



Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio 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 27 del mes de julio 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	4



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	1





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

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	11
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	11
CERRADOS EN EL PERIODO	106



4. SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	3
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	3
CERRADOS EN EL PERIODO	63





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 JURÍDICA

GRÁFICA RESUMEN

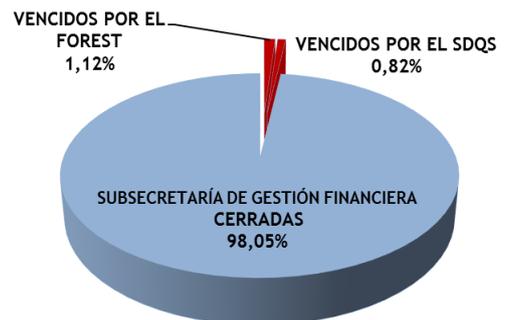
RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	
CERRADOS EN EL PERIODO	6



4. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	30
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	22
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	52
CERRADOS EN EL PERIODO	2615





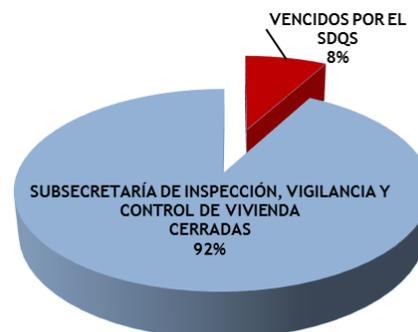
Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Abril, Mayo, Junio de 2017

ESTADO POR DEPENDENCIA

3. SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA

GRÁFICA RESUMEN

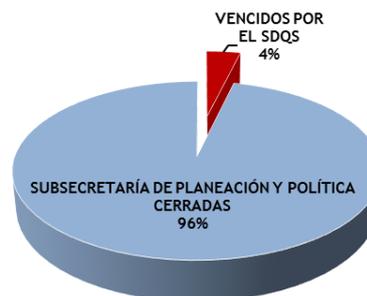
RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	25
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	25
CERRADOS EN EL PERIODO	291



4. SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	1
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	1
CERRADOS EN EL PERIODO	26

GRÁFICA RESUMEN





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

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 el cúmulo de solicitudes vencidas.
- Oportunidad 2: Reforzar la coherencia, la calidez y oportunidad como criterios fundamentales a la hora de generar la emisión de respuestas.
- Oportunidad 3: Se entabla la necesidad de fortalecer 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.