

## INFORME MENSUAL DE PETICIONES

### COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	90	178	86	202	146	180	63	175
TOTAL	268		288		326		238	
2017	117	144	128	125	112	111	85	75
TOTAL	261		253		223		160	
ÓRGANOS DE CONTROL	159		88		104		72	

### CLASIFICACIÓN DE PQRS - DICIEMBRE 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	1
RECLAMO	35
DENUNCIA	1
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	113
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	5
EXAMEN DE DOCUMENTOS	4
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
<b>T O T A L</b>	<b>160</b>

### PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - DICIEMBRE 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				2				2
SECRETARÍA GENERAL		1						1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1		7		2		10
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES		21	1	58	1		1	82
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		11		13	3			27
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		1		21	1	1		24
OFICINA ASESORA JURÍDICA				4				4
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES								0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN				1				1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN				5		1		6
OFICINA CONTROL INTERNO								0
OFICINA ASUNTOS LOCALES				1				1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1							1
COSTOS Y ESTUDIOS ECONÓMICOS				1				1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>113</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>160</b>

### TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - DICIEMBRE 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		2
SECRETARÍA GENERAL		1				1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	5				10
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	25	32	25			82
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	12	10	5			27
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	9	12			24
OFICINA ASESORA JURÍDICA		2	2			4
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES						0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN			1			1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	1	2			6
OFICINA CONTROL INTERNO						0
OFICINA ASUNTOS LOCALES	1					1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			1			1
COSTOS Y ESTUDIOS ECONÓMICOS			1			1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>160</b>

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – DICIEMBRE 2017**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	140
Número de personas mínimo a contactar 20%	28
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	23
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	5
Total de personas contactadas	28

**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	9		9						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	5	3	8	1	1		1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	1		1						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	6	2	8	1	1				
OFICINA ASUNTOS LOCALES									
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1		1						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN									
<b>T O T A L</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CONSOLIDADO POR TEMA – DICIEMBRE 2017**

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	6
	Administrativo: Asuntos del despacho	
	Administrativo: Gestión administrativa	2
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	2
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	11
	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	
Misional: programa distrital de estímulos		
PARQUES	Administración de parques y escenarios	70
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	11
	Aprovechamiento económico	
RECREACIÓN	Actividad física	1
	Ciclovia, módulos	2
	Eventos comunitarios y metropolitanos	1
	Recreación Comunitaria	1
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	2
	Apoyo a organismos deportivos	
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	2
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	9
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	6
	Discapacidad en recreación y deportes	3
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	27
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	
	Reconocimiento deportivo a clubes	2
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	
<b>T O T A L</b>		<b>160</b>