

**INFORME MENSUAL DE PETICIONES**

**COMPARATIVO DE PQRS**

AÑO - MES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	32	131	39	108	122	97	88	110
TOTAL	163		147		219		198	
2017	122	186	153	338	136	324	126	239
TOTAL	308		491		460		365	

ÓRGANOS DE CONTROL	84	119	118	90
--------------------	----	-----	-----	----

**CLASIFICACIÓN DE PQRS – ABRIL 2017**

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	3
RECLAMO	19
DENUNCIA	8
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	267
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	29
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	39
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>

**PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – ABRIL 2017**

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				5				5
SECRETARÍA GENERAL				2				2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				5	4	6		15
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	2	14	5	184	12	2		219
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	1	3	2	28	7	1		42
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES		1		21	3	4		29
OFICINA ASESORA JURÍDICA				11	2	19		32
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES				1				1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								
APOYO A LA CONTRATACIÓN		1	1	3	1	7		13
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS								
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				7				7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>267</b>	<b>29</b>	<b>39</b>		<b>365</b>

**TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – ABRIL 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	3	1			5
SECRETARÍA GENERAL	2					2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	2	7			15
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	62	78	79			219
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	15	19	8	1		43
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	5	8	15	1		29
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	19	9			32
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES			1			1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1	3	6	2		12
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS						
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1	4	2			7
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>136</b>	<b>128</b>	<b>4</b>		<b>365</b>



## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – ABRIL 2017

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	167
Número de personas mínimo a contactar 20%	33
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	21
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	12
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	8
Total de personas contactadas	33

### 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	11	5	16			1		4	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES		2	2			1	1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	3	1	4				1		
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	3	6				3		
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1		1						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2		2						
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1		1						
APOYO A LA CONTRATACIÓN		1	1			1			
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>33</b>			<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

### CONSOLIDADO POR TEMA – ABRIL 2017

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	17
	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	5
	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	11
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	125
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	35
	Aprovechamiento económico	29
RECREACIÓN	Actividad física	4
	Ciclovía, módulos	25
	Eventos comunitarios y metropolitanos	1
	Recreación Comunitaria	4
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	5
	Apoyo a organismos deportivos	6
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	1
	Certámenes deportivos	
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	9
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	10
	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	31
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	2
<b>TOTAL</b>		<b>365</b>