

Cartagena de Indias D. T. y C., 09 de abril 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 marzo 2026. 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 2026, el instituto recibió, una totalidad de 140 (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 140 PQRSDf, 128 se encuentran debidamente resueltas y notificadas, lo que corresponde al 91,42% del total de las PQRSDf recibidas; 12 PQRSDf se encuentran en trámite, esto equivale al 8,57% de las PQRSDf 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.



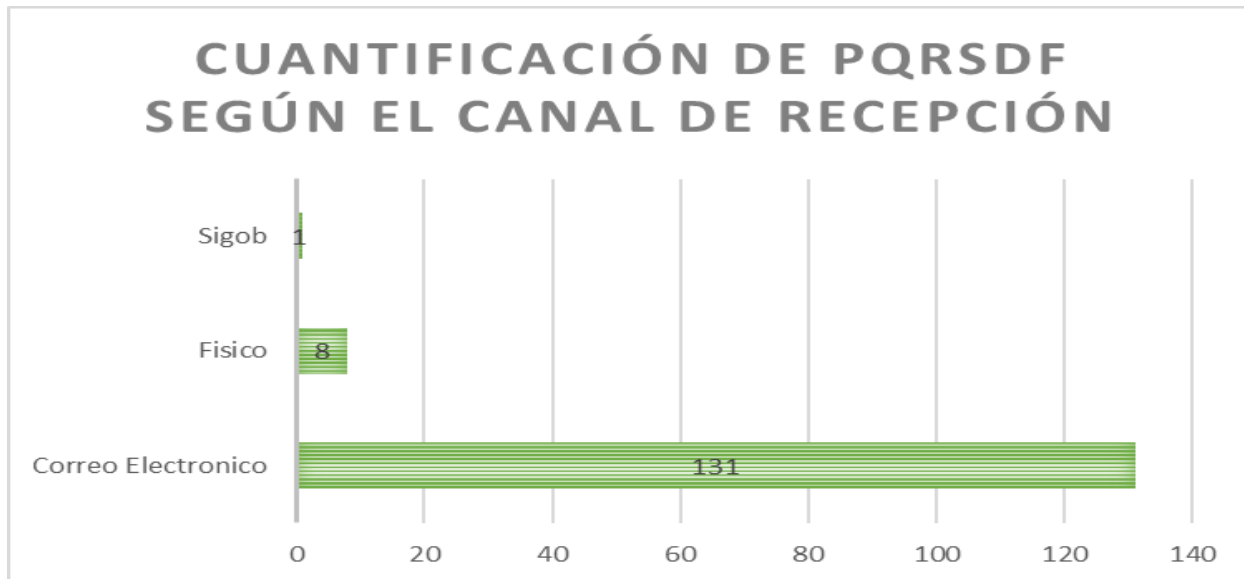
Fuente: Base de datos PQRSDf- Oficina asesora de jurídica

1.1. CUANTIFICACION DE PQRSDf SEGÚN EL CANAL DE RECEPCION.

Desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2026, se han recibido 131 PQRSDf por correo electrónico, lo que equivale a un porcentaje de 93,5% del total de PQRSDf allegadas al instituto; Por medio físico (correspondencia secretaria jurídica – ventanilla única IDER), se han recibido un total de 8 PQRSDf, lo que equivale a un porcentaje de 5,7 del total de PQRSDf, y por medio del aplicativo Sigob se han recibido 1 PQRSDf, lo que equivale a un porcentaje de 0,7 del total de PQRSDf recibidas por el instituto.

Por lo anterior, se puede evidenciar que el canal más utilizado desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2026 por los petitionarios es el correo institucional de PQRSDf, seguidamente de la correspondencia física (secretaria jurídica – ventanilla única IDER), y en menor medida el aplicativo sigob.

CUANTIFICACIÓN DE PQRSDF SEGÚN EL CANAL DE RECEPCIÓN



Fuente: Base de datos PQRSDF- Oficina asesora de jurídica

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	39	. 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 documentos de retención en la fuente. . 5. Solicitud de información de ciclovía.	38	1	0	0	39

Febrero	55	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.	55	0	0	0	55
Marzo	46	1.Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 2.Solicitud de intervención de escenarios deportivos para limpieza y mejora. 3.solicitud de apoyo y donativos económicos. 4.solicitud de actividades Recreativas. 5.solicitud de documentos	33	1	12	12	34

Fuente: Base de datos PQRSDf- Oficina asesora de jurídica

3. ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE

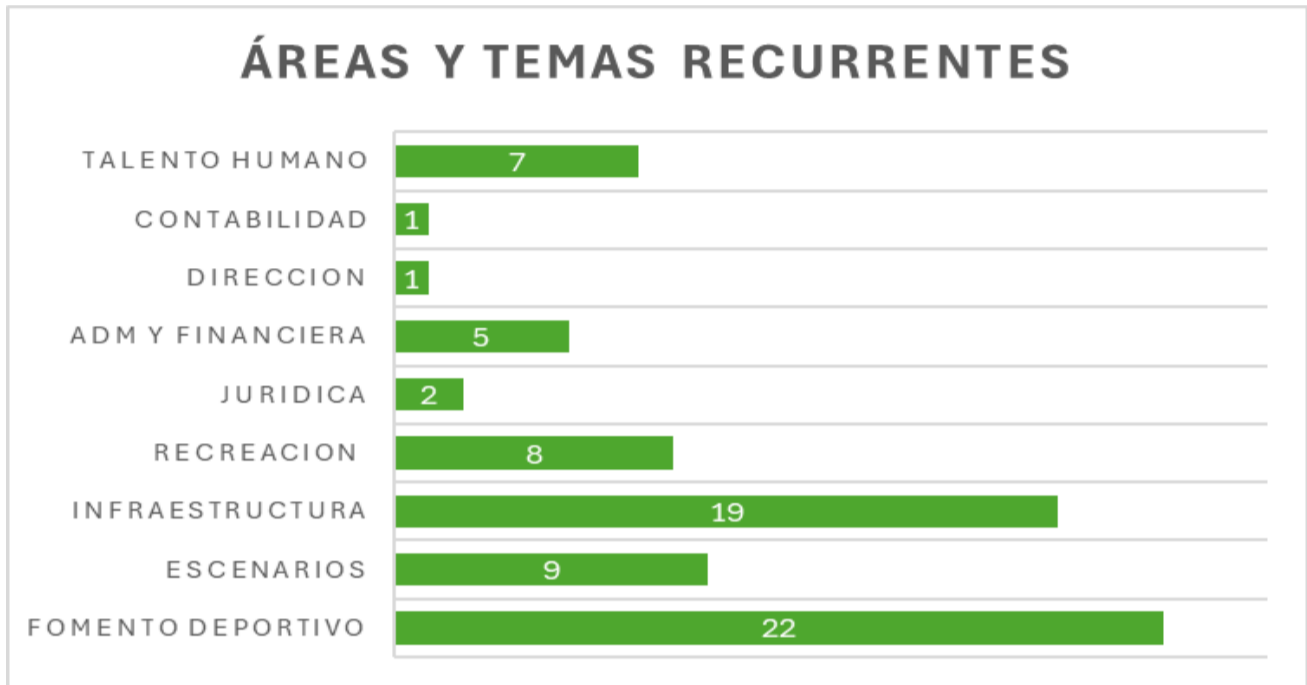
Del cúmulo de peticiones recibidas, es posible distinguir los siguientes temas recurrentes:

PQRSDf POR ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE		
AREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTE
DEPORTE/ FOMENTO DEPORTIVO	42	(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 convenio interadministrativo.

ESCENARIOS DEPORTIVOS	9	Solicitud de préstamo y uso de escenarios deportivos.) queja por alto volumen en escenario deportivo.
INFRAESTRUCTURA	27	Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de estos.
RECREACIÓN	20	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas. (ii) Solicitud de inclusión de proyectos recreativos en comunidades. (iii) solicitud de ciclovias
JURÍDICA/ RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	13	(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 2024 y 2025. (ii) Certificado de soportes de pago. (iii) Solicitud de copia de documentos.
DIRECCION GENERAL/ PRENSA/ PLANEACION/ CONTROL INTERNO	2	(I) Solicitud de cita con el director (ii) Solicitud de publicación de articulo en página web

CONTABILIDAD	2	(I) Solicitud de certificado retenciones aplicadas. (ii) Solicitud de embargos judiciales.
TALENTO HUMANO	9	(I) Solicitud de oferta de servicios profesionales (ii) Solicitud de Reliquidación. (iii) Solicitud de información de contratistas

Fuente: Base de Datos PQRSDf- Oficina Asesora De Jurídica



Fuente: Base de Datos PQRSDf- Oficina asesora de jurídica.



1. RECOMENDACIONES.

1.1. OFICINAS DEL IDER

1.1.1. 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.

1.2. OFICINA DE SISTEMA

1.2.1. 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.

