



Cartagena de Indias D. T. y C., 11 de octubre de 2022

Doctora  
**VIVIANA LONDOÑO MORENO**  
Directora  
Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER  
Ciudad

**Asunto:** Informe de gestión PQRSD a corte 30 de septiembre de 2022.

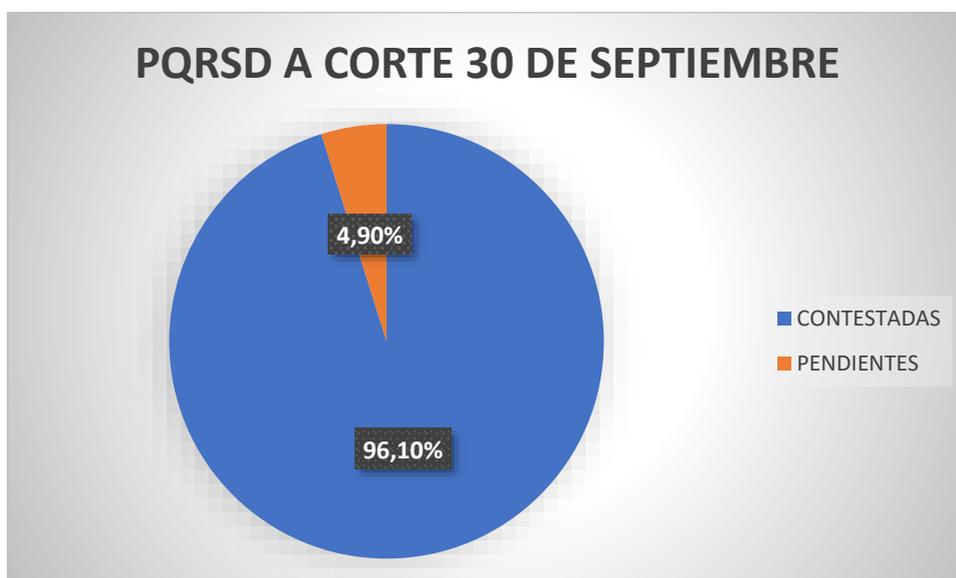
Estimada Dra. Londoño Moreno, reciba un cordial saludo.

En cumplimiento de la obligaciones y funciones asignadas a esta dependencia, me permito hacer entrega del informe de gestión de PQRSD a corte 30 de septiembre de 2022. Este informe se encuentra dividido de la siguiente forma: (i) Rendición o cuantificación de las PQRSD recibidas y tramitadas a corte 30 de septiembre de 2022; (ii) áreas y temas recurrentes y finalmente (iii) recomendaciones de cara a la oferta misional del Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER.

### 1. CUANTIFICACIÓN DE PQRSD A CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Desde el 6 de mayo al 30 de septiembre de 2022, este Instituto ha recibido, una totalidad de 509 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes, prevaleciendo la recepción a través de la página web y los correos electrónicos [info@ider.gov.co](mailto:info@ider.gov.co) y [pqr@idercartagenadeindias.com](mailto:pqr@idercartagenadeindias.com).

Actualmente, de estas 509 peticiones, 489 **PQRSD** se encuentran debidamente resueltas y notificadas lo que corresponde al 96,1% del total. 20 **PQRSD** equivalentes al 4,9% se encuentran pendientes de ser resueltas, pero ya están asignadas a un asesor y surtiendo el trámite correspondiente. Finalmente, de estas 20 peticiones, 1 se encuentra fuera de los términos de ley. Discriminados por periodos así:

