

2025-270-000358-3

Bogotá D.C., 10 de abril de 2025

INFORME ITRIMESTRE PQRSD SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

INTRODUCCION

La Sociedad Hotelera Tequendama a través de la Dirección de gestión documental, realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por la entidad.

Este informe se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que propendan en el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, a continuación, se presenta el Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Sociedad Hotelera Tequendama, correspondiente al I trimestre de 2025, en el que se refleja el comportamiento de las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de valor. La Sociedad Hotelera Tequendama presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de Marzo de 2025.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el trámite interno.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de las áreas que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRSD de todas las áreas de la Sociedad Tequendama.
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRSD, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRSD y respuesta al ciudadano en general.

- Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por la Sociedad Tequendama en la Gestión de PQRSD en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

1. Estado Solicitudes Pendientes

A continuación, se relaciona un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de las respuestas de las solicitudes del periodo anterior. donde se evidencia el avance en la gestión de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias en el Sistema de Gestión de Documental y asignadas a cada una de las áreas.

1.1 PERIODO ANTERIOR – IV TRIMESTRE VIGENCIA 2024

Tabla 1.2 PERIODO ANTERIOR IV TRIMESTRE 2024				
Recibidas Total Periodo Anterior	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
125	116	0	0	1.4

Se realiza el seguimiento y control en el sistema de gestión documental donde se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Sociedad Hotelera Tequendama un total de 125 solicitudes, las cuales se asignaron a las diferentes áreas de la entidad para su respectiva atención según su competencia y/o traslado.

1.2. PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE DE 2025

Tabla 1.2 PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE 2025				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
179	176	3	0	2.3

Se realiza el seguimiento y control en el sistema de gestión documental donde se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Sociedad Hotelera Tequendama un total de 179 solicitudes, las cuales se asignaron a las diferentes áreas de la entidad para su respectiva atención según su competencia y/o traslado

1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

De acuerdo al seguimiento realizado de las peticiones que llegan a la Sociedad Hotelera Tequendama por los diferentes canales, nos permitimos relacionar la PQRS que se encuentran vencidas y las acciones que la entidad ha tomado.

Tabla 1.3. PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE 2025				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
Sistema De Información Empresarial Sa	5	1	1	10%
Fundación Acción Positiva	1		1	10%
Adescubrir Travel _ Adventure	1		1	10%
TOTAL	7		3	

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por las áreas de la Sociedad Tequendama, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero a 31 de Marzo de 2024, se recibieron 179 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la Sociedad Tequendama.

Después de realizar el seguimiento y control de las PQRS se puede evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes recibidas durante este trimestre, son las áreas de la Dirección Financiera, Operación Logística y Dirección de Talento Humano.

A continuación, se relacionan las peticiones realizadas por personas naturales y empresas por los diferentes canales de atención.

EMPRESA / PERSONA NATURAL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	DENUNCIA	TOTAL
Ministerio De Defensa Nacional	1					1
Obiprosa Colombia	3					3
Forvis Mazars Audit S.A.S	1					1
Diselectros Sas	2					2
Protección	1					1
Jd Market Sas	1					1
G&S Congresos Y Convenciones S.A.S	2					2
Granitos Y Mármoles Sas	1					1
Contraloría General De La República De Colombia	5				1	6
Doubletree By Hilton Bogotá Salitre Ar	1					1
Arquitectura De Espacios S.A.S	2					2
Sistema De Información Empresarial Sa	5					5
Colpensiones	1					1
Ministerio De Defensa Nacional	4				1	5
Carlos Andrés Hincapié Zuleta	1					1
Ticket Fast Sas	2					2

Tintas Y Maquinas Sas	1					
Imagen Jjr Sas	1					1
Govivo	1					1
Mauricio Enrique Ávila Beltrán	1					1
Profesionales En Aluminios Y Vidrios S.A.S	1					1
Cadawi Soluciones Logísticas	1					1
Proyectos De Ingeniería Torres S.A.S.	1					1
A La Vanguardia Construcción & Consultoría	1					1
Eqs Sas	2					2
Operadores Hoteleros Regency Sa	1					1
Corporación De Alta Tecnología Para La Defensa- Codaltec	1					1
Auditoría General De La Republica	1					1
Dorys López Compañía Cia	2					2
Confianza Civil Sas	1					1
Seguros Del Estado	1					1
Super Intendencia De Servicios Públicos Domiciliarios	1					1

