



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

# INFORME INDICADORES DE GESTIÓN



## IV TRIMESTRE 2022

# INSDEPORTES CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN  
INFORME TRIMESTRAL  
OCTUBRE – DICIEMBRE



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 Deportes y Recreación de Cajicá.

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 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 octubre – diciembre 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.....	10
DERECHOS DE PETICIÓN.....	11
Tabla No. 04 Derechos DE Petición - Trazabilidad 2022 .....	11
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 OCTUBRE A DICIEMBRE 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 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, para este caso, el tiempo determinado son 15 días hábiles.

Tabla No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2022

RESPUESTA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
A término	80	70	57	207
Fuera de Términos/Vencidas	17	21	0	38
No requiere Respuesta	160	201	213	574
Por Responder	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>292</b>	<b>270</b>	<b>819</b>

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

Para el cuarto trimestre del año 2022 ingresaron en su totalidad 819 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- HOJA DE VIDA
- INCAPACIDAD
- INFORME
- INVITACIÓN
- LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO
- PETICIÓN
- PROPUESTA
- QUEJA
- RECLAMO
- REMISIÓN POR COMPETENCIA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO

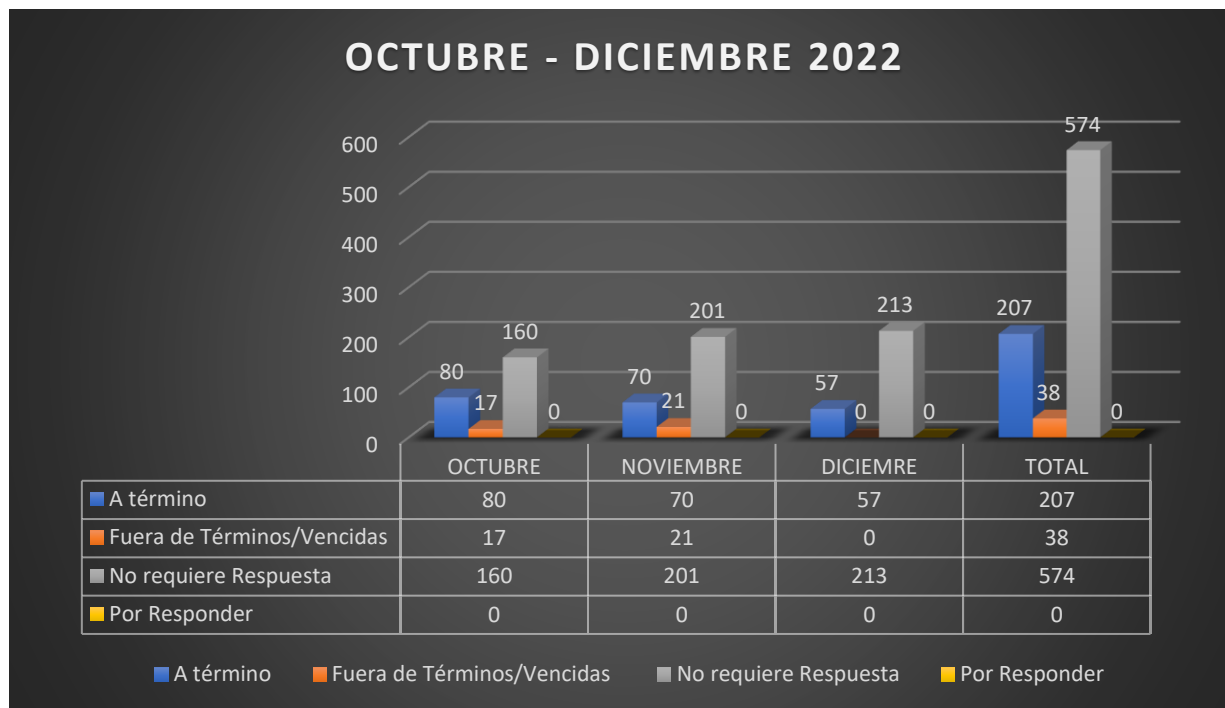


Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de octubre se recibieron 257 solicitudes, de las cuales 17 se respondieron fuera de término. Para el mes de noviembre se recibieron 292, de las cuales se respondieron 21 fuera de término. En el mes de diciembre se recibieron 270 solicitudes, de las cuales ninguna se respondió fuera de término.

