



Bogotá, 27 de abril de 2022



Rad No. 2022-0613-000427-1
Fecha Rad: 2022-04-27 14:53 - Usu Rad: VENTANILLA.CORRESPONDENCIA
Rem/Des: OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
Destino: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Asunto: INFORME I TRIMESTRE 2022
No.Folios: 3

INFORME I TRIMESTRE 2022

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

En cuanto a la relación de la vigencia 2021, es posible evidenciar que no quedaron pendientes por brindar respuesta. Para la vigencia 2022, quedaron pendientes dentro de los días de término, 5 por brindar respuesta.

1.1. TRIMESTRE ANTERIOR - 2021

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
49	49	0	30	0 %

1.2. PRIMER TRIMESTRE - 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER (DENTRO DE TIEMPOS DE RESPUESTA)	PROMEDIO DE DÍAS VENCIDOS X TRIMESTRE	% PENDIENTES POR RESOLVER (DENTRO DE TIEMPOS DE RESPUESTA)
85	79	4	15	6 %



1.3 GESTIÓN DE PQRS-D VENCIDAS

Durante el I trimestre de 2022 se ha dado cumplimiento a los términos legales establecidos. Sin embargo, en relación al *promedio* de días de término “vencidas” (30), se resalta que la Sociedad Tequendama ha dado respuesta a un mínimo de PQRSD fuera de los días de término

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIAS DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL
SOCIEDAD TEQUENDAMA	6	2	2	0	1	74	85

Teniendo en cuenta esta información, es importante señalar que los temas de mayor consulta por parte de los ciudadanos, tienen que ver con la consulta de pagos de facturación y solicitudes de certificación laboral.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Nº	MÉDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
1	PRESENCIAL	5	6%
2	CORREO ELECTRÓNICO	78	91%
3	SITIO WEB	2	3%
TOTAL		85	100%

Lo referido, es a la Ventanilla Única de Correspondencia (Que recepciona de manera presencial), y a través del correo electrónico ventanilla.correspondencia@sht.com.co, y en el sitio web www.sociedadtequendama.com

4. ANÁLISIS DE CAUSA Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS- D.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2022, la Sociedad Tequendama, a través del Sistema Central de Información ORFEO, y bajo la supervisión de la oficina de Gestión Documental, se recepcionaron 85 PQRSD, de las cuales, 6 fueron derechos de petición, 2 quejas, 2 reclamos, 1 denuncia y 74 solicitudes / consultas. Las cuales fueron puestas en conocimiento de las áreas y de las personas responsables, a fin de que se brindara la respuesta

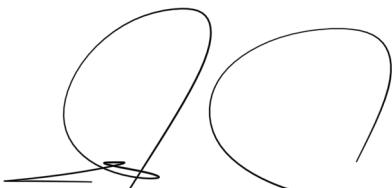
Teniendo en cuenta la recepción de PQRSD, la Sociedad Tequendama da respuesta al 94% del total, puesto que el 6% faltante, corresponde a 5 solicitudes, que se encuentran dentro de los tiempos de respuesta.



La oficina de Gestión Documental, está brindando capacitaciones personalizadas y un continuo acompañamiento en cuanto al manejo de las PQRSD, ya que a partir de la actualización del SGD ORFEO, los funcionarios continúan en un proceso de adaptación del sistema y de su funcionalidad. Así mismo, se realiza seguimientos continuos a las áreas, a fin de recordar y reiterar las solicitudes pendientes por respuestas y prontas a vencerse, con el objetivo de responder y dar cumplimiento en los tiempos establecidos

Por lo anterior, la Sociedad Tequendama, continúa en la mejora de los procesos y procedimientos frente al trámite de respuesta a las PQRSD allegadas a la entidad.

Atentamente,



CN (RA) MARTIN ALONSO ORDUZ RODRIGUEZ
Gerente Administrativo y Financiero

Elaboró: Sara Luzdrey Arenas Zea – Técnico de Gestión Documental
Revisó y Aprobó: Ligia Edith Sanabria Parrado – Jefe de Grupo de Gestión Documental