



202202000008043

SHT. 202202000008043

## COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA : 08 julio 2022

PARA: COMITÉ DE CORDINACIÓN 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. PRIMER SEMESTRE 2022

### 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 las dependencias que según corresponda, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022.

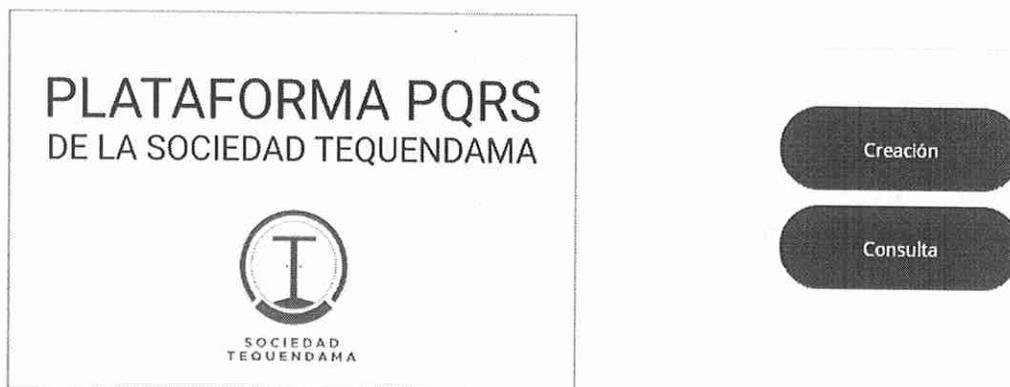
Lo anterior con el fin de indagar sobre el tiempo de respuesta, de acuerdo al procedimiento denominado "Protocolo tramitación de peticiones, quejas y reclamos en versión 2", en el cumplimiento de la ley,



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 la trazabilidad de las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) en el sistema de Gestión documental Orfeo y se verificó que en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama (<https://sociedadtequendama.com/contacto/>), contiene el link de PQRS, donde permite que el usuario pueda interponer su petición por medio de la plataforma y se pueda consultar.



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:

REQUERIMIENTO	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan	15 días hábiles para su contestación.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTOS (COPIAS)	Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	10 días hábiles para su contestación.
DENUNCIA	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento realizado por el personal de la Entidad.	15 días hábiles para su contestación.

*MX*



CONSULTA	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	30 días hábiles para su contestación.
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la SDCRD, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
RECLAMO	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	15 días hábiles para su contestación
QUEJA	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad.	15 días hábiles para su contestación

De acuerdo a la tabla anterior, la Sociedad Hotelera Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

### 1. SOLICITUDES MENSUALES

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en el mes mayo fue el mes con más solicitudes radicadas en el sistema con 33 PQRS, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. PQRSD
Enero	30
Febrero	28
Marzo	27
Abril	27
Mayo	33
Junio	16
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

### 2. TIPOLOGÍAS DE LAS PQRSD

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la Ley 1755 de 2015, allí se establecen distintas modalidades de peticiones y así mismo diferentes tipos de respuesta. En seguida se muestra la clasificación de las PQRS por tipología,



**CLASIFICACIÓN DE PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2022**

Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Consultas	Denuncias	Totales
47	9	7	83	11	4	161
29%	6%	4%	52%	7%	2%	100%

De acuerdo con la información registrada en los canales de recepción se puede observar en la tabla, que el mayor número de requerimientos por tipología corresponde a Solicitud de información con 83 requerimientos, que corresponde al 52 % del total de los requerimientos, seguido por el Derecho de petición de interés particular con 47 requerimientos, que representa el 29 % del total de requerimientos recibidos.

