



SHT. 330.035.91 / 20212040004023

20212040004023

Bogotá, 22-07-2021

PARA: VALM (RA) 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 2021

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 2021.

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 (Peticiónes, 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.



Creación

Consulta

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.

24



- **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 (Enero a Junio de 2021) se radicaron 40 PQRSD.

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

1. COMPORTAMIENTO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	REMITENTE	DEPARTAMENT O RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO
1	14/01/2021	20212040002412	Derecho de Petición: Reintegro laboral, reporte de riesgos laborales	Olga Agudelo	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	08/02/2021	20212300001371	Mail - Correo Electrónico Institucional
2	14/01/2021	20212040002442	Solicitud Ordenes de Servicio No. 520 y 565	Elida Minjarez	Grupo Operación Logística / Andrés Castillo	04/02/2021	20212040002442	Mail - Correo Electrónico Institucional
3	20/01/2021	20212040002642	Derecho de Petición - Reclamación Administrativa	Olmos y Castellanos Asesores LTDA	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	18/02/2021	20212300001891	Mail - Correo Electrónico Institucional
4	25/01/2021	20212040003122	Solicitud Certificado de Retención, ICA, año gravable 2020	Natural Sounds SAS	Área de Contabilidad / Holman Castillo	23/02/2021	20212040003122	Mail - Correo Electrónico Institucional
5	04/02/2021	20212040004692	Información pago de la factura radicada con No. 20202040014812.	Carlos Osorio	Cuentas por pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío



6	10/02/2021	20212040004902	Solicitud de información (prueba). Expediente OCID-253-2020	Rubiola Meléndez	Operación Logística / Pablo Tello	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
7	18/02/2021	20212040005562	Solicitud de pago: Orden de servicio 583 Evento MEN182	Carolina Vaquiro	Cuentas por pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
8	19/02/2021	20212040005592	Solicitud: Respuesta a las propuestas enviadas para ser parte de la sección especial Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Pública.	Superintendencia de Vigilancia	Departamento de Desarrollo Humano / Leidy Poveda	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
9	26/02/2021	20212040005802	Solicitud: Certificación semanas cotizadas al seguro para petición	Orlando Emilio	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	16/03/2021	20212300003031	No se registra medio de envío
10	03/03/2021	20212040005962	Solicitud: cotización construcción complejo de alojamientos en el centro de recreación de suboficiales Cartagena.	Ministerio de Defensa Nacional	Gerencia de Operaciones / Ana Jara	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
11	11/03/2021	20212040006182	Oficio de - Solicitud de embargo de los salarios, compensaciones y/u honorarios del Sr. Miguel Cruz.	Secretaría Distrital de Movilidad	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	11/03/2021	20212300002891	Mail - Correo electrónico Institucional
12	11/03/2021	20212040006192	Derecho de Petición - Pago de facturas correspondiente a los servicios prestados en eventos de la Sociedad.	Anyi Sánchez	Departamento Financiero / Paola Espinel	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
13	11/03/2021	20212040006202	Derecho de petición en cuanto al pago de las facturas que referían a servicios prestados en eventos de la Sociedad Tequendama.	Zuleima Ortiz	Grupo de Operación Logística / Andrés Castillo	12/04/2021	20212510003761	No se registra medio de envío
14	16/03/2021	20212040006322	Solicitud de información - Pago de la Cuenta de Cobro 0019	Gina Bayona	Grupo de Operación Logística - Cuentas X Pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
15	17/03/2021	20212040006382	Derecho de Petición: Solicitud certificación semanas pagadas y cotizadas al Instituto de Seguro Social desde el 13 de febrero de 1983 al 31 de Enero de 1989.	Orlando Rivas	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
16	24/03/2021	20212040006502	Solicitud remisión de certificados de retenciones	Anderson Sierra - Global Management	Área de Contabilidad / Holman Castillo	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
17	24/03/2021	20212040006512	Solicitud de diligenciamiento de Formato para clientes	Judith Alfaro - Servientrega	Grupo de Gestión Documental / Sara Arenas	30/03/2021	2021204000651200001	Mail - Correo electrónico Institucional
18	24/03/2021	20212040006522	Solicitud de Certificado de Retenciones	Sandra Vélez - Inversiones Pentola SAS	Área de Contabilidad / Holman Castillo	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
19	25/03/2021	20212040006592	Derecho de petición: Solicitud de Documentación - con referencia a REF: E-2019-464550, con un tiempo máximo de 10 días Hábiles.	Procuraduría General de la Nación	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	07/04/2021	20212300003651	No se registra medio de envío

