



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN



I TRIMESTRE 2021

INSDEPORTES CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN
INFORME SEMESTRAL
ENERO – MARZO



FABIO RAMÍREZ
ALCALDE 2020-2023

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 Deporte y Recreación de Cajicá.

Durante el primer 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 semestral 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 enero - marzo de 2021 con su correspondiente resultado.

INSDEPORTES CAJICÁ



CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA | 4 |
| Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2021..... | 5 |
| Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2021 | 6 |
| CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS. | 6 |
| Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021..... | 7 |
| Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021..... | 8 |
| CLASIFICACIÓN DE PQR'S..... | 8 |
| Tabla No. 03. Clasificación de PQR's..... | 8 |
| Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS..... | 9 |
| Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS..... | 9 |
| DERECHOS DE PETICIÓN..... | 10 |
| Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2021 | 10 |
| Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2021..... | 11 |

INSDEPORTES

CAJICÁ



INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Los siguientes datos recopilados en la trazabilidad de la correspondencia recibida en el año 2021, 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 ENERO A MARZO TRAZABILIDAD DE CORRESPONDENCIA DE INGRESO AL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

De acuerdo con la información que reposa en el cuadro de trazabilidad del año 2021 se indica a continuación el comportamiento de la correspondencia recibida durante los meses de enero a marzo 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 2021

| RESPUESTA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|----------------------------|-------|---------|-------|-------|
| A término | 126 | 297 | 267 | 690 |
| Fuera de Términos/Vencidas | 7 | 29 | 136 | 172 |
| Por Responder | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 133 | 326 | 403 | 862 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.



Instituto Municipal de Deporte y Recreación

Para el primer semestre del año 2021 han ingresaron en su totalidad 1875 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

- Apoyos
- Derechos de Petición
- Solicitudes
- PQR's
- Informativos
- Citaciones/Reuniones
- Facturas
- Excusas
- Avisos/Certificados
- Informes
- Invitaciones
- Cuentas de cobro

Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de enero se recibieron 133 solicitudes, de las cuales 7 se respondieron fuera de término. Para el mes de febrero se reciben 326, de las cuales se respondieron 29 fuera de término. En el mes de marzo se recibieron 403 solicitudes, 267 se responden a término y 136 fuera de termino

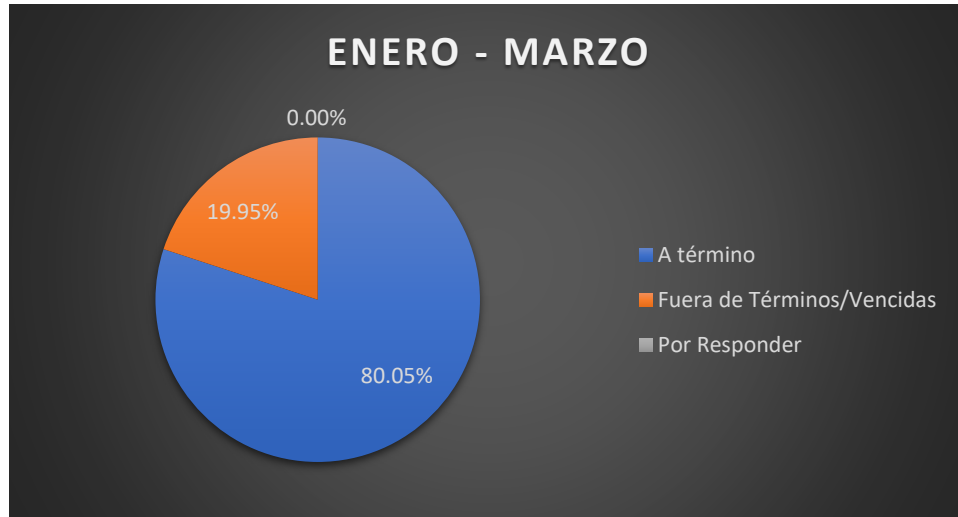
Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.



Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

En los Gráfico No. 01 y 02, se evidencia que en los meses enero, febrero y marzo 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 80.05% ($690/862=80.05\%$); lo que representa que el 19.95% ($172/862=19.95\%$) de estas solicitudes se responden fuera de termino.

Estas solicitudes se respondieron fuera de termino porque para poder emitir una repuesta; primero se debía tener claridad sobre los horarios y disponibilidad de los escenarios deportivos.

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 o reuniones, facturas, excusas de natación, avisos y certificados, felicitaciones, tutelas, informes e invitaciones.



Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021

| TIPO DE DOCUMENTO | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|
| APOYOS | 1 | 2 | 0 | 3 |
| DERECHOS DE PETICION | 0 | 1 | 1 | 2 |
| SOLICITUD | 85 | 181 | 230 | 496 |
| PQRS | 1 | 2 | 3 | 6 |
| INFORMATIVOS | 23 | 25 | 27 | 75 |
| CITACIONES/REUNIONES | 0 | 0 | 5 | 5 |
| FACTURAS/CUENTAS DE COBRO | 7 | 91 | 131 | 229 |
| PROPUESTAS | 5 | 4 | 2 | 11 |
| AVISOS/CERTIFICADOS | 8 | 16 | 1 | 25 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INVITACIONES | 3 | 4 | 3 | 10 |
| TOTAL | 133 | 326 | 403 | 862 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

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 DEPORTE Y RECREACIÓN DE CAJICÁ.

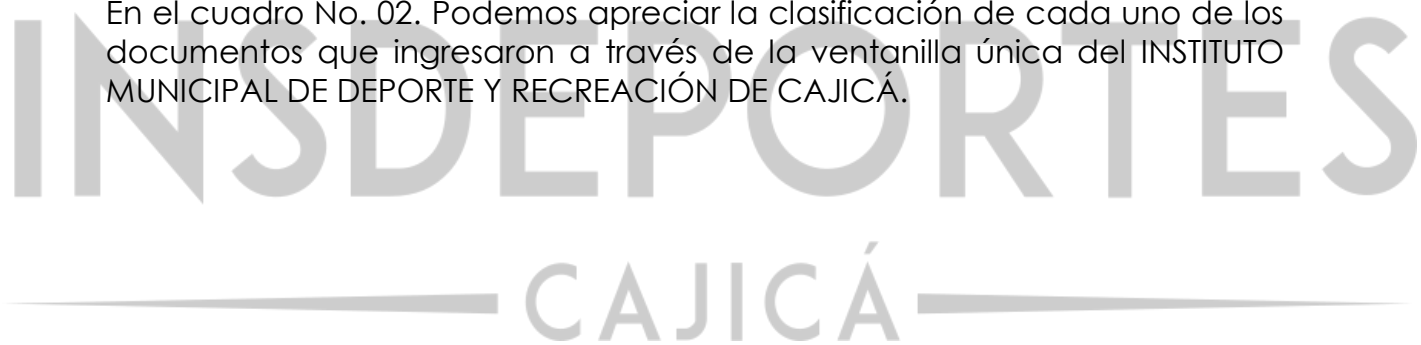
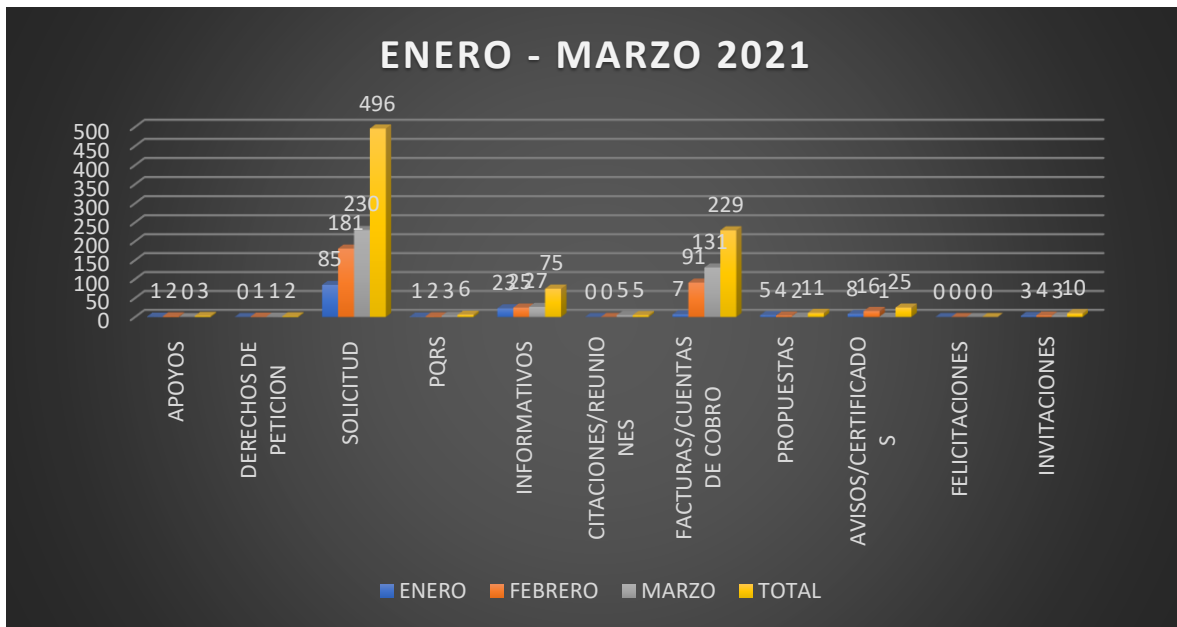




Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

En el anterior grafico observamos el número de documentos que de acuerdo con la clasificación que se tiene y según sea el asunto, se radicaron durante el primer semestre de la presente anualidad.

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 y a una tutela o felicitación.

Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.

A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de enero, febrero y marzo, en la radicación de PQR's.

| ASUNTO | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|------------|-------|---------|-------|-------|
| Peticiones | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Quejas | 1 | 2 | 3 | 6 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 |

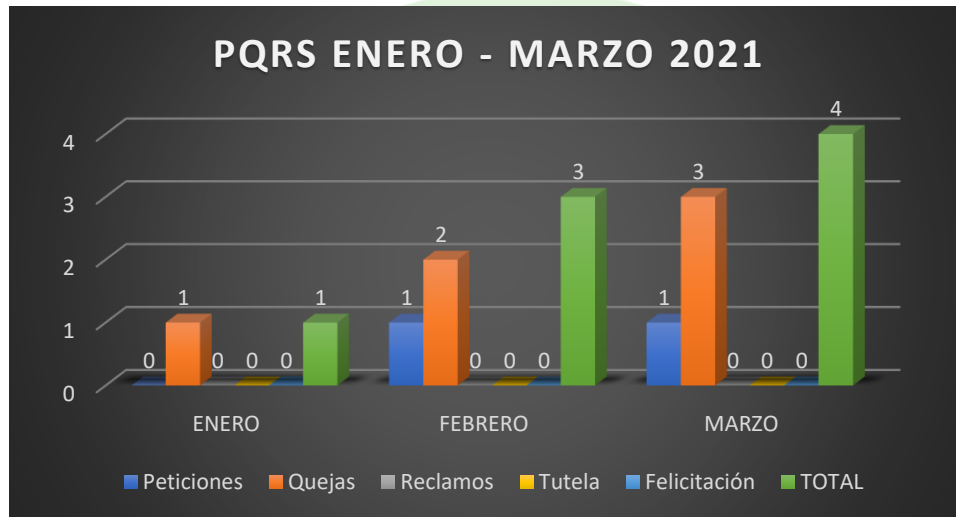


Instituto Municipal de Deporte y Recreación

| | | | | |
|--------------|----------|----------|----------|----------|
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 3 | 4 | 8 |

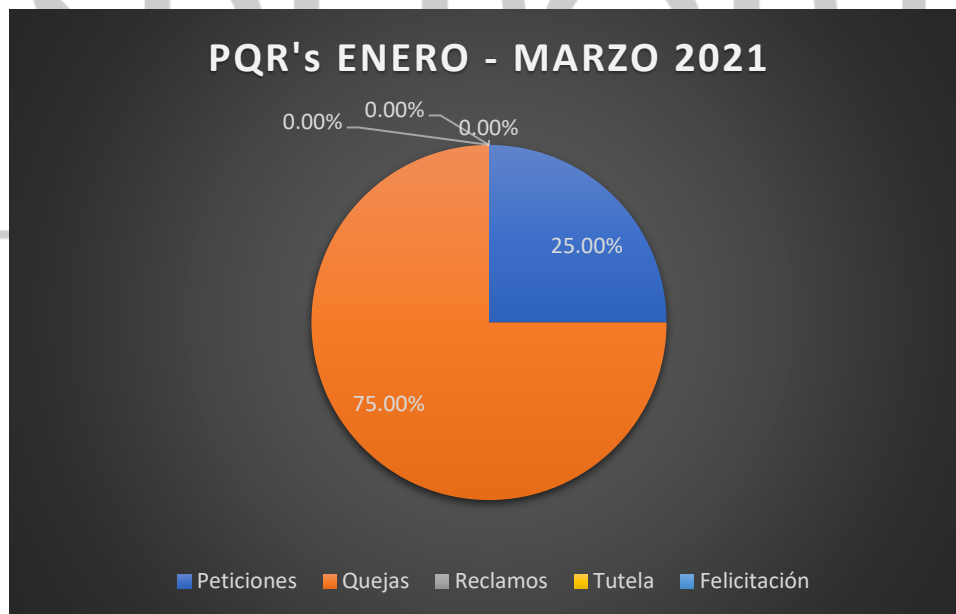
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.



Se evidencia que durante el periodo Enero a marzo de 2021, el Instituto municipal de recreación y deportes de Cajicá, recibió 8 PQRS divididos en peticiones, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

Durante este primer trimestre se reciben 2 peticiones, que equivalen a un 25% y 6 quejas que equivale a un 75%. Para un total de 8 PQRS que conforman el 100% esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05. De la Clasificación y porcentaje (%) por asunto de las PQRS.

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de enero a marzo, se recibieron 6 derechos de petición que se remitieron a las áreas de apoyo.

Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2021

| DERECHOS DE PETICIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| ALTOS LOGROS | 0 | 1 | 0 | 1 | 50% |
| DEP. ASOCIADO Y COMPETITIVO | 0 | 1 | 0 | 1 | 50% |
| TOTAL | 0 | 2 | 0 | 2 | 100% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

Gráficamente los dos (2) derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Altos Logros y elite recibe 1 derecho de petición, esto equivale al 50% y el área de Deporte asociado y competitivo se encarga de responder un (1) derecho de petición que equivale al 50% de todos los recibidos.

CAJICÁ



Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2021.

INSDEPORTES

CAJICÁ