### 3. SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema Orfeo), respecto al primer semestre del año 2022, fueron radicados un total de 161 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

DEPARTAMENTO	TOTAL PQRS
Departamento Financiero	87
Departamento de Desarrollo Humano	28
Oficina Jurídica	5
Departamento de Operación Logística	6
Planeación	3
Contratación y Compras	4
Gerencia de Operaciones	10
Gerencia de Suites Tequendama	7
Departamento de Ventas y Mercadeo	1
Control Interno	1
Gerencia de innovación	4
Gerencia General	2
Sistemas Integrados de Gestión	3
<b>Gran Total</b>	<b>161</b>

Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue el Departamento Financiero con 87 solicitudes y el Departamento de Desarrollo Humano con 28 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.



#### 4. 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.

#### 5. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS

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 Orfeo (trazabilidad) las respuestas firmadas y enviadas a los peticionarios.

REQUERIMIENTO	RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPONDER DENTRO DE TÉRMINOS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPONDER FUERA DE TÉRMINOS	NO GENERAN RESPUESTA	TOTAL
PETICIÓN	25	2	12	4	4	47
QUEJA	4	0	3	2	0	9
RECLAMO	1	2	1	2	1	7
DENUNCIA	2	0	2	0	0	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	51	3	20	5	4	83
CONSULTA	8	0	2	0	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>161</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>57%</b>	<b>4%</b>	<b>25%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

Se alerta a las áreas responsables que los siguientes requerimientos están por fuera del límite y de acuerdo a la siguiente tabla:

#### ➤ RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DÍAS DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	OBSERVACIONES
03/01/2022	202206130000014	Solicitud de certificado laboral de la Sra. Diana Carolina Camargo Contreras.	Departamento de Desarrollo Humano / Leidy Poveda	64	13/04/2022	20220613000001400001, adjunto en el radicado principal 202206130000014	La respuesta fue enviada por correo electrónico 64 días después de la fecha de vencimiento.



04/01/2022	202206130000024	Investigación disciplinaria en las cual están implicadas Claudia Esther Navarro y Diana Marcela Londoño, en relación al acta de liquidación del contrato N° 215 de 2016	Departamento de Operación Logística / Camilo Gómez	52	25/03/2022	20220613000002400001, adjunto en el radicado principal 202206130000024	La solicitud de información fue radicada el 31 de diciembre de 2021 directamente a la Unidad y esta fue enviada a la ventanilla de correspondencia de la SHT el 4 de enero de 2022, dando respuesta el 25 de marzo de la misma vigencia, por medio del correo electrónico de la Unidad de Operación Logística.
21/01/2022	202206130000194	Solicitud del estado de las cuentas por cobrar y por pagar	Departamento Financiero / Carlos Cruz y Giordany Gil	39	21/04/2022	20220613000019400001, adjunto en el radicado principal 202206130000194	Respuesta fuera de términos
21/01/2022	202206130000204	Solicitud diferencia pensional para la Sra Flor María Susa de Parra	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	45	25/04/2022	20220613000020400001, 20220613000020400002, adjuntos en el radicado principal 202206130000204	Respuesta fuera de términos
26/01/2022	202206130000284	Solicitud certificados de retención de renta del año 2021	Departamento Financiero / Oscar Pulido	44	12/04/2022	20220613000028400001, adjunto en el radicado principal No. 202206130000284	El radicado del documento tiene fecha del 17 de enero de 2022
31/01/2022	202206130000314	Solicitud certificados de retención en ICA, retención en IVA y retención en la fuente del año 2021.	Departamento Financiero / Oscar Pulido	23	23/03/2022	20220613000031400001, adjunto en el radicado principal No. 202206130000314	Respuesta fuera de términos
01/02/2022	202206130000334	Reclamo por parte de la huésped Carla Florencia Gret por el extravío de una mochila negra marca Rip Curl que perdió en el lobby o baño del hotel.	Suites Tequendama / Sara Manotas	56	28/04/2022	20220613000033400002 adjunto en el radicado principal No. 202206130000334	Se envió la respuesta por correo electrónico el 28 de abril de 2022, adjunta al radicado principal.
02/02/2022	202206130000384	Solicitud informes trimestrales contrato interadministrativo de operación comercial sobre bienes inmuebles No. 001 de 2019	Suites Tequendama / Sara Manotas	48	14/03/2022	20220613000033400002 adjunto en el radicado principal No. 202206130000334	Se observa la respuesta radicada el 14 de marzo de 2022
03/02/2022	202206130000394	Solicitud certificación de retención en la fuente de renta, ica, y/o iva del año gravable 2021	Departamento Financiero / Oscar Pulido	27	31/03/2022	20220613000038400001, adjunto en el radicado principal 202206130000384	Se verifico el requerimiento en el aplicativo y se evidencia que se realizaron varias solicitudes sin obtener respuesta por parte de la SHT, la primer el 31 de enero, la segunda el 25 de febrero y la tercera solicitud el 18 de marzo de 2022.
08/02/2022	202206130000434	Solicitud de información acerca de factura No. 1817	Departamento Financiero / Diana Campos	18	12/04/2022	20220613000043400001, adjunto en el radicado principal 202206130000434	Se evidencia el envío de la solicitud 63 días después de la fecha de radicación.
09/02/2022	202206130000474	Solicitud certificados de Retención de ICA generados del 01 de noviembre al 31 de diciembre del año 2021	Departamento Financiero / Oscar Pulido	38	21/04/2022	20220613000047400003, adjunto en el radicado principal 202206130000474	No se observa el radicado por parte de la SHT.
14/02/2022	202206130000504	Demanda unidad administrativa especial de gestión pensional y contribuciones parafiscales de la protección social.	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	13	18/03/2022	20220613000050400001, 20220613000050400002, 20220613000050400003, adjunto en el radicado principal 202206130000504	Respuesta fuera de términos
16/02/2022	202206130000534	Libranza - Autorización de Descuento Directo Irrevocable *Ley 1527 de 2012* GIL CALVO GORDANNY C.C. 1012337828	Departamento Financiero/Over Linares	19	18/04/2022	20220613000053400001, adjunto en el radicado principal 202206130000534	Respuesta fuera de términos

14



21/02/2022	202206130000564	Solicitud de semanas cotizadas a seguridad social por el tiempo que, laborado del Sr Jairo Albarracín con la empresa desde abril de 1981 a abril de 1989, ya que no aparecen reportadas en Colpensiones para solicitar la respectiva pensión.	Departamento de Desarrollo Humano/Adelmo López	6	05/04/2022	202206130003221	El requerimiento viene sin firma y no tiene el sello de radicación por parte de la SHT. Así mismo, se observa la respuesta firmada sin el envío de la respuesta con le radicado de respuesta, pero en el radicado de requerimiento se evidencia el envío de la información el 05 de abril de 2022. Por otra parte, se observa error en los días de mora en el envío de la respuesta.
23/02/2022	202206130000574	Solicitud certificación de retención en la fuente de renta, ica, y/o iva del año gravable 2021	Departamento Financiero / Oscar Pulido	10	31/03/2022	2022061300005740001, 2022061300005740002, adjuntos en el radicado principal 202206130000574	Respuesta fuera de términos
23/02/2022	202206130000594	Solicitud del envío del acta adjunta firmada que corresponde a valores que fueron cancelados por la BASE NAVAL ARC LEGUIZAMO, durante la vigencia 2021.	Departamento Financiero / Carlos Cruz	25	20/04/2022	20220613000059400001, 2022061300005940002, adjuntos en el radicado principal 202206130000594	Se verifico en el aplicativo y la respuesta fue enviada el 12 de abril de 2022 anexo 1 al radicado del requerimiento, no existe otro radicado.
25/02/2022	202206130000604	Solicitud Certificado de retenciones en la fuente	Departamento Financiero / Oscar Pulido	2	24/03/2022	20220613000060400001, adjunto en el radicado principal 202206130000604	
25/02/2022	202206130000614	Solicitud aporte ley 14 de 1991 - vigencia 2021	Departamento Financiero / Holman Castillo	33	20/04/2022	2022061300006140001, adjunto en el radicado principal 202206130000614	Respuesta fuera de términos
01/03/2022	202206130000634	Requerimiento información presupuestal y contable para el feneamiento de la cuenta general de presupuesto y el tesoro y la situación financiera (balance general) de la nación, vigencia fiscal 2021.	Departamento Financiero / Holman Castillo	13	29/03/2022	20220613000063400001	Respuesta fuera de términos
07/03/2022	202206130000694	Protesta por el acto realizado en el salón rojo del Hotel Tequendama	Oficina de Planeación / Paola Restrepo	6	01/04/2022	20220613000069400001, 2022061300003391	Se verifico en el aplicativo y el oficio firmado con fecha del 31 de marzo de 2022 anexo como respuesta y no se observa la fecha ni el radicado del envío de la misma. Por lo anterior no se tiene certeza del envío dentro de los términos.
07/03/2022	202206130000704	Queja por parte del teniente coronel Hernán Darío Moreno Vélez por los hechos basados en el Salón Rojo del Hotel Tequendama	Oficina de Planeación / Paola Restrepo	6	01/04/2022	20220613000070400001, 2022061300003381	Se verifico en el aplicativo y el oficio firmado con fecha del 31 de marzo de 2022 anexo como respuesta y no se observa la fecha ni el radicado del envío de la misma. Por lo anterior no se tiene certeza del envío dentro de los términos.
08/03/2022	202206130000714	Solicitud certificados de retención en la fuente, rete ICA buenaventura y rete IVA	Departamento Financiero / Oscar Pulido	9	12/04/2022	20220613000071400001	Respuesta fuera de términos
09/03/2022	202206130000724	Indicar el detalle de los valores que conforman las cifras reportadas por ustedes como saldos recíprocos con el FONDO COLOMBIA EN PAZ (923272869) al 31 de diciembre de 2021	Departamento Financiero / Oscar Pulido	21	18/04/2022	20220613000072400001	SE verifico y la respuesta tiene fecha del 19 de abril de 2022

M



10/03/2022	202206130000734	Solicitud, diligenciamiento de formato el cual solicita información básica de sus áreas de pagos, contabilidad, compras y Gerencia	Oficina de Contratación y Compras / Tatiana Mantilla	26	25/04/2022	20220613000073400001, adjunto en el radicado principal 202206130000734	Se verifico en el aplicativo el oficio y no se evidencia el radicado de la SHT y la respuesta no tiene fecha de envío por correo electrónico de la Oficina contratación y compras.
10/03/2022	202206130000754	Solicitud de certificados de retenciones año gravable 2022	Departamento Financiero / Oscar Pulido	8	13/04/2022	20220613000075400001	Se verifico en el aplicativo y se observa que se realizó la solicitud dos veces al departamento financiero de la emisión de los certificados solicitados por parte del área de contratación y compras.
17/03/2022	202206130000764	Solicitud: RUT actualizado, Cámara de Comercio con vigencia no mayor a 30 días.	Departamento Financiero / Holman Castillo	5	19/04/2022	20220613000076400001	Respuesta fuera de términos
22/03/2022	202206130000794	Solicitud de concretar un encuentro con el fin de regularizar la situación de HOTELES TEQUENDAMA frente al reconocimiento de derechos de autor de los directores y escritores audiovisuales.	Oficina de Jurídica / Juan Gardeazabal	19	27/04/2022	20220613000079400000	Se evidencia en el aplicativo la respuesta y envío de la misma el 27 de abril de 2022 por la Oficina asesora Jurídica de la SHT, la cual se encuentra anexa al radicado del requerimiento.
22/03/2022	202206130000804	Solicitud del certificado de retención en la fuente del año 2021	Departamento Financiero / Oscar Pulido	1	18/04/2022	20220613000080400001	Respuesta fuera de términos
22/03/2022	202206130000824	Solicitud de información para el proceso de Control y Seguimiento al cumplimiento normativo ambiental para la vigencia 2021-2022	Sistemas Integrados de Gestión / Angie Álvarez	10	25/04/2022	2022061300004201	Se evidencia la respuesta el 25 de abril de 2022 firmada y enviada el 27 de abril, la cual se encuentra anexa al radicado original del requerimiento.
01/04/2022	202206130000894	Solicitud de documentos del proceso Caja General año 2017	Oficina Asesoría Jurídica / Juan Gardeazabal	4	02/05/2022	20220613000089400001	Respuesta fuera de términos
01/04/2022	202206130000904	Reporte de activos en el sistema de información de Gestión de activos - SIGA	Gerencia de Innovación / Sebastián Gaviria	50	6/06/2022	20220613000090400000	El oficio radicado en informativo, dado que estipulan el plazo para que la Sociedad cargue la información al aplicativo de CISA con plazo al 30 de junio de 2022, sin embargo, se evidencia un correo informando que ya se solicitó la creación del rol de operador.
12/04/2022	202206130001024	Solicitud de devolución de retenciones practicadas, de igual manera solicitamos certificado de reteiva.	Departamento Financiero / Giordanny Gil	4	12/05/2022	20220613000102400001	Respuesta fuera de términos
20/04/2022	202206130001044	Solicitud a la Jefatura encargada, proceda inmediatamente al giro de los descuentos correspondientes a los meses de febrero y marzo	Departamento de Desarrollo Humano / Leidy Poveda	7	10/05/2022	20220613000104400001	Respuesta fuera de términos
21/04/2022	202206130001074	Corrección de cada pago con las retenciones y porcentajes que aplicaron, para hacer las correcciones en nuestra contabilidad	Departamento Financiero / Oscar Pulido	14	01/06/2022	20220613000107400001	Respuesta fuera de términos

MX



26/04/2022	202206130001114	Solicitud de información, y copia magnética de video cámara de seguridad fecha: día 5 de marzo de 2022 Hora 07:00am a 7:00pm- Derecho de Petición - con el objeto de que se protejan los intereses de la señora LUZ MARINA CÁRDENAS MELO	Grupo interno de trabajo Suites / William Ortiz	25	01/06/2022	20220613000111400001	Respuesta fuera de términos
27/04/2022	202206130001144	Solicitud de validación de de la certificación del contrato SHT-OPL023-2018 confirmándonos la suscripción con su entidad y si la persona que está firmando la certificación tiene la facultad para emitirla.	Departamento de Operación Logística / Camilo Gómez	13	18/05/2022	202206130005031	Respuesta fuera de términos
27/04/2022	202206130001154	Solicito diligenciar los datos faltantes que se encuentran en dicha acta, como cuentas, valores, nombres y cargos de las personas que aprueban y concilian en su Entidad.	Departamento Financiero / Liz Franco	13	24/05/2022	20220613000115400001, adjunto en el radicado principal No. 202206130001154	Respuesta fuera de términos
03/05/2022	202206130001164	Citación - Requerimiento por incumplimiento frente a facturas por pagar	Grupo interno de trabajo Catering / Astrid Cucaita	30	18/04/2022	20220613000116400000	Se observa que la respuesta fue elaborada antes de la solicitud. Una vez revisada la información en el aplicativo de Orfeo se observa que la respuesta tiene fecha de 18 de abril de 2022 y el requerimiento tiene fecha de radicación el 03 de mayo de 2022
05/05/2022	202206130001174	ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003080-2022-00510-00 de Leidy Paola Orduña Tavera contra Salud Total EPS VINCULADOS: Administradora de Fondos de Pensiones PORVENIR y a la sociedad Hotelera Tequendama S.A.	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	28	con respuesta		Se observa que el oficio no tiene el radicado por parte de la SHT. Así mismo, se evidencia respuesta elaborada por los abogados externos de la Sociedad sin conocer la fecha del envío de la respuesta al juzgado, acción q no permite tener la certeza del cumplimiento de términos en la respuesta.
05/05/2022	202206130001204	La CGN solicita que las ECP anteriormente referenciadas respondan a la encuesta antes del día 13 de mayo del presente año, la cual se encuentra disponible en el siguiente link: <a href="https://forms.gle/1K8JSXqRQwRA6HSj7">https://forms.gle/1K8JSXqRQwRA6HSj7</a>	Departamento Financiero / Oscar Pulido	3	02/06/2022	20220613000120400002	Respuesta fuera de términos
12/05/2022	202206130001234	Hurto de un portátil con placa de inventario: DELL CT41FB3 92101043632, situación que se presentó el día 20 de octubre de 2021 aproximadamente a las 7:50 a.m - Solicitud del Informe de la Empresa de Seguridad del caso.	Grupo interno de trabajo Suites / William Ortiz	1	1/06/2022	20220613000123400003	Respuesta fuera de términos
13/05/2022	202206130001274	Solicitud de factura, la cual ya se encuentra paga por concepto de Anticipo Servicios Hospedaje Suite 1 Mes el día 29/04/2022 (Anexo Soporte de Pago)	Departamento Financiero / Carlos Cruz	5	10/06/2022	20220613000127400001	Respuesta fuera de términos
20/05/2022	202206130001354	Solicitud documentos comercialización	Grupo interno de trabajo Suites / Cesar Reina	3	6/06/2022	20220613000135400001	Respuesta fuera de términos

