



SHT. 100.035.91 / 20211100000453

20211100000453

Bogotá, 21-01-2021

**PARA: Vicealmirante (RA) JORGE IVAN GOMEZ BEJARANO
Gerente General**

Comité de Coordinación de Control Interno

**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 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 julio a Diciembre 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
TEQUENDAMA

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.
- 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 2020) se radicaron 23 PQRSD.

	Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta	No. Radicado	Medio de Envío
1	13/07/2020	20202040009892	Solicitud de ingresos y retenciones	Departamento de Desarrollo Humano	13/07/2020	20202040009892	Correo electrónico institucional



2	22/07/2020	20202040010042	Solicitud al Sr. Martin Orduz con referencia IUS-E-2018-043809, con fecha del 10 de julio/2020	Gerencia Financiera y Administrativa	17/07/2020	20201100007571	Enviado por Inter Rapidísimo
3	27/07/2020	20202040010162	Solicitud de carpetas de Ex funcionarios de la Sociedad Tequendama	Gestión Documental - Ana Contreras	30/07/2020	20202040010162	Correo electrónico institucional
4	5/08/2020	20202040010242	Solicitud de información sobre proceso de sustitución pensional	Departamento de Desarrollo Humano - Adelmo López	27/08/2020	1er comunicado 202002040010242	Correo electrónico institucional
5	6/08/2020	20202040010272	Solicitud de información sobre auditoria financiera	Oficina de Control Interno - Henry Molano	14/08/2020	> 2020110008521 > 2020110008641	Correo electrónico institucional
6	6/08/2020	20202040010282	Solicitud de información para el proceso de evaluación, control y seguimiento al cumplimiento normativo ambiental para la vigencia 2019-2020	Secretaría de Gerencia - Yolanda Garzón	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
7	14/08/2020	20202040010462	Solicitud de semanas cotizadas del Sr. José Hernando Peñuela Gil	Departamento de Desarrollo Humano - Leidy Poveda	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
8	5/08/2020	20202040010242	Solicitud de información sobre proceso de sustitución pensional Maximiliano Patarroyo Casas	Departamento por Desarrollo Humano - Leidy Poveda	9/08/2020	20202300009441	No se registra medio de envío
9	21/08/2020	20202040010592	Derecho de petición reclamación mesas pensionales	Departamento de Desarrollo Humano - Adelmo López	24/08/2020	20202040010592	Correo electrónico institucional
10	19/08/2020	20202040010412	Derecho de petición Información sobre la Orden de Servicio No. 050-2020	Contratación y compras - Diana Jaller	5/09/2020	2020217009371	Correo electrónico institucional
11	20/08/2020	20202040010442	Solicitud de información sobre estado de cuenta de Servientrega	Departamento Financiero - Paola Espinel	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
12	20/08/2020	20202040010492	Solicitud de apoyo fundación solidaridad por Colombia	Secretaría de Gerencia - Yolanda Garzón	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
13	28/08/2020	20202040010672	Derecho de petición Información sobre la Orden de Servicio No. 051-2020	Contratación y compras - Diana Jaller	5/09/2020	20202170009361	Correo electrónico institucional
14	18/09/2020	20202120006203	Solicitud de Egresos 2019	Grupo de Gestión Documental	19/09/2020	20202120006203	Correo electrónico a través de WeTransfer
15	21/09/2020	N/A	Derecho de petición sobre solicitudes vía WhatsApp	Gerencia General - Martin Orduz (Gerente Encargado)	23/09/2020	20201010009981	Correo electrónico institucional



