



TEQUENDAMA

SHT. 330.035.91 / 20191100002553
20191100002553

Bogotá, Enero 30 de 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. SEGUNDO SEMESTRE 2018

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 2018.

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

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 2018, se evidencia lo siguiente:

- Las PQRSD, se encuentran discriminadas en la planilla por modalidad de petición y tipo de atención. Sin embargo no tiene incluida la dependencia a la cual fue dirigido el documento.
- 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 no se ha Activado el link que permita que el usuario pueda interponer su petición por medio de la plataforma.

1. ESTADO DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2018

Respecto al tercer trimestre del año 2018, fueron radicados en la Sociedad un total de 60 requerimientos, de los cuales fueron atendidos 54 en los tiempos establecidos como lo indica la ley.

PERIODO - Julio- Septiembre 2018

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
60	54	6	90%

Se puede evidenciar que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 90% de los requerimientos interpuestos, sin embargo 6 peticiones que se encuentran pendientes las cuales están dentro del término de respuesta.



2. ESTADO DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2018

Respecto al cuarto trimestre del año 2018, fueron radicados en la Sociedad un total de 37 requerimientos; de los cuales fueron atendidos 33 dentro de los tiempos establecidos como lo indica la ley, quedando pendientes once (4).

PERIODO - Octubre - Noviembre 2018

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
37	33	4	89%

De tal manera, se evidencia que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 89% de los requerimientos interpuestos.

Sin embargo, los 4 requerimientos que no han sido contestados corresponden a:

- Solicitud de información respecto a liquidación e indexación Pensional
- Solicitud de información

Hasta el momento las dependencias responsables se encuentran dentro del término 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 97 solicitudes recibidas, 64 correspondieron a aspectos misionales y 33 a aspectos de personal.

CLASE DE ASUNTO	No. SOLICITUD
Aspectos misionales	64
Aspectos contenciosos	0
Aspectos de personal	33
TOTAL	97



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 61 requerimientos, por consiguiente no se evidenció 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	97	100%
Fax	0	0%
TOTAL	97	100%

5. TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018

En conclusión para el segundo semestre que comprende el periodo de julio a diciembre de 2018, el Departamento de Gestión Documental ha recibido un total de 97 requerimientos de los cuales se atendieron y se dio respuesta a 87, quedando pendientes 11 por contestar.

SEGUNDO SEMESTRE 2018

ENTIDAD	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA	97	86	11



6. 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

7. 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 reciben 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:

- Activar en la página web de la sociedad el link de PQRS, que permita que la ciudadanía en general 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.
- Centralizar las PQRSD, dado que no se evidencia control respecto a lo que se reciben en cada departamento por medio de correo electrónico lo que genera



riesgos de índole jurídico en razón a que no se realiza seguimiento para su contestación lo que puede acarrear tutelas.

- 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: Claudia Lorena Quintero Andrade-Auditor Control Interno

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Control Interno

Recibe: Gerencia General

Fecha: Febrero - 7 - 2017

Copia:

Gerencia Administrativa y Financiera _____ Fecha _____

RECOMENDACIONES

Examinada el cumplimiento por parte de la Sociedad de las acciones recomendadas en la auditoría de PQRSD y en armonía con el Departamento de Gestión Documental la Oficina de Control Interno recomienda:

Activar en la página web de la sociedad el link de PQRSD que permita que la información en general tenga acceso a través de internet, para facilitar el acceso de los usuarios y el medio electrónico de comunicación con el consumidor público y el medio electrónico de uso de internet.

Centralizar las PQRSD, dado que en la actualidad control interno y el departamento de control interno por medio de correo electrónico, que da lugar a la pérdida de información.