CAJICÁ

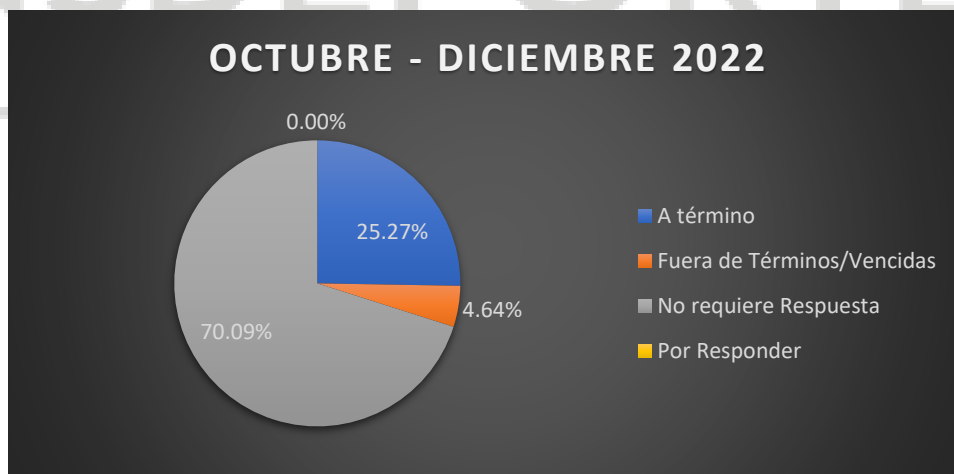


### Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2022



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 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 25.27% ( $207/819=25.27\%$ ); lo que representa que el 4.64% ( $38/819=4.64\%$ ) de estas solicitudes se responden fuera de termino y el 70.09% ( $574/819=70.09\%$ ) no requiere 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 2022**

TIPO DE DOCUMENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CIRCULAR	1	0	0	1
CITACIÓN	4	5	2	11
CONVOCATORIA	0	1	2	3
CUENTA DE COBRO	127	132	104	363
DERECHO DE PETICIÓN	0	20	2	22
FACTURA	2	8	9	19
HOJA DE VIDA	0	1	5	6
INCAPACIDAD	1	0	0	1
INFORME	8	6	2	16
INVITACIÓN	9	15	6	30
LEGALIZACIÓN DE APOYOS DEPORTIVO	1	0	0	1
PETICIÓN	1	3	0	4
PROPUESTA	1	3	0	4
QUEJA	1	1	0	2
RECLAMO	1	0	0	1

