

Bogotá, 25 de julio de 2024

De: HENRY ARTURO MOLANO VIVAS
Jefe Control Interno

Para: COMITÉ DE CORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe de seguimiento a la Instalación Hotelera GIO Santa Marta

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en atención a lo dispuesto en la normatividad vigente en temas de Control Interno frente a la valoración del riesgo, en la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, y al Plan Estratégico Avante II de la SHT, da cumplimiento al seguimiento y control para la vigencia 2024,

De conformidad con lo anterior y en cumplimiento a la Política de Administración del Riesgo, se realizó el seguimiento a la Instalación Hotelera GIO Santa Marta, como mystery shopper con fin de verificar la efectividad de los controles establecidos y fortalecer la cultura de prevención para mitigar los posibles riesgos detectados. Dicho seguimiento es solicitado por el comité Directivo a solicitud de la Vicepresidencia de Negocios Turísticos.

ALCANCE

En técnicas de auditoría de cliente como mystery shopper cuya finalidad es evaluar el servicio de atención a los huéspedes, verificación de estado de la instalación hotelera, validación estado de los bienes (activos fijos) y evaluación plan de acción suscrito con la Supervisión de contrato

METODOLOGÍA

De conformidad a lo establecido en el plan de auditoría, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno de la vigencia 2024, se realizó el seguimiento los días 17 y 18 de julio de 2024.

Se utilizaron métodos de entrevista, observación, verificación documental y pruebas de cumplimiento. Así mismo, se manejó un muestreo estadístico de la información de la unidad, para lo cual tiene la incertidumbre al riesgo de la no verificación total al desempeño de la gestión.

OBJETIVO

Verificar y efectuar seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el manejo del inventario de materia prima, manejo de efectivo y procedimientos y controles establecidos para el funcionamiento, manejo y ejecución de los recursos de la Sociedad Tequendama S.A.

RESULTADOS

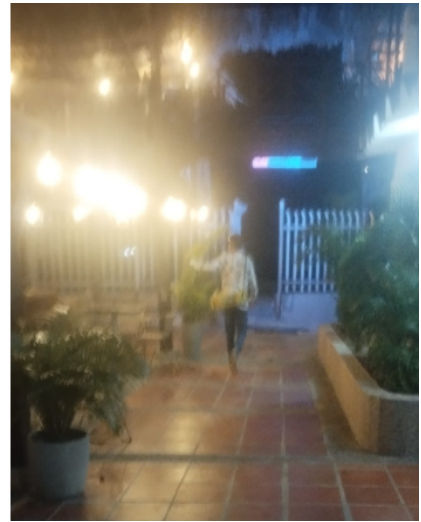
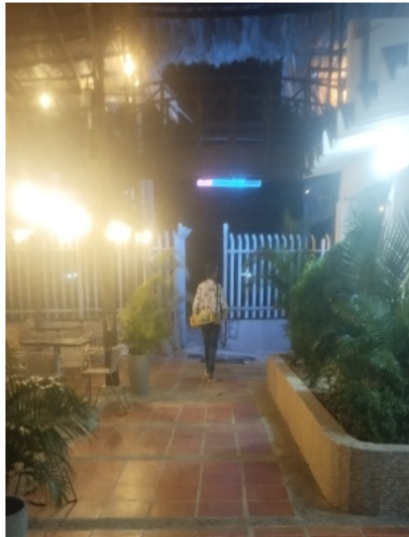
La Oficina de Control Interno realizo seguimiento a la Instalación Hotelera con los siguientes resultados.

1. ZONA DE RESTAURANTE.

En seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno como mystery shopper se observa que los horarios de atención del restaurante no son los óptimos para la operación, siendo las 12.15 pm hora de almuerzo, la puerta de ingreso al mismo aparece con letrero “cerrado”, en dialogo con huésped afirman que “la comida no es acorde a el precio, mejor vamos al lado donde se ofrece un plato de \$80.000 para dos personas” por tanto se recomienda verificar el producto y se recomienda supervisar los horarios de atención al público de las zonas de comidas. Igualmente se anexa foto de menú del día por valor aprox \$36.000 para ser evaluado a las exigencias del sector.



Se evidencio ingreso de personal no autorizado a las zonas del hotel como recicladores, vendedores ambulantes, lo que pude generar riesgos de seguridad y genera mal aspecto a la instalación hotelera antes los huéspedes.



2. HABITACIONES BLOQUEADAS POR AIRE ACONDICIONADO Y POR MANTENIMIENTOS MENORES

En seguimiento efectuado se evidencia que las habitaciones 102,101, 105,107,109,110,115, 208 presentan bloqueos los cuales pueden ser subsanados para la venta de forma inmediata, re recomienda que exista un control y/o autorización para el bloqueo de habitaciones y se tenga previsto que tipo de mantenimiento se requiere y que tiempo va a estar fuera de servicio, lo anterior dado que al indagar la autorización para el bloqueo no se presentó soporte alguno.



Campana no presenta el mantenimiento adecuado, se evidencia que se efectuó lavado externo, pero aún está pendiente limpieza general. Por lo tanto, aún persiste la debilidad detectada por la supervisión del contrato suscrito como plan de acción

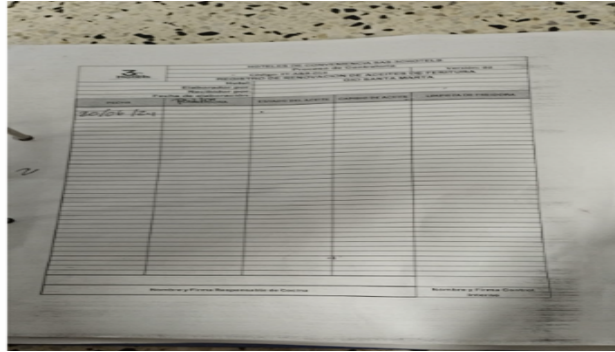


Se evidencia riesgos de inocuidad al mantener los elementos de aseo cerca de la zona de producción lo que genera mal aspecto y riesgos de inocuidad.



De acuerdo al plan de acción se evidencia que aún no está subsanada la debilidad detectada por a la supervisión del contrato, dado que hay planillas sin diligenciar y desactualizadas.

FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CONDICIONES ORGANIZACIONALES		CONSIDERACIONES
18/03/2024	18/03/2024	18/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. Limpieza
18/03/2024	18/03/2024	18/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2. Higiene
18/03/2024	18/03/2024	18/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Seguridad
18/03/2024	18/03/2024	18/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Salud
18/03/2024	18/03/2024	18/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5. Ambiente
18/03/2024	18/03/2024	18/03/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6. Otros

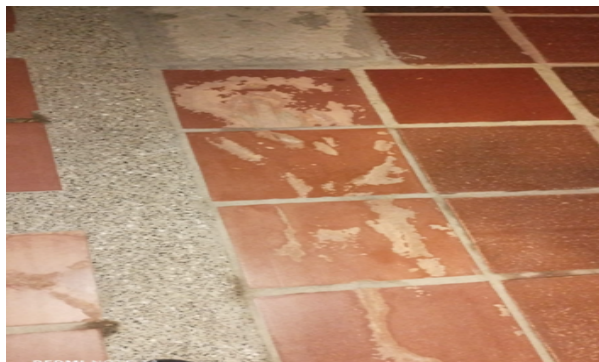


3. RIESGOS POR MANTENIMIENTO DE LA INSTALACIÓN HOTELERA

Se evidencia riesgos de índole seguridad en el trabajo, dado que en la zona de cuarto de máquinas de la piscina hay una falla de fuga de agua y dentro hay instalaciones eléctricas, lo que podría generar un accidente de índole laboral, así como algún daño a los equipos del Hotel.



Se observa que las baldosas de la instalación se encuentran desgastadas en las zonas comunes del bar y generan aspecto de falta de mantenimiento y mal aspecto hacia los huéspedes. Generando riesgos de reputación de la instalación hotelera.



Se reitera que las pérgolas exteriores de la torre hotel aún se encuentran en mal estado lo que genera mal aspecto a los clientes y huéspedes de la instalación.



Se observa que las ventanas de las habitaciones presentan mal estado en temas de pintura lo cual puede generar mal aspecto ante los huéspedes.



Se recomienda que se efectúen cambios de blackout cortinas de las habitaciones que se encuentren en mal estado, se evidencia que la habitación 206 se encuentra pegado con ganchos de cosedora.



Se recomienda efectuar bajas de elementos que se encuentran almacenados los cuales ya no están en óptimo estado y están generando mal aspecto en varias zonas del back en la instalación hotelera, como comedor de funcionarios, mantenimiento, zonas de planta eléctrica, zona de administración.



Zona de bienestar de empleados se encuentra en malas condiciones. El comedor se encuentra sin conexiones de luz para hacer conexión del ventilador, así como no cuenta con aire acondicionado para bienestar de los empleados de la instalación. Así mismo la zona de los Locker el cielorraso esta por caerse lo que puede generar un accidente de índole laboral.



Se observa que la zona de bombas de agua de la instalación hotelera presenta suciedad y mal aspecto en cuento a mantenimiento y aún persiste la bomba dañada



4. PLAN DE ACCION SUSCRITO CON LA SUPERVISION DEL CONTRATO

1. Aseo y limpieza en general de los equipos y áreas de cocina: Aún persiste el tema de aseo en las zonas de cocina se evidencia que aún no se ha hecho el lavado de la campana a profundidad, el aseo de las zonas comunes se observa positivo sin embargo se recomienda continuar con el seguimiento.
2. Contaminación cruzada: Aún persiste el tema se observa debilidades en la marcación de alimentos como es la patilla plátanos precocidos y papayas, aun se evidencia que hay materia prima en un solo congelador dado que el otro se encuentra averiado.



3. Planillas (temperaturas, aseo, plan de saneamiento): Aún persiste la debilidad no se evidencia diligenciamiento de las mismas, se recomienda continuar con el seguimiento.
4. Lavaplatos bar: La estructura se encuentra con enchape, se recomienda terminar las dos baldosas faltantes



5. Matriz mantenimiento: se evidencia que ya se está llevando hoja de vida de los equipos y se está llevando matriz de mantenimientos preventivos, se recomienda continuar con el seguimiento.
6. Impresora Pos : Aún persiste el problema. Se recomienda No cerrar continuar con el seguimiento.
7. No se hace uso del sistema inventario para el descargue de la venta diaria y el control de costos: Se informo que se está haciendo a diario la interfaz. Se recomienda continuar con el seguimiento.
8. No se realiza la entrega formal de los cargos y turnos de caja en restaurante. Se efectuó arqueo en las dos cajas de recepción y de restaurante el cual no se evidencian faltantes de acuerdo a soporte firmado por el cajero y la gerente encargada.: Se efectuó arqueo de caja la cual no se observa descuadres, igualmente se hizo seguimiento y no se observaron novedades, se recomienda continuar con el control y seguimiento.

FORMATO ENTREGA DE CAJA MENOR

BASE DE CAJA DE RECEPCION		RECIBE		ENTREGA	
FECHA	HORA				
18/7/2024	10:22:12 a. m.				
BILLETES		CANTIDAD		TOTAL	
\$	100.000	0	\$		
\$	20.000	8	\$	300.000	
\$	20.000	1	\$	20.000	
\$	10.000	0	\$		
\$	5.000	0	\$		
\$	2.000	3	\$	6.000	
\$	1.000	0	\$		
TOTAL BILLETES				\$ 326.000	
MONEDAS		CANTIDAD		TOTAL	
\$	500	0	\$		
\$	200	6	\$	1.200	
\$	100	47	\$	4.700	
\$	50	12	\$	600	
TOTAL MONEDAS		65		\$ 6.500	
TOTAL EFECTIVO				\$ 332.500	
TOTAL RECIBOS / PAID OUTS / FACTURAS				\$ 447.800	
SOBRANTE / FALTANTE				\$ 200	
TOTAL CAJA				\$ 1.000.300	

OBSERVACIONES: Pendiente reembolso de 447.800 por parte del area de ingresos, reembolso enviado el 13/07/07

Juan C. Ovalles
[Signature]

ENTREGA DE CAJA RECEPCION HOTEL GIO SANTA MARTA

BASE DE RECEPCION				1.000.000	
FECHA	HORA				
4/06/2021	07:00:00 a. m.				
BILLETES					
\$	100.000		\$		
\$	50.000	10	\$	500.000	
\$	20.000		\$		
\$	10.000	5	\$	50.000	
\$	5.000	7	\$	35.000	
\$	2.000	19	\$	38.000	
\$	1.000		\$		
MONEDAS					
\$	500		\$		
\$	200	8	\$	1.600	
\$	100	22	\$	2.200	
\$	50	4	\$	200	
TOTAL EFECTIVO				\$ 627.000	
TOTAL VALES		0			
SOBRANTE/FALTANTE					
TOTAL CAJA				\$ 627.000	
RECIBE			ENTREGA:		
CHILLOO					
ENTREGA LLAVE GERENCIA y RACK //					

[Signature]
Juan C. Ovalles

9. Se reporta agotado de materias primas: Se indica que las compras se están haciendo desde casa matriz, se recomienda continuar con el seguimiento.
10. Se evidencia colaboradores consumiendo bebidas en la noche: No se observó novedades de funcionarios del operador realizando consumos en las zonas del Hotel. se recomienda continuar con el seguimiento.
11. Cintas negras lámparas: Actividad aun no cumplida en todas las habitaciones evaluadas no se observó la cinta. se recomienda continuar con el seguimiento.
12. Se hallaron plumas al interior de las habitaciones: Actividad pendiente aún no está los cauchos de las puertas se recomiendan continuar con el seguimiento.
13. Techo terraza: Aún persiste la novedad, se encuentra con un plástico que genera mal aspecto en las goteras.

14. Aires acondicionados: Aún persisten la debilidad hay aires acondicionas en mal estado e incluso hay habitaciones bloqueadas que a deduce el operador por falta de aires acondicionados.
15. Aseo áreas públicas - 16 Aseo y recuperación parqueadero: Se evidencia que aún persiste desorden en las zonas de la instalación hotelera, se recomienda continuar con el seguimiento dado que la debilidad no ha sido subsanada.



- 17 Salida activos baja: Se evidencia que aún hay activos fijos sin dar de baja que se encuentran en varios espacios de la instalación hotelera se recomienda continuar con el seguimiento dado que la debilidad no ha sido subsanada.

Atentamente, _____

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: