



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

I TRIMESTRE 2023

INSDEPORTES

Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

CAJICA

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
ENERO – MARZO



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 primer 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 enero - marzo de 2023 con su correspondiente resultado.

INSDEPORTES

CAJICÁ



CONTENIDO

INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA.....	4
Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023.....	6
Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2023	6
CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	7
Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023	7
Gráfico No. 03. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023	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
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	11
Tabla No. 04 Solicitudes de información - Trazabilidad 2023.....	11
DERECHOS DE PETICIÓN.....	11
Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023.....	12
Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023.....	12

INSDEPORTES
CAJICÁ



INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Los siguientes datos recopilados en la trazabilidad de la correspondencia recibida en el año 2023, 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 ENERO A MARZO 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 2023, se indica a continuación el comportamiento de la correspondencia recibida durante los meses de enero a marzo 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 2023

RESPUESTA	ENERO	FE- BRERO	MARZO	TO- TAL
A término	63	104	127	294
Fuera de Términos/Vencidas	6	4	10	20
No requiere Respuesta	54	165	184	403
Por Responder	0	0	0	0
Total	123	273	321	717

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Para el primer trimestre del año 2023 ingresaron en su totalidad 717 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



- CERTIFICADO
- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONTRATO
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- FELICITACIONES
- HOJA DE VIDA
- INCAPACIDAD
- INFORME
- INVITACIÓN
- PETICIÓN
- PROPUESTA
- QUEJA
- RECLAMO
- RENOVACIÓN
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS
- SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO

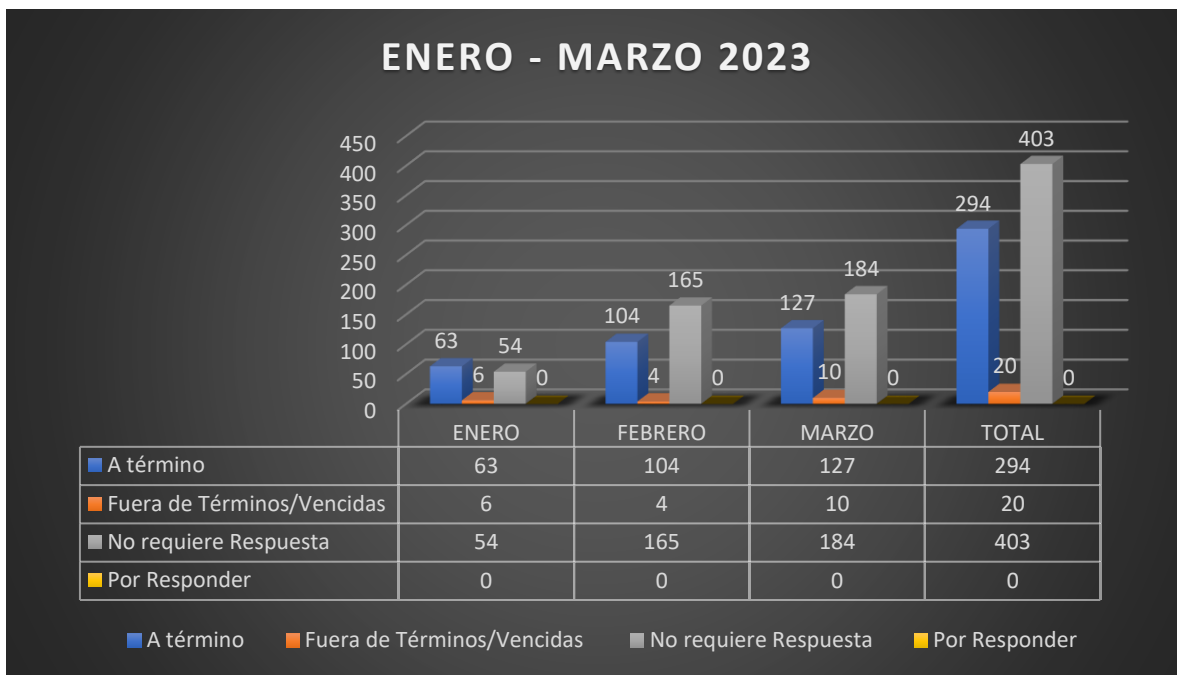


INSDEPORTES

Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de enero se recibieron 123 solicitudes, de las cuales 6 se respondieron fuera de término. Para el mes de febrero se recibieron 273, de las cuales se respondieron 4 fuera de término. En el mes de marzo se recibieron 321 solicitudes, de las cuales 10 fueron respondidas fuera de término.

