

INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	73	363	92	157	116	225	90	178
TOTAL	436		249		341		268	
2017	129	244	120	295	124	233	117	144
TOTAL	373		415		357		261	
ÓRGANOS DE CONTROL	100		86		159		88	

CLASIFICACIÓN DE PQRS – SEPTIEMBRE 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	4
RECLAMO	48
DENUNCIA	9
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	142
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	42
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	3
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	261

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – SEPTIEMBRE 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL								0
SECRETARÍA GENERAL	1							1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1		4	1	15		21
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	29	7	86	5	2	2	132
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	2	16	2	26	3	1	1	51
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		1		19	1	3		24
OFICINA ASESORA JURÍDICA				1		18		19
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES				1				1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN					1			1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		1		5	2	3		11
OFICINA CONTROL INTERNO								0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA								0
TOTAL	4	48	9	142	13	42	3	261

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – SEPTIEMBRE 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						0
SECRETARÍA GENERAL		1				1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		4	6	11		21
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES		34	59	39		132
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		21	27	3		51
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		2	15	7		24
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1	9	9		19
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES		1				1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN		1				1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		4	4	2	1	11
OFICINA CONTROL INTERNO						0
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA						0
TOTAL	68	121	71	1	0	261

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – SEPTIEMBRE 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	185
Número de personas mínimo a contactar 20%	37
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	29
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	8
Total de personas contactadas	37

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	10	3	13	3					
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	7	1	8				1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	4	2	6	2					
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	1	4	1					
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	1		1						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3		3						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN		1	1						1
TOTAL	29	8	37	6	0	0	1	0	1

CONSOLIDADO POR TEMA – SEPTIEMBRE 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	18
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	2
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	1
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	13
	Procesos disciplinarios	1
MISIONAL	Misional: gestión de arte, cultura y patrimonio	
	Misional: gestión lectura y bibliotecas	
	Misional: gestión observatorio de culturas	
	Misional: gestión recreativa y deportiva	7
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	110
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	19
	Aprovechamiento económico	
RECREACIÓN	Actividad física	7
	Ciclovia, módulos	3
	Eventos comunitarios y metropolitanos	5
	Recreación Comunitaria	2
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	11
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	10
	Discapacidad en recreación y deportes	2
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	23
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	4
	Reconocimiento deportivo a clubes	18
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
TOTAL		261