



\*202302000010313\*

SHT. 202302000010313

## COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA: 24 julio 2023

PARA: COMITÉ DE COORDINACIÓN 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. PRIMER SEMESTRE 2023

### INTRODUCCIÓN

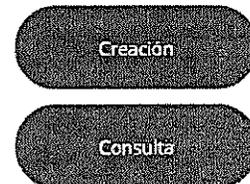
De conformidad con la Ley 1474 de 2011, “*se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*” En consonancia el artículo 76 manifiesta que “*en toda entidad pública, deberá existir 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 2023.

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 (Peticiónes, 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 información contenida en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO" y enviada por la Oficina de Gestión Documental, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 30 de junio de 2023) la Sociedad Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

### 1. SOLICITUDES MENSUALES

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en los meses de febrero, abril y mayo fueron los meses con mayor cantidad de solicitudes radicadas en el sistema de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. PQRSD
Enero	20
Febrero	30
Marzo	27
Abril	30
Mayo	30
Junio	29
<b>TOTAL</b>	<b>166</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 PQRS - PRIMER SEMESTRE 2022						
Peticiones Interés gral/particular	Petición información entre entidades	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Denuncias	Totales
6	98	10	4	41	7	166
4%	59%	6%	2%	25%	4%	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 de información entre con 98 requerimientos, que corresponde al 59% del total de los requerimientos, seguido por la Solicitud de Información con 41 requerimientos, que representa el 25 % 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:

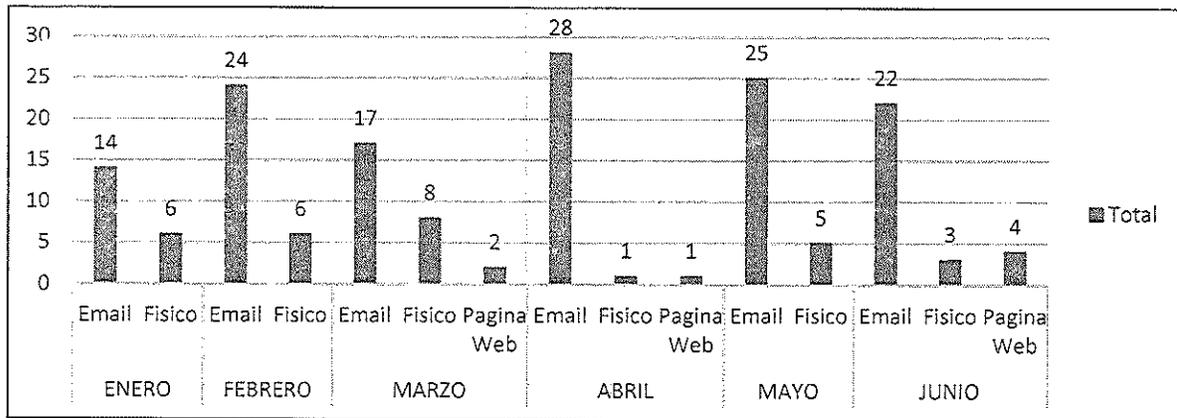
DEPARTAMENTO	TOTAL PQRS
Departamento Financiero	96
Departamento de Desarrollo Humano	25
Oficina Jurídica	7
Departamento de Operación Logística	5
Planeación	2
Contratación y Compras	6
Gerencia de Operaciones	9
Gerencia de Suites Tequendama	6
Departamento de eventos	2
UEN Parqueadero Tequendama	6
UEN Hotel Estación Buenaventura	1
UEN Marine Beach	1
<b>Gran Total</b>	<b>166</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 96 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y el Departamento de Desarrollo Humano con 25 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	130
Documento físico	29
Pagina WEB	7
<b>Total</b>	<b>166</b>



#### 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 con sus soportes.

A continuación, se presenta el porcentaje de tiempo de respuesta de las PQRS que fueron contestadas de acuerdo a los términos de Ley (340).

