



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN



III TRIMESTRE 2022

INSDEPORTES CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
JULIO – SEPTIEMBRE



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 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 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 julio – septiembre 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.....	11
DERECHOS DE PETICIÓN.....	11
Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2022	12
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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 julio a septiembre 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
A término	158	145	108	411
Fuera de Términos/Vencidas	19	12	5	36
No requiere Respuesta	185	177	168	530
Por Responder	0	0	1	1
Total	362	334	282	978

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

Para el tercer trimestre del año 2022 ingresaron en su totalidad 978 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



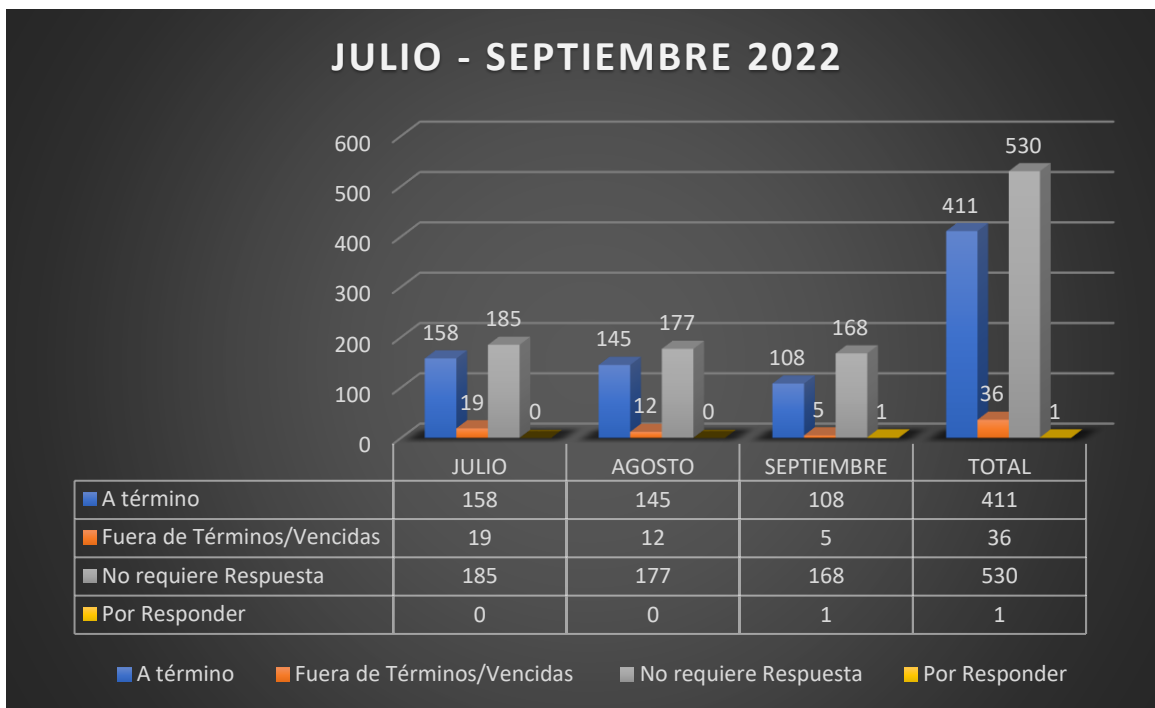
- ACTA
- AGRADECIMIENTOS
- CERTIFICADO
- CITACIÓN
- CONVENIO
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- FELICITACION
- HOJA DE VIDA
- INCAPACIDAD
- INFORME
- INVITACIÓN
- LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO
- PROPUESTA
- QUEJA
- REMISIÓN POR COMPETENCIA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO
- SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS



Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de julio se recibieron 362 solicitudes, de las cuales 19 se respondieron fuera de término. Para el mes de agosto se recibieron 334, de las cuales se respondieron 12 fuera de término. En el mes de septiembre se recibieron 282 solicitudes, de las cuales 5 fueron respondidas fuera de término y aún queda una pendiente por responderse.

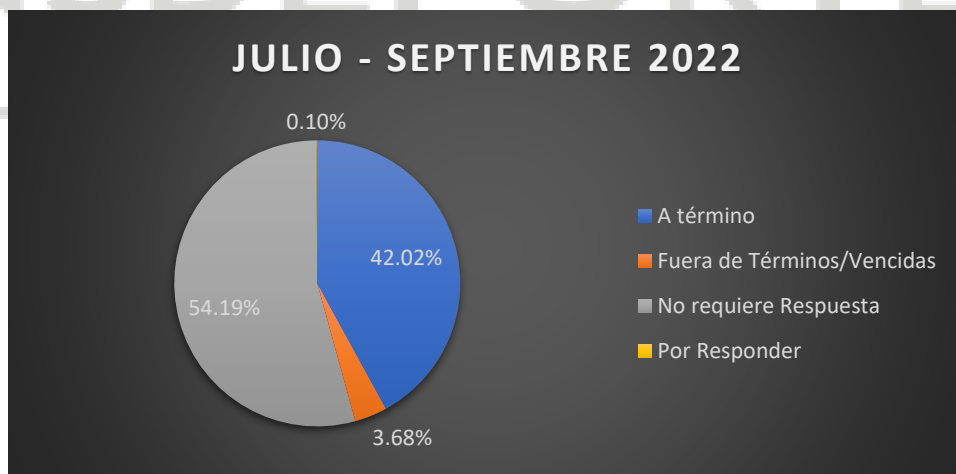


Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2022



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 julio, agosto y septiembre 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 42.02% ($411/978=42.02\%$); lo que representa que el 3.68% ($36/978=3.68\%$) de estas solicitudes se responden fuera de termino y el 0.10% ($1/978=0.10\%$) 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTA	0	0	1	1
AGRADECIMIENTOS	0	0	1	1
CERTIFICADO	21	35	16	72
CITACIÓN	3	4	5	12
CONVENIO	0	0	1	1
CONVOCATORIA	0	0	1	1
CUENTA DE COBRO	129	126	133	388
DERECHO DE PETICIÓN	3	6	3	12
FACTURA	3	0	2	5
FELICITACION	1	1	0	2
HOJA DE VIDA	2	1	0	3
INCAPACIDAD	3	15	2	20
INFORME	13	9	11	33