16	19/10/2020	20202040011912	Oficio AG 8.1 -009- 1/1, con asunto - Solicitud de información No. 005 auditoria financiera - SHT - AF-SHT-009-2020	Martin Alonso Orduz Rodríguez - Gerencia Financiera y Administrativa	19/10/2020	20201100011011	Correo electrónico institucional
17	19/10/2020	20202040011932	Derecho de petición de Orlando Salazar Gil, de acuerdo a las solicitudes enviadas por WhatsApp.	Martin Alonso Orduz Rodríguez - Gerencia Financiera y Administrativa	19/10/2020	20201200012021	Correo electrónico institucional
18	20/10/2020	20202040011942	Solicitud estado de cuenta de Servientrega	Yury Sirley Ramírez Rivera - Cuentas por pagar	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
19	22/10/2020	20202040012152	Oficio AF-SHT-010-2020 - Solicitud de Información No. 006 - Alcance Respuesta Punto 6 Oficio AF-SHT-008-2020	Martin Alonso Orduz Rodríguez - Gerencia Administrativa y Financiera	22/10/2020	20201200011121	Correo electrónico institucional
20	20/11/2020	20202040013412	Oficio con asunto - Solicitud soportes de gestión ambiental para dar cumplimiento a la normativa legal vigente.	Martin Alonso Orduz Rodríguez Gerencia Administrativa y Financiera	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
21	29/11/2020	20203000012601	Requerimiento de información - Solicitud con radicado 2016ER77461	Angie Álvarez - Gerencia de Operaciones - Sistemas Integrados de Gestión	18/12/2020	20203000012601	Correo Institucional
22	12/15/2020	20202040014862	Solicitud requerimiento. nombramiento como delegado del Comandante General de las Fuerzas Militares para la Junta Directiva de la Sociedad Hotelera Tequendama.	Oficina de Planeación - Sandra Moreno	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
23	12/21/2020	20202040015782	Solicitud de soporte de pago realizado el 18 de diciembre por valor de \$7.871.757, relacionándolas retenciones aplicadas.	Oscar Pulido - Cuentas por pagar y Facturación de Operación Logística	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		

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

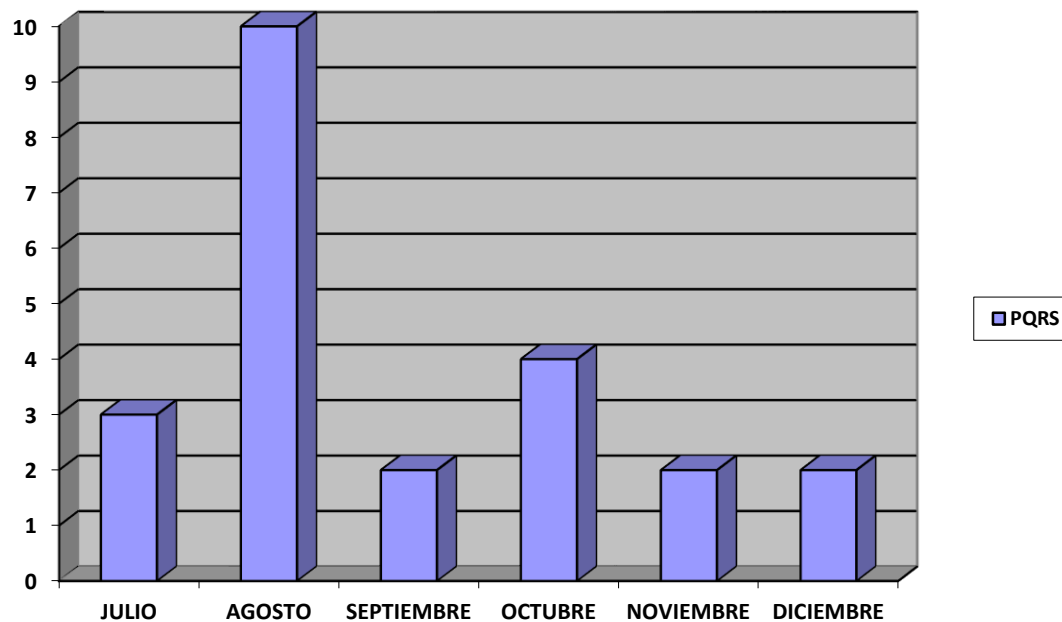
1. COMPORTAMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

1.1. Solicitudes mensuales



En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en Agosto de 2020 se radicaron 10 solicitudes en el Sistema, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. SOLICITUDES
JULIO	3
AGOSTO	10
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	2
TOTAL	23



1.2. Solicitudes por dependencia

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema Orfeo), respecto al segundo semestre del año 2020, fueron radicados un total de 23 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:



ÁREA RESPONSABLE	No. SOLICITUDES
GERENCIA DE OPERACIONES-SISTEMAS INTEGRADOS	1
GERENCIA GENERAL	2
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6
CONTRATACION Y COMPRAS	2
OFICINA CONTROL INTERNO	1
DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO	5
DEPARTAMENTO FINANCIERO	3
PLANEACION	1
GESTION DOCUMENTAL	2
TOTAL	23

Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Gerencia Administrativa y Financiera con 6 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, debido a la auditoria realizada por la Contraloría General de la Republica.

