

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2015 - 2016	50	95	53	102	23	78	32	131
TOTAL	145		155		101		163	
2016 - 2017	86	202	109	217	63	175	122	186
TOTAL	288		326		238		308	

ÓRGANOS DE CONTROL	138	89	86	84
---------------------------	------------	-----------	-----------	-----------

CLASIFICACIÓN DE PQRS - ENERO 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	24
DENUNCIA	4
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	181
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	37
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	58
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	2
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	308

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - ENERO 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL								
SECRETARÍA GENERAL				1				1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				2	1	6		9
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	2	21	3	134	15	3		178
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		1		17	6	1	2	27
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		2	1	22	13	1		39
OFICINA ASESORA JURÍDICA				2	1	32		35
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES				1				1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								
APOYO A LA CONTRATACIÓN						15		15
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				2	1			3
TOTAL	2	24	4	181	37	58	2	308

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - ENERO 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						
SECRETARÍA GENERAL	1					1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	4	3			9
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	66	49	41	20	2	178
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	10	12	5			27
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		13	22	3	1	39
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	11	8			35
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES			1			1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1		2	11	1	15
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1	2				3
TOTAL	97	91	82	34	4	308

FELIC=CONS

inf=	inf+SUGERENCIA
dctos=	dctos+certif
consultas=	cons+ex dctos+rec der

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – ENERO 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	220
Número de personas mínimo a contactar 20%	44
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	32
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	12
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	4
Total de personas contactadas	44

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	5	18		3	1	1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	7	1	8				1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	3	1	4			1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	6	4	10			2	2		
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	2		2						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
APOYO A LA CONTRATACIÓN		1	1					1	
TOTAL	32	12	44		3	4	4	1	

CONSOLIDADO POR TEMA – ENERO 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	17
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	8
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	1
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	1
	Procesos disciplinarios	
MISIONAL	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	
	Misional: gestión recreativa y deportiva	2
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	2
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	133
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	27
	Aprovechamiento económico	11
RECREACIÓN	Actividad física	3
	Ciclovía, módulos	7
	Eventos comunitarios y metropolitanos	1
	Recreación Comunitaria	2
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	2
	Apoyo a organismos deportivos	3
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	1
	Certámenes deportivos	
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	11
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	4
	Discapacidad en recreación y deportes	2
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	36
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	1
	Reconocimiento deportivo a clubes	33
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
TOTAL		308