



Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Meses enero, febrero, marzo de 2018

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 abril de 2018.

ESTADO POR DEPENDENCIA

1. DESPACHO

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	2

GRÁFICA RESUMEN



2. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

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

GRÁFICA RESUMEN





Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Meses enero, febrero, marzo de 2018

ESTADO POR DEPENDENCIA

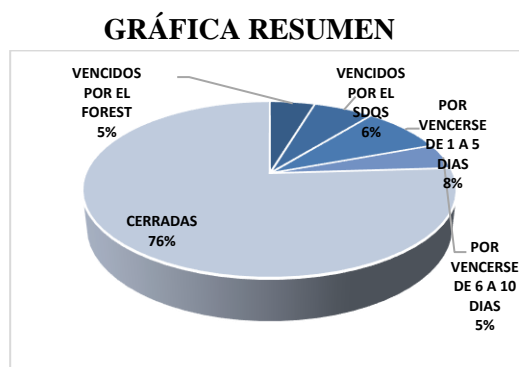
3. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	6
VENCIDOS POR EL SDQS	8
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	11
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	6
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	193
CERRADOS EN EL PERIODO	98



4. SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	6
VENCIDOS POR EL SDQS	8
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	11
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	6
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	193
CERRADOS EN EL PERIODO	98





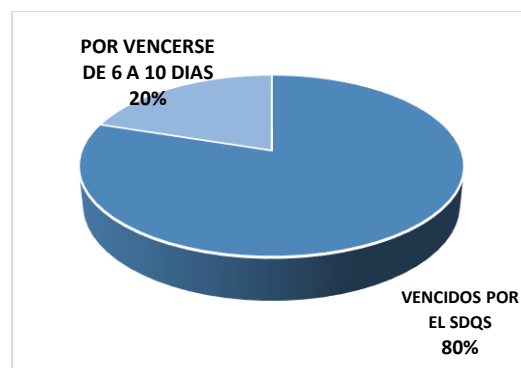
Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Meses enero, febrero, marzo de 2018

ESTADO POR DEPENDENCIA

GRÁFICA RESUMEN

5. SUBSECRETARÍA JURÍDICA

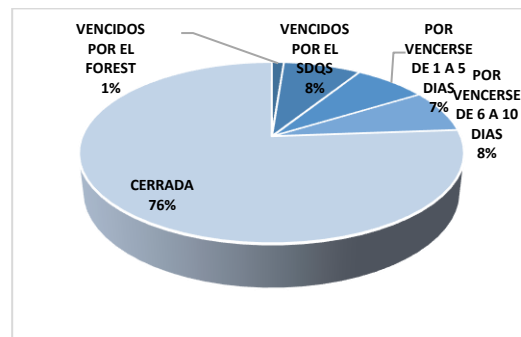
RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	4
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	1
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	5
CERRADOS EN EL PERIODO	



6. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	29
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	187
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	176
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	183
TOTAL	2383
CERRADOS EN EL PERIODO	1837

GRÁFICA RESUMEN





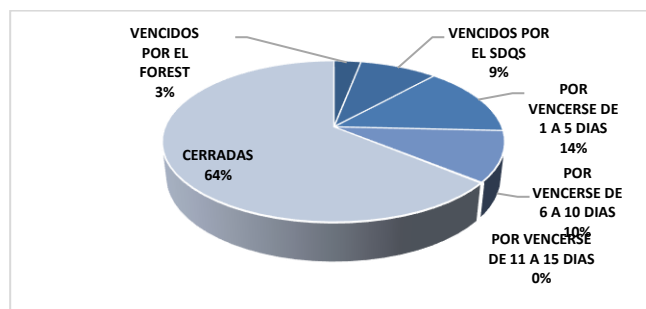
Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Meses enero, febrero, marzo de 2018

ESTADO POR DEPENDENCIA

7. SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	24
VENCIDOS POR EL SDQS	69
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	111
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	80
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	1
TOTAL	768
CERRADOS EN EL PERIODO	507

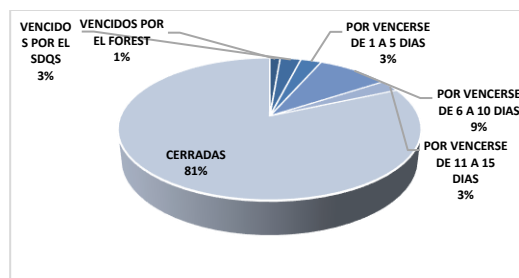
GRÁFICA RESUMEN



8. SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	1
VENCIDOS POR EL SDQS	2
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	75
CERRADOS EN EL PERIODO	62

GRÁFICA RESUMEN



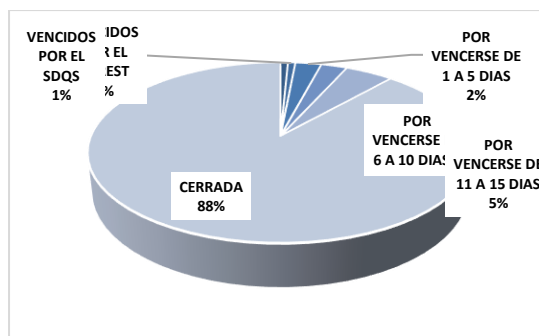


Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Meses enero, febrero, marzo de 2018

8. ATENCIÓN AL CIUDADANO

GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	2
VENCIDOS POR EL SDQS	2
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	7
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	7
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	13
TOTAL	267
CERRADOS EN EL PERIODO	238



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: Dar trámite y gestión oportuna de las peticiones ingresadas a la entidad para dar cumplimiento a los términos establecidos por ley y asimismo de fortalecer las acciones que permitan efectuar el seguimiento a peticiones vencidas y a la calidad de respuestas.
- Oportunidad 2: Definir acciones orientadas al mejoramiento del servicio que vayan parametrizadas con las componentes y subcomponentes del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en vigencia y con el Plan de Atención al Ciudadano.
- Oportunidad 3: Conectar el Sistema de Gestión Documental y de Procesos con la plataforma distrital de quejas, Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, con el fin de lograr un seguimiento transversal sobre las peticiones y requerimientos que ingresan a la entidad, dar celeridad al trámite de respuestas y generar informes alineados a ambos sistemas.
- Oportunidad 4: Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS a través de ejercicios aleatorios de seguimiento semanales y mensuales tales como los reportados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.