M



20	25/03/2021	20212040006602	Cobranza de cartera originada por seguros del estado S.A. - Gestión de recuperación de las siguientes obligaciones que a la fecha continúan vencidas	Katerin Bejarano - Inversiones Comerciales	Grupo de Operación Logística - Cuentas X Pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
21	29/03/2021	20212040006812	Cuarto requerimiento de información - Devolución impuesto de renta año 2018	DIAN	Área de Contabilidad / Hover Linares	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío
22	07/04/2021	20212040006902	Solicitud: certificados de retención de IVA e ICA y Refuente correspondiente al año gravable 2020	FABIOLA MORERA COMUNICACIONES	Contabilidad/Holman Castillo	07/04/2021	20212040005371	Mail - Correo electrónico Institucional
23	08/04/2021	20212040006912	Solicitud de información Expedientes E-2019-464550	Procuraduría General de la Nación	Desarrollo Humano/Adelmo López	18/05/2021	20212040004821	Mail - Correo electrónico Institucional
24	13/04/2021	20212040007092	Solicitud - Emisión de los certificados a título de retenciones a nombre de Editorial la Republica SAS	La Republica	Contabilidad/Holman Castillo	N/A	N/A	No se registra medio de envío
25	16/04/2021	20212040007182	Solicitud - Carta laboral	Wilson Andrés Hurtado Manyoma	Desarrollo Humano/Leidy Poveda	16/04/2021	20212300003941	Mail - Correo electrónico Institucional
26	30/04/2021	20212040007512	Solicitud de certificación laboral para poder iniciar proceso de préstamo con la agencia logística.	Andrea del Pilar Torres León	Desarrollo Humano/Leidy Poveda	30/04/2021	20212040004261	Mail - Correo electrónico Institucional
27	12/05/2021	20212040007842	Remisión por competencia solicitud documentación "investigación 110016101655202004810, fiscalía general de la nación, unidad delegada ante la corte suprema de justicia	Ministerio de defensa nacional	Gerencia General/Yolanda Garzón	N/A	N/A	N/A
28	13/05/2021	20212040007852	Remisión por competencia solicitud documentación "investigación 110016101655202004810 fiscalía general de la nación delegada ante la corte suprema de justicia"	Ministerio de defensa nacional	Desarrollo Humano/Adelmo López	N/A	N/A	N/A
29	13/05/2021	20212040007982	Solicitud para expedir un certificado por el contrato de prestación de servicios, cargo y funciones; el motivo del mismo se debe a la participación de una convocatoria la cual solicita estos puntos en la certificación.	Stella Julio Soriano	Contratación y Compras/Alexander Arévalo	N/A	N/A	N/A
30	14/05/2021	20212040007992	Solicitud copia de registros de pago y certificado de vínculo laboral.	Yaneth Guevara Cárdenas	Desarrollo Humano/Adelmo López	11/05/2021	20212040004581	Mail - Correo electrónico Institucional
31	19/05/2021	20212040008192	Solicitud información Inspección Judicial	Ministerio de defensa nacional	Gerencia General/Yolanda Garzón	N/A	N/A	N/A
32	26/05/2021	20212040008422	Respuesta radicada SDA No. 2018ER189037 DEL 14/08/2018; Registro otorgado No. 2019EE140183 del 24/06/3029; Requerimiento técnico SDA No. 2018EE69074 del 03/04/2018; Solicitud de registro SDA No. 2016ER30829 del 18/02/2016	Secretaría distrital de ambiente	Sistemas integrados de gestión/ Angie Álvarez	N/A	N/A	N/A

