



SHT. 100.035.91 / 20201100002073



Bogotá, 09-03-2020

**PARA: Vicealmirante 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 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 Julio a Diciembre 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 que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Sociedad.



RESULTADOS

Se validó que la trazabilidad de las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), y se observó que las únicas a las que se les puede realizar un seguimiento es aquellas que se radicaron de manera presencial en la Oficina de correspondencia en el Departamento de gestión Documental, 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 (<https://sociedadtequendama.com/contacto/>), se creó el link de PQRS, donde permite que el usuario pueda interponer su petición por medio de la plataforma y se pueda consultar.



➤ CREACION

SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

Apreciado ciudadano:

Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de esta entidad. Los campos con (\*) son obligatorios.

INFORMACIÓN SOLICITANTE		
Seleccione tipo de solicitante *	Número de identificación *	Tipo de documento *
<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Seleccione"/>
DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE		
País : *	Departamento *	Municipio *
<input type="text" value="COLOMBIA"/>	<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text" value="Seleccione.."/>
Dirección *	Teléfono *	E-mail *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
INFORMACIÓN DE SU SOLICITUD		
Tipo de solicitud *	Referente al Radicado No.	Asunto *
<input type="text" value="Seleccione"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Descripción *****> *		
<input type="text"/>		



## ➤ CONSULTA



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA

Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

Sólo podrá consultar radicados conociendo el número de radicado que se generó al crear la solicitud.

**CONSULTA SOLICITUD**

Número de Radicado (sólo números) \*

Consultar Cancelar

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, son los siguientes:



- Peticiones de interés general y particular: Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones de documentos e información: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consultas en relación con las materias a su cargo: Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Funcionarios sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO", se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (Julio a Diciembre de 2019) se radicaron 46 PQRSD.

	RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	DEPARTAMENTO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE SALIDA
1	20192040014692	2019-07-03 12:54:52	Envío solicitud de documento expida la copia de los certificados de nómina.	Departamento de Desarrollo Humano	19/07/2019	20192300009191
2	20192040014792	2019-07-04 12:20:52	Envío solicitud de pago de liquidación de prestaciones sociales.	Departamento de Desarrollo Humano	25/07/2019	20192300009561
3	20192040014902	2019-07-05 11:51:22	Envío derecho de petición	Gerencia General	12/08/2019	20191010010461
4	20192040015052	2019-07-08 11:07:06	Envío solicitud para la certificación de servicios con destino colpensiones.	Departamento de Desarrollo Humano		La respuesta al requerimiento se entregó el pasado 18 de Junio de 2019.
5	20192040015642	2019-07-15 14:23:34	Envío petición al sr Ministro de Defensa Nacional.	Departamento de Desarrollo Humano	24/07/2019	20192300009281
6	20192040015622	2019-07-15 11:34:35	Envío solicitud sobre el pago dado de la legislación por el valor de \$ 104.090.261.	Tesorería		El departamento de tesorería reviso en el Sistema y no se había causado la factura, le traslado el caso al Departamento de compras para el fin pertinente.
7	20192040015772	2019-07-16 14:06:42	Envío recurso de reposición contra la resolución del 24 de mayo del 2019.	Departamento de Desarrollo Humano	29/07/2019	20192300009781
8	20192040015812	2019-07-17 10:56:24	Envío solicitud de documentos de la señora luz marina puentes molina.	Departamento de Desarrollo Humano	23/07/2019	20192300009291