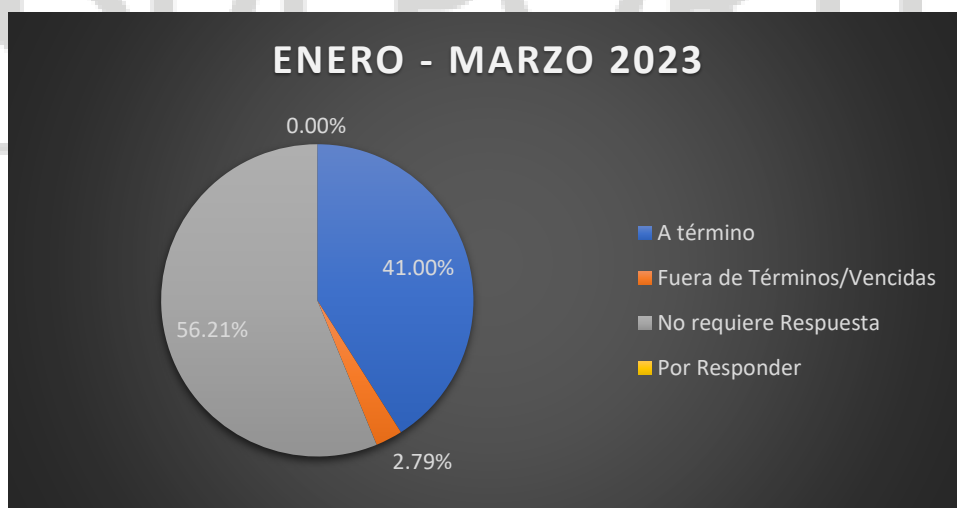


Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráfico No. 02. Porcentaje de Término de Respuesta - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.



En los Gráfico No. 01 y 02, se evidencia que en los meses enero, febrero y marzo 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 41.00% ($294/717=41.00\%$); lo que representa que el 2.79% ($20/717=2.79\%$) de estas solicitudes se responden fuera de termino y que un 56.21% ($403/717=56.21\%$) son oficios que no requieren 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 a reuniones, facturas, excusas de natación, avisos y certificados, felicitaciones, tutelas, informes e invitaciones, entro otros que se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023

TIPO DE DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CERTIFICADO	4	2	0	6
CIRCULAR	2	3	0	5
CITACIÓN	1	8	11	20
CONTRATO	2	0	1	3
CONVOCATORIA	0	1	0	1
CUENTA DE COBRO	31	115	143	289
DERECHO DE PETICIÓN	1	4	9	14
FACTURA	2	2	1	5
FELICITACIONES	0	0	1	1
HOJA DE VIDA	12	3	3	18
INCAPACIDAD	0	3	2	5
INFORME	1	4	1	6
INVITACIÓN	3	7	3	13
PETICIÓN	0	3	1	4

