

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	88	110	72	214	73	363	92	157
TOTAL	198		286		436		249	
2017	126	239	117	245	129	244	120	295
TOTAL	365		362		373		415	

ÓRGANOS DE CONTROL	90	100	100	86
--------------------	----	-----	-----	----

CLASIFICACIÓN DE PQRS - JULIO 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	0
RECLAMO	31
DENUNCIA	15
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	278
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	9
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	82
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	415

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - JULIO 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL						1		1
SECRETARÍA GENERAL								0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				2		9		11
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES		24	13	218	4	4		263
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		4	1	31	4	7		47
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		1		16	1	12		30
OFICINA ASESORA JURÍDICA			1	1		41		43
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES				1				1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								0
APOYO A LA CONTRATACIÓN		2		3		7		12
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS								0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				6		1		7
TOTAL	0	31	15	278	9	82	0	415

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - JULIO 2017

DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS			FUERA DE TÉRMINOS	PQRS SIN RESPUESTA Y/O CON PLAZO DE 30 DÍAS HÁBILES	TOTAL
	1-5 DÍAS	6-10 DÍAS	11-15 DÍAS	MAYOR A 16 DÍAS		
DIRECCIÓN GENERAL	1					1
SECRETARÍA GENERAL						0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	3	5	1		11
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	45	98	109	10	1	263
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	28	13	5	1		47
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	12	14	1		30
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	25	13		1	43
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1					1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						0
APOYO A LA CONTRATACIÓN	4	2	1	5		12
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS						0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	2	1	3	1		7
TOTAL	90	154	150	19	2	415

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – JULIO 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	155
Número de personas mínimo a contactar 20%	31
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	25
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	6
Total de personas contactadas	31

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN – PERSONAS NO SATISFECHAS CON LA RESPUESTA

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	NUMERO DE PERSONAS A QUIENES LA RESPUESTA DADA LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	NUMERO DE PERSONAS A QUIENES LA RESPUESTA DADA NO LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	Total de Personas contactadas	RAZONES POR QUE LA RESPUESTA NO LLENÓ LAS EXPECTATIVAS					
				La respuesta dada no fue clara	No corresponde la respuesta con lo preguntado	Se responde sólo parcialmente a lo preguntado	Es una respuesta genérica y no precisa lo requerido	Es una respuesta evasiva y no concreta mi requerimiento	La respuesta fue dada de manera inoportuna respecto a su necesidad
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	15	4	19	0		3		1	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	1		1						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	3	1	4				1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	4	1	5					1	
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1		1						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA									
OFICINA ASESORA JURÍDICA									
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1		1						
TOTAL	25	6	31	0	0	3	1	2	0

CONSOLIDADO POR TEMA – JULIO 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	12
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	1
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	1
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	1
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	13
MISIONAL	Procesos disciplinarios	
	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	
	Misional: gestión recreativa y deportiva	3
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
PARQUES	Misional: programa distrital de estímulos	
	Administración de parques y escenarios	196
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	31
RECREACIÓN	Aprovechamiento económico	16
	Actividad física	
	Ciclovía, módulos	26
	Eventos comunitarios y metropolitanos	4
DEPORTES	Recreación Comunitaria	4
	Alto rendimiento deportivo	6
	Apoyo a organismos deportivos	4
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	2
	Certámenes deportivos	1
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	9
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	6
	Discapacidad en recreación y deportes	3
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	31
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	3
	Reconocimiento deportivo a clubes	42
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
TOTAL		415