1.3. Canales de recepción de las solicitudes PQRS

Para el periodo evaluado, en cuanto a los Canales de recepción, se evidencia que las PQRS se reciben por la ventanilla única de correspondencia y por correo electrónico de las diferentes dependencias de la SHT.

2. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE 2020

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. JULIO 2020

- Conforme a la información suministrada por el Departamento de Gestión Documental se observa debilidad en la fecha del registro de ingreso de la PQRS (22/07/2020) vs la fecha de la respuesta (17/07/2020). Lo anterior, dado que la fecha de la respuesta es menor a la fecha de la radicación de la Petición.



SIAF 46353

Remitente
Remitente: CARRERAS # 15 -
Ciudad: BOGOTÁ D.C.
Departamento: BOGOTÁ D.C.
Código postal: 11031000
Envío: RAZ180246100

Destinatario
Destinatario: CARRERAS # 15 -
Ciudad: BOGOTÁ D.C.
Departamento: BOGOTÁ D.C.
Código postal: 11031000
Fecha admisión: 17/07/2020 09:14:12

472



**PROCURADURIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y
JUDICIAL**

Bogotá D.C. 10 JUL 2020

OFICIO N° - 0764

Doctor
MARTIN ALONSO ORDUZ
GERENTE DE LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. SHT
Carrera 10 # 27- 51 Interior 150
Ciudad

Referencia: IUS-E-2018-043809 – IUC-D-2019-130446

2.2. AGOSTO 2020

- Se verifico en el Sistema Orfeo la solicitud con radicado No. 20202040010242 en el sistema Orfeo, evidenciando en la trazabilidad una primera respuesta No. 20202300009021 con fecha de 27 de agosto de 2020, la cual no se refleja en la planilla y una segunda respuesta No. 20202300009441 fechado el 8 de septiembre de 2020 y en la planilla de PQRS tiene fecha del 09 de agosto de 2020.

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta	No. Radicado	Medio de Envío
5/08/2020	20202040010242	Solicitud de información sobre proceso de sustitución pensional	Departamento de Desarrollo Humano - Adelmo López	27/08/2020	1er comunicado 202002040010242	Correo electrónico institucional
5/08/2020	20202040010242	Solicitud de información sobre proceso de sustitución pensional Maximiliano Patarroyo Casas	Departamento por Desarrollo Humano - Leidy Poveda	9/08/2020	20202300009441	No se registra medio de envío



SHT. 230.040.128 / 20202300009441

Bogotá, D.C., 08-09-2020

Doctora
RUTH MARCELA FUENTES REYES
 Calle 24 No 59-59, oficina 904 T 7
 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
 Avenida Parque Salitre
 Correo Ruthm_fuentes@hotmail.com
fuentessolucionesjuridicas@outlook.es
 Ciudad

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición radicado vía e-mail el pasado 05 de agosto de 2020, y primera respuesta mediante oficio N 0202300009021 del 27 de agosto de 2020

- Se verifico el radicado de las siguientes respuestas, las cuales no se encontraron en el Sistema Orfeo:

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta	No. Radicado	Medio de Envío
6/08/2020	20202040010272	Solicitud de información sobre auditoría financiera	Oficina de Control Interno - Henry Molano	14/08/2020	> 2020110008521 > 2020110008641	Correo electrónico institucional
19/08/2020	20202040010412	Derecho de petición Información sobre la Orden de Servicio No. 050-2020	Contratación y compras - Diana Jaller	5/09/2020	2020217009371	Correo electrónico institucional

- Se evidencio duplicidad en la radicación de las siguientes respuestas en el Sistema Orfeo y error en la información registrada en la planilla de PQRS (Gestión documental):

Fecha	No. Radicado	Asunto	Fecha de respuesta	No. Radicado	No. Radicado en la trazabilidad
19/08/2020	20202040010412	Derecho de petición Información sobre la Orden de Servicio No. 050-2020	5/09/2020	2020217009371 RESPUESTA ORDEN DE SERVICIO 051-2020	20202170009411 RESPUESTA ANEXA COMO TRAZABILIDAD ORDEN DE SERVICIO 050-2020