9	20192040015862	2019-07-17 15:39:47	Envío documentos de tutela de demanda, cámara de comercio y evoluciones de compensar	Departamento de Desarrollo Humano	18/07/2019	19/07/2019 TUTELA
10	20192040015892	2019-07-18 09:02:13	Envío solicitud de una certificación de jubilación de colpensiones.	Departamento de Desarrollo Humano	09/08/2019	20192300010401
11	20192040016902	2019-07-26 11:12:43	Envío carta sobre el asunto de petición del comercio exterior y desarrollo general.	Gerencia Gral,	01/08/2019	20191100009941
12	20192040017752	2019-08-08 11:15:00	Envío derecho de petición solicitando el pago indemnización.	Departamento de Desarrollo Humano	30/08/2019	20192300011231
13	20192040017882	2019-08-09 10:02:53	Envío carta de petición del ministerio de defensa.	Departamento de Desarrollo Humano		No se encontró la respuesta a la solicitud del Ministerio de Defensa por parte del Departamento de Desarrollo Humano, la cual se debió enviar por correo electrónico.
14	20192040017982	2019-08-12 10:11:32	Envío asunto de recurso extraordinario de casación.	Asesoría Jurídica	27/08/2019	66206
15	20192040019212	2019-08-23 09:59:03	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	13/11/2019	20192300014211
16	20192040019222	2019-08-23 10:03:31	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	13/11/2019	20192300014211
17	20192040019242	2019-08-23 10:26:41	Envío tutela de la señora Nancy Johana Tellez Silva.	Departamento de Desarrollo Humano		No es procedente la contestación al tratarse de un informativo sobre traslado del proceso instaurado como TUTELA
18	20192040019332	2019-08-26 11:51:50	Envío solicitud sobre base de datos del señor John William Márquez Monsalve.	Asesoría Jurídica	27/08/2019	20191010011051
19	20192040019322	2019-08-26 09:59:47	Envío acción de tutela del señor José María Ayala Díaz.	Empresa	05/10/2019	Resolución No. 20192300002234
20	20192040019612	2019-09-02 11:01:09	Envío acción de tutela del Sr. José María Ayala Díaz contra la SHT	Departamento de Desarrollo Humano	2019-09-05 11:14:43	20192040020182
21	20192040019982	2019-09-03 15:50:30	Envío solicitud de información sobre el contrato de operación comercial.	Gerencia Administrativa y Financiera	19/09/2019	20191010011891



22	20192040020182	2019-09-05 11:14:43	Envío tutela de extremo accionante contra fallo del juzgado.	Departamento de Desarrollo Humano		No es procedente la contestación al tratarse de un informativo sobre confirmación de tutela impugnada
23	20192040020712	2019-09-05 11:17:03	Envío solicitud de información y documentación.	Departamento Financiero	11/09/2019	20191200011651
24	20192040020912	2019-09-10 10:24:56	Envío solicitud para entregar documentos probatorios.	Departamento de Desarrollo Humano	27/09/2019	20192300012221
25	20192040020992	2019-09-11 12:27:17	Envío Derecho de Petición Devolución de recursos abonados erradamente.	Departamento Financiero	01/10/2019	20192110012191
26	20192040021122	2019-09-11 15:48:56	Envío interposición recurso de reposición contra la Resolución No. 20192300001614.	Departamento de Desarrollo Humano	01/10/2019	Resolución No. 20192300002054
27	20192040022132	2019-09-12 15:16:10	Envío tutela accionante MYRIAM ALBENIZ PALADINES PABON	Departamento de Desarrollo Humano		No es procedente la contestación al tratarse de un informativo sobre confirmación de tutela impugnada
28	20192040023412	2019-09-19 17:23:48	Envío formato citación conciliación.	Asesoría Jurídica		La PROCURADURÍA, reprogramo fecha de audiencia conciliación, para el día 09 de diciembre de 2019, a la cual se asistió. No corresponde a Sistema PQRS
29	20192040023532	2019-10-03 10:40:05	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	2019-10-04 17:04:37 PM	2019200012681
30	20192040024652	2019-10-03 14:48:18	Envío solicitud retiro de información personal de la página web de la función pública.	Departamento de Desarrollo Humano	06/12/2019	20192300016241
31	20192040024972	2019-10-11 15:36:35	Envío recurso extraordinario de casación del señor Julio Alirio Villamizar Ramírez.	Departamento de Desarrollo Humano	28/10/2019	20192300013621
32	20192040025072	2019-10-16 12:06:52	Envío traslado de acción de tutela del señor Joselin Beltrán rocha.	Departamento de Desarrollo Humano		La asesoría Jurídica de la Sociedad, instruye que no se debe hacer nada diferente al de archivar los documentos, en observancia a que el Tribunal Administrativo del Tolima aboco conocimiento de IMPUGNACION DE LA TUTELA
33	20192040025582	2019-10-16 14:15:56	Envío derecho de petición solicitud pago de liquidación.	Departamento de Desarrollo Humano	07/11/2019	20192300013961



34	20192040025592	2019-10-18 16:35:26	Envío acción de tutela No.2019-1213 de Luis Ignacio Nieto Montaña.	Departamento de Desarrollo Humano		No procede respuesta. El documento allegado es informativo e informa sobre pues se declara improcedente acción de Tutela porque el hecho fue superado, acorde a lo aducido en Sentencia del Juzgado
35	20192040026032	2019-10-18 16:46:50	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	30/10/2019	20192300013801
36	20192040026702	2019-10-22 07:16:42	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	30/10/2019	20192300013801
37	20192040026952	2019-10-24 11:17:30	Envío solicitud información derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	30/10/2019	20191100013791
38	20192040027772	2019-10-28 15:47:41	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano		No se ha elaborado la respuesta al requerimiento, dado que no se encontraron los soportes de la Hoja de vida del Señor Henry Maya.
39	20192040028412	2019-11-06 14:58:17	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	13/11/2019	20192300014211
40	20192040030942	2019-11-08 15:58:18	Envío derecho de petición de información.	Operación Logística		El Coordinador Administrativo Andrés Castillo le remitió por correo electrónico el requerimiento a la Coordinador de Contratos por ser de su competencia
41	20192040031052	2019-11-25 12:20:14	Envío derecho de petición.	Departamento Financiero	28/11/2019	20192110011556
42	20192040031162	2019-11-26 15:01:02	Envío informe de cumplimiento de tutela.	Departamento de Desarrollo Humano		No procede respuesta, se trata de datos informativos sobre acción de tutela instaurado contra juzgado que llevo un proceso en donde el hotel se le otorgó una sentencia a favor.
43	20192040032572	2019-11-28 12:46:53	Envío documento de acción de tutela.	Departamento de Desarrollo Humano		No procede, se trata de datos informativos sobre acción de tutela instaurado contra juzgado que llevo un proceso en donde el hotel se le otorgó una sentencia a favor.



44	20192040036852	2019-12-09 11:48:51	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	Pendiente de dar respuesta, el requerimiento reposa en el Departamento de Desarrollo Humano, sin trámite alguno.
45	20192040036912	2019-12-27 14:41:45	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	Pendiente elaborar la respuesta en espera de la consulta realizada a la firma de Abogados externos Quintero, la cual fue remitida el 4 de Febrero de 2020 y reenviada el 22 de febrero de 2020,
46	20192040020712	2019-12-31 07:51:24	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	Pendiente de dar respuesta, a la fecha del seguimiento, el requerimiento reposa en el Departamento de Desarrollo Humano sin trámite alguno.

Por lo anterior, la Sociedad Hotelera Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

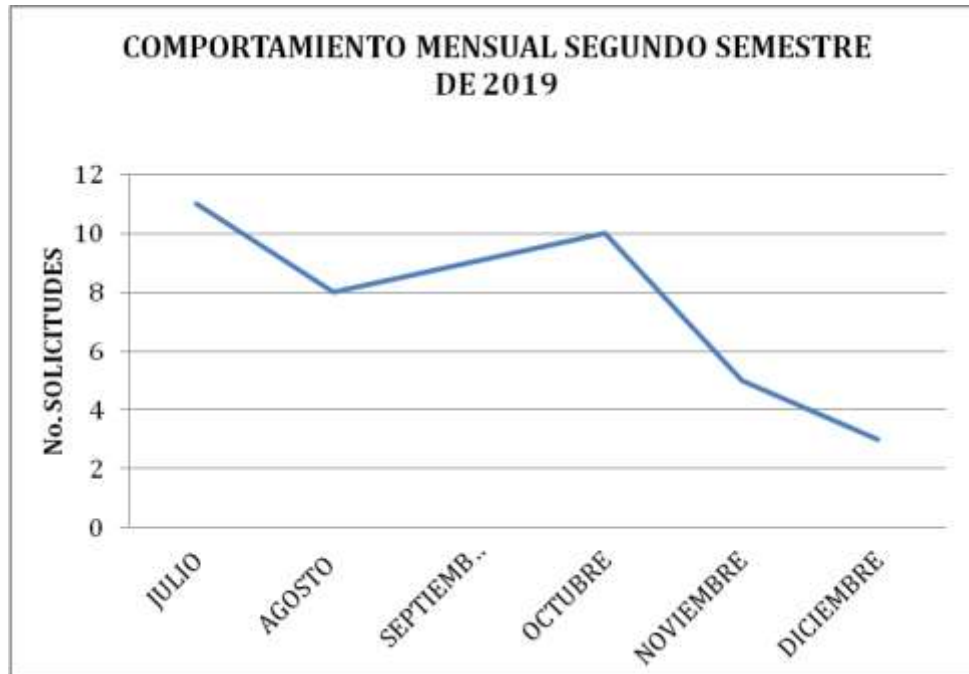
## 1. COMPORTAMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019

### 1.1. Solicitudes mensuales

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en Julio y Octubre fueron los meses en los que más se radicaron solicitudes de PQRS en el Sistema, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. SOLICITUDES
JULIO	11
AGOSTO	8
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	3
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>





## 1.2. Solicitudes por dependencia

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema Orfeo), respecto al segundo semestre del año 2019, fueron radicados un total de 46 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

ÁREA RESPONSABLE	No. SOLICITUDES
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO	34
DEPARTAMENTO FINANCIERO	4
OPERACIÓN LOGISTICA -COMPRAS	1
GERENCIA GENERAL	2
GERENCIA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1
SIN ASIGNACION DE RESPONSABLE	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes es el Departamento de Desarrollo Humano con 34 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, correspondiente a un 74% del total reportado.



### 1.3. Canales de recepción de las solicitudes PQRS

Para el periodo evaluado, en cuanto a los Canales de recepción, el único utilizado para la radicación de solicitudes fue la comunicación escrita de manera presencial en la ventanilla única de correspondencia con 46 solicitudes.

CANAL DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	0	0%
Sistema Gestión Documental ORFEO	46	100%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	0	0%
Internet: Sitio Web (Encuesta)	0	0%
Internet: Chat	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

## 2. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE 2019

La Oficina de Control Interno está orientada a establecer si el servicio es acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas de la Sociedad, evidenciando lo siguiente:

### 2.1. Solicitudes sin respuestas

Se evidencio en la matriz de PQRS 8 solicitudes sin dar por parte de las áreas responsables de la Sociedad. Es importante que toda solicitud se responda en los plazos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

	RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	DEPARTAMENTO	OBSERVACION
1	20192040015052	2019-07-08 11:07:06	Envío solicitud para la certificación de servicios con destino colpensiones.	Departamento de Desarrollo Humano	No se elaboro la respuesta a esta solicitud, dado que este requerimiento se recibió y se contesto el pasado 18 de Junio de 2019 con radicado No. 20192300006921
2	20192040015622	2019-07-15 11:34:35	Envío solicitud sobre el pago dado de la legislación por el valor de \$ 104.090.261.	Tesorería	El área de tesorería traslado la solicitud al área de compras donde no se encontró respuesta enviada por parte de la Sociedad.



