



**INFORME MENSUAL DE PETICIONES**

<b>Mes Evaluado</b>	MARZO	<b>Año</b>	2016
---------------------	-------	------------	------

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

**TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD RECIBIDAS	CANTIDAD RESPONDIDAS
QUEJA	3	3
RECLAMO	30	30
DENUNCIA	10	10
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	133	133
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	27	27
CONSULTA Y EXAMEN DE DOCUMENTOS	2	2
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	5	5
CERTIFICACIONES	7	7
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	0	0
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	2	2
PETICIONES DE ENTES DE CONTROL	60	60
OTROS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>279</b>

**II. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	54
Número de personas mínimo a contactar 33%	<b>18</b>
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	7
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	11
Total de personas contactadas	<b>18</b>

**III. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN - PERSONAS NO SATISFECHAS CON LA RESPUESTA**

ÁREA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	NUMERO DE PERSONAS A QUIENES LA RESPUESTA DADA DADA LLENÓ SUS	NUMERO DE PERSONAS A QUIENES LA RESPUESTA DADA NO LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	Total de Personas contactadas	RAZONES POR QUE LAS RESPUESTA NO LLENO LAS ESPECTATIVAS					
				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 TECNICA DE PARQUES	4	6	10			3	1	2	
SUBDIRECCIÓN TECNICA R Y D – DEPORTES	1	2	3			1		1	
SUBDIRECCIÓN TECNICA R Y D – RECREACION		1	1				1		
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES		1	1					1	
AREA DESARROLLO Y GESTION COMUNITARIA		1	1					1	
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2						
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

**IV. RESPUESTA A PETICIONES RECIBIDAS POR EL IDRD**

DEPENDENCIA Y/O ÁREA	PETICIONES ATENDIDAS	PETICIONES ATENDIDAS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS
SUBDIRECCIÓN TECNICA DE PARQUES	102	96
SUBDIRECCIÓN TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES – DEPORTES	35	35
SUBDIRECCIÓN TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES – RECREACIÓN	25	25

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	26	26
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	9
AREA DE APOYO A LA CONTRATACION	5	4
SECRETARIA GENERAL	3	3
DIRECCION	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1
OFICINA ASESORA PLANEACION	1	1
OFICINA CONTROL INTERNO	1	1
AREA DESARROLLO Y GESTION COMUNITARIA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>211</b>

Elaborado por : Héctor Redondo – Atención al Cliente