



SHT. 100.035.91 / 20191100018193

20191100018193

Bogotá, 31-07-2019

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. PRIMER SEMESTRE 2019

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 Enero a Junio de 2019.

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.





RESULTADOS

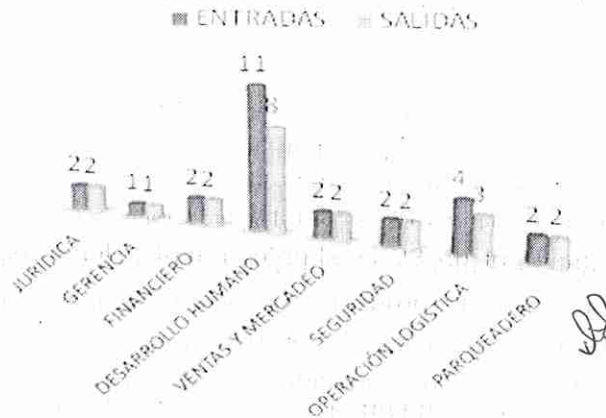
Se valido que la trazabilidad de las PQRSD, y se observo que las únicas a las que se les puede realizar un seguimiento es aquellas que se radicaron de manera presencial, dado que el sistema no cuantifica las solicitudes que se hacen por correo a las dependencias. Así mismo en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama (<http://www.sht.com.co/pqrs>), se creó el link de PQRSD, donde se permite que el usuario pueda interponer su petición por medio de la plataforma.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO", se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Enero a Junio de 2019), la Sociedad Hotelera Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

1. ESTADO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2019

Mediante consulta realizada al sistema Orfeo, respecto al primer semestre del año 2019, fueron radicados en la Sociedad un total de 26 requerimientos a la Oficina de gestión Documental, de los cuales fueron atendidos 23 en los tiempos establecidos como lo indica la ley.

| TOTAL RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | % SOLICITUDES RESUELTAS |
|-----------------|----------------------|------------------------|-------------------------|
| 26 | 22 | 4 | 84.62% |





Una vez efectuada la consulta en la información reportada por el departamento de Gestión Documental, se observa que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 84.62% de los requerimientos interpuestos correspondiente a 22 PQRSD, así mismo se evidencian tres (3) radicados sin respuesta a cargo del Departamento de Desarrollo Humano, que en el momento del seguimiento se observan que fueron contestados oportunamente dentro de los términos de ley, las cuales se relacionan a continuación:

| RADICACION DE ENTRADA | FECHA DE RADICACION | ASUNTO | EMPRESA | USUARIO | DEPARTAMENTO Y DESTINATARIO | FECHA DE RESPUESTA |
|-----------------------|------------------------|---|--------------------------------|---|--|--------------------|
| 20192040013452 | 2019-06-18 15:15:42 | Envío derecho de petición | MYRIAM ALBENIS PALADINES PABON | MYRIAM ALBENIS PALADINES PABON | Departamento de Desarrollo Humano, Para POVEDA LEIDY CAROLINA, Recibido por LOPEZ VANEGAS ADELMO ANTONIO | 11-jul-19 |
| 20192040013462 | 2019-06-18 15:24:08 | Envío derecho de petición | SEBASTIAN GONZALEZ ACOSTA | SEBASTIAN GONZALEZ ACOSTA | Departamento de Desarrollo Humano, Para LOPEZ VANEGAS ADELMO ANTONIO | 04-jul-19 |
| 20192040014512 | 2019-06-28 14:47:39 | Envío derecho de petición contrato No. 322-2016 | ENRIQUE ARDILA FRANCO | UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL DE VICTIMAS | Operación Logística , Para CASTILLO SARMIENTO ANDRES FELIPE | 23-jul-19 |

De otra parte, se observa que se radico un derecho de petición equivocadamente en el sistema Orfeo, dado que el oficio corresponde a una respuesta a un derecho de petición emitido por la SHT a la Aseguradora de Riesgos Laborales Positiva.

| RADICACION DE ENTRADA | FECHA DE RADICACION | ASUNTO | EMPRESA | USUARIO | DEPARTAMENTO Y DESTINATARIO |
|-----------------------|------------------------|---|------------------------------|----------------------------------|--|
| 20192040011632 | 2019-05-27 12:13:23 | Envío derecho de petición traslado administradora de riesgos laborales. | DIANA MARITZA SANDOVAL NAVAS | POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A | Departamento de Desarrollo Humano, Para LOPEZ VANEGAS ADELMO ANTONIO |



2. CLASE DE ASUNTO

Por su parte, con respecto a la clase de asunto, se evidencia que de las 26 solicitudes recibidas, 15 correspondieron a aspectos misionales, 2 a aspectos contenciosos y 9 a aspectos de personal.

| CLASE DE ASUNTO | No. SOLICITUD |
|-----------------------|---------------|
| Aspectos misionales | 15 |
| Aspectos contenciosos | 2 |
| Aspectos de personal | 9 |
| TOTAL | 26 |

3. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES

Para el periodo evaluado, en cuanto a los medios de recepción, el más utilizado para la radicación de solicitudes fue la comunicación escrita de manera presencial con 26 requerimientos, por consiguiente no se evidencio la utilización del correo electrónico institucional, página web, y comunicación telefónica u otros.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL | % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Correo Electrónico | 0 | 0% |
| Presencial | 0 | 0% |
| 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 | 26 | 100% |
| Fax | 0 | 0% |
| TOTAL | 26 | 100% |

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Departamento de Gestión Documental tiene el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben personalmente en el punto de correspondencia mediante el aplicativo Orfeo. Así mismo el aplicativo envía la solicitud al departamento



encargado de dar respuesta y mediante correo Orfeo genera las alarmas antes de vencer los términos de ley, para que el funcionario atienda la petición.

De acuerdo a la información suministrada por el Departamento de gestión Documental, vale la pena mencionar que las áreas y personas responsables de dar respuesta a las solicitudes y peticiones, están obligadas a reportar a través del sistema de radicado (trazabilidad) las respuestas proyectadas y enviadas a los petitionarios, acción que desde que la actual Jefe de Gestión Documental pertenece a la SHT, no se evidencia y no se cumple.

4. ACCIONES DE MEJORA

Conforme a lo anterior es necesario realizar acciones de mejora que permitan prestar un servicio de calidad con mayor eficiencia y eficacia 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 Ley 1755 de 2015.
- Mejorar el aplicativo Orfeo en cuanto a la modalidad de petición, seguimiento de los documentos que se receptionan 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 la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

1. Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los funcionarios que participan en el proceso.
2. La Oficina de Control interno aclara la importancia en el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y del Departamento de Sistemas, dado que se requiere un enfoque más profundo y verdadera usabilidad del recurso.

df



3. Se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRSD (Grupo de Gestión de Documental), lo cual en algunos casos puede incidir en dar respuesta a la petición por fuera de los términos de Ley. Por lo tanto, se sugiere capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.
4. Incentivar el uso de las plataformas tecnológicas con las cuenta la Sociedad para la recepción de PQRSD.

Cordialmente,

Henry Molano Vivas
Jefe Oficina de control interno

Elaboró: Andrea del Pilar Cogua Paez -Auditor Control Interno

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Control Interno

Copias: Gerencia General

Fecha:

08/2019 - 8:45 am

Gerente Administrativo y Financiero

Fecha:

08/2019 8:45 am