



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

# INFORME INDICADORES DE GESTIÓN



## II TRIMESTRE 2022

# INSDEPORTES CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN  
INFORME TRIMESTRAL  
ABRIL – JUNIO



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 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 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 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 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 2022, 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 2022

RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A término	118	113	173	404
Fuera de Términos/Vencidas	8	7	16	31
No requiere Respuesta	174	194	168	536
Por Responder	0	1	0	1
Total	300	315	357	972

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

Para el segundo trimestre del año 2022 han ingresaron en su totalidad 972 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



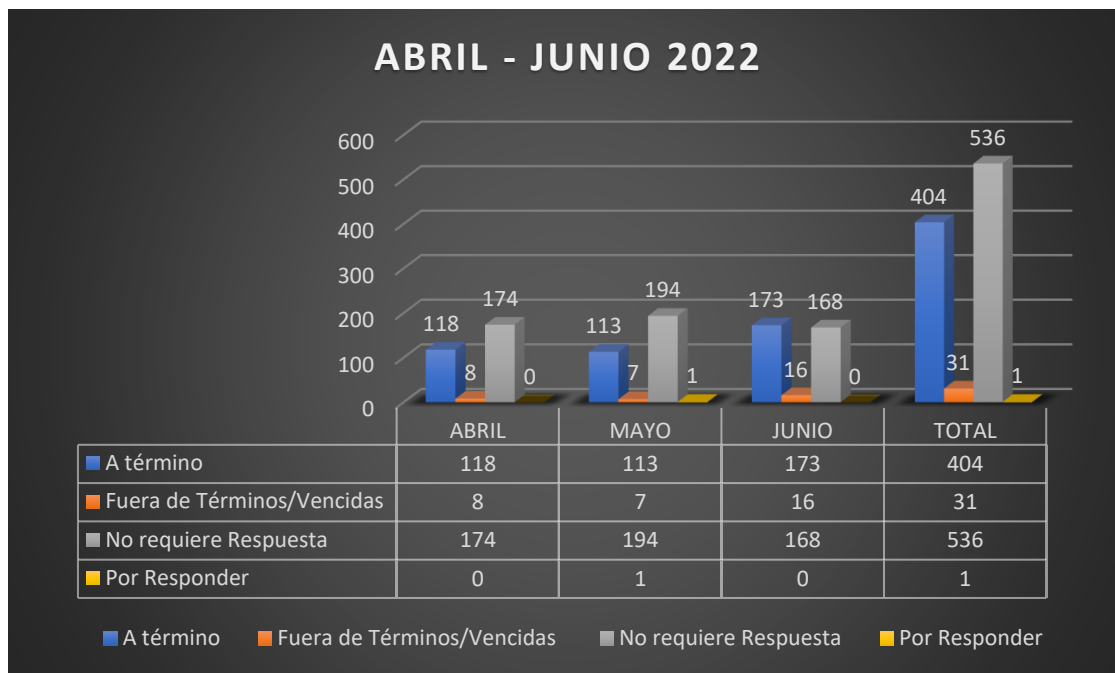
- ACTAS
- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONTRATO
- CONVENIO
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- HOJA DE VIDA
- INCAPACIDAD
- INFORME
- INVITACIÓN
- LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO
- MEMORANDO
- PLAN DE DESARROLLO
- PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS
- PROPUESTA
- QUEJA
- REMISIÓN POR COMPETENCIA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO



Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de abril se recibieron 300 solicitudes, de las cuales 8 se respondieron fuera de término. Para el mes de mayo se recibieron 315, de las cuales se respondieron 7 fuera de término y aún queda una pendiente por responderse. En el mes de junio se recibieron 357 solicitudes, de las cuales 16 fueron respondidas fuera de término.



### 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 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 41.56% ( $404/972=41.56\%$ ); lo que representa que el 3.19% ( $31/972=3.19\%$ ) de estas solicitudes se responden fuera de termino y el 0.10% ( $1/942=0.10\%$ ) está pendiente por 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 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTAS	0	1		1
CIRCULAR	2	2	1	5
CITACIÓN	0	7	2	9
CONTRATO	0	1		1
CONVENIO	0	1	1	2
CUENTA DE COBRO	126	129	126	381
DERECHO DE PETICIÓN	2	1	0	3
FACTURA	3	8	3	14
HOJA DE VIDA	1	2	1	4
INCAPACIDAD	2	4	5	11
INFORME	10	8	6	24
INVITACIÓN	7	10	11	28
LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO	10	6	2	18
MEMORANDO	1	0	1	2



PLAN DE DESARROLLO	0	1	0	1
PROCESOS CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVA	0	1	0	1
PROPUESTA	3	2	1	6
QUEJA	2	1	2	5
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	1	0	1
RESOLUCIÓN	1	2	1	4
RESPUESTA	7	8	4	19
SOLICITUD	101	107	168	376
SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS	19	9	19	47
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	3	3	3	9
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>315</b>	<b>357</b>	<b>972</b>

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 segundo 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.

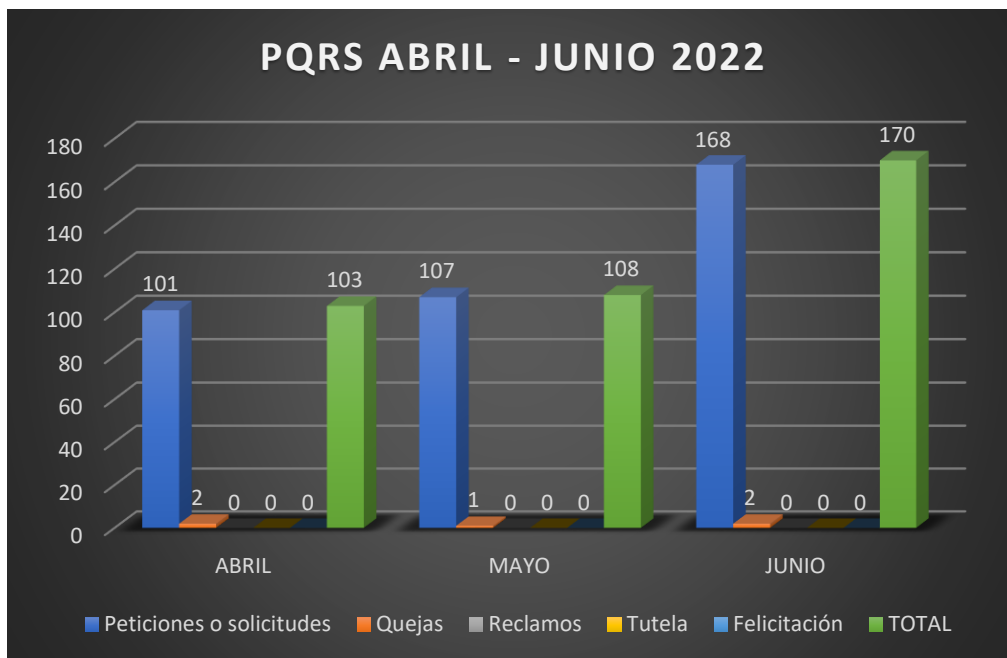
A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de abril, mayo y junio, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones o solicitudes	101	107	168	376
Quejas	2	1	2	5
Reclamos	0	0	0	0
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>108</b>	<b>170</b>	<b>381</b>

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

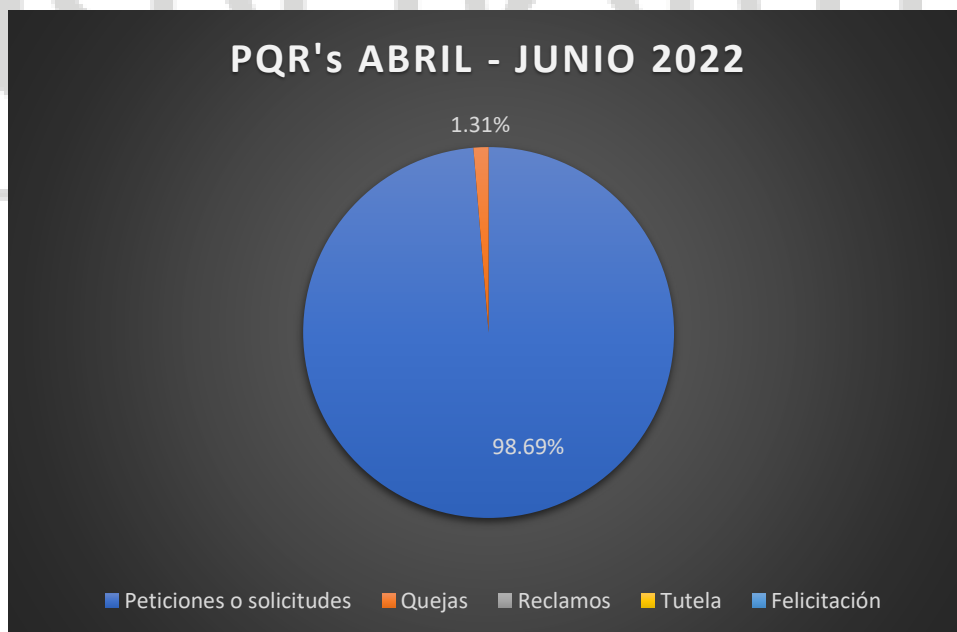


### Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



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 abril a junio de 2022, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 381 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

Durante este segundo trimestre se reciben 376 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 98.69% y 5 quejas que equivale a un 1.31% para un total de 381 PQRS que conforman el 100% esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

### DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de abril a junio, 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DIRECCIÓN	1	0	0	1	33.34%
DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR	1	0	0	1	33.33%
OFICINA JURÍDICA	0	1	0	1	33.33%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**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 Deporte Formativo escolar recibe un (1) derecho de petición, esto equivale al 33.33%, la Oficina Jurídica recibe un (1) que corresponde al 33.33% y la Dirección se encarga de responder un (1) derecho de petición que equivale al 33.34% de todos los recibidos.



### Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2022



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

# INSDEPORTES

## CAJICÁ