MJ

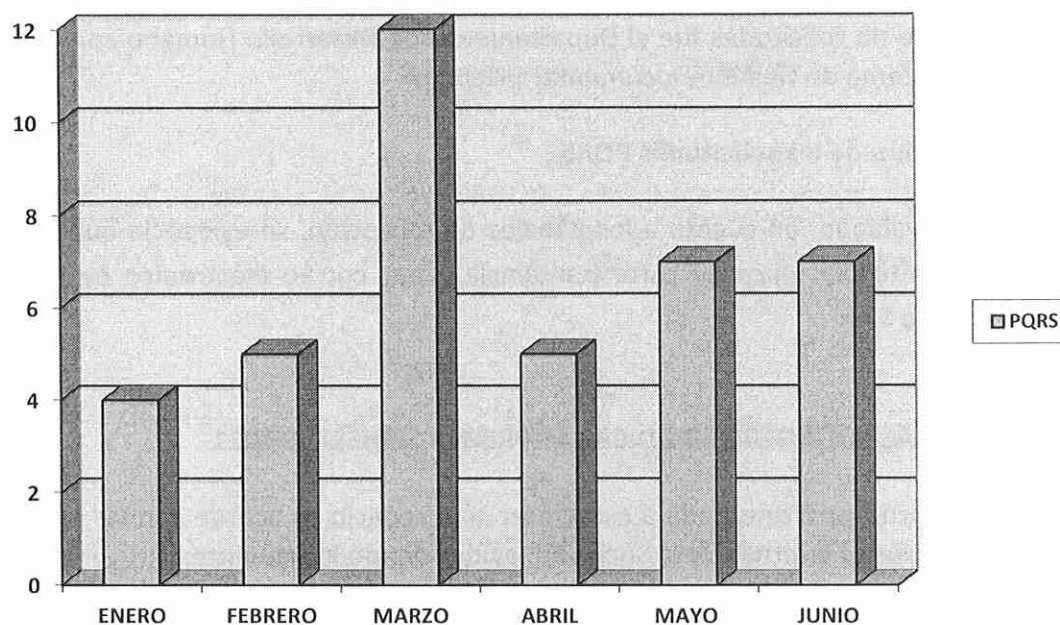


33	30/05/2021	N/A	Solicitud Información de vinculación a la entidad	Juan Camilo Parra Rojas	Desarrollo Humano/Adelmo López	01/06/2021	20212040005531	Mail - Correo electrónico Institucional
34	03/06/2021	20212040008702	Derecho de petición de la Sra Stella Julio Soriano, el cual solicita la certificación del contrato de prestación de servicios.	Stella Julio	Contratación y Compras/Alexander Arévalo	10/06/2021	20212040005971	Mail - Correo electrónico Institucional
35	03/06/2021	20212040008732	Solicitud - Liquidación por prestación de servicio militar en la policía nacional. Anexo: fotocopia Cedula, certificado tiempos laborados	Carlos Hermógenes	Desarrollo Humano/Adelmo López	25/06/2021	20212040010002	Mail - Correo electrónico Institucional
36	10/06/2021	20212040008912	Solicitud información en relación a Colpensiones	Dora E.	Desarrollo Humano/Adelmo López	N/A	N/A	N/A
37	24/06/2021	20212040009862	Gran homenaje al mejor de los tiempos	Fundación Parte De La Solución No Del Problema	Operación Logística/Mauro Suarez	N/A	N/A	N/A
38	25/06/2021	20212040009892	Solicitud - Información facturas no tramitadas	Matrix Sured	Cuentas por Pagar/Giordani Gil	N/A	N/A	N/A
39	30/06/2021	20212040010222	Petición de documentos: Constancia de un contrato de carácter civil pactado entre la SHT y SIPRO, copia del contrato suscrito, soportes pago de nómina de SIPRO a la SHT	Alba Pedroza	Desarrollo Humano/Adelmo López	N/A	N/A	N/A
40	29/06/2021	20212040010152	Solicitud oficio OPDI 2017-0515.	DIAN	Contabilidad / Holman Castillo	N/A	N/A	N/A

