



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN



I TRIMESTRE 2022

INSDEPORTES CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
ENERO – MARZO



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 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 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 enero - marzo de 2022 con su correspondiente resultado.



INSDEPORTES
CAJICÁ



CONTENIDO

INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA.....	4
Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2022.....	6
Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2022	6
CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	7
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2022	7
Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2022	8
CLASIFICACIÓN DE PQR'S.	9
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.....	9
Gráfico No. 04. Clasificación de PQRs.....	10
Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRs.	10
DERECHOS DE PETICIÓN.....	11
Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2022	11
Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2022.....	12

INSDEPORTES

CAJICÁ



INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Los siguientes datos recopilados en la trazabilidad de la correspondencia recibida en el año 2022, 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 DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

De acuerdo con la información que reposa en el sistema Sysman del año 2022, 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 2022

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
A término	203	458	156	817
Fuera de Términos/Vencidas	5	10	10	25
No requiere Respuesta	61	175	186	422
Por Responder	0	0	0	0
Total	269	643	352	1264

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

Para el primer trimestre del año 2022 han ingresaron en su totalidad 1264 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONTRATO
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- HOJA DE VIDA
- INFORME
- INVITACIÓN
- MEMORANDO
- PROPUESTA
- QUEJA
- RECLAMO
- REMISIÓN POR COMPETENCIA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI

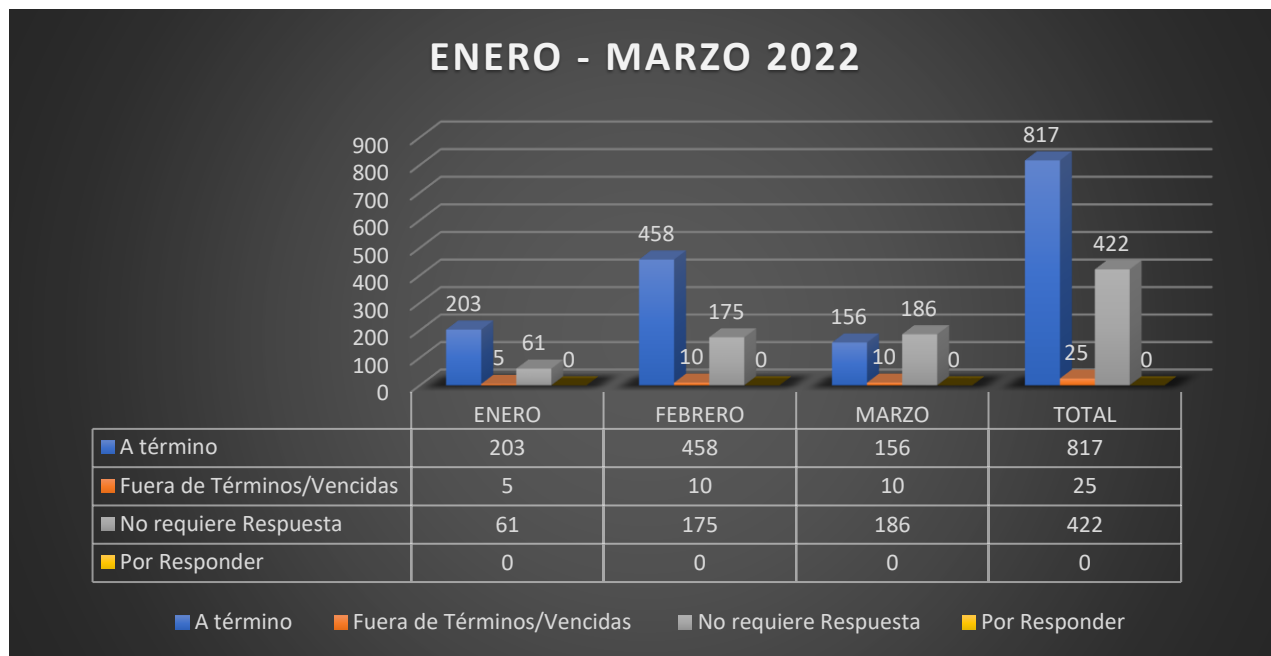


Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de enero se recibieron 269 solicitudes, de las cuales 7 se respondieron fuera de término. Para el mes de febrero se recibieron 643, de las cuales se respondieron 14 fuera de término. En el mes de marzo se recibieron 352 solicitudes, de las cuales 15 fueron respondidas fuera de término.

