



## Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Octubre, Noviembre, Diciembre 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 28 del mes de Febrero 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	
<b>TOTAL</b>	
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>3</b>

#### 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	
<b>TOTAL</b>	
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>3</b>

#### GRÁFICA RESUMEN





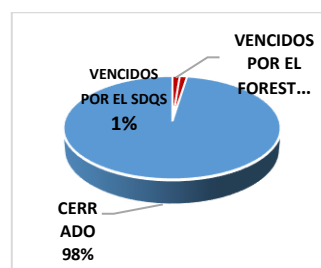
## Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017

### ESTADO POR DEPENDENCIA

#### 3. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	1
VENCIDOS POR EL SDQS	1
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>79</b>

#### 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	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>94</b>

#### GRÁFICA RESUMEN



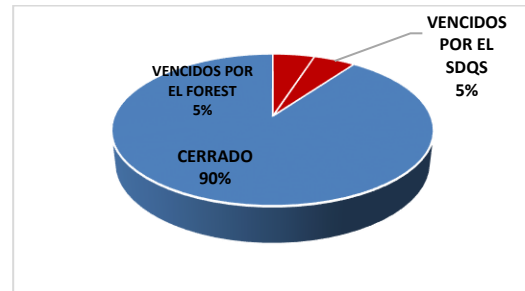


## Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017

### ESTADO POR DEPENDENCIA

#### 5. SUBSECRETARÍA JURÍDICA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	1
VENCIDOS POR EL SDQS	1
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>18</b>

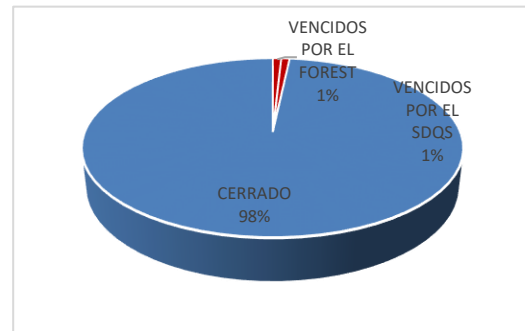


GRÁFICA RESUMEN

#### 6. SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN FINANCIERA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	16
VENCIDOS POR EL SDQS	16
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>1872</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>1856</b>

GRÁFICA RESUMEN





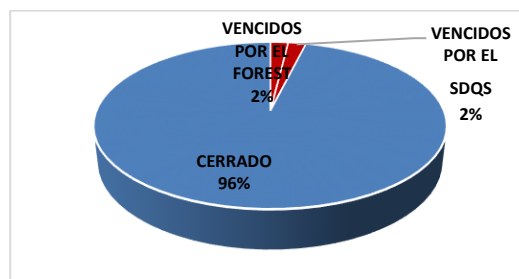
## Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017

### ESTADO POR DEPENDENCIA

#### 7. SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	12
VENCIDOS POR EL SDQS	12
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>598</b>

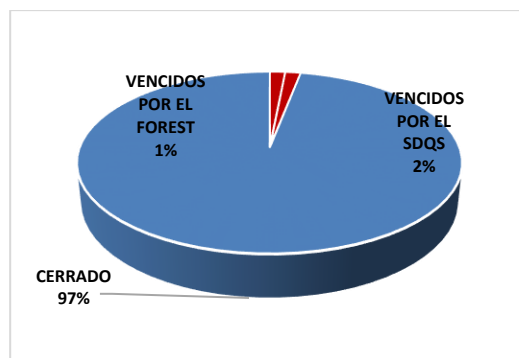
GRÁFICA RESUMEN



#### 8. SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	1
VENCIDOS POR EL SDQS	1
POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>64</b>

GRÁFICA RESUMEN



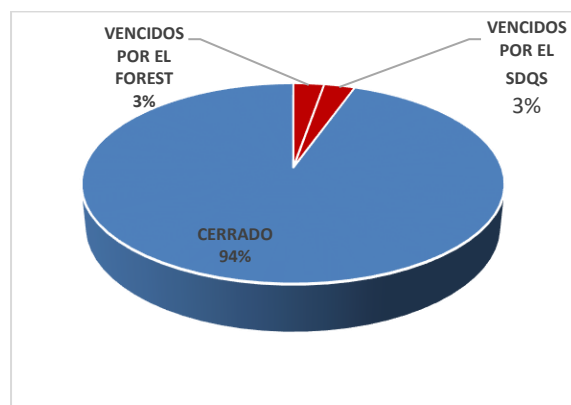


## Informe Sobre el Estado de las PQRS Recibidas en la SDHT Correspondientes al Mes de Octubre, Noviembre, Diciembre de 2017

### 8. ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### GRÁFICA RESUMEN

RESÚMEN	
ESTADO	CANTIDAD
VENCIDOS POR EL FOREST	4
VENCIDOS POR EL SDQS POR VENCERSE DE 1 A 5 DIAS	4
POR VENCERSE DE 6 A 10 DIAS	
POR VENCERSE DE 11 A 15 DIAS	
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>
<b>CERRADOS EN EL PERIODO</b>	<b>142</b>



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 reitera la necesidad de la resolución y entrega de respuestas dentro de los términos establecidos por ley y asimismo de fortalecer la comunicación institucional para efectos de mejorar la entrega de respuestas.
- Oportunidad 2: Definir acciones orientadas al mejoramiento del servicio y que fijen cada vez más una atención enmarcada en los criterios coherencia, calidez y oportunidad para efectos de otorgar a los peticionarios una atención eficaz, oportuna y con calidad.
- Oportunidad 3: 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 transversal sobre las peticiones y requerimientos que ingresan a la entidad.