REQUERIMIENTO	RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS	SIN RESPONDER DENTRO DE TÉRMINOS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	SIN RESPONDER FUERA DE TÉRMINOS	NO GENERAN RESPUESTA	TOTAL
PETICIÓN INTERÉS GRAL/PARTICULAR	4	0	2	0	0	6
PETICIÓN INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	56	3	35		4	98
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	27	2	11	1		41
QUEJA	7	1	2			10
RECLAMO	1	1	2			4
DENUNCIA	3	0	2	1	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>166</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>59%</b>	<b>4%</b>	<b>33%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

#### DEBILIDADES

1. Se observa que en el sistema Orfeo se anexa como respuesta el correo electrónico del envío de las solicitudes, pero no se adjunta los documentos enviados, impidiendo la calidad y certeza de la información enviada.
2. Debilidad en el control del envío de las respuestas dentro de los términos conforme lo establece la Ley.

DEPARTAMENTO	PQRSD VENCIDAS
Departamento Financiero	34
Departamento de Desarrollo Humano	11
Oficina Jurídica	1
Gerencia de Negocios Turísticos (G. Operaciones)	4
Gerencia de Suites Tequendama	4
<b>Gran Total</b>	<b>54</b>

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	TIPO DE SOLICITUD	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	DÍAS DE TÉRMINO
Miércoles, 04 de Enero de 2023	202306130000034	Solicitud certificados de retención	Peticion de informacion entre entidades	Departamento Financiero	Martes, 17 de Enero de 2023	20230613000003400001	5

Jueves, 19 de Enero de 2023	202306130000074	Solicitud certificados de retención año 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Viernes, 03 de Febrero de 2023	20230613000007400001	2
Lunes, 23 de Enero de 2023	202306130000104	Operaciones Reciprocas Trimestre 4 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 20 de Febrero de 2023	20230613000010400001	13
Martes, 24 de Enero de 2023	202306130000114	Solicitud certificados de retención año 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Jueves, 23 de Febrero de 2023	20230613000011400001	15
Martes, 24 de Enero de 2023	202306130000124	Nuevo requerimiento filtración piso 3	Petición de interés general y/o particular	Suites Tequendama	Martes, 14 de Febrero de 2023	20230613000012400001	3
Martes, 31 de Enero de 2023	202306130000194	Solicitud Copia Historia Laboral Héctor Murcia Forero	Petición de interés general y/o particular	Desarrollo Humano	Martes, 21 de Febrero de 2023	20230613000019400002	2
Miércoles, 01 de Febrero de 2023	202306130000214	Solicitud certificada de retenciones año 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 20 de Febrero de 2023	20230613000021400001	5
Jueves, 02 de Febrero de 2023	202306130000224	Cobranza de cartera originada por seguros del estado S.A	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Viernes, 31 de Marzo de 2023	20230613000022400001	37
Viernes, 03 de Febrero de 2023	202306130000244	Requerimiento de información - Incumplimiento en el envío de la encuesta mensual de comercio exterior de servicios-EMCES AÑO 2022.	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Martes, 07 de Marzo de 2023	20230613000024400001	16
Viernes, 03 de Febrero de 2023	202306130000254	Certificado de Rete ICA / Rete Fuente	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 20 de Febrero de 2023	20230613000025400001	3
Lunes, 06 de Febrero de 2023	202306130000274	Solicitud certificados de retención año 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 20 de Febrero de 2023	20230613000027400001	1
Lunes, 13 de Febrero de 2023	202306130000334	Solicitud informe trimestral cuarto trimestre 2022	Petición de información entre entidades	Gerencia de Operaciones	Viernes, 31 de Marzo de 2023	20230613000033400001	29
Jueves, 16 de Febrero de 2023	202306130000374	PROMADERAS COLOMBIA SAS_ Solicitud Certificados de Retenciones 2022	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Viernes, 10 de Marzo de 2023	20230613000037400002	8
Martes, 21 de Febrero de 2023	202306130000404	Oficio solicitud aporte ley 14 de 1991 - Vigencia 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Viernes, 10 de Marzo de 2023	20230613000040400001	4
Miércoles, 22 de Febrero de 2023	202306130000444	Solicitud de pago de los días trabajados	Queja)	Desarrollo Humano	Lunes, 27 de Marzo de 2023	20230613000044400002	11
Lunes, 27 de Febrero de 2023	202306130000494	Urgente segundo aviso DANE preguntas análisis y verificación encuesta anual de servicios 2021 HOTEL TEQUENDAMA	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 10 de Abril de 2023	20230613000049400001	22
Miércoles, 01 de Marzo de 2023	202306130000514	Solicitud historia laboral Sra. Rosmeri Cubillos Uribe	Solicitud documentos o copias	Desarrollo Humano	Jueves, 16 de Marzo de 2023	20230613000051400002	3
Miércoles, 08 de Marzo de 2023	202306130000554	Reiteración cuotas pensionales vigencia 2021	Petición de información entre entidades	Desarrollo Humano	Viernes, 24 de Marzo de 2023	20230613000055400002	3

