



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

# INFORME INDICADORES DE GESTIÓN III TRIMESTRE 2021



# INSDEPORTES 2021 CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN  
INFORME GENERAL  
JULIO – SEPTIEMBRE



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 tercer trimestre del año en curso 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.

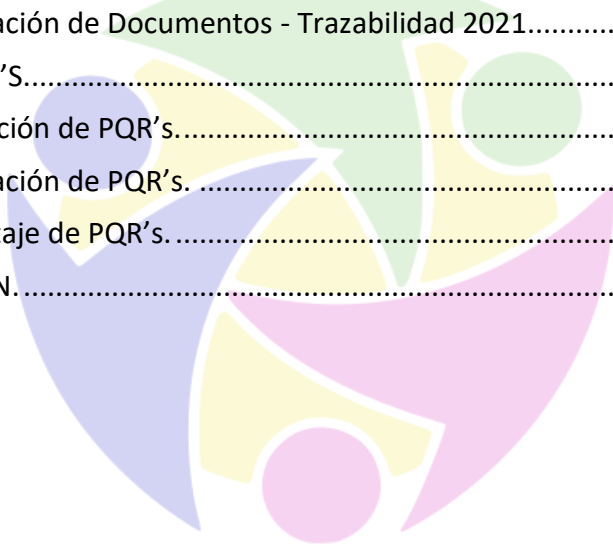
A continuación, se presenta el resultado obtenido en este proceso, correspondientes al tercer trimestre del año 2021 con su correspondiente resultado.

# INSDEPORTES CAJICÁ



## CONTENIDO

INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA .....	4
Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad de julio a diciembre del año 2021 .....	7
CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS .....	8
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos – Trazabilidad julio – septiembre 2021 .....	8
Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021.....	9
CLASIFICACIÓN DE PQR'S.....	9
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.....	10
Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's.....	10
Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR's.....	11
DERECHOS DE PETICIÓN.....	12



# 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 GENERAL DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021, 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 tercer trimestre del año 2021 se indica a continuación el comportamiento de la correspondencia recibida durante el año 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 julio a septiembre del 2021

RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
A término	225	97	55	377
Fuera de Términos/Vencidas	85	68	60	213
No requiere Respuesta	154	131	140	425
Por Responder	0	0	0	0
Total	464	296	255	1015



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

Para el segundo semestre del año 2021 han ingresaron en su totalidad 1550 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

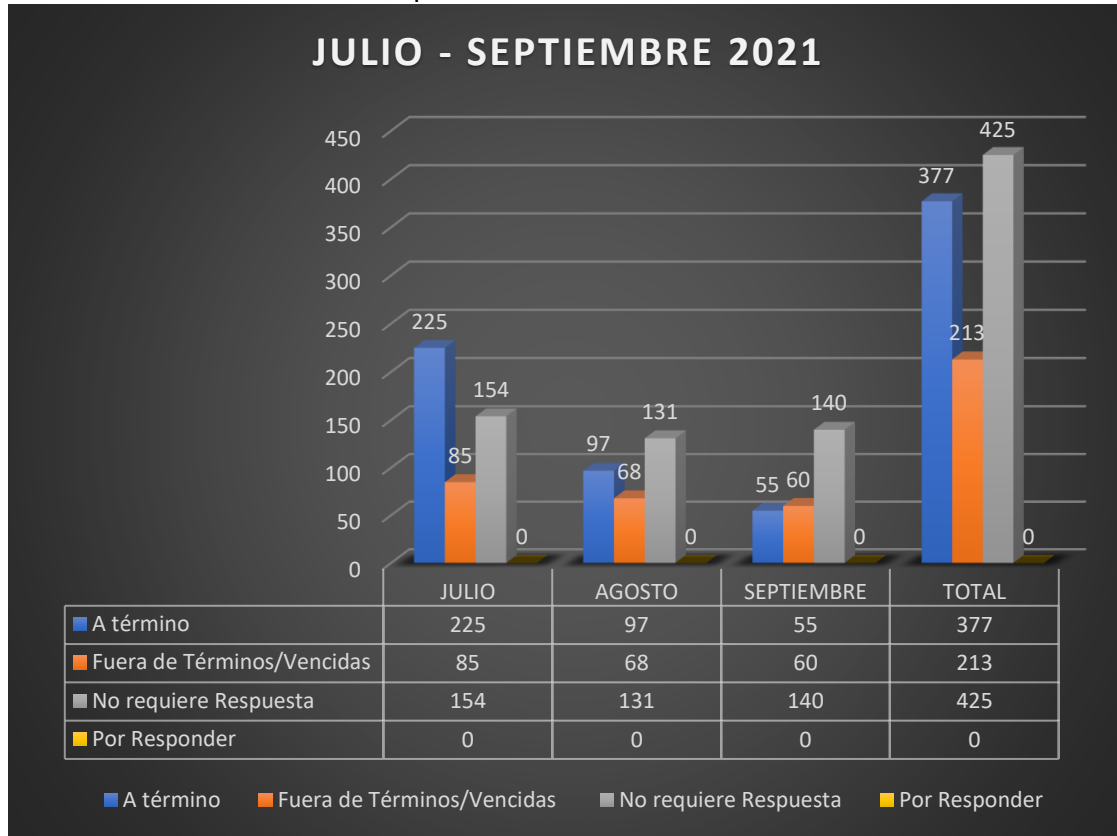
- Apoyos
- Derechos de Petición
- Solicitud
- PQR's
- Informativos
- Citaciones/Reuniones
- Facturas
- Excusas Natación
- Avisos/Certificados
- Informes
- Invitaciones
- Cuentas de cobro

Como se evidencia en el cuadro No. 01. Termino de respuesta. Durante el mes de julio se recibieron 464 solicitudes, de las cuales 225 solicitudes se respondieron a tiempo, 85 se respondieron fuera de términos y 154 no requirieron respuesta. En el mes de agosto se recibieron 296 solicitudes, de las cuales 97 solicitudes se respondieron a tiempo, 68 se respondieron fuera de términos y 131 no requirieron respuesta. En el mes de septiembre se recibieron 255 solicitudes, de las cuales 55 solicitudes se respondieron a tiempo, 60 se respondieron fuera de términos y 140 no requirieron respuesta.

INSDEPORTES  
CAJICÁ



Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2021



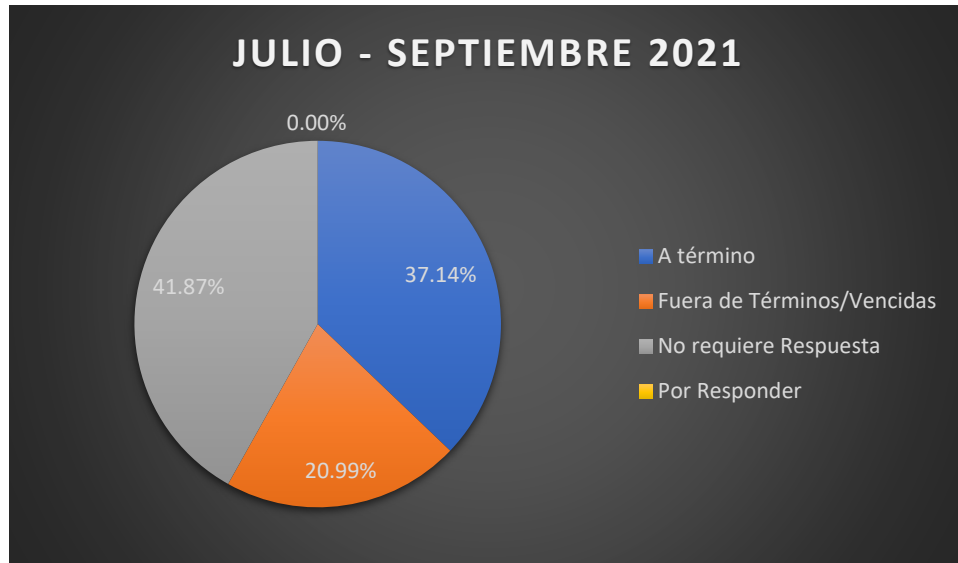
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del II semestre del año 2021.

# INSDEPORTES

## CAJICÁ



## Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad de julio a diciembre del año 2021



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

En los Gráfico No. 01 y 02, se evidencia que en el tercer trimestre del año 2021 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 37.14% ( $377/1015=37.14\%$ ); lo que representa que el 20.99% ( $213/1015=20.99\%$ ) de estas solicitudes se responden fuera de término; las solicitudes que no requerían ser respondidas representaron el 41.87% ( $425/1015=41.87\%$ ), y no quedaron comunicaciones pendientes por respuesta.



## CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.

Esta clasificación se interpreta de acuerdo con el asunto del documento y se tipifica en documentos que soliciten alguna solicitud de índole económico o social, derechos de petición, solicitudes, PQR's, documentos informativos, circulares, citaciones o reuniones, facturas, avisos y certificados, felicitaciones, tutelas, informes e invitaciones.

**Tabla No. 02. Clasificación de Documentos – Trazabilidad julio – septiembre 2021**

TIPO DE DOCUMENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	0	0	0	0
SOLICITUD	302	147	105	554
PQRS	2	3	1	6
INFORMATIVOS	27	24	27	78
CITACIONES/REUNIONES	2	1	2	5
FACTURAS/CUENTAS DE COBRO	122	110	109	341
PROPUESTAS	1	1	1	3
AVISOS/CERTIFICADOS	0	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	0	0
INVITACIONES	8	10	9	27
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>296</b>	<b>255</b>	<b>1015</b>

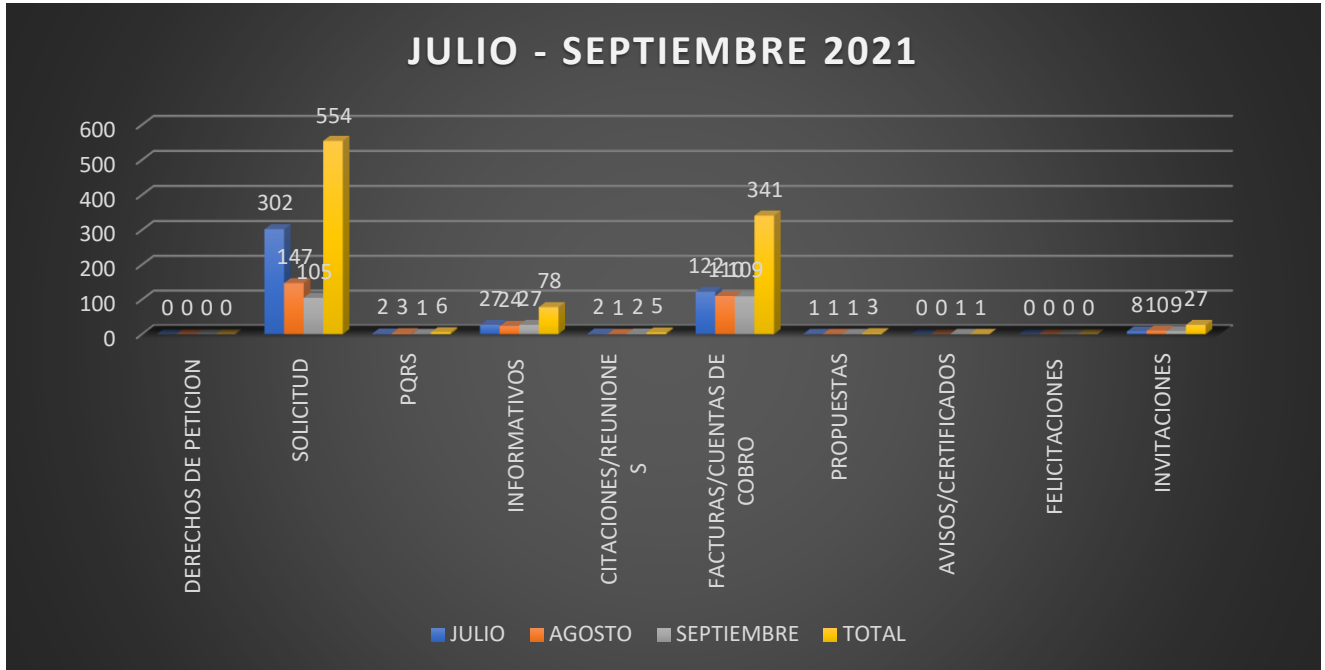
**Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del II semestre del año 2021.**

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.





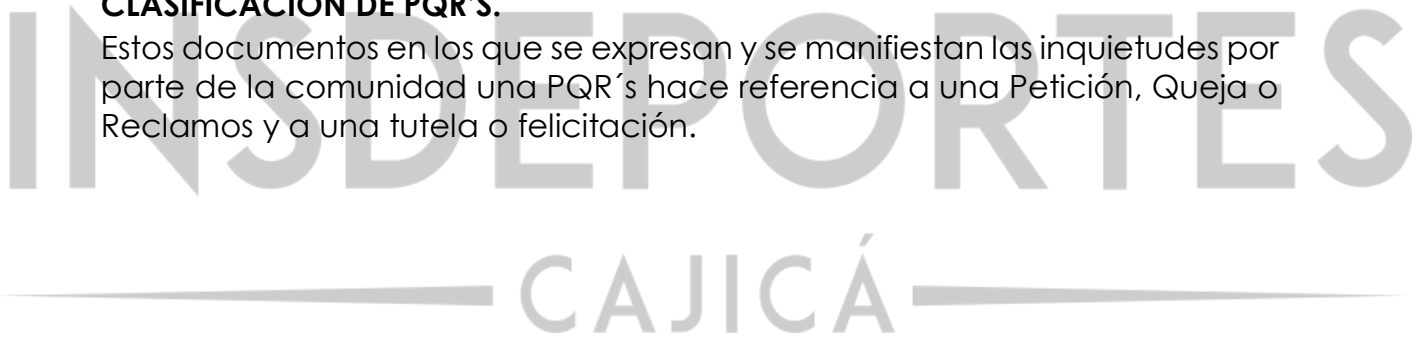
Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021



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

### 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.





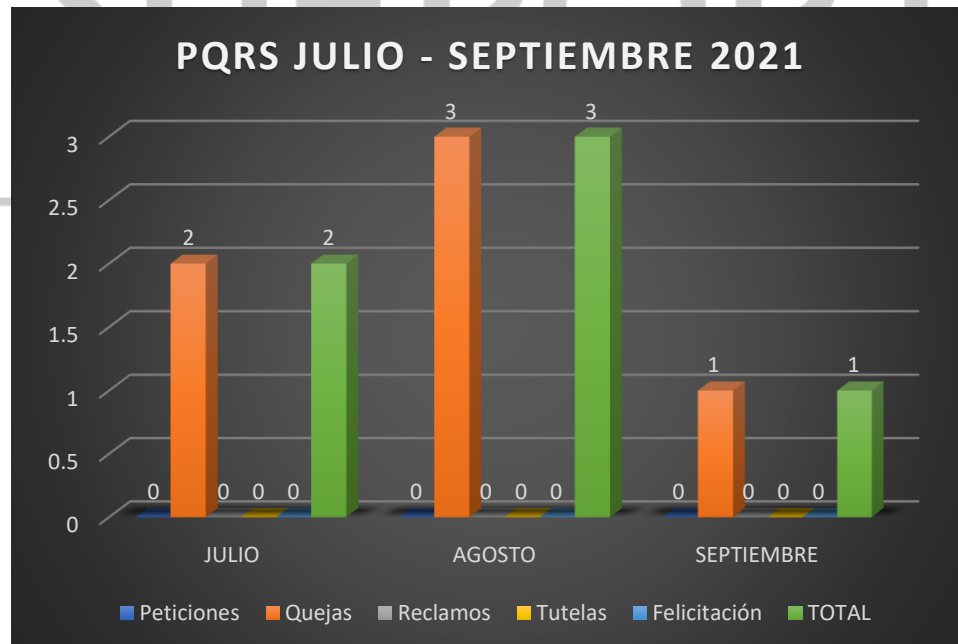
**Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.**

A continuación, se muestra el comportamiento en el II semestre del año 2021 en la radicación de PQR's.

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones	0	0	0	0
Quejas	2	3	1	6
Reclamos	0	0	0	0
Tutelas	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

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

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





Instituto Municipal de Deporte y Recreación

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del segundo semestre 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 tercer trimestre del año 2021 el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 6 PQR's las cuales el total fueron quejas.

Durante este tercer trimestre se recibieron 6 quejas que equivale a un 100%. Para un total de 6 PQR's que conforman dicho 100% esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 03 y 04. De la Clasificación y porcentaje (%) por asunto de las PQR's.



## DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante el tercer trimestre del año 2021, no se recibieron derechos de petición.



# INSDEPORTES

## CAJICÁ