

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES**

**COMPARATIVO DE PQRS**

AÑO - MES	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2015 - 2016	53	102	23	78	32	131	39	108
<b>TOTAL</b>	155		101		163		147	
2016 - 2017	109	217	63	175	122	186	153	338
<b>TOTAL</b>	326		238		308		491	

ÓRGANOS DE CONTROL	89	86	84	119
--------------------	----	----	----	-----

**CLASIFICACIÓN DE PQRS - FEBRERO 2017**

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	35
DENUNCIA	4
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	343
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	27
EXAMEN DE DOCUMENTOS	1
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	79
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>

**PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - FEBRERO 2017**

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL			1	1	1			3
SECRETARÍA GENERAL				1		1		2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				4	1	13		18
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	2	21	1	245	11	4		284
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		13	1	52	5			71
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		1		25	5	6		37
OFICINA ASESORA JURÍDICA			1	2	1	50		54
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES					1			1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								
APOYO A LA CONTRATACIÓN				2	2	6		10
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				11				11
<b>TOTAL</b>	2	35	4	343	27	80		491

**TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - FEBRERO 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		2		1		3
SECRETARÍA GENERAL	1					2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	10			18
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	59	75	106	44		284
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	26	23	18	4		71
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2	8	24	3		37
OFICINA ASESORA JURÍDICA	40	13	1			54
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES			1			1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1	3	5	1		10
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1	3	4	3		11
<b>TOTAL</b>	134	131	170	56		491

FELIC=CONS

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

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – FEBRERO 2017**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Personas con información de contacto	120
Número de personas mínimo a contactar 20%	24
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	17
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	7
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	4
Total de personas contactadas	24

**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	8	4				1			3
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	4	1				1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	3								
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2	1						1	
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA		1				1			
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>7</b>				<b>3</b>		<b>1</b>	<b>3</b>

**CONSOLIDADO POR TEMA – FEBRERO 2017**

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	21
	Administrativo: Asuntos del despacho	1
	Administrativo: Gestión administrativa	4
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	9
	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	1
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	1
Misional: programa distrital de estímulos		
PARQUES	Administración de parques y escenarios	188
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	39
	Aprovechamiento económico	22
RECREACIÓN	Actividad física	7
	Ciclovía, módulos	34
	Eventos comunitarios y metropolitanos	2
	Recreación Comunitaria	1
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	10
	Apoyo a organismos deportivos	2
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	3
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	29
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	15
	Discapacidad en recreación y deportes	5
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	40
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	5
	Reconocimiento deportivo a clubes	52
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
<b>TOTAL</b>		<b>491</b>