

Cartagena de Indias D. T. y C., 26 de febrero de 2024.

Doctora:

**Alberto José Zapateiro**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER

**Asunto:** Informe trimestral de gestión PQRSD - 01 de octubre de 2023 a 31 de diciembre de 2023.

Estimada Dra. Alberto José Zapateiro, reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de la obligaciones y funciones asignadas a esta dependencia, me permito hacer entrega del informe de gestión de PQRSD del último trimestre 2023. Este informe se encuentra dividido de la siguiente forma: **(i)** cuantificación de las PQRSD según asesora asignado; **(ii)** rendición de las PQRSD recibidas y tramitadas en el último trimestre de 2023 **(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 ULTIMO TRIMESTRE DE 2023.

Desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, este Instituto ha recibido, una totalidad de 191 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias, prevaleciendo la recepción de estas, a través del correo electrónico institucional de PQRSD [pqrsd@ider.gov.co](mailto:pqrsd@ider.gov.co) y el aplicativo de PQRSD de la página web institucional [www.ider.gov.co](http://www.ider.gov.co). Cabe resaltar que, el canal de correspondencia física también es utilizado pero en menor medida, al igual que el aplicativo Sigob.

Actualmente, de estas 191 peticiones, 190 PQRSD se encuentran debidamente resueltas y notificadas lo que corresponde al 99.5% del total; 1 PQRSD equivalentes al 0,5% se encuentra no resuelta:



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



Cartagena de Indias  
Colombia - Pie de la popa  
Cra.30 #18A-253



Teléfonos:  
(+57) 605 665 1824  
(+57) 605 659 6221

[WWW.IDER.GOV.CO](http://WWW.IDER.GOV.CO)





*Fuente: Oficina Asesora Jurídica*

## 2. rendición de las PQRSD recibidas y tramitadas en el último trimestre de 2023

TRIMESTRE 01 DE OCTUBRE 2023 A 31 DE DICIEMBRE 2023							
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	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER EN TIEMPO	TOTAL DE PETICIONES CONTESTADAS
Octubre	68	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos.	66	2	0	0	68

		<p>4. solicitud de certificaciones.</p> <p>5. solicitud de actividades recreativas.</p> <p>6. solicitud de reconocimiento deportivo.</p>					
Noviembre	73	<p>1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva.</p> <p>2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.</p> <p>3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos.</p> <p>4. solicitud de apoyo y donativos económicos.</p> <p>5. solicitud de actividades recreativas.</p> <p>6. solicitud de oferta de servicios.</p>	69	3	1	0	72
Diciembre	50	<p>1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva.</p> <p>2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.</p> <p>3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos.</p> <p>4. solicitud de apoyo y donativos económicos.</p> <p>5. remisión por competencia</p> <p>6. solicitud de oferta de servicios.</p>	29	21	0	0	50

Fuente: Oficina Asesora Jurídica



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



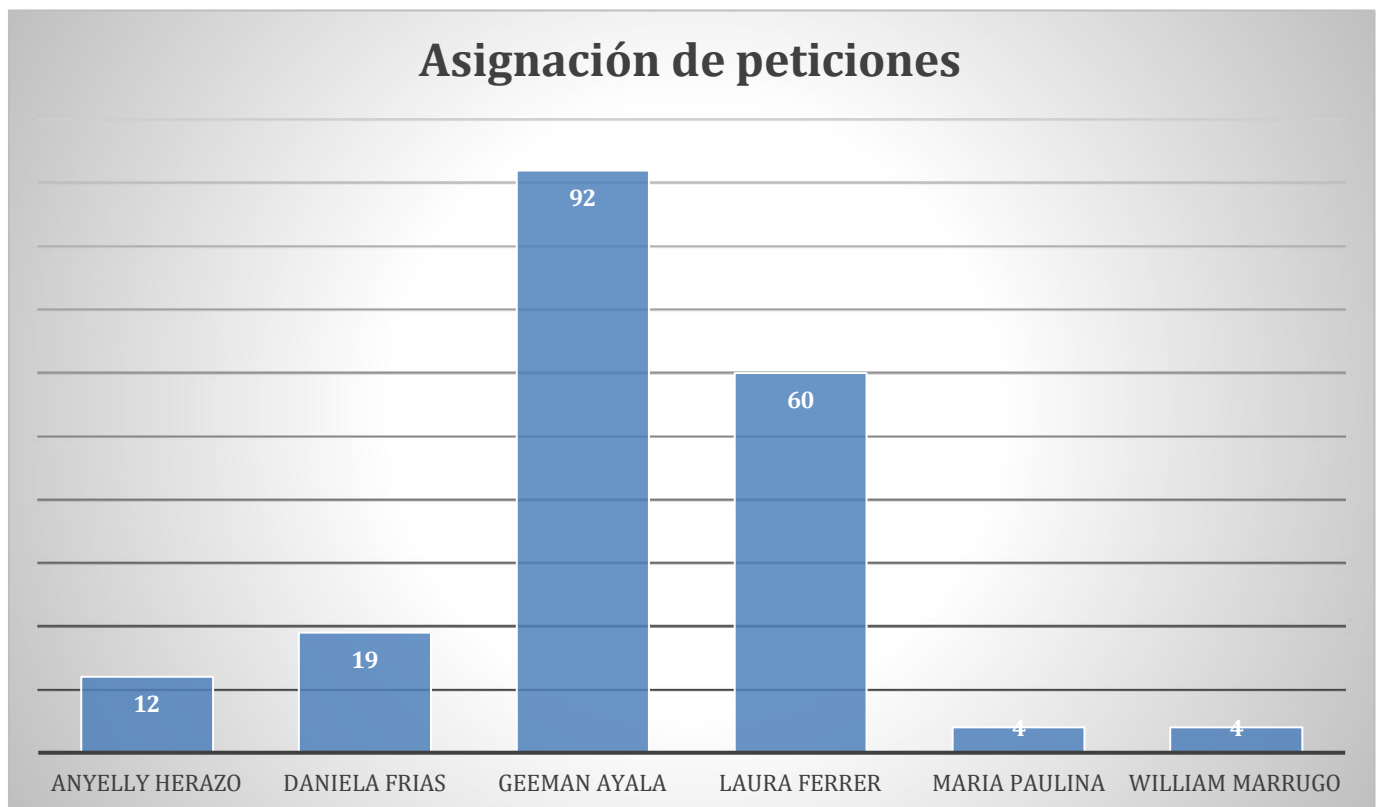
Cartagena de Indias  
Colombia - Pie de la popa  
Cra.30 #18A-253



