



2024-270-001288-3

INFORME III TRIMESTRE PQRSD SOCIEDAD TEQUENDAMA

OBJETIVO:

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el tercer 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 III 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 Septiembre 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 – II TRIMESTRE VIGENCIA 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.

1.2. PERIODO ACTUAL III 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
148	133	0	0	4.2

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 148 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. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

De acuerdo al seguimiento realizado de las peticiones que llegan a la Sociedad Tequendama por los diferentes canales, nos permitimos relacionar la PQRSD que se encuentran vencidas y las acciones que la entidad ha tomado.

Tabla 1.3. PERIODO ACTUAL III TRIMESTRE 2024				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
TOTAL				

A la fecha no se presenta ninguna petición vencida de acuerdo a los tiempos de respuesta

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III 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 Septiembre de 2024, las cuales se recibieron 481 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.



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

EMPRESA / PERSONA NATURAL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCI A	TOTAL
Isolina Cujar Ramírez	1					1
Ministerio De Hacienda	1					1
Secretaria De Hacienda	1					1
Ministerio De Trabajo	2					2
Julio Vega Buenahora	1					1
Unidad De Investigación Criminal De La Defensa	1					1
Ministerio De Vivienda	2					2
Postobon Sa	1					1
Sistema De Información Empresarial Sa	1					1
Seis Sigma	1					1
Cafam	1					1
Sayco Acinpro	1					1
Comisión Nacional Del Servicio Civil	2					2
Ministerio De Deporte	1					1
Time Conexión S.A.S	3					3
Superintendencia De Sociedades	1					1
Satena - Servicio Aéreo A Territorios Nacionales	1					1
Base Naval Arc	1					1
Susana Cuervo Granados	1					1
Pablo Enrique Tello Guerrero	1					1
Policía Metropolitana Santiago De Cali	1					1
Banco Agrario	1					1
Alfonso Duran Malagón	1					1
Alcaldía Mayor De Bogotá	2					2
Superintendencia De Industria Y Comercio	1					1
ICBF	1					1
Editorial La Republica SAS	1					1
Fiscalía General De La Nación	1					1



Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales - Dian	2					2
Instituto De Hidrología Y Metrología Y Estudios Ambientales	1					1
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	1					1
Olga Janneth Chávez Garzón	1					1
Radio Televisión De Colombia Rtv	1					1
Mitsubishi Electric De Colombia	1					1
Inmov	1					1
Beatriz Peláez De García	1					1
Ana Catalina Cano Londoño	1					1
Secretaria Distrital De Movilidad	1					1
Aida Ruth Pardo Gamboa	2					2
Hugo Iván Perdomo	1					1
Juzgado Tercero Municipal De Pequeñas Causas Laborales	1					1
Departamento Administrativo Nacional De Estadística - Dane	2					2
Andrea Castaño	1					1
José Edgar Cubides Matiz	1					1
Carlos Eduardo Bernal Mesa	2					2
Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario	1					1
Colfondos Sa Pensiones Y Cesantías	1					1
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	1					1
Ministerio De Agricultura	1					1
Link Marketing Y Servicios S.A.S.	1					1
Agencia Del Inspector General De Tributos Rentas Y Contribuciones Parafiscales	1					1
Img Inversiones Guerfor S.A	1					1
José Oscar Castro Castrillón	1					1



Humberto Pérez	1					1
Cesap Centro Social De Agentes Patrulleros	2					2
Holman Fernando Castillo Riaño	1					1
Agencia Nacional De Hidrocarburos	1					1
Ministerio De Transporte	2					2
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales - Dian	1					1
Universidad Central	1					1
Sistema De Información Empresarial Sa	1					1
Agencia Logística De Las Fuerzas Militares	1					1
Seguros Del Estado	1					1
Onyx Centersource	2					2
Mateo Páez	1					1
Diana Marcela Rojas Montealegre	1					1
Comisión Nacional Del Servicio Civil Cnsc	1					1
Setri Sustentabilidad Bic S.A.S.	1					1
Sena	1					1
Img Inversiones Guerfor S. A	2					2
Superintendencia De Notariado Y Registro	1					1
Segundo Benjamín Daza Jaramillo	1					1
Pensiones Del Departamento De Cundinamarca	1					1
Dirección De Sanidad Ejército Nacional	1					1
Viajes Tour Colombia S.A.S	1					1
Hoteles San Silvestre	1					1
Ministerio De Defensa Nacional	6					6



Cuerpo Técnico De Investigación - Cti	1					1
Diego Andrés Santa Cáceres	1					1
Pensiones Del Departamento De Cundinamarca	1					1
Filiberto García	1					1
Andrea Nayive Gutiérrez Salamanca	1					1
Conaldefa Colegio Nacional De Profesionales En Desarrollo Familiar	1					1
Universidad Militar Nueva Granada	1					1
Cámara De Comercio	1					1
Foncep - Fondo De Prestaciones Económicas Cesantías Y Pensiones	1					1
Consortio Ftp S.A.S Hotel Del Prado Barranquilla	1					1
Rama Judicial	1					
Cámara De Representantes	1					1
Henry Preciado Parra	1					1
Leidy Carolina Poveda Lara	1					1
Consortio Fondo Colombia En Paz 2019	1					1
Fundación Para El Estado De Derecho	1					1
Ministerio del Interior	1	1				2
Henry Leonardo Gómez Herrera	1					1
Diana Milena Campos Parra	1					1
Sistema De Información Empresarial Sa	1					1
Jurisdicción Especial Para La Paz	1					1
David Humberto Suárez Arias	1					1
Ariel Ricardo Armel Vásquez	1					1



Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales - Dian	1					1
Atmedios SAS	1					1
Tele pacífico	1					1
Csi Gasodomésticos		1				1
Molotovkocailz	1					1
Protecdata Colombia	1					1
Maguentex SAS	1					1
Juan Sebastián Zuluaga González	1					1
China Harbour Engineering Company Limited	1					1
Adescubrir Travel & Adventure	1					1
Distrihogar		1				1
Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos	1					1
Viajes Tour Colombia S.A.S	1					1
Secretaria De Educación	1					1
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales – Dian	1					1
Consorcio Ftp S.A.S Hotel Del Prado Barranquilla	1					1
Juzgado 34 De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple	1					1
Leidy Carolina Poveda Lara	1					1
Cadawi Soluciones Logísticas Sas	1					1
Obiprosa Colombia	1					1
Colpatria	1					1
Mariam Facio Lince Téllez	1					1
Corte Suprema De Justicia	1					1
Fundación Jardín Botánico De Medellín	1					1
Sandra Patricia Real Lizarazo	1					1
Gsed Asesor Jurídico Dirección Centro Corporativo Gsed	1					1



Coca Cola	1						1
Departamento Administrativo Nacional De Estadística - Dane	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 III TRIMESTRE - UGG									
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TOTAL		
ASPECTOS MISIONALES	35	3							
ASPECTOS FINANCIEROS	70								
ASPECTOS DE PERSONAL	23								
VARIOS	18								
<u>TOTAL</u>	<u>148</u>	<u>3</u>							

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	132
Físico	16
Página Web	0

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 PQRS

- 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.
- La Dirección 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.
- La Dirección de Gestión documental realiza el seguimiento y control de las peticiones que allegan a la Sociedad por los diferentes canales que se encuentran habilitados.
- La Dirección de Gestión documental adquirió el módulo de PQRS lo cual nos Permite mejorar la capacidad de registro y control de solicitudes, respuestas e interacciones entre los clientes y los colaboradores que se encargan de atender estos requerimientos, enriqueciendo así el proceso de atención al cliente.

Cordialmente,

CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
Secretario General
Secretaria General

LIGIA EDITH SANABRIA PARRADO
Director Gestión Documental
Dirección de Gestión Documental

RUBIELA ZABALA PARAMO
Tecnico GD



SOCIEDAD
TEQUENDAMA

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

Dirección de Gestión Documental

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD