

Cartagena de Indias D. T. y C., 13 de enero de 2026.

Doctor:

ALBERTO JOSÉ ZAPATEIRO HERRERA

Jefe De Oficina Asesora De Jurídica

Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER

Asunto: Informe de gestión PQRSDf del 1 de enero a 31 de diciembre de 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 diciembre de 2025, el instituto recibió, una totalidad de 601 (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones), prevaleciendo la recepción de estas, a través del correo electrónico institucional de PQRSDf pqrspd@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 601 peticiones, 591 PQRSDf se encuentran debidamente resueltas y notificadas, lo que corresponde al 98,3% del total de las peticiones recibidas; 8 PQRSDf se encuentran en trámite, esto equivale al 1,3% de las peticiones recibidas; 2 PQRSDf se encuentran desistidas, esto equivale al 0,33% 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 petitionarios, 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

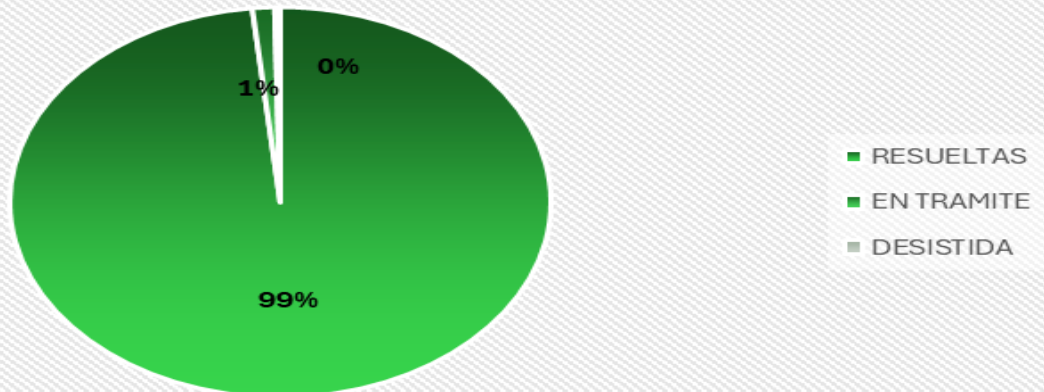


Teléfonos:
(+57) 605 665 1824
(+57) 605 659 6221

WWW.IDER.GOV.CO



CUANTIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN SU ESTADO



Fuente: Base de datos PQRSDF- Oficina asesora de jurídica

1.1. CUANTIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN EL CANAL DE RECEPCIÓN.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, se han recibido 542 PQRSDF por correo electrónico, lo que equivale a un porcentaje de 90,1% del total de peticiones allegadas al instituto; Por medio físico (correspondencia secretaria jurídica – ventanilla única IDER), se han recibido un total de 50 PQRSDF, lo que equivale a un porcentaje de 8,3% del total de peticiones, y por medio del aplicativo Sigob se han recibido 9 PQRSDF, lo que equivale a un porcentaje de 1,4%.

Por lo anterior, se puede evidenciar que el canal más utilizado desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 por los peticionarios es el correo institucional de PQRSDF, 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

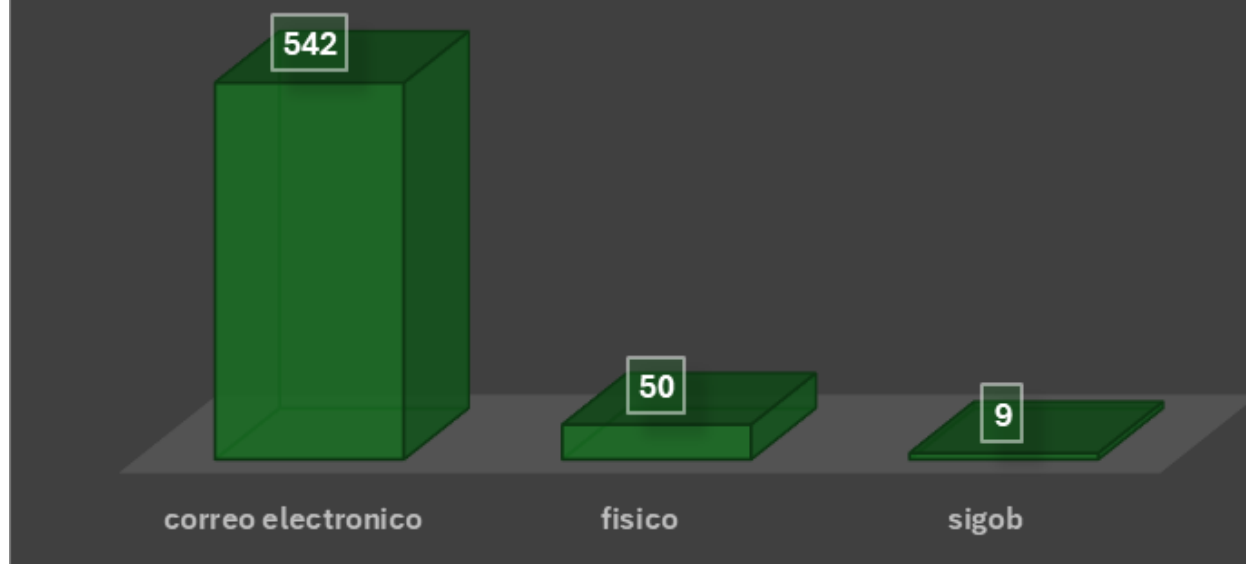


Teléfonos:
(+57) 605 665 1824
(+57) 605 659 6221

WWW.IDER.GOV.CO



CUANTIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN EL CANAL DE RECEPCIÓN



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 RECURRENTE	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	45
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	<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 actividades recreativas. 5. solicitud de certificados – contraloría y veedurías. 	70	1	0	0	71



		6. Solicitud de acta de liquidaciones y retenciones.					
Abril	45	1. Solicitud de jornada recreativa. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. solicitud de información para evento (Maratón) 5. solicitud de información para reconocimiento deportivo	45	0	0	0	45
Mayo	52	1. Solicitud de cita con director 2. Solicitudes de información contractual 3. Solicitud de apoyo 4. solicitud de apoyo y donativos económicos. 5. solicitud de inscripción a escuela de iniciación y formación EIFD.	52	0	0	0	52
Junio	38	1. Solicitud de información de concurso auspiciado por la CNSC orden territorial. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. solicitud de articulación entre el IDER y entidades 4. solicitud de actividades recreativas. 5. queja por mal uso de escenario deportivo.	38	0	0	0	38



Julio	53	1. Solicitud de cita con director 2. Solicitudes de información contractual 3. Solicitud de apoyo 4. solicitud de apoyo y donativos económicos. 5. solicitud de inscripción a escuela de iniciación y formación EIFD.	49	4	0	0	53
Agosto	38	1. solicitud de inscripción a escuela de iniciación y formación EIFD. 2. Solicitud de información – veedurías de contrato. 3. solicitud de apoyo y donativos económicos. 4. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.	36	1	1	1	37
Septiembre	66	1. Solicitud de información de convenios con ligas 2. Solicitud de ciclovía 3. solicitud de inscripción a escuela de iniciación y formación EIFD. 4. solicitud de apoyo y donativos económicos.	36	0	30	30	36



Octubre	52	1. Solicitud de jornada recreativa. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. solicitud de donativos 5. solicitud de información para reconocimiento deportivo	50	2	0	0	52
Noviembre	34	1. Solicitud de certificado de experiencia 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Solicitud de certificado de experiencia.	35	0	0	0	35
Diciembre	26	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 información contractual.	18	0	8	8	18

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:



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



PQRSDF POR ÁREAS Y TEMAS RECURRENTES		
AREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTES
DEPORTE/ FOMENTO DEPORTIVO	180	(i) Información EIFD. (ii) Solicitud de inscripción a las escuelas de iniciación y formación deportiva. (iii) Solicitud de implementación deportiva y apoyos económicos- (iv) Solicitud de citas presenciales. (v) Solicitud de convenio interadministrativo.
ESCENARIOS DEPORTIVOS	97	(i) Solicitud de préstamo y uso de escenarios deportivos. (ii) Queja por no respuesta a las solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.
INFRAESTRUCTURA	102	(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	75	(i) Solicitud de apoyo para realización de



		actividades recreo deportivas. (ii) Solicitud de inclusión de proyectos recreativos en comunidades.
JURÍDICA/ RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	56	(i) Solicitud de copia de convenios y contratos. (ii) Solicitud de renovación, otorgamiento y/o actualización de reconocimiento deportivo
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA/ ARCHIVO	16	(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/OBSERVATORIO	16	(I) Solicitud de cita con el director (ii) Solicitud de publicación de artículo en página web
CONTABILIDAD	15	(I) Solicitud de certificado retenciones aplicadas. (ii) Solicitud de embargos judiciales.
TALENTO HUMANO	30	(I) Solicitud de oferta de servicios profesionales (ii) Solicitud de Reliquidación. (iii) Solicitud de información de contratistas



REMISIONES POR COMPETENCIA	14	(l) Solicitudes a otras entidades públicas y/o privadas.
-----------------------------------	----	--

Fuente: Base de Datos PQRSDf- Oficina Asesora De Jurídica



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 ESCENARIOS DEPORTIVOS

4.1.1. 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.

4.2. OFICINAS DEL IDER

4.2.1. 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.

4.3. OFICINA DE SISTEMA

4.3.1. Integración de información de plataformas de recepción de PQRSDF.



Para una trazabilidad y descongestión de solicitudes, se requiere una armonización e integración de las plataformas en donde se recepción las PQRSDf, es decir, un mismo canal. A la fecha, existen diversas plataformas de recepción: Sigob, Correo electrónico de PQRSDf, ventanilla única IDER y aplicativo web.

También una actualización del algoritmo del formulario para radicar PQRSDf, ya que no existe un formato donde exija campos de obligatorio diligenciamiento para la formulación de PQRSDf. Lo anterior por que se han presentado casos, donde no se puede notificar la petición por que el usuario no coloco correo electrónico, o donde no colocan una solicitud formal.

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

