



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

# INFORME INDICADORES DE GESTIÓN



## II TRIMESTRE 2021

# INSDEPORTES CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN  
INFORME SEMESTRAL  
ABRIL – JUNIO



FABIO RAMÍREZ  
ALCALDE 2020-2023

Calle 1 Sur No.7-56 Coliseo Fortaleza de Piedra  
E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)  
Teléfono: (57+1) 8898746 / Página: [www.insdeportescajica.gov.co](http://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 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 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 abril - junio 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.....	7
CLASIFICACIÓN DE PQR'S.....	8
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.....	8
Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's. ....	8
Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR's.....	9
DERECHOS DE PETICIÓN.....	9
Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2021 .....	9
Gráfico No. 07 Derechos de Petición - Trazabilidad 2021.....	10

# 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 ABRIL A JUNIO 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 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.

**Tabla No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2021**

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A término	254	279	350	883
Fuera de Términos/Vencidas	42	35	51	128
Por Responder	0	1	0	1
Total	296	315	401	1012

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



Instituto Municipal de Deporte y Recreación

Para el segundo trimestre del año 2021 han ingresaron en su totalidad 1012 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

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

Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Para el mes de abril se recibieron 296 solicitudes de las cuales se responden a término 254 y fuera de termino 42 solicitudes. En el mes de mayo se reciben 315 solicitudes, de las cuales 279 solicitudes se respondieron a término, 35 se respondieron fuera de termino y falta 1 por responder. Para el mes de junio se recibieron 401 solicitudes, de las cuales 350 solicitudes se respondieron a término y 51 solicitudes se respondieron fuera de términos.

**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 abril, mayo y junio se registra el comportamiento en los términos de respuesta y se muestra que durante el semestre se respondieron cada una de las solicitudes a término en un 87.25% ( $883/1012=87.25\%$ ); lo que representa que el 12.26% de estas solicitudes se responden fuera de termino y un 0.10 ( $1/1012=0.10\%$ ), está pendiente por respuesta.

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, PQRS, 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
APOYOS	1	0	0	<b>1</b>
DERECHOS DE PETICION	3	0	2	<b>5</b>
SOLICITUD	58	144	228	<b>430</b>
PQRS	2	1	3	<b>6</b>
INFORMATIVOS	105	34	31	<b>170</b>
CITACIONES/REUNIONES	2	1	1	<b>4</b>
FACTURAS/ CUENTAS DE COBRO	119	123	123	<b>365</b>
PROPUESTAS	4	6	5	<b>15</b>
AVISOS/CERTIFICADOS	2	3	0	<b>5</b>
FELICITACIONES	0	0	0	<b>0</b>
INVITACIONES	0	3	8	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>315</b>	<b>401</b>	<b>1012</b>

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**





Instituto Municipal de Deporte y Recreación

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

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 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 abril, mayo y junio en la radicación de PQR's.

ASUNTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	3	0	2	5
Quejas	2	1	3	6
Reclamos	0	0	0	0
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

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

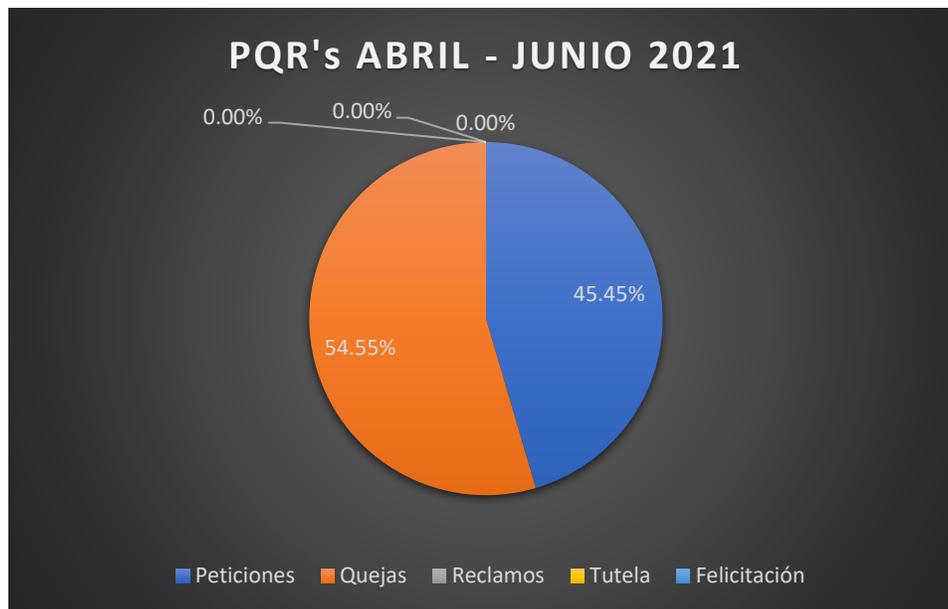
**Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's.**





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

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR's.



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

Se evidencia que durante el periodo abril a junio 2021 el Instituto municipal de recreación y deportes de Cajicá, recibió 11 PQR's divididos en peticiones, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

Durante este primer semestre se reciben 5 peticiones, que equivalen a un 45.45% y 6 quejas que equivale a un 54.55%. Para un total de 11 PQR's 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 PQR's.

### DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de abril a junio, se recibió 1 derecho de petición que se remitió a las áreas de apoyo a la Dirección del Instituto y al Área de deporte Formativo Escolar.

Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2021

DERECHOS DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DEP. FORMATIVO Y ESCOLAR	1	0	0	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



Instituto Municipal de Deporte y Recreación

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

Gráficamente un (1) derecho de petición recibido representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Deporte formativo y escolar se encargó de responder este derecho de petición.

### Gráfico No. 07 Derechos de Petición - Trazabilidad 2021



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

# INSDEPORTES

## CAJICÁ