



ST. 202406130000151

Bogotá, 12 enero 2024

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2023

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas de la sociedad Tequendama durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre de 2023 con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano.

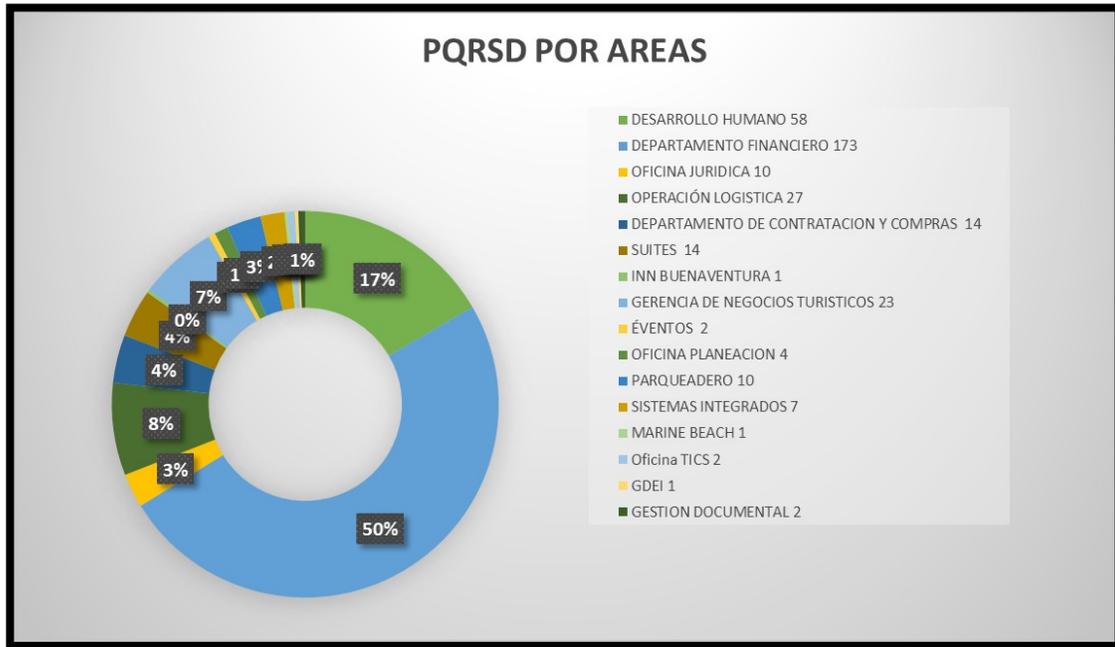
Mediante el reporte generado con corte a 31 de Diciembre de 2023, para el análisis correspondiente por medio del sistema de gestión documental ORFEO se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Sociedad Tequendama un total de 349 solicitudes tipificadas como PQRSD, las cuales se asignaron a las diferentes áreas de la entidad para su respectiva atención según su competencia y/o el traslado. De las solicitudes recibidas se surtió el trámite de 347 peticiones y 2 que se encuentran pendientes por responder dentro de los términos de respuesta.

PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECOBIDAS	20	30	27	30	30	29	23	33	17	45	44	21
ENTRAMITE												2

De acuerdo al control y seguimiento realizado por parte de gestión documental a continuación se relacionan mes a mes las solicitudes por áreas, lo cual se puede evidenciar que el Departamento Financiero es una de las áreas con mayores solicitudes, seguido del Departamento De Desarrollo Humano y Operación logística las cuales se radicaron y tipificaron con el sistema de información ORFEO.

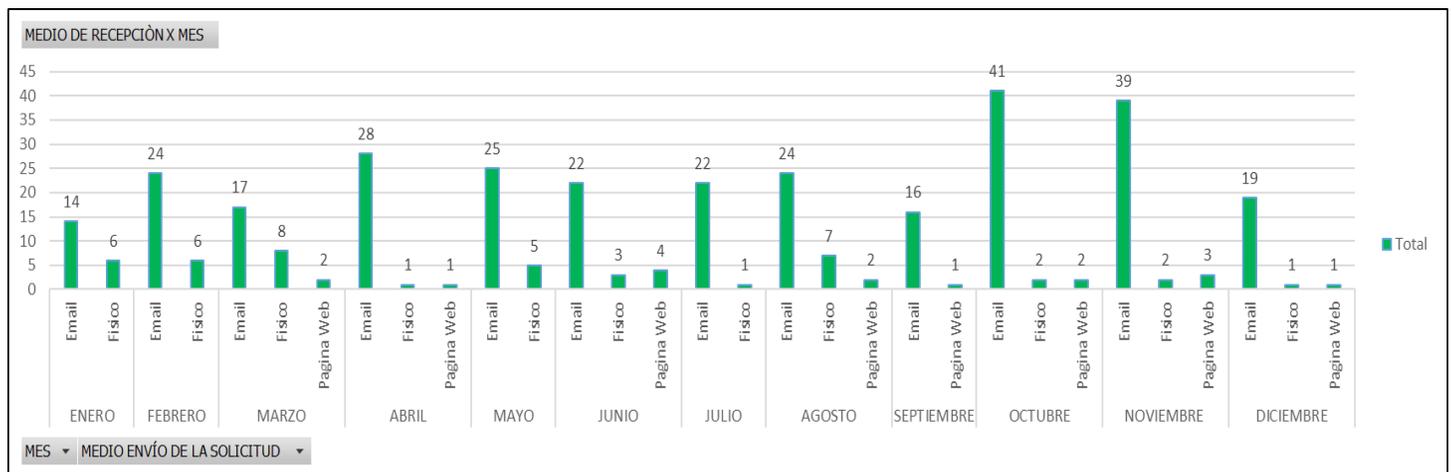
El Grupo de Gestión Documental realiza semanalmente el seguimiento de las solicitudes que se encuentran pendientes por responder vencidas y las que se encuentran dentro de los términos de respuesta al grupo de PQRSD, para que cada uno de las áreas conozca que se encuentra pendiente y pueda finalizar con el trámite. Asimismo, el sistema de información ORFEO genera alarmas automáticas informando de los radicados que se encuentran pendientes por tramitar.