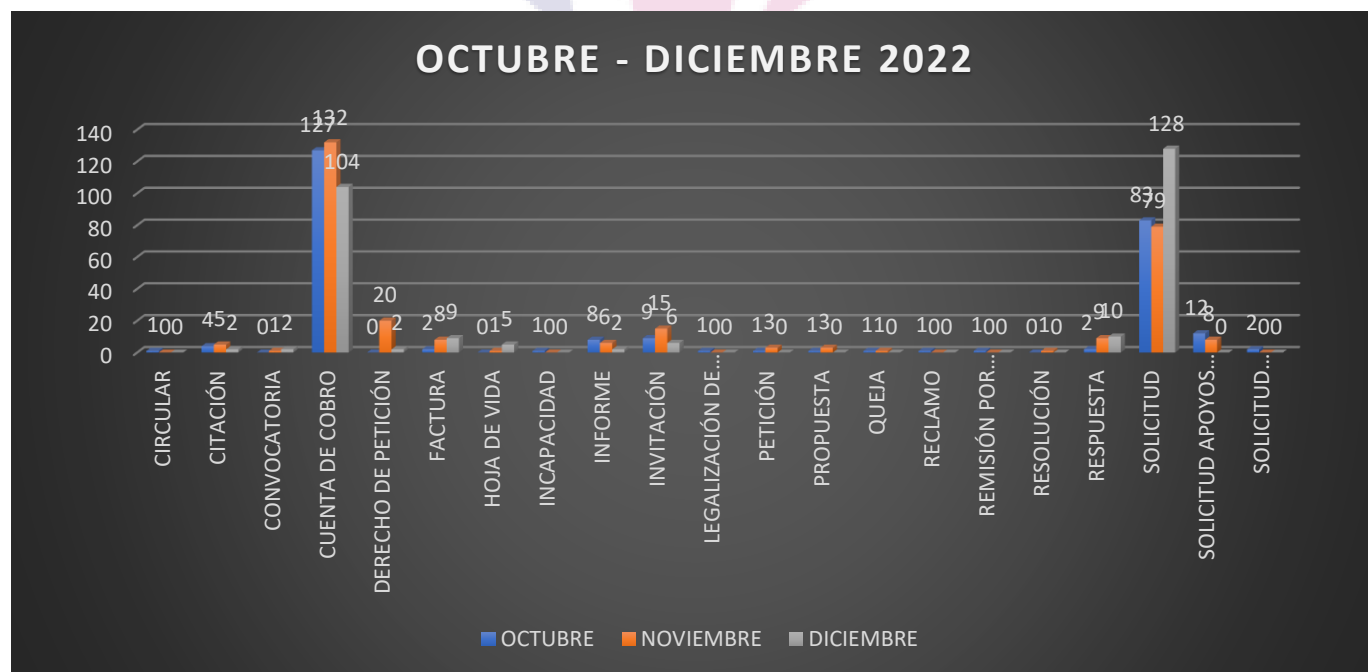


REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0	0	1
RESOLUCIÓN	0	1	0	1
RESPUESTA	2	9	10	21
SOLICITUD	83	79	128	290
SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS	12	8	0	20
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>292</b>	<b>270</b>	<b>819</b>

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 cuarto 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.

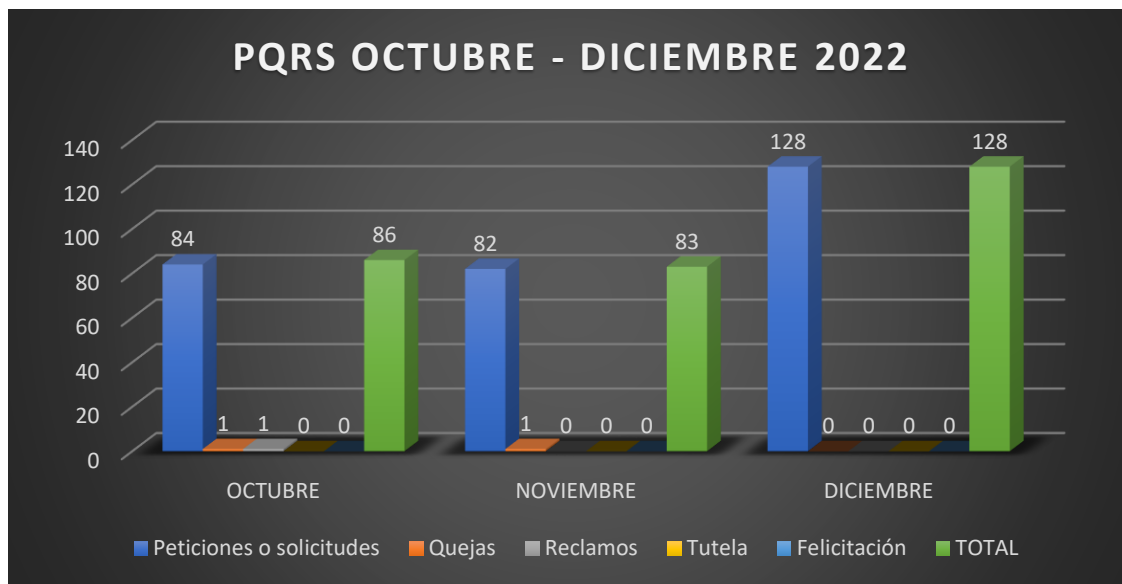
A continuación, se muestra el comportamiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones o solicitudes	84	82	128	294
Quejas	1	1	0	2
Reclamos	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>83</b>	<b>128</b>	<b>297</b>

