

Cartagena de Indias D. T. y C., 14 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 2025.

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 2025, el instituto recibió, una totalidad de 196 (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. Cabe resaltar que, el canal de correspondencia física (ventanilla única IDER) también es utilizado, pero en menor medida, al igual que el aplicativo Sigob.

Actualmente, de estas 196 peticiones, 176 PQRSDF se encuentran debidamente resueltas y notificadas, lo que corresponde al 89,7% del total de las peticiones recibidas; 19 PQRSDF se encuentran en trámite, esto equivale al 9,6% de las peticiones recibidas; Y solo 1 petición se encuentran en estado desistida, el cual equivale a un 0,5% 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



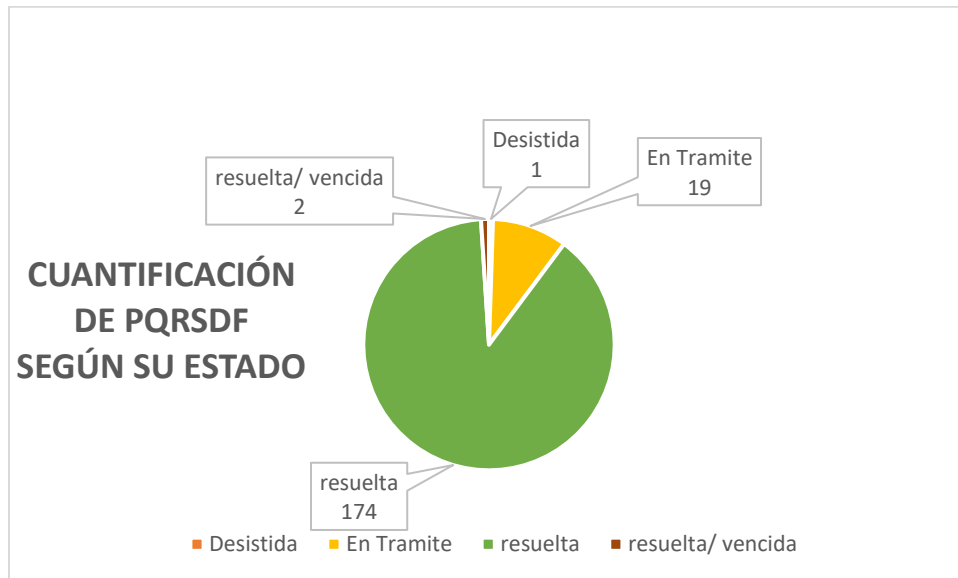
Cartagena de Indias
Colombia - Pie de la popa
Cra.30 #18A-253



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

WWW.IDER.GOV.CO





Fuente: Base de datos PQRSD F- Oficina Asesora De Jurídica

1.1. CUANTIFICACION DE PQRSD F SEGÚN E N EL CANAL DE RECEPCION.

A corte de 31 de marzo de la presente anualidad, se han recibido 180 PQRSD F por correo electrónico, lo que equivale a un porcentaje de 91,8% del total de peticiones allegadas al instituto; Por medio físico (correspondencia secretaria jurídica – ventanilla única IDER), se han recibido un total de 10 PQRSD F, lo que equivale a un porcentaje de 5,05% del total de peticiones, y por medio del aplicativo Sigob se ha recibido 5 PQRSD F, lo que equivale a un porcentaje de 2,55%.

Por lo anterior, se puede evidenciar que el canal más utilizado en el primer trimestre de 2025 por los peticionarios es el correo institucional de PQRSD F, seguidamente de la correspondencia física (secretaria jurídica – ventanilla única IDER).



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

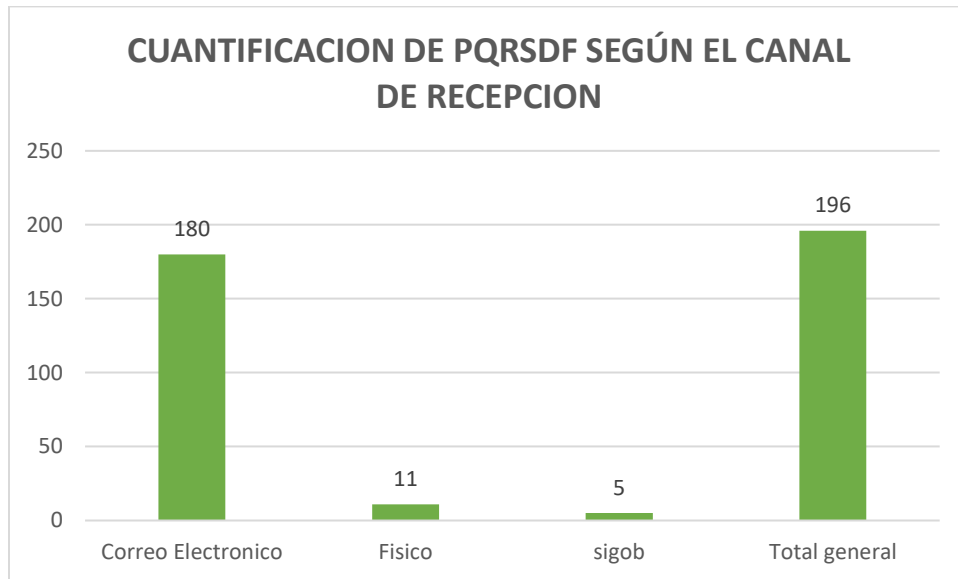


Cartagena de Indias
Colombia - Pie de la popa
Cra.30 #18A-253



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

WWW.IDER.GOV.CO



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	56	<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 cita con el director 5. solicitud de documentos de retención en la fuente 6. solicitud de apoyos y donativos económicos. 	56	0	0	0	56
Febrero	69	<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 reconocimiento de contrato realidad 7. Solicitud de contratación de profesores de núcleos EIFD 	67	2	0	0	69