Se debe tener en cuenta en algunos casos no todas las solicitudes requieren respuesta, por tratarse de invitaciones, comunicaciones informativas entre otros, la cifra señalada es la cantidad de solicitudes de las diferentes dependencias reflejando las áreas con mayores solicitudes.



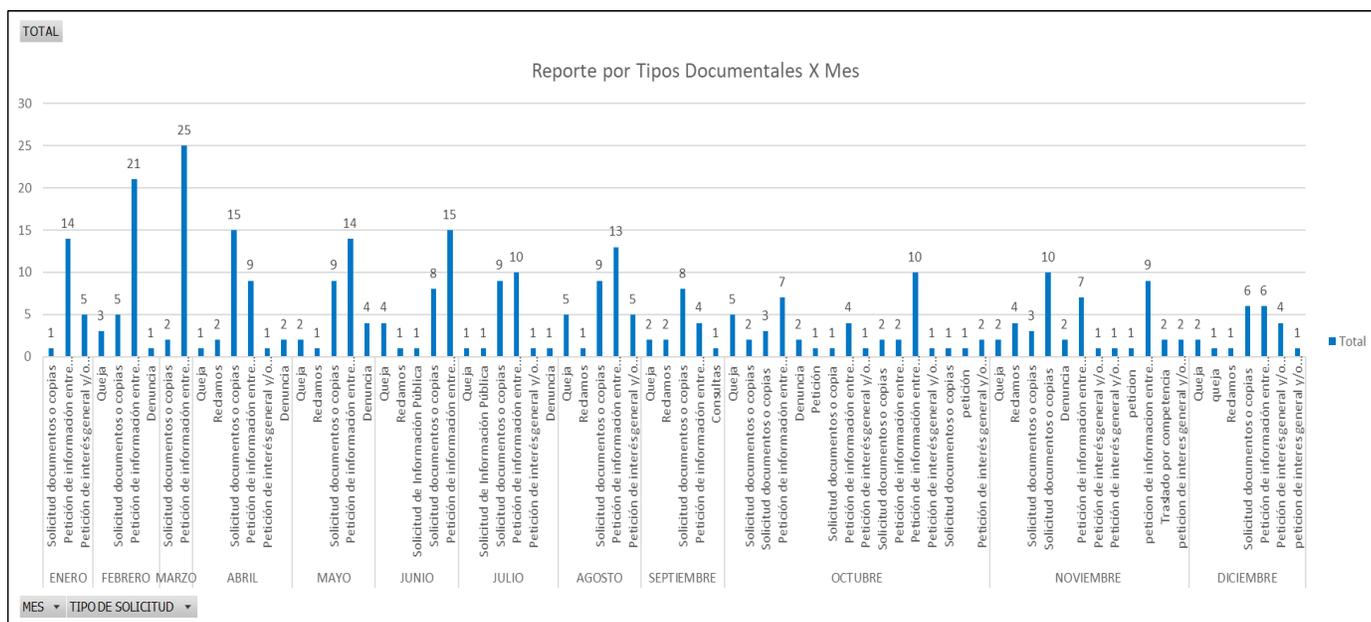
CANALES DE ATENCION

La sociedad Tequendama cuenta con diferentes canales de atención como página web, correo electrónico, presencial ventanilla única de correspondencia durante esta vigencia 2023, el canal más utilizado por parte de los ciudadanos fue el correo electrónico como se puede evidenciar en la gráfica.



PQRSD POR TIPO DOCUMENTAL

De las peticiones recibidas durante este periodo el tipo documental que tuvo mayor demanda fue la correspondiente a “petición de información entre entidades” seguido de solicitud documentos o copias como lo muestra la gráfica mes a mes.



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

MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

- Concientizar a los funcionarios de responder los tramites de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.
- En cada una de las áreas asignar un responsable de las solicitudes que llegan para su control y seguimiento no presentar demoras en las respuestas.
- 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.

- 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 realiza el seguimiento y control de las peticiones que allegan a la Sociedad por los diferentes canales que se encuentran habilitados.

Cordialmente,

CHRISTIAN HENRIQUE GÓNZÁLEZ RODRIGUEZ

Secretario General Sociedad Tequendama

Elaboró: Rubiela Zabala Paramo – Técnico GD, Firma, RUBIELA ZABALA