

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



III TRIMESTRE 2024

INSDEPORTES

CAJICÁ

Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE

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 tercer 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 JULIO - SEPTIEMBRE 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.....	8
Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR'S.....	8
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	8
Tabla No. 04 Solicitudes de información - Trazabilidad 2024	9
DERECHOS DE PETICIÓN.....	9
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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 JULIO a SEPTIEMBRE 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
A término	145	144	112	401
Fuera de Términos/Vencidas	5	12	11	28
No requiere Respuesta	210	225	185	620
Por Responder	0	0	2	2
Total	360	381	310	1051

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

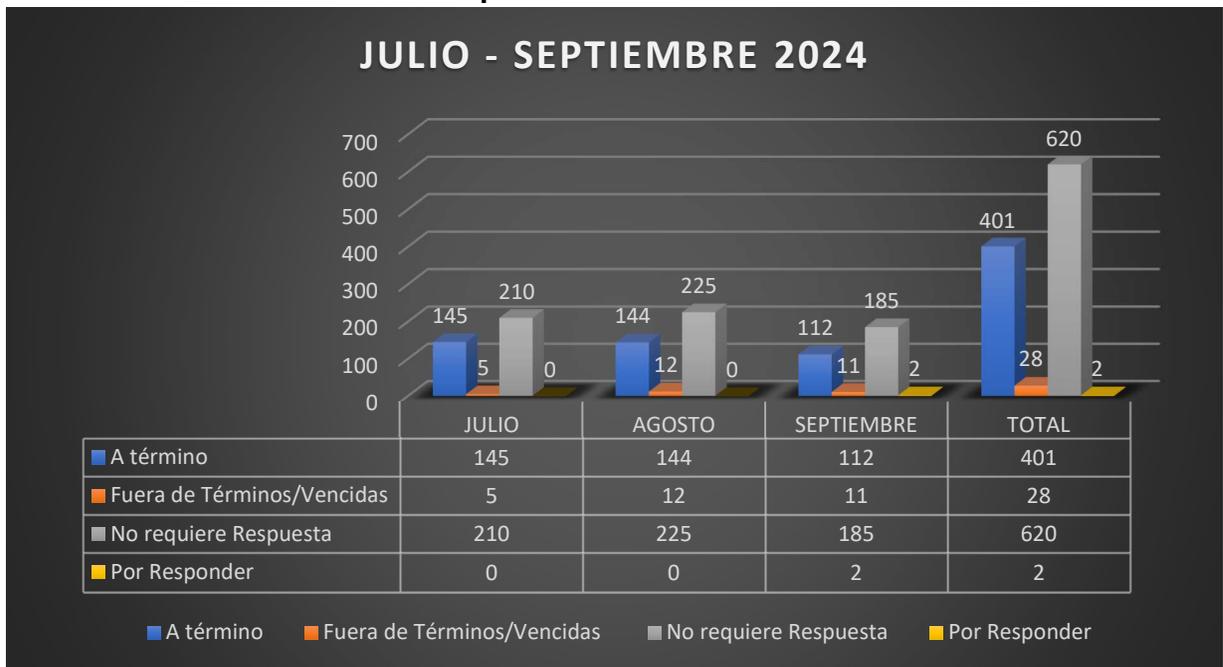
Para el tercer trimestre del año 2024 ingresaron en su totalidad 1051 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

- AGRADECIMIENTOS
- CERTIFICADO
- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONVENIO
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- FACTURA
- HOJA DE VIDA
- INFORME
- INVITACIÓN
- PROPUESTA
- QUEJA
- RENUNCIA
- RESPUESTA

