



Cartagena de Indias D. T. y C., 26 de septiembre de 2023

Doctora
KATERINE MONTERROSA NOVOVA
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER
Ciudad

Asunto: Informe de gestión PQRSD a corte 15 de septiembre de 2023.

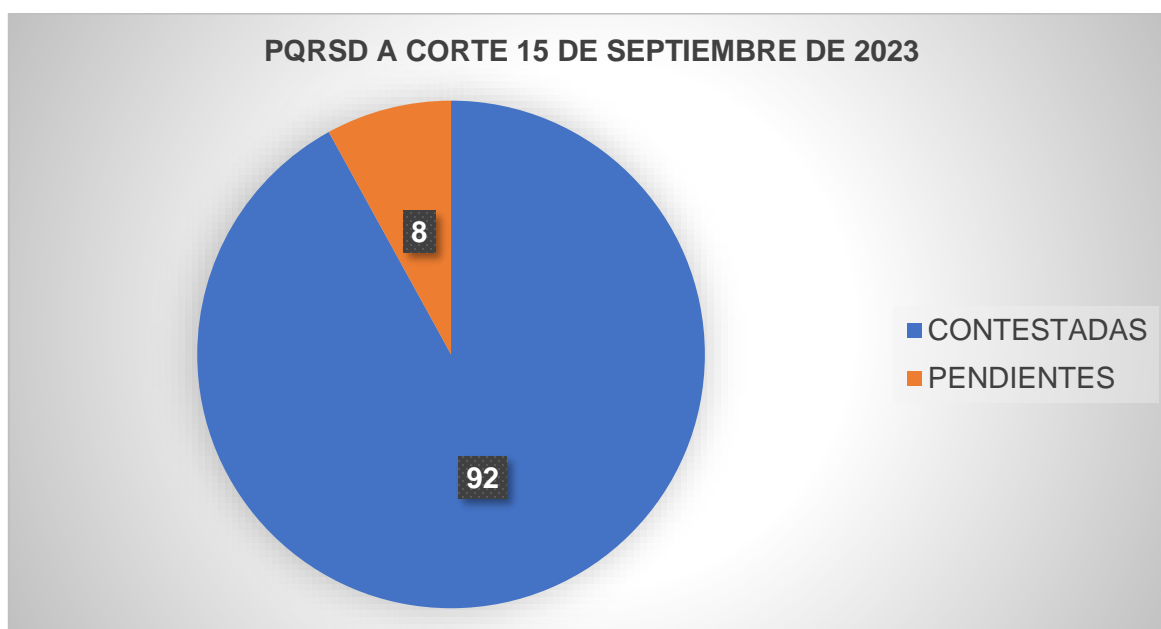
Estimada Dra. Monterrosa Novoa, reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de las obligaciones y funciones asignadas a esta dependencia, me permito hacer entrega del informe de gestión de PQRSD a corte de 1 de enero de 2023 a 15 de septiembre de 2023. Este informe se encuentra dividido de la siguiente forma: (i) rendición de las PQRSD recibidas y tramitadas a corte 15 de septiembre de 2023; (ii) cuantificación de las PQRSD según asesora asignado; (iii) áreas y temas recurrentes y finalmente (iv) recomendaciones de cara a la oferta misional del Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER.

1. CUANTIFICACIÓN DE PQRSD A CORTE 15 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

Desde el 1 de enero al 15 de septiembre de 2023, este Instituto ha recibido, una totalidad de 944 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, prevaleciendo la recepción a través de la página web, los correos electrónicos info@ider.gov.co y pqrzd@ider.gov.co y el nuevo aplicativo PQRSD de la página web institucional www.ider.gov.co

Actualmente, de estas 944 peticiones, 868 **PQRSD** se encuentran debidamente resueltas y notificadas lo que corresponde al 92% del total; 76 **PQRSD** equivalentes al 8% se encuentran pendientes de ser resueltas, pero ya están asignadas a un asesor y surtiendo el trámite correspondiente, discriminados por periodos así:

