



2024-270-000788-3

## **INFORME II TRIMESTRE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS SOCIEDAD TEQUENDAMA**

### **OBJETIVO:**

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el segundo trimestre de 2024 con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Presentar la información sobre el estado de las PQRSD de todas las áreas de la Sociedad Tequendama.
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRSD, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRSD y respuesta al ciudadano en general.
- Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por la Sociedad Tequendama en la Gestión de PQRSD en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

### **INTRODUCCION**

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, a continuación, se presenta el Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Sociedad Tequendama, correspondiente al II trimestre de 2024, en el que se refleja el comportamiento de las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de valor.

La Sociedad Tequendama presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de Junio de 2024.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el trámite interno.



## DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

#### 1. Estado Solicitudes Pendientes

A continuación, se relaciona un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de las respuestas de las solicitudes del periodo anterior. donde se evidencia el avance en la gestión de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y Archivos (SGDEA) y asignadas a cada una de las áreas.

#### 1.1 PERIODO ANTERIOR – I TRIMESTRE VIGENCIA 2024

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR I TRIMESTRE 2024				
Recibidas Total Periodo Anterior	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
177	177	0	0	3.6

Se realiza el seguimiento y control en el sistema de gestión documental donde 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.

#### 1.2. PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE DE 2024

Tabla 1.2 PERIODO ANTERIOR II TRIMESTRE 2024				
Recibidas Total Periodo Anterior	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
156	143	0	0	3.9

Se realiza el seguimiento y control en el sistema de gestión documental donde se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Sociedad Tequendama un total de 156 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.

### 1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

De acuerdo al seguimiento realizado de las peticiones que llegan a la Sociedad Tequendama por los diferentes canales, nos permitimos informar que las peticiones se han respondido de manera oportuna y dentro de los términos a los ciudadano

La entidad realiza seguimiento y control de las peticiones que llegan por los diferentes canales, generando alertas por medio de la herramienta y acompañamiento en cada una de las áreas responsables.

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

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 30 de Junio de 2024, las cuales se recibieron 333 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la Sociedad

Después de realizar el seguimiento y control de las PQRSD se puede evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes recibidas durante este trimestre, son las áreas de Operación Logística, Departamento Financiero y Desarrollo Humano

A continuación, se relacionan las peticiones realizadas por personas naturales y empresas por los diferentes canales de atención.

EMPRESA / PERSONA NATURAL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL
Du brands SAS	1					1
Catalina Velasco		1				1
Cafam	2	1				3
anónimo	1	2	1			4
Restaurante los Galeanos	1					1



Orlando Salazar Gil	1					1
Inversiones Corali	1					1
Adriana SAS	2					2
En punto producciones y eventos S.A.S.	1					1
Destino Colombia turismo receptivo	1					1
Lácteos y alimentos Castilac	1					1
Pensiones del departamento de Cundinamarca	1					1
Grupo Jurídico Deudu	1					1
Mariac SAS	1					1
Increa consultores	1					1
William Buitrago Carrillo	1					1
Grupo Hotelero Londoño	1					1
Unikapital	1					1
BC hoteles	1					1
Transportes Joalco SA	1					1
Seguros del Estado	1					1
Magnum Eventos SAS	1					1
Pricewater house coopers S.A.S	1					1
Sibarita del mar SAS	1					1
Scala Pole & Dance SAS	1					1



Tramoya Producciones SAS	1					1
Migración Colombia	1					1
Javier Barrera Tejada	1					1
Aurora Films co SAS	1					1
Adriana Moya Gaitán	1					1
Filiberto García Bernal	1					1
Carlos Andrés Hincapié Zuleta	1					1
Radio televisión de Colombia	1					1
Invento group SAS		1				1
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD	1					1
José Hernando Cupitra Angucho	1					1
Productos Químicos Panamericanos SA	1					1
Soluciones Arquitectónicas y Suministros SAS	1					1
Departamento administrativo para la prosperidad social SAS	1					1
Sistemas de información empresarial SIESA	1					1
Colfondos	2					2
Rehau SAS	1					1
Caracol Televisión	1					1



Tele pacífica LTDA	1					1
Sindicato nacional de trabajadores de la industria gastronómica, hotelera	1					1
Mare Solutions	1					1
JD MARKET S.A.S	1					1
Hoteles calle 93	1					1
Skina Technologies SAS Jaime Enrique Gómez	1					1
Fidecomisos Sociedad Fiduciaria Fiducoldex	1					1
Compañía de alimentos BIFF SAS	1					1
Seguros del Estado	1					1
Aquiles Góngora Gutiérrez	1					1
Rosa Inés Leyton	1					1
Janssen Cilag SA	1					1
Fusión Editorial	1					1
Operador Hotelero	1					1
Distribuidora Nacional Group	1					1
Turestur LTDA	1					1
Franco Basile	1					1
Dicel SA	1					1



Asociación Hotelera Colombiana ASOTELCA	1					1
Uniproductos SAS	1					1
Jurisdicción especial para la paz	1					1
Millerlandi Ballestas	1					1
Mauricio López Valderrama	1					1
Blanca Stella Bernate Leyton	1					1
Netbeam S.A.S	1					1
Susana Cruz Bernal	1					1
Hagen SAS	1					1
Gestión Integral de Proyectos	1					1
Jurisdicción Especial Para La Paz		1				1
Diesielectricos Caribe		1				1
Unidad De Investigación Criminal De La Defensa S.A.S	1					1
Cristhian Arturo Escobar Palacios	1					1
Unidad De Investigación Criminal De La Defensa S.A.S	1					1
Consejo Profesional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines CPIP	1					1
Distribuidora Nacional Group	1					1



Henry Preciado	1					1
Elibardo Torres Moreno	1					1
Time Conexión	1					1
Martha Liliana Rodríguez	1					1
Postecdata Colombia SAS	1					1
José Alberto Rodríguez	1					1
Porvenir	1					1
Consejo Profesional Nacional De Arquitectura Y Sus Profesiones Auxiliares	1					1
Lácteos Y Alimentos	1					1
Thor Dynamic Engineering SAS	1					1
Unidad De Investigación Criminal De La Defensa	1					1
Sistema De Información Empresarial SAS	1					1
Isoluna Cujar Ramírez	1					1
En punto producciones y eventos S.A.S.	1					1
Angela Sosa Moreno	1					1
Dany Haiden López Bernal		1				1
GD candina SAS	1					1
Isoluna Cujar Ramírez	1					1
Julio Vega Buenahora	1					1



A continuación, se relacionan las entidades que realizaron peticiones por los diferentes canales de atención.

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL
Superintendencia de puertos y transportes departamento de amazonas	1					1
Fiscalía General de la Nación	2					2
Ministerio de vivienda ciudad y territorio	1					1
DIMAR	1					1
Pensiones del departamento de Cundinamarca	1					1
Ministerio de defensa nacional	2					2
Instituto caro y cuervo	1					1
Secretaria de hacienda municipio de Fusagasugá	1					1
Instituto Colombiano De Antropología e Historia (ICANH)	1					1
Banco agrario	1					1
Alcaldía Mayor de Bogotá	2					2
Empresa de acueducto y alcantarillado EAAB-ESP	2					2
Migración Colombia	1					1
Cámara de representantes	2					2
Agencia Nacional de tierras	1					1
Registraduría nacional del estado civil	1					1
Ministerio del deporte	2					2



ICBF	1					1
Procuraduría general de la republica	1					1
Contraloría general de la republica	1					1
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD	1					1
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares CREMIL	3	1				4
Instituto Colombiano De Antropología e Historia (ICANH)	1					1
Departamento administrativo para la prosperidad social SAS	1					1
Instituto nacional penitenciario Y carcelario INPEC	1					1
Industria Militar INDUMIL	1					1
Departamento administrativo nacional de estadística DANE	1					1
Ministerio de Hacienda y Crédito Publico	1					1
Jardín Botánico	1					1
Ministerio de transporte	1					1
Unidad de planeación de infraestructura de transporte UPIT	1					1
Caja Sueldo de Retiro de la Policía Nacional CASUR	1	1				2
Comisión Nacional del Servicio Civil NSC	1					1
Ministerio del Interior	1					1



Ministerio de Minas y Energía	1						1
Rama Judicial	2						2
Ministerio de transporte	1						1
Jurisdicción Especial	1						1
Universidad militar nueva granada	1						1
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1						1
Ministerio de Trabajo	1						1

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan las solicitudes por asunto

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL II TRIMESTRE - UGG							
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TOTAL
ASPECTOS MISIONALES	41	1					
ASPECTOS FINANCIEROS	60	2	1				
ASPECTOS DE PERSONAL	16	2					
VARIOS	28	5					
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>10</b>	<b>1</b>				

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

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 siguiente tabla:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL
Correo	153
Físico	2
Página Web	1

### 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS



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 de Gestión documental 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 de Gestión documental, 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.

Atentamente,

ONEIL VLADIMIR ACERO PEÑA  
Secretario General (E)  
Secretaria General

LIGIA EDITH SANABRIA PARRADO  
Jefe Gestión Documental  
Grupo de Gestión Documental



SOCIEDAD  
TEQUENDAMA

Presidencia-Oficina de Planeación Estratégica y  
Desarrollo Corporativo  
Formato Informe  
Código: FO-PRES-PLN-003 Fecha:28/02/2024Versión: 1

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD