INFORME MENSUAL DE PETICIONES

COMPARATIVO DE PQRS 2015 - 2016

AÑO - MES	SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO	SDQS	ORFEO
2015	57	152	50	95	53	102	23	78
TOTAL	209		145		155		101	
2016	90	178	86	202	109	217	63	175
TOTAL	268		288		326		238	

ÓRGANOS DE CONTROL	89	138	89	86
---------------------------	-----------	------------	-----------	-----------

CLASIFICACIÓN DE PQRS - DICIEMBRE 2016

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
QUEJA	11
RECLAMO	4
DENUNCIA	3
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	189
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13
EXAMEN DE DOCUMENTOS	
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	18
FORMULACIÓN DE CONSULTAS	
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO, RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	
TOTAL	238

PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS - DICIEMBRE 2016

DEPENDENCIAS	Q	R	D	INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS	CONSULTAS	TOTALES
DIRECCIÓN GENERAL				1				1
SECRETARÍA GENERAL								0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				22				22
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	6	3	2	97	1	2	2	113
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	5	1		19	3		2	30
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES			1	15	2			18
OFICINA ASESORA JURÍDICA				24	2	15		41
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES								0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN				1				1
APOYO A LA CONTRATACIÓN				7	1	1		9
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS				3				3
TOTAL	11	4	3	189	9	18	4	238

TIEMPO DE RESPUESTA PQRS - DICIEMBRE 2016

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						0
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	16	3			22
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE PARQUES	42	37	27	7		113
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA RECREACIÓN Y DEPORTES	13	15	2			30
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	5	6	7			18
OFICINA ASESORA JURÍDICA	35	6				41
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES						0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN		1				1
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1		7	1		9
OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3					3
TOTAL	102	82	46	8	0	238

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN – DICIEMBRE 2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Personas con información de contacto	145
Número de personas mínimo a contactar 20%	29
Personas contactadas satisfechas con la respuesta	22
Personas contactadas no satisfechas con la respuesta	7
Total de personas no contactadas (cambio número teléfono, número errado, fuera de servicio)	2
Total de personas contactadas	29

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	12	4					1	3	
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – DEPORTES	3	1				1			
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA R Y D – RECREACIÓN	1								
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSTRUCCIONES	2	1					1		
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	1				1			
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2								
APOYO A LA CONTRATACIÓN	1								
TOTAL	22	7	0	0	0	2	2	3	0

CONSOLIDADO POR TEMA – DICIEMBRE 2016

TEMA	TIPOLOGÍA RELACIONADA CON EL REQUERIMIENTO	TOTAL
PROGRAMAS DEPORTIVOS	CERTÁMENES DEPORTIVOS	
	FORMACIÓN DEPORTIVA	9
	PROMOCIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA	
	APOYO A ORGANISMOS DEPORTIVOS	40
	ALTO RENDIMIENTO DEPORTIVO	
	PROYECTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	5
ACTIVIDADES RECREATIVAS	ADMINISTRACIÓN DE LA CICLOVÍA	13
	ACTIVIDAD FÍSICA EN LA CICLOVÍA	
	ADULTO MAYOR	
	INFANCIA Y JUVENTUD	3
	DISCAPACIDAD	
	EVENTOS COMUNITARIOS Y METROPOLITANOS	1
	RECREACIÓN COMUNITARIA	
PARQUES Y ESCENARIOS	ADMINISTRACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	103
	UTILIZACIÓN DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	PRÉSTAMO DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE ZONAS DURAS DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	MANTENIMIENTO DE CERRAMIENTOS DE PARQUES Y ESCENARIOS	
	ACONTECIMIENTOS Y HECHOS OCURRIDOS EN PARQUES Y ESCENARIOS	1
	CONSTRUCCIONES DE PARQUES Y ESCENARIOS	23
ADMINISTRATIVO	GESTIÓN CONTRACTUAL	9
	CERTIFICACIONES CONTRACTUALES Y LABORALES	1
	PRESTACIONES SOCIALES	3
	INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	19
JURÍDICO Y DISCIPLINARIO	SOLICITUD ENTREVISTA CON FUNCIONARIO DEL IDRD	
	PROCESOS JURÍDICOS	1
	CONCEPTOS JURÍDICOS	
	ACOSO LABORAL	
	PROCESOS DISCIPLINARIOS	7
OTROS	NO ES COMPETENCIA DEL IDRD	
TOTAL		238