

## INFORME MENSUAL DE PETICIONES

### COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	116	225	90	178	86	202	146	180
TOTAL	341		268		288		326	
2017	124	233	117	144	128	125	112	111
TOTAL	357		261		253		223	

ÓRGANOS DE CONTROL	86	159	88	104
--------------------	----	-----	----	-----

### CLASIFICACIÓN DE PQRS - NOVIEMBRE 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	5
RECLAMO	55
DENUNCIA	9
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	128
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	12
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	1
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>

### PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - NOVIEMBRE 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL								0
SECRETARÍA GENERAL	2							2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1		9	2	5		18
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	36	8	79	6	1	1	132
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		15	1	16	2			34
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		3		12	1			16
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1		4		4		9
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES								0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN				8	2	2		12
OFICINA CONTROL INTERNO								0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA								0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>9</b>	<b>128</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>223</b>

### TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - NOVIEMBRE 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							0
SECRETARÍA GENERAL	1	1					2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	6	4				18
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	39	54	38		1		132
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	15	16	3				34
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2	8	6				16
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	4	3				9
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES							0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN							0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	2	7				12
OFICINA CONTROL INTERNO							0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA							0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>223</b>

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – NOVIEMBRE 2017**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	125
Número de personas mínimo a contactar 20%	25
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	23
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	2
Total de personas contactadas	25

**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN – PERSONAS NO SATISFECHAS CON LA RESPUESTA**

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	NÚMERO DE PERSONAS A QUIENES LA RESPUESTA DADA LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	NÚMERO 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	12	1	13	1					
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	1		1						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	3		3						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2		2						
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA									
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	1	3	1					
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3		3						
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN									
<b>T O T A L</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CONSOLIDADO POR TEMA – NOVIEMBRE 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	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	21
MISIONAL	Procesos disciplinarios	3
	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	
PARQUES	Misional: programa distrital de estímulos	
	Administración de parques y escenarios	115
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	12
RECREACIÓN	Aprovechamiento económico	
	Actividad física	5
	Ciclovia, módulos	5
	Eventos comunitarios y metropolitanos	
DEPORTES	Recreación Comunitaria	
	Alto rendimiento deportivo	2
	Apoyo a organismos deportivos	2
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	2
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	13
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	4
	Discapacidad en recreación y deportes	1
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	15
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	1
	Reconocimiento deportivo a clubes	8
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
<b>T O T A L</b>		<b>223</b>