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

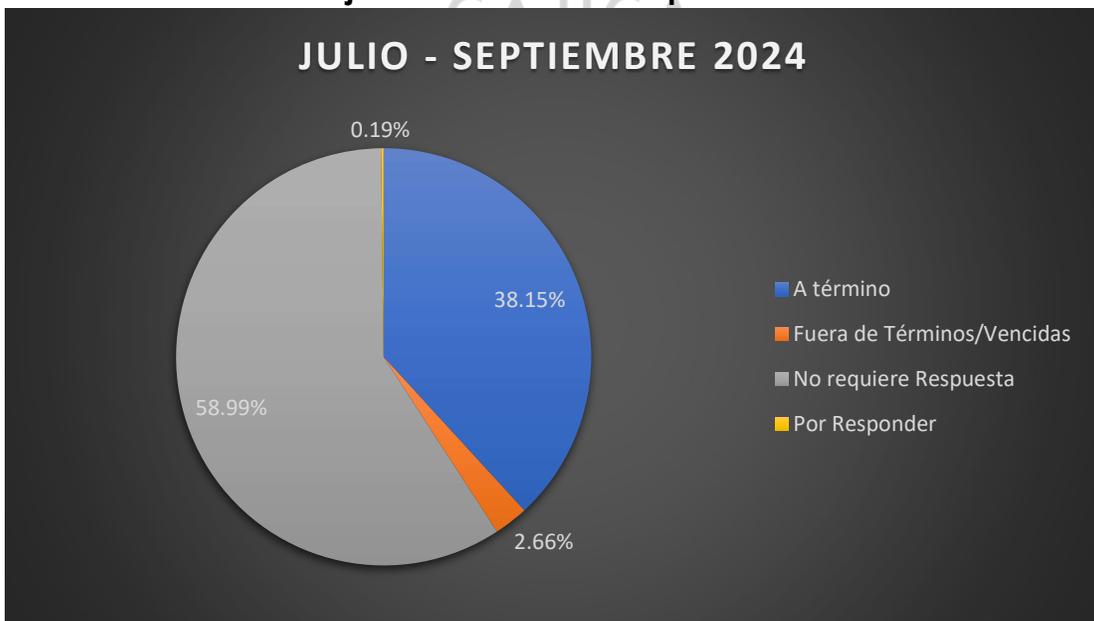
Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de JULIO se recibieron 360 solicitudes, de las cuales 5 se respondieron fuera de término. Para el mes de AGOSTO se reciben 381, de las cuales se respondieron 12 fuera de término. En el mes de SEPTIEMBRE se recibieron 310 solicitudes, de las cuales 11 fueron respondidas fuera de termino.

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 JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE 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 38.15% (401/1051=38.15%); lo que representa que el 2.66% (28/1051=2.66%) de estas solicitudes se responden fuera de termino y que un 58.99% (620/1051=58.99%) 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.

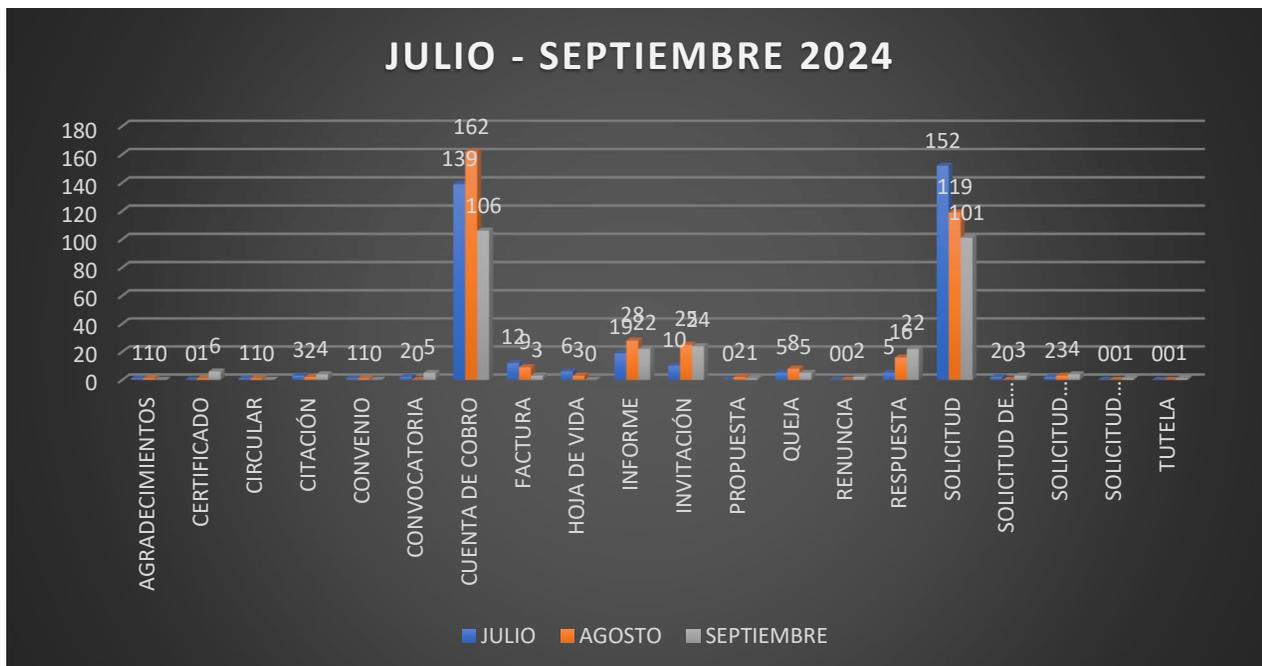
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2024

