INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2015 - 2016	23	78	32	131	39	108	122	97
TOTAL	101		163		147		219	
2016 - 2017	63	175	122	186	153	338	136	324
TOTAL	238		308		491		460	

ÓRGANOS DE CONTROL	86	84	119	118
--------------------	----	----	-----	-----

CLASIFICACIÓN DE PQRS - MARZO 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	3
RECLAMO	31
DENUNCIA	9
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	289
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	63
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	64
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	1
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	460

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - MARZO 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				1				1
SECRETARÍA GENERAL								
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				2	3	15		20
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	22	7	217	18	3	1	269
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	1	7	2	25	21	1		57
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		2		20	9	3		34
OFICINA ASESORA JURÍDICA				2	5	33		40
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES				1		1		2
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN					2			2
APOYO A LA CONTRATACIÓN				3	4	8		15
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1			4				5
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				14	1			15
TOTAL	3	31	9	289	63	64	1	460

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - MARZO 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	1					1
SECRETARÍA GENERAL						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	6	11			20
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	56	92	90	31		269
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	22	23	11	1		57
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	4	15	14	1		34
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14	13	13			40
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1	1				2
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2					2
APOYO A LA CONTRATACIÓN	4	1	9	1		15
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS		4	1			5
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	2	6	6	1		15
TOTAL	109	161	155	35		460

FELIC=CONS

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

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – MARZO 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	170
Número de personas mínimo a contactar 20%	34
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	26
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	8
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	5
Total de personas contactadas	34

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	12	5	17	1	1	1	1		1
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	4	1	5			1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN		1	1			1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	1	4			1			
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	4		4						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1		1						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1		1						
TOTAL	26	8	34	1	1	4	1		1

CONSOLIDADO POR TEMA – MARZO 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	31
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	8
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	2
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	2
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	
	Procesos disciplinarios	6
MISIONAL	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	1
	Misional: gestión recreativa y deportiva	3
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	173
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	26
	Aprovechamiento económico	18
RECREACIÓN	Actividad física	8
	Ciclovía, módulos	49
	Eventos comunitarios y metropolitanos	4
	Recreación Comunitaria	11
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	2
	Apoyo a organismos deportivos	2
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	1
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	18
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	14
	Discapacidad en recreación y deportes	3
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	35
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	1
	Reconocimiento deportivo a clubes	42
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
TOTAL		460