

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.

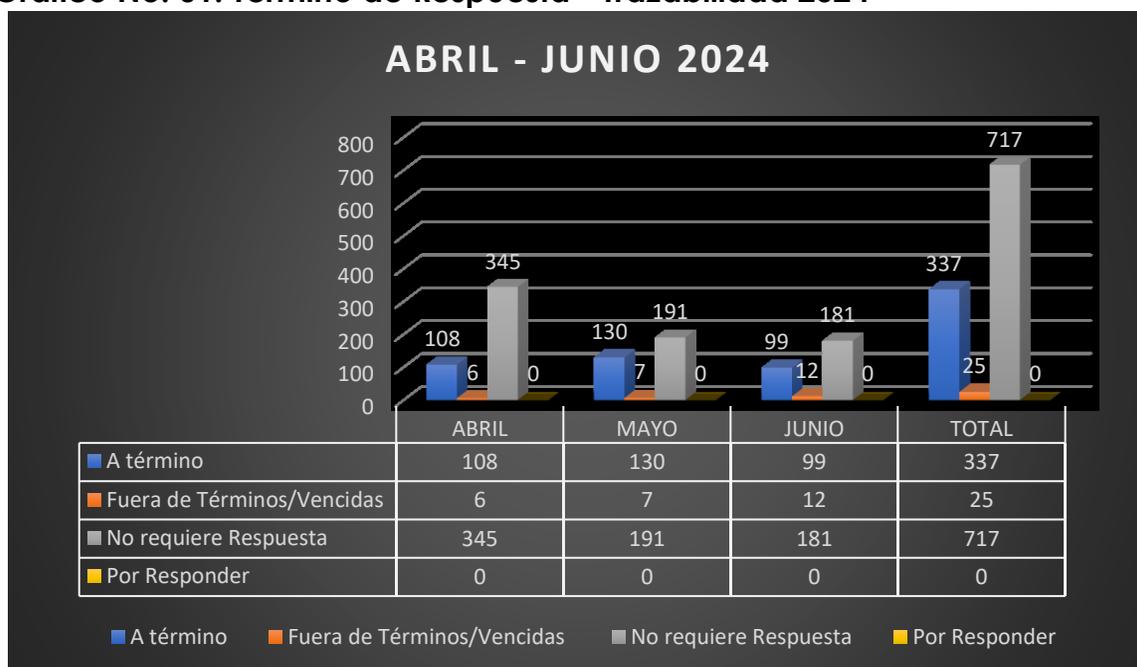
Para el segundo trimestre del año 2024 ingresaron en su totalidad 1079 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

- 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

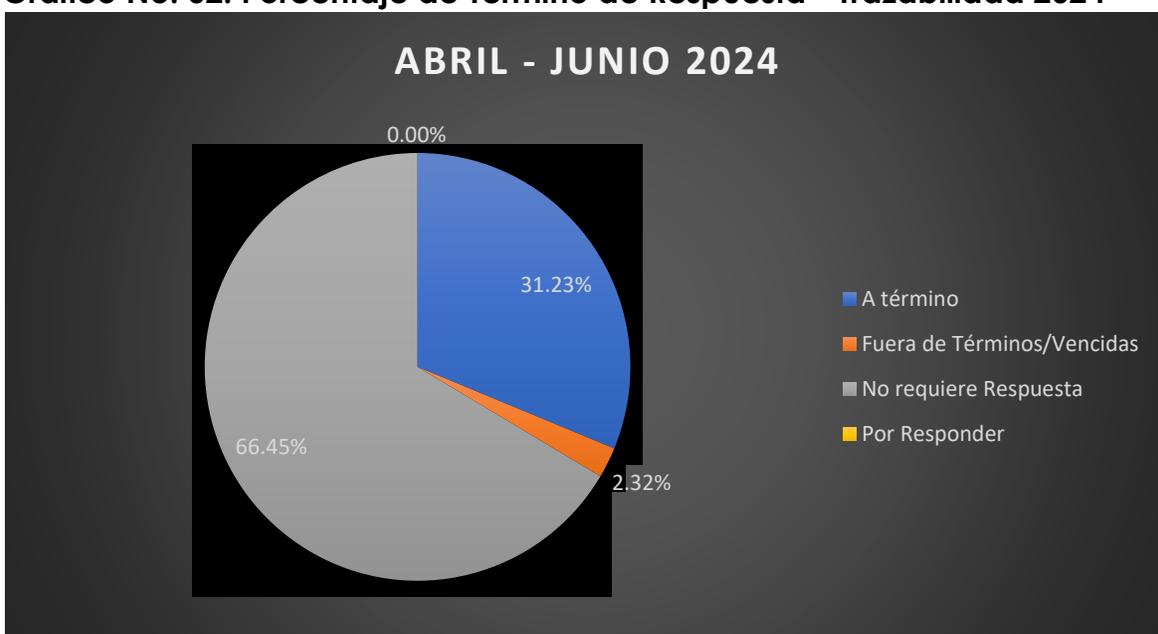
Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de ABRIL se recibieron 459 solicitudes, de las cuales 6 se respondieron fuera de término. Para el mes de MAYO se reciben 328, de las cuales se respondieron 7 fuera de término. En el mes de JUNIO se recibieron 292 solicitudes,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

