

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS 2015 – 2016

AÑO – MES	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2015	40	89	71	96	57	152	50	95
TOTAL	129		167		209		145	
2016	92	157	116	225	90	178	86	202
TOTAL	249		341		268		288	

ÓRGANOS DE CONTROL	68	88	89	138
---------------------------	-----------	-----------	-----------	------------

CLASIFICACIÓN DE PQRS – OCTUBRE 2016

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	15
DENUNCIA	5
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	227
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	21
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	18
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	288

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – OCTUBRE 2016

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL								0
SECRETARÍA GENERAL				1		1		2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			2		8		11
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	8	3	126	12			150
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		7	2	27	4	3		43
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES				29	1			30
OFICINA ASESORA JURÍDICA				39	2	2		43
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES					1			1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								0
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS					1			1
APOYO A LA CONTRATACIÓN				3		4		7
TOTAL	2	15	5	227	21	18	0	288

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – OCTUBRE 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						0
SECRETARÍA GENERAL	1			1		2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	4	2			11
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	47	35	50	16	2	150
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	10	19	11	2	1	43
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	1	15	14			30
OFICINA ASESORA JURÍDICA	28	15				43
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1					1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						0
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1					1
APOYO A LA CONTRATACIÓN		1	5	1		7
TOTAL	94	89	83	19	3	288

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – OCTUBRE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	196
Número de personas mínimo a contactar 20%	38
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	33
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	5
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	32
Total de personas contactadas	38

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	1	14					1	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y D – DEPORTES	3	2	5	1			1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y D – RECREACIÓN	1	2	3			1		1	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3		3						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA									
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13		13						
APOYO A LA CONTRATACIÓN									
TOTAL	33	5	38	1	0	1	1	2	0

CONSOLIDADO POR TEMA – OCTUBRE 2016

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
PROGRAMAS DEPORTIVOS	CERTÁMENES DEPORTIVOS	1
	FORMACIÓN DEPORTIVA	9
	PROMOCIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA	2
	APOYO A ORGANISMOS DEPORTIVOS	44
	ALTO RENDIMIENTO DEPORTIVO	8
	PROYECTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	7
ACTIVIDADES RECREATIVAS	ADMINISTRACIÓN DE LA CICLOVÍA	18
	ACTIVIDAD FÍSICA EN LA CICLOVÍA	
	ADULTO MAYOR	1
	INFANCIA Y JUVENTUD	11
	DISCAPACIDAD	1
	EVENTOS COMUNITARIOS Y METROPOLITANOS	8
	RECREACIÓN COMUNITARIA	1
PARQUES Y ESCENARIOS	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	115
	UTILIZACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	PRÉSTAMO DE PARQUES Y ESCENARIOS	7
	MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE ZONAS DURAS DE PARQUES Y ESCENARIOS	1
	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	32	
ADMINISTRATIVO	GESTIÓN CONTRACTUAL	8
	CERTIFICACIONES CONTRACTUALES Y LABORALES	
	PRESTACIONES SOCIALES	9
	INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	1
JURÍDICO Y DISCIPLINARIO	SOLICITUD ENTREVISTA CON FUNCIONARIO DEL IDRD	
	PROCESOS JURÍDICOS	
	CONCEPTOS JURÍDICOS	
	ACOSO LABORAL	
	PROCESOS DISCIPLINARIOS	3
OTROS	NO ES COMPETENCIA DEL IDRD	
TOTAL		288