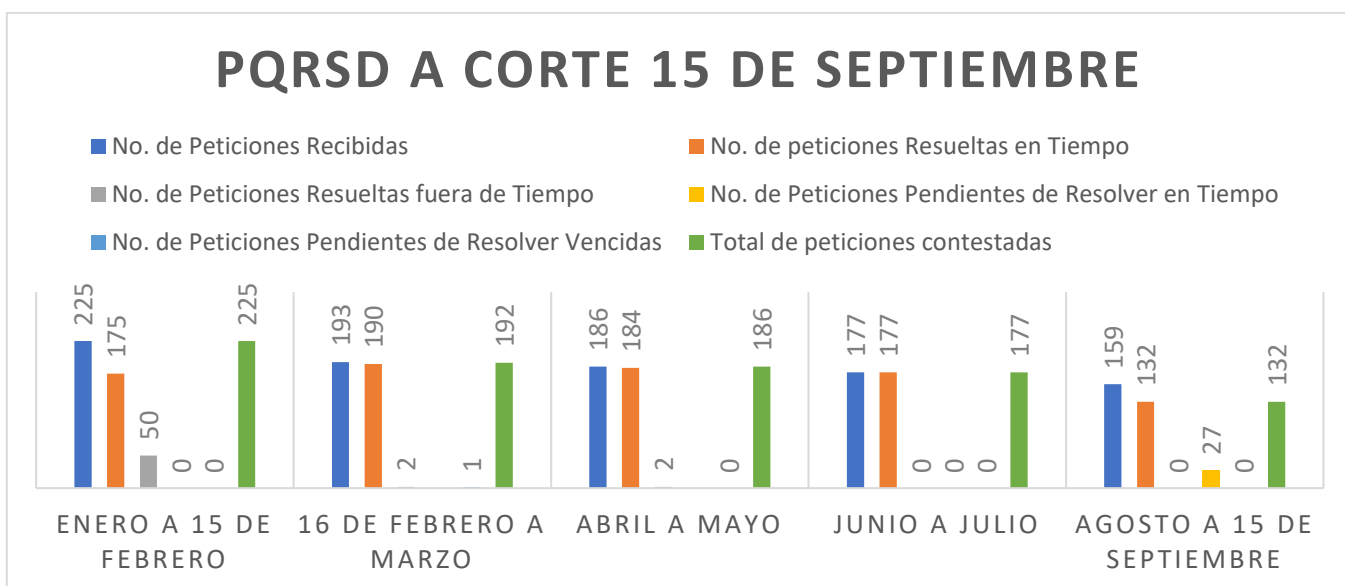


Fuente: Oficina Asesora Jurídica



PERIODO	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS	TEMAS RECURRENTES	No. DE PETICIONES RESUELTAS EN TIEMPO	No. DE PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TIEMPO	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER VENCIDAS	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER EN TIEMPO	TOTAL DE PETICIONES CONTESTADAS
Enero – 15 de febrero	225	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Oferta profesional.	175	50	0	0	225
16 de febrero – Marzo	193	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Solicitud de Pago de Honorarios pendientes de otras vigencias	190	2	1	0	192
Abril – Mayo	186	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Solicitud de Pago de Honorarios pendientes de otras vigencias	184	2	0	0	186
Junio – Julio	177	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Oferta profesional.	177	0	0	0	177
Agosto – Septiembre	159		132	0	0	27	132

Fuente: Oficina Asesora Jurídica



Fuente: Oficina Asesora Jurídica



1.1. ASIGNACIÓN DE PETICIONES



1.2. COMPARATIVAS VIGENCIA ANTERIOR

De acuerdo con el “Informe de Atención al Ciudadano I Semestre de 2022” presentado por la Oficina de Control Interno de este Instituto, para el primer semestre de la vigencia 2022 (enero a junio) se radicaron un total de 837 PQRSD, de las cuales, 795 fueron resueltas oportunamente y 42 se resolvieron de forma extemporánea.

Por su parte, a corte 30 de junio de 2023, tenemos radicadas 692 peticiones, de las cuales, 646 se encuentran resueltas y 46 pendientes de resolver, dentro del término, una sola fuera de término.

De lo anterior, se puede establecer que durante el primer semestre de 2022 aumentó notablemente la cantidad de PQRSD radicadas ante este Instituto en un 43,7%, pero igualmente, se evidencia un aumento en la gestión y oportunidad en la respuesta, mientras que, para el término transcurrido entre el mes de enero y junio de la presente vigencia, habiendo superado las 600 peticiones radicadas, aun estando a 30 de mes de junio

Por su parte, el “Informe de Atención al Ciudadano II Semestre de 2022”, presentado por la Oficina de Control Interno, evidencia la recepción de un total de 434 peticiones durante el período transcurrido entre los meses julio y diciembre, mientras que, para el término transcurrido entre el mes de julio y septiembre de la presente vigencia, tenemos la recepción de 252 PQRSD.

2. ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE

Del análisis de las peticiones recibidas, es dable afirmar que, en suma, el grueso de las peticiones está relacionadas con temas propios del área de deportes, seguido de recreación, escenarios deportivos, infraestructura y jurídica.

Del cúmulo de peticiones recibidas, es posible distinguir los siguientes temas recurrentes:

PQRSD POR ÁREAS		
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTE
DEPORTES	444	(i) Información EIFD. (ii) Prácticas deportivas para la población no favorecida con las EIFD. (iii) Solicitud de implementación deportiva y apoyo económico para la realización de eventos deportivos.
ESCENARIOS	117	(I) Información sobre trámite para acceso a



		escenarios deportivos. (Escenarios de preferencia: Complejo de Raquetas, Complejo Acuático y Pista de Atletismo. (II) Quejas sobre utilización indebida de escenarios con permisos de utilización.
JURÍDICA	110	(i) Reclamaciones administrativas – Contrato realidad. (ii) Información sobre contratación – Ofertas servicios profesionales. (III) Solicitudes Manual de Usos y Escenarios Deportivos durante la vigencia de la Ley de Garantías.
INFRAESTRUCTURA	122	(i) Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de estos
RECREACIÓN	101	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	(i) Certificación de cumplimiento contractual. (ii) Reclamación sobre dineros adeudados OPS 2019.
TALENTO HUMANO	10	(i) Validación referencias laborales. (ii) Certificaciones contratos OPS.
RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	10	(i) Información sobre reconocimiento deportivo y periodos administrativos de clubes.
CONTABILIDAD	5	(i) Certificaciones contables – Retenciones efectuadas.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

3. PLAN DE CONTINGENCIA

Con ocasión de la Contratación Inicial de Vigencia 2023 y su volumen, se ha requerido la intervención de asesor jurídico del área PQRSD, a fin de llevar a cabo los trámites que conlleva dicho proceso, por lo que se ha hecho necesario contar con el apoyo adicional de personal vinculado al Instituto, a fin de atender lo concerniente al proceso PQRSD, durante el lapso en que se desarrolle y se logre completar la contratación.

Así mismo, se tiene que, de la culminación de vigencia 2022, existe un total de 16 peticiones pendientes por responder y que estas, a su vez, se encuentran en término legal para ser resueltas.

4. RECOMENDACIONES MISIONALES

4.1. OFICINA DE DEPORTES

4.1.1. Solicitud de entrega de Beneficios otorgados a través de las Convocatorias PADAL – PAFID y Organismos Deportivos.

Posterior a la apertura de los procesos de Convocatorias para la vigencia 2022, son múltiples las peticiones por medio de las cuales clubes deportivos, ligas y deportistas, quienes se han postulado en estos procesos para la obtención de incentivos y que han



resultado beneficiados en estos procesos, solicitan la entrega de éstos, de conformidad a los procesos de selección y estudio hechos desde el Instituto y los distintos actos administrativos y actas por medio de los cuales se publican los listados de beneficiarios.

Dadas estas condiciones, resulta importante que, desde la Dirección de Fomento Deportivo y Recreativo en conjunto con la Oficina de Deportes, en donde se despliegan todas las acciones pertinentes dentro del proceso de convocatorias, se haga un acompañamiento y seguimiento de cada caso específico, entendiendo sus competencias y conocimiento.

Resulta importante señalar que, para este proceso, se habilitó un correo electrónico específico que permitiese la atención y respuesta dentro de términos. No obstante, algunos remitieron sus reclamaciones a PQRSD, por lo que se procedió a remitir al área de deporte y fueron resueltas dentro de las resoluciones definitivas con los listados de beneficiados de estos procesos.

4.2. OFICINA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS

4.2.1. Trámite para el acceso a escenarios deportivos (préstamos a aficionados)

Frente a los procesos adelantados por la Oficina de Escenarios deportivos se han recibido un estimado de 160 peticiones, de las cuales, a gran mayoría versan sobre (i) procesos de préstamo para escenarios deportivos y (ii) queja por indebida utilización de escenarios.

Dicho esto, si bien es cierto que en la página web reposan los formatos de solicitudes para el préstamo de los escenarios deportivos por parte de aficionados, clubes y ligas deportivas, así como las guías para el diligenciamiento de estos y el proceso de solicitud, lo cierto, es que, a la fecha, se siguen presentando reiterados requerimientos sobre ello. En esta medida, a fin de disminuir este tipo de solicitudes se recomienda (i) ampliar la difusión y publicidad en redes sociales y/o otros medios de divulgación del proceso de solicitud y (ii) visibilizar más los formatos y procesos en la página web del IDER.

5. Implementación de la Nueva Página Web Institucional.

En vista de que nos encontramos próximos a la apertura de los procesos Primera Jornada de Inscripción en las Escuelas de Iniciación y Formación Deportiva, es necesario intervenir en revisiones y adecuaciones en la Página web Institucional que, actualmente, se encuentra presentando inconvenientes sistemáticos que impiden el acceso a la misma.

Lo anterior, sin duda, generará un incremento en el volumen de peticiones radicadas ante el Instituto, debido a la imposibilidad de acceder a la pestaña de inscripción habilitada para Escuelas de Iniciación y Formación Deportiva.

Proyectó: Laura Ferrer Sierra – Asesora Externa OAJ *Laura Ferrer S.*