Teléfonos:  
(+57) 605 665 1824  
(+57) 605 659 6221

WWW.IDER.GOV.CO

## 2.1 ASIGNACIÓN DE PETICIONES POR ASESORES



Fuente: Oficina Asesora Jurídica



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



Cartagena de Indias  
Colombia - Pie de la popa  
Cra.30 #18A-253



Teléfonos:  
(+57) 605 665 1824  
(+57) 605 659 6221

[WWW.IDER.GOV.CO](http://WWW.IDER.GOV.CO)



## 2.2. COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR

De acuerdo con el “Informe Trimestral de 1 de Julio de 2023 a 30 de septiembre de 2023” realizado por la oficina asesora jurídica del IDER, se tiene que, para el trimestre inmediatamente anterior (Julio a septiembre de 2023) se radicaron un total de 279 PQRSD, de las cuales, 275 fueron resueltas oportunamente, 1 se resolvió de forma extemporánea y 3 no fueron resueltas.

De lo anterior, se puede establecer que en el último trimestre de 2023 disminuyo notablemente la cantidad de PQRSD radicadas ante este Instituto en un 31.5%, pero igualmente, se evidencia un aumento en el tiempo de respuesta (extemporánea), puesto que, para el trimestre inmediatamente anterior (julio - septiembre de la vigencia 2023), solo hubo 3 peticiones no resuelto en tiempo, mientras que para este ultimo trimestre de 2023 el margen de respuesta extemporánea incremento a 26, en un porcentaje de 7.6% mas que el trimestre anterior.

## 3. ÁREAS Y TEMAS RECURRENTES

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		
AREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTES
<b>DEPORTES</b>	78	(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.
<b>ESCENARIOS</b>	30	(I) Información sobre trámite para acceso a



		escenarios deportivos. (Escenarios d e preferencia: Complejo de Raquetas, Complejo Acuático y Pista de Atletismo. (II) Quejas sobre utilización indebida de escenarios con permisos de utilización.
<b>JURÍDICA</b>	32	(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.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	19	(i) Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de esto



		s
<b>RECREACIÓN</b>	19	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas.
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	9	(i) Certificación de cumplimiento contractual. (ii) Reclamación sobre dineros adeudados OPS 2019.
<b>TALENTO HUMANO</b>	4	(i) Validación referencias laborales. (ii) Certificaciones contratos OPS.

*Fuente: Oficina Asesora Jurídica*

#### 4. RECOMENDACIONES MISIONALES

##### 4.1. OFICINA DE DEPORTES

4.1.1. Solicitud de entrega de Beneficios otorgados a través de las Convocatorias a Organismos Deportivos.



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



**Cartagena de Indias**  
Colombia - Pie de la popa  
Cra.30 #18A-253



**Teléfonos:**  
(+57) 605 665 1824  
(+57) 605 659 6221

[WWW.IDER.GOV.CO](http://WWW.IDER.GOV.CO)



Posterior a la apertura de los procesos de Convocatorias para la vigencia 2023, 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 30 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.

Cordialmente,

**Equipo PQRSD – IDER.**



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



**Cartagena de Indias**  
Colombia - Pie de la popa  
Cra.30 #18A-253



**Teléfonos:**  
(+57) 605 665 1824  
(+57) 605 659 6221

[WWW.IDER.GOV.CO](http://WWW.IDER.GOV.CO)