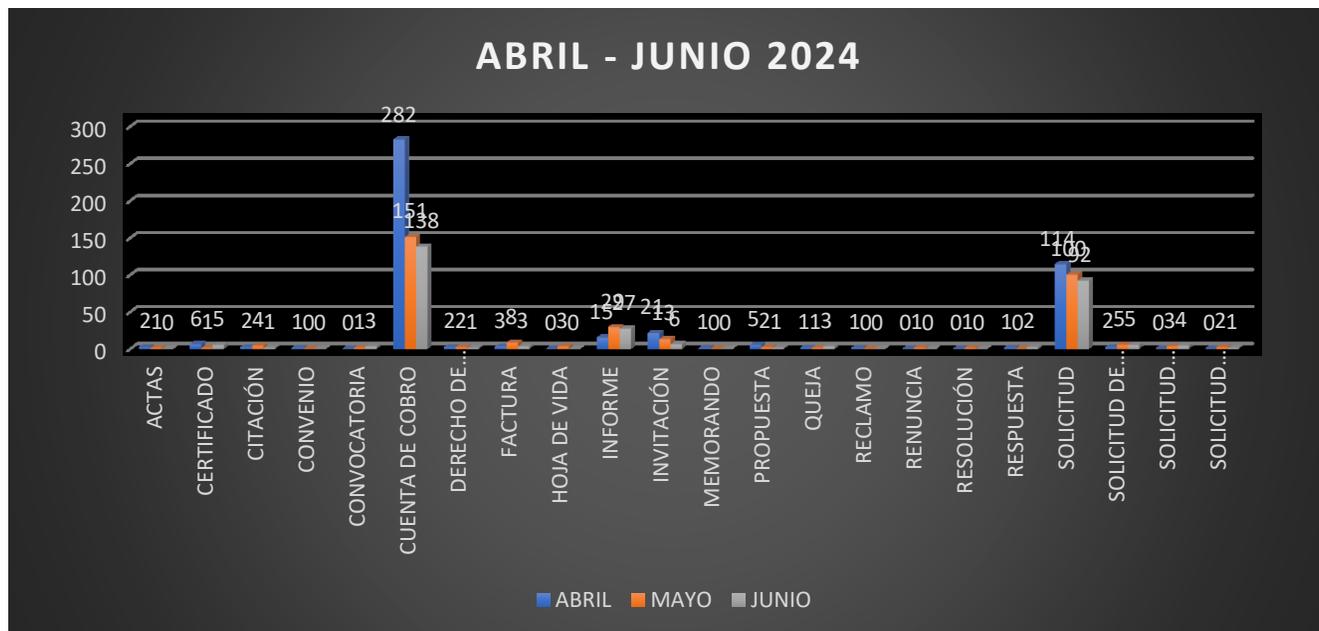
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2024

| 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.

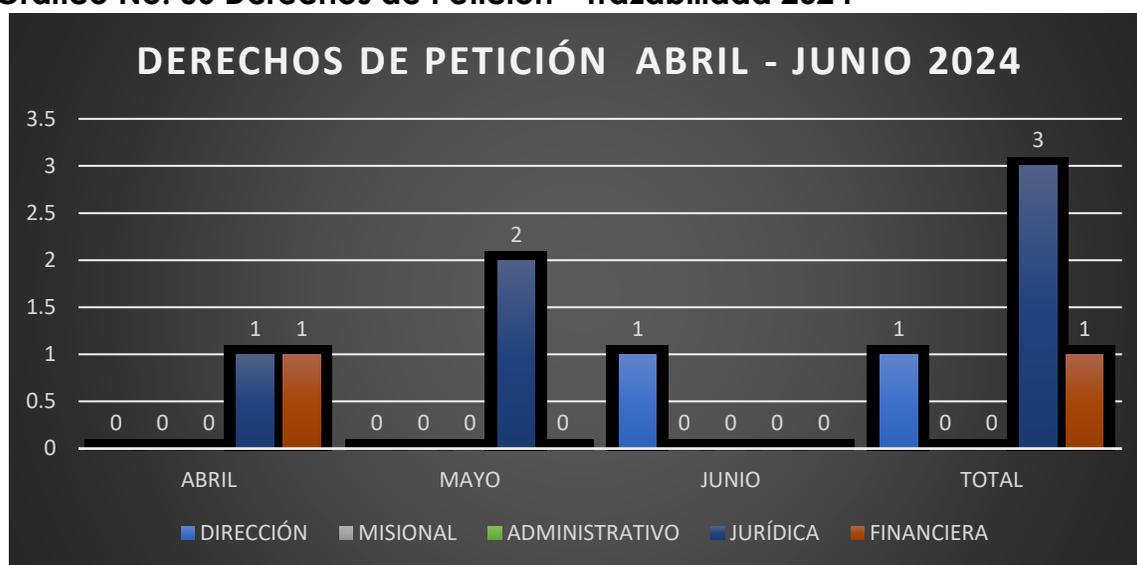
Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024

| 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.