



Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Primer Trimestre de 2017

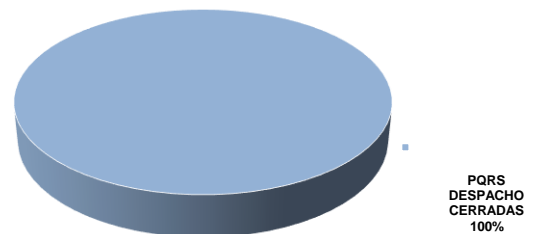
INTRODUCCIÓN

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 31 del mes de Marzo de 2017.

ESTADO POR DEPENDENCIA

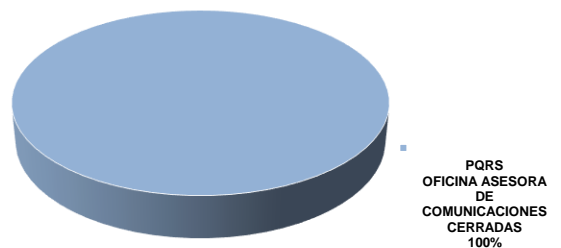
1. DESPACHO

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	1



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	2

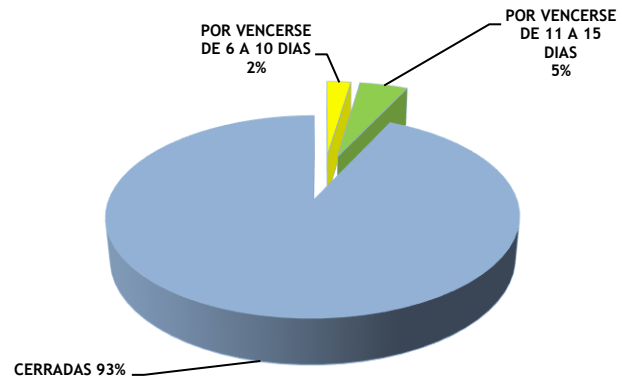




Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Primer Trimestre de 2017

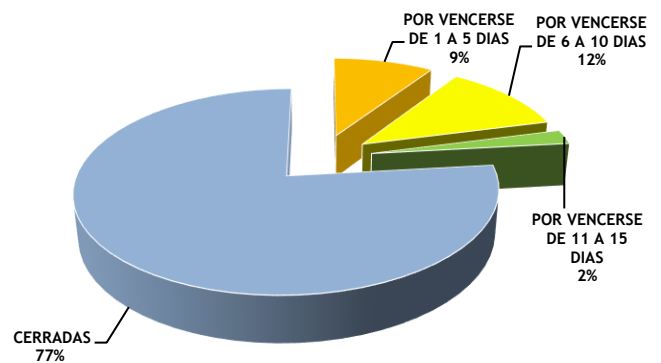
3. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID

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	1
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	2
TOTAL	43



4. SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN OPERATIVA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	4
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	5
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	1
TOTAL	43

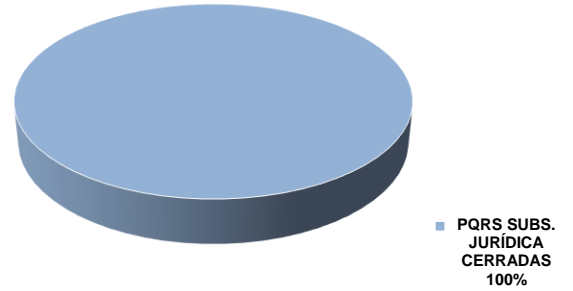




Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Primer Trimestre de 2017

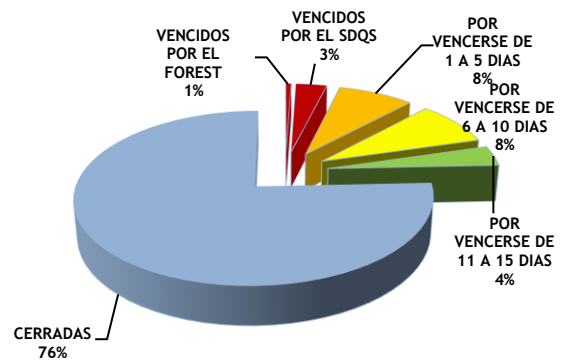
5. SUBSECRETARÍA JURÍDICA

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	4



6. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	11
VENCIDOS POR EL SDQS	63
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	155
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	162
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	73
TOTAL	1.897

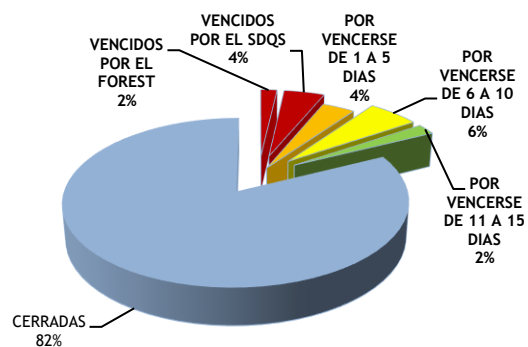




Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Primer Trimestre de 2017

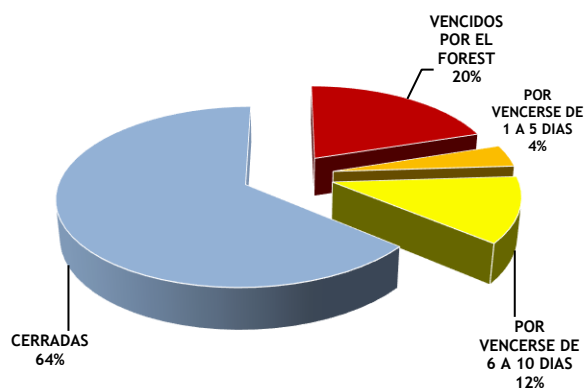
7. SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	6
VENCIDOS POR EL SDQS	15
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	12
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	19
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	7
TOTAL	327



8. SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	5
VENCIDOS POR EL SDQS	
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	1
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	3
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
TOTAL	41



TOTAL DE PETICIONES EN EL PERIODO	<u>2.358</u>
--	---------------------



Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Primer Trimestre 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: Es importante 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: Dentro de los criterios a tener en cuenta por los funcionarios para la emisión de las respuestas a las solicitudes cabe mencionar la coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- Oportunidad 3: Designar una persona de la Subdirección de Recursos Públicos que brinde apoyo permanente en los módulos de atención al ciudadano, atendiendo los requerimientos de los hogares que se acercan a la entidad y de esta manera evitar radicación de documentos como: Derechos de Petición de interés particular, Quejas o Reclamos.
- Oportunidad 4: Aumentar el número de profesionales en la Subdirección de Recursos Públicos que dan respuesta a PQR'S relacionadas con el Subsidio de Vivienda Distrital.