



2024-130-000838-3

Bogotá, 25 de julio de 2024

De: **HENRY ARTURO MOLANO VIVAS**  
Jefe Control Interno

Para: **COMITÉ DE COORDINACIÓN 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 2024.**

## 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 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 PQRS a las dependencias que según corresponda, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2024.

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 enero al 30 de junio de 2024) 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 337 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitudes se presentaron en los meses de enero y febrero radicadas en el sistema de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

PERIODO	No. PQRSD
ENERO	64
FEBRERO	72
MARZO	41
ABRIL	58
MAYO	57
JUNIO	45
<b>TOTAL</b>	<b>337</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.

Peticiones Interés gral/particular	Petición información entre entidades	Quejas	Reclamos	Solicitud de información	Denuncias	Totales
66	125	16	3	125	2	337
20%	37%	5%	1%	37%	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 entidades y solicitud de información con 125 requerimientos cada una, correspondiente al 74% del total de los requerimientos, seguido por las peticiones de interés general y particular con 66 requerimientos, que representa el 20 % 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	205
Departamento de Desarrollo Humano	34
Oficina Jurídica	7
Departamento de Operación Logística	43
Sistemas Integrados de Gestión	1
Oficina de Planeación	3
Contratación y Compras	1

IDE	1
Gerencia de Negocios Turísticos	6
Gerencia de Negocios Logísticos	1
Suites Tequendama	11
Gerencia general	2
UEN Parqueadero Tequendama	16
UEN Catering	1
Comercializadora	1
Control Interno	1
Inmobiliaria Domma	2
Sin asignar	1
<b>Gran Total</b>	<b>337</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 205 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y la UEN Operación Logística con 43 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, página web y por correo electrónico de las diferentes dependencias de la ST.

CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRS
Correo electrónico	331
Documento físico	5
Página WEB	1
<b>Total</b>	<b>337</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 el envío de la misma a los peticionarios con sus soportes hasta el 16 de junio de 2024.

A partir del 17 de junio se efectuó la apertura de la nueva herramienta de gestión documental IntegraTEQ. Por lo anterior, la oficina de control interno se abstiene de rendir informe sobre las PQRS radicadas en el nuevo aplicativo.

A continuación, se presenta el porcentaje de tiempo de respuesta de las PQRSD que fueron contestadas de acuerdo a los términos de Ley (340) en una muestra aleatoria de 312 PQRSD

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	39		21		1	61
PETICIÓN INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES	55		56		4	115
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	50		66		1	117
QUEJA	4		7		3	14
RECLAMO	2		1			3
DENUNCIA	0		1		1	2
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>152</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>312</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>48%</b>	<b>0%</b>	<b>49%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Una vez analizada la información, se evidencia las siguientes debilidades:

FECHA	No. RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DIAS DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
Martes 02 de enero de 2024	202406130000014	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	6	Lunes 22 de enero de 2024	El sistema toma el día sábado como día hábil. (3 días de mora)
Miércoles 03 de enero de 2021	202406130000024	Petición de información entre entidades	Operación Logística	12	Martes 30 de enero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial.
Jueves 04 de enero de 2024	202406130000034	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	7	Jueves 25 de enero de 2024	La respuesta fue enviada por correo electrónico el 11 de enero y cargada el 25 de enero de 2024 dentro de los términos
Viernes 05 de enero de 2024	202406130000054	solicitud documentos o copias	Desarrollo Humano	0	se envió correo solicitando plazo para la entrega de la información	Se observa la solicitud del plazo para dar respuesta, pero no se observa la respuesta.
Martes 09 de enero de 2024	202406130000064	Petición de información entre entidades	Operación Logística	8	Martes 30 de enero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial.
Miércoles 10 de enero de 2024	202406130000084	Petición de información entre entidades	Operación Logística	7	Martes 30 de enero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial y adjunta el portafolio.
Miércoles 10 de enero de 2024	202406130000094	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	21	lunes 12 de febrero de 2024	El correo anexo como respuesta no muestra la información completa y la fecha de envío no es clara. Se tomo la fecha de cargue al aplicativo evidenciando 13 días de mora.
Jueves 11 de enero de 2024	202406130000134	Petición de información entre entidades	Operación Logística	6	Martes 30 de enero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial.
Lunes 15 de enero de 2024	202406130000144	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	14	lunes 12 de febrero de 2024	El correo anexo como respuesta no muestra la información completa y la fecha de envío no es clara. Se tomo la fecha de cargue al aplicativo evidenciando 10 días de mora.
Lunes 15 de enero de 2024	202406130000154	Petición de información entre entidades	Operación Logística	3	Martes 30 de enero de 2024	La solicitud tiene fecha del 12 de enero y fue radicada el 15 de enero. No se evidencia la respuesta la cual tenía plazo de enviarse el 16 de enero. Se anexo un correo de negociación el 30 de enero de 2024.
Martes 16 de enero de 2024	202406130000194	Petición de interés general y/o particular	Operación Logística	5	Jueves 08 de febrero de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 5 de febrero y cargada al aplicativo el 8 de febrero (2 días de mora). No es posible determinar la fecha de radicación de la respuesta.

Martes 16 de enero de 2024	202406130000204	Petición de interés general y/o particular	Operación Logística	0	Martes 30 de enero de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 25 de enero y cargada al aplicativo el 30 de enero. No es posible determinar la fecha de radicación de la respuesta.
Miércoles 17 de enero de 2024	202406130000264	Petición de interés general y/o particular	Parqueadero	2	Martes 06 de febrero de 2024	La respuesta tiene fecha del 25 de enero de 2024 pero cargada al aplicativo el 6 de febrero, impidiendo conocer la fecha de recibido de la respuesta.
Miércoles 17 de enero de 2024	202406130000274	solicitud documentos o copias	Oficina jurídica	12	lunes 12 de febrero de 2024	La respuesta se radico el 25 de enero de 2024 dentro de los términos y fue cargada al aplicativo hasta el 12 de febrero de 2024.
Lunes 22 de enero de 2024	202406130000304	Petición de información entre entidades	Grupo Catering	8	Martes 13 de febrero de 2024	La respuesta y envío tienen fecha del 1 de febrero de 2024 dentro de los términos de Ley.
Lunes 22 de enero de 2024	202406130000354	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	3	lunes 12 de febrero de 2024	No se evidencia respuesta, el correo es interno de traslado de área el 9 de febrero y cargado al aplicativo el 12 de junio.
Jueves 25 de enero de 2024	202406130000444	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	0	Jueves 01 de febrero de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 24 de enero, no se evidencia la radicación o envío de la misma. Por otra parte, se observa que la pqr fue radicada el 19 de diciembre de 2023 y nuevamente se radico el 25 de enero
Lunes 29 de enero de 2024	202406130000534	solicitud documentos o copias	Parqueadero	0	Martes 06 de febrero de 2024	Se observa la emisión de la factura el 1 de febrero y cargada en el aplicativo el 6 de febrero, no se evidencia el envío con la fecha de respuesta.
Jueves 01 de febrero de 2024	202406130000664	Queja	DOMMA	9	se dio respuesta por parte del contratista	No se observa respuesta por parte de la Sociedad, dado que se refiere a un tema de un contratista.
Lunes 05 de febrero de 2024	202406130000674	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	Jueves 08 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial con fecha del 30 de enero y cargado al aplicativo el 8 de febrero
Lunes 05 de febrero de 2024	202406130000694	Petición de interés general y/o particular	Desarrollo Humano	2	Lunes 19 de febrero de 2024	Se observa la solicitud del plazo para dar respuesta, pero no se observa la respuesta.
Viernes 09 de febrero de 2024	202406130000774	solicitud documentos o copias	Parqueadero	13	Viernes 08 de marzo de 2024	Se observa la emisión de la factura el 26 de febrero y cargada en el aplicativo el 8 de marzo, no se evidencia el envío con la fecha de respuesta. (10 días de mora)
Viernes 09 de febrero de 2024	202406130000784	Petición de interés general y/o particular	Operación Logística	0	Martes 13 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Lunes 12 de febrero de 2024	202406130000814	Petición de interés general y/o particular	Desarrollo Humano	6	Lunes 11 de marzo de 2024	Se observa el traslado de la solicitud al abogado externo y la contestación a la Sociedad de que ya se realizó la respuesta el 11 de marzo de 2024 sin anexar el radicado. Por lo anterior no se tiene la certeza del envío de la respuesta en términos.
Martes 13 de febrero de 2024	202406130000874	Petición de interés general y/o particular	Operación Logística	0	Miércoles 13 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta, se anexa un correo indicando que se está elaborando la cotización, pero no se envió respuesta.
Martes 13 de febrero de 2024	202406130000884	Petición de interés general y/o particular	Operación Logística	0	Martes 27 de febrero de 2024	Se evidencia la respuesta con fecha de 26 de febrero, pero no se observa la fecha de envío o radiado de la respuesta.
Martes 13 de febrero de 2024	202406130000904	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	Lunes 19 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Martes 13 de febrero de 2024	202406130000914	Denuncia	suites Tequendama	11	Jueves 14 de marzo de 2024	No se evidencia la respuesta
Miércoles 14 de febrero de 2024	202406130000934	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	viernes 16 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Miércoles 14 de febrero de 2024	202406130000964	Petición de información entre entidades	Gerencia General	3	Martes 05 de marzo de 2024	La respuesta fue radicada el 20 de febrero con programación de servientrega para el 21 de febrero de 2024. Respuesta dentro de los términos de ley.
Lunes 19 de febrero de 2024	202406130001044	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	5	De acuerdo a lo informado por parte del responsable este documento no requiere respuesta	
Lunes 19 de febrero de 2024	202406130001084	Denuncia	Oficina jurídica	6	De acuerdo a lo informado por parte del responsable este documento no requiere respuesta	

Miércoles 21 de febrero de 2024	202406130001174	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	3	De acuerdo a lo informado por parte del responsable este documento no requiere respuesta	
Viernes 23 de febrero de 2024	202406130001244	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	0	Jueves 29 de febrero de 2024	Se evidencio el envío de la solicitud en excel dentro de los términos
Viernes 23 de febrero de 2024	202406130001254	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	Martes 27 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Martes 27 de febrero de 2024	202406130001274	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	Martes 27 de febrero de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Miércoles 28 de febrero de 2024	202406130001334	Queja	Gerencia De Negocios Logísticos	9	No requiere respuesta	Traslado al departamento de Desarrollo Humano queja emitida por el señor German Huertas, no requiere respuesta.
Jueves 29 de febrero de 2024	202406130001364	Queja	Departamento Financiero	0	Jueves 14 de marzo de 2024	El correo no tiene fecha de envío y fue cargado al aplicativo el 14 de marzo
Viernes 01 de marzo de 2024	202406130001374	solicitud documentos o copias	Parqueadero	0		Se observa la emisión de la factura el 15 de marzo y cargada en el aplicativo el 8 de marzo, no se evidencia el envío con la fecha de respuesta. (10 días de mora)
Lunes 04 de marzo de 2024	202406130001404	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	Viernes 15 de marzo de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Lunes 04 de marzo de 2024	202406130001414	Petición de información entre entidades	Operación Logística	0	Viernes 15 de marzo de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando un plazo para el envío de la cotización.
Martes 05 de marzo de 2024	202406130001464	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	1	Martes 19 de marzo de 2024	Se observa el correo informando que pronto se dará respuesta, pero no se evidencia la respuesta a la solicitud de operaciones recíprocas
Miércoles 06 de marzo de 2024	202406130001484	Petición de información entre entidades	Operación Logística	1	Miércoles 20 de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando un plazo para el envío de la cotización.
Miércoles 06 de marzo de 2024	202406130001494	Petición de interés general y/o particular	Desarrollo Humano	0	Miércoles 13 de marzo de 2024	Documento es informativo de acuerdo a la abogada externa Gloria Pacheco.
Viernes 08 de marzo de 2024	202406130001514	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	2	Miércoles 03 de abril de 2024	Se solicitud información para realizar el pago del aporte de Ley 14 de 1991. No se evidencia la confirmación del pago.
Lunes 11 de marzo de 2024	202406130001534	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	0	Jueves 14 de marzo de 2024	No se evidencia respuesta a la solicitud del proveedor. El correo enviado es interno, la tesorera envía para incluir en la programación de pago.
Miércoles 13 de marzo de 2024	202406130001574	Reclamo	Departamento Financiero	0	Jueves 14 de marzo de 2024	No se evidencia respuesta a la solicitud del proveedor. El correo enviado es interno, la tesorera envía para incluir en la programación de pago.
Jueves 21 de marzo de 2024	202406130001714	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	1	Martes 16 de abril de 2024	Se observa la respuesta firmada el 15 de abril, no se evidencia el radicado o envío de la misma.
Jueves 21 de marzo de 2024	202406130001724	Queja	Gerencia General	0	Lunes 29 de abril de 2024	Se observa la respuesta emitida por la St dentro de los términos, sin evidenciar el recibido de esta.
Lunes 01 de abril de 2024	202406130001784	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	0	Miércoles 03 de abril de 2024	Se observa el envío de un documento solicitado, pendiente el certificado bancario.
Lunes 01 de abril de 2024	202406130001794	Queja	suites Tequendama	3	Lunes 22 de abril de 2024	Se evidencia la respuesta con fecha del 5 de abril y cargada en el aplicativo el 22 de abril, no se evidencia el envío de la respuesta.
Miércoles 03 de abril de 2024	202406130001814	Queja	Oficina Jurídica	4	Miércoles 03 de abril de 2024	El oficio radicado como respuesta es un comunicado de la Procuraduría informando la falla en la página web.
Jueves 04 de abril de 2024	202406130001834	solicitud documentos o copias	Oficina de Planeación	7	Miércoles 24 de abril de 2024	Respuesta enviada el 9 de abril de 2024 dentro del término de ley.
Martes 09 de abril de 2024	202406130001884	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	4	No requiere respuesta de acuerdo a lo informado por el responsable es información recíprocas	
Martes 09 de abril de 2024	202406130001904	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	4	Jueves 25 de abril de 2024	La respuesta tiene fecha del 25 de abril y fue enviada el 29 de abril, presenta 4 días de mora
Miércoles 10 de abril de 2024	202406130001914	solicitud documentos o copias	Comercializadora	13	Miércoles 08 de mayo de 2024	Se observa la solicitud interna de la información a la uen marine beach el 11 de abril de 2024, pero no se evidencia la respuesta de la solicitud externa.

Miércoles 10 de abril de 2024	202406130001924	solicitud documentos o copias	Negocios turísticos	17	Martes 14 de mayo de 2024	Se observa correo electrónico solicitando información a la solicitud. (12 días de mora)
Miércoles 10 de abril de 2024	202406130001964	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	0	Lunes 22 de abril de 2024	Se observa el certificado con fecha de expedición abril 22 mas no se tiene la certeza de la fecha de envío.
Viernes 12 de abril de 2024	202406130001984	Petición de interés general y/o particular	Operación logística	0	Martes 30 abril de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 30 de abril, pero no se tiene la certeza en qué fecha se envió o se radico la respuesta.
Martes 16 de abril de 2024	202406130002034	Petición de información entre entidades	Operación logística	4	Martes 30 de abril de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial el 26 de abril y cargado al aplicativo el 30 de abril.
Miércoles 17 de abril de 2024	202406130002054	Petición de interés general y/o particular	Parqueadero	0	Viernes 19 de abril de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 19 de abril de 2024, pero no se evidencia el recibido de la respuesta, lo que impide determinar la respuesta en los términos de ley.
Jueves 18 de abril de 2024	202406130002084	solicitud documentos o copias	Parqueadero	8	Viernes 10 de mayo de 2024	Se observa la emisión de la factura el 15 de abril y cargada en el aplicativo el 10 de mayo, no se evidencia el envío con la fecha de respuesta. (5 días de mora)
Lunes 22 de abril de 2024	202406130002134	Petición de información entre entidades	Operación logística	0	Martes 07 de mayo de 2025	Se observa la respuesta con fecha del 30 de abril, pero no se tiene la certeza en qué fecha se envió o se radico la respuesta.
Lunes 22 de abril de 2024	202406130002154	Petición de interés general y/o particular	Parqueadero	0	Viernes 10 de mayo de 2024	la solicitud fue enviada el 19 de abril por correo y la radicación tiene fecha del 22 de abril, como respuesta está un pantallazo del aplicativo cargado el 10 de mayo (2 días de mora).
Martes 23 de abril de 2024	202406130002194	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	0	viernes 03 de mayo de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 26 de abril, pero no se evidencia el radicado o envío de la misma
Miércoles 24 de abril de 2024	202406130002214	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	0	Lunes 29 de abril de 2024	Se observa el correo informando que después del 30 de abril se enviara la información. No se evidencia el envío de la información solicitada
Miércoles 24 de abril de 2024	202406130002234	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	0	Lunes 29 de abril de 2024	Se observa el correo informando que después del 30 de abril se enviara la información. No se evidencia el envío de la información solicitada
Miércoles 24 de abril de 2024	202406130002254	solicitud documentos o copias	Desarrollo Humano	5	Martes 14 de mayo de 2024	La respuesta fue emitida el 9 de mayo de 2024 dentro de los términos de Ley.
Jueves 25 de abril de 2024	202406130002274	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	0	Lunes 29 de abril de 2024	Se observa el correo informando que después del 30 de abril se enviara la información. No se evidencia el envío de la información solicitada
Jueves 25 de abril de 2024	202406130002284	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	0	Lunes 29 de abril de 2024	Se observa el correo informando que después del 30 de abril se enviara la información. No se evidencia el envío de la información solicitada
Viernes 26 de abril de 2024	202406130002304	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	0	Lunes 29 de abril de 2024	Se observa el correo informando que después del 30 de abril se enviara la información. No se evidencia el envío de la información solicitada
Martes 30 de abril de 2024	202406130002354	Petición de información entre entidades	Operación logística	3	Lunes 20 de mayo de 2024	Se observa que la solicitud radicada en la Sociedad tiene fecha del 30 de abril y la respuesta con fecha 18 de abril, pero no se evidencia la fecha de radicación o envío de la misma.
Jueves 02 de mayo de 2024	202406130002374	Reclamo	Departamento Financiero	0	Jueves 16 de mayo de 2024	No se evidencia la respuesta, existe un correo indicando el traslado de la solicitud.
Viernes 03 de mayo de 2024	202406130002404	Petición de interés general y/o particular	Oficina de Planeación	16	Viernes 14 de junio de 2024	El radicado era informativo cargue de información con vencimiento junio 14/24. La información se cargó al aplicativo el 13 de junio de 2024.
Viernes 03 de mayo de 2024	202406130002414	Solicitud documentos o copias	Parqueadero	0	Viernes 10 de mayo de 2024	Se observa la emisión de la factura el 8 de mayo y cargada en el aplicativo el 10 de mayo, no se evidencia el envío con la fecha de respuesta.
Viernes 03 de mayo de 2024	202406130002424	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	0	Jueves 16 de mayo de 2024	No se evidencia la respuesta, el correo es interno para la programación de pago



