



Cartagena de Indias D. T. y C., 05 de enero de 2023

Doctora

**KATERINE MONTERROSA NOVOA**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER

Ciudad

**Asunto:** Informe de gestión PQRSD a corte 31 de diciembre 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 31 de diciembre de 2022. Este informe se encuentra dividido de la siguiente forma: (i) rendición de las PQRSD recibidas y tramitadas a corte 31 de diciembre de 2022; (ii) cuantificación de las PQRSD según asesora asignado; (iii) áreas y temas recurrentes y finalmente (iv) recomendaciones de cara a la oferta misional del Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER.

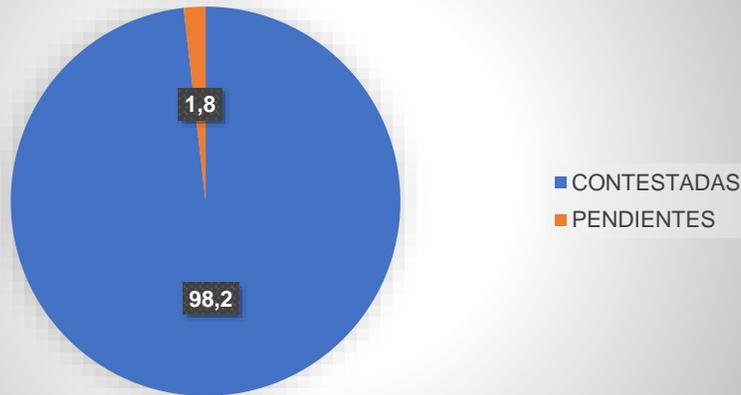
#### 1. CUANTIFICACIÓN DE PQRSD A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, este Instituto ha recibido, una totalidad de 1.271 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes, prevaleciendo la recepción a través de la página web, los correos electrónicos [info@ider.gov.co](mailto:info@ider.gov.co) y [pqr@idercartagenadeindias.com](mailto:pqr@idercartagenadeindias.com) y el nuevo aplicativo PQRSD de la página web institucional [www.ider.gov.co](http://www.ider.gov.co)

Actualmente, de estas 1.271 peticiones, 1.248 **PQRSD** se encuentran debidamente resueltas y notificadas lo que corresponde al 98,2% del total; 23 **PQRSD** equivalentes al 1,8% se encuentran pendientes de ser resueltas, pero ya están asignadas a un asesor y surtiendo el trámite correspondiente. Finalmente, estas 23 peticiones se encuentran dentro de los términos de ley. Discriminados por periodos así:



### PQRSD A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

PERIODO	NO. DE PETICIONES RECIBIDAS	TEMAS RECURRENTES	No. DE PETICIONES RESUELTAS EN TIEMPO	No. DE PETICIONES RESUELTAS FUERA DE TIEMPO	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER VENCIDAS	No. DE PETICIONES PENDIENTES DE RESOLVER EN TIEMPO	TOTAL DE PETICIONES CONTESTADAS
Enero - Febrero	345	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva.</li> <li>Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.</li> <li>Solicitud de intervención de escenarios deportivos.</li> <li>Administración de escenarios deportivos.</li> <li>Oferta profesional.</li> </ol>	317	28	0	0	345
Marzo - Abril	208	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inscripción escuelas de iniciación y formación deportiva.</li> <li>Solicitudes de intervención escenarios deportivos.</li> <li>Solicitudes de jornadas recreo - deportivas.</li> <li>Solicitudes préstamos de escenarios deportivos.</li> <li>Solicitudes Manual de Usos y Aprovechamiento Económico. Apoyo implementación deportiva.</li> </ol>	196	12	0	0	208
Mayo - Junio	284	<ol style="list-style-type: none"> <li>Inscripción Escuelas de Iniciación y formación deportiva.</li> <li>Solicitudes de préstamo de escenarios deportivos.</li> </ol>	282	2 1 (indebida notificación) 1 (solicitud de convenio)	0	0	284