Martes, 14 de Marzo de 2023	202306130000584	Solicitud auxiliar 2018-2019	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 03 de Abril de 2023	20230613000058400002	5
Miércoles, 15 de Marzo de 2023	202306130000604	Inversiones Comerciales San German S.A.C. es la sociedad que tiene como objetivo la realización de la cobranza de cartera originada por Seguros del estado S.A	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Jueves, 30 de Marzo de 2023	20230613000060400001	2
Jueves, 16 de Marzo de 2023	202306130000614	Solicitud de tarifas 2023 Hotel Ecohabs Tayrona	Peticion de informacion entre entidades	Gerencia de Operaciones	Lunes, 03 de Abril de 2023	20230613000061400002	3
Viernes, 17 de Marzo de 2023	202306130000644	Urgente Respuesta a validaciones de informacion Encuesta Anual de Servicios EAS 2021	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 10 de Abril de 2023	20230613000064400001	6
Martes, 21 de Marzo de 2023	202306130000664	Solicitud de actualización de informacion de contrapartes activas	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Martes, 18 de Abril de 2023	20230613000066400001	11
Martes, 21 de Marzo de 2023	202306130000674	¡Urgente reporte Enero y Febrero!! Incumplimiento al decreto 923 de 2017 - Sociedad Hotelera Tequendama S.A.	Peticion de informacion entre entidades	Desarrollo Humano	Jueves, 20 de Abril de 2023	20230613000067400001	13
Miercoles, 22 de Marzo de 2023	202306130000694	Solicitud Informacion	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 15 de Mayo de 2023	20230613000069400001	32
Lunes, 27 de Marzo de 2023	202306130000724	Cartera vencida cliente Sociedad Hotelera Tequendama	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Jueves, 20 de Abril de 2023	20230613000072400001	8
Martes, 28 de Marzo de 2023	202306130000734	Solicitud de certificados de ICA vigencia 2022 Inocente S.A.S	Peticion de informacion entre entidades	Departament o Financiero	Miércoles, 19 de abril de 2023	20230613000073400002	6
Viernes, 31 de Marzo de 2023	202306130000764	Requerimiento solicitud espacio para adecuación cuarto frio	Peticion de informacion entre entidades	Suites Tequendama	Martes, 18 de Abril de 2023	20230613000076400001	4
Martes, 11 de Abril de 2023	202306130000854	Inicio cobro jurídico cartera Sociedad Tequendama - SEVIN LTDA	Reclamos	Departament o Financiero	Miércoles, 14 de Junio de 2023	20230613000085400002	36
Jueves, 20 de Abril de 2023	202306130000984	Solicitud de certificados de retención por todos los conceptos	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Martes, 09 de Mayo de 2023	20230613000098400001	4
Jueves, 20 de Abril de 2023	202306130001004	Certificado de retención 2022	Solicitud documentos o copias)	Departament o Financiero	Martes, 09 de Mayo de 2023	20230613000100400001	4
Martes, 25 de Abril de 2023	202306130001024	Solicitud certificados de retenciones año 2022 a nombre de Markony Muebles SAS con Nit. 901297370-3	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Martes, 09 de Mayo de 2023	20230613000102400001	1
Jueves, 27 de Abril de 2023	202306130001044	Aviso judicial proceso ordinario laboral 1100131050222022	Denuncia)	Desarrollo Humano	Lunes, 29 de Mayo de 2023	20230613000104400002	9

		0051200 José María Ayala Díaz vs S. Tequendama S.A					
Viernes, 28 de Abril de 2023	202306130001064	Solicitud de información de los periodos 1,2,3,4,5 y 6 del año gravable 2021	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Viernes, 12 de Mayo de 2023	202306130001064000 01	1
Viernes, 28 de Abril de 2023	202306130001074	Cobro perjudico, Demanda Ejecutiva de Mínima Cuantía factura de compra No. 867	Denuncia	Suites Tequendama	Miércoles, 14 de Junio de 2023	202306130001074000 02	21
Viernes, 05 de Mayo de 2023	202306130001124	Requerimiento solicitud informe mensual marzo 2023	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Pendiente de Respuesta	*	39
Martes, 23 de Mayo de 2023	202306130001244	Anticipo 94029120 18/05/2023 94.790.435 Sociedad Tequendama S A 102010	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Miércoles, 14 de Junio de 2023	202306130001244000 01	7
Miércoles, 24 de Mayo de 2023	202306130001274	Derecho de petición Luis Martín Fajardo, solicitud información por escrito de el valor que fue consignado según lo ordenado en sentencia de primera instancia por el Juzgado 31 Laboral del Circuito.	Reclamos	Desarrollo Humano	Miércoles, 21 de Junio de 2023	202306130001274000 02	6
Jueves, 25 de Mayo de 2023	202306130001304	Movimientos de operaciones reciprocas de Enero a Marzo de 2023.	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Viernes, 23 de Junio de 2023	202306130001304000 01	12
Jueves, 25 de Mayo de 2023	202306130001314	Solicitud de certificado de retenciones gravable año 2022	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Viernes, 23 de Junio de 2023	202306130001314000 01	12
Jueves, 25 de Mayo de 2023	202306130001324	Reiteración de cobro vigencia 2023 - Obligación objeto de cobro coactivo. Cuotas partes pensionales por pagar a cargo de su entidad..	Petición de información entre entidades	Desarrollo Humano	Viernes, 30 de Junio de 2023	202306130001324000 01	18
Lunes, 29 de Mayo de 2023	202306130001344	Solicitud paz y salvo - 122	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Viernes, 17 de Julio de 2023	202306130001344000 03	20
Martes, 30 de Mayo de 2023	202306130001354	Requerimiento ordinario de información, acto administrativo No.20230150400005 88 del 2023/05/29, proferido en la dirección seccional de impuestos y aduanas de Palmira	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Miércoles, 14 de Junio de 2023	202306130001354000 01	1
Viernes, 02 de Junio de 2023	202306130001384	Derecho de petición de información	Solicitud documentos o copias	Asesoría Jurídica	Viernes, 30 de Junio de 2023	202306130001384000 02	11

M

Viernes, 02 de Junio de 2023	202306130001394	Ocupación del Hotel Gente de Mar	Queja	Gerencia de Operaciones	Miércoles, 28 de Junio de 2023	20230613000139400004	4
Viernes, 02 de Junio de 2023	202306130001404	Se notifica auto inadmite pago por consignación 2023-192	Solicitud documentos o copias	Desarrollo Humano	Viernes, julio 07 de 2023	20230613000140400001	16
Martes, 06 de Junio de 2023	202306130001424	Revisoría fiscal para el año 2023.	Solicitud documentos o copias	Departament o Financiero	Viernes, julio 07 de 2023	20230613000142400001	13
Martes, 13 de Junio de 2023	202306130001454	Solicitud Certificación laboral Oscar Sarmiento	Solicitud documentos o copias	Desarrollo Humano	Jueves, 29 de Junio de 2023	20230613000145400001	2
Martes, 13 de Junio de 2023	202306130001464	Requerimiento información lavandería Suites Tequendama.	Petición de información entre entidades	Suites Tequendama	jueves, junio 29, 2023	20230613000146400001	8
Martes, 13 de Junio de 2023	202306130001474	Traslado por competencia derecho de petición. Radicado No. 20232401580722	Petición de información entre entidades	Gerencia de Operaciones	miércoles, junio 28 de 2023	20230613000147400001	8
Martes, 13 de Junio de 2023	202306130001484	Solicitud de información renta 2018	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	Lunes, 26 de junio de 2023	20230613000148400001	8
Martes, 20 de Junio de 2023	202306130001524	Derecho de Petición - Solicitud de información y vinculación a posible Proceso Ejecutivo	Petición de información entre entidades	Desarrollo Humano	Miércoles, 05 de Julio de 2023	20230613000152400001	1
Jueves, 22 de Junio de 2023	202306130001544	Conciliación cuentas reciprocas y diligenciamiento del acta.	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	jueves, junio 22, 2023	20230613000154400001	1
Viernes, 23 de Junio de 2023	202306130001564	Solicitud estado de cuenta Comfenalco Antioquia	Petición de información entre entidades	Departament o Financiero	lunes, julio 10, 2023	20230613000156400001	2

3. Se observan 7 PQRSD sin dar respuesta, de las cuales 7 se encuentran sin respuesta dentro de los términos y 2 sin respuesta fuera de términos.

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	TIPO DE SOLICITUD	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO
Jueves, 22 de Junio de 2023	202306130001534	Observaciones al informe final contrato 428-2022	Petición de información entre entidades	Operación Logística	Pendiente de Respuesta	*
Lunes, 26 de Junio de 2023	202306130001584	Solicitud de pago a las facturas pendientes con ECOCAPITAL	Reclamos	Suites Tequendama	Pendiente de Respuesta	*
Lunes, 26 de Junio de 2023	202306130001594	Notificación auto admisorio demanda y auto ordena vinculación litisconsorcio expediente 2020-860	Petición de información entre entidades	Asesoría Jurídica	Pendiente de Respuesta	*
Miércoles, 28 de Junio de 2023	202306130001614	Solicitud de cotización servicios operador logístico Consorcio Fondo Colombia en Paz 2019	Petición de información entre entidades	Operación Logística	Pendiente de Respuesta	*
Miércoles, 28 de Junio de 2023	202306130001624	Cobranza de cartera al corte de 31/05/2023	Queja	Departamento Financiero	Pendiente de Respuesta	*
Viernes, 30 de Junio de 2023	202306130001634	Solicitud acta de liquidación y certificación de experiencia	Solicitud documentos o copias	Departamento de Contratación y Compras	Pendiente de Respuesta	*

Viernes, 30 de Junio de 2023	202306130001644	Invitación a presentar propuesta - Operador Logístico	Petición de información entre entidades	Operación Logística	Pendiente de Respuesta	*
Viernes, 30 de Junio de 2023	202306130001654	Solicitud de factura de cobro de impuesto a la reserva a nombre de la empresa	Solicitud documentos o copias	Gerencia de Operaciones	Pendiente de Respuesta	*
Viernes, 30 de Junio de 2023	202306130001664	Derecho de petición - Javier Paz Suarez y CIA LTDA	Petición de información entre entidades	Departamento de Contratación y Compras	Pendiente de Respuesta	*

4. Se observan 5 PQRSD con carácter informativo que no requieren respuesta como se muestra a continuación:

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	TIPO DE SOLICITUD	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Jueves, 12 de Enero de 2023	202306130000044	Reconocimiento, pensión de vejez tiempos privados	Petición de información entre entidades	Desarrollo Humano	Según lo informado por el señor Adelmo López no es una pqrSD, es un documento de carácter informativo.
Lunes, 30 de Enero de 2023	202306130000174	Notificación por aviso 2023_260113 de 8/29/2022 - Acto administrativo SUB 3296	Petición de información entre entidades	Desarrollo Humano	Según lo informado por la señora Leidy Poveda esa pqrSD es de carácter informativo, porque el señor Jorge Moyano ya les había traído esa información y ya se encuentra en proceso en Colpensiones.
Miércoles, 15 de Marzo de 2023	202306130000594	solicitud de Actualización o Habilitación de Firma electrónica ante la Dirección de rentas de Soacha.	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	Según lo informado por Oscar Pulido esta solicitud es de carácter informativo y no requiere respuesta.
Martes, 09 de Mayo de 2023	202306130001134	Comunicación Resolución Reglamentaria Orgánica 0063 del 3 de mayo de 2023	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	Según lo informado por el señor Alexander Mejía se trata de una comunicación informativa
Miércoles, 24 de Mayo de 2023	202306130001294	Memorial proceso No. 2022-347409 - Carlos Alberto Sánchez Rave	Denuncia	Asesoría Jurídica	Según lo informado por Alexandra Rojas el memorial es de carácter informativo, por tal motivo fue archivado en el expediente ya que no requiere respuesta.

5. Se observa duplicidad en la radicación de las PQRSD por la ventanilla de correspondencia de una misma solicitud.

Señores

Departamento de contabilidad

Reciba un cordial saludo de HUMAN CAPITAL OUTSOURCING S.A.S NIT 890.098.590-6

Como es conocimiento de nuestros clientes y en cumplimiento de las normas tributarias nacionales, según lo dispuesto en el Decreto 1680 del 17 de diciembre de 2020; debemos soportar la declaración de renta correspondiente al año gravable 2022, de los descuentos practicados por concepto de retenciones; por tal motivo y en cumplimiento al Art. 381 del Estatuto Tributario, nos permitimos solicitar la remisión de los certificados a título de **RETENCIÓN EN LA FUENTE** del año gravable 2022.

Recordamos que los agentes de retención tenían plazo hasta el 31 de marzo de 2023 para expedir los certificados de retención por el año gravable 2022. Es importante tener en cuenta que según el ART 667 del Estatuto Tributario: "Los agentes retenedores que, dentro del plazo establecido por el Gobierno Nacional, no cumplan con la obligación de expedir los certificados de retención en la fuente, incluido el certificado de ingresos y retenciones, incurrirán en una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del valor de los pagos o abonos correspondientes a los certificados no expedidos".

En caso de no haber practicado deducciones por este concepto, respetuosamente, solicitamos emitir comunicado al respecto.

De antemano Gracias.

Cordialmente,

Señores

Departamento de contabilidad

Reciba un cordial saludo de HUMAN CAPITAL OUTSOURCING S.A.S NIT 830.098.590-6

Como es conocimiento de nuestros clientes y en cumplimiento de las normas tributarias nacionales, según lo dispuesto en el Decreto 1680 del 17 de diciembre de 2020; debemos soportar la declaración de renta correspondiente al año gravable 2022, de los descuentos practicados por concepto de retenciones; por tal motivo y en cumplimiento al Art. 381 del Estatuto Tributario, nos permitimos solicitar la remisión de los certificados a título de **RETENCIÓN EN LA FUENTE** del año gravable 2022.

Recordamos que los agentes de retención tenían plazo hasta el 31 de marzo de 2023 para expedir los certificados de retención por el año gravable 2022. Es importante tener en cuenta que según el ART 667 del Estatuto Tributario: "Los agentes retenedores que, dentro del plazo establecido por el Gobierno Nacional, no cumplan con la obligación de expedir los certificados de retención en la fuente, incluido el certificado de ingresos y retenciones, incurrirán en una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del valor de los pagos o abonos correspondientes a los certificados no expedidos".

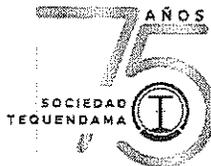
En caso de no haber practicado deducciones por este concepto, respetuosamente, solicitamos emitir comunicado al respecto.

De antemano Gracias.

Cordialmente,

6. Se observan PQRSD donde no se resolvió la inquietud puntual planteada por el peticionario, solicitando información para elaborar la respuesta y no se evidencia la trazabilidad de la misma. A continuación, se observa en detalle los radicados que presentan esta situación:

**Radicado: 202306130000054**



## ESTADO DE CUENTA HOTELES SAN SILVESTRE

Diana Campos <tesoreria@sht.com.co>

25 de enero de 2023, 11:13

Para: "Aux. Contable Hotel San Silvestre" <auxiliarcontable@hotelsansilvestre.com>

Cc: Oswaldo Orduña <cuentasxpagar@sht.com.co>, asistente.contabilidad@sht.com.co, Correspondencia SHT <ventanilla.correspondencia@sht.com.co>, cotizaciones@logisticatequendama.com

Buen Día,

En anteriores correos solicite copia de la factura con recibido porque el estado de cuenta no me da mayor información y no tenemos registrada una factura por ese valor.

Estamos atentos a que por favor remitan copia de la factura con soporte recibido por la Sociedad para poder realizar la trazabilidad.

Cordialmente,



Diana Milena Campos Parra  
Tesorera

### Radicado: 202306130000314

16/2/23, 11:43

Correo de Sociedad Hotelera Tequendama - Solicitud Información



SOCIEDAD  
TEQUENDAMA

Sebastian Peña <profesional.comprasopl@sht.com.co>

### Solicitud Información

1 mensaje

Sebastian Peña <profesional.comprasopl@sht.com.co>

16 de febrero de 2023, 11:43

Para: aux.comercial@urbanex.com.co

Cc: Tatiana Mantilla <jefe.contratacion@sht.com.co>

Buen día,

Dada a su solicitud realizada por medio de la plataforma Orfeo cordialmente me dirijo a usted solicitando su ayuda enviando la(s) orden(es) de servicio generadas por la entidad para el prestador del servicio y/o adquisición del bien, esto como soporte para dar trámite a su solicitud; cabe resaltar que por este medio se dará respuesta a la misma.

Quedo atento a su pronta respuesta.  
Mil gracias.

### Radicado: 202306130000904

### RV: Solicitud de Certificados de Retenciones

1 mensaje

Asistente Contabilidad Sht <asistente.contabilidad@sht.com.co>

19 de abril de 2023, 12:01

Para: CONTABILIDAD HOTEL DON SAUL <contabilidad@hoteldonsaul.com>

Buenas tardes;

Por favor para solicitar los certificados de retencion es necesario que nos envíe los datos básicos.

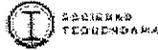
Nit:

Vigencia:

Cordialmente;



**Radicado: 202306130001214**



Alexandra Rojas <alexandra.rojas@ahf.com.co>

**Notificación de la Procuraduría de la conciliación extrajudicial. (REDES)**

1 mensaje

Alexandra Rojas <alexandra.rojas@ahf.com.co>  
Para: dagoberto@notmail.com  
Cc: Juan Carlos Gardeazabal Rodriguez <jefejuridico@ahf.com.co>

13 de mayo de 2023, 8:25

Bogotá 13 de mayo del 2023.

Dr Dagoberto

ASUNTO: NOTIFICACIÓN

Buena días Dr, remito la notificación auto de fecha 13 de mayo de 2023, por medio del cual se dispuso remitir al grupo de reparto de las Procuradurías Judiciales de en Asuntos Civiles o al Centro de conciliación en materia civil, por considerarlo un asunto de su competencia.

Adjunto notificación.  
Quedo atento.

Cordialmente

7. Se observa la respuesta al radicado No. 202306130000014 oficio sin firma del responsable.

De antemano agradecemos la atención prestada y quedamos a sus órdenes para ampliar esta información, en el momento que usted considere oportuno.

Cordialmente

Mauro Enrique Suárez Suárez  
Jefe UEN Operación Logística  
Proyecto: Ximena Meléndez, Coordinador Comercial Logística Tequendama

8. Se observa que las solicitudes de los certificados tributarios vigencia 2022 están clasificados en solicitud de información (17 PQRSD) y petición de información entre entidades (17 PQRSD), no existe uniformidad al clasificar las dichas solicitudes.

No. RADICADO	ASUNTO	REMITENTE	TIPO DE SOLICITUD	NOMBRE DE RESPONSABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
202306130001314	Solicitud de certificado de retenciones gravable año 2022	The Home Finishes ( SAS )	Petición de información entre entidades	Oscar Pulido	Departamento Financiero
202306130001434	Solicitud Certificados Tributarios año gravable 2022.	Sellos Titan ( S.A.S )	Solicitud documentos o copias	Oscar Pulido	Departamento Financiero

9. Se observa que los cobros jurídicos se encuentran clasificados en reclamos y denuncias, no existe uniformidad al clasificar las PQRSD

No. RADICADO	ASUNTO	REMITENTE	TIPO DE SOLICITUD	NOMBRE DE RESPONSABLE	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
202306130000844	Cobro prejuridico	Turnariño LTDA	Reclamos	Diana Campos	Departamento Financiero
202306130000854	Inicio cobro jurídico cartera Sociedad Tequendama - SEVIN LTDA	Seguridad y Vigilancia Industrial Comercial y Bancaria SEVIN LTDA	Reclamos	Oswaldo Orduña	Departamento Financiero
202306130001074	Cobro prejuridico, Demanda Ejecutiva de Mínima Cuantía factura de compra No. 867	Express & Clean Lavandería S.A.S	Denuncia	Cesar Reina	Suites Tequendama

10. Se observa que en cuatro PQRSD se encuentra errado el medio de envío de la respuesta, como:

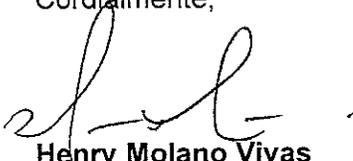
No. RADICADO	ASUNTO	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES
202306130000324	Solicitud de información mantenimiento del parqueadero	Cremil - Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	Viernes, 24 de febrero de 2023	20230613000032400002	Correo Electrónico Institucional	Fue radicada en la entidad
202306130000334	Solicitud informe trimestral cuarto trimestre 2022	Cremil - Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	Viernes, 31 de Marzo de 2023	20230613000033400001	Correo Electrónico Institucional	Fue radicada en la entidad
202306130000444	Solicitud de pago de los días trabajados	Wilson Alexander Martínez Gómez	Lunes, 27 de Marzo de 2023	20230613000044400002	Correo Electrónico Institucional	La respuesta fue enviada por empresa Servientrega.
202306130000534	Solicitud de información y/o Documentos proceso de responsabilidad fiscal No.2019-01216 Ministerio de Defensa Nacional	Contraloría General de la República de Colombia	Martes, 07 de Marzo de 2023	20230613000053400001	Correo Electrónico Institucional	La respuesta se radico físicamente en la oficina de correspondencia.
202306130000544	Requerimiento información contable para el fenecimiento de la cuenta general del presupuesto y del tesoro y la situación financiera balance general de la nación vigencia fiscal 2022.	Cámara de Representantes	Martes, 07 de Marzo de 2023	20230613000054400001	Correo Electrónico Institucional	La respuesta se radico físicamente en la oficina de correspondencia.
202306130000764	Requerimiento solicitud espacio para adecuación cuarto frio	Cremil - Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	Martes, 18 de Abril de 2023	20230613000076400001	Correo Electrónico Institucional	La respuesta se radico en la entidad directamente

## 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. 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.
2. Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
3. Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran "sin respuesta vencida". Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran "en términos para responder", actividad que debe de ser liderada por cada directivo o jefe de Oficina.
4. Se recomienda dar especial atención a la clasificación en la recepción de PQRS evitando posibles respuestas fuera de los términos de acuerdo a la normatividad vigente.

Cordialmente,



**Henry Molano Vivas**  
**Jefe Oficina de control interno**

Elaboró: Andrea Cogua (Auditor) Firma \_\_\_\_\_

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

Copia

Recibido: Gerencia General Firma \_\_\_\_\_