Servinsumos Industriales Jpm	1					1
Adres	1					1
Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos	1					1
Protecdata Colombia	1					1
Grupo M&M Consultoría SAS	1					1
Ministerio De Transporte	1					1
Banco Agrario	1					1
Canora SAS	1					1
Secretaria De Ambiente	1					1
Icbf	1					1
Sena	2					2
Secretaria Distrital De Movilidad	1					1
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	1					1
Agencia De Desarrollo Rural	1					2
Adr	2					2
Luxury Brands	1					1
Dirección De Investigación Criminal E Interpol	2					1

Allpropisos Sas	2					2
Canal Tro	3					3
Dirección De Bienestar Social Y Familia	1					1
Universidad Militar Nueva Granada	1					1
Adescubrir Travel & Adventure	2					2
Anónimo	1					1
Tele pacífico	1					1
Mega-Equipos M&G Ltda.	2					2
Ministerio De Deporte	1					1
Home Salud S.A.S	1					1
Andrea Nayive Gutiérrez Salamanca	1					1
Agencia Nacional De Minería	1					1
Juzgado 42 Civil Del Circuito De Bogotá D.C.	2					1
Codwelt Sas	2					2
Defensoría Del Pueblo	1					1
Alcaldía De Fusagasugá Secretaria De Hacienda Dirección De Contabilidad	2					1
José Roberto Quiñones Ordóñez	1					1

Alupecv Sas	1					1
Máxima Brands Sas	2					2
Industria Militar Indumil	2					2
Tec Terra Digital Transformación	1					1
Esenttia Sa	1					1
Ach Soluciones Ltda.	1					1
Alcaldía Mayor De Bogotá	1					1
Miguel Abadía Ardila Huertas	1					1
Impermeabilización Y Protección Del Concreto S.A	1					1
Ingeniería Y Arquitectura Serrano Diaz S.A.S	6					6
Colpatria	1					1
Insaher S.A.S.	1					1
Rcn Televisión S.A.	1					1
Pc Ware	2					1
Consorcio Ftp S.A.S Hotel Del Prado Barranquilla	1					1
Departamento Nacional De Planeación	1					1
Acomeq Ingenieria S.A.S	1					1
Canal Trece Teve Andina	1					1

Fabripoleas Ortiz Sas	1					1
Amézquita & Cia S.A	1					1
Seguridad Atempí	1					
Yeraldi Angulo Galicia	1					1
Línea 7 Servicios	1					1
Elevent Market	1					1
Servitravel Group Sas	1					1
Teleantioquia	1					1
Comando General De Las Fuerza Militares	1	1				2
Ministerio De Agricultura	1					1
Publicitar Colombia Sas	1					1
Caja Promotora De Vivienda Militar De Policía	1					1
Etb	1					1
Golink Soluciones S.A.S	1					1
Superintendencia De Sociedades	1					1
Tri.Ni.To Marketing Sas	1					1
Atmedios Sas	1					1
Skina Technologies Sas		1				1
Edwin Fajardo	1					1
Catalina Martínez	1					1

Grupo Mx Sas	1					1
Distrito Horeka Sas	1					1
Subdirección General Unidad Policial Para La Edificación De La Paz	1					1
Expredorado	1					1
Olga Diaz Bohórquez	1					1
Security Access Fb Sas	1					1
Municipio De Istmina En El Chocó	1					
Angelica Paola Merlano Herrera	1					
Hotel Obelisco	1					
Martin Rodríguez	1					
Ministerio De Trabajo	1					
Superintendencia De Industria Y Comercio	1					
Central De Inversiones -Cisa	1					
Juzgado 02 Civil Municipal De Ejecución De Sentencias De Bogotá.	1					
Cámara De Representantes	1					
Universidad De La Costa	1					
Onyx Centersource	1					
Alejandro Thiam Lopez	1					

