



Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Julio, Agosto, Septiembre de 2017

INTRODUCCIÓN

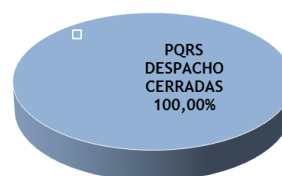
En el presente informe se incluye la información relacionada con el Estado de las PQRS recibidas por la Entidad, por cada dependencia responsable de su gestión con corte al día 06 del mes de Octubre de 2017.

ESTADO POR DEPENDENCIA

1. DESPACHO

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	
CERRADOS EN EL PERIODO	3



2. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	
CERRADOS EN EL PERIODO	5





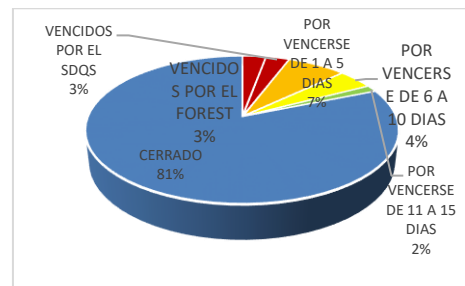
Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio de 2017

ESTADO POR DEPENDENCIA

3. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	2
VENCIDOS POR EL SDQS	2
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	5
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	3
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	1
TOTAL	67
CERRADOS EN EL PERIODO	56

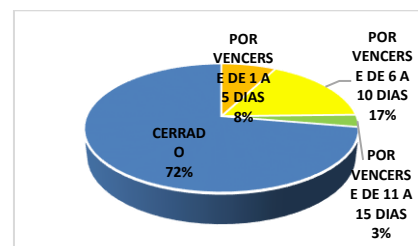
GRÁFICA RESUMEN



4. SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	10
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	22
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	4
TOTAL	130
CERRADOS EN EL PERIODO	94

GRÁFICA RESUMEN





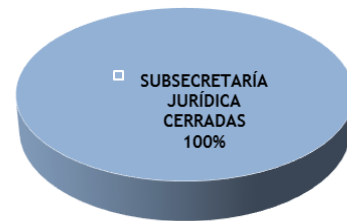
Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio de 2017

ESTADO POR DEPENDENCIA

5. SUBSECRETARÍA JURÍDICA

GRÁFICA RESUMEN

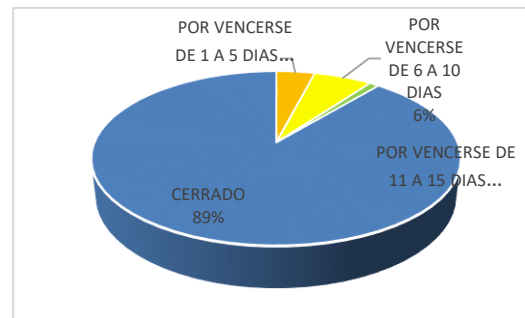
RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	
CERRADOS EN EL PERIODO	3



6. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	111
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	168
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	28
TOTAL	2771
CERRADOS EN EL PERIODO	2464





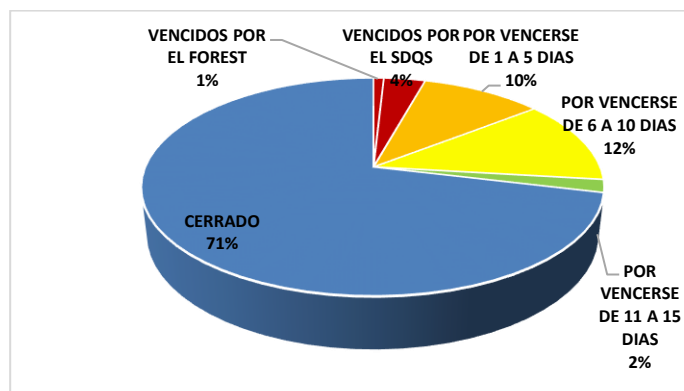
Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio de 2017

ESTADO POR DEPENDENCIA

7. SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	5
VENCIDOS POR EL SDQS	20
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	59
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	72
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	11
TOTAL	576
CERRADOS EN EL PERIODO	414

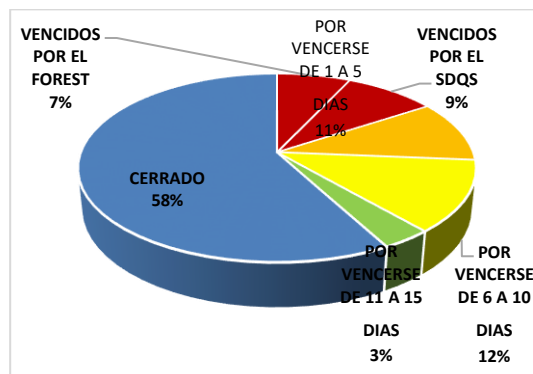
GRÁFICA RESUMEN



8. SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	4
VENCIDOS POR EL SDQS	5
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	6
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	7
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	2
TOTAL	56
CERRADOS EN EL PERIODO	33

GRÁFICA RESUMEN



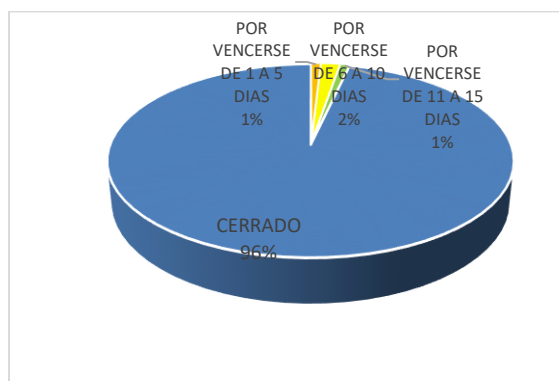


Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio de 2017

8. ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	2
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	7
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	2
TOTAL	222
CERRADOS EN EL PERIODO	214



A Continuación se relacionan las oportunidades de mejora identificadas, teniendo en cuenta la frecuencia de presentación, el impacto y la recurrencia de las PQRS recibidas:

- Oportunidad 1 : Se insiste en la necesidad de que los funcionarios encargados del manejo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, mantengan una comunicación constante con quienes dan respuesta a través del Sistema de Gestión Documental Forest, para realizar la correcta trazabilidad del proceso y evitar la acumulación de solicitudes vencidas y vencidas con respuesta en Forest.
- Oportunidad 2: Reforzar la coherencia, calidez y oportunidad como criterios fundamentales a la hora de elaborar las respuestas de cara al ciudadano.
- Oportunidad 3: Ejercer un riguroso énfasis en la aplicación de los lineamientos clave para el tratamiento de las PQRS articulado con lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos, formato PG06-PR01 Trámite de PQRS V2; publicado en el Sistema Integrado de Gestión.
- Oportunidad 4: Se reitera la necesidad de la pronta articulación del Sistema de Gestión Documental y de Procesos con las plataformas distritales de ingreso de PQRS con el fin de lograr un seguimiento total y completo sobre las peticiones y requerimientos que ingresan a la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HÁBITAT

Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio de 2017

- Oportunidad 5: Verificar de forma urgente e inmediata la ruptura entre el enlace del formulario disponible en el sitio web de la entidad y el registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.