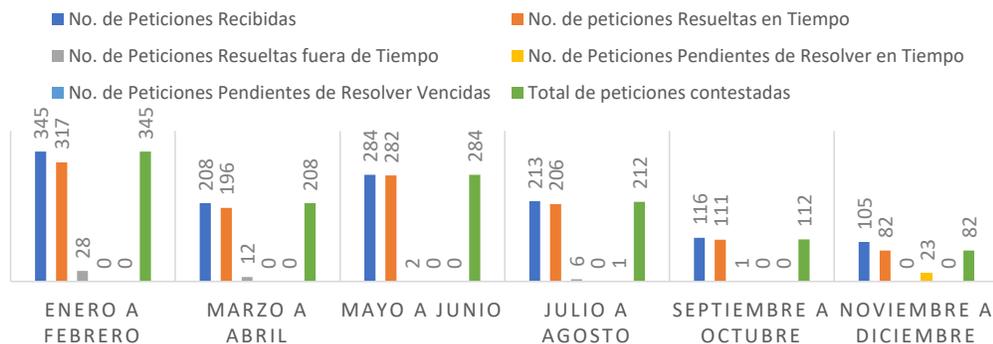


		<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Solicitud de intervención de escenarios deportivos.</li> <li>9. Administración de escenarios deportivos.</li> <li>10. Oferta profesional.</li> <li>11. Apoyo Implementación Deportiva</li> </ul>					
Julio – Agosto	213	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Inscripción escuelas de iniciación y formación deportiva.</li> <li>7. Solicitudes de intervención escenarios deportivos.</li> <li>8. Solicitudes de jornadas recreo – deportivas.</li> <li>9. Solicitudes préstamos de escenarios deportivos.</li> <li>10. Solicitudes Manual de Usos y Aprovechamiento Económico.</li> <li>11. Apoyo implementación deportiva.</li> </ul>	206	<ul style="list-style-type: none"> <li>6</li> <li>2 (escenarios)</li> <li>1 (escenarios)</li> <li>3 (Infraestructura)</li> </ul>	1(escenarios)	0	212
Septiembre - octubre	116	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inscripción escuelas de iniciación y formación deportiva.</li> <li>2. Solicitudes de intervención escenarios deportivos.</li> <li>3. Solicitudes de jornadas recreo – deportivas.</li> <li>4. Solicitudes Manual de Usos y Aprovechamiento Económico.</li> </ul>	111	1 (Daños y perjuicios)	0	0	112
Noviembre - Diciembre	105	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inscripción escuelas de iniciación y formación deportiva.</li> <li>2. Solicitudes de intervención escenarios deportivos.</li> <li>3. Solicitudes de jornadas recreo – deportivas.</li> <li>4. Solicitudes Manual de Usos y Aprovechamiento Económico.</li> <li>5. Oferta de Servicios Profesionales.</li> </ul>	82	0	0	23	82

Fuente: Oficina Asesora Jurídica



## PQRSD A CORTE 31 DE OCTUBRE



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

### 1.1. ASIGNACIÓN DE PETICIONES



### 1.2. COMPARATIVAS VIGENCIA ANTERIOR

De acuerdo con el “Informe de Atención al Ciudadano I Semestre de 2021” presentado por la Oficina de Control Interno de este Instituto, para el primer semestre de la vigencia 2021 (enero a junio) se radicaron un total de 472 PQRSD, de las cuales, 319 fueron resueltas oportunamente y 107 se resolvieron de forma extemporánea.



Por su parte, a corte 30 de junio de 2022, tenemos radicadas 837 peticiones, las cuales se encuentran resueltas en su totalidad. Adicionalmente, de las 837 PQRSD resueltas, 795 peticiones fueron resueltas oportunamente y solo 42 de forma extemporánea.

De lo anterior, se puede establecer que durante el primer semestre de 2022 aumentó notablemente la cantidad de PQRSD radicadas ante este Instituto en un 43,7%, pero igualmente, se evidencia un aumento en la gestión y oportunidad en la respuesta, disminuyendo de 107 peticiones resueltas extemporáneamente a solo 42 peticiones a corte 31 de diciembre de 2022, que representan el 0,1%.

