



Bogotá, 10 de julio de 2023



Rad No. 2023-0613-000595-1
Fecha Rad: 2023-07-10 14:43 - Rad: VENTANILLA.CORRESPONDENCIA
Rem/Des: GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN INTEGRAL
Destino: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Asunto: INFORME
No.Folios: 3

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre abril y junio del año 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por la Ley.

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	Pendientes con tiempo de respuesta	Promedio días de término	% PQRSD pendientes
77	68	3	6	2.7	12%

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	Pendientes con tiempo de respuesta	Promedio días de término	% PQRSD pendientes
89	81	1	7	2.5	9%



ASPECTOS GENERALES

Durante el segundo trimestre del año 2023, la oficina de Gestión Documental sigue realizando los respectivos reportes de PQRSD por medio del grupo de WhatsApp y el seguimiento de forma continua, para que los jefes de cada área estén al tanto de las solicitudes que se encuentran pendientes por responder y las que están próximas a vencer, a fin de evitar retrasos en la gestión de respuesta, evitando el vencimiento de las peticiones.

TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

Tipo de solicitud	Total
Petición de interés general y/o particular	1
Petición de información entre entidades	38
Queja	7
Reclamo	4
Solicitud de documentos o copias	32
Denuncias	6
Solicitud información pública	1
Total general	89

Los tipos de solicitudes mencionados anteriormente se clasificaron a partir de la ley 1755 del 2015.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Medio de recepción	Total	% Correspondiente
Físico	9	10%
Correo electrónico	75	85%
Página web	5	5%
Total general	89	100%



En cuanto a los medios de recepción, es importante resaltar que el ítem "Físico" es referido a la recepción presencial por medio de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicado en las instalaciones del Hotel Tequendama.

Durante el segundo trimestre del año 2023 podemos evidenciar que el 85% de las solicitudes fueron recibidas por medio del correo electrónico ventanilla.correspondencia@sht.com.co y en el sitio web de la Sociedad Tequendama www.sociedadtequendama.com

ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSO DEL SEGUNDO TRIMESTRE

- La oficina de Gestión Documental realiza un acompañamiento a los funcionarios aclarando cualquier tipo de inquietud relacionada con el manejo del sistema Orfeo y cualquier duda que tengan al momento de subir una respuesta.
- Se sigue realizando una campaña por medio de correo electrónico a todos los funcionarios de la Sociedad Tequendama, donde se les solicita el reenvío de todo tipo de solicitud que llegue a los correos institucionales, para así poder centralizar, supervisar y dar un adecuado manejo de los mismos a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

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, _____