



ST. 202406130004111

Bogotá, 09 abril 2024

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2024

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

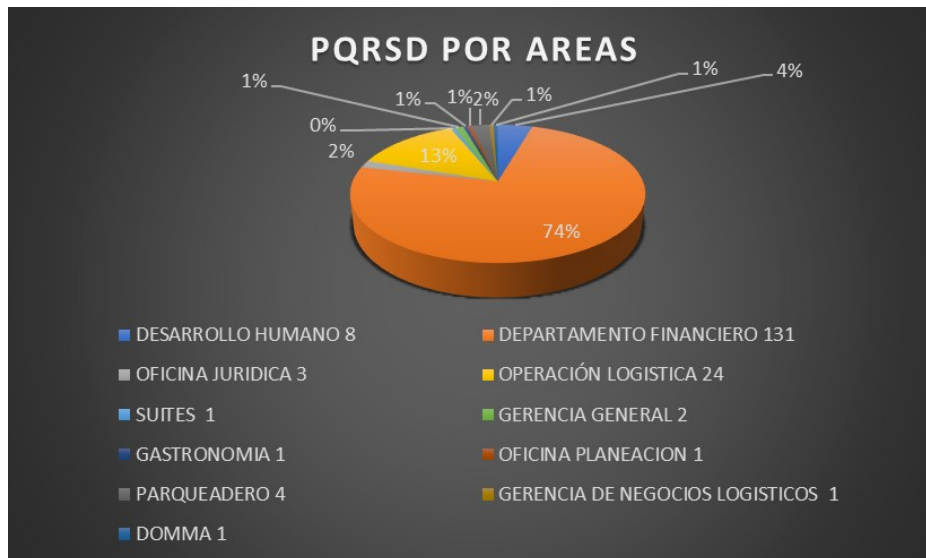
El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas de la Sociedad Tequendama, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2024, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano.

Haciendo el análisis correspondiente mediante del sistema de gestión documental ORFEO se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Sociedad Tequendama un total de 177 solicitudes tipificadas como PQRSD, las cuales se asignaron a las diferentes áreas de la entidad para su respectiva atención según su competencia y/o traslado.

De las solicitudes recibidas se surtió el trámite de 167 peticiones y 10 que se encuentran pendientes por responder dentro de los términos de respuesta.

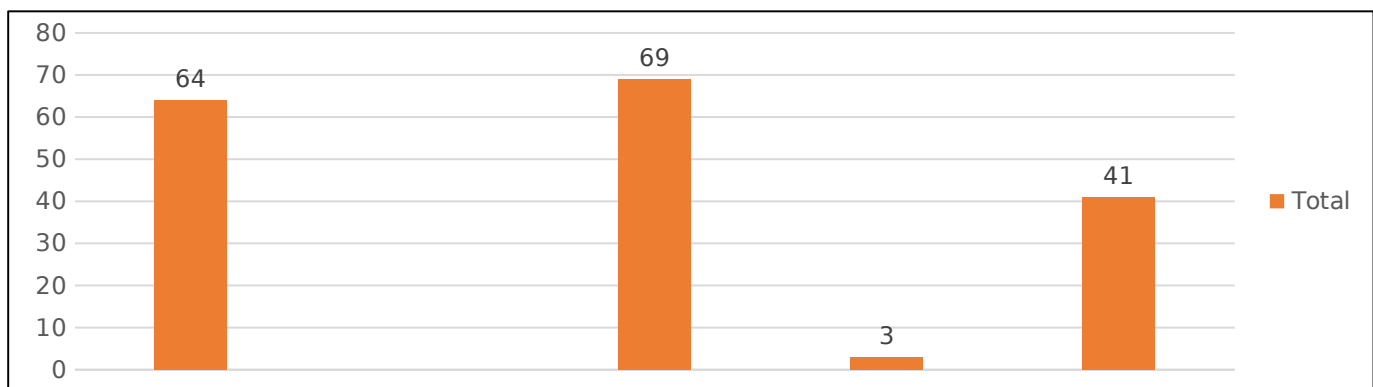
PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECIBIDAS	64	72	41
EN TRAMITE			10

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 que reciben, seguido del Departamento de Desarrollo Humano y Operación Logística, las cuales se radicaron y tipificaron en el sistema de información ORFEO.



