



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

II TRIMESTRE 2023

INSDEPORTES

Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

CAJICA

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN
INFORME TRIMESTRAL
ABRIL – JUNIO



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 segundo 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 abril - junio 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.....	12
Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023.....	12
Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023.....	13

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 ABRIL A JUNIO 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 abril a junio 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A término	88	91	100	279
Fuera de Términos/Vencidas	2	15	8	25
No requiere Respuesta	170	184	199	553
Por Responder	0	0	1	1
Total	260	290	308	858

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

Para el segundo trimestre del año 2023 ingresaron en su totalidad 858 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



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

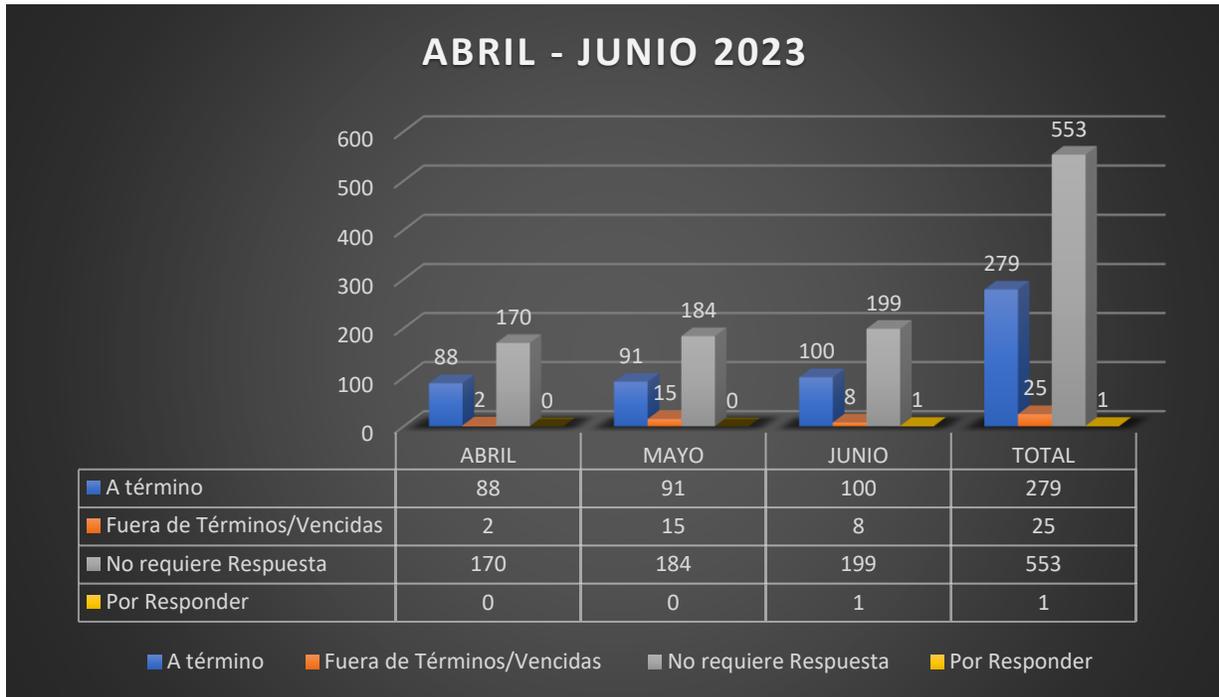


INSDEPORTES

Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de abril se recibieron 260 solicitudes, de las cuales 2 se respondieron fuera de término. Para el mes de mayo se reciben 290, de las cuales se respondieron 15 fuera de término. En el mes de junio se recibieron 308 solicitudes, de las cuales 8 fueron respondidas fuera de termino.

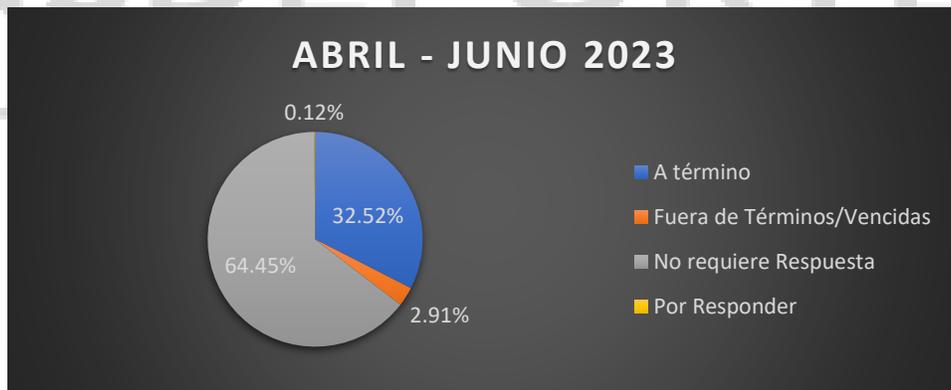


Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023



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 abril, mayo y junio 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 32.52% ($279/858=32.52\%$); lo que representa que el 2.91% ($25/858=2.91\%$) de estas solicitudes se responden fuera de termino y que un 64.45% ($553/858=64.45\%$) 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, entre otros que se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 02. Clasificación de Documentos - Trazabilidad 2023

TIPO DE DOCUMENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ACTAS	0	2	1	3
CIRCULAR	0	2	1	3
CITACIÓN	2	10	3	15
CONTRATO	0	1	0	1
CONVOCATORIA	3	3	0	6
CUENTA DE COBRO	131	127	134	392
DERECHO DE PETICIÓN	7	6	6	19
FACTURA	0	2	3	5
FELICITACIONES	0	0	1	1
HOJA DE RUTA	1	0	0	1
HOJA DE VIDA	2	0	2	4
INCAPACIDAD	2	3	3	8
INFORME	0	1	4	5
INVITACIÓN	11	11	16	38
MEMORANDO	0	0	1	1



PETICIÓN	0	0	2	2
PROPUESTA	3	4	0	7
QUEJA	1	3	3	7
RECLAMO	0	0	1	1
RESOLUCIÓN	2	1	0	3
RESPUESTA	6	15	24	45
SOLICITUD	78	90	97	265
SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS	7	5	5	17
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	3	3	1	7
SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA	1	1		2
Total	259	289	308	858

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 segundo 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.

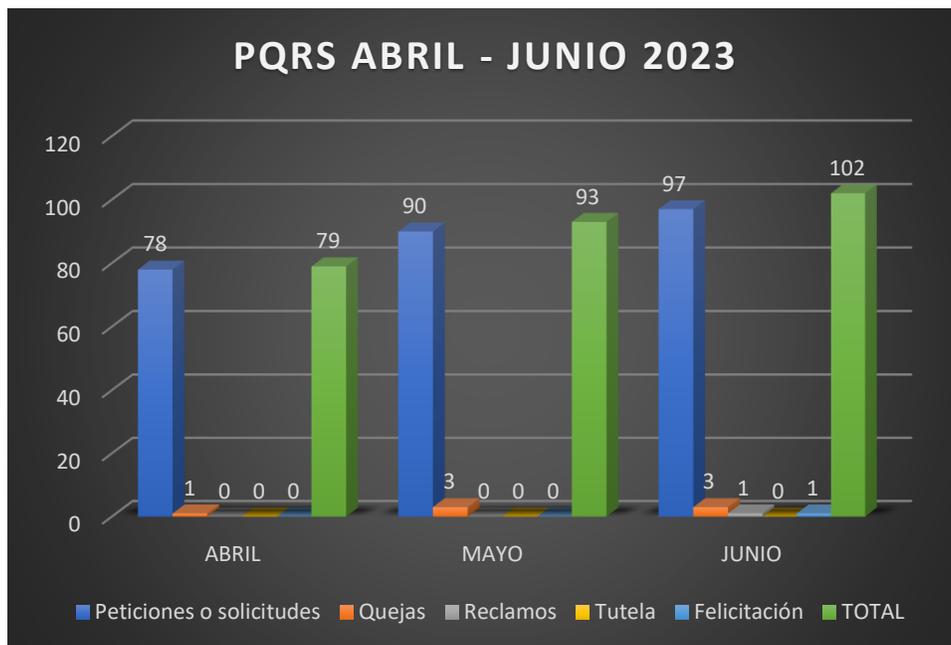
A continuación, se muestra el comportamiento en el mes de abril, mayo y junio, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones o solicitudes	78	90	97	265
Quejas	1	3	3	7
Reclamos	0	0	1	1
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	1
TOTAL	79	93	102	274

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 Abril a junio de 2023, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 274 PQRs divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones, no se recibieron tutelas.

Durante este segundo trimestre se reciben 265 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 96.72%; 7 quejas que equivale a un 2.55%, 1 reclamo y 1 felicitación, para un total de 274 PQRs que conforman el 100%, esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el segundo trimestre del año 2023 se presentaron un total de 24 solicitudes de información de diferentes temas, de estos, 23 que corresponde al 95.83% fueron respondidas a tiempo y 1 que corresponde al 4.17%, fue respondida 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A término	4	8	11	23
Fuera de Términos/Vencidas	0	0	1	1
Por Responder	0	0	0	0
Total	4	8	12	24

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

DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de abril a junio, se recibieron 19 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.

Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023

DERECHOS DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCIÓN	3	2	2	7
ALTOS LOGROS	0	0	0	0
DEPORTE FORMATIVO	2	2	3	7
DESARROLLO SOCIAL	0	1	0	1
DEPORTE ASOCIADO	1	0	0	1
ADMINISTRATIVO	1	0	0	1
JURÍDICA	0	0	1	1
FINANCIERA	0	1	0	1
TOTAL	7	6	6	19

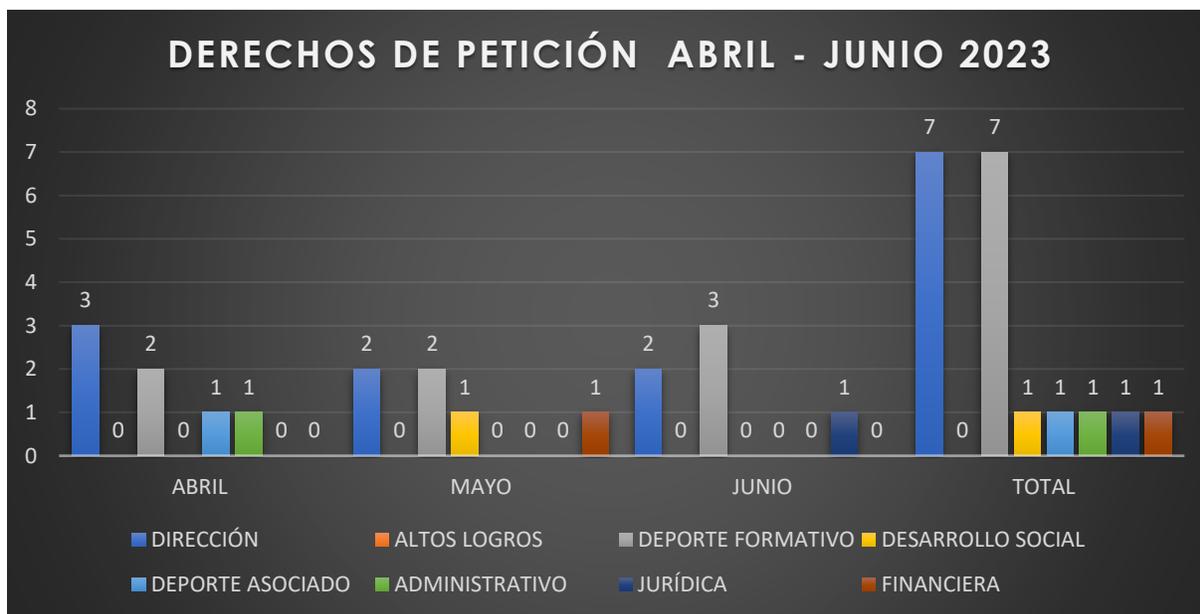
Fuente: Elaboración propia a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2023.

Gráficamente los 19 derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Dirección recibe 7 esto equivale al 36.84%, el área de Deporte Formativo Escolar se encarga de responder 7 que equivalen al 36.84%, el área de Deporte Asociado se encarga de responder 1 lo que corresponde a un 5.26%, la oficina Jurídica responde 1 que corresponde a un 5.26%, el Área Administrativa 1 que



corresponde al 5.26 y finalmente el área Financiera atiende 1 que corresponden a un 5.26% 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.