1.1. Solicitudes mensuales

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en el mes de marzo de 2021 se radicaron 12 solicitudes en el Sistema, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. SOLICITUDES
ENERO	4
FEBRERO	5
MARZO	12
ABRIL	5
MAYO	7
JUNIO	7
TOTAL	40



1.2. Solicitudes por dependencia

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema Orfeo), respecto al primer semestre del año 2021, fueron radicados un total de 40 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

ÁREA RESPONSABLE	No. SOLICITUDES
GERENCIA DE OPERACIONES	1
GERENCIA GENERAL	2
UNIDAD DE NEGOCIO OPERACIÓN LOGISTICA	6
CONTRATACION Y COMPRAS	2
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	1
DEPARTAMENTO DESARROLLO HUMANO	16
DEPARTAMENTO FINANCIERO	11
GESTION DOCUMENTAL	1
TOTAL	40

M



Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue el Departamento de Desarrollo Humano con 16 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo

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 PRIMER SEMESTRE 2021

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. ENERO 2021

Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de Enero de 2021, derechos de peticiones y 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". Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
1	14/01/2021	20212040002412	Derecho de Petición: Reintegro laboral, reporte de riesgos laborales	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	08/02/2021	20212300001371	Mail - Correo Electrónico Institucional	Se verifico en el aplicativo Orfeo que la respuesta No. 20212300001371 al Derecho de petición, no se encuentra firmada por el responsable del área. Así mismo, no se evidencia el envío y/o radicado de la respuesta.
2	14/01/2021	20212040002442	Solicitud Ordenes de Servicio No. 520 y 565	Grupo Operación Logística / Andrés Castillo	04/02/2021	20212040002442	Mail - Correo Electrónico Institucional	Se verifico en el sistema Orfeo la respuesta a esta solicitud y no se encontró. Así mismo, se observa que el número de radicado de respuesta es el mismo número de la solicitud.

nd



3	20/01/2021	20212040002642	Derecho de Petición - Reclamación Administrativa	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	18/02/2021	20212300001891	Mail - Correo Electrónico Institucional	Se observa en el aplicativo Orfeo que la respuesta No. 20212300001891 no tiene el radicado y/o envío de la respuesta.
4	25/01/2021	20212040003122	Solicitud Certificado de Retención, ICA, año gravable 2020	Área de Contabilidad / Holman Castillo	23/02/2021	20212040003122	Mail - Correo Electrónico Institucional	Se observa que la fecha de radicación de la solicitud fue el 21 de Enero de 2021 en el correo electrónico de la ventanilla de correspondencia de la SHT y no el 25 de enero como se registra en la tabla evaluada. Por otra parte, se verifico y no se evidencio la respuesta a esta solicitud en el sistema Orfeo. Así mismo, se observa que el número de radicado de respuesta es el mismo número de la solicitud.

2.2. FEBRERO 2021

Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de febrero de 2021, 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". Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
5	04/02/2021	20212040004692	Información pago de la factura radicada con No. 20202040014812.	Cuentas por pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a la solicitud. Así mismo se observa que la fecha de envío de la última solicitud corresponde al 1 de febrero de 2021 y no al 4 de febrero de 2021 como se registra en la tabla enviada por la Oficina de Gestión documental.



6	10/02/2021	20212040004902	Solicitud de información (prueba). Expediente OCID-253-2020	Operación Logística / Pablo Tello	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.
7	18/02/2021	20212040005562	Solicitud de pago: Orden de servicio 583 Evento MEN182	Cuentas por pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.
8	19/02/2021	20212040005592	Solicitud: Respuesta a las propuestas enviadas para ser parte de la sección especial Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Publica.	Departamento de Desarrollo Humano / Leidy Poveda	-		No se registra medio de envío	Esta solicitud corresponde a una invitación para ser parte en de la Sección especial "Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Pública: más de 25 años garantizando el cuidado de la ciudadanía y la armonía social".
9	26/02/2021	20212040005802	Solicitud: Certificación semanas cotizadas al seguro para petición	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	16/03/2021	20212300003031	No se registra medio de envío	Se verificó en el aplicativo Orfeo y se encuentra la certificación firmada pero no el envío y/o radicado de la respuesta.

2.3. MARZO 2021

Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de marzo de 2021, derechos de petición y 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". Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENT O RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
10	03/03/2021	20212040005962	Solicitud: cotización construcción complejo de alojamientos en el centro de recreación de suboficiales Cartagena.	Gerencia de Operaciones / Ana Jara	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.

MA



11	11/03/2021	20212040006182	Oficio de - Solicitud de embargo de los salarios, compensaciones y/u honorarios del Sr. Miguel Cruz.	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	11/03/2021	20212300002891	Mail - Correo electrónico Institucional	Se verifico en el sistema Orfeo la respuesta y se observa la certificación con fecha de 11 de marzo de 2021 pero no se observa el envío y/o radicado de la respuesta
12	11/03/2021	20212040006192	Derecho de Petición - Pago de facturas correspondiente a los servicios prestados en eventos de la Sociedad.	Departamento Financiero / Paola Espinel	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a este derecho de petición.
13	11/03/2021	20212040006202	Derecho de petición en cuanto al pago de las facturas que referían a servicios prestados en eventos de la Sociedad Tequendama.	Grupo de Operación Logística / Andrés Castillo	12/04/2021	20212510003761	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo evidenciando la respuesta sin firma y sin la fecha de envío y/o respuesta este Derecho de petición.
14	16/03/2021	20212040006322	Solicitud de información - Pago de la Cuenta de Cobro 0019	Grupo de Operación Logística - Cuentas X Pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.
15	17/03/2021	20212040006382	Derecho de Petición: Solicitud certificación semanas pagadas y cotizadas al Instituto de Seguro Social desde el 13 de Febrero de 1983 al 31 de Enero de 1989.	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	-		No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a este derecho de petición.
16	24/03/2021	20212040006502	Solicitud remisión de certificados de retenciones	Área de Contabilidad / Holman Castillo		No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.
17	24/03/2021	20212040006512	Solicitud de diligenciamiento de Formato para clientes	Grupo de Gestión Documental / Sara Arenas	30/03/2021	2021204000651200001	Mail - Correo electrónico Institucional	Se evidencio la respuesta dentro de su término con 4 días hábiles.
18	24/03/2021	20212040006522	Solicitud de Certificado de Retenciones	Área de Contabilidad / Holman Castillo	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.

set



19	25/03/2021	20212040006592	Derecho de petición: Solicitud de Documentación - con referencia a REF: E-2019-464550, con un tiempo máximo de 10 días Hábiles.	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	07/04/2021	20212300003651	No se registra medio de envío	Se observa la respuesta por medio de correo electrónico y se elaboró la carta radicada en orfeo sin firma y sin la fecha de envío y/o el radicado de la respuesta.
20	25/03/2021	20212040006602	Cobranza de cartera originada por seguros del estado S.A. - Gestión de recuperación de las siguientes obligaciones que a la fecha continúan vencidas	Grupo de Operación Logística - Cuentas X Pagar / Oscar Pulido	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	No se registra respuesta en el sistema de correspondencia Orfeo
21	29/03/2021	20212040006812	Cuarto requerimiento de información - Devolución impuesto de renta año 2018	Área de Contabilidad / Hover Linares	-	No se evidencia respuesta en el sistema Orfeo	No se registra medio de envío	No se registra respuesta en el sistema de correspondencia Orfeo

2.4. ABRIL 2021

Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de abril de 2021, 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"*. Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENT O RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
22	07/04/2021	20212040006902	Solicitud: certificados de retención de IVA e ICA y Refuente correspondiente al año gravable 2020	Contabilidad/Hol man Castillo	07/04/2021	20212040005371	Mail - Correo electrónico Institucional	Respuesta al requerimiento dentro de los términos con fecha de 8 de abril de 2021



23	08/04/2021	20212040006912	Solicitud de información Expedientes E-2019-464550	Desarrollo Humano/Adelmo López	18/05/2021	20212040004821	Mail - Correo electrónico Institucional	Se observa la solicitud por un correo electrónico con fecha del 25 de marzo de 2021, y la respuesta se realizó por el mismo medio el 29 de marzo de 2021 por el departamento de talento Humano de la SHT. Por otra parte, la respuesta radicada no. 20212040004821 con fecha del 18 de mayo de 2021, corresponde a la respuesta de la solicitud No. 20212040006592 del 24 de marzo de 2021, sin firma del Jefe del Departamento de desarrollo Humano.
24	13/04/2021	20212040007092	Solicitud - Emisión de los certificados a título de retenciones a nombre de Editorial la Republica SAS	Contabilidad/Holman Castillo			No se registra medio de envío	Se verifico en el sistema Orfeo y no se encontró respuesta a esta solicitud.
25	16/04/2021	20212040007182	Solicitud - Carta laboral	Desarrollo Humano/Leidy Poveda	16/04/2021	20212300003941	Mail - Correo electrónico Institucional	Se verifico en el aplicativo Orfeo que la respuesta no se encuentra firmada por el responsable del área. Así mismo, no se evidencia el envío y/o radicado de la respuesta.
26	30/04/2021	20212040007512	Solicitud de certificación laboral para poder iniciar proceso de préstamo con la agencia logística.	Desarrollo Humano/Leidy Poveda	30/04/2021	20212040004261	Mail - Correo electrónico Institucional	Se verifico en el sistema orfeo la certificación laboral sin firma y sin el radicado del envío de la misma.

2.5. MAYO 2021

Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de mayo de 2021, 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". Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENT O RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
27	12/05/2021	20212040007842	Remisión por competencia solicitud documentación "investigación 110016101655202 004810, fiscalía general de la nación, unidad delegada ante la corte suprema de justicia	Gerencia General/Yolanda Garzón				Se verifico en el sistema Orfeo y se realizó doble radicación para esta solicitud y no se evidencia la respuesta en el Sistema
28	13/05/2021	20212040007852	Remisión por competencia solicitud documentación "investigación 110016101655202 004810 fiscalía general de la nación delegada ante la corte suprema de justicia"	Desarrollo Humano/Adelmo López				Se verifico en el sistema Orfeo y la fecha correspondiente es el 10 de mayo de 2021. Así mismo, se evidencia que Gestión documental traslado al departamento de Desarrollo humano y era para el área de compras de la SHT, donde el Departamento de Talento Humano informa a Gestión documental que no de su competencia y se traslada al área de Contratación y compras.
29	13/05/2021	20212040007982	Solicitud para expedir un certificado por el contrato de prestación de servicios, cargo y funciones; el motivo del mismo se debe a la participación de una convocatoria la cual solicita estos puntos en la certificación.	Contratación y Compras/Alexander Arévalo				Se verifico en el sistema Orfeo la respuesta y se observa la certificación, pero no se observa el envío y/o el envío de la respuesta.
30	14/05/2021	20212040007992	Solicitud copia de registros de pago y certificado de vínculo laboral.	Desarrollo Humano/Adelmo López	11/05/2021	20212040004581	Mail - Correo electrónico Institucional	