TIPO DE DOCUMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM-BRE	TOTAL
AGRADECIMIENTOS	1	1	-	2
CERTIFICADO	-	1	6	7
CIRCULAR	1	1	-	2
CITACIÓN	3	2	4	9
CONVENIO	1	1	-	2
CONVOCATORIA	2	-	5	7
CUENTA DE COBRO	139	162	106	407
FACTURA	12	9	3	24
HOJA DE VIDA	6	3	-	9
INFORME	19	28	22	69
INVITACIÓN	10	25	24	59
PROPUESTA	-	2	1	3
QUEJA	5	8	5	18
RENUNCIA	-	-	2	2
RESPUESTA	5	16	22	43
SOLICITUD	152	119	101	372
SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS	2	-	3	5
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	2	3	4	9
SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA	-	-	1	1
TUTELA	-	-	1	1
Total	360	381	310	1051

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 tercer 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 JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones o solicitudes	152	119	101	372
Quejas	5	8	5	18
Reclamos	0	0	0	0
Tutela	0	0	1	1
Felicitación	0	0	0	0
TOTAL	157	127	107	391

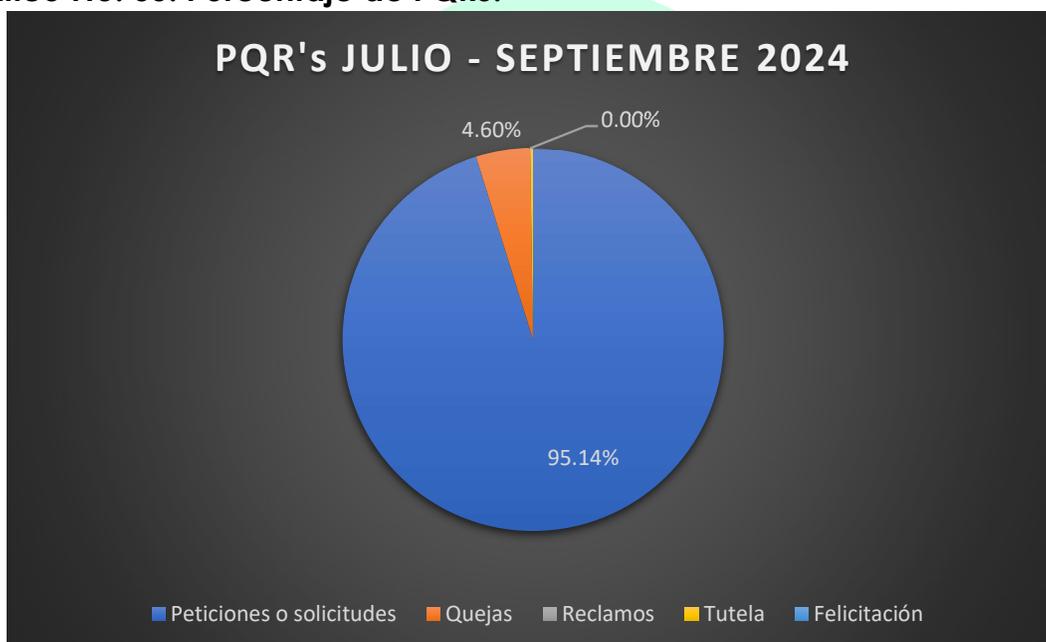
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2024.

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 JULIO a SEPTIEMBRE de 2024, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 391 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos, tutelas no se recibieron felicitaciones

Durante este tercer trimestre se reciben 372 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 95.14%; 18 quejas que equivale a un 4.60% y 1 tutela para un total de 391 PQRS que conforman el 100%, esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el tercer trimestre del año 2024 se presentaron un total de 7 solicitudes de información de diferentes temas, de estos, 7 que corresponde al 100% fueron respondidas a tiempo.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
A término	3	4	0	7
Fuera de Términos/Vencidas	0	0	0	0
Por Responder	0	0	0	0
Total	3	4	0	7

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

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de JULIO a SEPTIEMBRE, se recibieron 7 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.

Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024

DERECHOS DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN	1	0	1	2
MISIONAL	0	0	0	0
ADMINISTRATIVO	0	0	0	0
JURÍDICA	2	2	1	5
FINANCIERA	0	0	0	0
TOTAL	3	2	2	7

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

Gráficamente los 7 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 28.57%, el Area Jurídica se encarga de responder 4 lo que corresponde a un 71.43%

Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2024



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