



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

IV TRIMESTRE 2023

INSDEPORTES

Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

CAJICA

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
OCTUBRE – DICIEMBRE



Calle 1 Sur No.7-56 Coliseo Fortaleza de Piedra
E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co
Teléfono: (57+1) 8898746 / Página: www.insdeportescajica.gov.co



INTRODUCCIÓN

El presente informe, es elaborado en función del análisis y seguimiento del proceso de gestión de recepción de los diferentes tipos de solicitudes que recibe la ventanilla única para el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá.

Durante el cuarto trimestre se permite observar la gestión de las diferentes áreas del Instituto, en relación con el logro de objetivos y metas previstos y se efectúa el seguimiento trimestral de esta información y su respectivo análisis que se enfoca en determinar los avances de la ejecución de respuestas y establecer las causas o impedimentos en el cumplimiento, con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan alcanzar los resultados planificados.

A continuación, se presenta el resultado obtenido en este proceso, correspondientes al periodo octubre - diciembre de 2023 con su correspondiente resultado.



INSDEPORTES

CAJICÁ



CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA..... | 4 |
| Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023..... | 6 |
| Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2023 | 6 |
| CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS..... | 7 |
| Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023 | 7 |
| Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023 | 8 |
| CLASIFICACIÓN DE PQR'S. | 9 |
| Tabla No. 03. Clasificación de PQR's..... | 9 |
| Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS..... | 9 |
| Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS. | 10 |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 11 |
| Tabla No. 04 Solicitudes de información - Trazabilidad 2023..... | 11 |
| DERECHOS DE PETICIÓN..... | 11 |
| Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023..... | 12 |
| Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023..... | 12 |

INSDEPORTES
CAJICÁ



INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Los siguientes datos recopilados en la trazabilidad de la correspondencia recibida en el año 2023, la cual permite determinar y analizar la información recibida.

Cada uno de los datos contenidos son verídicos y correctos lo cual permite realizar un gráficos y tablas de datos para segregar la información.

INFORME DE OCTUBRE A DICIEMBRE TRAZABILIDAD DE CORRESPONDENCIA DE INGRESO AL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

De acuerdo con la información que reposa en el sistema Sysman del año 2023, se indica a continuación el comportamiento de la correspondencia recibida durante los meses de OCTUBRE a DICIEMBRE en cuanto a los siguientes condicionales.

TÉRMINOS DE RESPUESTA.

Es el tiempo en el cual se condiciona la respuesta a cualquier solicitud, si cumple con el tiempo estimado se expresa que fue contestado a término, en caso de no cumplir el tiempo estimado se cataloga como fuera de términos o vencida y si aún no se cumple el tiempo se describe por responder, para este caso, el tiempo determinado son 15 días hábiles.

Tabla No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023

| RESPUESTA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TO-TAL |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|
| A término | 120 | 108 | 33 | 261 |
| Fuera de Términos/Vencidas | 4 | 8 | 1 | 13 |
| No requiere Respuesta | 167 | 49 | 256 | 472 |
| Por Responder | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total | 291 | 165 | 291 | 747 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Para el cuarto trimestre del año 2023 ingresaron en su totalidad 747 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



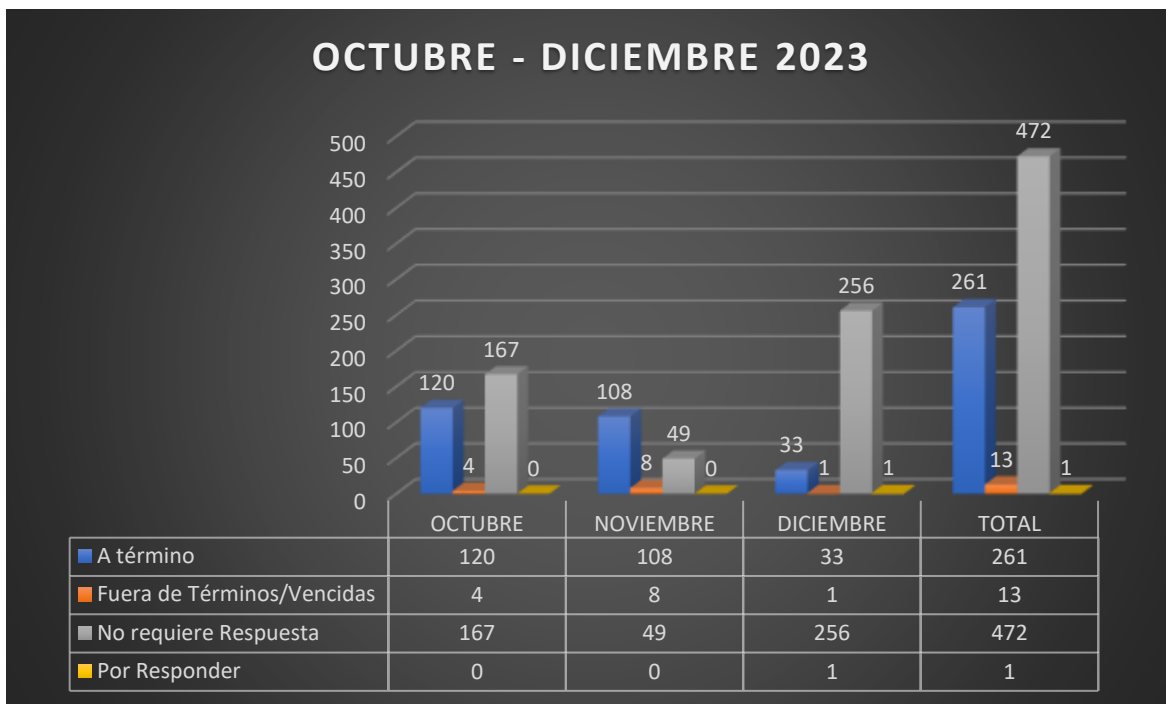
- ACTAS
- AGRADECIMIENTOS
- CERTIFICADO
- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- FELICITACIONES
- INFORME
- INVITACIÓN
- LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO
- PETICIÓN
- PLANILLA
- PROPUESTA
- QUEJA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO
- SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA



Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de OCTUBRE se recibieron 291 solicitudes, de las cuales 4 se respondieron fuera de término. Para el mes de NOVIEMBRE se reciben 165, de las cuales se respondieron 8 fuera de término. En el mes de DICIEMBRE se recibieron 291 solicitudes, de las cuales 1 fue respondida fuera de término y 1 quedó pendiente por responder (fue una solicitud enviada a la Directora saliente en los últimos días del mes y no alcanzó a dar respuesta como funcionaria, luego la envió como ex funcionaria).

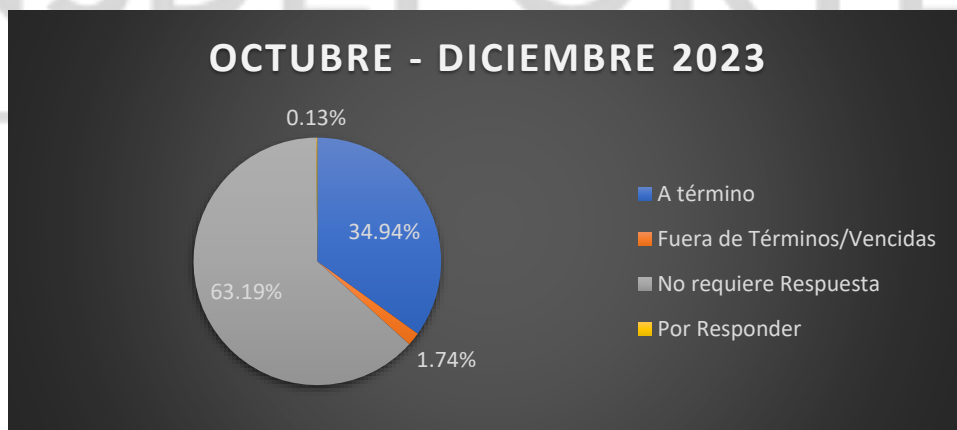


Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.



En los Gráfico No. 01 y 02, se evidencia que en los meses OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE se registra el comportamiento en los términos de respuesta y se muestra que durante el trimestre se respondieron cada una de las solicitudes a término en un 34.94% ($261/747=34.94\%$); lo que representa que el 1.74% ($13/747=1.74\%$) de estas solicitudes se responden fuera de termino y que un 63.19% ($472/747=63.19\%$) son oficios que no requieren respuesta.

CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

Esta clasificación se interpreta de acuerdo con el asunto del documento y se tipifica en documentos que soliciten algún apoyo de índole económico o social, derechos de petición, solicitudes, PQR's, documentos informativos, circulares, citaciones a reuniones, facturas, excusas de natación, avisos y certificados, felicitaciones, tutelas, informes e invitaciones, entre otros que se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023

| TIPO DE DOCUMENTO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| ACTAS | 0 | 2 | 1 | 3 |
| AGRADECIMIENTOS | 0 | 4 | 0 | 4 |
| CERTIFICADO | 1 | 1 | 1 | 3 |
| CIRCULAR | 3 | 2 | 0 | 5 |
| CITACIÓN | 6 | 9 | 4 | 19 |
| CONVOCATORIA | 4 | 0 | 0 | 4 |
| CUENTA DE COBRO | 133 | 16 | 232 | 381 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 5 | 3 | 2 | 10 |
| FACTURA | 4 | 9 | 13 | 26 |
| FELICITACIONES | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INFORME | 5 | 7 | 1 | 13 |
| INVITACIÓN | 14 | 12 | 2 | 28 |
| LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PETICIÓN | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PLANILLA | 1 | 0 | 0 | 1 |

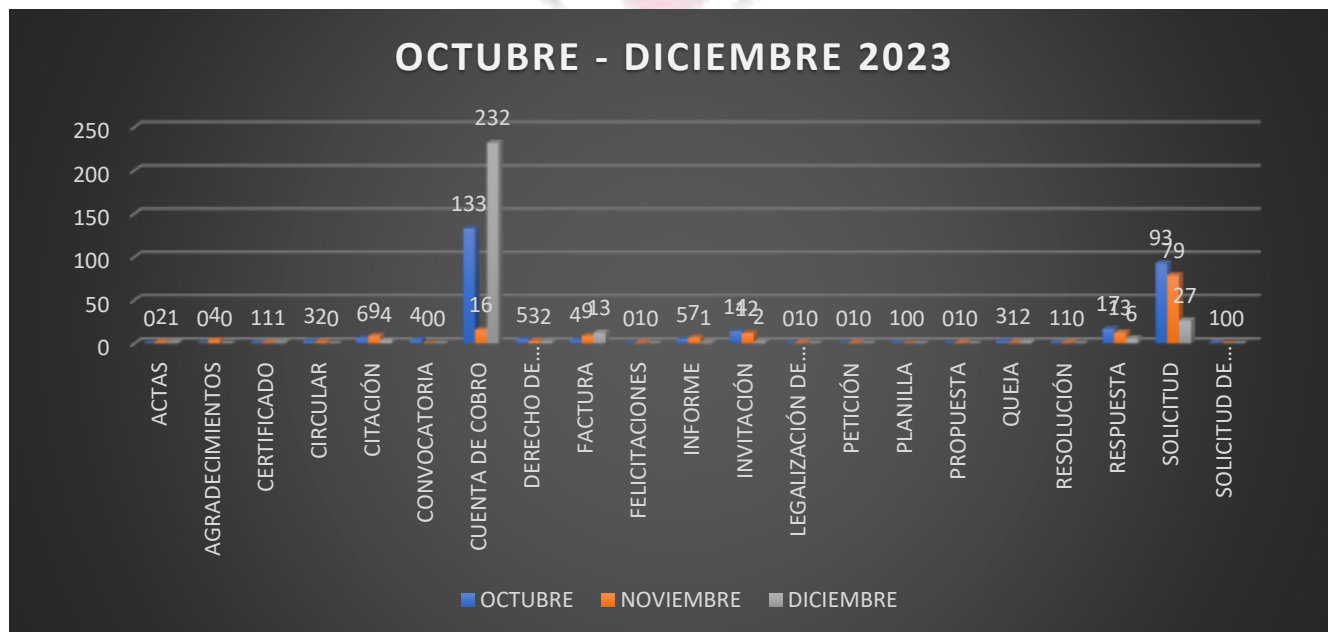


| | | | | |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| PROPUESTA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| QUEJA | 3 | 1 | 2 | 6 |
| RESOLUCIÓN | 1 | 1 | 0 | 2 |
| RESPUESTA | 17 | 13 | 6 | 36 |
| SOLICITUD | 93 | 79 | 27 | 199 |
| SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI | 0 | 1 | 0 | 1 |
| SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 291 | 165 | 291 | 747 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

En el cuadro No. 02. Podemos apreciar la clasificación de cada uno de los documentos que ingresaron a través de la ventanilla única del INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ.

Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.



En el anterior gráfico observamos el número de documentos que de acuerdo con la clasificación que se tiene y según sea el asunto, se radicaron durante el cuarto trimestre del presente año.

CLASIFICACIÓN DE PQR'S.

Estos documentos en los que se expresan y se manifiestan las inquietudes por parte de la comunidad una PQR's hace referencia a una Petición, Queja o Reclamos o a una tutela o felicitación.

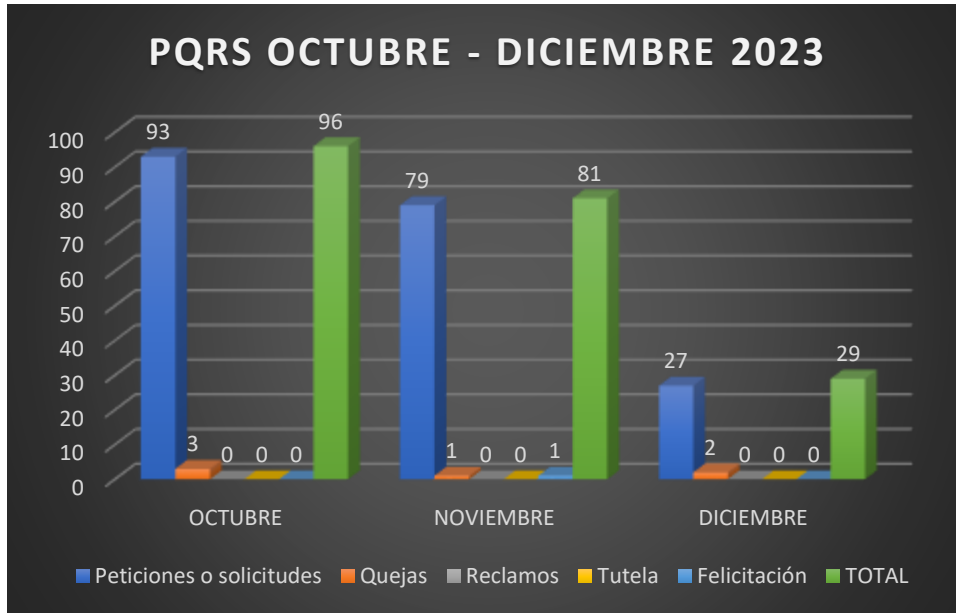
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.

A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de OCTUBRE, AGOSTO y DICIEMBRE, en la radicación de PQR's.

| ASUNTO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Peticiones o solicitudes | 93 | 79 | 27 | 199 |
| Quejas | 3 | 1 | 2 | 6 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitación | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 96 | 81 | 29 | 206 |

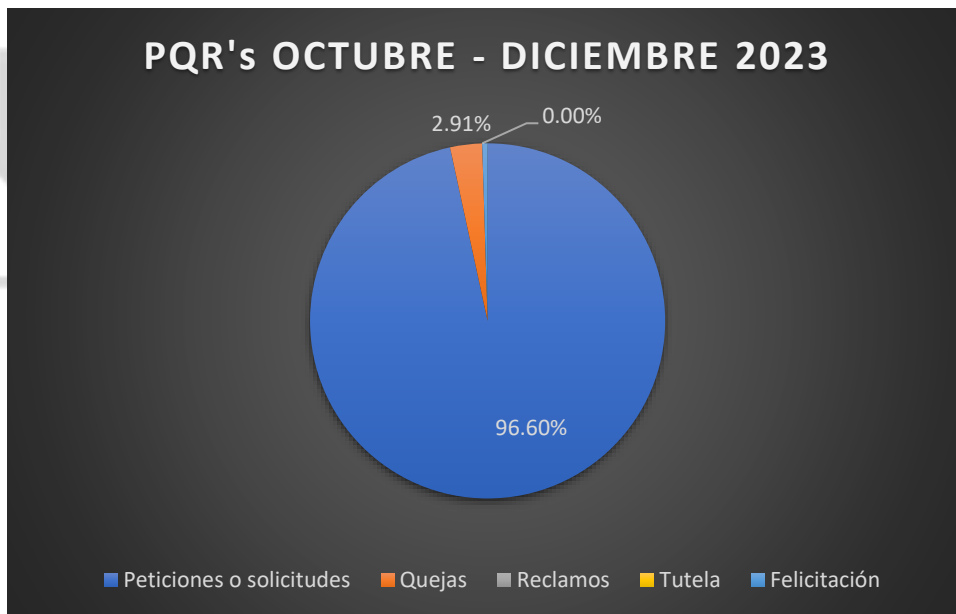
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.



Se evidencia que durante el periodo OCTUBRE a NOVIEMBRE de 2023, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 206 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones, no se recibieron tutelas.

Durante este tercer trimestre se reciben 199 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 96.60%; 6 quejas que equivale a un 2.91% y 1 felicitación, para un total de 206 PQRS que conforman el 100%, esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el cuarto trimestre del año 2023 se presentaron un total de 17 solicitudes de información de diferentes temas, de estos, 16 que corresponde al 94.12% fueron respondidas a tiempo y 1 que corresponde al 5.88%, fue respondida tarde.

En este período ninguna solicitud de información fue trasladada a otra entidad

No se negó el acceso a la información en ningún caso.

Tabla No. 04 Solicitudes de información - Trazabilidad 2023

| RESPUESTA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| A término | 5 | 6 | 5 | 16 |
| Fuera de Términos/Vencidas | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Por Responder | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 5 | 7 | 5 | 17 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de OCTUBRE a DICIEMBRE, se recibieron 6 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.



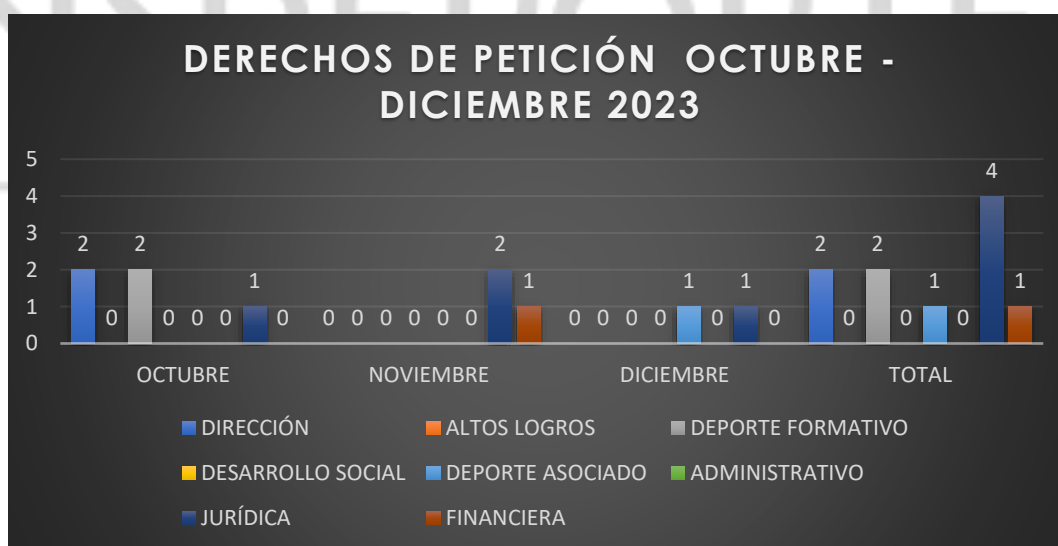
Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023

| DERECHOS DE PETICIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| DIRECCIÓN | 2 | 0 | 0 | 2 |
| ALTOS LOGROS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEPORTE FORMATIVO | 2 | 0 | 0 | 2 |
| DESARROLLO SOCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEPORTE ASOCIADO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| ADMINISTRATIVO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JURÍDICA | 1 | 2 | 1 | 4 |
| FINANCIERA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 5 | 3 | 2 | 10 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráficamente los 10 derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Dirección recibe 2 esto equivale al 20.00%, el Área de Deporte Formativo responde 2 que equivalen al 20.00%, la oficina Jurídica responde 4 que corresponde a un 40.00% y la Oficina Jurídica recibe 1 que corresponde al 10%.

Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.