

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS 2015 – 2016

AÑO – MES	AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2015	71	96	57	152	50	95	53	102
TOTAL	167		209		145		155	
2016	116	225	90	178	86	202	109	217
TOTAL	341		268		288		326	

ÓRGANOS DE CONTROL	88	89	138	89
---------------------------	-----------	-----------	------------	-----------

CLASIFICACIÓN DE PQRS – NOVIEMBRE 2016

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	34
DENUNCIA	8
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	215
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	15
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	47
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	5
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	326

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – NOVIEMBRE 2016

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				1				1
SECRETARÍA GENERAL				1	2			3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				5	1	2		8
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	2	19	7	106	9			143
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		11	1	73	7			92
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		2		21	1	2		26
OFICINA ASESORA JURÍDICA				4		39		43
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES								0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								0
APOYO A LA CONTRATACIÓN		2		1		4		7
ÁREA GESTIÓN COMUNITARIA				3				3
TOTAL	2	34	8	215	20	47	0	326

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – NOVIEMBRE 2016

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		2	1			3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	5	1			8
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	18	49	53	23		143
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	10	67	12	3		92
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	1	11	13	1		26
OFICINA ASESORA JURÍDICA	30	8	2	3		43
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES						0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						0
APOYO A LA CONTRATACIÓN	3		3	1		7
ÁREA GESTIÓN COMUNITARIA		1	2			3
TOTAL	64	144	87	31	0	326

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – NOVIEMBRE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	165
Número de personas mínimo a contactar 20%	33
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	20
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	13
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	35
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	10	7				1	2	4	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	2	2				1		1	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN		3				1		2	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	4	1						1	
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	2								
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1								
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1								
TOTAL	20	13	0	0	0	3	2	8	0

CONSOLIDADO POR TEMA – NOVIEMBRE 2016

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
PROGRAMAS DEPORTIVOS	CERTÁMENES DEPORTIVOS	3
	FORMACIÓN DEPORTIVA	1
	PROMOCIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA	3
	APOYO A ORGANISMOS DEPORTIVOS	43
	ALTO RENDIMIENTO DEPORTIVO	4
	PROYECTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	8
ACTIVIDADES RECREATIVAS	ADMINISTRACIÓN DE LA CICLOVÍA	13
	ACTIVIDAD FÍSICA EN LA CICLOVÍA	
	ADULTO MAYOR	4
	INFANCIA Y JUVENTUD	65
	DISCAPACIDAD	
	EVENTOS COMUNITARIOS Y METROPOLITANOS	1
	RECREACIÓN COMUNITARIA	4
PARQUES Y ESCENARIOS	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	129
	UTILIZACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	PRÉSTAMO DE PARQUES Y ESCENARIOS	3
	MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE ZONAS DURAS DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE CERRAMIENTOS DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	ACONTECIMIENTOS Y HECHOS OCURRIDOS EN PARQUES Y ESCENARIOS	1
CONSTRUCCIONES DE PARQUES Y ESCENARIOS	27	
ADMINISTRATIVO	GESTIÓN CONTRACTUAL	11
	CERTIFICACIONES CONTRACTUALES Y LABORALES	
	PRESTACIONES SOCIALES	2
	INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	1
JURÍDICO Y DISCIPLINARIO	SOLICITUD ENTREVISTA CON FUNCIONARIO DEL IDRD	1
	PROCESOS JURÍDICOS	2
	CONCEPTOS JURÍDICOS	
	ACOSO LABORAL	
	PROCESOS DISCIPLINARIOS	
OTROS	NO ES COMPETENCIA DEL IDRD	
TOTAL		326