3	20192040017882	2019-08-09 10:02:53	Envío carta de petición del ministerio de defensa.	Departamento de Desarrollo Humano	No se encontró soporte de la respuesta a la solicitud del Ministerio de Defensa por parte del Departamento de Desarrollo Humano, la cual se dio respuesta por correo electrónico.
4	20192040026952	2019-10-28 15:47:41	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	No se ha elaborado la respuesta al requerimiento, dado que no se encontraron los soportes de la Hoja de vida del Señor Henry Maya.
5	20192040028412	2019-11-08 15:58:18	Envío derecho de petición de información.	Operación Logística	El Coordinador Administrativo de la Unidad de Operación Logística traslado el requerimiento a la Coordinadora de Contratos por ser de su competencia, donde no se encontró la respuesta a dicha solicitud.
6	20192040032572	2019-12-09 11:48:51	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	Pendiente de dar respuesta, el requerimiento reposa en el Departamento de Desarrollo Humano.
7	20192040036852	2019-12-27 14:41:45	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano.	Pendiente elaborar la respuesta en espera de la consulta realizada a la firma de Abogados externos, la cual fue remitida el 4 de Febrero de 2020 y reenviada el 22 de febrero de 2020 sin recibir contestación.
8	20192040036912	2019-12-31 07:51:24	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano	Pendiente de dar respuesta, el requerimiento, la solicitud reposa en el Departamento de Desarrollo Humano.

- Se observa que la solicitud No. 20192040026952 con fecha de entrada el 28 de Octubre de 2019, no se ha elaborado la respuesta por motivos de documentos no encontrados en la hoja de vida del funcionario, como tampoco se evidencia la respuesta informando al peticionario la razón del incumplimiento a lo requerido, conforme lo establece el Decreto Ley 01 de 1984. Código Contencioso Administrativo. Artículo 6. “Término para resolver. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta”.



- Es importante que las dependencias involucradas en el proceso de el seguimiento y control de las PQRS conozcan los plazos establecidos para elaborar las respuestas a los derechos de petición, teniendo en cuenta que la Sociedad corre un riesgo

## 2.2. Solicitudes sin registro de Gestión

Se observa en la Matriz PQRS (Orfeo), una solicitud donde no aparece registrada el área responsable de su trámite y sin fecha de respuesta, sin embargo se indago con el Departamento de Desarrollo Humano quien es el responsable de elaborar la respuesta de la solicitud, la cual se realizo el 5 de octubre de 2019 bajo Resolución No. 20192300002234.

RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	USUARIO	DEPARTAMENTO	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO
20192040019322	2019-08-26 09:59:47	Envío acción de tutela del señor José María Ayala Díaz.	Informes de gestión	Empresa	1	Calle 14 7-36 Piso 17

## 2.3. Solicitudes objeto de información

Una vez efectuada la revisión de la matriz de PQRS suministrada por el Departamento de Gestión Documental ORFEO, se observa que para el periodo evaluado se radicaron 7 solicitudes de carácter informativo, las cuales no proceden a la elaboración de respuesta de acuerdo a la información suministrada por las dependencias involucradas, por lo anterior se observa que quedaron mal tipificadas.

	RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	DEPARTAMENTO	OBSERVACION
1	20192040019242	2019-08-23 10:26:41	Envío tutela de la señora Nancy Johana Téllez Silva.	Departamento de Desarrollo Humano	No es procedente la contestación al tratarse de un informativo sobre traslado del proceso instaurado como TUTELA



2	20192040020182	2019-09-05 11:14:43	Envío tutela de extremo accionante contra fallo del juzgado.	Departamento de Desarrollo Humano	No es procedente la contestación al tratarse de un informativo sobre confirmación de tutela impugnada
3	20192040021122	2019-09-12 15:16:10	Envío tutela accionante MYRIAM ALBENIZ PALADINES PABON	Departamento de Desarrollo Humano	No es procedente la contestación al tratarse de un informativo sobre confirmación de tutela impugnada
4	20192040022132	2019-09-19 17:23:48	Envío formato citación conciliación.	Asesor Jurídico	La PROCURADURÍA, reprogramo fecha de audiencia conciliación, para el día 09 de diciembre de 2019, a la cual se asistió. No corresponde a Sistema PQRS
5	20192040024972	2019-10-16 12:06:52	Envío traslado de acción de tutela del señor Joselin Beltrán rocha.	Departamento de Desarrollo Humano.	En observancia a que el Tribunal Administrativo del Tolima aboco conocimiento de IMPUGNACION DE LA TUTELA, el Asesor Jurídico de la SHT instruye que no se debe hacer nada diferente al de archivar los documentos.
6	20192040025582	2019-10-18 16:35:26	Envío acción de tutela No.2019-1213 de Luis Ignacio Nieto Montañó.	Departamento de Desarrollo Humano	No procede respuesta. El documento allegado es informativo donde se declara improcedente acción de Tutela porque el hecho fue superado, acorde a lo aducido en Sentencia del Juzgado
7	20192040031162	2019-11-28 12:46:53	Envío documento de acción de tutela.	Departamento de Desarrollo Humano	No procede respuesta, se trata de datos informativos sobre acción de tutela instaurado contra juzgado que llevo un proceso en donde el hotel se le otorgó una sentencia a favor.

#### 2.4. Solicitudes trasladadas por competencia de otra área en la SHT.

Durante el segundo semestre de la vigencia evaluada, se observan 2 solicitudes registradas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, las cuales fueron trasladadas al área de Compras y Contratación por su competencia. Así mismo, no se encontró la respuesta a dichas solicitudes por dicha área.



	RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	DEPARTAMENTO	OBSERVACION
1	20192040015622	2019-07-15 11:34:35	Envío solicitud sobre el pago dado de la legislación por el valor de \$ 104.090.261.	Tesorería	El área de tesorería traslado la solicitud al área de compras donde no se encontró respuesta enviada por parte de la Sociedad.
2	20192040028412	2019-11-08 15:58:18	Envío derecho de petición de información.	Operación Logística	El Coordinador Administrativo de la Unidad de Operación Logística traslado el requerimiento a la Coordinadora de Contratos por ser de su competencia, donde no se encontró la respuesta a dicha solicitud.

## 2.5. Solicitud traslado por competencia a otra entidad.

Durante el segundo semestre de la vigencia evaluada, se observa 1 solicitud registrada en el Sistema de Gestión Documental Orfeo No. 20192040031052 con fecha de radicación el 26 de Noviembre de 2019, la cual fue trasladada por su competencia a Sistemas Productivos Integrales SIPROINTEGRAL, dado que la señora Alba Luz Pedroza presto los servicios a la entidad mencionada y no a la Sociedad Hotelera Tequendama. Así mismo, se observa que la consulta enviada a la Oficina Asesora Jurídica de la SHT se realizó el 22 de febrero de 2020, incumpliendo con la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21, donde indica: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”*

RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	USUARIO	DEPARTAMENTO	FECHA DE RESPUESTA
20192040031052	2019-11-26 15:01:02	Envío informe de cumplimiento de tutela.	PEDROZA INCÁPIE ALBA LUZ	Departamento de Desarrollo Humano	



### 3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

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 peticionarios, acción que no se cumple a cabalidad ocasionando posibles sanciones por no cumplir con los plazos establecidos por la Ley.

Se observa debilidad en el control y seguimiento de las PQRS radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, dado que hay solicitudes que son de carácter informativo y se muestran como solicitudes no contestadas.

Por otra parte, se observa debilidad en el control y seguimiento a las PQRS que llegan directamente a las cuentas de correo de los funcionarios, los cuales son manejados individualmente sin ser registradas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

### RECOMENDACIONES

Examinado el cumplimiento por parte de la Sociedad hotelera Tequendama, a la atención de PQRS, y en armonía con el Departamento de Gestión Documental la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones a los Departamentos intervinientes en el proceso de PQRS respecto a los términos de respuesta de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.
2. La Sociedad debe prestar un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a la ley vigente, garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
3. Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos.
4. 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.
5. Se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRS (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.

6. Centralizar las PQRSD, dado que no se evidencia control respecto a lo que se recepcionan en cada departamento por medio del 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.
7. Incentivar el uso de las plataformas tecnológicas con las cuenta la Sociedad para la recepción de PQRSD.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

**Henry Arturo 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: \_\_\_\_\_*

*Gerente Administrativo y Financiero \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_*