



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación

# INFORME INDICADORES DE GESTIÓN IV TRIMESTRE 2021



# INSDEPORTES 2021 CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN  
INFORME GENERAL  
OCTUBRE – DICIEMBRE



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 cuarto 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 anual 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 cuarto trimestre del año 2021 con su correspondiente resultado.

# INSDEPORTES

## CAJICÁ



## CONTENIDO

INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA .....	4
Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2021.....	6
Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad de octubre a diciembre del año 2021 .....	6
CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS. ....	7
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos – Trazabilidad octubre – diciembre 2021 .....	7
Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2021.....	8
CLASIFICACIÓN DE PQR'S.....	8
Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.....	8
Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's. ....	9
Gráfico No. 05. Porcentaje de PQR's.....	10
DERECHOS DE PETICIÓN.....	10
Tabla No. 04 Derechos De Petición – Octubre – Diciembre Trazabilidad 2021 .....	11
Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2021.....	11

# 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 CUARTO 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 segundo semestre 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 octubre a diciembre del 2021**

RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
A término	56	46	40	142
Fuera de Términos/Vencidas	68	61	24	153
No requiere Respuesta	81	84	58	223
Por Responder	0	0	0	0



Total	205	191	122	518
-------	-----	-----	-----	-----

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

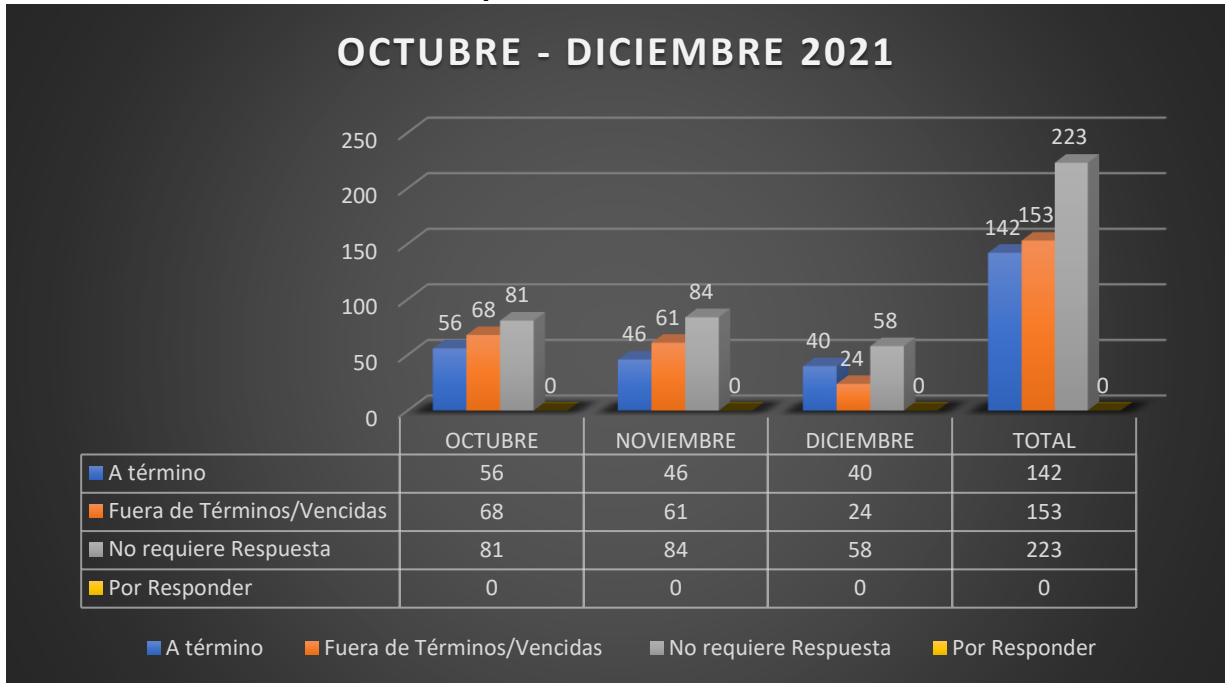
Para el segundo semestre del año 2021 han ingresaron en su totalidad 1550 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:

- 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. En el mes de octubre se recibieron 205 solicitudes, de las cuales 56 solicitudes se respondieron a tiempo, 68 se respondieron fuera de términos, 81 no requirieron respuesta y 2 solicitudes no se respondieron. En el mes de noviembre se recibieron 191 solicitudes, de las cuales 46 solicitudes se respondieron a tiempo, 61 se respondieron fuera de términos, 84 no requirieron respuesta y 4 solicitudes no se respondieron. En el mes de diciembre, hasta el día 23 de diciembre se recibieron 122 solicitudes, de las cuales 38 solicitudes se respondieron a tiempo, 26 se respondieron fuera de términos, 58 no requirieron respuesta y a 11 solicitudes no se les dio respuesta.

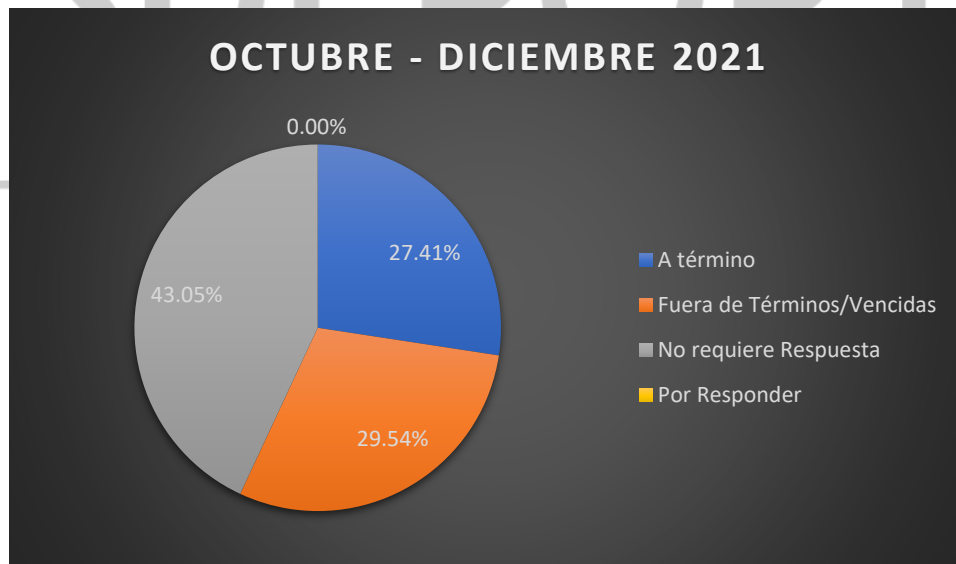


Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2021



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

Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad de octubre 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 cuarto 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 27.41% ( $142/518=27.41\%$ ); lo que representa que el 29.54% ( $153/518=29.54\%$ ) de estas solicitudes se responden fuera de termino; las solicitudes que no requerían ser respondidas representaron el 43.05% ( $223/518=43.05\%$ ), y no hubo pendientes por responder.

## 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 octubre – diciembre 2021**

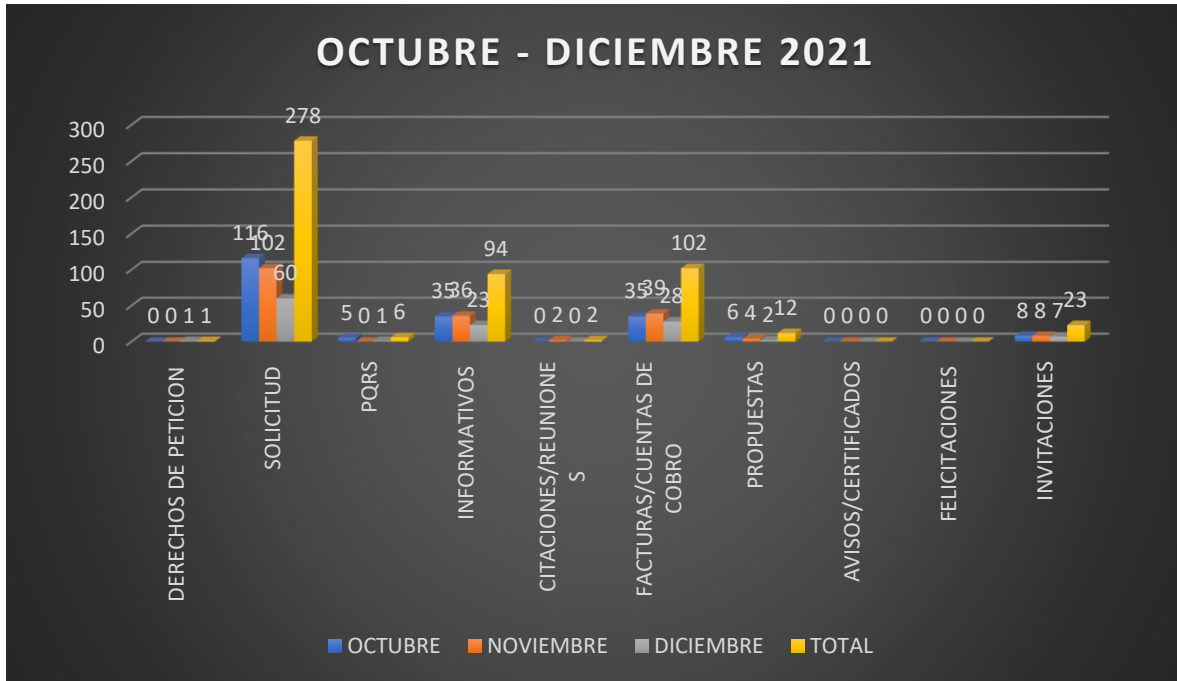
TIPO DE DOCUMENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	0	0	1	1
SOLICITUD	116	102	60	278
PQRS	5	0	1	6
INFORMATIVOS	35	36	23	94
CITACIONES/REUNIONES	0	2	0	2
FACTURAS/CUENTAS DE COBRO	35	39	28	102
PROPUESTAS	6	4	2	12
AVISOS/CERTIFICADOS	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
INVITACIONES	8	8	7	23
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>191</b>	<b>122</b>	<b>1533</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 octubre - 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.

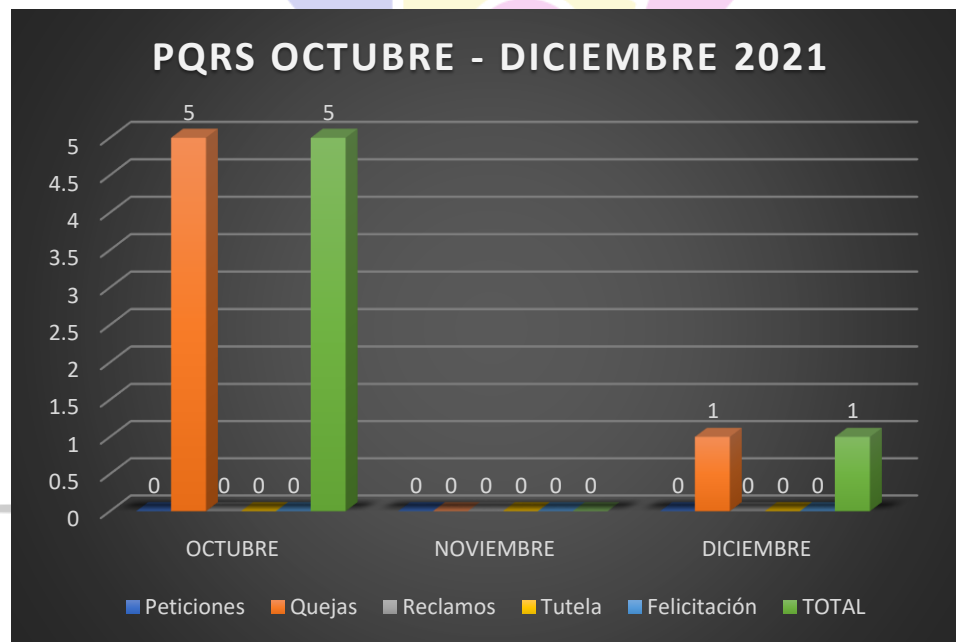




ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	0	0	0	0
Quejas	5	0	1	6
Reclamos	0	0	0	0
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

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

Gráfico No. 04. Clasificación de PQR's.



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 cuarto trimestre del año 2021 el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 12 PQR's divididos en peticiones, quejas, reclamos, tutela y felicitación.

Durante este segundo semestre 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 año segundo semestre del año 2021, se recibió 1 derecho de petición que se emitieron a la dirección del Instituto.



**Tabla No. 04 Derechos De Petición – Octubre – Diciembre Trazabilidad 2021**

DERECHOS DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

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

**Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2021**



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

Se puede observar que el único derecho de petición que llegó, fue tramitado por la Dirección del Instituto.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deporte y Recreación



# INSDEPORTES

## CAJICÁ



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



CAJICÁ  
TEJIENDO FUTURO  
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

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)