

Bogotá, , 28 de marzo de 2025

De: DIANA CAROLINA BARRERO FLOREZ
Jefe Control Interno

Para: Funcionarios

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 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 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 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.

Previo a la evaluación, se debe manifestar que si bien el proceso de tramite de las PQRSD y el seguimiento a la contestación de las mismas es liderada por la Dirección de Gestión Documental, es un proceso transversal, por lo tanto la responsabilidad de la atención y respuesta en términos de calidad y en cumplimiento de los términos es de cada una de las dependencias que le son asignadas las PQRSD y por ello el resultado de la verificación compete a las áreas involucradas y como primera línea de defensa se deben liderar las acciones que correspondan.

RESULTADOS

Se validó la trazabilidad de las PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el sistema de Gestión documental IntegraTEQ y se verificó que en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama (<https://sociedadtequendama.com/contacto/>), contiene el link de PQRSD, en el cual se permite que el usuario interponga su petición por medio de la plataforma y sea posible la consulta de la respuesta.

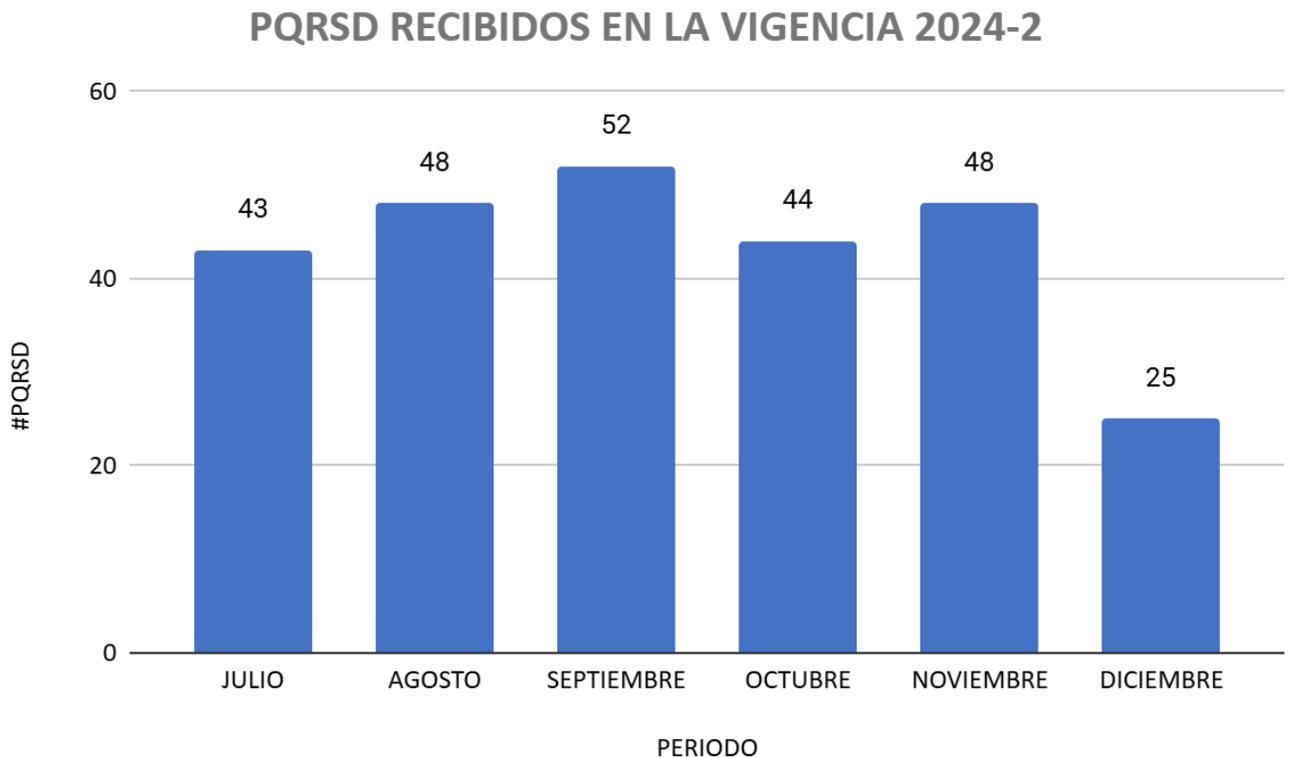
De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo 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 con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental “IntegraTEQ” y enviada por la Oficina de Gestión Documental, fue posible establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2024) la Sociedad Hotelera Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. SOLICITUDES MENSUALES

Respecto al comportamiento mensual, se observa que, de las 260 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitudes se presentaron en los meses de agosto, septiembre y noviembre radicadas en el sistema de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.