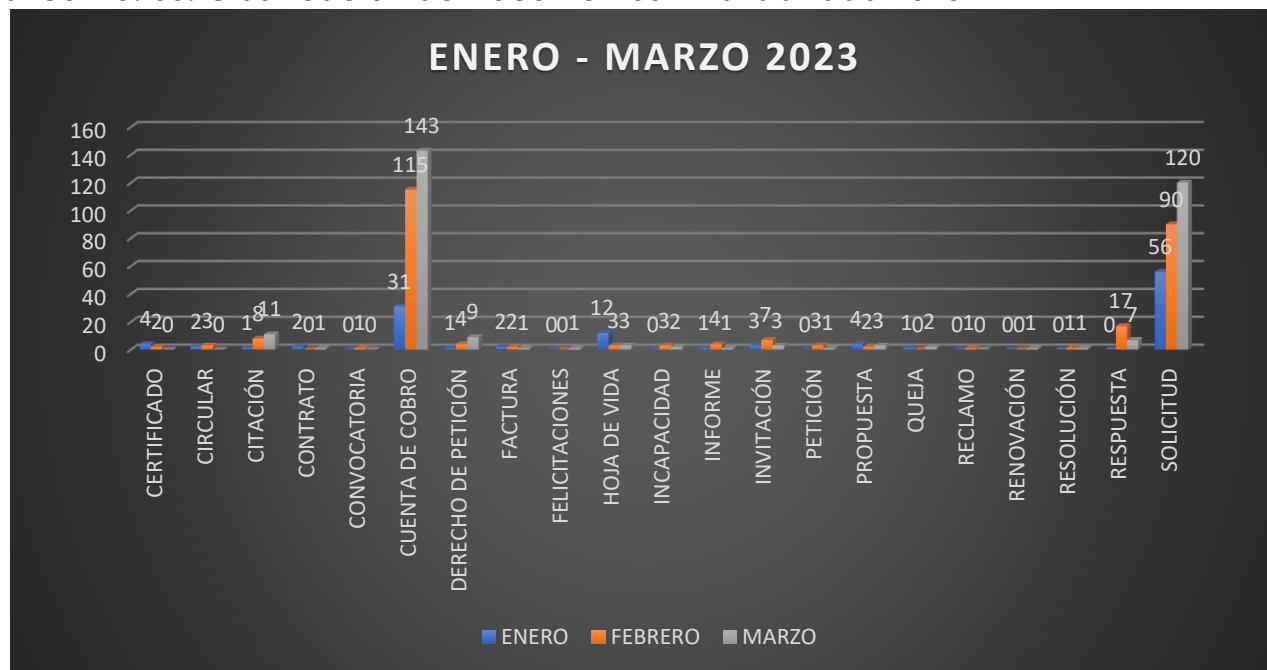


PROPUESTA	4	2	3	9
QUEJA	1	0	2	3
RECLAMO	0	1	0	1
RENOVACIÓN	0	0	1	1
RESOLUCIÓN	0	1	1	2
RESPUESTA	0	17	7	24
SOLICITUD	56	90	120	266
SOLICITUD APOYOS ECONÓMICOS	3	1	0	4
SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS	0	6	6	12
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	0	0	5	5
Total	123	273	321	717

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

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 2023





Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

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 primer trimestre del presente año.

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 o a una tutela o felicitación.

Tabla No. 03. Clasificación de PQR's.

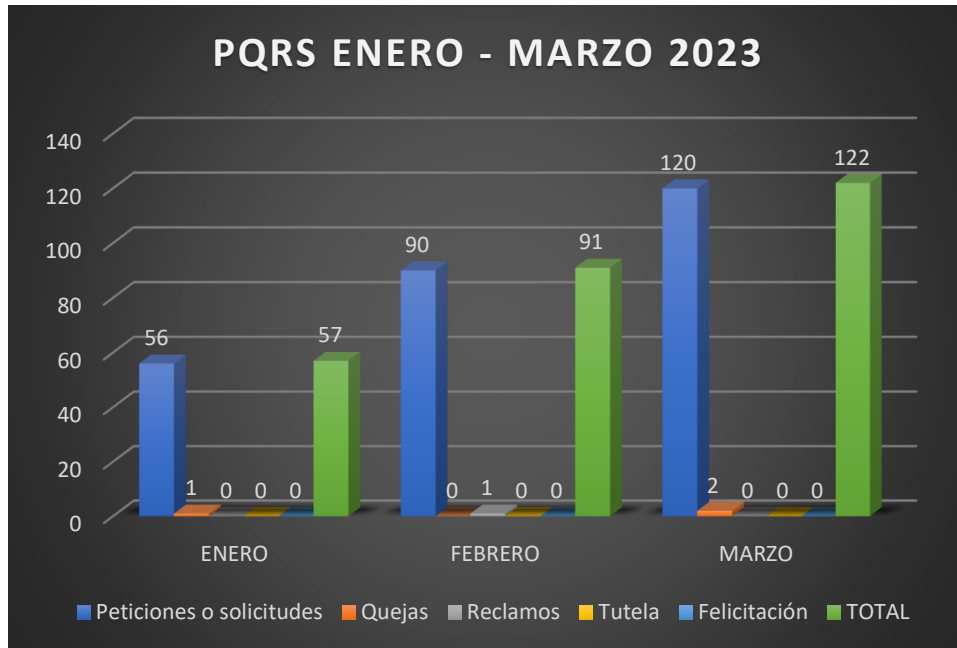
A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de enero, febrero y marzo, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TO-TAL
Peticiones o solicitudes	56	90	120	266
Quejas	1	0	2	3
Reclamos	0	1	0	1
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
TOTAL	57	91	122	270

