



202302000001393

SHT. 202302000001393

FECHA: 31 enero de 2023

PARA: COMITÉ DE CORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

DE: HENRY MOLANO VIVAS
Jefe de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE LEY 1474 DE 2011 - SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A. SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre de 2022.

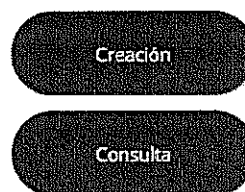
Lo anterior con el fin de indagar sobre el tiempo de respuesta, de acuerdo al procedimiento denominado “Protocolo tramitación de peticiones, quejas y reclamos en versión 2”, en el cumplimiento de la ley, generando recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Sociedad.

4



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.
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 11 PQRSD, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. PQRSD
Julio	17
Agosto	19
Septiembre	20
Octubre	24
Noviembre	19
Diciembre	12
TOTAL	111

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 PQRSD por tipología.

4



CLASIFICACIÓN DE PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2022

Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Consultas	Denuncias	Totales
72	6	3	25	0	5	111
65%	5%	3%	23%	0	5%	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 Petición información entre entidades y a Petición de interés general y/o particular con 72 requerimientos, que corresponde al 65 % del total de los requerimientos, seguido por la Solicitud de Información con 25 requerimientos, que representa el 23 % del total de requerimientos recibidos.

3. SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema Orfeo), respecto al segundo semestre del año 2022, fueron radicados un total de 111 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

DEPARTAMENTO	TOTAL PQRS
Departamento Financiero	39
Departamento de Desarrollo Humano	29
Oficina Jurídica	4
Departamento de Operación Logística	3
Planeación	2
Contratación y Compras	7
Gerencia de Operaciones	5
Gerencia de Suites Tequendama	6
Departamento de Ventas y Mercadeo	2
UEN Parqueadero Tequendama	7
4Gerencia General	2
Sistemas Integrados de Gestión	2
UEN Hotel Estación Buenaventura	2
UEN Catering Tequendama	1
Gran Total	111

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 39 solicitudes y el Departamento de Desarrollo Humano con 29 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.

CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRS
Correo electrónico	78
Documento físico	33
Total	111

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.

CLASIFICACIÓN DE PQRS - PRIMER SEMESTRE 2022						
Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Consultas	Denuncias	Totales
72	6	3	25	0	5	111
65%	5%	3%	23%	0	5%	100%

REQUERIMIENTO	RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPONDER DENTRO DE TÉRMINOS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPONDER FUERA DE TÉRMINOS	NO GENERAN RESPUESTA	TOTAL
PETICIÓN	29	2	39	1	1	72
QUEJA	4	0	2	0	0	6
RECLAMO	0	0	3	0	0	3
DENUNCIA	2	0	0	0	3	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15	1	9	0	0	25
TOTAL	50	3	53	1	4	111
PORCENTAJE	45%	3%	48%	1%	4%	100%

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

M



➤ RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DÍAS DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	OBSERVACIONES
05/07/2022	202206130001664	Solicitud de datos de funcionarios por parte del señor Francisco Javier González, Abogado Senior de vLex, compañía tecnológica internacional con representación en Colombia.	Desarrollo Humano	6	25/07/2022	2022061300016640001, adjunto en el radicado principal 202206130001664	Respuesta fuera de términos
06/07/2022	202206130001674	Solicitud de prima de mitad de año por parte de la señora Flor María Susa-202206130000955	Desarrollo Humano	26	25/08/2022	2022061300016740002	Respuesta fuera de términos
08/07/2022	202206130001684	Petición de sustitución pensional por parte de la señora Carlina Angarita	Desarrollo Humano	24	19/08/2022	2022061300019840003	Respuesta fuera de términos
11/07/2022	202206130001694	Solicitud de firma del acta de liquidación bitareal contrato interadministrativo No. 407-5-21	Operación Logística	11	5/08/2022	2022061300016940001, adjunto el radicado principal 202206130001694	En el aplicativo se observa el acta firmada como respuesta a la solicitud de firma del acta de liquidación del contrato, donde no se evidencia la fecha de entrega. Por lo anterior se toma la fecha del cargue del acta al sistema Orfeo.
12/07/2022	202206130001704	Solicitud de firma y posterior constitución de garantías - Contrato No. 428 de 2022	Operación Logística	10	5/08/2022	2022061300017040005, adjunto en el radicado principal 202206130001704	En el aplicativo se observa el acta firmada como respuesta a la solicitud de firma del acta de liquidación del contrato, donde no se evidencia la fecha de entrega. Por lo anterior se toma la fecha del cargue del acta al sistema Orfeo.
12/07/2022	202206130001714	Solicitud sustitución pensional por fallecimiento del señor máximo Parra	Desarrollo Humano	1	1/08/2022	Rad. documento de respuesta: 202206130006951 Rad. Trazabilidad: 2022061300017140001, 2022061300017140002, adjunto en el radicado principal 202206130001714	Respuesta fuera de términos
12/07/2022	202206130001724	Solicitud de datos faltantes que se encuentran en el formato, como cuentas, valores, nombres, cargos de las personas a cargo de conciliar y aprobar en su Entidad y firmar, Acta Conciliación Operaciones Recíprocas	Financiero	18	16/08/2022	2022061300017240001, adjunto en el radicado principal 202206130001724	Respuesta fuera de términos
14/07/2022	202206130001734	Adjuntar la respuesta brindada a Colpensiones, Pronunciarse con destino a Colpensiones. Indicando que la sociedad no ha efectuado ningún reconocimiento económico a CARMEN CECILIA PINZÓN INFANTE debido al fallecimiento de MAXIMILIANO PATARROYO CASAS	Desarrollo Humano	6	03/08/2022	2022061300017340002, adjunto en el radicado principal 202206130001734	Se observa la respuesta radicada en el aplicativo orfeo con 6 de mora conforme a la solicitud de documentos son 10 días hábiles y se tomaron 15 días hábiles. Así mismo, se evidencia que en el oficio enviado hace referencia a que la respuesta se encuentra en análisis y que será enviada 8 días hábiles a esa comunicación de, lo cual a la fecha del seguimiento no se encuentra radicada la respuesta a la petición inicial.
14/07/2022	202206130001744	Solicitud de acceso a fotografías	Planeación	17	16/08/2022	2022061300017440001, adjunto en el radicado principal 202206130001744	Respuesta fuera de términos

M



14/07/2022	202206130001754	Carta de reclamación directa - Daños presentados a vehículo placas MHZ684 - 3 de Mayo de 2022 - en parqueadero Hotel Tequendama Carrera 10 No. 26 - 21 en la ciudad de Bogotá, D.C.	Gerencia de Operaciones	11	16/08/2022	20220613000175400001, 2022061300017540002, adjunto en el radicado principal 202206130001754	Respuesta fuera de términos
22/07/2022	202206130001764	Solicitud de certificación laboral del Marco Joya	Desarrollo Humano	17	24/08/2022	2022061300017640002	Respuesta fuera de términos
25/07/2022	202206130001784	Estado de cuenta empresarial Bitácora correspondiente a las deudas encontradas en el procesamiento de los pagos efectuados por su empresa	Desarrollo Humano	23	2/09/2022	2022061300017840003, adjunto en el radicado principal 202206130001784	Evidenciando el aplicativo, a la fecha del seguimiento no se ha efectuado la respuesta a la solicitud. Se anexo un correo solicitando un asesor para la revisión del estado de cuenta de la Sociedad con la entidad Fondo de Pensiones Protección.
28/07/2022	202206130001814	Derecho de petición, solicitud de información relacionada con solicitudes de cobro de auxilios funerarios.	Desarrollo Humano	7	18/08/2022	2022061300018140001	Respuesta fuera de términos
05/08/2022	202206130001884	Sustitución pensional Irma Delgado.	Desarrollo Humano	1	25/08/2022	20220613000188400001, adjunto en el radicado principal 202206130001884	Respuesta fuera de términos
18/08/2022	202206130001954	Programación de pago de la factura que se encuentra vencida en nuestra cartera.	Financiero	1	31/08/2022	2022061300019540002	Se observa la respuesta de la solicitud dentro de los tiempos estipulados el 24 de agosto de 2022. Así mismo se anexa el recibo de pago el 31 de agosto de 2022.
24/08/2022	202206130001964	Manifiesto frente a trámite de notificaciones, Juzgado 22 laboral del circuito de Bogotá.	Desarrollo Humano	9	21/09/2022	2022061300019640001, se responde por medio de la abogada Gloria Pacheco bajo el radicado 2022061300019640002.	Se observa en el aplicativo la respuesta de los abogados externos directamente al Departamento de Desarrollo Humano de la Sociedad el 21 de septiembre de 2022 donde informa que no se debe realizar ningún pronunciamiento por parte de la SHT.
25/08/2022	202206130001984	Urgente aclaración medida sobre las cesantías del Sr. Fernando Victoria Chaparro CC 16343309	Desarrollo Humano	5	13/09/2022	2022061300019840002, adjunto en el radicado principal 202206130001984	Respuesta fuera de términos
06/09/2022	202206130002024	Estado de cartera y facturas sin cancelar.	Contratación y Compras	11	30/09/2022	202261210008841, adjunto en el radicado principal 202206130002024	Respuesta fuera de términos
06/09/2022	202206130002034	Solicitud de información del menú del restaurante Tequendama en los años 70	Suites Tequendama	14	4/10/2022	2022061300020340001	Respuesta fuera de términos
13/09/2022	202206130002074	Solicitud información financiera - radicado 2022-01-671124 del 8 de septiembre de 2022 - Convenio Interadministrativo 158 de 2020 Radicación 2022-01-671124.	Catering	8	30/09/2022	2022061300020740001	Respuesta fuera de términos
19/09/2022	202206130002094	Solicitud de certificado de retención ICA	Financiero	3	4/10/2022	2022061300020940001, adjunto en el radicado principal No. 202206130002094	Respuesta fuera de términos
28/09/2022	202206130002164	Declaración de Retención en la Fuente sin pago - periodo 5 año gravable 2022	Financiero	13	26/10/2022	2022061300021640002, adjunto en el radicado principal No. 202206130002164	Respuesta fuera de términos
29/09/2022	202206130002174	Solicitud de expedición de certificación laboral del contrato a término indefinido de julio del 2002 a nombre de Martha Jyithy García Farieta.	Desarrollo Humano	7	20/10/2022	2022061300021740002	Respuesta fuera de términos

4



29/09/2022	202206130002184	Requerimiento por mora de aportes pensión obligatoria	Desarrollo Humano	8	24/10/2022	202206130009691, el cual se adjunta en el radicado principal de la PQRSO	Respuesta fuera de términos
30/09/2022	202206130002204	Nuevo requerimiento filtración piso 3 RTN de la terraza del 4 piso	Suites Tequendama	11	27/10/2022	202206130009901, anexo al radicado de la Pqrsd.	Respuesta fuera de términos
05/10/2022	202206130002224	Información estado de cuenta.	Financiero	2	20/10/2022	2022061300022240 0001	Respuesta fuera de términos
05/10/2022	202206130002244	Solicitud de diligenciamiento de la Encuesta Anual de Servicios EAS 2021	Financiero	2	30/10/2022	2022061300022440 0001	Respuesta fuera de términos
05/10/2022	202206130002254	Solicitud de información de la Encuesta Mensual de Comercio Exterior de Servicios – EMCES.	Financiero	7	27/10/2022	2022061300022540 0001, adjunto en el radicado principal No. 202206130002254	Respuesta fuera de términos
13/10/2022	202206130002264	Saldo de cartera en mora al 30 de septiembre	Grupo Interno de Trabajo Inn Buenaventura	20	21/11/2022	202205150013953, adjunto en el radicado principal 202206130002264	Se observa que el seguimiento a la solicitud allegada a la Sociedad fue el 17 de noviembre por correo electrónico y el envío del soporte de pago se realizó mediante carta radicada en orfeo el 21 de noviembre de 2022 Respuesta fuera de términos
18/10/2022	202206130002314	Solicitud de diligenciamiento de información – Directorio Estadístico del Sector Público	Financiero	4	3/11/2022	2022061300023140 0001	Respuesta fuera de términos
20/10/2022	202206130002364	Operaciones Recíprocas con corte a septiembre 30 de 2022	Financiero	2	3/11/2022	2022061300023640 0001, adjunto en el radicado principal No. 202206130002364	Respuesta fuera de términos
21/10/2022	202206130002384	Estado de cartera y facturas sin cancelar	Contratación y Compras	4	9/11/2022	202261210010311, adjunto en el radicado principal No. 202206130002384	Se observa en el aplicativo Orfeo anexo a la solicitud un oficio como respuesta sin radicación y sin la firma o correo donde se evidencia el envío y el recibido de Fast Fruit SAS. Lo anterior no permite tener la certeza del tiempo de respuesta.
24/10/2022	202206130002394	Oficio persuasivo N°OPDI2022-10941	Financiero	2	8/11/2022	2022061300023940 0001	Se observa el documento de respuesta radicado No. 202206130010221 anexo a la solicitud principal.
25/10/2022	202206130002424	Factura Pendiente De Pago Contrato SHT-001-2022	Financiero	21	2/12/2022	2022061300024240 0002	Respuesta fuera de términos
25/10/2022	202206130002434	Solicitud de tramite sustitución pensional de la señora Aracely de González	Desarrollo Humano	10	27/10/2022	2022061300024340 0001, adjunto en el radicado principal No. 202206130002434	Se observa respuesta el 27 de noviembre de 2022 al correo el cual se encuentra en estudio y el 28 de diciembre se envía la respuesta al requerimiento. La fecha de respuesta quedó errada.
09/11/2022	202206130002464	Saldo de cartera presenta morosidad.	Contratación y Compras	11	13/12/2022	202261210011131, adjunto en el radicado principal 202206130002464	Se observa carta de respuesta con radicado No. 202261210011131 sin el recibido de la respuesta, lo cual no se tiene certeza del envío y entrega de la misma.
10/11/2022	202206130002484	Solicitud de los certificados de retención en la fuente que ustedes hayan emitido o aplicado al hotel Madisson Inn hotel Cartagena SAS (antes Cartagena Millennium)	Financiero	6	30/11/2022	2022061300024840 0001, adjunto en el radicado principal No. 202206130002484	Respuesta fuera de términos
17/11/2022	202206130002504	Solicitud de información.	Financiero	1	30/11/2022	2022061300025040 0001	Respuesta fuera de términos

4



17/11/2022	202206130002514	Cobro cartera vencida, contrato SHT-001-2022-Sociedad Hotelera Tequendama S A	Financiero	8	2/12/2022	2022061300025140001	Respuesta fuera de términos
22/11/2022	202206130002524	Solicitud pago de cartera	Parqueadero	4	9/12/2022	2022061300025240001	Según lo informado por el señor Mauricio Ávila, oficio es de carácter informativo y se está realizando el proceso de liquidación de contrato de acuerdo con lo pactado entre SHT y CPSC, próximamente se estará radicando acta de liquidación conforme a las propuestas del oficio
22/11/2022	202206130002534	¡IMPORTANTE: Confirmación cuenta bancaria "registro de proveedores PMA"	Financiero	6	12/12/2022	2022061300025340001	Respuesta fuera de términos
22/11/2022	202206130002544	Citación para notificación No. Radicación: 2-2022-073812 de 22/11/2022	Desarrollo Humano	18	27/12/2022	2022061300025440002	Respuesta fuera de términos
23/11/2022	202206130002564	Contrato interadministrativo de operación logística No. 20220617 Tequendama / Se recuerda allegar ajuste de pólizas de acuerdo a modificación contractual del 11-11-2022	Operación Logística	19	29/12/2022	2022061300025640004	Se evidencia como respuesta la póliza de Seguros del Estado con fecha de expedición del 24 de noviembre de 2022, pero no se anexa ninguna carta de envío con fecha de radicación a la solicitud, Por lo anterior no se tiene certeza de la fecha de respuesta.
23/11/2022	202206130002574	Reiteración oficio JAHVPGN010 derecho de petición solicitud información actualizada	Planeación	3	9/12/2022	2022061300025740001	Respuesta fuera de términos
24/11/2022	202206130002594	Solicitud RUT y factura electrónica	Parqueadero	5	13/12/2022	2022061300025940001	Respuesta fuera de términos
24/11/2022	202206130002604	Remisión cuenta de cobro cuotas partes pensionales No 2022001566 periodo 01 de octubre de 2022 al 31 de octubre de 2022	Desarrollo Humano	17	28/12/2022	2022061300026040003	se evidencia respuesta radicado No. 202206100014853 con fecha del 13 de diciembre de 2022 anexo al radicado principal, Respuesta fuera de términos
30/11/2022	202206130002634	Solicitud de reintegro dinero de gastos fúnebres	Desarrollo Humano	7	28/12/2022	2022061300026340002	Se evidencia respuesta radicada no. 202206130011591 del 28 de diciembre de 2022 anexo al radicado. Respuesta fuera de términos
30/11/2022	202206130002644	Movimientos de operaciones reciprocas de enero a Septiembre de 2022	Financiero	8	22/12/2022	2022061300026440001	Respuesta fuera de términos
01/12/2022	202206130002654	Solicitud de información de la Encuesta Mensual de Comercio Exterior de Servicios – EMCES.	Financiero	9	26/12/2022	2022061300026540001	Respuesta fuera de términos
02/12/2022	202206130002664	Proceso de liquidación del contrato 891 de 2021	Parqueadero	6	22/12/2022	2022061300026640002	Se observa la respuesta radicada con numero N. 202206130011341 anexo al radicado principal entregada el 22 de diciembre de 2022, Respuesta fuera de términos
02/12/2022	202206130002674	Proceso de liquidación del contrato 756 de 2020	Parqueadero	6	22/12/2022	2022061300026740002	Se observa la respuesta radicada con numero N. 202206130011361 anexo al radicado principal entregada el 22 de diciembre de 2022. Respuesta fuera de términos
02/12/2022	202206130002684	Proceso de liquidación del contrato 1445 de 2020	Parqueadero	6	22/12/2022	2022061300026840001	Se observa la respuesta radicada con numero N. 202206130011351 anexo al radicado principal entregada el 22 de diciembre de 2022, Respuesta fuera de términos
13/12/2022	202206130002714	Solicitud expedición de una factura electrónica de una estadía del 29 de septiembre, factura 1S22-13884.	Suites Tequendama	1	27/12/2022	2022061300027140001	Se observa en el aplicativo Orfeo el pantallazo de la emisión de la factura con fecha del 27 de diciembre de 2022 pero no se tiene certeza del envío de la misma respondiendo la solicitud.



➤ SIN RESPONDER FUERA DE TÉRMINOS

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DÍAS DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	OBSERVACIONES
21/12/2022	202206130002724	Reconocimiento pensión de vejez tiempos privados	Desarrollo Humano	2	Pendiente de Respuesta	*	Respuesta radicada No.202306130000201 de enero 10 de 2023 radicada el 12 de enero en la oficina de Colpensiones, Respuesta fuera de términos

6. DEBILIDADES

La Oficina de Control Interno tomó el 100% de las PQRS en la evaluación del segundo semestre de 2022 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 observa la respuesta al radicado No. 202206130002384 oficio sin número de radicación del aplicativo Orfeo y sin fecha y firma de recibido, impidiendo tener la trazabilidad de la solicitud.

RAD_S
SHT. *RAD_S*

COMUNICACIÓN DE RESPUESTA

DE : LAURA ALEJANDRA LEÓN GARCÍA
PARA : FAST FRUIT
ASUNTO: RESPUESTA A PQRS
FECHA : 04 DE NOVIEMBRE DEL 2022

- Se observa cartas de respuesta sin el recibido de la respuesta, lo cual no se tiene certeza del envío y entrega de la misma, como es el caso de los radicados No202261210011131 y 202261210011511 del Departamento de Contratación y compras.
- Se evidencia como respuesta al radicado No. 202206130002564 la póliza de Seguros del Estado con fecha de expedición del 24 de noviembre de 2022, sin ningún soporte de envío como respuesta a la solicitud. Por lo anterior no se tiene certeza de la fecha de respuesta.
- Se evidencia requerimientos con reiteraciones de solicitudes, como es el caso de los radicados No. 202206130001954, 202206130001974 y se anexa la misma respuesta.
- Se observa la doble radicación por la ventanilla de correspondencia de una misma solicitud.

✕



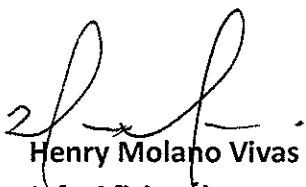
- Se evidencian radicados donde el oficio es informativo y no requieren de respuesta.
- Se evidencia el oficio de respuesta con radicado No. 202203000011061 sin firma del representante legal de la Sociedad.

RECOMENDACIONES

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

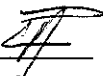
1. Realizar capacitaciones a los Departamentos intervinientes en el proceso de PQRSD respecto a los términos de respuesta de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.
2. Es importante continuar implementando acciones de mejora para el control de las PQRSD, evitando que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

Cordialmente,



Henry Molano Vivas
Jefe Oficina de control interno

Elaboró: Andrea Cogua (Auditor) Firma _____



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