Despegar Colombia Sas	1					
Link Marketing Y Servicios S.A.S. Dirección Nacional De Derecho De Autor	1					
Nelson Fernando Lopez Rodríguez	1					
Alcubo Travel Sas	1					
Albeiro Fernández Ochoa	1					
Promaderas Colombia	1					
Fundación Acción Positiva	1					
José Simeón Moreno Asprilla	1					
Gustavo Adolfo Urbano Ortega	1					
Ecopetrol	1					
Fiduprevisora	1					
Khemia Colombia	1					
Forvis Mazars Audit S.A.S	1					
Desarrollos Urbanos Y Obras Civiles Sas	1					
Visión Fcpaz 2023	1					
Cristin Marcela Arboleda	1					
Instituto Nacional De Metrología	1					
Comando Armada Nacional	1					

Cafam	1						
Img Inversiones Guerfor S.A	1						

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan las solicitudes por asunto

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA DEL II TRIMESTRE - UGG									
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TOTAL		
ASPECTOS MISIONALES	28		2						
ASPECTOS FINANCIEROS	110	1							
ASPECTOS DE PERSONAL	14								
VARIOS	23					1			
TOTAL	175	1	2			1			

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

La Sociedad Hotelera Tequendama cuenta con diferentes canales de atención como página web, correo electrónico, presencial ventanilla única de correspondencia, durante este trimestre el canal de atención más usado por parte de los ciudadanos, fue el correo electrónico como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL
Correo	175
Físico	3
Página Web	1

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRs

Durante este I trimestre de 2025, la Dirección de Gestión Documental realiza el control y seguimiento de las PQRSD semanalmente, por medio de los diferentes canales internos que maneja la entidad, como es el caso del grupo de WhatsApp de PQRSD, para que cada una de las áreas finalice con el trámite. Asimismo, el sistema de información de Gestión documental genera alarmas automáticas informando de los radicados que se encuentran pendientes por tramitar.

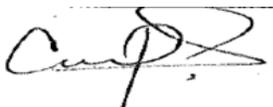
Adicionalmente se realizan visitas a las áreas con el fin gestionar las peticiones en los tiempos de respuesta y no generar vencimientos en cualquier tipo de solicitud como lo establece la ley 1755 de 2015

MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

- Capacitar y concientizar a los funcionarios de responder los tramites de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.
- En cada una de las áreas asignar un responsable de las solicitudes que llegan para su control y seguimiento no presentar demoras en las respuestas.
- Se realizan comunicados por medio de correo electrónico a todos los funcionarios de la Sociedad Tequendama, informando que toda comunicación que llegue por correo electrónico o sea entregada de manera presencial deberá ser enviada al correo de ventanilla y/o entregada a gestión documental para ser radicada en el sistema de información de Gestión documental, para poder centralizar y controlar las comunicaciones que llegan a la entidad, garantizando la consulta acceso y respuesta oportuna a cada una de estas.
- La Dirección de Gestión Documental realiza acompañamiento a los funcionarios aclarando cualquier tipo de inquietud relacionada con la gestión y trámite de las peticiones en el sistema de gestión documental para así garantizar las respuestas oportunas a cada una de estas solicitudes.
- La Dirección de Gestión documental realiza el seguimiento y control de las peticiones que allegan a la Sociedad por los diferentes canales que se encuentran habilitados.

La Dirección de Gestión documental adquirió el módulo de PQRSD lo cual nos permite mejorar la capacidad de registro y control de solicitudes, respuestas e interacciones entre los clientes y los colaboradores que se encargan de atender estos requerimientos, enriqueciendo así el proceso de atención al cliente

Cordialmente;



CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

Secretario General

Secretaria General



LIGIA EDITH SANABRIA PARRADO

Director Gestión Documental

Dirección de Gestión Documental

RUBIELA ZABALA P

RUBIELA ZABALA PARAMO
Tecnico GD
Dirección de Gestión Documental

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD