



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN

CUARTO TRIMESTRE 2020

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
OCTUBRE – DICIEMBRE



Calle 1 Sur No. 7-56 Coliseo fortaleza de piedra
Telefonos: (57+1) 8898746
Página Web: www.insdeportescajica.gov.co
Correo Electrónico: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co





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 la diferente documentación que recibe ventanilla única para el instituto.

Durante el cuarto 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, correspondientes al periodo octubre - diciembre de 2020 con su correspondiente resultado.



Calle 1 Sur No. 7-56 Coliseo fortaleza de piedra
Telefonos: (57+1) 8898746
Página Web: www.insdeportescajica.gov.co
Correo Electrónico: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co





Contenido

| | |
|---|----|
| INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA | 4 |
| TÉRMINOS DE RESPUESTA..... | 4 |
| Tabla No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2020 | 4 |
| Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2020 | 5 |
| Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2020..... | 6 |
| CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS. | 7 |
| Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2020 | 8 |
| Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2020 | 8 |
| CLASIFICACIÓN DE PQR'S. | 9 |
| Tabla No. 03. Clasificación de PQR's..... | 9 |
| Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's. | 10 |
| Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR's. | 10 |
| DERECHOS DE PETICIÓN. | 11 |
| Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2020..... | 11 |
| Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2020..... | 12 |
| GÉNERO DE LOS SOLICITANTES..... | 13 |
| Tabla No. 05 Género de los Solicitantes - Trazabilidad 2020 | 13 |
| Gráfico No. 07. Género de los solicitantes - Trazabilidad 2020..... | 14 |



INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Los siguientes datos recopilados en la trazabilidad de la correspondencia recibida 2020, nos permiten 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 OCTUBRE A DICIEMBRE 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 2020 se indica a continuación el comportamiento de la correspondencia recibida durante los meses de OCTUBRE a DICIEMBRE 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 2020

| RESPUESTA | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-------------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| A término | 47 | 69 | 58 | 174 |
| Fuera de Términos/Vencidas | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Por Responder | 0 | 0 | 6 | 6 |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación

| | | | | |
|-------|----|----|----|-----|
| TOTAL | 48 | 69 | 64 | 181 |
|-------|----|----|----|-----|

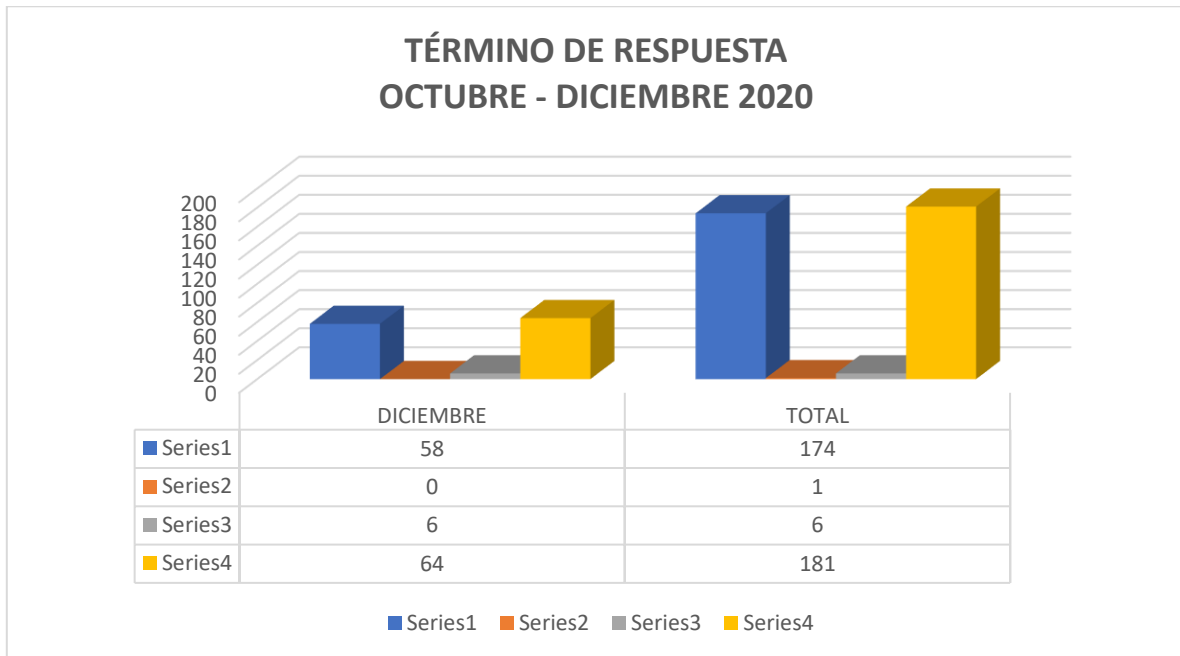
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Para el cuarto trimestre del año 2020 han ingresaron en su totalidad 181 documentos, radicados mediante oficios y correo electrónico; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