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. A continuación, se muestra la clasificación de las PQRSD:

CANTIDAD SEGÚN TIPOLOGÍA. DE LA PQRSD						
Petición de interés general y/o particular	Solicitud documentos o copias	Denuncia.	Consulta.	Petición información entre entidades	Derecho de Petición sin tipificar.	TOTAL
52	82	1	3	94	28	260
20,00%	31,54%	0,38%	1,15%	36,15%	10,77%	100,00%

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 94 requerimientos cada una, correspondiente al 36,15% del total de los requerimientos, seguido por la “*Solicitud documentos o copias*” con 82 requerimientos, que representa el 31.54 % del total de requerimientos recibidos.

3. SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema IntegraTEQ), respecto al segundo semestre del año 2024, fueron radicados un total de 260 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

AREA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y MARCA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	132
DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	36
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	1
UEN GASTRONOMIA	3
UEN HOTELERIA	4
UEN INMOBILIARIA	1
OFICINA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO CORPORATIVO	13
OFICINA JURIDICA	10
UEN OPERACIÓN LOGISTICA	25
UEN PARQUEADERO	4
SECRETARÍA GENERAL	1

UEN SOCIEDADES	4
SUITES TEQUENDAMA	11
VICEPRESIDENCIA TURÍSTICA Y GASTRONOMICA	8
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y COMPRAS	5
TOTAL	260

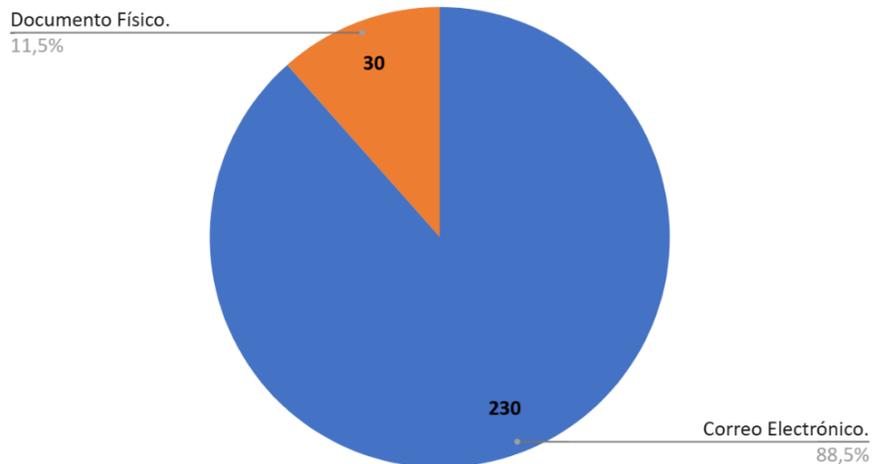
Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Dirección Financiera con 132 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y la Dirección de Talento Humano con 36 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental IntegraTEQ.

4. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES PQRSD

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 SHT.

CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRSD
Correo electrónico	230
Documento físico	30
Total	260

MEDIO DE RECEPCIÓN PQRSD VIGENCIA 2024-2



5. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección 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 IntegraTEQ (trazabilidad) las respuestas firmadas y el envío de la misma a los petitionarios 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.

REQUERIMIENTO	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS.	SIN RESPONDER DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS.	SIN RESPONDER FUERA DE TERMINOS
Petición de interés general y/o particular	8	0	7	2
Solicitud documentos o copias	16	0	12	1
Denuncia.	0	0	0	0
Consulta.	1	0	0	0
Petición información entre entidades	18	0	4	4
Derecho de Petición Sin Clasificar.	5	0	2	1
TOTAL	48	0	25	8
PORCENTAJE.	59,26%	0,00%	30,86%	9,88%

6. ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LA BASE DE DATOS DE PQRSD

De acuerdo con lo anterior, a efectos de evaluar la oportunidad y calidad de la información la Oficina de Control Interno procedió a seleccionar una muestra 81 PQRSD que corresponde al 31% de las PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2024, evidenciando lo siguiente:

I. OPORTUNIDAD

En el presente capítulo se enuncian las debilidades identificadas relacionadas con el cumplimiento de los tiempos de respuesta, esto es, extemporaneidad en las respuestas, así como las que no fueron contestadas en los siguientes términos:

❖ Respuesta de PQRSD por fuera de los términos de Ley

En el siguiente cuadro se relacionan que de acuerdo con la muestra seleccionada se observó que se contestaron de forma extemporanea, a saber:

Fecha PQRSD	N° Radicado	Dependencia Responsable	Tipo de Solicitud	Días de Inoportunidad	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
10/07/2024	2024-270-000345-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	3	30/07/2024	Se aprecia respuesta por correo, se recomienda que el soporte de respuesta cuente con la fecha de respuesta.
02/08/2024	2024-270-000386-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	2	30/08/2024	No se evidenció una comunicación de respuesta, no fue posible identificar el destinatario, el remitente y el responsable de la elaboración. Datos importantes para garantizar la trazabilidad de la petición y su correspondiente respuesta.
02/08/2024	2024-270-000388-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	2	22/08/2024	Respuesta Extemporánea
05/08/2024	2024-270-000389-4	Suites Tequendama	Petición de interés general y/o particular	7	6/09/2024	Respuesta Extemporánea
05/08/2024	2024-270-000391-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	1	22/08/2024	Respuesta Extemporánea
09/08/2024	2024-270-000396-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	1	27/08/2024	Respuesta Extemporánea

13/08/2024	2024-270-000401-4	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	Petición de interés general y/o particular	1	5/09/2024	No se aprecia soporte de respuesta (acta de reunión, correo de citación de reunión o comunicación con el petionario).
28/08/2024	2024-270-000422-4	Dirección Talento Humano	Derecho de Petición	2	20/09/2024	Se recomienda que las terminaciones de las PQRSD se efectúen con los motivos de terminación u oficio de respuesta al petionario, por parte del área responsable.
06/09/2024	2024-270-000432-4	Dirección Talento Humano	Petición de interés general y/o particular	3	30/09/2024	Respuesta Extemporánea
11/09/2024	2024-270-000448-4	Gastronomía	Solicitud documentos o copias	1	03/10/2024	Respuesta Extemporánea
12/09/2024	2024-270-000449-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	8	08/10/2024	Respuesta Extemporánea
12/09/2024	2024-270-000450-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	8	08/10/2024	Se evidencia posible uso incorrecto de la herramienta para emitir respuestas y generar los cierres de gestión de las PQRSD
26/09/2024	2024-270-000469-4	Dirección de Adquisiciones y Compras	Solicitud documentos o copias	5	17/10/2024	Respuesta Extemporánea
27/09/2024	2024-270-000474-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	9	29/10/2024	Respuesta Extemporánea
16/10/2024	2024-270-000495-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	32	09/12/2024	Respuesta extemporánea
17/10/2024	2024-270-000496-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	30	09/12/2024	Respuesta extemporánea
22/10/2024	2024-270-000503-4	Departamento Financiero	Petición información	4	10/11/2024	Se aprecia que la PQRSD cuenta con 4 días de vencido,

			entre entidades			sin embargo, el reporte emitido por el área de gestión documental figura que la PQRSD es de 0 días de vencido.
25/11/2024	2024-270-000576-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	16	10/01/2025.	Esta PQRSD no fue contestada en la vigencia 2024.
25/11/2024	2024-270-000578-4	Parqueadero	Derecho de Petición	16	11/01/2025	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD. Se evidencia debilidad en el uso de la herramienta, debido a que se evidencia dos respuestas iguales al mismo radicado y peticionario. PQRSD.
09/12/2024	2024-270-000592-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	5	09/01/2025	Esta PQRSD no fue contestada en la vigencia 2024. Contestada en la vigencia 2025.
09/12/2024	2024-270-000593-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	5	09/01/2025.	Esta PQRSD no fue contestada en la vigencia 2024. Contestada en la vigencia 2025.
10/12/2024	2024-270-000597-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	5	10/01/2025	Esta PQRSD no fue contestada en la vigencia 2024. Contestada en la vigencia 2025.
10/12/2024	2024-270-000595-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	2	09/01/2025	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD. Contestada en la vigencia 2025.

- Se evidenció que algunas PQRSD que se reciben por correo electrónico y/o por la ventanilla de correspondencia son radicadas al día siguiente, lo que puede generar un riesgo en el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
- Se evidenció inconsistencia con el registro de días de extemporaneidad de las respuestas a las PQRSD, tal como se evidenció en el registro con radicado N° 2024-270-000503-4 de la muestra que la PQRSD lleva cero (0) días de vencido, sin embargo, en la revisión del soporte, se evidencia que la PQRSD fue respondida con cuatro (4) días por fuera del término de Ley, sin embargo, de acuerdo con la mesa de trabajo realizado con la Dirección Gestión Documental, se señaló que se realizó una ventana emergente con el fin de corregir esta irregularidad y ya es posible realizar la corrección de forma manual a las PQRSD recibidas en este semestre.

❖ PQRSD SIN RESPUESTA

A continuación se exponen las peticiones que de acuerdo con la información registrada en el aplicativo IntegraTEQ se evidencio que no contenían respuesta:

Fecha PQRSD	N° Radicado	Dependencia Responsable	Tipo Solicitud	Fecha Respuesta INTEGRATEQ	Observaciones OCI
12/07/2024	2024-270-000347-4	Operación Logística	Petición de interés general y/o particular	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia cierre de la PQRSD.
16/07/2024	2024-270-000349-4	Operación Logística	Petición de interés general y/o particular	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia cierre de la PQRSD.
22/07/2024	2024-270-000358-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia cierre de la PQRSD.
24/07/2024	2024-270-000369-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia cierre de la PQRSD.

13/08/2024	2024-270-000402-4	Suites Tequendama	Derecho de Petición	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia cierre de la PQRSD.
20/09/2024	2024-270-000462-4	Oficina Jurídica	Derecho de Petición	No se evidencia fecha de respuesta.	Se evidencia que el oficio no fue respondido y en la trazabilidad no se evidencia concordancia en el tramite de la PQRSD.
25/09/2024	2024-270-000467-4	Oficina Jurídica	Petición información entre entidades	No se evidencia fecha de respuesta.	No se evidencia respuesta al peticionario.
12/11/2024	2024-270-000542-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia respuesta de la PQRSD.
10/12/2024	2024-270-000598-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia respuesta de la PQRSD.
16/12/2024	2024-270-000600-4	Dirección de Adquisiciones y Compras	Petición información entre entidades	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta y en la trazabilidad no se aprecia respuesta de la PQRSD.

- Se evidencia el no cumplimiento en los terminos de ley en las respuestas de las PQRSD debido que no fueron contestadas dentro del plazo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que las PQRSD relacionadas en el cuadro que antecede a la fecha de la verificación no se ha generado respuesta.

II. CALIDAD

En el presente capitulo se valida la consistencia de las respuestas de acuerdo a la petición, así como los soportes de las respuestas y el registro de los campos requeridos para la trazabilidad de la PQRSD en la plataforma IntegraTEQ, para lo cual se detalla a continuación las PQRSD con estas debilidades:

❖ PQRSD sin soportes de respuesta e inconsistencias de información

En el cuadro que se detalla a continuación se relacionan las PQRSD que no se evidenció el soporte de respuesta así como respuestas que no contienen la totalidad de información a efectos de garantizar la calidad en la atención de las PQRSD:

Fecha PQRSD	N° Radicado	Dependencia Responsable	Tipo Solicitud	Días Inoportunidad	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
02/07/2024	2024-270-000336-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	0	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta.
02/07/2024	2024-270-000338-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	0	No se evidencia fecha de respuesta.	No se aprecia soporte de respuesta.
06/08/2024	2024-270-000392-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	0	22/08/2024	Se recomienda que los oficios sean dirigidos a nombre del peticionario. Se aprecia que el presente oficio no se respondió a nombre del peticionario.
08/08/2024	2024-270-000393-4	Operación Logística	Petición información entre entidades	0	No se evidencia fecha de respuesta.	No se evidencia documento de respuesta
06/09/2024	2024-270-000433-4	Operación Logística	Petición información entre entidades	0	9/09/2024	No se evidencia respuesta al peticionario.
09/09/2024	2024-270-000436-4	Suites Tequendama	Petición de interés general y/o particular	0	23/09/2024	Se aprecia un total de 5 respuestas al peticionario con contenidos similares. Se evidencia posible uso incorrecto de la herramienta para emitir respuestas y generar los cierres de gestión de las PQRSD
10/09/2024	2024-270-000441-4	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	Derecho de Petición	0	12/09/2024	No se aprecia soporte de respuesta.

11/09/2024	2024-270-000447-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	0	17/09/2024	Se aprecia inconsistencia en la tipificación de los anexos de los peticionarios, debido a que estos se están nombrando bajo la categoría de "Resolución", sin embargo, estos corresponden a facturas y soportes que acompañan a la factura de la persona jurídica quien está realizando la petición.
10/07/2024	2024-270-000345-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	3	30/07/2024	Se aprecia respuesta por correo, se recomienda que el soporte de respuesta cuente con la fecha de respuesta.
02/08/2024	2024-270-000386-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	2	30/08/2024	No se evidenció una comunicación de respuesta, no fue posible identificar el destinatario, el remitente y el responsable de la elaboración. Datos importantes para garantizar la trazabilidad de la petición y su correspondiente respuesta.
13/08/2024	2024-270-000401-4	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	Petición de interés general y/o particular	1	5/09/2024	No se aprecia soporte de respuesta (acta de reunión, correo de citación de reunión o comunicación con el peticionario).
28/08/2024	2024-270-000422-4	Dirección Talento Humano	Derecho de Petición	2	20/09/2024	Se recomienda que las terminaciones de las PQRSD se efectúen con los motivos de terminación u oficio de respuesta al peticionario, por parte del área responsable.
12/09/2024	2024-270-000450-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	8	08/10/2024	Se evidencia posible uso incorrecto de la herramienta para emitir respuestas y generar los cierres de gestión de las PQRSD

22/10/2024	2024-270-000503-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	4	10/11/2024	Se aprecia que la PQRSD cuenta con cuatro (4) días de vencido, sin embargo, el reporte emitido por el área de gestión documental figura que la PQRSD es de 0 días de vencido.
------------	-------------------	-------------------------	--------------------------------------	---	------------	---

- 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.
- Se evidencia debilidad en el uso de la herramienta IntegraTEQ, respecto a la emisión de las respuestas a los peticionarios debido a que se anexan más de una respuesta similar a un mismo radicado.

❖ REGISTROS DE PQRSD POR AJUSTAR EN EL SISTEMA INTEGRATEQ.

De acuerdo con la información verificada no se evidencia el registro de los datos requeridos para garantizar la oportunidad en las respuestas de las PQRSD, tal como se detalla en las siguientes PQRSD:

Fecha PQRSD	N° radicado	Dependencia Responsable	Tipo de Solicitud	Días Inoportunidad	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
07/11/2024	2024-270-000538-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	5	02/12/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD
12/11/2024	2024-270-000544-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	0	15/11/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD

20/11/2024	2024-270-000567-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	8	16/12/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD
20/11/2024	2024-270-000569-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	8	16/12/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD
28/11/2024	2024-270-000582-4	Departamento Financiero	Consulta.	0	13/01/2025	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD
29/11/2024	2024-270-000583-4	Hotelería	Solicitud documentos o copias	0	26/12/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD
02/12/2024	2024-270-000584-4	Gastronomía	Petición de interés general y/o particular	0	10/12/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD

06/12/2024	2024-270-000590-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	0	16/12/2024	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD
12/11/2024	2024-270-000542-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en la herramienta IntegraTEQ, debido a que el tipo de solicitud es una "Petición de información entre entidades" el cual requiere una respuesta 10 días hábiles posterior a la fecha de radicación, sin embargo, el sistema registra esta petición con fecha de vencimiento del 11 enero de 2025 es decir, a 40 días hábiles.
25/11/2024	2024-270-000576-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD.
25/11/2024	2024-270-000578-4	Parqueadero	Derecho de Petición	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD. Se evidencia debilidad en el uso de la herramienta, debido a que se evidencia dos

						respuestas iguales al mismo radicado y peticionario.
09/12/2024	2024-270-000592-4	Departamento Financiero	Petición de interés general y/o particular	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD.
09/12/2024	2024-270-000593-4	Departamento Financiero	Solicitud documentos o copias	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a que no contempla en su encabezado la fecha de vencimiento de la PQRSD.
10/12/2024	2024-270-000597-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a la fecha de vencimiento de la PQRSD, el tipo de solicitud "Petición de información entre entidades" el cual cuenta con 10 días hábiles para contestación y según el sistema, se registra la PQRSD con fecha de vencimiento 20 días hábiles.

10/12/2024	2024-270-000598-4	Departamento Financiero	Petición información entre entidades	NA	No se evidencia fecha de respuesta.	Se aprecia inconsistencia en el sistema, debido a la fecha de vencimiento de la PQRSD, el tipo de solicitud "Petición de información entre entidades" el cual cuenta con 10 días hábiles para contestación y según el sistema, se registra la PQRSD con fecha de vencimiento 20 días hábiles.
------------	-------------------	-------------------------	--------------------------------------	----	-------------------------------------	---

- El aplicativo IntegraTEQ presenta inconsistencia en la información de la fecha de vencimiento de las PQRSD, debido a que estos se catalogan con sus respectivos tipos de solicitud, pero no se aprecia la fecha máxima para dar respuesta al peticionario o cuenta con días de vencimiento por encima a las estimadas en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, en mesa de trabajo sostenida con la Dirección de Gestión Documental, se evidenció que estos son considerados fallos leves y la presente Dirección informó que se realizó una ventana de mantenimiento, que permitió realizar la corrección de estas inconsistencias y para las PQRSD de este semestre se debe realizar una gestión manual para que el sistema reconozca y actualice las fechas de vencimiento de estas solicitudes, los cuales subsanan la situación evidenciada, y así realizar el debido seguimiento a lo términos establecidos en la Ley.

FORTALEZAS.

Se destaca el trabajo realizado por parte de la Dirección de Gestión Documental en materia de la implementación de un nuevo sistema de Gestión Documental (Integrateq) el cual ha permitido minimizar el margen de respuestas a las PQRSD fuera de términos, la correcta clasificación de los distintos derechos de petición según su tipología, la emisión de alertas en caso de presentarse y la trazabilidad desde la recepción de la solicitud del peticionario hasta su respectiva respuesta y cierre en su respectivo expediente documental.

RECOMENDACIONES

Verificando el cumplimiento por parte de la Sociedad Hotelera Tequendama, a la atención de PQRSD, y en armonía con la Dependenciade Gestión Documental, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones teniendo en cuenta la transversalidad del proceso:

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 PQRSD evitando posibles respuestas fuera de los términos, enmarcándose en las tipologías establecidas en la Ley 1755 de 2015, a efectos de garantizar en el manejo de la información que se encuentre identificada la clasificación de las peticiones y así cumplir con los terminos definidos para cada uno de ellos.
4. Se recomienda al área de gestión documental realizar capacitaciones y sensibilizaciones de refuerzo con el fin de minimizar las respuestas a des tiempo, evitar el cierre de gestión de las PQRSD de forma indebida y así también sensibilizar a los integrantes de la SHT sobre la importancia del trámite adecuado de estas solicitudes.
5. Se recomienda la generación de reportes directamente del sistemas que permitan identificar la totalidad de PQRSD recibidas sin registros duplicados, debido que en la base de datos remitida por la Dirección de Gestión Documental que afecten las cifras reales en la generación de informes, así como las estadísticas que sirven de insumos para requerimientos de distintos autoridades administrativas y órganos de control.
6. Se recomienda generar los informes clasificando las dependencias de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 054 del 28 de febrero de 2024 *“Por el cual se actualizan los Grupos Interno de Trabajo y se dictan otras disposiciones”* y la Resolución N° 2024-000157 del 26 de julio de 2024 *“Por la cual se actualizan las dependencias de la Secretaria General y se dictan otras disposiciones”*, teniendo en cuenta que se evidenció en la base de datos que las áreas no estaban identificadas en los términos de lo señalado en los citados Actos Administrativos, situación que es posible que genere confusiones y afecte la integridad de la información.

7. Se recomienda a la Dirección de Talento Humano actualizar la resolución de grupos internos de trabajo de la SHT a la actualidad, debido a que la operación se ha diversificado y la Dirección de Gestión Documental debe generar las respectivas Tablas de Retención Documental como también la actualización y creación de estos grupos en la plataforma IntegraTEQ.

Cordialmente;



DIANA CAROLINA BARRERO FLOREZ
Jefe Control Interno
Oficina Control Interno

Anexos:

Elaboró: KIYOSHI JULIÁN MIYAUCHI CORTES / OCI

Aprobó: DIANA CAROLINA BARRERO FLOREZ OCI

Copia: LIGIA SANABRIA; GERMAN GARCÍA; OVER LINARES