

Cartagena de Indias D. T. y C., 1 de abril de 2024.

Doctor:

ALBERTO JOSÉ ZAPATEIRO HERRERA

Jefe De Oficina Asesora De Jurídica

Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER

Asunto: Informe de gestión primer trimestre 2024.

Estimado Dr. Zapateiro, reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de la obligaciones y funciones asignadas a esta dependencia, me permito hacer entrega de informe de gestión de PQRSDF. Este informe se encuentra dividido de la siguiente forma: **(i)** cuantificación de las PQRSDF según su estado; **(ii)** rendición de las PQRSDF recibidas y tramitadas **(iii)** áreas y temas recurrentes, y finalmente **(iv)** recomendaciones.

1. CUANTIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN SU ESTADO.

Desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, el instituto ha recibido, una totalidad de 329 (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones), prevaleciendo la recepción de estas, a través del correo electrónico institucional de PQRSDF pqrstd@ider.gov.co y el aplicativo de PQRSDF de la página web institucional 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 329 peticiones, 294 PQRSDF se encuentran debidamente resueltas y notificadas, lo que corresponde al 89,36% del total; 32 PQRSDF se encuentran en trámite, esto equivale al 9,72% de las peticiones recibidas; Y solo 3 peticiones se encuentran en estado desistida, el cual equivale a un 0,9% de las peticiones recibidas. A la fecha NO hay peticiones vencidas.

De lo anterior, se evidencia que se ha brindado respuesta celera y oportuna a los peticionarios, respetando los términos de ley dispuestos para esto.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

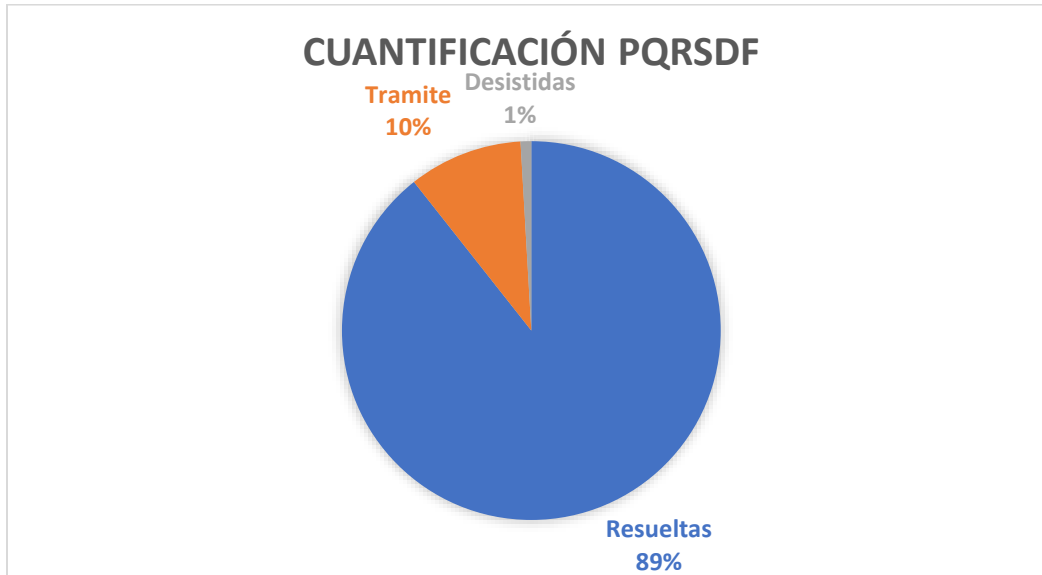


Cartagena de Indias
Colombia - Pie de la popa
Cra.30 #18A-253



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

WWW.IDER.GOV.CO



Fuente: Base de datos PQRSDF- Oficina Asesora De Jurídica

1.1. CUANTIFICACION DE PQRSDF SEGÚN EN EL CANAL DE RECEPCION.

A corte de 28 de febrero de la presente anualidad, se han recibido 178 PQRSDF por correo electrónico, lo que equivale a un porcentaje de 54,1% del total de peticiones allegadas al instituto; Por medio del aplicativo de la página web institucional se han recibido un total de 137 PQRSDF, lo que equivale a un porcentaje de 41,6%; por medio físico (correspondencia secretaria jurídica), se han recibido un total de 13 PQRSDF, lo que equivale a un porcentaje de 3,95% del total de peticiones, y por medio del aplicativo Sigob se ha recibido 1 PQRSDF, lo que equivale a un porcentaje de 0,3%.



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



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

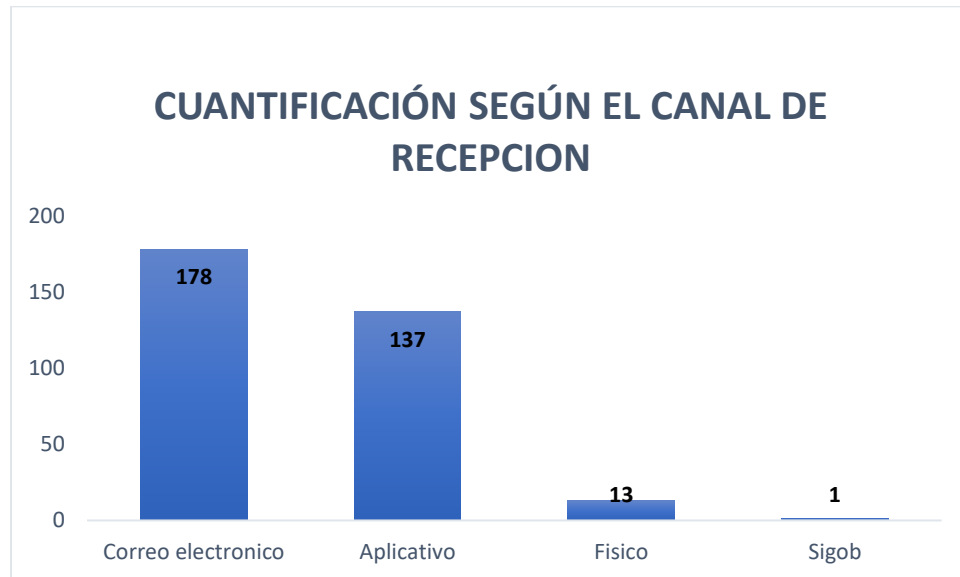


Teléfonos:
(+57) 605 665 1824
(+57) 605 659 6221

WWW.IDER.GOV.CO



Por lo anterior, se puede evidenciar que los canales más utilizados en el primer trimestre de 2024 por los peticionarios son el correo institucional de PQRSDf, seguidamente del aplicativo de página web institucional.



Fuente: Base de datos PQRSDf- Oficina Asesora De 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. RENDICIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS Y TRAMITADAS.

PERIODO	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS	TEMAS RECURRENTES	No. DE PETICIONES RESUELTAS EN TIEMPO	No. DE PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TIEMPO	No. DE PETICIONES EN TRAMITE	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER EN TIEMPO	TOTAL, DE PETICIONES CONTESTADAS
Enero	130	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. solicitud de oferta de servicios. 5. solicitud de documentos (contralorías – veedurías). 6. solicitud de apoyos y donativos económicos. 	128	2	0	0	130
Febrero	101	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos, para limpieza y mejora. 4. solicitud de apoyo y donativos económicos. 5. solicitud de actividades recreativas. 6. solicitud de certificados – contraloría y veedurías. 7. Solicitud de acta de liquidaciones y retenciones. 	100	1	0	0	101



Marzo	98	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos, para limpieza y mejora. 4. solicitud de actividades recreativas. 5. solicitud de certificados – contraloría y veedurías. 6. Solicitud de acta de liquidaciones y retenciones. 7. Solicitud de cita para mesa de trabajo.	69	0	29	29	69
-------	----	---	----	---	----	----	----

Fuente: Base de datos PQRSDf- Oficina Asesora De Jurídica

3. ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE

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

PQRSDf POR ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE		
AREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTE
DEPORTE/ FOMENTO DEPORTIVO	128	(i) Información EIFD. (ii) Solicitud de inscripción a las escuelas de iniciación y formación deportiva. (iii) Solicitud de implementación deportiva y apoyos económicos-



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

		(iv) Solicitud de citas presenciales. (v) Solicitud de convenio interadministrativo.
ESCENARIOS DEPORTIVOS	51	(i) Solicitud de préstamo y uso de escenarios deportivos. (ii) Queja por no respuesta a las solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.
INFRAESTRUCTURA	29	(i) Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de estos. (ii) Solicitud de administración de escenarios deportivos por las JAC.
RECREACIÓN	22	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas. (ii) Solicitud de inclusión de proyectos recreativos en comunidades.
JURÍDICA/ RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	37	(i) Solicitud de copia de convenios y contratos. (ii) Solicitud de renovación, otorgamiento y/o actualización de reconocimiento deportivo



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/ ARCHIVO	14	(i) Solicitud de información presupuestal año 2023 y 2024. (ii) Certificado de soportes de pago. (iii) Solicitud de copia de documentos.
DIRECCION GENERAL/ PRENSA/ PLANEACION/ CONTROL INTERNO	12	(I) Solicitud de cita con el director (ii) Solicitud de publicación de artículo en página web
CONTABILIDAD	10	(I) Solicitud de certificado retenciones aplicadas. (ii) Solicitud de embargos judiciales.
TALENTO HUMANO	23	(I) Solicitud de oferta de servicios profesionales (ii) Solicitud de Reliquidación. (iii) Solicitud de información de contratistas
REMISIONES POR COMPETENCIA	3	(I) Solicitudes a otras entidades públicas y/o privadas.

Fuente: Base de Datos PQRSDf- Oficina Asesora De Jurídica



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



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

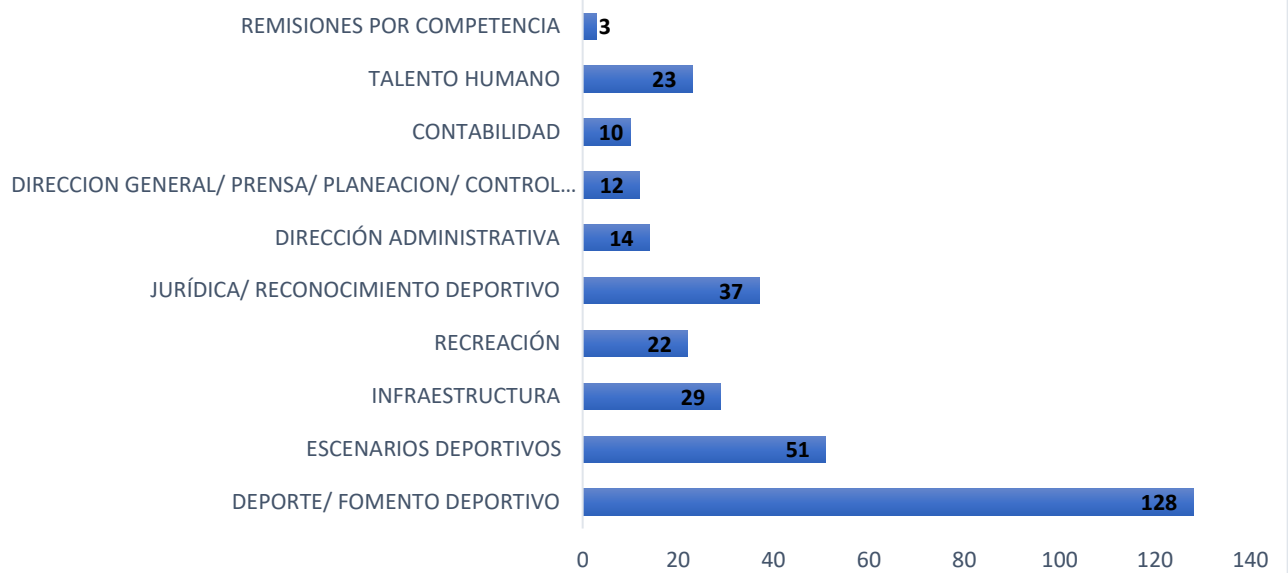


Teléfonos:
(+57) 605 665 1824
(+57) 605 659 6221

WWW.IDER.GOV.CO



TEMAS RECURRENTES PQRSDF



Fuente: Base de Datos PQRSDF- Oficina Asesora De 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



4. RECOMENDACIONES.

4.1. OFICINA DE DEPORTE, RECREACION, APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE, ACTIVIDAD FISICA Y EDUCACION FISICA.

4.1.1. Solicitud de entrega de Beneficios económicos a organismos deportivos.

Han sido múltiples las peticiones por medio de las cuales clubes deportivos, ligas y deportistas individuales, solicitan apoyo económico o en especie, con el fin de promover el deporte y la actividad física en el Distrito de Cartagena.

Dicho lo anterior y dadas estas condiciones, resulta importante que, desde la oficina de deporte, recreación, aprovechamiento del tiempo libre, actividad física y educación física de instituto, se haga un acompañamiento y seguimiento a todos los organismos deportivos del Distrito, del proceso (convocatoria- convenio) que se llevara a cabo en la vigencia 2024, para ser acreedor de los apoyos o incentivos otorgados por el IDER.

Cabe resaltar que, es menester solicitar acompañamiento al área de prensa del instituto, con el fin de que este proceso goce de amplia publicidad.

4.2. OFICINA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS

4.2.1. Trámite para el préstamo y uso de escenarios deportivos:

Frente a los procesos adelantados por la oficina de escenarios deportivos se han recibido un estimado de 51 peticiones sobre procesos de préstamo para escenarios deportivos y queja por no respuesta de solicitudes de préstamos 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 de préstamo y uso de escenarios deportivos del Distrito de Cartagena.

4.3. OFICINAS DEL IDER

4.3.1. Supervisión de contratos Bienes y servicios:

Frente a los contratos de bienes y servicios celebrados por el IDER con contratistas, le exhortamos a los supervisores de las áreas a realizar el respectivo seguimiento, desde la ejecución del contrato hasta su liquidación.

Cordialmente,



Daniela Nicol Frias Serrano – Abogada externa.

Coordinadora PQRSDF- Oficina asesora de jurídica- 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