- Apoyos
- Derechos de Petición
- Solicitud
- PQR'S
- Informativos
- Citaciones/Reuniones
- Facturas
- Excusas Natación
- Avisos/Certificados
- Felicitaciones
- Tutela
- Informes
- Invitaciones

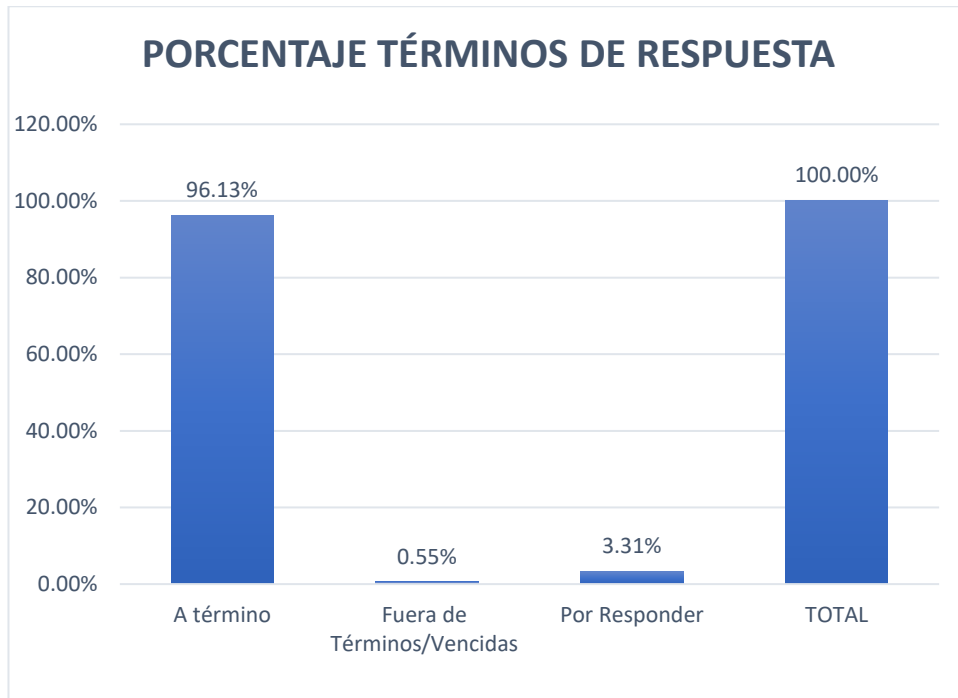
Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Para el mes de octubre se reciben 48 solicitudes de las cuales se responden a término 47 y fuera de término 1 solicitud. En el mes de noviembre se reciben 69 solicitudes y todas se respondieron a término. Para el mes de diciembre se reciben 64 solicitudes de las cuales por responder quedan 6. Cabe resaltar en durante el cuarto trimestre comprendido de octubre a Diciembre hay comunicaciones con términos vencidos de acuerdo a la normatividad aplicada para el uso de escenarios y espacios en la contingencia de pandemia a causa del covid-19.

Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

En los Gráfico No. 01 y 02, se evidencia que en los octubre, noviembre y diciembre 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 96,13% ($174/181=96,13\%$); lo que representa que la respuesta a solicitudes fuera de términos equivale a 0,55% ($1/181=0,55\%$) de estas solicitudes el 3,31% ($6/181=3,31$) representa las solicitudes pendientes por responder.

Para el caso especial de las comunicaciones pendientes por responder, aún están dentro de los términos establecidos de 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.

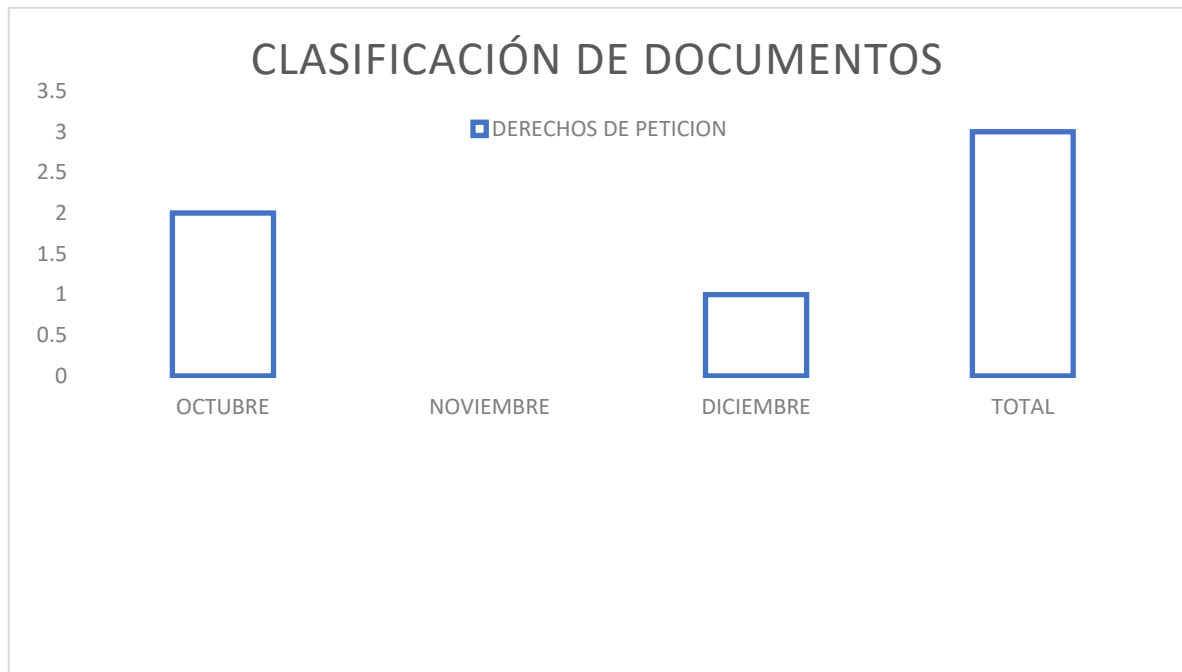


Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2020

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

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 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

En el anterior grafico observamos el número de documentos que de acuerdo con la clasificación que se tiene y según sea el asunto, se radicaron durante el cuarto trimestre de la presente anualidad.



| TIPO DE DOCUMENTO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| APOYOS | 1 | 2 | 0 | 3 |
| DERECHOS DE PETICION | 2 | 0 | 1 | 3 |
| SOLICITUD | 16 | 17 | 8 | 41 |
| PQRS | 5 | 3 | 1 | 9 |
| INFORMATIVOS | 7 | 13 | 31 | 51 |
| CITACIONES/REUNIONES | 1 | 9 | 3 | 13 |
| FACTURAS | 3 | 1 | 2 | 6 |
| EXCUSAS NATACION | 0 | 0 | 0 | 0 |
| AVISOS/CERTIFICADOS | 8 | 6 | 14 | 28 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TUTELA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INFORMES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| HOJAS DE RUTA | 3 | 15 | 2 | 20 |
| INVITACIONES | 2 | 3 | 2 | 7 |
| TOTAL | 48 | 69 | 64 | 181 |

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.

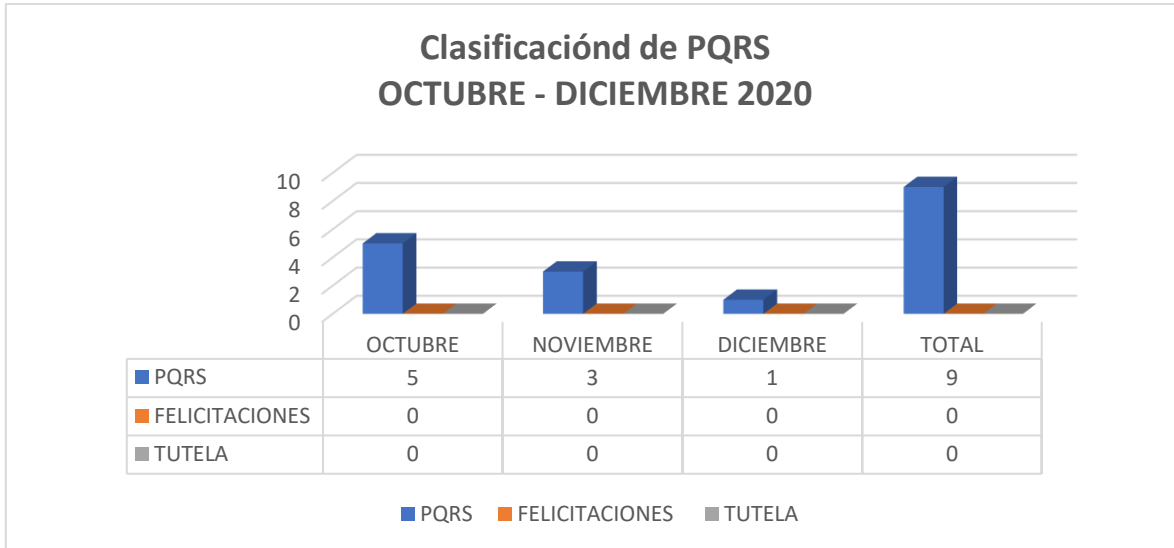
A continuación, se muestra el comportamiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre en la radicación de PQR's.

| TIPO DE DOCUMENTO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| PQRS | 5 | 3 | 1 | 9 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TUTELA | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

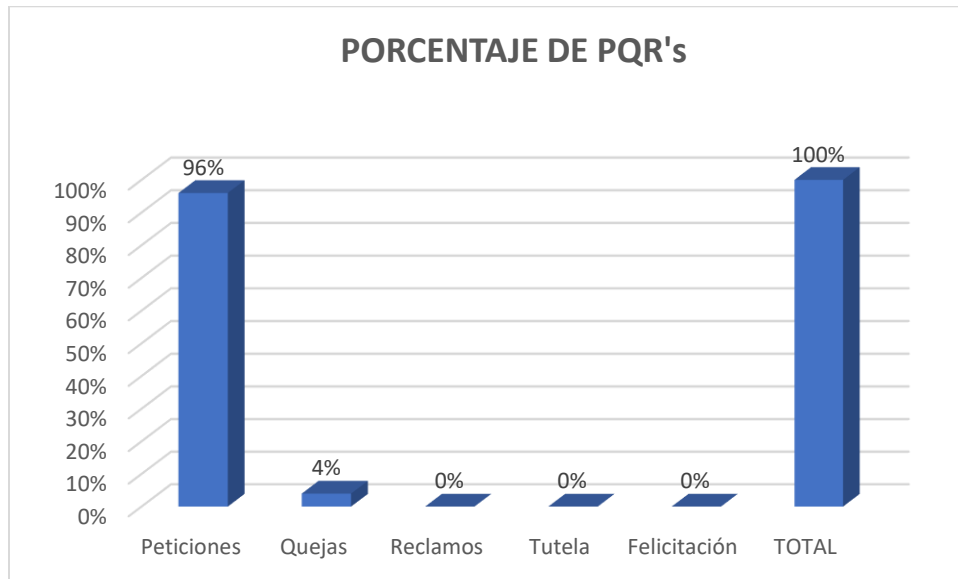


Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR's.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Se evidencia que durante el periodo OCTUBRE a DICIEMBRE 2020 el Instituto Municipal de deporte y recreación de Cajicá, recibió 9 PQRS divididos en peticiones, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de octubre a diciembre, se recibieron 3 derechos de petición que se emitieron a las áreas de apoyo y a la dirección del instituto.

Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2020

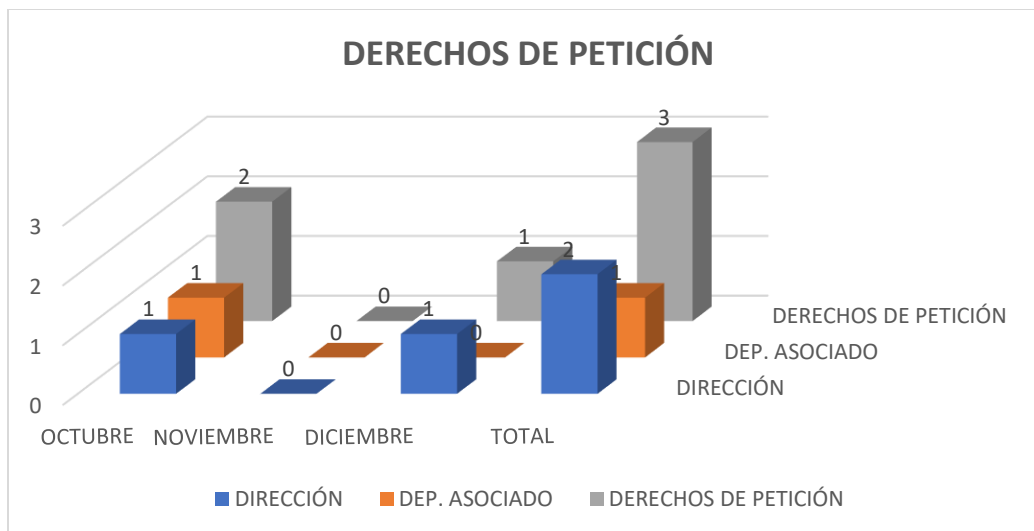
| Área | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| DIRECCIÓN | 1 | 0 | 1 | 2 |
| DEP. ASOCIADO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 2 | 0 | 1 | 3 |

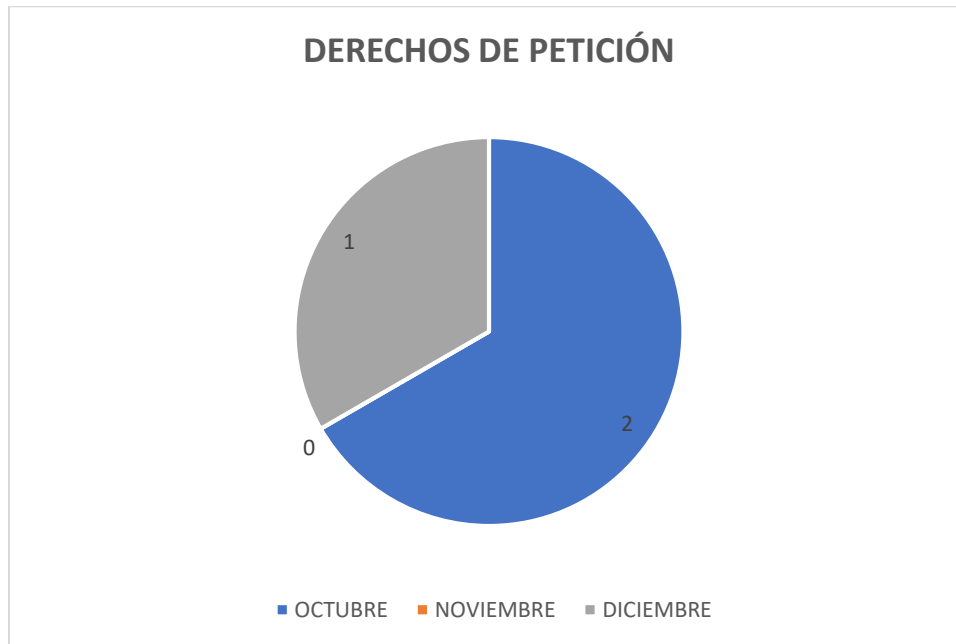
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.



Gráficamente los tres (3) derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso la Dirección recibe y gestiona las respuestas a término dos (2) derechos de petición, esto equivale al 66.37% y el área de Deporte asociado y competitivo se encarga de responder un (1) derechos de petición que equivale al 33.33% de todos los recibidos.

Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2020





Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

GÉNERO DE LOS SOLICITANTES.

Para medir esta información, se realiza la siguiente tabla clasificando el género de cada solicitante y permite medir el número de hombre y mujeres que radicaron algún tipo de documento ante el instituto. Para el caso de empresas o entidades privadas se relaciona como no identificado ya que no es objetivo su género de acuerdo con los condicionales establecidos.

Tabla No. 05 Género de los Solicitantes - Trazabilidad 2020

| GÉNERO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Femenino | 15 | 17 | 19 | 51 |
| Masculino | 12 | 8 | 16 | 36 |
| No identificado | 0 | 4 | 1 | 5 |
| TOTAL | 27 | 29 | 36 | 92 |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
Instituto Municipal de Deporte y Recreación

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.

Detalladamente en el siguiente gráfico se puede ver la medición del número de hombres y mujeres que radicaron algún tipo de documento. Durante todo el trimestre 51 documentos fueron radicados por mujeres y 36 por hombres. Como género no identificado se radicaron 5 documentos.

Gráfico No. 07. Género de los solicitantes - Trazabilidad 2020

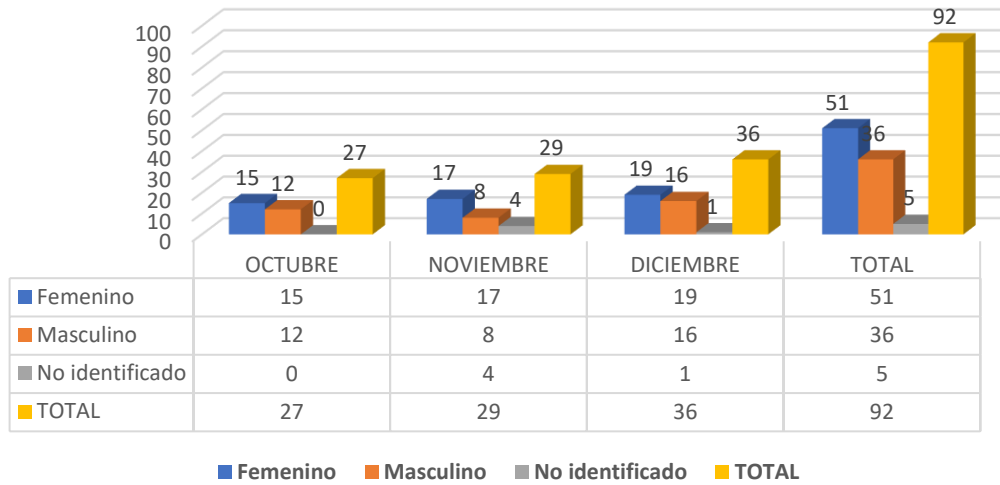


Calle 1 Sur No. 7-56 Coliseo fortaleza de piedra
Telefonos: (57+1) 8898746
Página Web: www.insdeportescajica.gov.co
Correo Electrónico: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co





GÉNERO DE LOS SOLICITANTES



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2020.