

2025-270-000021-3

Bogotá D.C., 10 de enero de 2025

INFORME IV TRIMESTRE PQRSD SOCIEDAD TEQUENDAMA

OBJETIVO:

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRSD que ingresaron durante el cuarto 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 31 de Diciembre 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 Documental IntegraTEQ y asignadas a cada una de las áreas.

1.1 PERIODO ANTERIOR – III 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
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, 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 IV TRIMESTRE DE 2024

Tabla 1.2 PERIODO ANTERIOR II TRIMESTRE 2024				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
125	116	0	0	1.4

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 125 solicitudes, 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 relacionar la PQRSD que se encuentran vencidas y las acciones que la entidad ha tomado.

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

Se realiza seguimiento donde se evidencia que no se encuentran peticiones vencidas.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV 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 octubre a 31 diciembre de 2024, se recibieron 125 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la Sociedad Tequendama.

Para un total de peticiones recibidas durante el periodo del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2024, se recibieron 596 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la Sociedad Tequendama.

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	CONSULTA	DENUNCIA	TOTAL
Alcaldía de Fusagasugá	1					1
Consejo Nacional De Bibliotecología	1					1
Comisión Nacional del Servicio Civil NSC	1	1				2
Cámara de Comercio de Bogotá	2					2
Hornwind Martelo Caamaño	1					1
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	1					1
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	2					2
Induprint	1					1
Sistema De Información Empresarial SA	3					3
Mitsubishi Electric de Colombia LTDA	1					1
Miguel Cubillo Sanabria	1					1
Hubbi Roberto Yurivilca	1					1
Oscanoa	1					1
Ministerio de Trabajo	1					1
Avenida Construcciones Isabel Cristina Zuleta López	1					1

Fundación Jardín Botánico De Medellín	1					1
Teleantioquia	1					
Ministerio de deporte	1					1
Tele pacífica LTDA	1					1
Dirección de Investigación Criminal e Interpol	1					1
Jorge Alfredo Arguelles Goenaga	1					1
Superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD	1					1
Banco agrario	1					1
Quena Melisa Leonel Loaiza	1					1
Secretaria de hacienda	2					2
Ministerio de Salud	1					1
Fiscalía General de la Nación	1					1
Juzgado quinto de pequeñas causas	1					1
Instituto de evaluación tecnológica	1					1
Secretaria Distrital De Movilidad	2					2
Superintendencia de industria y comercio	1					1
Juzgado 7 administrativo Popayán Juzgado quinto de pequeñas causas				1		1

Quena Melisa Leonel Loaiza	1					1
Litigando punto com	1					1
Flor Rodríguez	1					1
Basilio klonis				1		1
Ministerio de defensa nacional	3					3
Alcaldía Mayor de Bogotá	1					1
anónimo	1					1
HO obelisco	1					1
Contraloría general de la republica	1					1
Departamento nacional de planeación	2					2
Departamento administrativo nacional DANE	2					2
Deloitte legal	1					1
Ana María Hincapié Zuleta	1					1
Protección	1					2
Sena	2					2
Henry Preciado Parra	1					1
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	2					1
Obiprosa Colombia	2					2
En territorio	3					3

Comfenalco Quindío	1					1
Mónica Millán Pérez	1					1
Angélica Rubio Rodríguez	2					2
Aseguradora Solidaria De Colombia E.C	1					1
Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario	1					1
Fincomercio Ltda.	2					2
Pc Ware	1					1
Katherine Barbosa Amaya	1					1
Ministerio De Transporte	1					1
Distrihogar	1					1
E_M Desarrollo Corporativo Ltda.	2					1
Pallomaro	2					2
Satena - Servicio Aéreo A Territorios Nacionales	2					1
Departamento Nacional De Planeación	1					1
Seguridad Atempí	1					1
Ministerio De Defensa Nacional	2					2
Central De Suministros G	2					2
Spath S.A.S	1					1
Diego Younes Moreno	1					1

Yesid Rodrigo Cantor León	1					1
Obiprosa Colombia	1					1
Chita Colombia S.A.S	1					1
William Duwan Parada Ochoa	1					1
Departamento Administrativo Nacional De Estadística - Dane	3					3
Coca Cola Femsa	1					1
Time Conexión S.A.S	1					1
Easy P Parking Sas	1					1
Tándem	2					1
Corte Suprema De Justicia	1					1
Comando Armada Nacional	1					1
Fundación Norte-Sur	1					1
Ramiro Azuero Diaz Granados	1					1
Secretaria De Hacienda Municipal De Tuchín-Córdoba	1					1
Rcn Televisión S.A.	1					1
Radio Televisión De Colombia Rtv	1					
Du Brands	1					1
Aventure Colombia	1					1

Sistema De Información Empresarial	1					1
Accesorios Y Acabados S.A.S	1					1
Dalama Soluciones Integrales Sas	1					1
Hotel Obelisco	1	1				2
Hoteles El Salitre S.A.S	1					1
Tele café	1					1
Ticket Fast Sas	1					1
Carbocoque S.A.	1					1
Juan Felipe González Cepeda	1					1
Diana Carolina Arango Duarte	1					1
Comando Armada Nacional	1					1
Alcaldía Distrital De Buenaventura	1					1
Gabriel Oscar Sifontes Rodríguez		1				1
Agencia Logística De Las Fuerzas Militares	1					1
3c Hoteles	1					1
Gabriel Oscar Sifontes	1					1
Canal Tro	1					1
Cadawi Soluciones Logísticas Sas	1					1
Asohofrucol	1					1

Sociedad De Activos Especiales	2					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	25	2					27	
ASPECTOS FINANCIEROS	53				1		54	
ASPECTOS DE PERSONAL	11							
VARIOS	30				2	1	33	
<u>TOTAL</u>	<u>119</u>	<u>2</u>			<u>3</u>	<u>1</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	108
Físico	17
Página Web	0

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

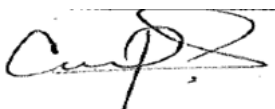
Durante este trimestre de 2024, la Dirección de Gestión Documental realiza el control y seguimiento de las PQRSD semanalmente, por medio de los diferentes canales internos que maneja la entidad, como es el caso del grupo de WhatsApp de PQRSD, para que cada una de las áreas finalice con el trámite. Asimismo, 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.
- 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 adquirido el módulo de PQRSD 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 GONZÁLEZ
Secretario General
Secretaria General

RUBIELA ZABALA P

RUBIELA ZABALA
Tecnico GD
Dirección de Gestión Documental

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD

Decálogo:

1. Desarrolle sólo 1 idea por párrafo.
2. Construya las oraciones en voz activa.
3. Extranjerismos se escriben en letra cursiva, ejemplo, “*catering*”.
4. Palabras escritas en mayúscula sostenida, llevan tilde.
5. Separar las ideas con punto aparte.
6. Párrafos cortos para que la lectura sea sencilla.
7. Los informes se escriben pasado.