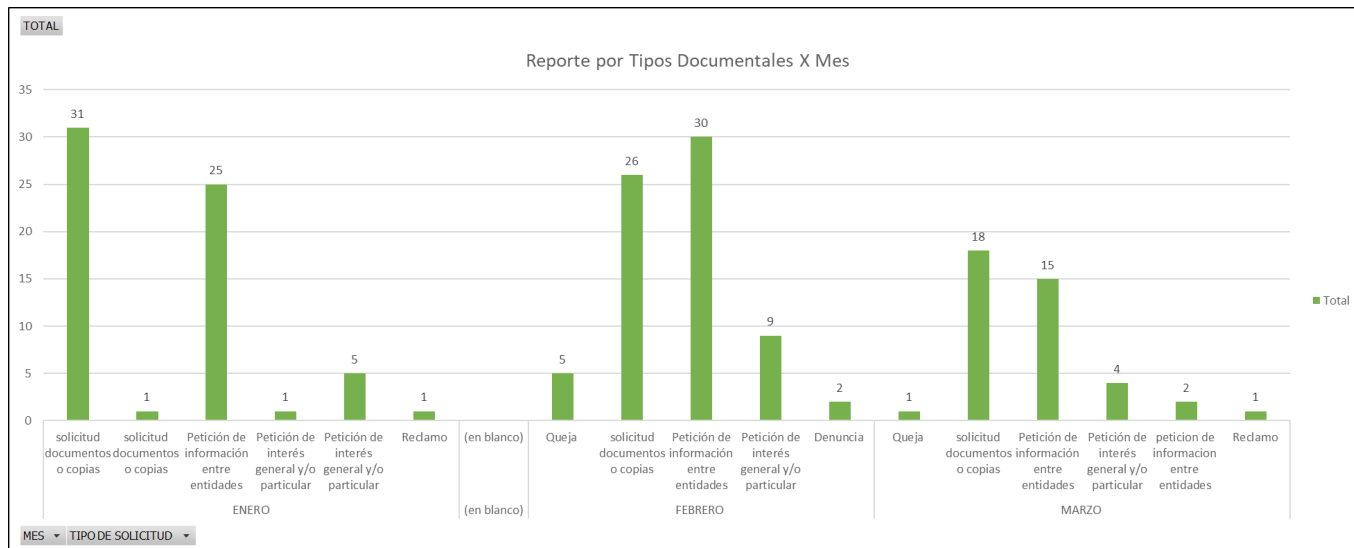
CANALES DE ATENCION

La Sociedad Tequendama cuenta con diferentes canales de atención como página web, correo electrónico, presencial ventanilla única de correspondencia, durante este trimestre el canal de atención más usado 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 más se recibió fue el de "solicitud documentos o copias" seguido de petición de información entre entidades como lo muestra la gráfica mes a mes.



Durante este trimestre de 2024, el Grupo de Gestión Documental realiza el control y seguimiento de las PQRSD semanalmente, por medio de los diferentes canales internos que maneja la entidad, como es el caso del grupo de WhatsApp de PQRSD, para que cada una de las áreas finalice con el trámite. Asimismo, el sistema de información ORFEO genera alarmas automáticas informando de los radicados que se encuentran pendientes por tramitar.

Adicionalmente se realizan visitas a las áreas con el fin gestionar las peticiones en los tiempos de respuesta y no generar vencimientos en cualquier tipo de solicitud como lo establece la ley 1755 de 2015.

MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

- Capacitar y 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 tramite 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 GONZÁLEZ RODRIGUEZ

Secretario General

Elaboró: Rubiela Zabala Paramo – Técnico GD, Firma, 
Revisó: Ligia Edith Sanabria Parrado – jefe Grupo de Gestión Documental, Firma, 