

2025-270-000648-3

Bogotá D.C., 4 de julio de 2025

INFORME IITRIMESTRE PQRSD SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

OBJETIVO:

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la Sociedad Hotelera Tequendama, durante el segundo trimestre del año a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRSD de todas las áreas de la Sociedad Hotelera Tequendama.
- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación y medios de recepción habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- 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 Hotelera Tequendama en la Gestión de PQRSD en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

INTRODUCCIÓN

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.

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, para el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el trámite interno.



Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente y Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo trimestre de 2025 en materia de cumplimiento a las PQRSD. Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD presentadas ante la Sociedad Hotelera Tequendama durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y área que la tramita identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

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 – I TRIMESTRE VIGENCIA 2025

Tabla 1.2 PERIODO ANTERIOR I TRIMESTRE 2025

Recibidas Total Periodo Anterior	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.



1.2. PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE DE 2025

Tabla 1.2 PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE 2025				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
120	111	0	0	4.1

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 120 solicitudes, de las cuales a 111 se le dieron respuesta y 9 están dentro de los términos de respuesta, estas fueron asignadas 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 informar que no se encuentran PQRSD vencidas.

Tabla 1.3. PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE 2025				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTA DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTA FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTA FUERA DE LOS TÉRMINOS
TOTAL				

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

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas, durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril a 30 de Junio de 2025, se recibieron 120 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la Sociedad Hotelera Tequendama.

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

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
Funsacuda	1					1
Mónica Reyes Martínez	1					1
Overall	1					1
Corporación De Abastos De Bogotá S.A.	1					1
Viajes Tour Colombia S.A.S	1					1
Ministerio De Deporte	3					3
Dicoes Grupo Publicitario SAS	1					1
Cda Rueda Seguro	1					1
Kumpania De San Pelayo	1					1
Sistema De Información Empresarial SA	2					2
Caja Promotora De Vivienda Militar De Policía Caja Honor	1					1
Cristin Marcela Marín Arboleda	1					1
Contraloría General De La República De Colombia	3	1				4
Hotel Don Saul	1					1
Alcaldía Distrital De Buenaventura	1					1
Anónimo	1			1		2
Cafam	1					1
Prolegal	1					1
Benilda Fonseca Herrera	1					1



Máxima Brands SAS	1					1
Consejo Profesional Nacional De Ingeniería	1					1
Jorge Enrique Duarte Babativa	1					1
Hoteles De La Recoleta	1					1
Alupevc SAS	1					1
Prosegur	1					1
Departamento Administrativo Nacional De Estadística - DANE	1					1
Banco Agrario	1					1
Comercializadora Mcallister	1					1
Cdmx SAS	1					1
ICBF	1					1
Adres	1					1
José Alberto Castro Hoyos	1					1
Ministerio De Minas Y Energía.	2					2
Greentek Sas	1					1
Ministerio De Transporte	2					2
Universidad Militar Nueva Granada	1					1
Desagregadas Preliminares Bogotá Dc	1					1
Ticket Colombia Sas	1					1
Teleantioquia	1					1
María Angelica Corredor	1					1
Ach Soluciones Ltda.	1					1
Ministerio De Defensa Nacional	2					2
Esentia Sa	1					1
Protecdata Colombia	2					2
Multi Impresos SAS	1					1
Fondo Nacional De Fomento De La Papa	1					1
Contraloría Municipal De Soledad	1					1
Canal Trece Teve Andina	3					3
Colegio Colombiano Del Administrador Publico	1					1
Skina Technologies SAS	1					1



Industrias Ormetal S.A.S	1					1
Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario	1					1
Hoteles El Salitre S.A.S	1					1
Cotel Sas	1					1
Versatile Emporium Group 33 SAS	1					1
Claudia Patricia Ramírez	1					1
Serviindustriales Jyl Sas	1					1
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales - Dian	1					1
Grupo Administración De Documentos Sena	1					1
ETB	1					1
Policía Nacional	1					1
David Restrepo Londoño	1					1
Comisión Nacional Del Servicio Civil CNSC	1					1
Barrera Y Barrera Arquitectura Y Construcciones SAS	1					1
Redicol S.A.S	1					1
Insaher S.A.S.	1					1
Adriana Romero Castellanos	1					1
Intelectum	2					2
Hydrocare	1					1
Sena	1					1
Cristhian Mauricio Bula Bahamón	1					1
Nelson Fernando López Rodríguez	1					1
Eurolaminados SAS	1					1
Hydrocare	1					1
Grupo Brand Btl S.A.S.	2		1			3
Henry Arturo Molano Vivas	1					1
Soluciones En Integridad Y Cumplimiento	1					1
Claudia Milena Quintero Romero	1					1
Sandra Milena Gómez Cabezas	1					1
La CRA	1					1
Sle Digital	1					1



Grupo Asuntos Corporativos Y Direccionamiento Estratégico	1						1
Caja De Retiro De Las Fuerzas Militares	3		1				4
Magola Rendon De Padilla	1						1
Seguros Del Estado	1						1
Pallomaro	2						2
Tele café	1						1
Unloft Producción de Marca S.A.S	1						1
Flor Buitrago	1						1
Misión Cobranzas Abogados S.A.S	1						1
Controles Empresariales S.A.S	1						1
Industria Militar Indumil	1						1
Superintendencia De Sociedades	1						1
León & Asociados S.A.S	1						1
Nathaly Castillo Vergaño	1						1
Mercy Johana Rentería Largacha	1						1
Confecciones Chepe		1					1
Universidad Del Norte	1						1
Agencia Nacional De Hidrocarburos	1						1
Opencard	1						1

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan las solicitudes por asunto:

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL II TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TOTAL
ASPECTOS MISIONALES	13	1	1				
ASPECTOS FINANCIEROS	76	1	1				
ASPECTOS DE PERSONAL	16				1		
VARIOS	10						
TOTAL	115	2	2		1		

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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:

MÉDIO DE RECEPCION	TOTAL
Correo	115
Físico	2
Página Web	3

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

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

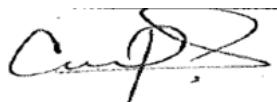
Adicionalmente se realizan visitas a las áreas con el fin gestionar las peticiones en los tiempos de respuesta y no generar vencimientos en cualquier tipo de solicitud como lo establece la ley 1755 de 2015

MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

- Capacitar y concientizar a los funcionarios de responder los trámites 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 Hotelera Tequendama, informando que toda comunicación que llegue por correo electrónico o sea entregada de manera presencial deberá ser enviada al correo de ventanilla.correspondencia@sht.com.co y/o entregada a la Dirección de Gestión Documental para ser radicada en el sistema de información de gestión documental, para así 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 Hotelera Tequendama por los diferentes canales que se encuentran habilitados.
- La Dirección de Gestión documental cuenta con 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.

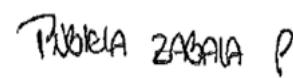
Cordialmente;



CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
Secretario General
Secretaria General



LIGIA EDITH SANABRIA PARRADO
Director Gestión Documental
Dirección de Gestión Documental



RUBIELA ZABALA PARAMO
Tecnico GD
Dirección de Gestión Documental

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD

