



SHT. 202306130010071

Bogotá, 10 octubre 2023

INFORME TERCER 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 Julio a septiembre 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%

TERCER TRIMESTRE AÑO 2023

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	Pendientes con tiempo de respuesta	Promedio días de término	% PQRSD pendientes
73	69	2	2	3.5	7%

ASPECTOS GENERALES

Durante el tercer trimestre del año 2023, la oficina de Gestión Documental realiza el control y seguimiento de las PQRSD, por medio de los diferentes canales internos que maneja la entidad, asimismo se hacen visitas en las áreas alertando de las solicitudes que se encuentren pendiente por resolver y las que se encuentran en términos para dar respuesta y así no generar vencimientos en las peticiones

TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE

Tipo de solicitud	Total
Petición de interés general y/o particular	6
Petición de información entre entidades	28
Queja	8
Reclamo	3
Solicitud de documentos o copias	26
Denuncias	1
Solicitud información pública	1
Total general	73

Los tiempos de respuesta y tipo de solicitud se encuentran bajo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Medio de recepción	Total	% Correspondiente
Físico.	8	5%
Correo electrónico	62	90%
Página web	3	5%
Total general	73	100%

Durante el tercer trimestre que comprende los meses de julio, agosto, septiembre del año 2023 podemos evidenciar que el 90% de las solicitudes fueron recibidas por medio del correo electrónico ventanilla.correspondencia@sht.com.co y sitio web de la Sociedad Tequendama www.sociedadtequendama.com.

De igual forma la Sociedad Tequendama cuenta con la ventanilla única de correspondencia la cual se encuentra ubicada en las instalaciones de la entidad para los ciudadanos que requieran realizar este trámite de manera presencial.

ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD DEL TERCER TRIMESTRE

- El Grupo de Gestión Documental realiza acompañamiento a los funcionarios aclarando cualquier tipo de inquietud relacionada con la gestión y trámite de las peticiones en el sistema de gestión documental para así garantizar las respuestas oportunas a cada una de estas solicitudes.
- El Grupo de Gestión documental realizar el seguimiento y control de las peticiones que allegan a la sociedad por cualquier canal.
- Se realizan comunicados por medio de correo electrónico a todos los funcionarios de la Sociedad Tequendama, informando que toda comunicación que llegue por correo electrónico o sea entregada de manera presencial deberá ser enviada al correo de ventanilla y/o entregada a gestión documental para ser radicada en el sistema de información ORFEO, para poder centralizar y controlar las comunicaciones que llegan a la entidad, garantizando la consulta acceso y respuesta oportuna a cada una de estas.

Cordialmente,

CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRIGUEZ

Secretario General

Elaboró: Rubiela Zabala Paramo – Técnico GD, Firma, RUBIELA ZABALA P.
Revisó: Ligia Edith Sanabria Parrado – Jefe Grupo de Gestión Documental, Firma, LIGIA SANABRIA PARRADO

