



TEQUENDAMA

SHT. 330.035.91 / 20181100022743

\*20181100022743\*

Bogotá, Agosto 03 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. 1er 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 enero a junio de 2018.

*Recibido y validado  
03-08-2018  
16:05*



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 primer y segundo trimestre del año 2018, se evidencia lo siguiente:

1. Las PQRSD, se encuentran discriminadas por modalidad de petición, tipo de atención, sin embargo no está por dependencia adjudicataria.
2. Solo hay trazabilidad de los PQRSD, que se recibieron 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, no se ha Activado el link que permita que el usuario pueda interponer su petición por la plataforma de la SHT.

**1. ESTADO DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2018**

Respecto al primer trimestre del año 2018, fueron radicados en la Sociedad un total de 72 requerimientos, los cuales fueron atendidos en los tiempos establecidos como lo indica la ley.

**PERIODO - Enero- Marzo 2018**

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
72	72	0	100%

*Handwritten signature*



Se puede evidenciar que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 100% de los requerimientos interpuestos.

## 2. ESTADO DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2018

Respecto al segundo trimestre del año 2018, fueron radicados en la Sociedad un total de 51 requerimientos, de los cuales fueron atendidos 40 dentro de los tiempos establecidos como lo indica la ley, quedando pendientes once (11).

### PERIODO - ABRIL - JUNIO 2018

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
51	40	11	80%

De tal manera, se evidencia que para el periodo evaluado se dio respuesta efectiva al 80% de los requerimientos interpuestos.

Sin embargo, los 11 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 123 solicitudes recibidas, 86 correspondieron a aspectos misionales, 1 correspondió a aspectos contenciosos y 36 a aspectos de personal.



CLASE DE ASUNTO	No. SOLICITUD
Aspectos misionales	86
Aspectos contenciosos	1
Aspectos de personal	26
<b>TOTAL</b>	<b>123</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 123 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	123	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>123</b>	<b>100%</b>

*Handwritten signature*



## 5. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2018

En conclusión para el primer semestre que comprende el periodo de enero a junio de 2018, el Departamento de Gestión Documental ha recibido un total de 123 requerimientos de los cuales se atendieron y se dio respuesta a 112, quedando pendientes 11 por contestar.

### PRIMER SEMESTRE 2018

ENTIDAD	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA	123	112	11

## 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.

## 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.
- 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 se infiere que es necesario considerar 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.
- 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