



SOCIEDAD HOTELERA
TEQUENDAMA S.A.

SHT. 110.035.91 / 20171100001583

Bogotá, Febrero 09 de 2017

PARA: MG (RA) ORLANDO SALAZAR GIL
GERENTE GENERAL

DE: HENRY ARTURO MOLANO VIVAS
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA SOCIEDAD
HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "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..." En la presente oportunidad se hizo énfasis en los trámites de quejas, sugerencias y reclamos, y se tomó una muestra mínima los derechos de petición registrados entre el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2016.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvieron en cuenta las fuentes de información generadas por la Entidad para recibir las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones, de acuerdo al procedimiento denominado "Protocolo tramitación de peticiones quejas y reclamos en versión 2".

RESULTADOS

1. ESTADO SOLICITUDES

Con respecto al tercer trimestre del año 2016, a continuación se presenta la gestión en la respuesta y solución de las solicitudes del periodo en mención:

PERIODO ANTERIOR - JUL - SEP 2016

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTA
41	38	3	93%

Recibido
y contestado el
09/02/2017

Se puede evidenciar que para el periodo evaluado se recibieron en total 41 solicitudes, de los cuales se dio respuesta y solución a 38 de ellas. De tal manera, se dio respuesta efectivamente al 93% de las solicitudes interpuestas.

Las 3 solicitudes pendientes por resolver corresponden a temas de personal los cuales están en trámite y se encuentran dentro del tiempo legalmente establecido para solución.

Por su parte, con respecto al cuarto trimestre de 2016, a continuación se presenta la gestión de respuesta de las solicitudes de dicho periodo:

PERIODO ACTUAL- OCT - DIC 2016

RECIBIDAS TOTAL	RESUeltas A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELtas
11	10	1	91%

De tal manera, se evidencia que para el periodo se recibieron en total 11 solicitudes, de las cuales se dio respuesta y solución a 10 de ellas, por lo que se puede establecer que se resolvió efectivamente el 91% de las solicitudes interpuestas.

La solicitud pendiente por resolver corresponde a un tema de personal que se encuentra en trámite de respuesta, pero está dentro del tiempo legalmente establecido para solución.

2. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las 11 solicitudes mencionadas anteriormente, que fueron recibidas en el trimestre comprendido entre Octubre y Noviembre, correspondieron a derechos de petición de información.

DEPENDENCIA DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS/ RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.	11	0	0	0	0





3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Por su parte, con respecto a la clase de asunto de las peticiones, se evidencia que de las 11 solicitudes recibidas 10 correspondieron a peticiones de aspectos misionales y 1 correspondió a peticiones de aspectos de personal.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS/RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos misionales	10	0	0	0	10	91%
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0%
Aspectos de personal	1	0	0	0	1	9%
TOTAL	11	0	0	0	11	100%

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

En cuanto a los medios de recepción de las solicitudes, se evidenció que las 11 peticiones fueron recibidas presencialmente y fueron radicadas en la oficina de gestión documental de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	0	0%
Presencial	11	100%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	0	0%
Internet: Sitio Web (Encuesta)	0	0%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	11	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSA Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Por su parte, no hay acciones correctivas resultantes de las peticiones interpuestas, teniendo en cuenta que según el procedimiento interno de la sociedad solo se documentan acciones correctivas cuando la misma causa se ha reiterado más de 3 veces, por lo cual en el periodo evaluado no hubo lugar a la apertura de las mismas.

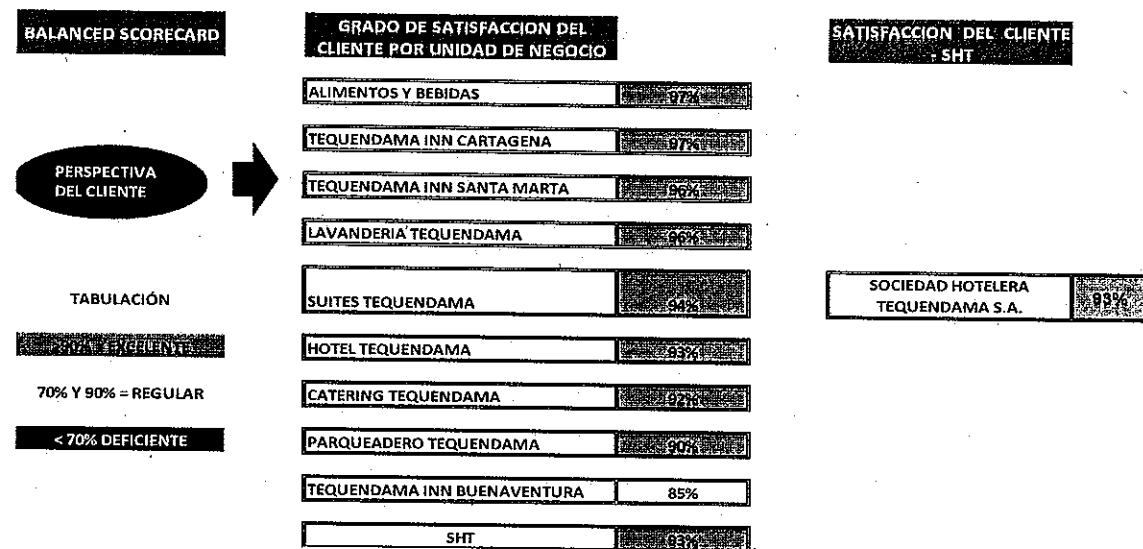
M

ACCIONES CORRECTIVAS DE PQR

CREADAS	EN DESARROLLO	FINALIZADAS
0	0	0

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Finalmente, se evidencia que la percepción de satisfacción por parte de los clientes es excelente, teniendo en cuenta que para el cierre del año 2016 se obtuvo un indicador del 93%. Al respecto, es importante resaltar que en todas las unidades de negocio la percepción es favorable.



Cordialmente,



Henry Arturo Molano Vivas
Jefe Oficina de control interno

Elaboró:
Daniela Jiménez Bohórquez- Auditora Oficina de Control Interno