



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	RESUELT AS 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	RESUELTAS 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 PQRS-D 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	MEDIO 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 PQRS-D, 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 PQRS-D, 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 PQRS, 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 PQRS allegadas a la entidad.

Atentamente,

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

Elaboró: Sara Luzdey Arenas Zea – Técnico de Gestión Documental

Revisó y Aprobó: Ligia Edith Sanabria Parrado – Jefe de Grupo de Gestión Documental