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

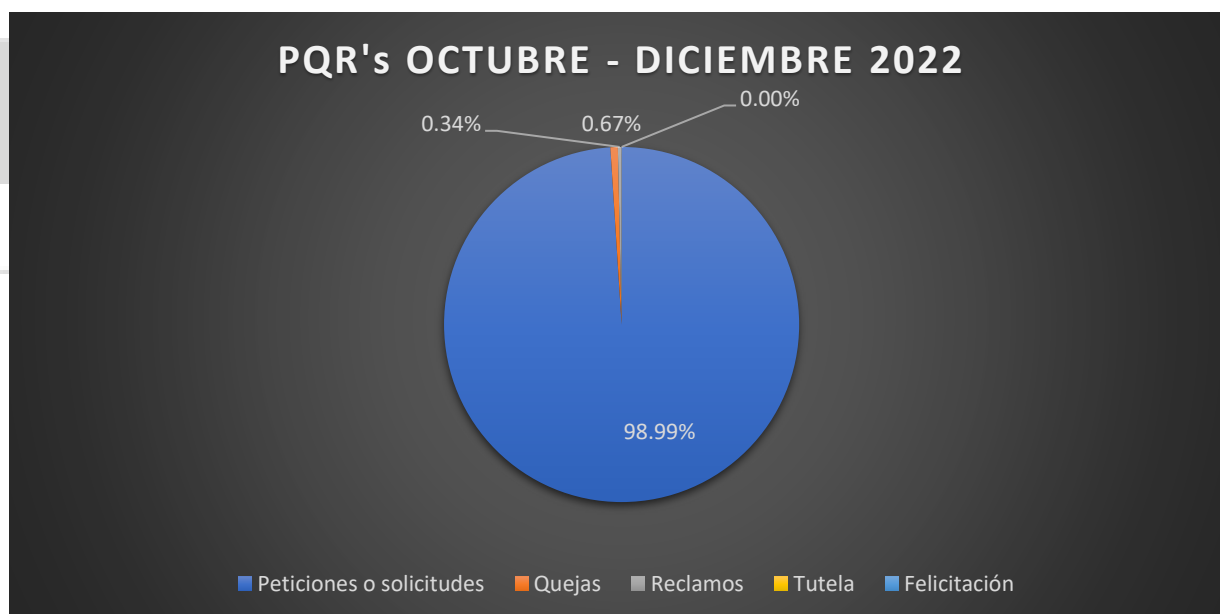


Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



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 octubre a diciembre de 2022, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 297 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas y reclamos.

Durante este cuarto trimestre se reciben 294 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 98.99%, 2 quejas que equivalen a un 0.67% y 1 reclamo que corresponden a un 0.34% para un total de 297 PQRS que conforman el 100% esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

### DERECHOS DE PETICIÓN.

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

**Tabla No. 04 Derechos de Petición - Trazabilidad 2022**

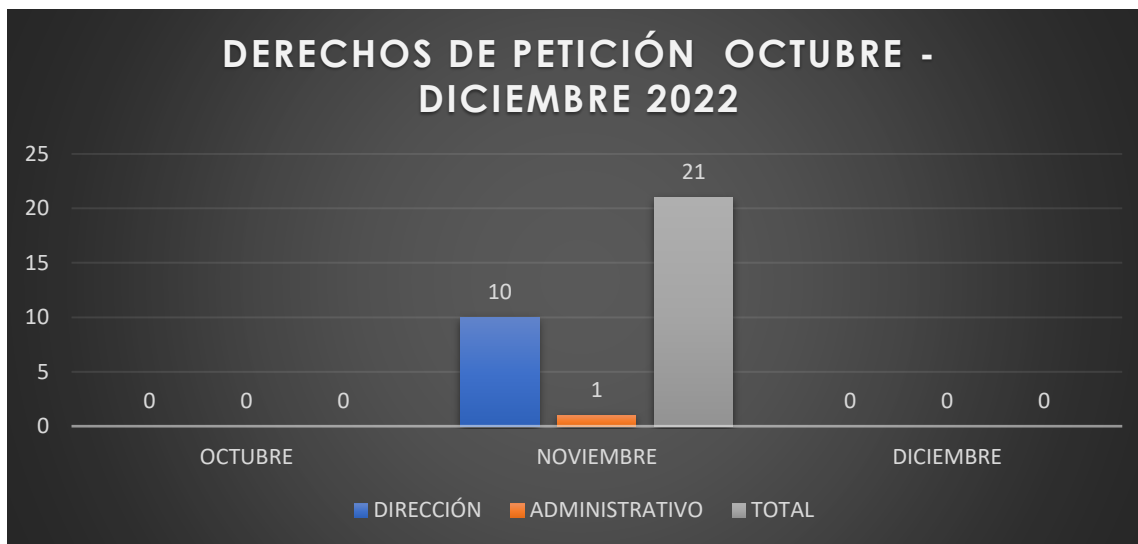
DERECHOS DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN	0	10	0	10
ALTOS LOGROS	0	2	0	2
DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR	0	3	0	3
DESARROLLO SOCIAL	0	1	0	1
DEPORTE ASOCIADO	0	4	0	4
ADMINISTRATIVO	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>21</b>

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

Gráficamente los 21 derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de altos logros recibe siete (2) que corresponde al 9.52%, el área de Deporte Formativo Escolar 3 que corresponde al 14.29%, el área de Desarrollo Social recibe 1 que corresponde al 4.76%, el área de Deporte Asociado recibe 4 que corresponde al 19.05%, el área Administrativa recibe 1 que corresponde al 4.76% y la Dirección se encarga de responder 10 derechos de petición que equivale al 47.62% 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.

INSDEPORTES  
CAJICÁ