



Bogotá, 12 de enero de 2023



Rad No. 2023-0613-000056-1
Fecha Rad: 2023-01-12 10:09 - Rad: VENTANILLA.CORRESPONDENCIA
RemDes: GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN INTEGRAL
Destino: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Asunto: INFORME IV TRIMESTRE 2022
No.Folios:3

INFORME IV TRIMESTRE 2022

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ESTADOS SOLICITUDES PENDIENTES

Teniendo en cuenta los reportes enviados con anterioridad al Ministerio de Defensa Nacional del tercer trimestre, relacionamos a continuación el consolidado del cuarto trimestre de la vigencia 2022.

TERCER TRIMESTRE

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	Promedio / días vencidos	% PQRSD pendientes
57	57	0	4,8	0%

CUARTO TRIMESTRE

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	Promedio / días vencidos	% PQRSD pendientes
55	55	0	4.6	0%



GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

Teniendo en cuenta los datos evidenciados, respecto a las respuestas dadas a las PQRSD fuera de los días de término. La oficina de Gestión Documental junto con la parte administradora de la Ventanilla Única de Correspondencia genera un nuevo proceso de respuesta inmediata a las PQRSD, a fin de evitar retrasos en la gestión de respuesta, evitando el vencimiento de las peticiones.

TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE

Tipo de solicitud	Total
Petición de interés general y/o particular	2
Petición de información entre entidades	38
queja	5
Reclamo	1
Solicitud de documentos o copias	5
Denuncias	4
Solicitud información pública	0
Total general	55

Los tipos documentales mencionados anteriormente, se consolidaron a partir de la ley 1755 del 2015.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Medio de recepción	Total	% Correspondiente
Presencial	18	33%
Correo electrónico	37	67%
Página web	0	0%
Total general	55	100%

En cuanto a los medios de recepción, es importante resaltar que el ítem "Presencial" es referido a la recepción por medio de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicado en las instalaciones del Hotel Tequendama, el correo electrónico ventanilla.correspondencia@sht.com.co y en el sitio web de la Sociedad Tequendama www.sociedadtequendama.com.



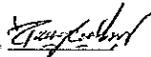
ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD DEL CUARTO TRIMESTRE

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, la sociedad reporta 55 PQRSD, sin embargo, se sigue evidenciando una diferencia importante a los trimestres anteriores, de una disminución en el reporte de solicitudes a la ventanilla de correspondencia, por lo que la oficina de Gestión Documental realiza un acompañamiento personalizado a los funcionarios de la sociedad, resaltando los procesos a seguir para garantizar tanto la conservación como el trámite de la información, así mismo se continúa reportando a los responsables de manera continua todas las solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta con el fin de que se brinde la atención necesaria.

Atentamente,

CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRIGUEZ

Secretario General

Elaboró: Yesid Rodrigo Cantor León – Auxiliar, Firma 

Revisó: Ligia Edith Sanabria Parrado – jefe Grupo de Gestión Documental, Firma 

Aprobó: Christian Henrique González Rodríguez – Secretario General, Firma _____

