

# INFORME MENSUAL DE PETICIONES

## COMPARATIVO DE PQRS

AÑO - MES	MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2016	72	214	73	363	92	157	116	225
TOTAL	286		436		249		341	
2017	117	245	129	244	120	295	124	233
TOTAL	362		373		415		357	
ÓRGANOS DE CONTROL	100		100		86		159	

## CLASIFICACIÓN DE PQRS – AGOSTO 2017

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	2
RECLAMO	49
DENUNCIA	12
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	220
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	6
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	66
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	2
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>

## PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS – AGOSTO 2017

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				1				1
SECRETARÍA GENERAL	1	1		1				3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1		5		13		19
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	1	30	7	161	1	3	1	204
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES		15	3	29	3	2		52
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES				10	1	1		12
OFICINA ASESORA JURÍDICA				2	1	41		44
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES		2		2				4
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN								0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN			2	7	5			14
OFICINA CONTROL INTERNO						1		1
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA				2			1	3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>220</b>	<b>11</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>357</b>

## TIEMPO DE RESPUESTA PQRS – AGOSTO 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	2		1			3
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	1	14			19
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	39	71	74	20		204
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	28	17	7			52
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	3	6	3			12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	18	19			44
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	3	1				4
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN						0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	5	4	2	3		14
OFICINA CONTROL INTERNO			1			1
DESARROLLO Y GESTIÓN COMUNITARIA	1			2		3
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>118</b>	<b>122</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>357</b>

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – AGOSTO 2017**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	180
Número de personas mínimo a contactar 20%	36
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	24
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	12
Total de personas contactadas	36

**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	14	11	25		1		6	2	2
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	2	1	3			1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	1		1						
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2		2						
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	2		2						
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA									
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2		2						
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1		1						
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**CONSOLIDADO POR TEMA – AGOSTO 2017**

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	21
	Administrativo: Asuntos del despacho	1
	Administrativo: Gestión administrativa	
	Administrativo: Gestión de comunicaciones y publicaciones	
	Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	
	Administrativo: Gestión jurídica y legal	18
	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	3
	Misional: gestión regulación, control y personas jurídicas	
	Misional: programa distrital de estímulos	
PARQUES	Administración de parques y escenarios	161
	Mantenimiento de parques y escenarios: mobiliario, infraest, cerramientos	27
	Aprovechamiento económico	2
RECREACIÓN	Actividad física	
	Ciclovía, módulos	15
	Eventos comunitarios y metropolitanos	11
	Recreación Comunitaria	2
DEPORTES	Alto rendimiento deportivo	3
	Apoyo a organismos deportivos	
	Aval deportivo a E.F.D., cobros indebidos	
	Certámenes deportivos	
	Infancia y juventud: tiempo escolar complementario, continuidad servicios	19
RECREO-DEPORTIVOS	Proyectos deportivos y recreativos	13
	Discapacidad en recreación y deportes	1
CONSTRUCCIONES	Construcción de parques y escenarios	12
TRÁMITES	Adulto Mayor, pasaporte vital, programas recreativos	3
	Reconocimiento deportivo a clubes	44
OTROS	Evaluación y control: gestión control interno	
	Traslado por no competencia	1
<b>TOTAL</b>		<b>357</b>