CAJICÁ

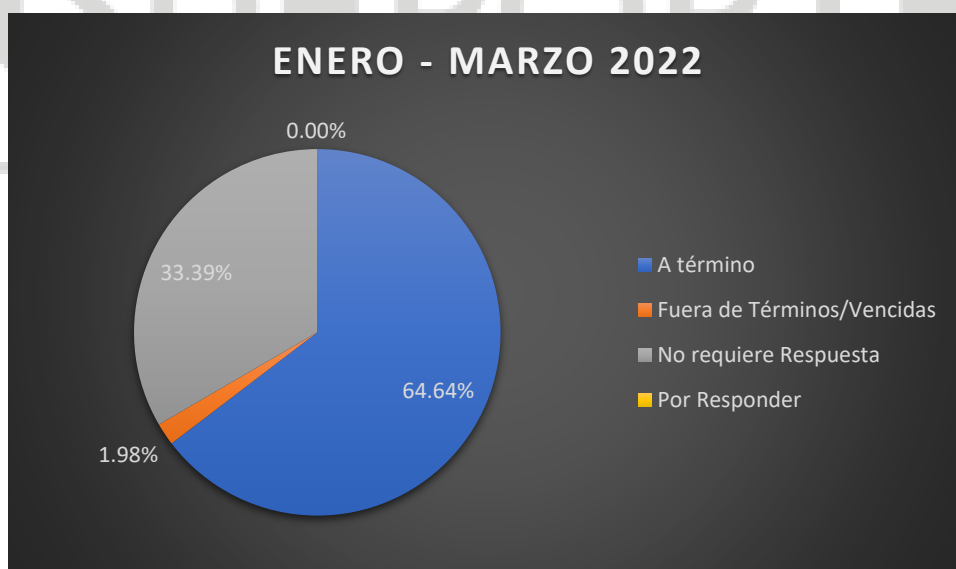


Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.



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 64.64% ($817/1264=64.64\%$); lo que representa que el 1.98% ($25/1264=1.98\%$) de estas solicitudes se responden fuera de termino.

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 2022

TIPO DE DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CIRCULAR	3	3		6
CITACIÓN	1	3	3	7
CONTRATO	2			2
CONVOCATORIA	0		2	2
CUENTA DE COBRO	30	124	125	279
DERECHO DE PETICIÓN	0		3	3
FACTURA	1	4	5	10
HOJA DE VIDA	1	3	2	6
INFORME	3	6	9	18
INVITACIÓN	1	9	17	27
MEMORANDO	1	1		2
PROPUESTA	5	3		8
QUEJA	1		6	7
RECLAMO	0	1	1	2
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	1		1
RESOLUCIÓN	1			1
RESPUESTA	5	12	12	29

