

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	92	157	116	225	90	178	86	202
TOTAL	249		341		268		288	
2017	120	295	124	233	117	144	128	125
TOTAL	415		357		261		253	
ÓRGANOS DE CONTROL	86		159		88		104	

CLASIFICACIÓN DE PQRS - OCTUBRE 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	74
DENUNCIA	8
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	137
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	21
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	1
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	253

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - OCTUBRE 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				1				1
SECRETARÍA GENERAL								0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			8	2	8		19
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	45	6	82	4	3	1	142
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		22		15	1			38
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		4		13				17
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1		2		4		7
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES				2				2
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		2	2	11	2	6		23
OFICINA CONTROL INTERNO								0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				3	1			4
TOTAL	2	74	8	137	10	21	1	253

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - OCTUBRE 2017

DEPENDENCIAS	DENTRO DE TÉRMINOS			FUERA DE TÉRMINOS	PQRS SIN RESPUESTA VIO 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	8	5	6			19
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	33	59	48	2		142
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	17	15	5	1		38
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	4	10			17
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	5	1			7
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1	1				2
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6	4	13			23
OFICINA CONTROL INTERNO						0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA		2	1	1		4
TOTAL	69	95	85	4	0	253

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – OCTUBRE 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	147
Número de personas mínimo a contactar 20%	29
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	23
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	6
Total de personas contactadas	29

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 requiendo	Es una respuesta evasiva y no concreta mi requerimiento	La respuesta fue dada de manera inoportuna respecto a su necesidad
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	9	4	13	4					
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	1		1						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	4		4						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	4		4						
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1		1						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	1	3	1					
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	1	2	1					
TOTAL	23	6	29	6	0	0	0	0	0

CONSOLIDADO POR TEMA – OCTUBRE 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	14
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	4
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	1
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	23
	Procesos disciplinarios	4
MISIONAL	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	
	Misional: gestión recreativa y deportiva	6
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
Misional: programa distrital de estímulos		
PARQUES	Administración de parques y escenarios	123
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	11
	Aprovechamiento económico	
RECREACIÓN	Actividad física	5
	Ciclovía, módulos	6
	Eventos comunitarios y metropolitanos	1
	Recreación Comunitaria	2
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	7
	Apoyo a organismos deportivos	1
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	2
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	14
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	5
	Discapacidad en recreación y deportes	2
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	17
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	1
	Reconocimiento deportivo a clubes	4
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
TOTAL		253