



SHT. 100.035.91 / 20201100004933
20201100004933

Bogotá, 31-07-2020

**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. PRIMER SEMESTRE 2020**

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.*”

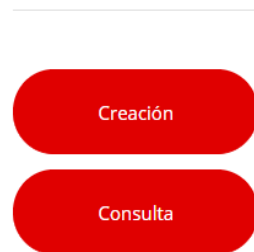
Es así, como la oficina de Control interno de la Sociedad Hotelera Tequendama presenta el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la entidad a través del departamento de Gestión documental; quien se encarga de canalizar los PQRSD a los departamentos según corresponda, en el periodo comprendido de Enero a Junio de 2020.

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"/>		
<input type="button" value="Enviar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>	



➤ **CONSULTA**



**SOCIEDAD HOTELERA
TEQUENDAMA**

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

Sólo podrá consultar radicados conociendo el numero de radicado que se genero al crear la solicitud.

CONSULTA SOLICITUD	
Número de Radicado (sólo números) *	<input type="text"/>
<input type="button" value="Consultar"/>	<input type="button" value="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.15
- 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 (Enero a Julio de 2020) se radicaron 12 PQRSD.

	RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	Departamento y Destinatario	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO
1	20202040000492	2020-01-10 07:39:05	Envío derecho de petición	Operación Logística, para CASTILLO SARMIENTO ANDRES FELIPE, recibido por Tatiana López.	2020-01-29	20202510000703
2	20202040002152	2020-01-24 14:44:33	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano, Para ADELMO LOPEZ VANEGAS, recibido por Leidy Poveda.	2020-02-22	20202300002051
3	20202040002682	2020-02-04 14:55:50	Envío Derecho de petición solicitud pago de aportes a pensión de RAUL ANTONIO GUTIERREZ GOMEZ.	Departamento de Desarrollo Humano, LOPEZ VANEGAS ADELMO ANTONIO	2020-02-11	20202300001361
4	20202040002892	2020-02-06 11:09:15	Envío derecho de petición solicitud de copias procesos de selección SHT.	Asesoría Jurídica, MANTILLA GÓMEZ YURLEI TATIANA	2020-03-02	20201200002301
5	20202040004702	2020-02-28 11:08:58	Envío traslado Derecho de petición Rad. MHCP No. 1-2020-013364 de 19-02-2020.	Departamento de Desarrollo Humano, POVEDA LEIDY CAROLINA	2020-03-13	20202300002721
6	20202040005412	2020-03-06 10:11:55	Envío tutela No 489-490-491	Asesoría Jurídica, MANTILLA GÓMEZ YURLEI TATIANA	2020-03-09	2020204000541200001



7	20202040005832	2020-03-12 16:06:40	Envío documento de derecho de petición solicitud copias.	Asesoría Jurídica, MANTILLA GÓMEZ YURLEI TATIANA	2020-06-08	N/A
8	20202040007482	2020-04-15	Envío solicitud información de pagos.	Castillo Sarmiento Andrés Felipe	Abril	N/A
9	20202040007492	2020-04-15	Envío solicitud información de pago de la Factura No.1987	Castillo Sarmiento Andrés Felipe	2020-04-16	N/A
10	20202040007522	2020-04-16	Envío Orden Perentoria, impartida por el Grupo de Inspección y Vigilancia - GIV en visita de vigilancia realizada los días 2 y 3 de marzo de 2020.	Contreras Aguirre Ana Lucía	2020-04-22	20202040003971
11	20202040007522	2020-04-16	Envío solicitud de información de pagos de las facturas radicadas en diciembre 2019	Castillo Sarmiento Andrés Felipe	Abril	N/A
12	20202040009022	2020-06-04	Envío solicitud de ingresos y retenciones 2018 y 2019	Departamento Financiero (Contabilidad)	2020-06-16	20202040009022 (Como trazabilidad)

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

1. COMPORTAMIENTO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020

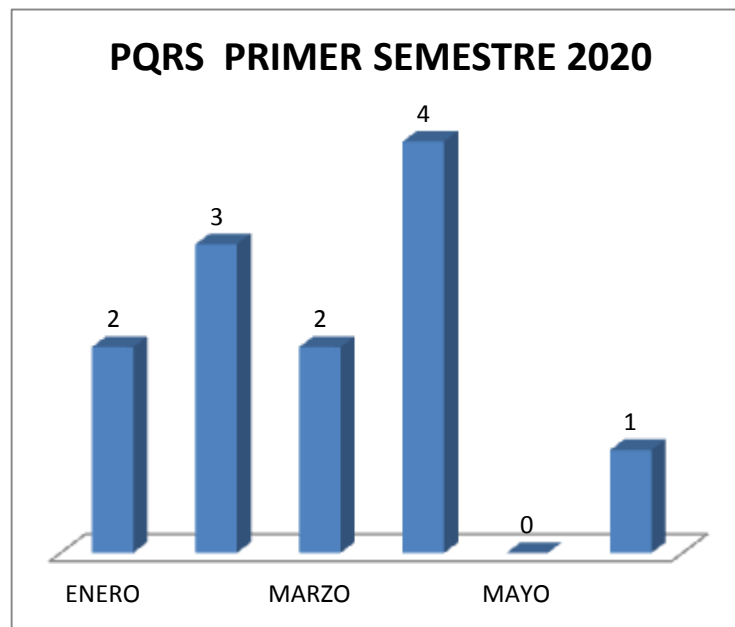
1.1. Solicitudes mensuales

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en Abril se radicaron más solicitudes en el Sistema y en el mes de mayo no se radico ninguna PQRS, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No.SOLICITUDES
ENERO	2
FEBRERO	3



MARZO	2
ABRIL	4
MAYO	0
JUNIO	1
TOTAL	12



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 12 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

ÁREA RESPONSABLE	No. SOLICITUDES
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO	3
DEPARTAMENTO FINANCIERO	1
OPERACIÓN LOGISTICA -COMPRAS	4
GESTION DOCUMENTAL	1
TOTAL	12



Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes es la Unidad de negocio de Operación Logística con 4 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

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.

2. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE 2019

La Oficina de Control Interno está orientada a verificar 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 fecha de respuesta

Se evidencio en la matriz de PQRS 2 solicitudes sin reportar la fecha exacta de la respuesta, la cual el departamento responsable (Operación Logística) informa que la respuesta se realizó por WhatsApp y directamente con la gestora encargada de pagos.

Es importante aclarar que las respuestas se deben dejar por escrito.

RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	usuario	Departamento y Destinatario	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO	MEDIO DE ENVIO
20202040007482	2020-04-15	Envío solicitud información de pagos.	DU BRANDS OREXIS MONCADA	Castillo Sarmiento Andrés Felipe	Abril	N/A	Se comunicaron directamente con Tatiana (<i>Persona encargada de la facturación</i>) solucionando el problema por medio de whatsapp y llamada.
20202040007522	2020-04-16	Envío solicitud de información de pagos de las facturas radicadas en diciembre 2019	HILTON BOGOTA CORFERIAS	Castillo Sarmiento Andrés Felipe	Abril	N/A	El proveedor se comunica con la gestora que coordina el proceso de solicitudes de pago.

2.2. Respuesta no evidenciada en el Sistema Orfeo



Se verifico en el Sistema Orfeo la respuesta con radicado N. 20202300001361 de febrero 11 de 2020 y no se encontró este número de radicación.

RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	usuario	Departamento y Destinatario	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO	MEDIO DE ENVIO
20202040002682	2020-02-04 14:55:50	Envío Derecho de petición solicitud pago de aportes a pensión de RAUL ANTONIO GUTIERREZ GOMEZ.	ZULY DEL CARMEN RAMIREZ MORENO	Departamento de Desarrollo Humano, LOPEZ VANEGAS ADELMO ANTONIO	2020-02-11	20202300001361	Enviado por servientrega con número de guía 254553570

2.3. Respuesta sin numero de radicación en el Sistema Orfeo

De acuerdo a la información presentada por el Área de Gestión Documental, la respuesta dada al Derecho de petición No. 20202040005832 de marzo 12 de 2020, no fue radicada en el Sistema Orfeo. Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	Departamento y Destinatario	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO	MEDIO DE ENVIO	No. DIAS RESPUESTA
20202040005832	2020-03-12 16:06:40	Envío documento de derecho de petición solicitud copias.	Asesoría Jurídica, MANTILLA GÓMEZ YURLEI TATIANA	2020-06-08	N/A	Respuesta de Derecho de Petición para Provisora Seguros.	62

2.4. Respuestas fuera de los términos establecidos por la Ley

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 3 derechos de petición, a los cuales se les dio respuesta después de los términos establecidos por la ley, ocasionando posibles tutelas por no dar respuesta a tiempo.

RADICACION DE ENTRADA	FECHA DE RADICACION	ASUNTO	Departamento y Destinatario	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO	MEDIO DE ENVIO	No. DIAS RESPUESTA
20202040002152	2020-01-24 14:44:33	Envío derecho de petición.	Departamento de Desarrollo Humano, Para ADELMO LOPEZ VANEGAS, recibido por Leidy Poveda.	2020-02-22	20202300002051	Enviado por 472 servicios postales nacionales sas, con guía número RA245624735CO	21

20202040002892	2020-02-06 11:09:15	Envío derecho de petición solicitud de copias procesos de selección SHT.	Asesoría Jurídica, MANTILLA GÓMEZ YURLEI TATIANA	2020-03-02	20201200002301	Correo electrónico, el mensajero interno realizó la entrega del documento físico	18
20202040005832	2020-03-12 16:06:40	Envío documento de derecho de petición solicitud copias.	Asesoría Jurídica, MANTILLA GÓMEZ YURLEI TATIANA	2020-06-08	N/A	Respuesta de Derecho de Petición para Provisora Seguros.	62

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.

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 recomienda que las PQRSD estén centralizadas en el grupo de gestión documental, con el objetivo de llevar un control efectivo y digital por medio del sistema ORFEO, lo anterior dado que según lo verificado por esa Oficina se reciben solicitudes de este tipo por las dependencias operativas y no se registran en el sistema, lo que genera riesgos de índole jurídico en razón a que no se realiza seguimiento para su contestación lo que puede acarrear tutelas a la Entidad.

Cordialmente,

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 _____