Lunes 06 de mayo de 2024	202406130002434	Petición de información entre entidades	Operación logística	1	Lunes 20 de mayo de 2024	Se observa la solicitud de cotización el 6 de mayo y el correo anexo como respuesta tiene fecha del 26 de abril, donde solicita una cita comercial.
Martes 07 de mayo de 2024	202406130002464	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	0	Jueves 16 de mayo de 2024	No se evidencia la respuesta, el correo es interno para la programación de pago
Martes 07 de mayo de 2024	202406130002474	Petición de interés general y/o particular	Desarrollo Humano	1	Lunes 27 de mayo de 2024	Se observa solicitud de ampliar plazo de respuesta, no se evidencia más trazabilidad
Miércoles 08 de mayo de 2024	202406130002484	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	9	NO REQUIERE RESPUESTA YA QUE NO SE REPORTO ESTE TERCERO EN LAS RECIPROCAS DEL 1 TRIMESTRE	
Miércoles 08 de mayo de 2024	202406130002494	Petición de interés general y/o particular	suites Tequendama	6	Martes 06 de junio de 2024	El correo tiene fecha de 7 de mayo, se radico un día después y la respuesta se dio el 4 de junio. (7 días de mora)
Viernes 10 de mayo de 2024	202406130002524	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	4	Lunes 27 de mayo de 2024	Se solicitud información para realizar el pago del aporte de Ley 14 de 1991 dentro del término. No se evidencia la confirmación del pago.
Viernes 10 de mayo de 2024	202406130002534	Petición de interés general y/o particular	Control Interno	0	Miércoles 15 de mayo de 2024	Se observa la respuesta con fecha del 14 de mayo de 2024, pero no se evidencia el radicado de la respuesta.
Miércoles 15 de mayo de 2024	202406130002614	Petición de interés general y/o particular	Departamento Financiero	9	Martes 11 de junio de 2024	No se evidencia la respuesta, correo indicando que en la tarde se envía la información.
Jueves 16 de mayo de 2024	202406130002644	Petición de información entre entidades	Operación logística	21	se dio respuesta por parte del comercial	No se adjuntó respuesta a la solicitud de cotización
Viernes 17 de mayo de 2024	202406130002664	Petición de información entre entidades	Operación logística	0	Lunes 20 de mayo de 2024	No se evidencia la respuesta. Se anexa correo solicitando una reunión comercial
Viernes 17 de mayo de 2024	202406130002674	Petición de interés general y/o particular	suites Tequendama	3	Martes 11 de junio de 2024	El oficio tiene fecha de radicación el 17 de mayo y la respuesta tiene fecha de radicación el 14 de mayo con cargue en el aplicativo el 11 de junio de 2024. Respuesta dentro de términos
Viernes 17 de mayo de 2024	202406130002684	Queja	Operación logística	4	Miércoles 12 de junio de 2024	Se observa el envío de las pólizas el 23 de mayo para aprobación, la fecha no coincide con el aplicativo
Lunes 20 de mayo de 2024	202406130002714	Petición de interés general y/o particular	Desarrollo Humano	0	Martes 06 de junio de 2024	Información remitida para poder dar respuesta dentro del término.
Martes 21 de mayo de 2024	202406130002724	Solicitud documentos o copias	Parqueadero	6	Martes 11 de junio de 2024	Se observa la emisión y cargue de la factura el 21 de mayo, no se evidencia el envío con la fecha de respuesta.
Jueves 23 de mayo de 2024	202406130002814	Petición de interés general y/o particular	suites Tequendama	0	Viernes 31 de mayo de 2024	El correo tiene fecha de 22 de mayo, se radico un día después. Respuesta dentro de términos de Ley.
Viernes 24 de mayo de 2024	202406130002824	Petición de interés general y/o particular	Negocios turísticos	12	Jueves 27 de junio de 2024	Es una solicitud de documentos (10 días hábiles) no se evidencia respuesta solo se encuentra anexo copia del pago anexado al sistema el 27 de junio. (12 días de mora)
Lunes 27 de mayo de 2024	202406130002854	Petición de información entre entidades	Operación logística	1	Jueves 13 de junio de 2024	la respuesta tiene fecha 07 de junio y cargada al aplicativo el 12 de junio, no se evidencia el radicado o envío de esta.
Miércoles 29 de mayo de 2024	202406130002884	Petición de información entre entidades	Operación logística	10	Lunes 24 de junio de 2024	Se observa la carta de traslado por competencia con fecha del 30 de mayo y cargado al aplicativo el 24 de junio. No se observa el radicado o envío de la misma.
Jueves 30 de mayo de 2024	202406130002904	Solicitud documentos o copias	Parqueadero	0		No se generó respuesta ni se cargó la emisión de la factura
Martes 04 de junio de 2024	202406130002944	Solicitud documentos o copias	Parqueadero	0		No se generó respuesta ni se cargó la emisión de la factura
Miércoles 05 de junio de 2024	202406130002954	Queja	Operación logística	4	Viernes 28 de junio de 2024	La respuesta anexada no tiene fecha de elaboración y cargada al aplicativo el 28 de junio. No se evidencia el radicado o envío de la misma
Miércoles 05 de junio de 2024	202406130002994	Solicitud documentos o copias	Desarrollo Humano	0	Miércoles 12 de junio de 2024	Correo solicitando información para la respuesta
Jueves 06 de junio de 2024	202406130003014	Solicitud documentos o copias	Parqueadero	0		No se generó respuesta ni se cargó la emisión de la factura