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

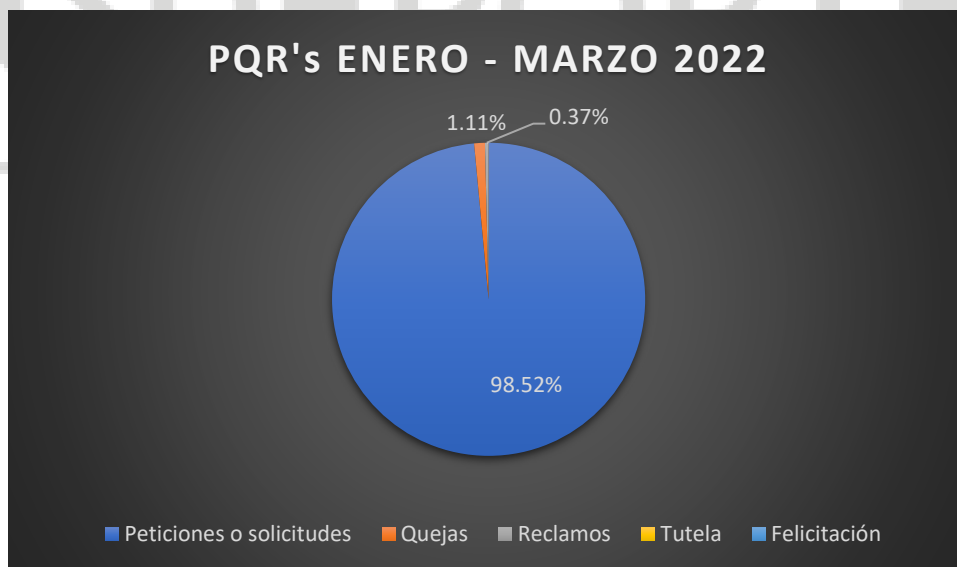


Gráfico No. 04. Clasificación de PQRS.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráfico No. 05. Porcentaje de PQRS.





Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Se evidencia que durante el periodo Enero a marzo de 2023, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 270 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas Y reclamos, no se recibieron tutelas o felicitaciones

Durante este primer trimestre se reciben 266 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 98.52%; 3 quejas que equivale a un 1.11% y 1 reclamo para un total de 270 PQRS que conforman el 100%, esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el primer trimestre del año 2023 se presentaron un total de 25 solicitudes de información de diferentes temas, de estos, 20 (veinte) que corresponde al 80% fueron respondidas a tiempo y 5 (cinco) que corresponde al 20% fueron respondidas tarde.

En este período ninguna solicitud de información fue trasladada a otra entidad

No se negó el acceso a la información en ningún caso.

Tabla No. 04 Solicitudes de información - Trazabilidad 2023

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
A término	3	8	9	20
Fuera de Términos/Vencidas	0	3	2	5
Por Responder	0	0	0	0
Total	3	11	11	25

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de enero a marzo, se recibieron 14 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.



Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023

DERECHOS DE PETICIÓN	ENERO	FE- BRERO	MARZO	TO- TAL
DIRECCIÓN	1	2	3	6
ALTOS LOGROS	0	0	0	0
DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR	0	2	1	3
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0
DEPORTE ASOCIADO	0	0	1	1
ADMINISTRATIVO	0	0	0	0
JURÍDICA	0	0	2	2
FINANCIERA	0	0	2	2
TOTAL	1	4	9	14

Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráficamente los catorce (14) derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Dirección recibe 6 esto equivale al 42.86%, el área de Deporte Formativo Escolar se encarga de responder tres (3) que equivalen al 21.43%, el área de Deporte Asociado se encarga de responder uno (1) lo que corresponde a un 7.14%, la oficina Jurídica responde 2 (dos) que corresponde a un 14.29% y finalmente el área Financiera atiende 2 dos que corresponden a un 14.29% de todos los recibidos.

Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.