



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

INFORME DE AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN

TERCER TRIMESTRE

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
SEPTIEMBRE/2020



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación

INTRODUCCIÓN

El presente informe, se elabora en función del análisis y seguimiento de la gestión de la recepción de las diferentes comunicaciones que recibe la ventanilla única para el Instituto Municipal de Deporte 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 correspondiente al periodo JULIO a SEPTIEMBRE de 2020.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

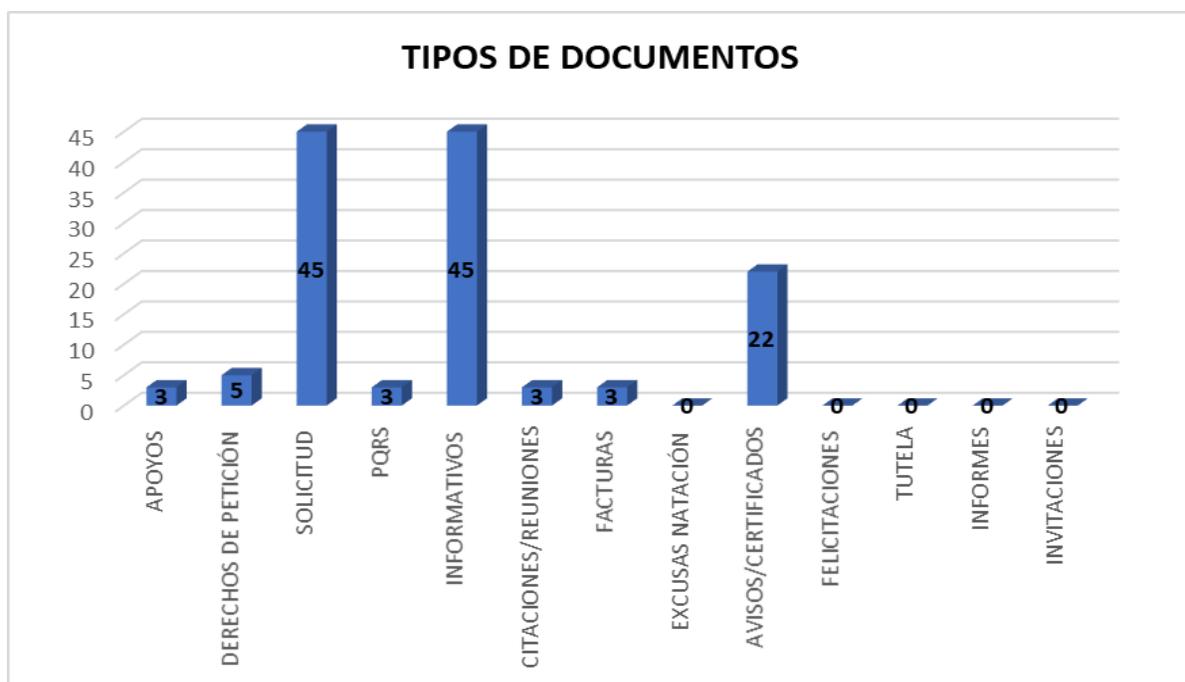
INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

El objetivo los indicadores es dar respuesta a las necesidades de la comunidad, brindar calidad en el servicio y la atención.

Desde el 01 de Julio hasta el 30 de septiembre se ha registrado la correspondencia de entrada del Instituto y a la fecha se recibieron 129 comunicaciones.

Dichas comunicaciones se recibieron mediante oficios físicos y vía correo electrónico, de acuerdo con la emergencia de la pandemia de Covid-19. Esta información se encuentra registrada y clasificada de acuerdo con el tipo de documento y otras variables que permiten y facilitan analizar cada indicador, como se muestra en la siguiente tabla.

GRAFICA No. 01 TIPO DE DOCUMENTO



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Para evaluar la gestión general de la entidad se establecieron criterios de calificación con los líderes de cada uno de los procesos que hacen parte de la gestión institucional, en cuanto a términos de respuesta.

Los indicadores que se analizan específicamente son:

- Indicador de gestión de Derechos de Petición.
- Indicador de gestión de PQRS.
- Indicador de gestión de solicitudes.

El avance de los indicadores para el tercer trimestre de 2020 en general ha sido satisfactorio, sin embargo, tras la revisión y compilación de los diferentes indicadores se realizan aclaraciones y observaciones pertinentes para los indicadores que no presentan los avances esperados.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

A continuación, se describe el proceso de los indicadores de gestión de acuerdo con la información reportada.

INDICADOR DE GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN DE JULIO A SEPTIEMBRE.

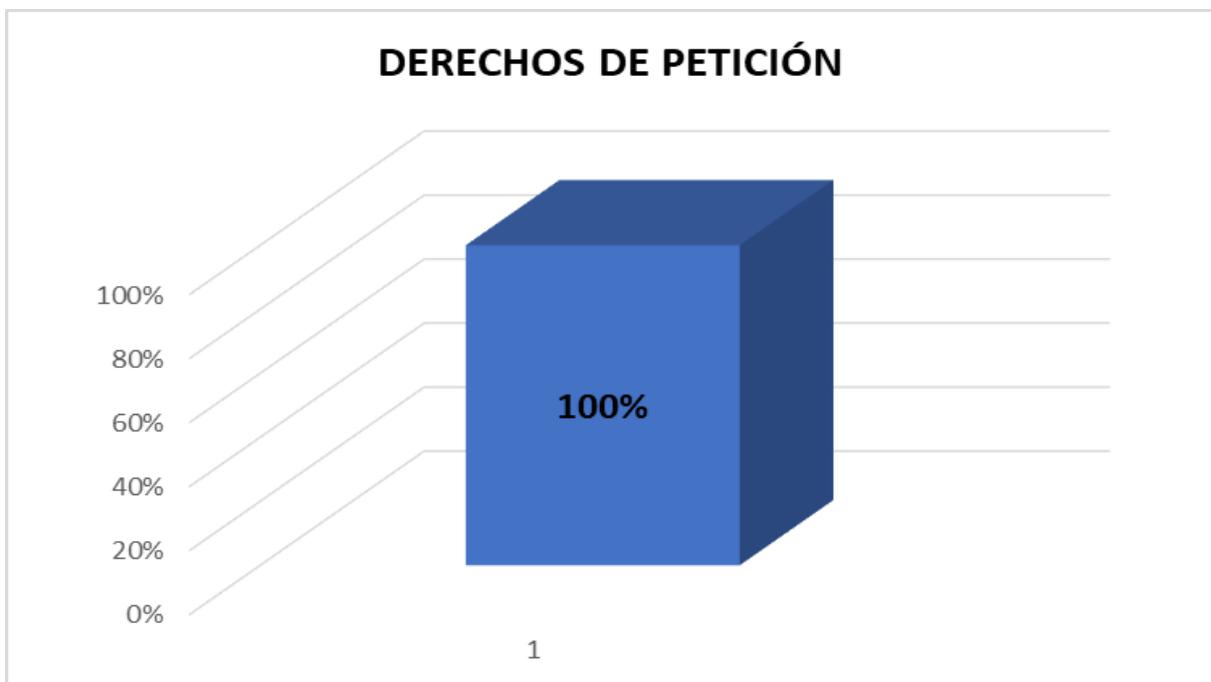
Se analiza de acuerdo la siguiente formula:

Número de derechos de petición contestados / Total de derechos de petición recibidos
(2/5=40%)

Para el tercer trimestre del año 2020 al Instituto Municipal de Deporte y Recreación ingresaron 5 Derechos de Petición. A la fecha se han contestado todos y se ha dado cumplimiento a los términos de respuesta.

No se implementa plan de acción, debido a la efectividad en el cumplimiento. Pero se recomienda no dejar vencer los términos de respuesta.

GRAFICA No. 02 - DERECHOS DE PETICIÓN



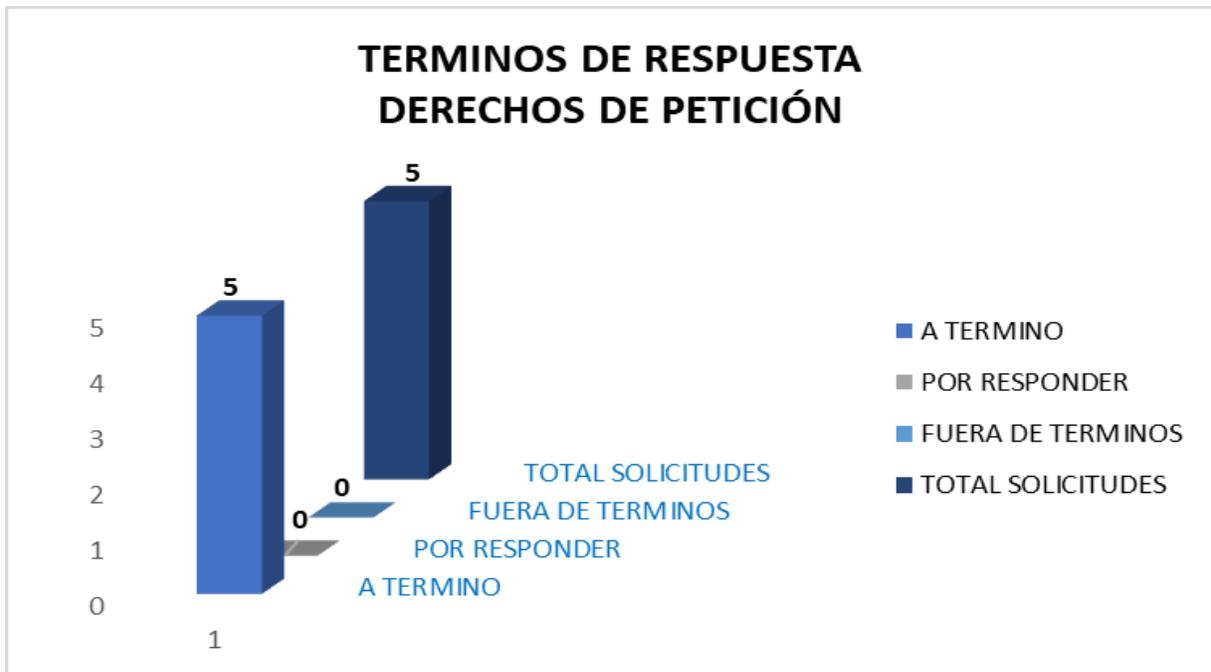
Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

A continuación, se muestra gráficamente los términos de respuesta para el análisis del indicador en cuanto a los derechos de petición recibidos.

GRAFICA No. 03 – TÉRMINOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación



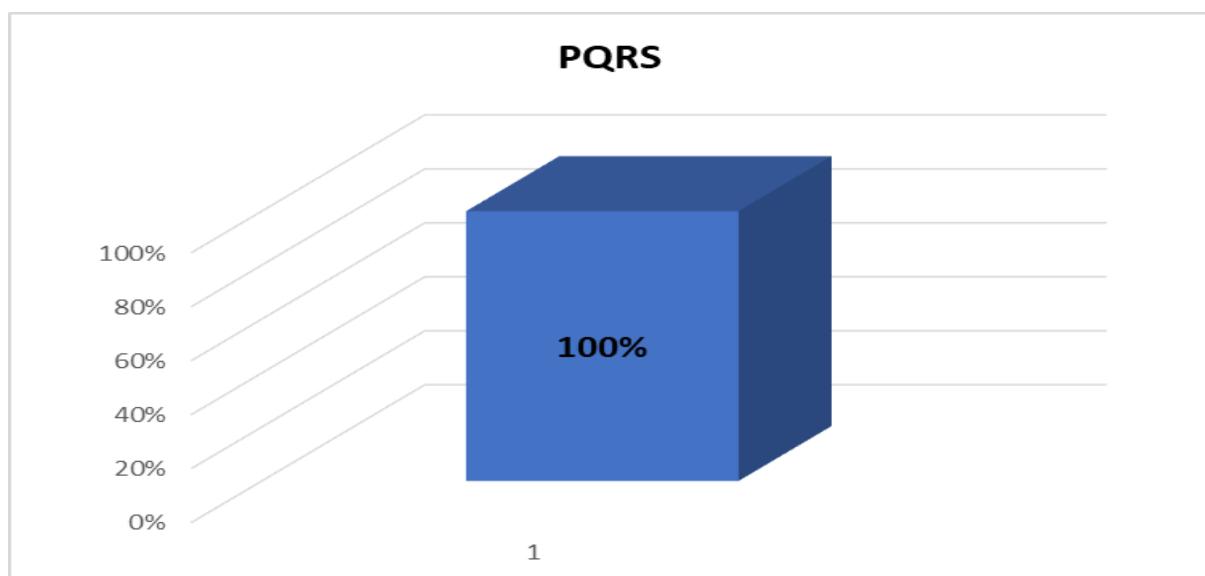
Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

INDICADOR DE GESTIÓN DE PQRS DE JULIO A SEPTIEMBRE

Se analiza de acuerdo la siguiente formula:

Número de PRQS contestados / Total de PQRS recibidas (3/3=100%)

GRAFICA No. 04 - PQRS



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Para el tercer trimestre de la presente anualidad (2020) al Instituto Municipal de Deporte y Recreación ingresaron en total 3 PQRS de las cuales en el tiempo estimado de respuesta se han contestado 2. No hay nada pendiente por responder. Pero hay 1 PQRS que se responde fuera de términos.

La PQRS ingresa el día 10 de septiembre de 2020 y la fecha de para responder a término, en un plazo establecido de 15 días hábiles se cumple el día 01 de octubre y la



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

respuesta se notificó cuatro (4) días después (5 de octubre), es decir fuera de los términos señalados. Esta respuesta se genera desde el área de deporte formativo.

NÚMERO CONSECUTIVO DE INGRESO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	PERSONA QUIEN REMITE	ASUNTO	ÁREA	PLAZO DÍAS PARA VENCERSE	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS PARA VENCERSE	RESPUESTA OPORTUNA	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE CONSECUTIVO DE RESPUESTA
512	10/09/2020	PQRS	MARIA CLAUDIA RINCON	PRESENTA INCONFORMIDAD FRENTE A LAS DECISIONES TOMADAS EN RELACIÓN CON LA CLASIFICACIÓN POR EDADES EN NATACIÓN	DEPORTE FORMATIVO - EDWIN TORRES	15	1/10/2020	VENCIDO	-4	5/10/2020	SE EMITE RESPUESTA VÍA CORREO

Como plan de acción, se recomienda dar prioridad y gestionar las respuestas este tipo de comunicaciones para brindar calidad en la atención al público y no dejar vencer los términos de respuesta, para no afectar el resultado del indicador.

A continuación, se muestra gráficamente los términos de respuesta para el análisis del indicador en cuanto a las PQRS recibidas.

GRAFICA No. 05 - TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

INDICADOR DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE JULIO A SEPTIEMBRE

Se analiza de acuerdo la siguiente formula:

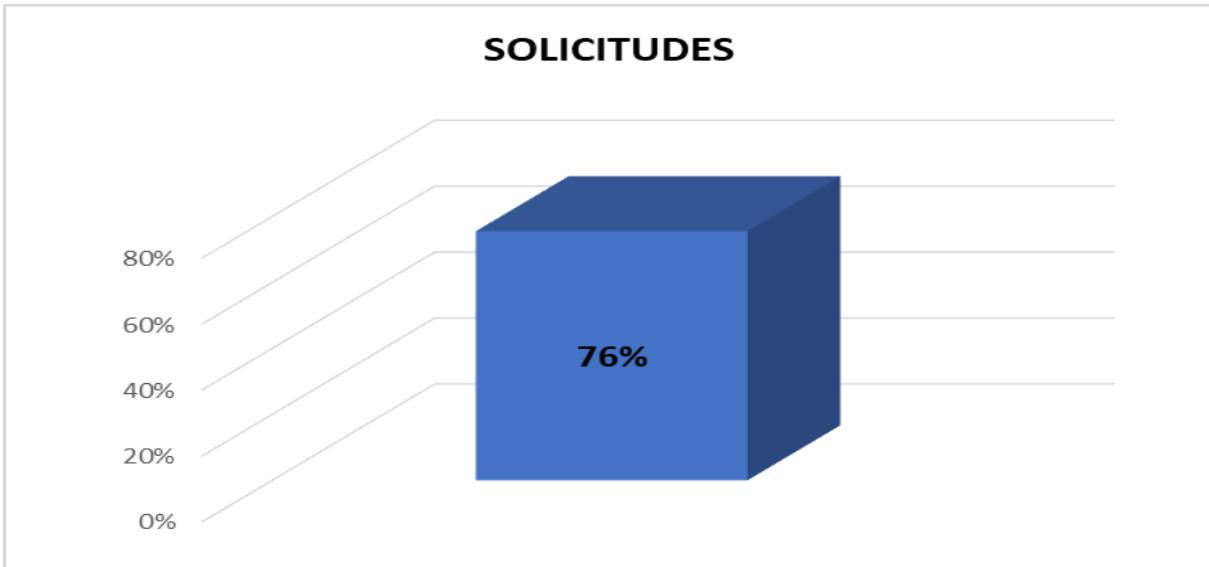
Número de solicitudes ejecutadas / Total de solicitudes recibidas (34/45=76%)

Para el tercer trimestre del año 2020 al instituto municipal de deporte y recreación se recibieron en total 45 solicitudes de las cuales en el tiempo estimado de respuesta se han contestado 34; hay 3 solicitudes pendientes por responder, pero aún están dentro de los términos estimados de respuesta, y hay 8 solicitudes que se respondieron fuera de términos, debido al manejo de la normatividad referente a la pandemia que atraviesa el país.

GRAFICA No. 06 SOLICITUDES



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Las (3) tres solicitudes pendientes por responder son las que se muestran en la siguiente tabla.

NÚMERO CONSECUTIVO DE INGRESO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	PERSONA QUIEN REMITE	ASUNTO	ÁREA	PLAZO DÍAS PARA VENCERSE	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS PARA VENCERSE	RESPUESTA OPORTUNA	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE CONSECUTIVO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
539	24/09/2020	SOLICITUD	JHON JAIRO SALAZAR ORTIZ	OFICIO AMC-SIOP-473-2020 / INFORMACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE METAS DE CONSTRUCCIÓN ADECUACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO.	DIRECCIÓN - KATHERINE ARTUNDUAGA	15	16/10/2020	3				
545	28/09/2020	SOLICITUD	FELIPE TRUJILLO BÖHM	SOLICITUD ACTIVIDAD DEPORTIVA REALIZAR UNAS VEEDURÍAS, EN EL FIN DE SEMANA DEL 31 DE OCTUBRE AL 2 DE NOVIEMBRE DE 2020.	DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ	15	20/10/2020	7				
547	29/09/2020	SOLICITUD	ROCHA ACEVEDO LUIS ALFONSO	PARTICIPACIÓN INAUGURACIÓN DE JUEGOS, CONTAR CON LA PARTICIPACIÓN DE INSDEPORTES REALIZANDO UNA EXHIBICIÓN POR PARTE DE LOS DOCENTES.	DEPORTE SOCIAL Y COMUNITARIO - JONATHAN JAIMES	15	21/10/2020	8				

Las (8) ocho solicitudes que se respondieron fuera de términos son las que se muestran en la siguiente tabla.



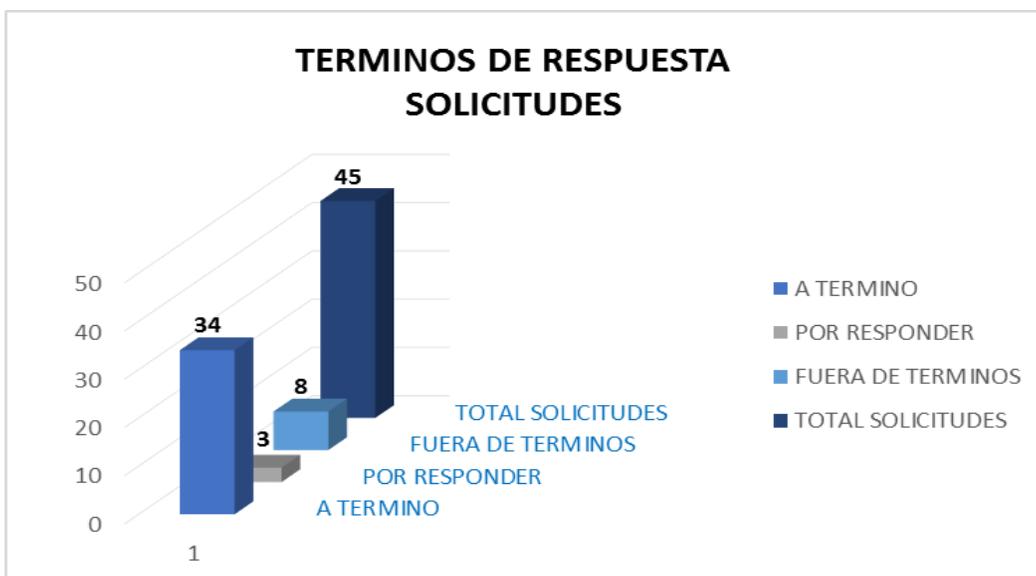
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación

NÚMERO CONSECUTIVO DE INGRESO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITUD	PERSONA QUIEN REMITE	ASUNTO	ÁREA	PLAZO DÍAS PARA VENCERSE	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS PARA VENCERSE	RESPUESTA OPORTUNA	FECHA DE RESPUESTA	NÚMERO DE CONSECUTIVO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
436	8/07/2020	SOLICITUD	HERNÁN VARÓN CAMELO	PERMISO DE MOVILIDAD EN CAMPO DEPORTIVO, CAMPO O ESPACIO EN EL QUE PUEDAN REALIZAR PRÁCTICAS DE FÚTBOL.	DIRECCIÓN - KATHERINE ARTUNDUAGA	15	30/07/2020	VENCIDO	-42	10/09/2020	AMC-IMRD-913-2020	RESPONDE DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ
446	15/07/2020	SOLICITUD	ADRIANA CASTIBLANCO - CLUB GUADALUPE	DOCUMENTACIÓN PARA RENOVACIÓN DE RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ	15	6/08/2020	VENCIDO	-46	21/09/2020	AMC-IMRD-930-2020	
448	17/07/2020	SOLICITUD	LUIS ALEJANDRO MALAGON LIZCANO	PERMISO PARA HACER EJERCICIO DEPORTISTA ALTO RENDIMIENTO	DIRECCIÓN - KATHERINE ARTUNDUAGA	15	11/08/2020	VENCIDO	-30	10/09/2020	AMC-IMRD-914-2020	DEBÍA RESPONDER EL ÁREA DE DEPORTE ELITE Y ALTOS LOGROS. RESPONDE DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ
451	21/07/2020	SOLICITUD	ANA MARIA SALAZAR	RETIRO DE SIMÓN FERNÁNDEZ SALAZAR DE NATACIÓN	DEPORTE FORMATIVO - EDWIN TORRES	15	12/08/2020	VENCIDO	-33	14/09/2020	AMC-IMRD-918-2020	
465	31/07/2020	SOLICITUD	MIGUEL ANGEL SUAREZ - CLUB HAPKIDO LAO-TSE	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO LAO TSE	DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ	15	25/08/2020	VENCIDO	-29	23/09/2020	AMC-IMRD-932-2020	
468	3/08/2020	SOLICITUD	YEMY REYES SALAZAR	SOLICITUD DE APERTURA DE NUESTRAS INSTALACIONES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIENDO CON LOS REQUISITOS QUE USTEDES DISPONGAN SI SE DIERA VÍA LIBRE A ESTA	DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ	15	26/08/2020	VENCIDO	-13	8/09/2020	AMC-IMRD-868-2020	
478	13/08/2020	SOLICITUD	OTTO RICO - CAJICA KART CLUB	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA ENTRENAMIENTOS PILOTOS DE ALTO RENDIMIENTO.	DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ	15	4/09/2020	VENCIDO	-4	8/09/2020	AMC-IMRD-869-2020	
479	13/08/2020	SOLICITUD	MARIA MERCEDES ORTEGA SOLER - CLUB SALA DE ARMAS MONTEPINCIO	SOLICITUD AUTORIZACIÓN DE ENTRENAMIENTO PARA DEPORTISTAS SON DE ALTO RENDIMIENTO Y HACEN PARTE DE LA RESERVA DEPORTIVA DEL DEPARTAMENTO.	DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO - SHIRLEY JIMÉNEZ	15	4/09/2020	VENCIDO	-4	8/09/2020	AMC-IMRD-870-2020	

En cuanto al plan de acción para este indicador se plantea la optimización de los tiempos y elevar la satisfacción de los clientes tanto internos como externos; sin embargo, se recomienda no dejar vencer los términos de respuesta, para no afectar el resultado del indicador.

A continuación, se muestra gráficamente los términos de respuesta para el análisis del indicador en cuanto a las solicitudes recibidas.

GRAFICA No. 07 – TÉRMINOS DE RESPUESTA SOLICITUDES



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Para tener mayor claridad en cuanto a toda la correspondencia recibida, se realiza un análisis grafico por cada una de las áreas que recibieron algún tipo de correspondencia.

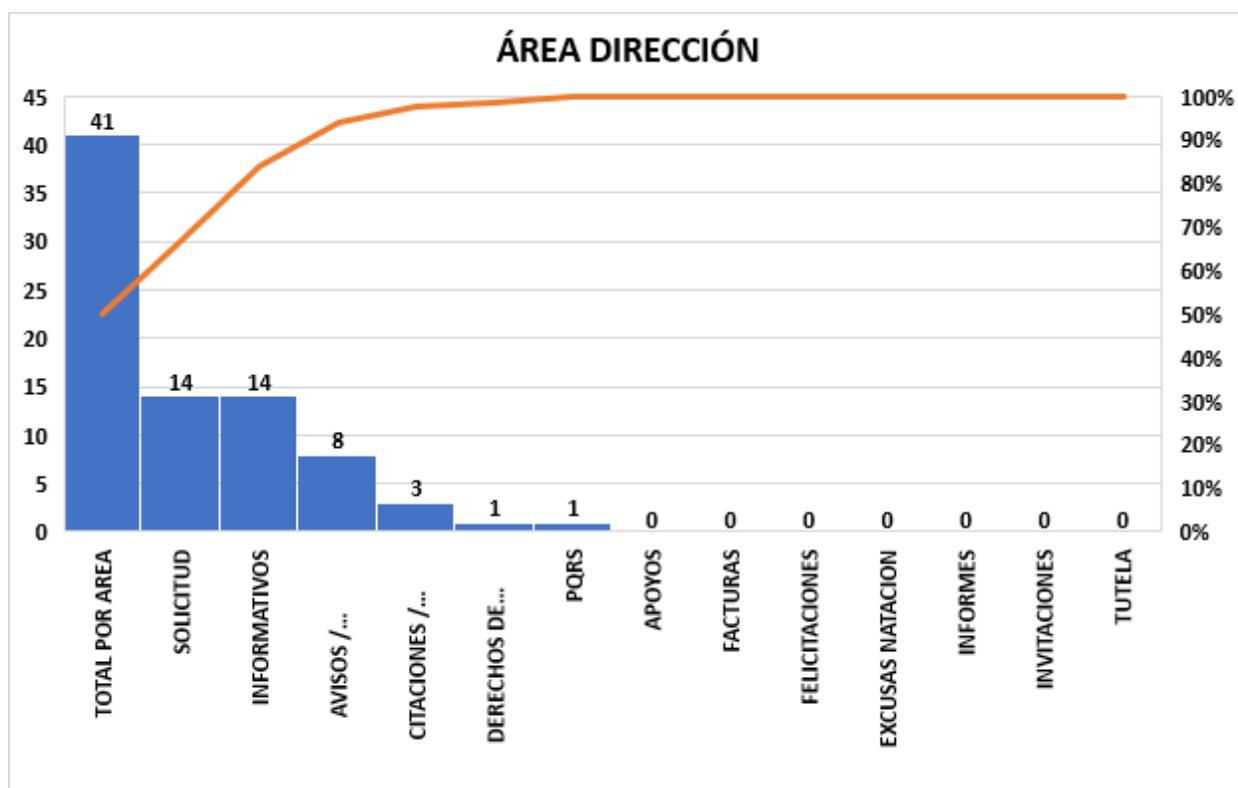


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

GRAFICA No. 08. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA DE LA DIRECCIÓN.

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 14 solicitudes, 14 comunicaciones de carácter informativo, 8 solicitudes de avisos y/o certificaciones, 3 citaciones y/o reuniones y 1 derecho de petición para un total de 41 comunicaciones.



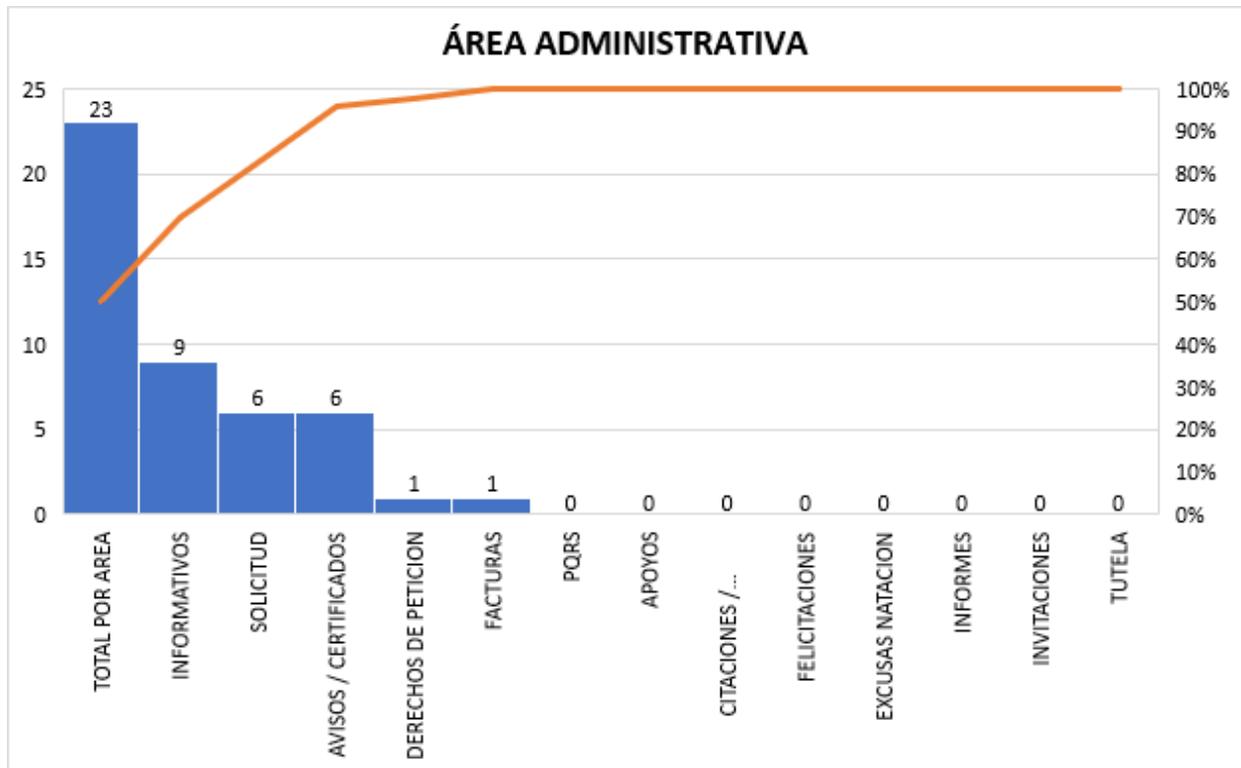
Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GRAFICA No. 09. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA ADMINISTRATIVA

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 9 comunicaciones de carácter informativo, 6 solicitudes, 6 comunicaciones referentes a avisos y/o certificaciones, 1 derecho de petición y 1 factura; para un total de 23 comunicaciones.



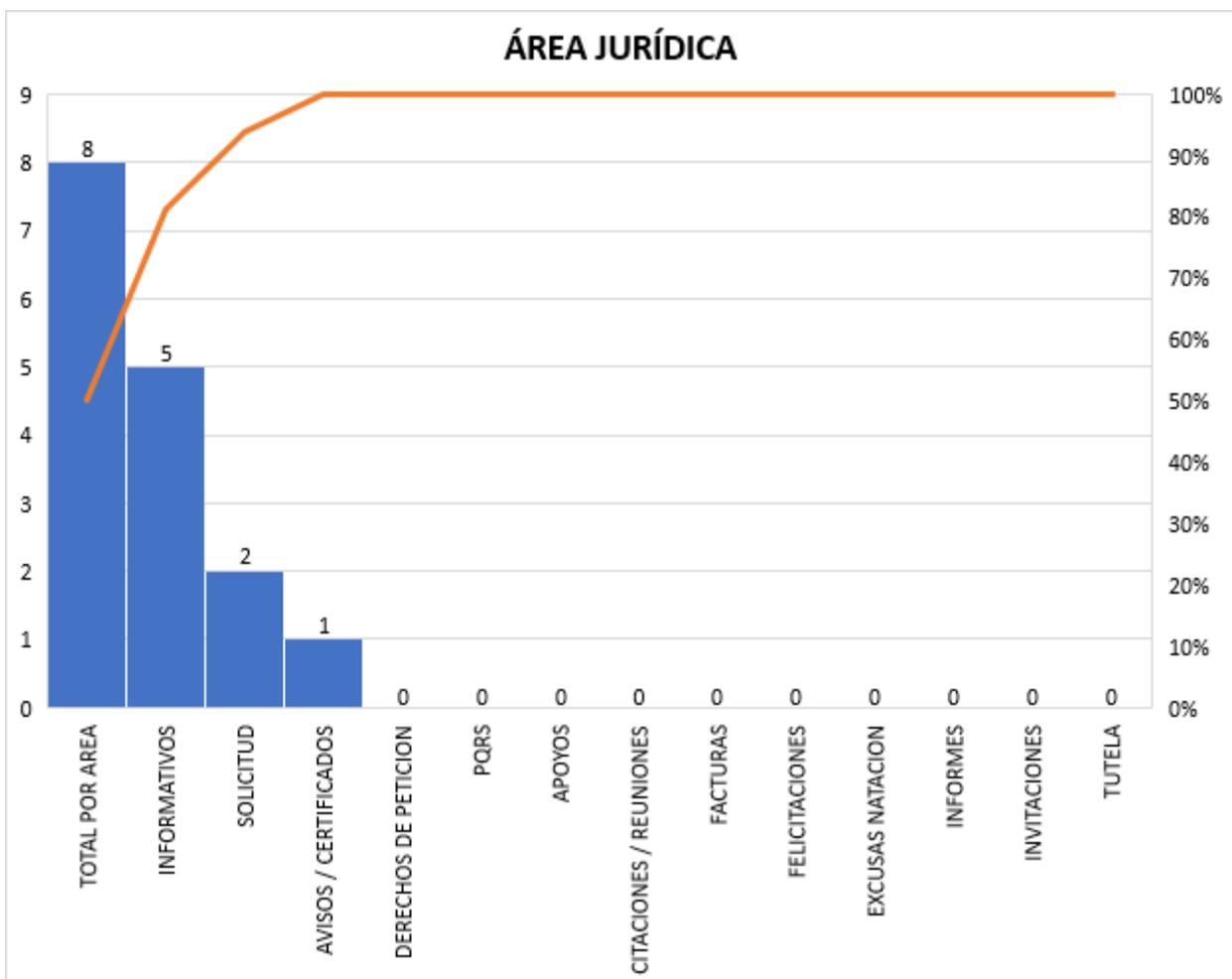
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GRAFICA No. 10. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA JURÍDICA

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 5 comunicaciones de carácter informativo, 2 solicitudes, 1 comunicaciones referentes a avisos y/o certificaciones; para un total de 8 comunicaciones.



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

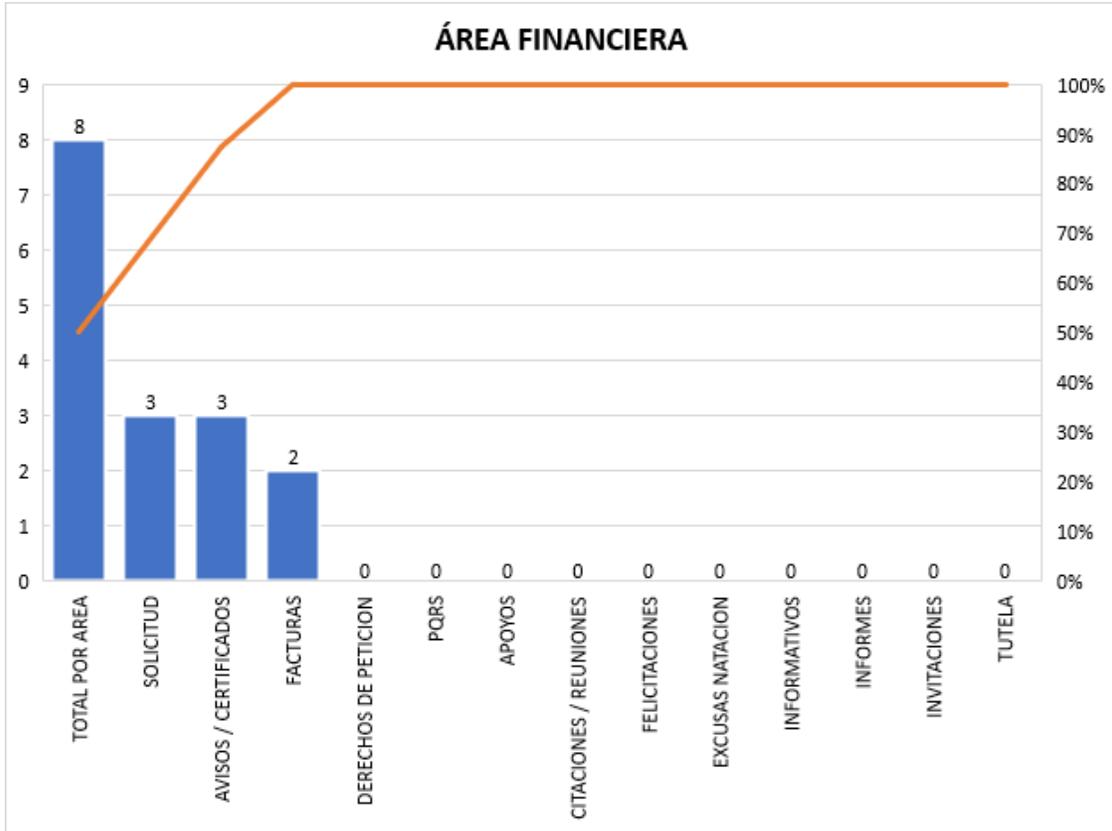


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

GRAFICA No. 11. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA FINANCIERA

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 3 solicitudes, 3 comunicaciones referentes a avisos y/o certificaciones y 2 facturas; para un total de 8 comunicaciones.



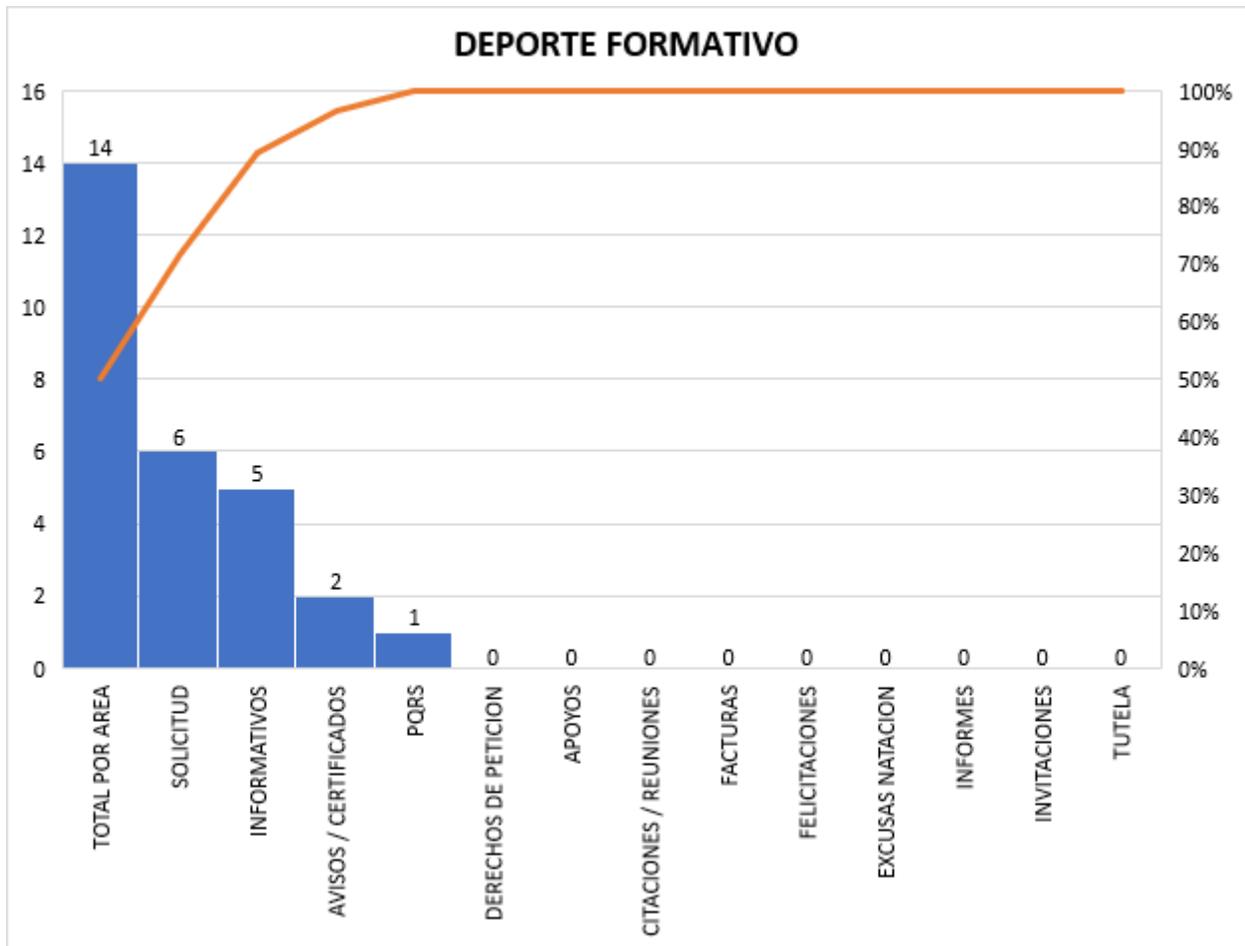
Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GRAFICA No. 12. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA DE DEPORTE FORMATIVO

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 6 solicitudes, 5 comunicaciones de carácter informativo, 2 comunicaciones referentes a avisos y/o certificaciones y 1 PQR; para un total de 14 comunicaciones.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación



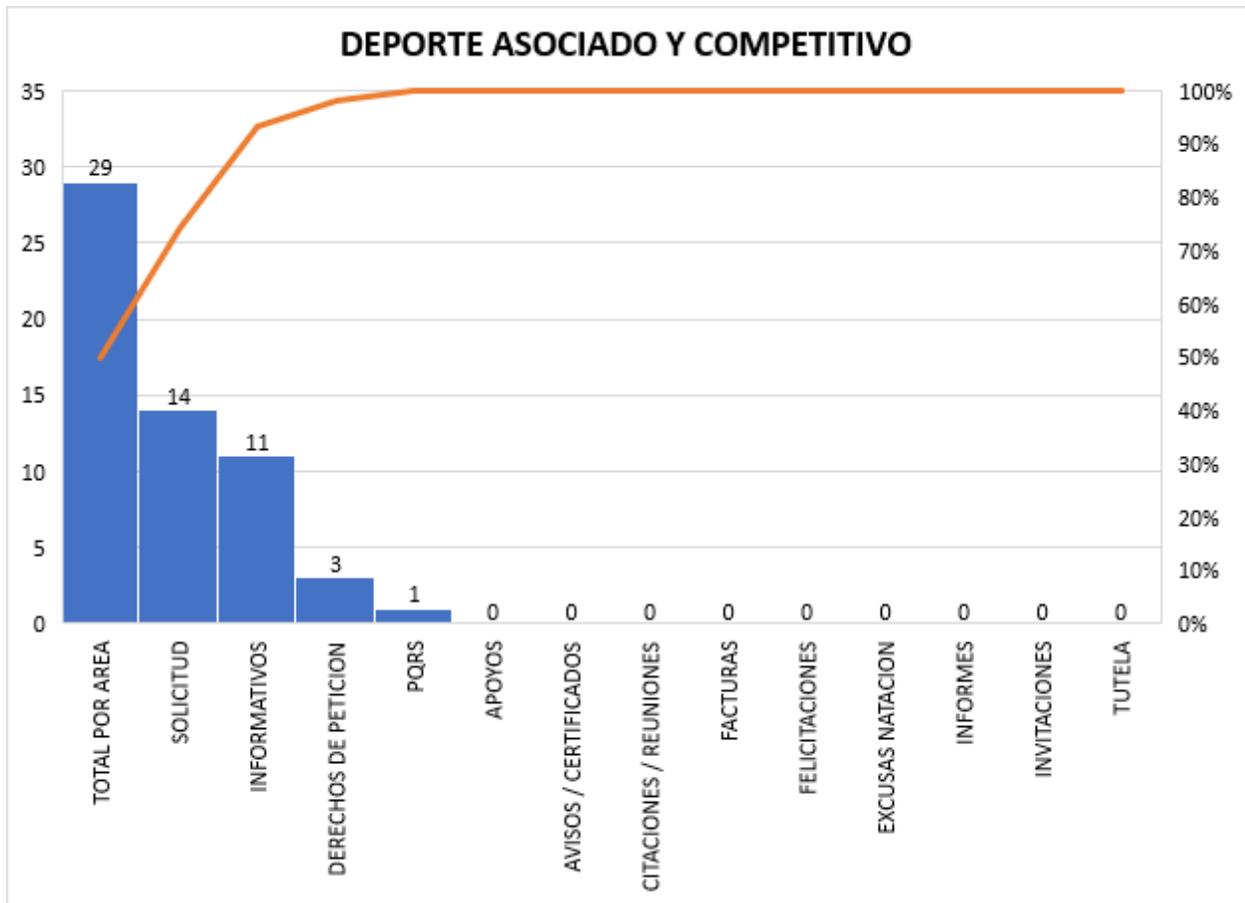
Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GRAFICA No. 13. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA DE DEPORTE ASOCIADO Y COMPETITIVO

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 14 solicitudes, 11 comunicaciones de carácter informativo, 3 derechos de petición y 1 PQR; para un total de 29 comunicaciones.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GRAFICA No. 14. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA DE DEPORTE ÉLITE

La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 3 comunicaciones para apoyos y 1 solicitudes; para un total de 4 comunicaciones.



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

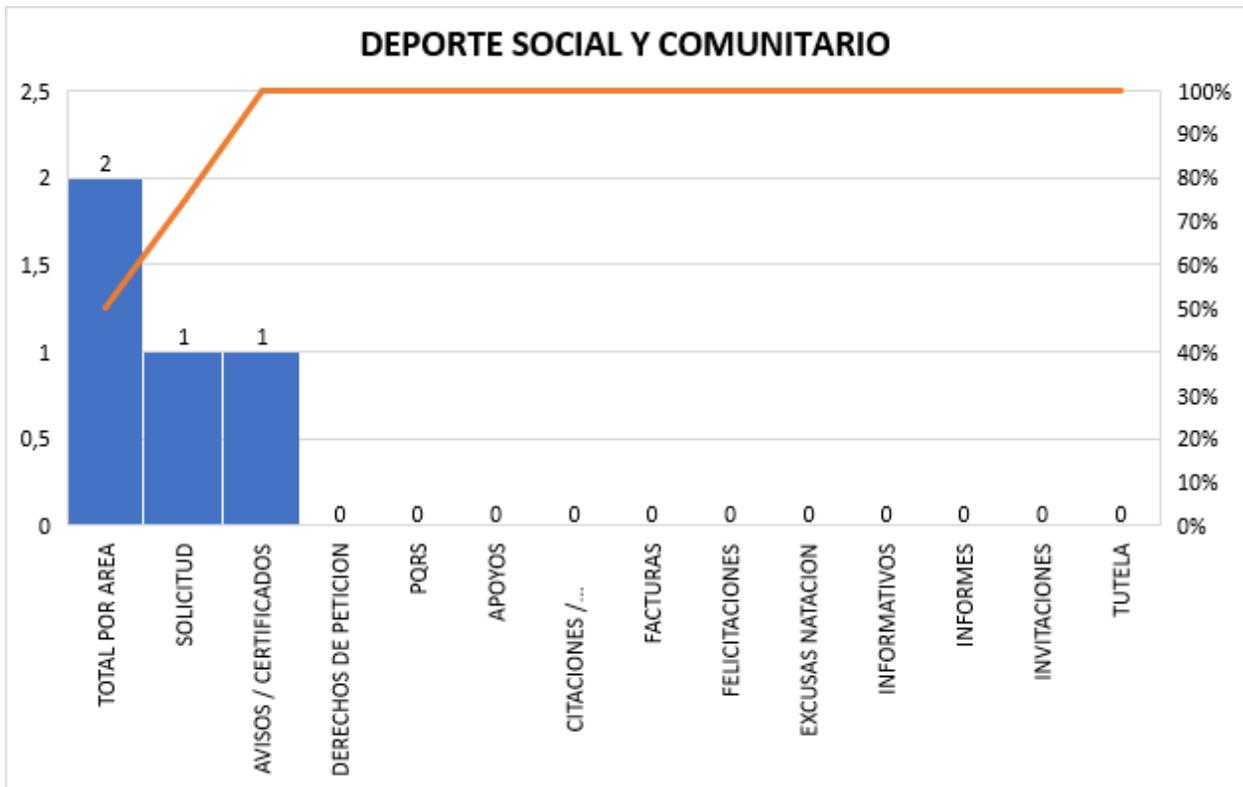


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

GRAFICA No. 15. CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR EL ÁREA DE DEPORTE SOCIAL Y COMUNITARIO

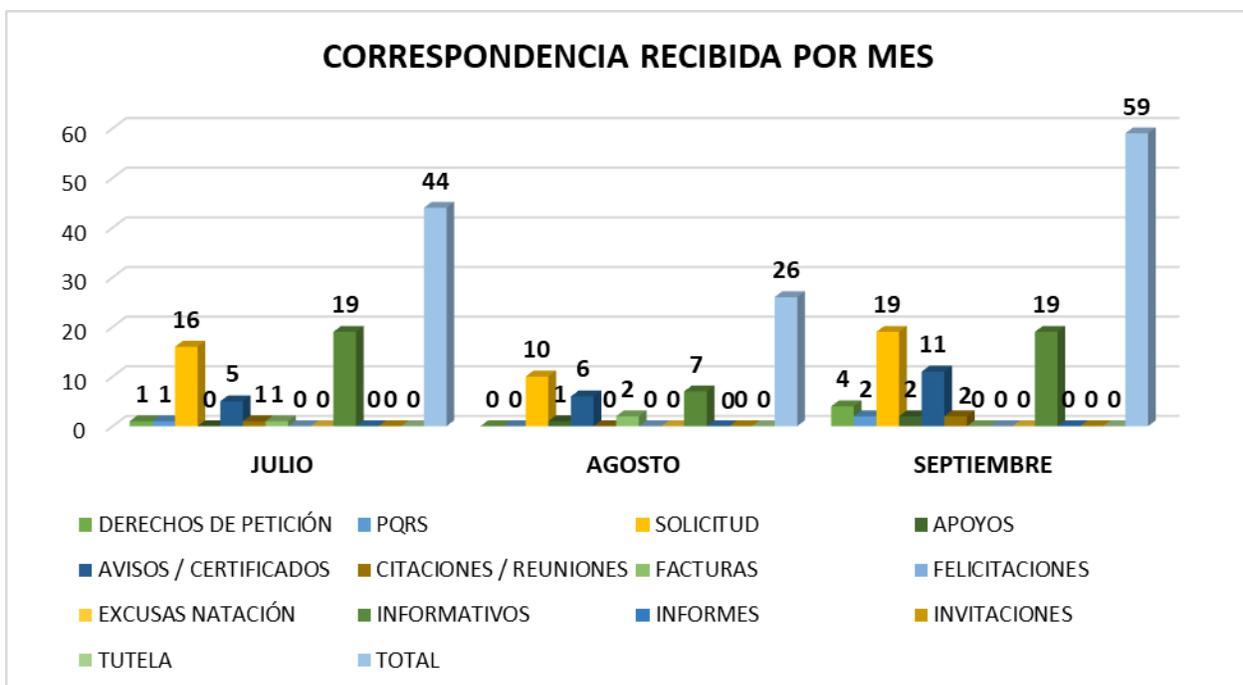
La grafica muestra que esta área durante el trimestre recibe 1 solicitud, 1 comunicaciones referentes a avisos y/o certificaciones; para un total de 2 comunicaciones.



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GRAFICA No. 16. CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN EL TRIMESTRE

En relación con cada una de las comunicaciones recibidas en la siguiente grafica se muestra el comportamiento mensual de toda la correspondencia radicada en la ventanilla única del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Cajicá.



Fuente: Elaborado por ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.