Jueves 06 de junio de 2024	202406130003024	Petición de información entre entidades	Desarrollo Humano	0	Viernes 14 de junio de 2024	Se observa el correo de envío de la respuesta con fecha dentro del término, sin evidenciar el oficio de la respuesta.
Jueves 06 de junio de 2024	202406130003064	Petición de interés general y/o particular	Operación logística	0	Viernes 28 de junio de 2024	Como respuesta se observa un correo interno de traslado de área, no hay respuesta.
Jueves 13 de junio de 2024	202406130003114	Queja	Parqueadero	0	NO REQUIERE RESPUESTA	No se generó respuesta, fue una queja.
Viernes 14 de junio de 2024	202406130003134	Petición de información entre entidades	Negocios turísticos	0	Viernes 14 de junio de 2024	Se observa que se anexo el recibo de pago del mes de abril y no se envió al correo indicado en la solicitud.

1. No se evidencia el envío de la respuesta o radicación de recibido por parte del solicitante, se anexa la carta, la certificación, la factura, la consignación, el estado de cuenta, lo cual no permite establecer los términos de la respuesta.
2. La PQRS que llegan al correo de la ventanilla de correspondencia son radicadas al día siguiente, lo que puede afectar el cumplimiento a los tiempos de respuesta.
3. A las solicitudes de cotización, se anexa como respuesta un correo solicitando una reunión comercial y no la cotización solicitada.
4. Se recomienda revisar si se tiene en cuenta el día sábado como día hábil para emitir las respuestas de las PQRS.
5. El aplicativo orfeo presenta debilidad en la información de los días de mora en las respuestas, dado que tienen la misma fecha de ingreso, la misma fecha de respuesta, el mismo tipo de PQRS y diferentes días de mora. Por lo anterior, se recomienda revisar la programación del sistema.

FECHA	No. RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	DIAS DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA
Viernes 26 de enero de 2024	202406130000454	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	4	lunes 12 de febrero de 2024
Viernes 26 de enero de 2024	202406130000464	Petición de información entre entidades	Departamento Financiero	6	lunes 12 de febrero de 2024

Miércoles 28 de febrero de 2024	202406130001294	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	2	Miércoles 13 de febrero de 2024
Miércoles 28 de febrero de 2024	202406130001324	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	1	Miércoles 13 de febrero de 2024

Jueves 07 de marzo de 2024	202406130001504	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	2	Martes 26 de marzo de 2024
Lunes 11 de marzo de 2024	202406130001524	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	2	Martes 26 de marzo de 2024

Martes 12 de marzo de 2024	202406130001554	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	2	Martes 26 de marzo de 2024
Martes 12 de marzo de 2024	202406130001564	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	1	Martes 26 de marzo de 2024

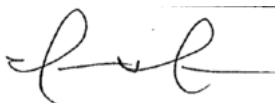
Miércoles 20 de marzo de 2024	202406130001684	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	8	Martes 16 de abril de 2024
Miércoles 20 de marzo de 2024	202406130001694	solicitud documentos o copias	Departamento Financiero	9	Martes 16 de abril de 2024

## 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 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 ARTURO MOLANO VIVAS  
 Jefe Control Interno  
 Oficina Control Interno

Anexos:  
 Elaboró: ANDREA DEL PILAR COGUA PAEZ / OCI  
 Aprobó: HENRY ARTURO MOLANO VIVAS OCI  
 Copia: