

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



II TRIMESTRE 2024

INSDEPORTES
CAJICÁ

Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

www.insdeportes.gov.co

E-Mail: ventanillaunica@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 segundo 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 abril - junio de 2024 con su correspondiente resultado.



INSDEPORTES

CAJICÁ

CONTENIDO

INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA	4
Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2024.....	5
Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2024	5
CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.	6
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2024.....	6
Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2024.....	7
CLASIFICACIÓN DE PQR'S.....	7
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.....	7
Gráfico No. 04. Clasificación de PQR'S.	7
Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR'S.....	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
Tabla No. 04 Solicitudes de información - Trazabilidad 2024	8
DERECHOS DE PETICIÓN.....	8
Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024.....	9
Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024.....	9



INSDEPORTES

CAJICÁ

INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Los siguientes datos recopilados en la trazabilidad de la correspondencia recibida en el año 2024, 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 ABRIL A JUNIO 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 2024, se indica a continuación el comportamiento de la correspondencia recibida durante los meses de ABRIL a JUNIO 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 2024

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A término	108	130	99	337
Fuera de Términos/Vencidas	6	7	12	25
No requiere Respuesta	345	191	181	717
Por Responder	0	0	0	0
Total	459	328	292	1079

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

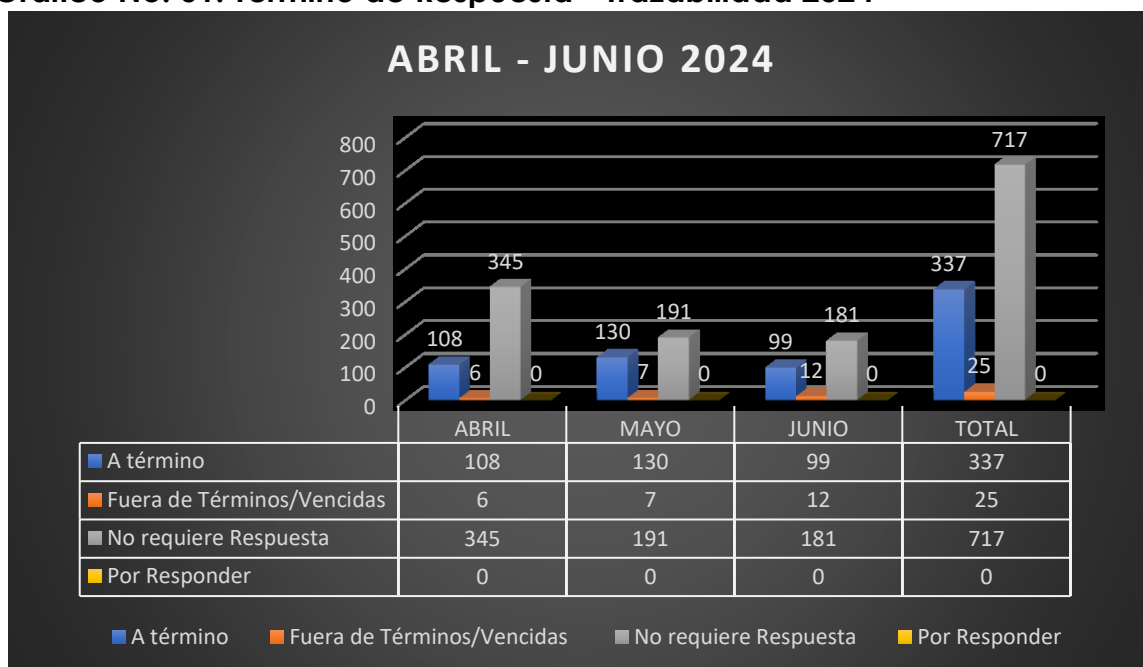
Para el segundo trimestre del año 2024 ingresaron en su totalidad 1079 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

- ACTAS
- CERTIFICADO
- CITACIÓN
- CONVENIO
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- HOJA DE VIDA
- INFORME
- INVITACIÓN
- MEMORANDO
- PROPUESTA
- QUEJA
- RENUNCIA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA

- SOLICITUD
- SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI
- SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA

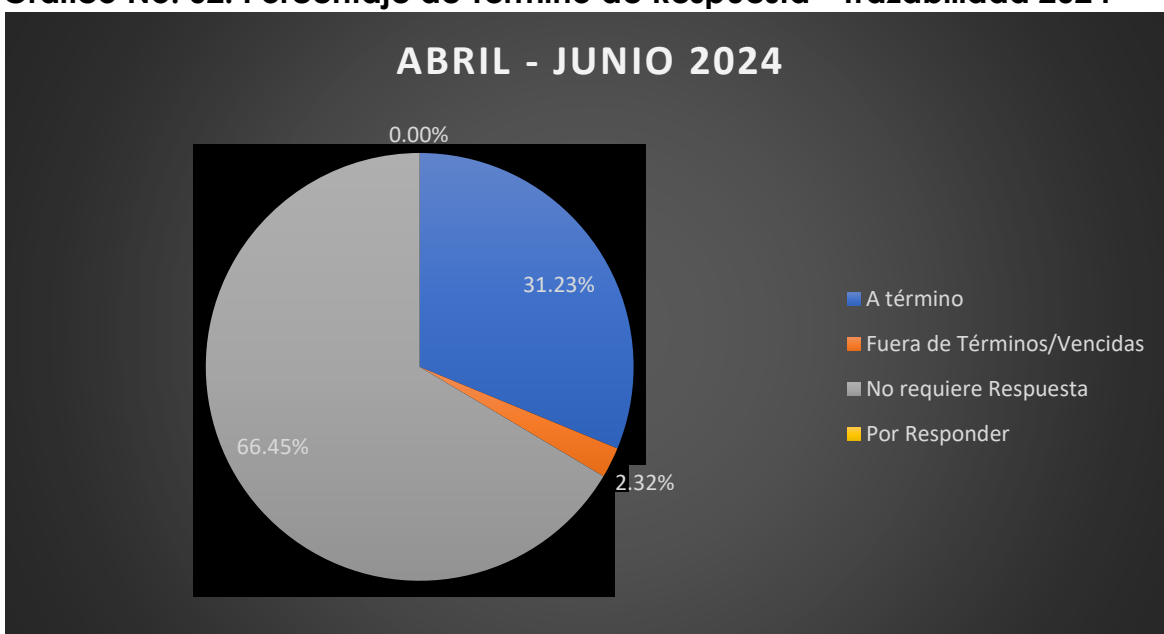
Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de ABRIL se recibieron 459 solicitudes, de las cuales 6 se respondieron fuera de término. Para el mes de MAYO se recibieron 328, de las cuales se respondieron 7 fuera de término. En el mes de JUNIO se recibieron 292 solicitudes, de las cuales 12 fueron respondidas fuera de término.

Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

En los Gráfico No. 01 y 02, se evidencia que en los meses ABRIL, MAYO y JUNIO 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 31.23% ($337/1079=31.23\%$); lo que representa que el 2.32%

(25/1079=2.32%) de estas solicitudes se responden fuera de termino y que un 66.45% (717/1079=66.45%) 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, avisos y certificados, felicitaciones, tutelas, informes e invitaciones, entro otros que se pueden observar en la siguiente tabla.

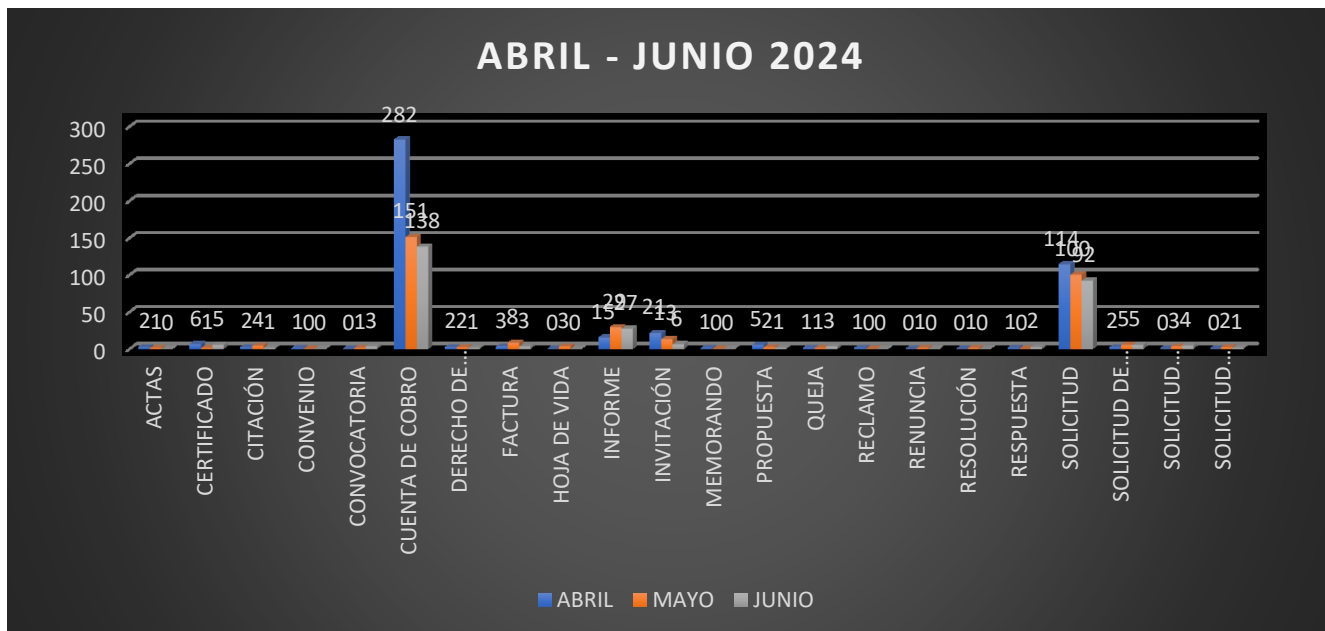
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2024

TIPO DE DOCUMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTAS	2	1	0	3
CERTIFICADO	6	1	5	12
CITACIÓN	2	4	1	7
CONVENIO	1	0	0	1
CONVOCATORIA	0	1	3	4
CUENTA DE COBRO	282	151	138	571
DERECHO DE PETICIÓN	2	2	1	5
FACTURA	3	8	3	14
HOJA DE VIDA	0	3	0	3
INFORME	15	29	27	71
INVITACIÓN	21	13	6	40
MEMORANDO	1	0	0	1
PROPUESTA	5	2	1	8
QUEJA	1	1	3	5
RECLAMO	1	0	0	1
RENUNCIA	0	1	0	1
RESOLUCIÓN	0	1	0	1
RESPUESTA	1	0	2	3
SOLICITUD	114	100	92	306
SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS	2	5	5	12
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	0	3	4	7
SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA	0	2	1	3
Total	459	328	292	1079

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

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 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

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 segundo 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.

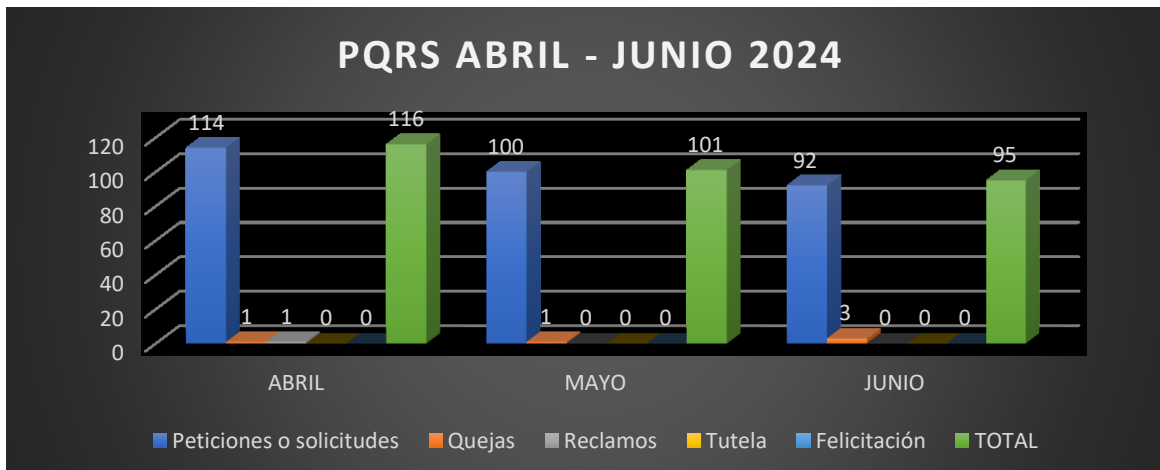
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.

A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de ABRIL, MAYO y JUNIO, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones o solicitudes	114	100	92	306
Quejas	1	1	3	5
Reclamos	1	0	0	1
TOTAL	116	101	95	312

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

Gráfico No. 04. Clasificación de PQRs.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

Se evidencia que durante el periodo ABRIL a JUNIO de 2024, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 312 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas y reclamos, no se recibieron tutelas o felicitaciones

Durante este segundo trimestre se reciben 306 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 98.08%; 5 quejas que equivale a un 1.60% y 1 reclamo para un total de 312 PQRS que conforman el 100%, esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el segundo trimestre del año 2024 se presentaron un total de 12 solicitudes de información de diferentes temas, de estos, once (11) que corresponde al 91.67% fueron respondidas a tiempo y uno (1) que corresponde al 8.33% fueron respondidas 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 2024

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A término	3	6	3	11
Fuera de Términos/Vencidas	0	0	1	1
Por Responder	0	0	0	0
Total	3	6	4	12

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de ABRIL a JUNIO, se recibieron 5 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.

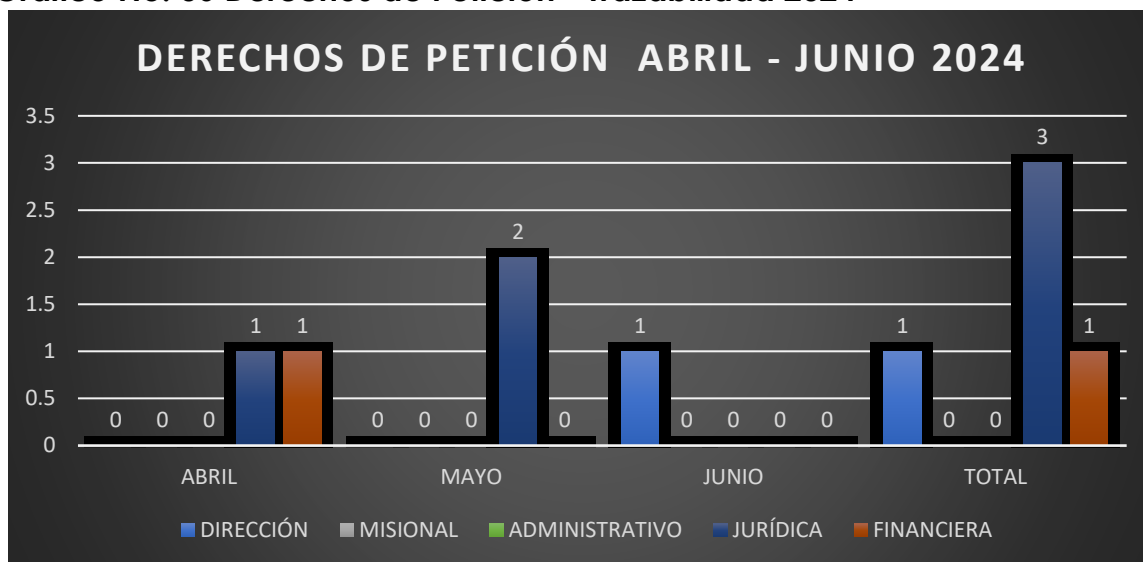
Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024

DERECHOS DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCIÓN	0	0	1	1
JURÍDICA	1	2	0	3
FINANCIERA	1	0	0	1
TOTAL	2	2	1	5

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

Gráficamente los cinco (5) derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Dirección recibe 1 esto equivale al 20%, el Área Jurídica se encarga de responder tres (3) lo que corresponde a un 60% y el Área Financiera responde 1 que corresponde al 20%.

Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

INSDEPORTES

Nombre	Firma
Oscar Pachón Acero Contratista Gestión Documental Proyectó	
NOMBRE CARGO Revisó	
NOMBRE CARGO Revisó	
Duván Alejandro López Calderón Director Aprobó	

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.