



SHT. 20240200000943

COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA : 19 enero 2024

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. SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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 (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 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 julio al 31 de diciembre 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 de las 183 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitudes se presentaron en los meses de octubre/23 y noviembre/23 radicadas en el sistema de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. PQRSD
JULIO	23
AGOSTO	33
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	45
NOVIEMBRE	44
DICIEMBRE	21
TOTAL	183

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 - SEGUNDO SEMESTRE 2023							
Peticiones Interés gral/particular	Petición información entre entidades	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Denuncias	Traslado por competencia	Totales
19	73	18	8	58	5	2	183
10%	40%	10%	4%	32%	3%	1%	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 73 requerimientos, que corresponde al 40% del total de los requerimientos, seguido por la Solicitud de Información con 58 requerimientos, que representa el 32 % 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 2023, fueron radicados un total de 183 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

DEPARTAMENTO	TOTAL PQRS
Departamento Financiero	77
Departamento de Desarrollo Humano	33
Oficina Jurídica	3
Departamento de Operación Logística	22
Sistemas Integrados de Gestión	7
Planeación	2
Contratación y Compras	8
Gerencia de Emprendimiento e Innovación	1
Gerencia de Negocios Turísticos	14
Gerencia de Suites Tequendama	8
Departamento de Sistemas e Informática	2
UEN Parqueadero Tequendama	4
Gestión documental	1
Sin asignación	1
Gran Total	183

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 77 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y el Departamento de Desarrollo Humano con 33 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 PQRSD se reciben por la ventanilla única de correspondencia y por correo electrónico de las diferentes dependencias de la ST.

CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRSD
Correo electrónico	161
Documento físico	13
Página WEB	9
Total	183

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 PQRSD 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	20	0	44	1	8	73
PETICIÓN INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	13		4	1	1	19
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20		33	2	3	58
QUEJA	7		10		1	18
RECLAMO	5		3			8
DENUNCIA	5					5
TRASLADO POR COMPETENCIA	2					2
TOTAL	72	0	94	4	13	183
PORCENTAJE	39%	0%	51%	2%	7%	100%

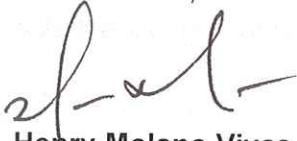
RECOMENDACIONES

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 con 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 Yolanda 900 - EVON - 19-2024 16:37 PM