



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

C

SHT. 100.035.91 / 20181100003483



Bogotá, Febrero 15 de 2018

**PARA:** Contralmirante JORGE IVAN GOMEZ BEJARANO  
Gerente General

**DE:** HENRY MOLANO VIVAS  
Jefe de Control Interno

**ASUNTO:** INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA SOCIEDAD  
HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

### INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Ley 1474 de 2011, "*se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*" En consonancia el artículo 76 manifiesta que "*en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*"

Es así, como la oficina de Control interno de la Sociedad Hotelera Tequendama presenta el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la entidad a través del departamento de Gestión documental; quien se encarga de canalizar los PQRSD a los departamentos según corresponda, en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2017.

Lo anterior con el fin de indagar sobre el tiempo de respuesta, de acuerdo al procedimiento denominado "Protocolo tramitación de peticiones, quejas y reclamos en versión 2", en el cumplimiento de la ley, generando recomendaciones para fortalecer los procesos y procedimientos de la SHT.

HP

Recibido  
Yolanda G  
Febrero 15/18  
17:00 PM



## RESULTADOS

Revisado los registros de las PQRSD que fueron recibidas y atendidas por la dependencia de Gestión Documental durante el tercer y cuarto trimestre del año 2017, se evidencia lo siguiente:

1. Las PQRSD, no se encuentran discriminadas por modalidad de petición, tipo de atención ni por dependencia adjudicataria.
2. No se realiza un estudio, respecto a las causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar para identificar inconformidades o debilidades en la atención.
3. Solo hay trazabilidad de los PQRSD, que se recibieron de manera presencial, por cuanto en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama, no se ha implementado un enlace o link que permita que el usuario tenga acceso para interponer la solicitud.

### 1. ESTADO DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2017

Respecto al tercer trimestre del año 2017, fueron radicados en la Sociedad un total de 38 requerimientos, de los cuales fueron atendidos 37 dentro de los tiempos establecidos como lo indica la ley, quedando pendiente uno (1).

### PERIODO - JUL - SEP 2017

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
38	37	1	99%

Se puede evidenciar que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 99% de los requerimientos interpuestos.

La solicitud que no ha sido contestada, corresponde a una reclamación de pensión y al momento de realizar el informe el departamento responsable no le ha brindado al peticionario una respuesta, por lo que ha dejado de lado los tiempos establecidos en la ley para la contestación.



## 2. ESTADO DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2017

Respecto al cuarto trimestre del año 2017, fueron radicados en la Sociedad un total de 53 requerimientos, de los cuales fueron atendidos 50 dentro de los tiempos establecidos como lo indica la ley, quedando pendientes tres (3).

### PERIODO - OCT - DIC 2017

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
53	50	3	97%

De tal manera, se evidencia que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 97% de los requerimientos interpuestos.

Sin embargo, los 3 requerimientos que no han sido contestados corresponden a:

- Solicitud de información en convenios y contratos
- Medidas cautelares (embargo)

Hasta el momento las dependencias responsables no han atendido las solicitudes interpuestas dilatando los tiempos de respuestas establecidos en la ley.

## 3. CLASE DE ASUNTO

Por su parte, con respecto a la clase de asunto, se evidencia que de las 91 solicitudes recibidas, 51 correspondieron a aspectos misionales, 5 correspondieron a aspectos contenciosos y 35 a aspectos de personal.

CLASE DE ASUNTO	No. SOLICITUD
Aspectos misionales	51
Aspectos contenciosos	5
Aspectos de personal	35
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

## 4. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

En cuanto a los medios de recepción, el más utilizado para la radicación de solicitudes fue la comunicación escrita de manera presencial con 91 requerimientos, por consiguiente no



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

se evidencio la utilización del correo electrónico institucional, página web, y comunicación telefónica u otros.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	0	0%
Presencial	91	100%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	0	0%
Internet: Sitio Web (Encuesta)	0	0%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

#### 5. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017

En conclusión para el segundo semestre que comprende el periodo de julio a diciembre de 2017, el Departamento de Gestión Documental ha recibido un total de 91 requerimientos de los cuales se atendieron y se dio respuesta a 87, quedando pendientes 4 por contestar.

#### SEGUNDO SEMESTRE 2017

ENTIDAD	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA	91	87	4

#### 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Sociedad Hotelera Tequendama lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas que se han radicado de manera presencial a través del aplicativo ORFEO.

El departamento de Gestión documental envía la solicitud al departamento encargado de dar respuesta y mediante correo Orfeo genera las alarmas antes de vencer los términos de ley.



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

## 7. ACCIONES DE MEJORA

Conforme a lo anterior es necesario realizar acciones de mejora que permitan prestar un servicio de calidad con mayor eficacia y eficiencia para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Realizar capacitaciones al Departamento de Gestión Documental respecto a todo lo que incorporan las PQRSD haciendo énfasis en los términos de respuesta.
- Mejorar el aplicativo Orfeo en cuanto a la modalidad de petición, seguimiento de los documentos que se recepcionan como los que salen para tener mayor control y seguimiento de las PQRDS, corroborando la veracidad de la información reportada por el departamento de gestión documental.

## RECOMENDACIONES

Examinado el cumplimiento por parte de la Sociedad hotelera Tequendama, a la atención de PQRSD, y en armonía con el departamento de Gestión documental se infiere que es necesario considerar las siguientes recomendaciones:

- Realizar el seguimiento al envío de correos electrónicos a la dependencia responsable de pronunciarse y faltando 2 días en que se cumpla el término, enviar correo advirtiendo las implicaciones legales en que incurre la entidad por la inoperancia del funcionario.
- Implementar en la página web de la sociedad un enlace o link que permita que la ciudadanía en general (para temas Estatales) tenga acceso a realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en aras de contribuir con el principio de publicidad y el medio ambiente en el uso de menos papel.
- Incentivar el uso de las plataformas tecnológicas con las cuenta la sociedad para la recepción de PQRSD.

Cordialmente,

  
**Henry Arturo Molano Vivas**  
**Jefe Oficina de control interno**

Elaboró:

Lorena Quintero Andrade– Auditora Oficina de Control Interno

COPIA No. 1 DE 2 COPIAS

**GESTIÓN DOCUMENTAL.**

Original: Oficina Control interno

Copia: Gerencia General