ml



31	19/05/2021	20212040008192	Solicitud información Inspección Judicial	Gerencia General/Yolanda Garzón				Se verifico en el Sistema Orfeo y no se encontró respuesta a la solicitud.
32	26/05/2021	20212040008422	Respuesta radicada SDA No. 2018ER189037 DEL 14/08/2018; Registro otorgado No. 2019EE140183 del 24/06/3029; Requerimiento técnico SDA No. 2018EE69074 del 03/04/2018; Solicitud de registro SDA No. 2016ER30829 del 18/02/2016	Sistemas integrados de gestión/ Angie Álvarez	N/A	N/A	N/A	Se verifico en el Sistema Orfeo y este oficio es respuesta a un requerimiento que realizo la SHT a la secretaria del ambiente.
33	30/05/2021	N/A	Solicitud Información de vinculación a la entidad	Desarrollo Humano/Adelmo López	01/06/2021	20212040005531	Mail - Correo electrónico Institucional	Se verifico en el aplicativo orfeo y se evidencia la respuesta a un derecho de petición con fecha del 01 de Junio de 2021 dirigido al señor Juan Camilo Parra Rojas, el cual no se tiene radicado del derecho de petición en el Sistema.

2.6. JUNIO 2021

Se evidencio en la matriz de PQRS del mes de Junio de 2021, derechos de petición y 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". Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta.

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
34	03/06/2021	20212040008702	Derecho de petición de la Sra Stella Julio Soriano, el cual solicita la certificación del contrato de prestación de servicios.	Contratación y Compras/Alexander Arévalo	10/06/2021	20212040005971	Mail - Correo electrónico Institucional	Se verifico en el sistema orfeo y se observa que la petición fue enviada el 10 de mayo de 2021 al Departamento de Desarrollo Humano, quien informa que no es de su competencia y que se traslada al área de Contratación y compras,

M



								dando respuesta el 9 de Junio de 2021 a una segunda solicitud del remitente.
35	03/06/2021	20212040008732	Solicitud - Liquidación por prestación de servicio militar en la policía nacional. Anexo: fotocopia Cedula, certificado tiempos laborados	Desarrollo Humano/Adelmo López	25/06/2021	20212040010002	Mail - Correo electrónico Institucional	Se verifico el documento radicado No. 20212040010002 como respuesta a la solicitud del señor Carlos Bohórquez, la cual hace parte de la solicitud donde se confirma el tiempo y las fechas de la prestación de los servicios, mas no es la respuesta a la solicitud.
36	10/06/2021	20212040008912	Solicitud información en relación a Colpensiones	Desarrollo Humano/Adelmo López	N/A	N/A	N/A	Se verifico el documento en el aplicativo orfeo de la SHT, donde se observa que el documento no corresponde a una solicitud de información sino a un denuncia por cobro de pensión de forma ilegal.
37	24/06/2021	20212040009862	Gran homenaje al mejor de los tiempos	Operación Logística/Mauro Suarez	N/A	N/A	N/A	Se verifico en el sistema y el oficio radicado es una invitación a participar en el homenaje al señor Junior Jien el rey de la música urbana.
38	25/06/2021	20212040009892	Solicitud - Información facturas no tramitadas	Cuentas por Pagar/Giordani Gil				No se registra respuesta en el sistema de correspondencia Orfeo
39	30/06/2021	20212040010222	Petición de documentos: Constancia de un contrato de carácter civil pactado entre la SHT y SIPRO, copia del contrato suscrito, soportes pago de nómina de SIPRO a la SHT	Desarrollo Humano/Adelmo López				No se registra respuesta en el sistema de correspondencia Orfeo

Handwritten mark



40	29/06/2021	20212040010152	Solicitud oficio OPDI 2017-0515.	Contabilidad / Holman Castillo			De acuerdo a la solicitud tiene fecha de envío el 27 de mayo de 2021 al correo de notificaciones judiciales y reenviado al departamento financiero en la misma fecha. Así mismo, se evidencia que el departamento Financiero lo radico en la ventanilla de correspondencia el 29 de Junio de 2021 para mantener la trazabilidad del requerimiento. Por otra parte se evidencia un poder del representante legal para la radicación de los documentos sin firma pero no se evidencia el radicado de la entrega de la información.
----	------------	----------------	----------------------------------	--------------------------------	--	--	--

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 petitionarios, 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 PQRSD 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 PQRSD, 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 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. 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

Gerente Administrativo y Financiero

Fecha

Julio-22-2021 14:00 PM

Fecha

Julio-22-2021 14:00 PM

Recibido en Escanea