

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	39	108	122	97	88	110	72	214
TOTAL	147		219		198		286	
2017	153	338	136	324	126	239	117	245
TOTAL	491		460		365		362	

ÓRGANOS DE CONTROL	119		118		90		100	
---------------------------	-----	--	-----	--	----	--	-----	--

CLASIFICACIÓN DE PQRS – MAYO 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	27
DENUNCIA	2
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	252
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	63
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	2
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	362

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – MAYO 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				2	1			3
SECRETARÍA GENERAL				2				2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				3	3	15		21
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	2	21		167	6	1		197
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		5	1	33	1	6		46
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		1	1	24		3	2	31
OFICINA ASESORA JURÍDICA				4		35		39
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES								
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								
APOYO A LA CONTRATACIÓN				6	3	3		12
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS				1				1
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				10				10
TOTAL	2	27	2	252	14	63	2	362

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – MAYO 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	2			3
SECRETARÍA GENERAL	2					2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	4	12			21
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	66	69	61	1		197
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	23	17	6			46
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	1	15	11	2	2	31
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	23	6			39
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES						
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						
APOYO A LA CONTRATACIÓN		2	8	2		12
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1					1
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	2	6	2			10
TOTAL	110	137	108	5	2	362

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – MAYO 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	140
Número de personas mínimo a contactar 20%	28
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	26
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	2
Total de personas contactadas	28

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	14	2	16				2		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	2		2						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	4		4						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2		2						
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1		1						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1		1						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1		1						
TOTAL	26	2	28				2		

CONSOLIDADO POR TEMA – MAYO 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	19
	Administrativo: Asuntos del despacho	1
	Administrativo: Gestión administrativa	2
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	14
	Procesos disciplinarios	1
MISIONAL	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	
	Misional: gestión recreativa y deportiva	1
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	2
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	127
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	40
	Aprovechamiento económico	5
RECREACIÓN	Actividad física	3
	Ciclovía, módulos	21
	Eventos comunitarios y metropolitanos	
	Recreación Comunitaria	7
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	7
	Apoyo a organismos deportivos	4
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	17
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	15
	Discapacidad en recreación y deportes	1
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	37
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	1
	Reconocimiento deportivo a clubes	37
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
TOTAL		362