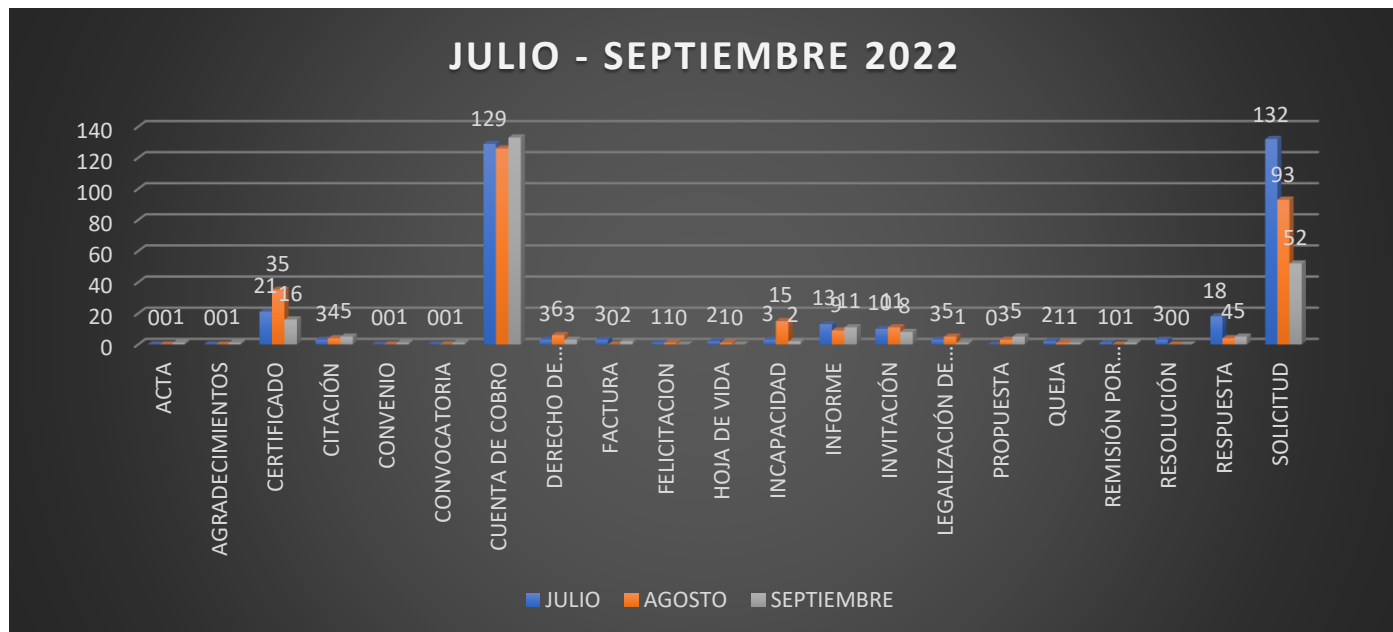


INVITACIÓN	10	11	8	29
LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO	3	5	1	9
PROPUESTA	0	3	5	8
QUEJA	2	1	1	4
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0	1	2
RESOLUCIÓN	3	0	0	3
RESPUESTA	18	4	5	27
SOLICITUD	132	93	52	277
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	1	3	2	6
SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS	14	17	31	62
Total	362	334	282	978

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 tercer 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.

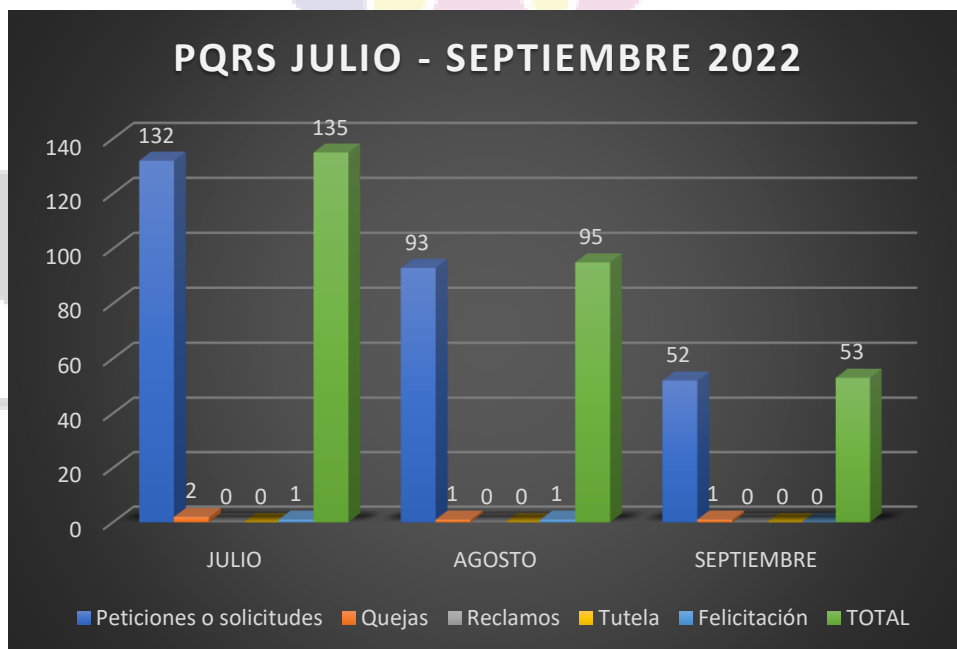
A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de julio, agosto y septiembre, en la radicación de PQR's.



ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones o solicitudes	132	93	52	277
Quejas	2	1	1	4
Reclamos	0	0	0	0
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	1	1	0	2
TOTAL	135	95	53	283

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

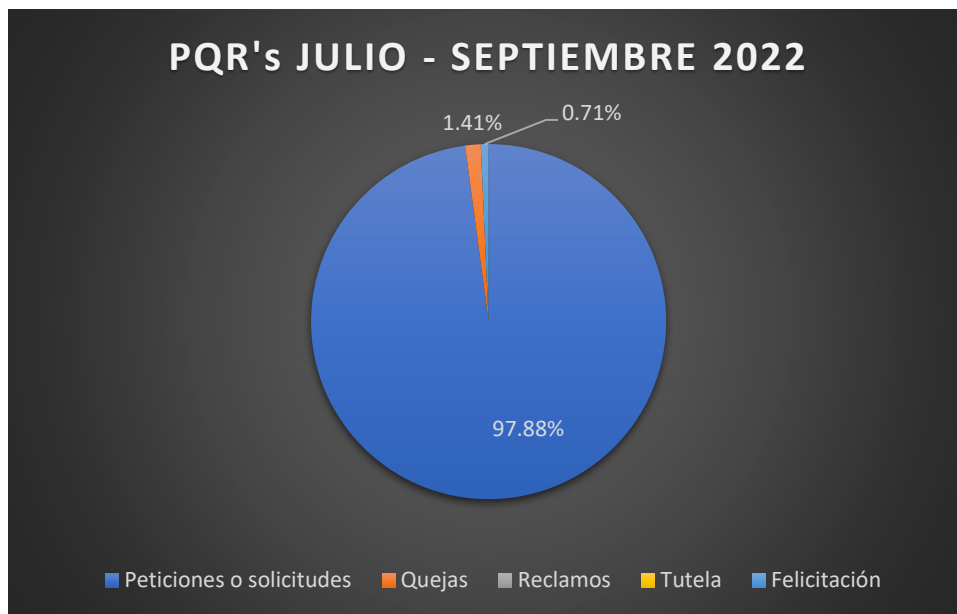
Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



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 julio a septiembre de 2022, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 283 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

Durante este tercer trimestre se reciben 277 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 97.88%, 4 quejas que equivalen a un 1.41% y 2 Felicitaciones que corresponden a un 0.71% para un total de 283 PQRS que conforman el 100% esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

DERECHOS DE PETICIÓN.

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



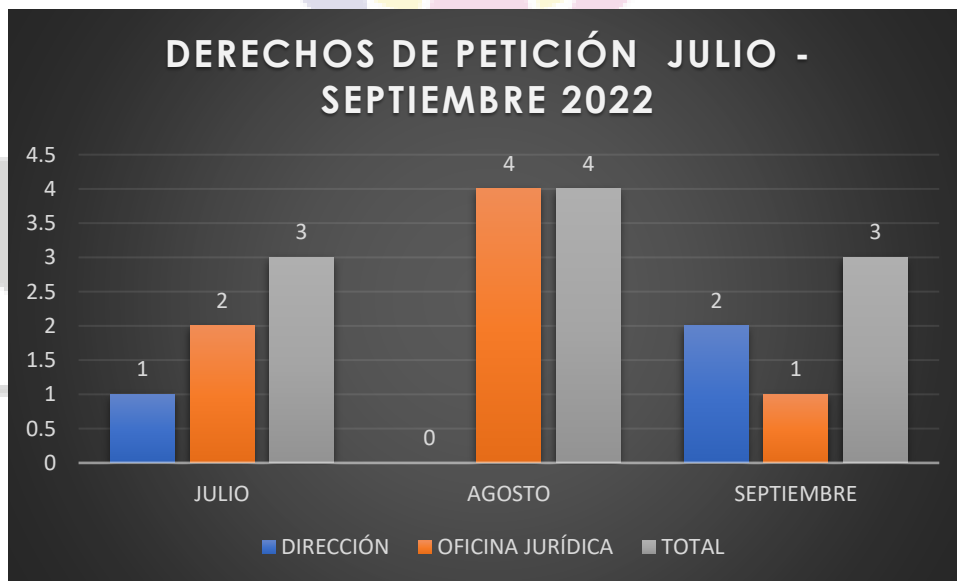
Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2022

DERECHOS DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN	1	0	2	3
OFICINA JURÍDICA	2	4	1	7
TOTAL	3	4	3	10

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

Gráficamente los diez (10) derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de la Oficina Jurídica recibe siete (7) que corresponde al 70% y la Dirección se encarga de responder tres (3) derechos de petición que equivale al 30% 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.