28/08/2020	20202040010672	Derecho de petición Información sobre la Orden de Servicio No. 051-2020	5/09/2020	20202170009361 RESPUESTA ORDEN DE SERVICIO 050-2020	20202170009401 RESPUESTA ANEXA COMO TRAZABILIDAD ORDEN DE SERVICIO 051-2020
------------	----------------	--	-----------	---	---

- Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de Agosto de 2020, 3 solicitudes sin reportar la respuesta, de las cuales el departamento de Gestión Documental informa que: “No se evidencia respuesta en el sistema de radicación “Orfeo”, ni en la trazabilidad del correo institucional.”. Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta
06/08/2020	20202040010282	Solicitud de información para el proceso de evaluación, control y seguimiento al cumplimiento normativo ambiental para la vigencia 2019-2020	Secretaría de Gerencia - Yolanda Garzón	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.
14/08/2020	20202040010462	Solicitud de semanas cotizadas del Sr. José Hernando Peñuela Gil	Departamento de Desarrollo Humano - Leidy Poveda	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.
20/08/2020	20202040010492	Solicitud de apoyo fundación solidaridad por Colombia	Secretaría de Gerencia - Yolanda Garzón	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.

- El documento radicado con el No, 20202040010442, es un documento de información sobre el estado de cuenta, mas no una solicitud de información.

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta
20/08/2020	20202040010442	Solicitud de información sobre estado de cuenta de Servientrega	Departamento Financiero - Paola Espinel	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.

2.3. OCTUBRE 2020

- La solicitud No. 20201010009981 de 19 de octubre de 2020 no corresponde ni al asunto en mención ni a la respuesta registrada en la planilla, dado que el radicado de la solicitud es una respuesta a un derecho de petición del mes de septiembre de 2020.



Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta	No. Radicado	Medio de Envío
21/09/2020	N/A	Derecho de petición sobre solicitudes vía WhatsApp	Gerencia General - Martin Orduz (Gerente Encargado)	23/09/2020	20201010009981	Correo electrónico institucional
19/10/2020	20201010009981	Oficio AG 8.1 -009-1/1, con asunto - Solicitud de información No. 005 auditoria financiera - SHT - AF-SHT-009-2020	Martin Alonso Orduz Rodríguez - Gerencia Financiera y Administrativa	19/10/2020	20201100011011	Correo electrónico institucional

- El documento radicado con el No, 20202040011942, es un documento de información sobre el estado de cuenta, mas no una solicitud de información.

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta
20/10/2020	20202040011942	Solicitud estado de cuenta de Servientrega	Yury Sirley Ramírez Rivera - Cuentas por pagar	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.

2.4. NOVIEMBRE 2020

- Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de Noviembre de 2020, una solicitud sin reportar la respuesta, de la cual el departamento de Gestión Documental informa que: "No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional." Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta	No. Radicado	Medio de Envío
20/11/2020	20202040013412	Oficio con asunto - Solicitud soportes de gestión ambiental para dar cumplimiento a la normativa legal vigente.	Martin Alonso Orduz Rodríguez Gerencia Administrativa y Financiera	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		



2.5. DICIEMBRE 2020

- Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de Diciembre de 2020, 2 solicitudes sin reportar la respuesta, de las cuales el departamento de Gestión Documental informa que: “No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.”. Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

Fecha	No. Radicado	Asunto	Departamento Responsable	Fecha de respuesta	No. Radicado	Medio de Envío
15/12/2020	20202040014862	Solicitud requerimiento. nombramiento como delegado del Comandante General de las Fuerzas Militares para la Junta Directiva de la Sociedad Hotelera Tequendama.	Oficina de Planeación - Sandra Moreno	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		
21/12/2020	20202040015782	Solicitud de soporte de pago realizado el 18 de diciembre por valor de \$7.871.757, relacionándolas retenciones aplicadas.	Oscar Pulido - Cuentas por pagar y Facturación de Operación Logística	No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo", ni en la trazabilidad del correo institucional.		

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 PQRSD 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. Centralizar las PQRSD, dado que no se evidencia control respecto a lo que se reciben 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.

Cordialmente,

Henry Arturo Molano Vivas
Jefe Oficina de control interno

Elaboró: Andrea del Pilar Cogua Páez -Auditor Control Interno _____

GESTIÓN DOCUMENTAL

Original: Control Interno

Copias: Gerencia General _____ Fecha: _____

Gerente Administrativo y Financiero _____ Fecha _____