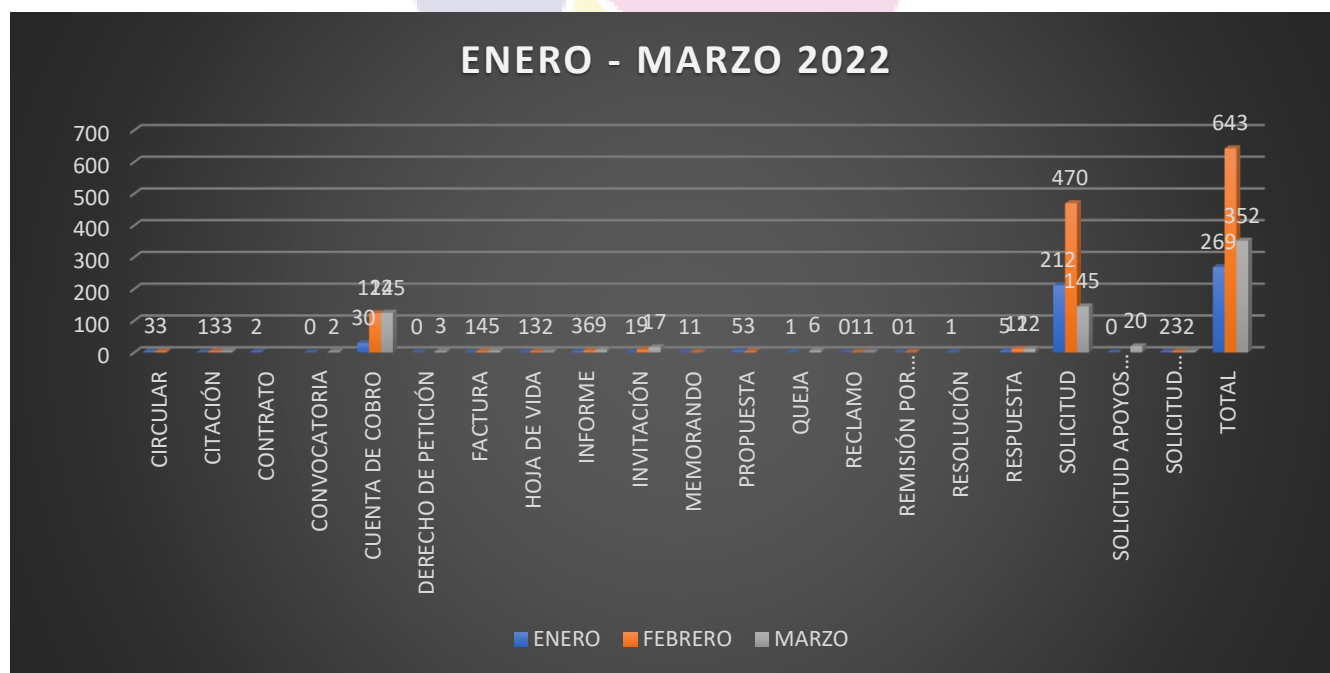


SOLICITUD	212	470	145	827
SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS	0		20	20
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	2	3	2	7
TOTAL	269	643	352	1264

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

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 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

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 primer trimestre 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.

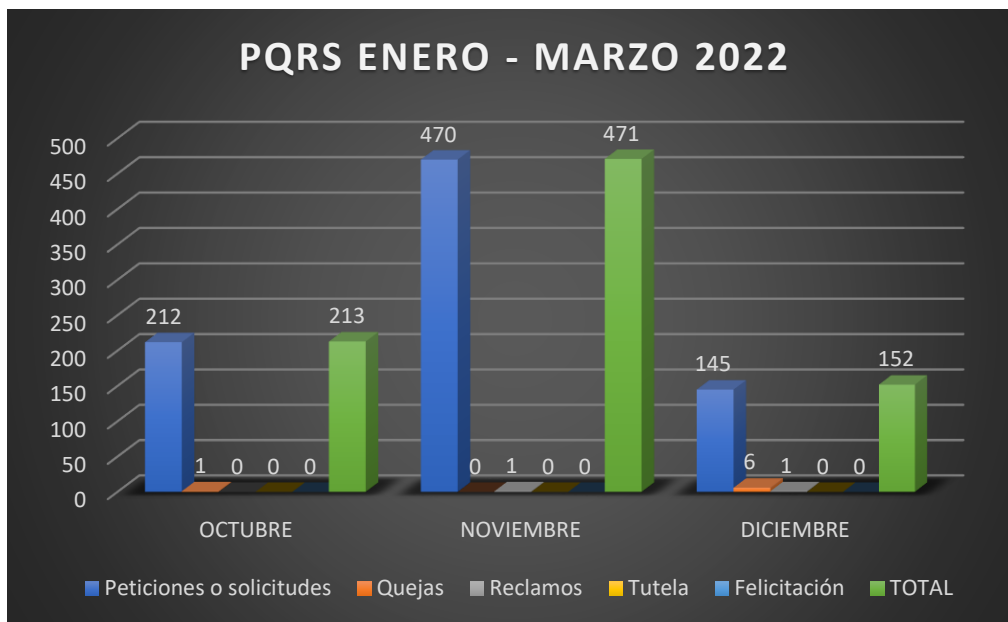
ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Peticiones solicitudes	212	470	145	827
Quejas	1	0	6	7
Reclamos	0	1	1	2
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
TOTAL	213	471	152	836

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

INSDEPORTES
CAJICÁ

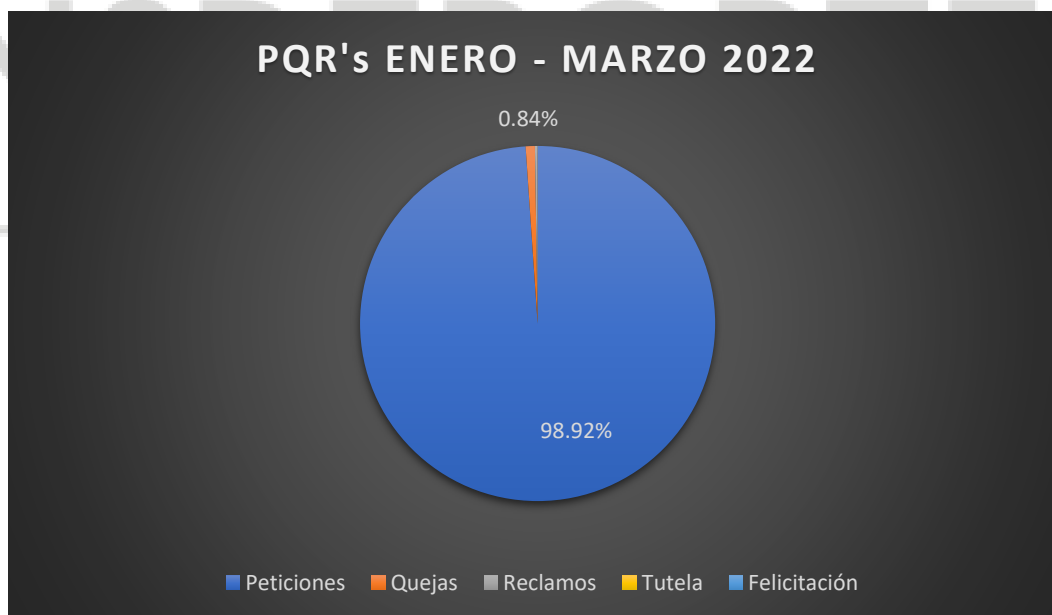


Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.



Se evidencia que durante el periodo Enero a marzo de 2022, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 836 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

Durante este primer trimestre se reciben 827 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 98.92%; 7 quejas que equivale a un 0.84% y 2 reclamos para un total de 836 PQRS que conforman el 100% esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de enero a marzo, se recibieron 3 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.

Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2022

DERECHOS DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
DIRECCIÓN	0	0	2	2	66.66%
ÁREA ADMINISTRATIVA	0	0	1	1	33.34%
TOTAL	0	0	3	3	100%

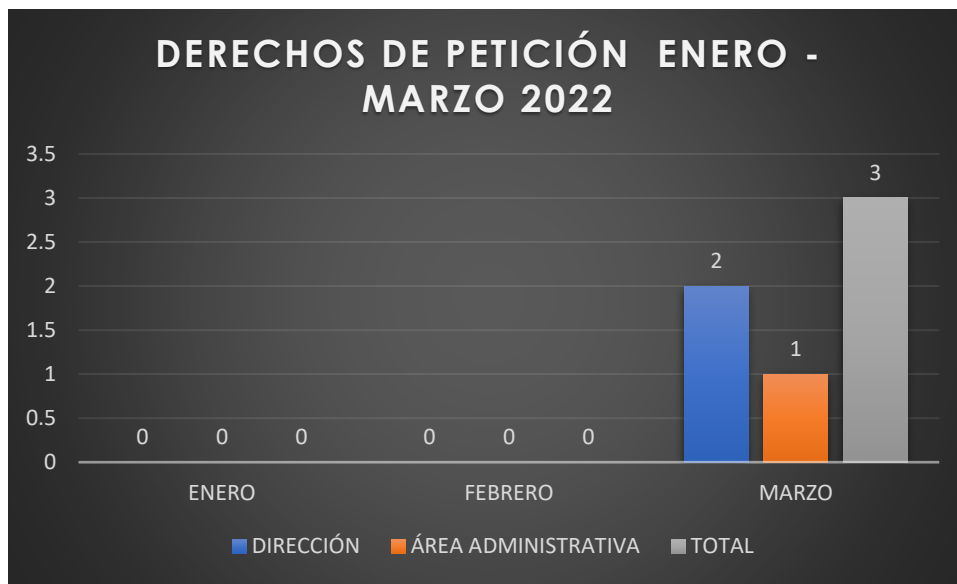
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

Gráficamente los tres (3) derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Administrativa recibe 1 derecho de petición, esto equivale al 33.34% y la Dirección se encarga de responder dos (2) derecho de petición que equivale al 66.66% de todos los recibidos.

CAJICÁ



Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2022.

INSDEPORTES

CAJICÁ