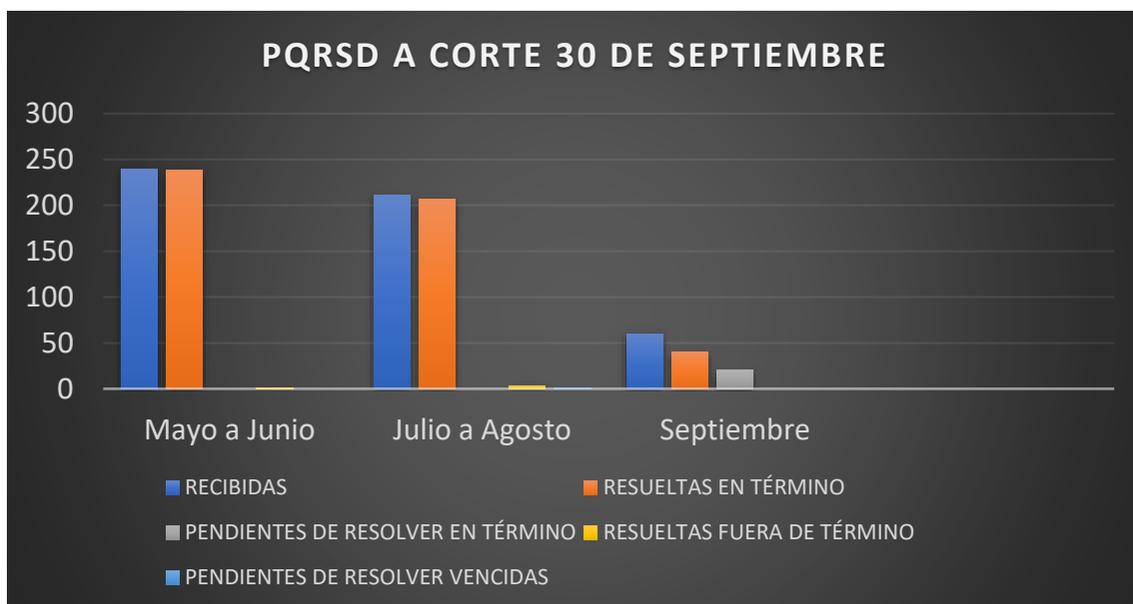




Fuente: Oficina Asesora Jurídica

PERIODO	RECIBIDAS	TEMAS RECURRENTES	RESUELTAS EN TÉRMINO	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	PENDIENTES DE RESOLVER VENCIDAS	PENDIENTES DE RESOLVER EN TÉRMINOS
Mayo – Junio	239	1. Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos. 3. Solicitud de intervención de escenarios deportivos. 4. Administración de escenarios deportivos. 5. Oferta profesional. 6. Apoyo Implementación Deportiva	238	1 (solicitud de convenio)	0	0
Julio – Agosto	210	1. Inscripción escuelas de iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de intervención escenarios deportivos. 3. Solicitudes de jornadas recreo – deportivas. 4. Solicitudes préstamos de escenarios deportivos. 5. Solicitudes Manual de Usos y Aprovechamiento Económico. 6. Apoyo implementación deportiva.	207	2 (escenarios)	1(escenarios)	0
1 a 30 de septiembre	60	1. Inscripción escuelas de iniciación y formación deportiva. 2. Solicitudes de intervención escenarios deportivos. 3. Solicitudes de jornadas recreo – deportivas. 4. Solicitudes Manual de Usos y Aprovechamiento Económico.	40	0	0	20

Fuente: Oficina Asesora Jurídica





Fuente: Oficina Asesora Jurídica

### 1.1. COMPARATIVAS SEMESTRE ANTERIOR

De acuerdo con el “Informe de gestión PQRSD a corte 06 de mayo de 2022” presentado por la Oficina Asesora Jurídica de este Instituto, tenemos que fueron radicadas 633 peticiones, de las cuales todas se encuentran debidamente resueltas y notificadas. Adicionalmente, de las 633 PQRSD resueltas, 609 peticiones fueron resueltas oportunamente y solo 24 de forma extemporánea.

Por su parte, entre el mes de mayo y 30 de septiembre de 2022, tenemos radicadas 509 peticiones, de las cuales 489 PQRSD se encuentran debidamente resueltas y notificadas y 20 PQRSD se están a la espera de ser resueltas. Adicionalmente, de las 489 PQRSD resueltas, 485 peticiones fueron resueltas oportunamente y solo 4 de forma extemporánea.

De lo anterior, se evidencia aumento de la gestión y oportunidad en la respuesta, teniendo en cuenta que el volumen de peticiones en este período es mucho menor que el presentado durante el término transcurrido entre el mes de enero a corte 6 de mayo de 2022.

### 2. ÁREAS Y TEMAS RECURRENTE

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		
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	TEMAS RECURRENTE
DEPORTES	244	(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.
ESCENARIOS	79	(I) Información sobre trámite para acceso a escenarios deportivos. (Escenarios de preferencia: Complejo de Raquetas, Complejo Acuático y Pista de Atletismo. (II) Quejas sobre utilización indebida de escenarios con permisos de utilización.
JURÍDICA	63	(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>	59	(i) Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de estos
<b>RECREACIÓN</b>	28	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas.
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b> Y	14	(i) Certificación de cumplimiento contractual. (ii) Reclamación sobre dineros adeudados OPS 2019.
<b>TALENTO HUMANO</b>	11	(i) Validación referencias laborales. (ii) Certificaciones contratos OPS.
<b>RECONOCIMIENTO DEPORTIVO</b>	6	(i) Información sobre reconocimiento deportivo y periodos administrativos de clubes.
<b>CONTABILIDAD</b>	5	(i) Certificaciones contables – Retenciones efectuadas.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Atendiendo a que la anterior tabla, representa los temas más recurrentes de inconformidad, inquietud o dudas por parte de la ciudadanía del distrito de Cartagena de Indias respecto de los procesos adelantados por este Instituto y de cara al mejoramiento de las actividades misionales, desde el área de PQRSD se proceden a efectuar las siguientes recomendaciones:

### 3. TÉRMINOS DE RESPUESTAS

De conformidad con las regulaciones vigentes a la fecha de elaboración del presente informe, la ampliación de los términos de respuestas contemplada por el Decreto Legislativo 491 de 2020 se encuentra derogada mediante las modificaciones efectuadas con la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022. Previendo tal situación, esta Oficina Asesora Jurídica emitió comunicado interno en el que además de advertir la situación, solicitó el trabajo mancomunado de las diferentes dependencias a fin de acatar los términos legales.

En esta medida, a la fecha, tenemos que aquellas PQRSD radicadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, deben ser resueltas dentro



de los 20 y 30 días hábiles según corresponda. Mientras que aquellas PQRSD radicadas con posterioridad a la fecha de expedición de la Ley en mención, en términos generales, deberán ser resueltas dentro de los 10 y 15 días siguientes a su recepción dependiendo de si se trata de una solicitud de copia de documentos o una petición.

Lo anterior, sin perjuicio de aquellas PQRSD que por disposición legal deban ser resueltas con sujeción a términos especiales.

Finalmente, reiterando el compromiso con nuestro Instituto y los programas desarrollados por este, quedo presta a ampliar el presente informe en caso de ser requerido.

Atentamente,

**KATERINE MONTERROSA NOVOA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER

*Proyectó: Laura Ferrer Sierra – Asesora Externa OAJ*