M



24/05/2022	202206130001404	Solicitar las actas de liquidación de las Órdenes de Servicios (archivos adjuntos) firmados entre la Sociedad Hotelera Tequendama y el Teatro R101.	Departamento de Operación Logística / Camilo Gómez	7	3/06/2022	202206130005461	Se observa la respuesta firmada y el correo de envío de la misma, anexada al requerimiento, así mismo se evidencia q el radicado de respuesta no está firmado y no tiene la fecha de envío de la respuesta.
27/05/2022	202206130001454	Solicitud Tarifas Mayoristas Ecohabs Tayrona	Gerencia de Operaciones / Elkin Triana	14	31/05/2022	20220613000145400001	Respuesta fuera de términos
01/06/2022	202206130001494	Reclamación administrativa - Reclamante: Ana Elvira Monsalve Ramon	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	6	23/06/2022	202206130006101	Se observa el envío de la respuesta por correo electrónico anexo al radicado del requerimiento y no a la respuesta radicada en el aplicativo (Respuesta dentro de los términos)
02/06/2022	202206130001504	Obligación cartera con tele pacifico - Total vencido \$ 112,047,00 - Enviar copia de comprobante de pago al correo	Departamento Financiero / Oscar Pulido	1	14/06/2022	20220613000150400001	Respuesta fuera de términos
02/06/2022	202206130001514	Derecho de Petición - Expedir certificación laboral y certificación de cotizaciones	Departamento de Desarrollo Humano / Leidy Poveda	10	25/07/2022	202206130006811	Se observa el radicado de la respuesta sin firma y sin radicación de envío. Sin embargo, se observa la respuesta y el envío anexos al radicado del requerimiento. (Respuesta fuera de términos)
10/06/2022	202206130001544	Solicitud de certificado de contrato de parte de sociedad hotelera Tequendama sa	Oficina de Contratación y Compras / Yurlei Mantilla	3	11/07/2022	20220613000154400000	Respuesta fuera de términos
13/06/2022	202206130001554	DECRETAR el EMBARGO y retención de la quinta parte (1/5) que exceda el S.M.L.M.V., sobre el sueldo que devengue la parte demandada, CARLOS HERNÁN DIAZ GÓMEZ identificado con cédula de ciudadanía No. 7.183.012, como empleado de SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	Oficina de Planeación / Carlos Diaz	1	12/07/2022	20220613000155400000	Se observa el envío del oficio el 13 de junio de 2022 a la ventanilla de correspondencia y este remite al Departamento de Desarrollo Humano el 1 de julio de 2022, por lo anterior se observa debilidad en el proceso interno de la Oficina de Gestión documental en la remisión de las PQRS.

➤ SIN RESPONDER FUERA DE TÉRMINOS

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DÍAS DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	OBSERVACIONES
07/04/2022	202206130000944	Notificación de Traslado a Cobro superior - Embargo al señor Henry Gómez	Departamento de Ventas y Mercadeo / Henry Gómez	50	Pendiente medio de envío		Se observa un oficio de acuerdo de pago con fecha del 2 de junio de 2022 firmada por Henry Gómez, pero no se evidencia en envío y radicado del oficio al ente externo.
12/05/2022	202206130001254	Acción de tutela por parte del juzgado 80 civil municipal de la señora Leidy Paola Orduña, el cual ya se había realizado el día 05-05-2022 09:03 am con el número de radicado 202206130001174.	Departamento de Desarrollo Humano / Adelmo López	22	Pendiente de Respuesta		Según lo informado por el responsable, este es un documento de apoyo (Informativos o que no requieren respuesta)

AS



13/05/2022	202206130001264	Solicitud de registro de las modificaciones realizadas a los contratos en que haya lugar dado que la entidad no se ha podido actualizar.	Grupo Interno de trabajo Contratación y Compras / Yurley Mantilla	26	12/05/2022	202206130001264, la respuesta se encuentra en la imagen principal	Se observa la solicitud de aclaramiento de la información solicitada en el requerimiento pendiente en enviar respuesta con la claridad de la solicitud.
20/05/2022	202206130001364	Incidente de desacato acción de tutela vulneración del derecho de petición NO 2022-324.	Oficina Asesoría Jurídica / Juan Gardeazabal	15	20/05/2022	202206130005141	Se evidencia el oficio de la respuesta firmada pero no se observa el radicado del envío, lo cual no permite conocer si se respondió dentro de los términos de ley.

## 6. DEBILIDADES

La Oficina de Control Interno tomó aleatoriamente 120 PQRS en la evaluación del segundo semestre de 2021 evidencio lo siguiente:

- Debilidad en el control del envío de las respuestas dentro de los términos conforme lo establece la Ley.
- Se observa las respuestas proyectadas por los abogados externos sin el soporte de envío y/o radicación de la misma.
- Se verifico en el aplicativo Orfeo el radicado No. 202206130000824 el cual muestra la respuesta anexa al radicado y en el informe de gestión documental aparece pendiente por responder.
- Se evidencia requerimientos con reiteraciones de solicitudes, como es el caso de los radicados No. 202206130000034, 202206130000394
- Respuesta No. 20220613000111 no corresponde al requerimiento asignado.
- Respuesta No. 202206130002101 sin firmas y sin el soporte del envío de la misma.
- Se evidencia que en el radicado de las respuestas no se encuentran las firmas ni el soporte del envío de las mismas, pero si se evidencias anexas al radicado del requerimiento.
- Se evidencia la respuesta al requerimiento No. 202206130000844, donde indican la fecha en que se va a enviar la respuesta mas no se encuentra el envío de la misma.
- Se evidencian radicados donde el oficio es informativo y no requieren de respuesta.
- Se evidencia debilidad en el proceso de la asignación del requerimiento entre la ventanilla de correspondencia y las diferentes áreas de la SHT.

MA



## 7. 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. Se recomienda validar el archivo de control de las PQRS que sea de fácil acceso para que brinde a los responsables un seguimiento de los pendientes con la debida oportunidad. Lo anterior con el fin de mitigar el riesgo de no contestar o contestar por fuera de los tiempos las solicitudes efectuadas a la Sociedad.

Cordialmente,

Henry Molano Vivas

Jefe Oficina de control interno

Elaboró: Andrea Cogua (Auditor) Firma

Revisó y aprobó: Henry Molano (Jefe Oficina Control Interno) Firma

Recibido Yolanda Corzo H - Julio - 27 - 2022; 16:09 PM