Por su parte, el “Informe de Atención al Ciudadano II Semestre de 2021”, presentado por la Oficina de Control Interno, evidencia la recepción de un total de 444 peticiones durante el período transcurrido entre los meses julio y diciembre, señalando 329 peticiones resueltas en término y 64 de forma extemporánea, mientras que, para el término transcurrido entre el mes de julio y diciembre de la presente vigencia, tenemos la recepción de 434 PQRSD.

De la información anteriormente descrita, se tiene entonces que se ha dado incremento notorio en la recepción de peticiones radicadas ante el Instituto en la Vigencia 2022, teniendo en cuenta las cifras expuestas para el primer semestre de la Vigencia 2021, la cual fue sobrepasada en la presente vigencia en un 77,4%.

**Comentado [MOU1]:** A ella le gusta porcentaje que diga se incremento en un tanto por ciento

## 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	700	(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	161	(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	119	(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.
INFRAESTRUCTURA	114	(i) Solicitudes de mejoras de escenarios deportivos y quejas sobre mal estado de estos
RECREACIÓN	79	(i) Solicitud de apoyo para realización de actividades recreo deportivas.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	39	(i) Certificación de cumplimiento contractual. (ii) Reclamación sobre dineros adeudados OPS 2019.
TALENTO HUMANO	28	(i) Validación referencias laborales. (ii) Certificaciones contratos OPS.
RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	18	(i) Información sobre reconocimiento deportivo y periodos administrativos de clubes.
CONTABILIDAD	13	(i) Certificaciones contables – Retenciones efectuadas.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

### 3. PLAN DE CONTINGENCIA

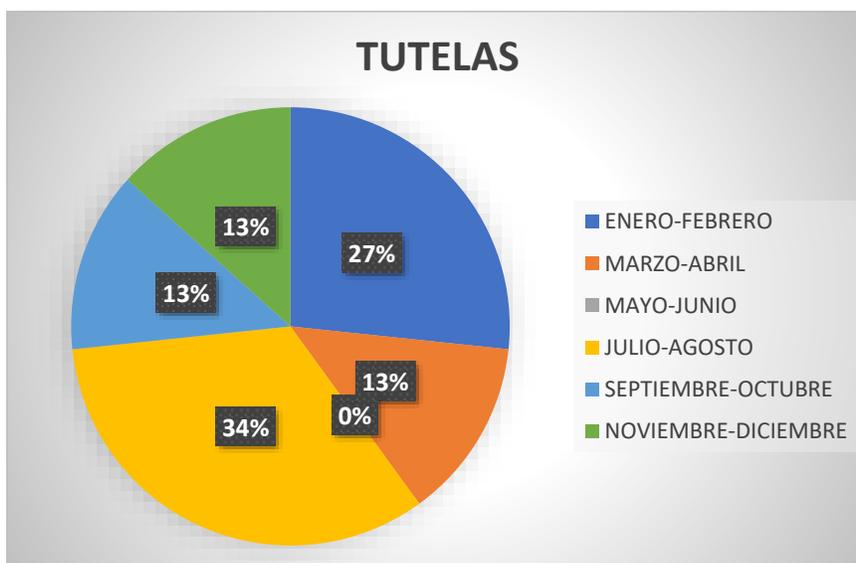
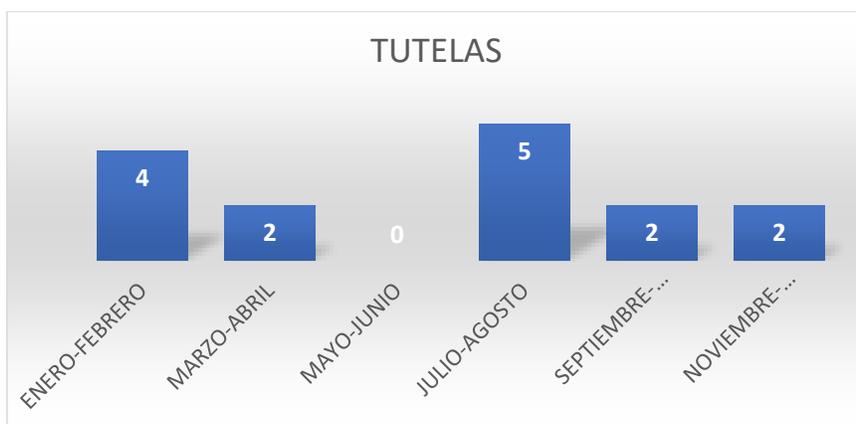
Con ocasión de la Contratación Inicial de Vigencia 2023 y su volumen, se ha requerido la intervención de asesor jurídico del área PQRSD, a fin de llevar a cabo los trámites que conlleva dicho proceso, por lo que se ha hecho necesario contar con el apoyo adicional de personal vinculado al Instituto, a fin de atender lo concerniente al proceso PQRSD, durante el lapso en que se desarrolle y se logre completar la contratación.



Así mismo, se tiene que, de la culminación de vigencia 2022, existe un total de 16 peticiones pendientes por responder y que estas, a su vez, se encuentran en término legal para ser resueltas.

#### 4. DEFENSA JUDICIAL

El comportamiento de las acciones de tutela a lo largo de la vigencia 2022 ha variado, así las cosas, tenemos el siguiente balance bimestral:





1. Entre **ENERO** y **FEBRERO** de 2022, se radicaron un total de 4 acciones de tutela, lo que representa el 27% del total de acciones constitucionales recibidas a corte 31 de octubre de 2022. Ahora bien, estas 4 acciones de tutela corresponden a peticiones radicadas el 8, 25 y 29 de noviembre y 9 de diciembre de 2021.

Una vez advertida la situación, estas 4 peticiones fueron resueltas de fondo, por lo tanto, contamos con 3 fallos a favor por hecho superado y uno en contra que se encuentra surtiendo la impugnación.

Sobre este último, es importante mencionar que, aunque a la fecha, han transcurrido más 8 meses desde que radicó la impugnación, el proceso ha sido demorado y solo hasta el mes de mayo fue admitida la mencionada impugnación.

2. Por su parte, para los meses de **MARZO** a **ABRIL** disminuyeron considerablemente las acciones de tutela adelantadas en contra de este Instituto. Para este bimestre, se presentaron un total de 2 acciones constitucionales, que obedecen al 15% del universo de las tutelas.

Ahora, estas dos acciones de tutela se adelantaron con ocasión a la presunta falta de respuesta de peticiones radicadas el 27 de enero y el 8 de marzo de 2022.

Sobre estas dos acciones, el juez constitucional ordenó la carencia de objeto por hecho superado, al verificar que la amenaza de vulneración al derecho fundamental de petición cesó en el transcurso de la radicación de la tutela y el fallo que pone fin a la misma, es decir, se atendieron las peticiones en cuestión.

3. Para el bimestre comprendido entre **MAYO** y **JUNIO**, este Instituto no recibió acciones de tutela que correspondan a presuntas vulneraciones del derecho fundamental de petición.
4. Ahora, ente los meses de **JULIO** y **AGOSTO**, se presentó un aumento en las acciones de tutela instauradas en contra del IDER, teniendo el pico más alto en lo que va corrido del 2022. Para este período, se radicaron un total de 5 acciones de tutela, que representan el 34% del total.

Estas acciones constitucionales, obedecieron a peticiones radicadas el 20 de febrero, 8 y 17 de junio y 7 y 11 de julio.

Es importante resaltar que (i) de las 5 peticiones, solo 1 resultó en contra del IDER y (ii) en este bimestre se presentó un fallo a favor del IDER por falta de legitimidad en la causa, lo que quiere decir, que la petición no fue radicada ante este Instituto y por tanto era imposible el conocimiento de esta.



5. Para los meses de **SEPTIEMBRE** y **OCTUBRE**, se recibieron 2 tutelas, que equivalen al 13% del total de radicadas. Estas acciones de tutela obedecen a la presunta falta de respuesta en peticiones del 30 de agosto y el 6 de septiembre de 2022.
6. Durante **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**, se recibieron 2 tutelas, que equivalen al 13% del total radicadas. Estas obedecen a solicitud de entrega de Incentivos otorgados en Convocatorias PADAL – PADIF y remisión por competencia, de forma extemporánea, por parte de otra entidad.

A la fecha, estas peticiones se encuentran atendidas y, por tanto, el juez de tutela en primera e inclusive en segunda instancia, se declaró la carencia de objeto por hecho superado.

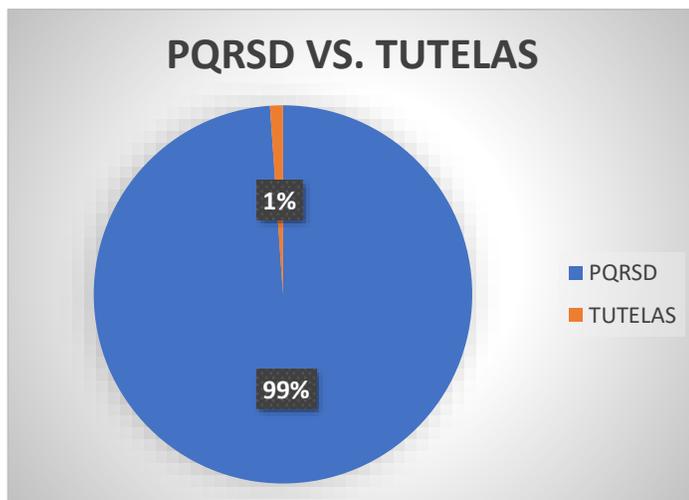
En resumen, en cuanto a las acciones constitucionales, se tiene que a corte 31 de octubre de 2022 se ha vinculado al Instituto en un total de 16 trámites de tutela, de las cuales 15 obedecen a presuntas violaciones del derecho fundamental de petición, 2 a vulneración del derecho a la igualdad y 1 a la “libre práctica del deporte”. Estas actuaciones se resumen a continuación:

No.	No. PROCESO	AUTORIDAD JUDICIAL QUE TRAMITA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	FECHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA	ESTADO ACTUAL	SENTIDO DEL FALLO EJECUTORIADO
1	00017-2022	JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	14/01/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
2	00034-2022	JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	18/01/2022	IMPUGNACION	A ESPERA DE FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA
3	00020-2022	JUZGADO DÉCIMO SÉPTIMO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS	PETICIÓN	01/02/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
4	00065-2022	JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	03/02/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
5	00052-2022	JUZGADO 16 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS	PETICIÓN	04/03/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
6	00232-2022	JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	19/04/2022	FALLO	IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA
7	00104-2022	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE CARTAGENA	PETICIÓN	05/07/2022	FALLO SEGUNDA INSTANCIA	TUTELÓ DERECHO DE PETICIÓN



8	00325-2022	JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	14/07/2022	FALLO	FALTA DE LEGITIMIDAD – CONDENAN A IDERBOL
9	00471-2022	JUZGADO DIECISÉIS CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	04/08/2022	FALLO SEGUNDA INSTANCIA	REVOCA LA PRIMERA INSTANCIA Y NEGÓ EL AMPARO SOLICITADO. (A FAVOR DEL IDER)
10	00314-2022	JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES	PETICIÓN	17/08/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
11	01196-2022	JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE CARTAGENA	PETICIÓN	17/08/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
12	00236-2022	JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS	PETICIÓN	28/09/2022	FALLO SEGUNDA INSTANCIA	HECHO SUPERADO – CONFIRMA PRIMERA INSTANCIA
13	00236-2022	JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CARTAGENA CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS	PETICIÓN	28/09/2022	FALLO	HECHO SUPERADO
14	00308-2022	JUZGADO 18 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS	PETICIÓN	7/12/2022	IMPUGNACIÓN	A ESPERA DE FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA
15	00943-2022	JUZGADO SÉPTIMA CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	PETICIÓN	13/12/2022	FALLO	HECHO SUPERADO

Visto lo que antecede, podemos afirmar que las 15 acciones de tutela presentadas en contra de este Instituto representan el 1% de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas en lo corrido de la vigencia 2022.



## 1. RECOMENDACIONES MISIONALES

### a. OFICINA DE DEPORTES

#### i. Solicitud de entrega de Beneficios otorgados a través de las Convocatorias PADAL – PAFID y Organismos Deportivos.

Posterior a la apertura de los procesos de Convocatorias para la vigencia 2022, son múltiples las peticiones por medio de las cuales clubes deportivos, ligas y deportistas, quienes se han postulado en estos procesos para la obtención de incentivos y que han resultado beneficiados en estos procesos, solicitan la entrega de éstos, de conformidad a los procesos de selección y estudio hechos desde el Instituto y los distintos actos administrativos y actas por medio de los cuales se publican los listados de beneficiarios.

Dadas estas condiciones, resulta importante que, desde la Dirección de Fomento Deportivo y Recreativo en conjunto con la Oficina de Deportes, en donde se despliegan todas las acciones pertinentes dentro del proceso de convocatorias, se haga un acompañamiento y seguimiento de cada caso específico, entendiendo sus competencias y conocimiento.

Resulta importante señalar que, para este proceso, se habilitó un correo electrónico específico que permitiese la atención y respuesta dentro de términos. No obstante, algunos remitieron sus reclamaciones a PQRS, por lo que se procedió a remitir al área de deporte y fueron resueltas dentro de las resoluciones definitivas con los listados de beneficiados de estos procesos.

### b. OFICINA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS



#### **i. Trámite para el acceso a escenarios deportivos (préstamos a aficionados)**

Frente a los procesos adelantados por la Oficina de Escenarios deportivos se han recibido un estimado de 160 peticiones, de las cuales, a gran mayoría versan sobre (i) procesos de préstamo para escenarios deportivos y (ii) queja por indebida utilización 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 y (ii) visibilizar más los formatos y procesos en la página web del IDER.

### **3.Implementación de la Nueva Página Web Institucional.**

En vista de que nos encontramos próximos a la apertura de los procesos Primera Jornada de Inscripción en las Escuelas de Iniciación y Formación Deportiva, es necesario intervenir en revisiones y adecuaciones en la Página web Institucional que, actualmente, se encuentra presentando inconvenientes sistemáticos que impiden el acceso a la misma.

Lo anterior, sin duda, generará un incremento en el volumen de peticiones radicadas ante el Instituto, debido a la imposibilidad de acceder a la pestaña de inscripción habilitada para Escuelas de Iniciación y Formación Deportiva.

### **5. Volumen de Solicitudes frente al número de Asesores dentro del Proceso PQRSD.**

Como se evidencia en los datos anteriormente enunciados, nos encontramos frente a un incremento en la radicación de peticiones, lo que demanda mayor cobertura para el trámite de cada PQRSD.

En la actualidad, una asesora ejerce funciones de Coordinación, lo que implica que, además de proyecciones, tenga las funciones de revisar, adicionar y/o corregir las proyecciones de los demás asesores, realizar los procesos de reparto, notificación, elaboración de informes e indicadores, es por ello que se hace necesaria la vinculación de (1) uno o (2) dos abogados adicionales, para lograr así que las labores de coordinación se concentren en revisión, asuntos administrativos y proyección de peticiones complejas. Todo esto con el fin de lograr llegar al 100% de peticiones contestadas dentro del término legalmente establecido, lo que será posible alcanzar si contamos con el equipo necesario para ello.

Adicionalmente, desde la Oficina Asesora Jurídica, en trabajo conjunto con las Oficinas de Sistema y Comunicaciones del Instituto, hemos implementado y socializado con la ciudadanía y el equipo Institucional, a través de videos, publicaciones y capacitaciones, una nueva plataforma para la radicación de peticiones a través de la página web Institucional, que nos permite tener un control sobre las áreas a que se dirige la ciudadanía de forma recurrente, clasificar el tipo de PQRSD radicada, contabilizar términos de vencimiento de



cada una, asignar peticiones a cada asesor, verificar las proyecciones y enviar al peticionario la respuesta correspondiente desde el mismo aplicativo.

Así mismo, nos encontramos trabajando en la matriz de riesgos e indicadores de gestión, con ayuda de la Oficina de Planeación, para lograr su adopción antes de la finalización de esta vigencia.

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.

Proyectó: *Laura Ferrer Sierra* – Asesora Externa OAJ