Marzo	71	<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, para limpieza y mejora.</p> <p>4. solicitud de actividades recreativas.</p> <p>5. solicitud de certificados – contraloría y veedurías.</p> <p>6. Solicitud de acta de liquidaciones y retenciones.</p>	52	0	19	19	52
-------	----	--	----	---	----	----	----

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	72	<p>(i) Información EIFD.</p> <p>(ii) Solicitud de inscripción a las escuelas de iniciación y formación deportiva.</p> <p>(iii) Solicitud de implementación deportiva y apoyos económicos-</p>



		(iv) Solicitud de citas presenciales. (v) Solicitud de convenio interadministrativo.
ESCENARIOS DEPORTIVOS	28	(i) Solicitud de préstamo y uso de escenarios deportivos. (ii) Queja por no respuesta a las solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.
INFRAESTRUCTURA	32	(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	16	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas. (ii) Solicitud de inclusión de proyectos recreativos en comunidades.
JURÍDICA/ RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	19	(i) Solicitud de copia de convenios y contratos. (ii) Solicitud de renovación, otorgamiento y/o actualización de reconocimiento deportivo



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/ ARCHIVO	7	(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	5	(I) Solicitud de cita con el director (ii) Solicitud de publicación de artículo en pagina web
CONTABILIDAD	6	(I) Solicitud de certificado retenciones aplicadas. (ii) Solicitud de embargos judiciales.
TALENTO HUMANO	13	(I) Solicitud de oferta de servicios profesionales (ii) Solicitud de Reliquidación. (iii) Solicitud de información de contratistas
REMISIONES POR COMPETENCIA	2	(I) Solicitudes a otras entidades públicas y/o privadas.

Nota: el total da como resultado mas de 196 peticiones, debido a que lo solicitado en algunas de estas son de competencia de más de un área u oficina del IDER.

Fuente: Base de Datos PQRSDf- Oficina Asesora De Jurídica



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



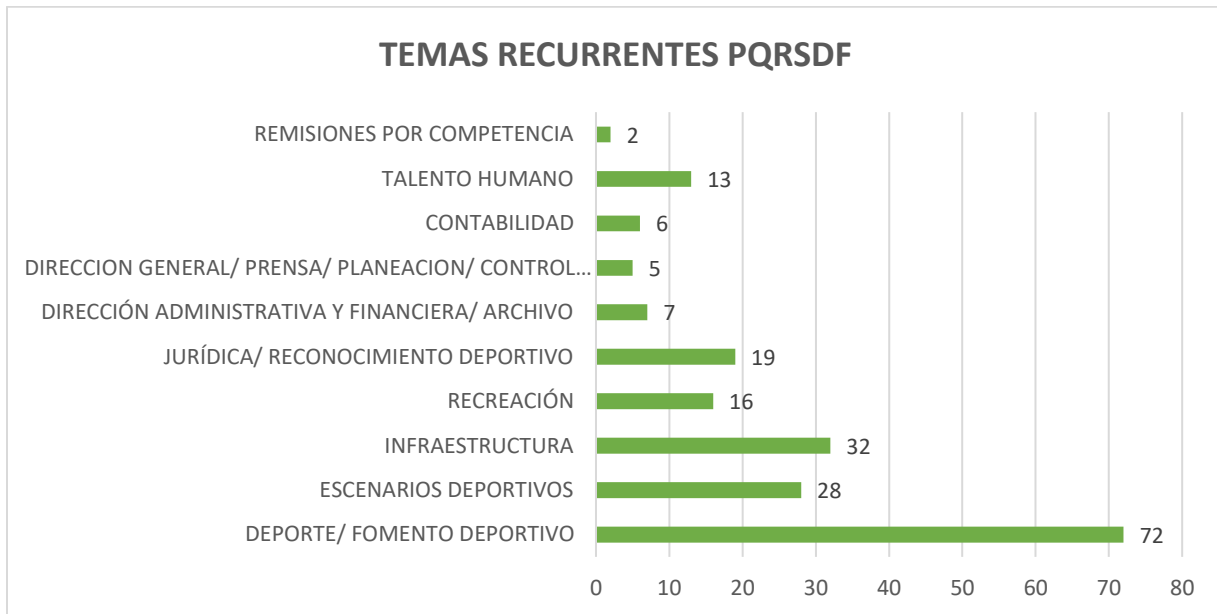
Cartagena de Indias
Colombia - Pie de la popa
Cra.30 #18A-253



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

WWW.IDER.GOV.CO





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 ordenación de expedientes de convenios interadministrativos donde funja el Director de Fomento Deportivo y Recreativo como supervisor del contrato.

Han sido múltiples las peticiones por medio de las cuales los veedores, concejales y ciudadanos solicitan copia del expediente completo de convenios interadministrativos.

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 realice un plan de acción interno, y se ordenen los expedientes completos donde funja el Director de Fomento Deportivo y Recreativo como supervisor del contrato

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 múltiples 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 y/o fundaciones, le exhortamos a los supervisores de cada contrato realizar el respectivo seguimiento a las etapas de contratación, 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

