

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	122	97	88	110	72	214	73	363
TOTAL	219		198		286		436	
2017	136	324	126	239	117	245	129	244
TOTAL	460		365		362		373	
ÓRGANOS DE CONTROL	118		90		100		100	

CLASIFICACIÓN DE PQRS – JUNIO 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	28
DENUNCIA	6
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	248
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	9
EXAMEN DE DOCUMENTOS	80
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	373

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – JUNIO 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL						2		2
SECRETARÍA GENERAL								
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				4	1	5		10
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	19	5	174	2	8		209
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	1	6		38	4	5		54
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		2	1	22	2	5		32
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1		4		45		50
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES								
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN				1				1
APOYO A LA CONTRATACIÓN						10		10
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS								
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				5				5
TOTAL	2	28	6	248	9	80		373

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – JUNIO 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				2
SECRETARÍA GENERAL						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	1	7			10
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	52	67	84	5		208
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	16	26	12			54
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		9	22	2		33
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	20	23	1		50
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES						
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1					1
APOYO A LA CONTRATACIÓN	3		5	2		10
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS						
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	2	2	1			5
TOTAL	83	126	154	10		373

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – JUNIO 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	165
Número de personas mínimo a contactar 20%	33
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	29
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	4
Total de personas contactadas	33

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	13	3	16				3		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	6		6						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	1	1	2			1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	4		4						
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1		1						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2		2						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2		2						
APOYO A LA CONTRATACIÓN									
TOTAL	29	4	33			1	3		

CONSOLIDADO POR TEMA – JUNIO 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	11
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	2
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	5
	Procesos disciplinarios	2
MISIONAL	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	1
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	
	Misional: gestión recreativa y deportiva	2
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	142
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	37
	Aprovechamiento económico	6
RECREACIÓN	Actividad física	5
	Ciclovía, módulos	27
	Eventos comunitarios y metropolitanos	
	Recreación Comunitaria	5
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	4
	Apoyo a organismos deportivos	3
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	1
	Certámenes deportivos	1
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	18
	Proyectos deportivos y recreativos	9
RECREO-DEPORTIVOS	Discapacidad en recreación y deportes	1
	Construcción de parques y escenarios	37
CONSTRUCCIONES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	4
	Reconocimiento deportivo a clubes	50
TRÁMITES	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
OTROS		
TOTAL		373