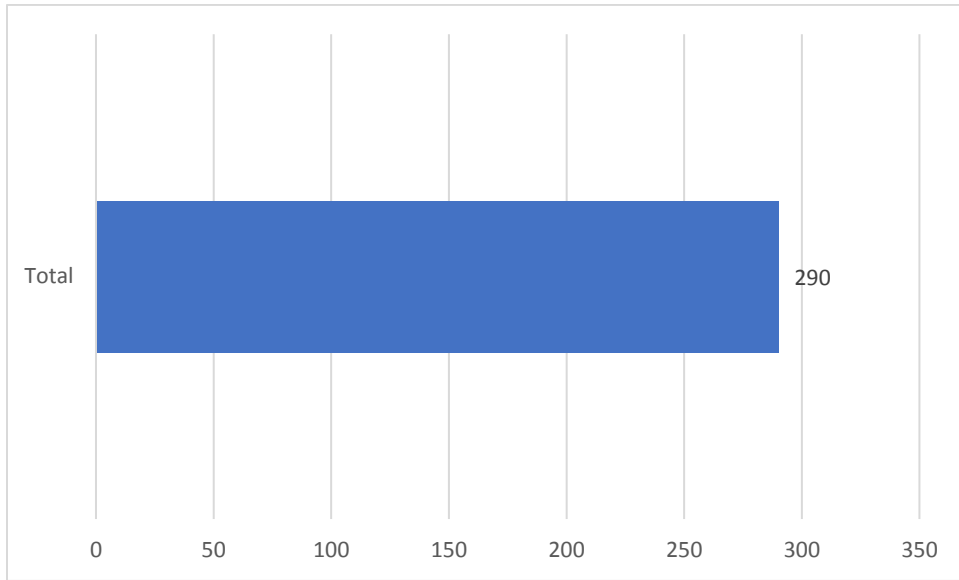
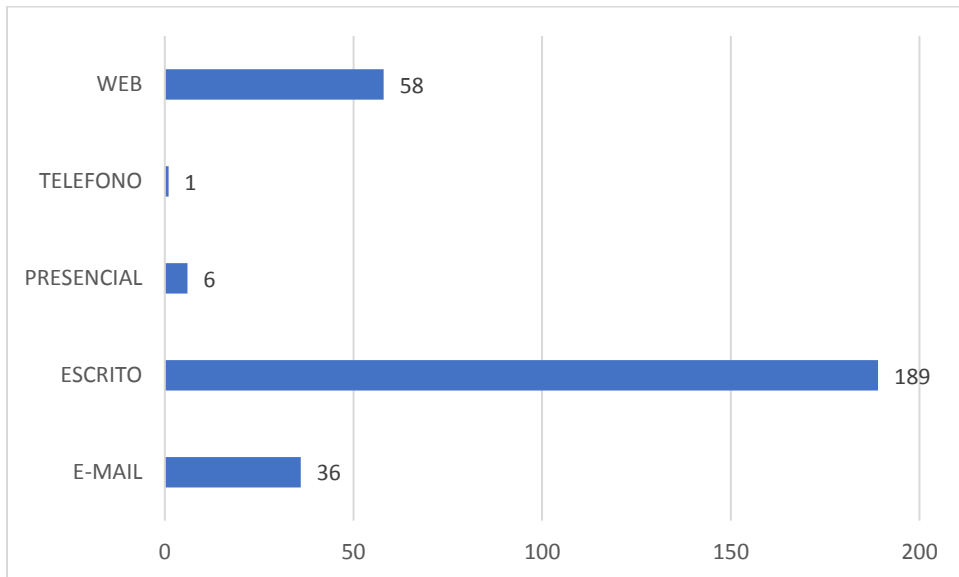


1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



El Instituto recibió 290 Peticiones. Estos requerimientos ingresaron por el SDQS y por el sistema de correspondencia de la entidad ORFEO. Cada requerimiento tiene un número de radicado Orfeo y otro número de SDQS, debido al registro en los 2 sistemas.

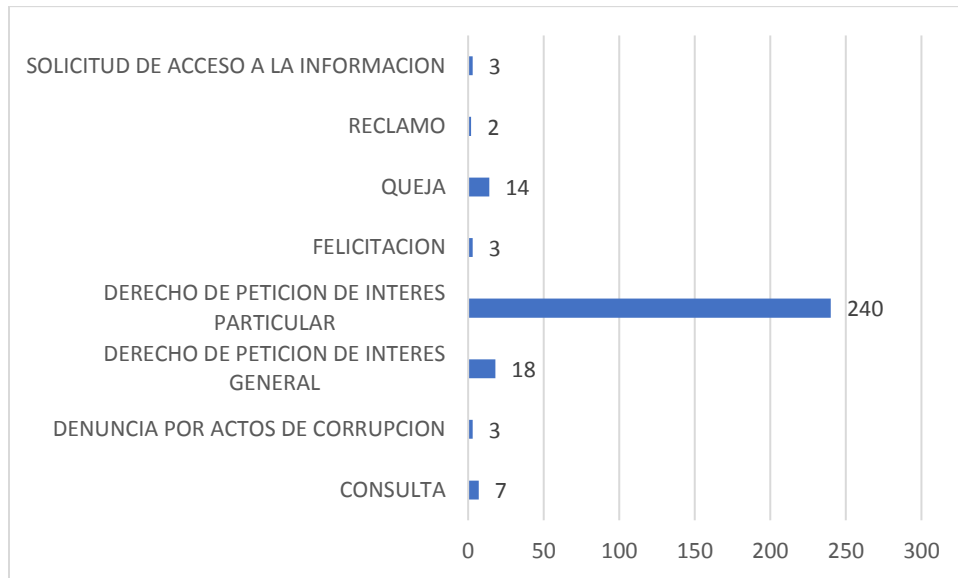
2. CANALES DE INTERACCIÓN



## INFORME\_IDRD\_Junio\_2019

El canal escrito (65,17%) y web (20%) son los canales más utilizados por los ciudadanos al presentar sus requerimientos. Comparando con el mes de mayo 2019, el canal web aumentó en 3 PQRS y el escrito disminuyó en 64 requerimientos; canal telefónico decrece y correo electrónico también.

### 3. TIPOLOGIAS



### 4. SUBTEMAS REITERADOS

Subtema	Total	%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	218	66%
MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ESCENARIOS MOBILIARIO ZONAS DURAS INFRAESTRUCTURA CERRAMIENTOS	56	17%
PARQUES Y ESCENARIOS ADMINISTRACION UTILIZACION PRESTAMOS ACONTECIMIENTOS PERMISOS	24	7%
PROYECTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	16	5%
ALTO RENDIMIENTO DEPORTIVO	6	2%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>320</b>	<b>96%</b>
Otros Subtemas	12	4%
<b>Total General</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	42	74%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	5%
UAESP	3	5%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	2%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>51</b>	<b>89%</b>
Otras entidades	6	11%
<b>Total General</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

No hubo PQRDS de Veedurías ciudadanas

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	56	134	190
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES	21	41	62
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	21	21	42
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	4	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	6	10
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	2	7	9
AREA DE ATENCION AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS	2	3	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	2

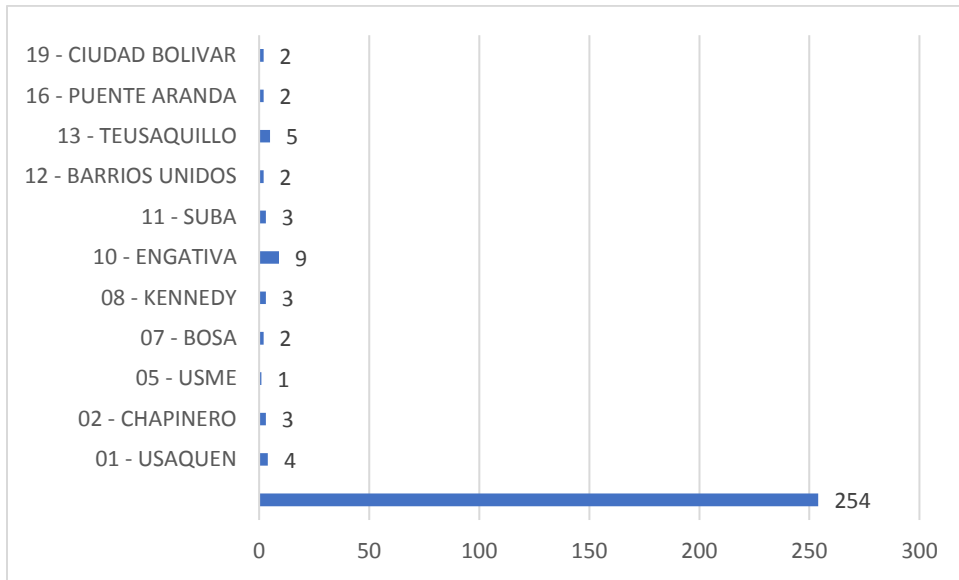
INFORME\_IDRD\_Junio\_2019

AREA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1
OFICINA ASUNTOS LOCALES	1		1
<b>Total general</b>	<b>115</b>	<b>217</b>	<b>332</b>

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
AREA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			7							7
AREA DE ATENCION AL CLIENTE QUEJAS Y RECLAMOS			8				1	7		6,4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10,5							10,5
OFICINA ASESORA JURIDICA	15	9	8,83		11					10,3
OFICINA ASUNTOS LOCALES			5							5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10	12,1		8					11,5
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	9		10,1							10
SUBDIRECCION TECNICA DE CONSTRUCCIONES		11	10,5	9			7,33		7	10,3
SUBDIRECCION TECNICA DE PARQUES	10	12,7	11,5	8	13,6	11	10,3			11,6
SUBDIRECCION TECNICA DE RECREACION Y DEPORTES	4,5	6	5,68		6,57	9	4			5,74
<b>Total general</b>	<b>9,8</b>	<b>11,9</b>	<b>10,5</b>	<b>8,5</b>	<b>10,8</b>	<b>10</b>	<b>6,6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>10,4</b>

9. PARTICIPACION POR LOCALIDAD



10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

GRAFICO1 (estrato)

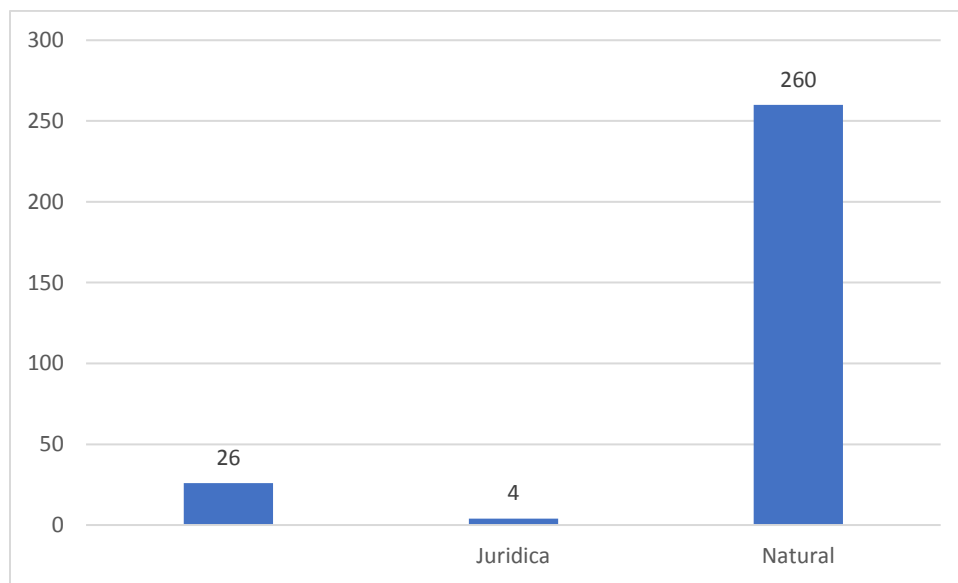
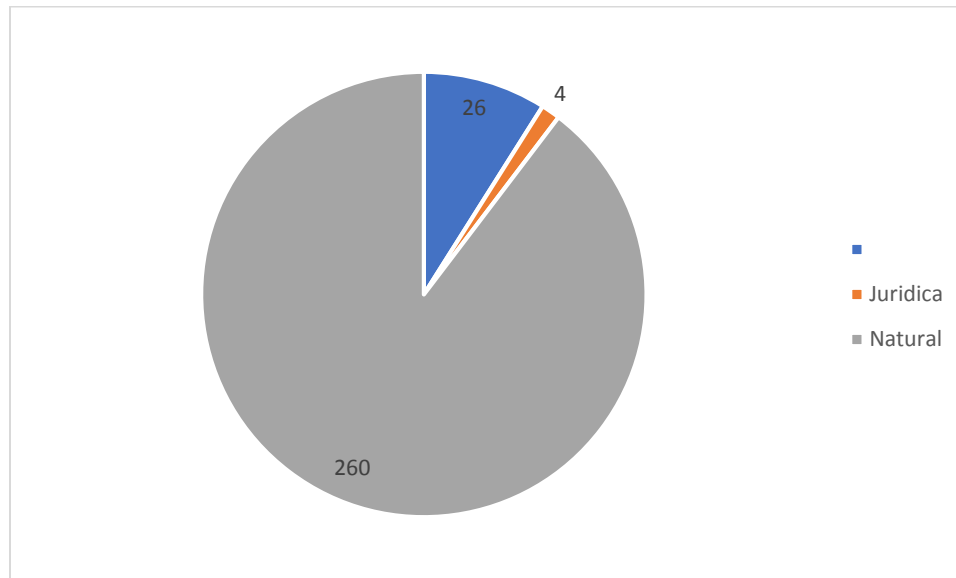


GRAFICO 2 (tipo de peticionario)



#### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	N	%
Anónimo	26	9%
Identificado	264	91%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>

#### 12. CONCLUSIONES:

- Según el sistema BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS el número de PQRS gestionadas en el IDRD fueron 290.
- El canal escrito superó al canal web en 131 PQRS.
- El porcentaje de peticionarios anónimos tiende al 10% del total de peticiones reportadas, mientras que en el mes de mayo alcanzó el 6%.
- Desde el mes de Junio 2018, no se ha podido realizar seguimiento por el SDQS a peticiones de las diferentes dependencias del IDRD, debido a que el sistema Bogotá Te Escucha-SDQS no permite generar informes que se realizaban con la versión anterior del sistema.