



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

# INFORME INDICADORES DE GESTIÓN RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

## III TRIMESTRE 2023

# INSDEPORTES

Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

# CAJICA

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN  
INFORME TRIMESTRAL  
JULIO – SEPTIEMBRE



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 tercer 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 julio - septiembre 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.....	9
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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 JULIO a SEPTIEMBRE 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
A término	121	101	88	310
Fuera de Términos/Vencidas	5	2	3	10
No requiere Respuesta	207	193	190	590
Por Responder	0	0	0	0
Total	333	296	281	910

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

Para el tercer trimestre del año 2023 ingresaron en su totalidad 910 documentos, radicados mediante oficios y correos electrónicos; estos documentos se clasifican de la siguiente manera:



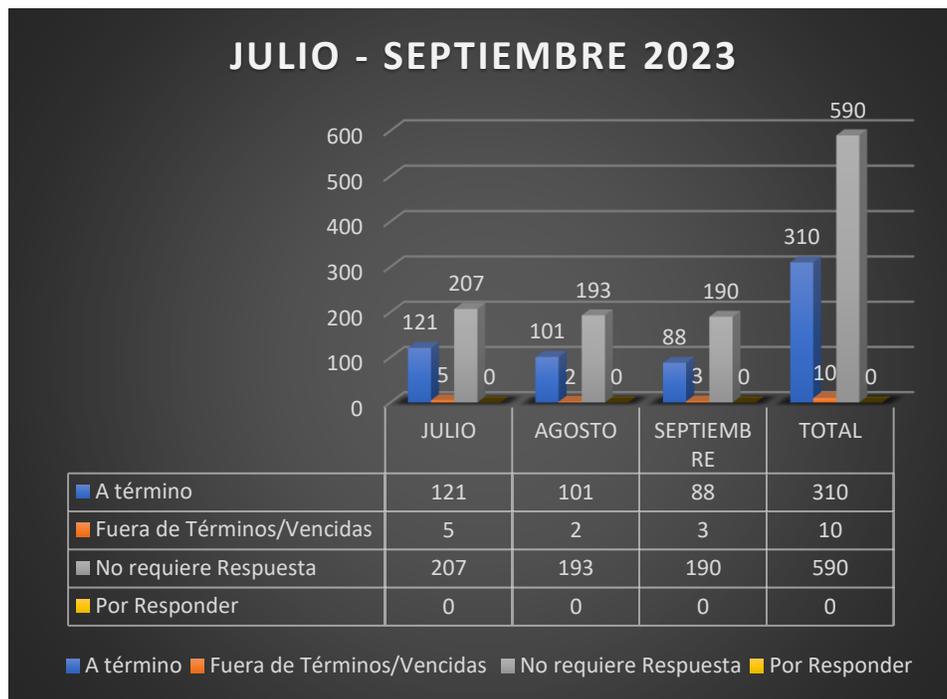
- ACTAS
- AGRADECIMIENTOS
- CERTIFICADO
- CIRCULAR
- CITACIÓN
- CONVOCATORIA
- CUENTA DE COBRO
- DERECHO DE PETICIÓN
- FACTURA
- FELICITACIONES
- HOJA DE RUTA
- HOJA DE VIDA
- INCAPACIDAD
- INFORME
- INVITACIÓN
- PLAN DE DESARROLLO
- QUEJA
- RESOLUCIÓN
- RESPUESTA
- SOLICITUD
- SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS
- SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO
- SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA



Como se evidencia en el cuadro No. 01. Término de respuesta. Durante el mes de JULIO se recibieron 333 solicitudes, de las cuales 5 se respondieron fuera de término. Para el mes de agosto se reciben 296, de las cuales se respondieron 2 fuera de término. En el mes de SEPTIEMBRE se recibieron 281 solicitudes, de las cuales 3 fueron respondidas fuera de termino.

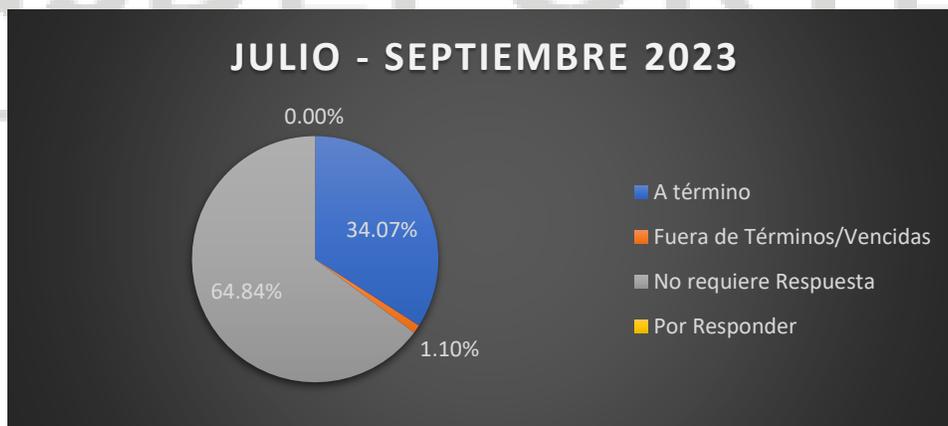


### Gráfico No. 01. Término de Respuesta - Trazabilidad 2023



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 JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE 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 34.07% ( $310/910=34.07\%$ ); lo que representa que el 1.10% ( $10/910=1.10\%$ ) de estas solicitudes se responden fuera de termino y que un 64.84% ( $590/910=64.84\%$ ) 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACTAS	1	1	1	3
AGRADECIMIENTOS	1	1	0	2
CERTIFICADO	0	1	1	2
CIRCULAR	3	0	0	3
CITACIÓN	6	4	5	15
CONVOCATORIA	12	0	2	14
CUENTA DE COBRO	131	132	125	388
DERECHO DE PETICIÓN	2	3	1	6
FACTURA	8	8	6	22
FELICITACIONES	1	0	0	1
HOJA DE RUTA	0	1	0	1
HOJA DE VIDA	0	1	1	2
INCAPACIDAD	2	0	0	2
INFORME	5	4	5	14
INVITACIÓN	14	24	23	61

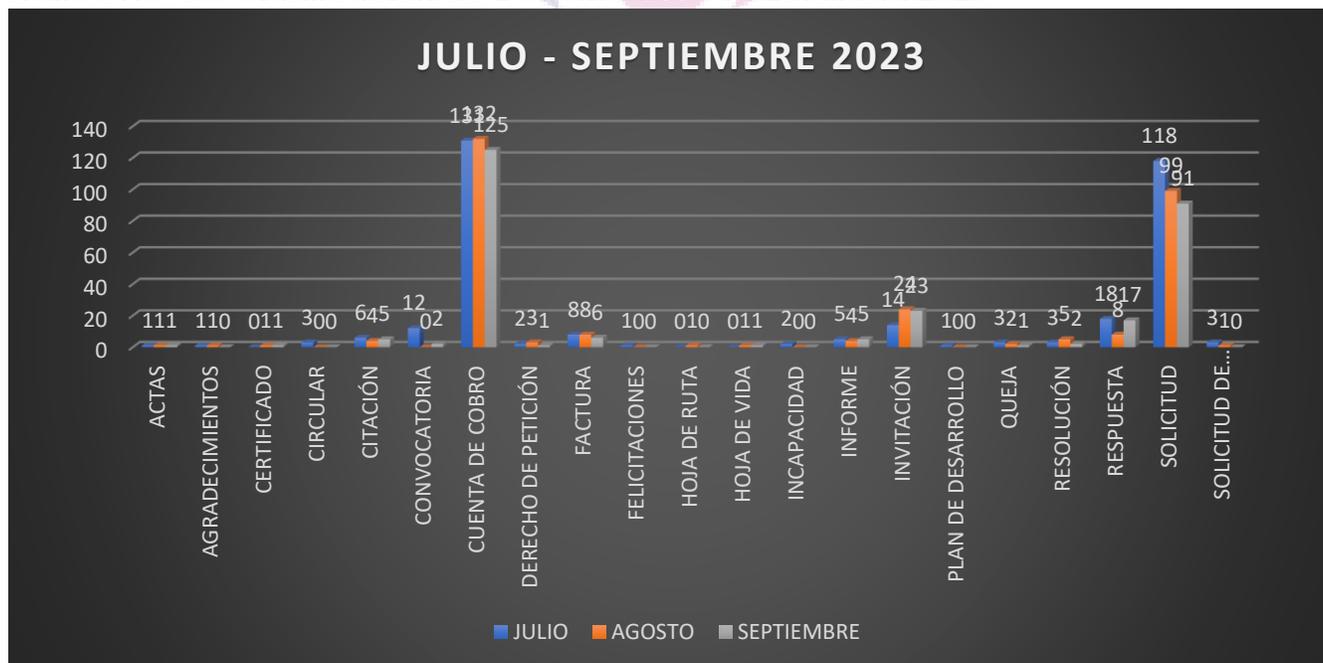


PLAN DE DESARROLLO	1	0	0	1
QUEJA	3	2	1	6
RESOLUCIÓN	3	5	2	10
RESPUESTA	18	8	17	43
SOLICITUD	118	99	91	308
SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS	3	1	0	4
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	1	0	0	1
SOLICITUD RENOVACIÓN DEPORTIVA	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>296</b>	<b>281</b>	<b>910</b>

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 tercer 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 JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE, en la radicación de PQR's.

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones o solicitudes	118	99	91	308
Quejas	3	2	1	6
Reclamos	0	0	0	0
Tutela	0	0	0	0
Felicitación	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>101</b>	<b>92</b>	<b>315</b>

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

#### Gráfico No. 04. Clasificación de PQR'S.



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 JULIO a SEPTIEMBRE de 2023, el Instituto municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, recibió 315 PQRS divididos en peticiones o solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones, no se recibieron tutelas.

Durante este tercer trimestre se reciben 308 peticiones o solicitudes, que equivalen a un 97.78%; 6 quejas que equivale a un 1.90% y 1 felicitación, para un total de 315 PQRS que conforman el 100%, esta información se plasma gráficamente en los gráficos No. 04 y 05.

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el tercer trimestre del año 2023 se presentaron un total de 17 solicitudes de información de diferentes temas, de estos, 16 que corresponde al 94.12% fueron respondidas a tiempo y 1 que corresponde al 5.88%, 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
A término	5	6	5	16
Fuera de Términos/Vencidas	1	0	0	1
Por Responder	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>17</b>

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

## DERECHOS DE PETICIÓN.

Durante los meses de JULIO a SEPTIEMBRE, se recibieron 6 derechos de petición que se remitieron a las diferentes áreas del Instituto.



**Tabla No. 05 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023**

DERECHOS DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN	2	3	0	5
ALTOS LOGROS	0	0	0	0
DEPORTE FORMATIVO	0	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0
DEPORTE ASOCIADO	0	0	0	0
ADMINISTRATIVO	0	0	0	0
JURÍDICA	0	0	1	1
FINANCIERA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

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

Gráficamente los 6 derechos de petición recibidos representan el 100% y se fracciona de acuerdo con el área encargada. En este caso el área de Dirección recibe 5 esto equivale al 83.33% y oficina Jurídica responde 1 que corresponde a un 16.67%

**Gráfico No. 06 Derechos de Petición - Trazabilidad 2023**



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