



\*202202000001283\*

\*202202000001283\*

## COMUNICACIÓN INTERNA

FECHA: 31 de enero de 2022

PARA: VALM (RA) JORGE IVÁN GÓMEZ BEJARANO  
Gerente General

DE: HENRY MOLANO VIVAS  
Jefe de Control Interno

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 2021

### 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 PQRSO a los departamentos según corresponda, en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2021.



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.

## RESULTADOS

Se validó que la trazabilidad de las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), y se observó que las únicas a las que se les puede realizar un seguimiento es aquellas que se radicaron de manera presencial en la Oficina de correspondencia en el Departamento de gestión Documental, dado que el sistema no cuantifica las solicitudes que se hacen por correo a las dependencias. Así mismo en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama (<https://sociedadtequendama.com/contacto/>), se creó el link de PQRS, donde permite que el usuario pueda interponer su petición por medio de la plataforma y se pueda consultar.



Creación

Consulta

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

*Handwritten signature*



- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas, son los siguientes:

- **Peticiones de interés general y particular:** Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones de documentos e información:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consultas en relación con las materias a su cargo:** Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Funcionarios sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental "ORFEO", se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio a diciembre de 2021) se radicaron 107 PQRSD.

Por lo anterior, la Sociedad Hotelera Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

*Handwritten signature*



1. COMPORTAMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	MEDIO DE ENVÍO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
1	02/07/2021	20212040010292	Solicitud de verificación respecto a las cifras citadas en el reporte.	02/07/2021	20212040006761	Correo Institucional	OK
2	08/07/2021	20212040010502	Demanda por parte de Buscamos S.A.				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
3	09/07/2021	20212040010662	Solicitud obligatoria de pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo – Primer Trimestre del año 2021.	09/07/2021	20212040010662	Correo Institucional	OK
4	13/07/2021	20212040010832	Solicitud de acta de liquidación y certificación del contrato No. SHT-OPL046-2018		Se realiza de manera presencial con el proveedor.		Según lo informado por correo electrónico, el día 25 de enero/22, esta solicitud fue resuelta junto con el proveedor de manera presencial, (El adjunto de respuesta se encuentra en el correo electrónico, ya que, por temas de antigüedad, el soporte no puede ser adjuntado al radicado dentro del SGD)
5	13/07/2021	20212040010842	Solicitud de acta de liquidación y certificación del contrato No. SHT-OPL-83 MEPPY 2019		Se realiza de manera presencial con el proveedor.		Según lo informado por correo electrónico, el día 25 de enero/22, esta solicitud fue resuelta junto con el proveedor de manera presencial, (El adjunto de respuesta se encuentra en el correo electrónico, ya que, por temas de antigüedad, el soporte no puede ser adjuntado al radicado dentro del SGD)
6	14/07/2021	20212040010892	Solicitud certificación laboral.	14/07/2021	20212040007091	Correo Institucional	Se observa el certificado firmado por el departamento de Desarrollo Humano, mas no se evidencia la fecha de entrega del certificado.
7	14/07/2021	20212040010902	Solicitud Paz y Salvo de las escrituras (libre de hipoteca)				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.

*[Handwritten signature]*



8	20/07/2021	20212040011272	Solicitud de información	21/07/2021	202120400112720001, ubicado en la pestaña "Documentos", del radicado padre No. 20212040011272	Correo Institucional	OK
9	21/07/2021	20212040011552	Solicitud certificado ingresos y retenciones para declaración de renta.	22/07/2021	20212040007371	Correo Institucional	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición del 22 de julio de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado.
10	22/07/2021	20212040011372	Solicitud Cuota de Fomento Hortifrutícola, traslado de recursos Parafiscales a las nuevas cuentas.	22/07/2021		Correo Institucional	Es informativo el oficio
11	29/07/2021	20212040012052	Solicitud información trámite de factura No. AGN553				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
12	30/07/2021	20212040012132	Solicitud - Certificado de ingresos y retenciones del periodo de enero de 2020 a diciembre de 2020.				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
13	30/07/2021	20212040012152	Solicitud - Operaciones recíprocas a junio del 2021				Radicado dos veces
14	30/07/2021	20212040012162	Solicitud Operaciones recíprocas a junio del 2021.	03/08/2021	20212040007831	Correo Institucional	La respuesta se envió el 26 de julio de 2021 mediante correo electrónico por el Departamento Financiero. Así mismo se observa que el documento de solicitud quedó radicado 2 veces el 30 de julio de 2021.
15	30/07/2021	20212040012172	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones para la declaración de renta de la Sra Adela Pinzón Bautista.				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
16	30/07/2021	20212040012182	Solicitud - Certificado de ingresos del año 2020 de la Sra Odilia Gonzales.	30/07/2021	20212040007701	Correo Institucional	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición del 30 de julio de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
17	30/07/2021	20212040012192	Solicitud - Soportes ingresos declaración de renta 2020	30/07/2021	20212040007711	Correo Institucional	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición del 30 de julio de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado

al



18	02/08/2021	20212040012212	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2020	02/08/2021	20212040007781	Correo Institucional	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición el 2 de agosto de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
19	04/08/2021	20212040012362	Solicitud de certificado tributario para la declaración de renta.	04/08/2021	20212040007921	Correo Institucional	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición el 4 de agosto de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado.
20	04/08/2021	20212040012372	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2020	04/08/2021	20212040007931	Correo Institucional	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición el 4 de agosto de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
21	05/08/2021	20212040012542	Solicitud sustitución pensional, por fallecimiento del Sr Víctor Manuel Villamil Forigua con CC. 17085668				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
22	09/08/2021	20212040012872	Solicitud auxilio monetario por fallecimiento del Sr Julio Roberto Parada Ochio.	18/08/2021	202106130000063		Se verifico en el Sistema Orfeo el radicado 202106130000063 con fecha de 18 de agosto de 2021 solicitud de presupuesto al Departamento Financiero sin la firma del Desarrollo Humano para el pago de auxilio funerario. No se observa la respuesta de la entrega del auxilio de acuerdo al radicado.
23	10/08/2021	20212040013022	Solicitud de certificación tarjeta de crédito VISA - COLPATRIA	12/08/2021	20212040008241	Mensajería - Sociedad Tequendama	La solicitud tiene fecha de 08 de agosto de 2021, se observa el documento firmado por el Departamento Financiero, pero no se observa la fecha de envío o el recibido.
24	10/08/2021	20212040013032	Solicitud de certificado de retención en la fuente del año gravable 2020				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
25	13/08/2021	20212040013352	Solicitud de información respecto a las precisiones del estado de deuda que tiene la SHT con la Sra Elida Minjarez por las proveedurías a eventos relacionados.	14/08/2021	202106130000034, (El soporte de respuesta se encuentra anexado en la pestaña "Documentos", del radicado).	Correo Institucional	Se evidencia que la solicitud de información fue realizada en el mes de junio de 2021 en el mismo correo que allego dicha solicitud.

af



26	19/08/2021	202106130000024	Solicitud de información pago de cuenta en mora - Julio 2021	23/08/2021	202106130000024, (El soporte de respuesta se encuentra anexado en la pestaña "Documentos", del radicado)	Correo Institucional	OK
27	30/08/2021	202106130000074	Solicitud - Certificación laboral de la exfuncionaria la cual laboró hasta el año 2018	01/09/2021	202106130000156		Se observa la certificación firmada el 1 de septiembre de 2021, pero no se observa la fecha de recibido y/o entrega de la certificación.
28	18/08/2021	202106130000014	Solicitud información sobre pago de la factura de No. STT - 800, correspondiente a la Orden de Servicio No. OLT-0000038	19/08/2021			Se observa el reporte de pagos, pero no se evidencia la fecha de envío a la solicitud.
29	19/08/2021	202106130000024	Solicitud de información - Pago de cuenta en mora del mes de Julio de 2021	23/08/2021	202106130000024 00001 (Adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000024)	Correo Institucional	OK
30	20/08/2021	202106130000034	Solicitud de información por pagos de estado de cuenta				No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
31	26/08/2021	202106130000064	Queja - Suspensión pago de pensión de la Sra María Aparicio con CC. 41.621.693.				Según lo informado por el Sr Adelmo, este documento se encuentra en respuesta pendiente al posible requirente, pues al tratarse de UN ANÓNIMO, no existe dirección de respuesta, aun así, se encuentra en SEGUIMIENTO y conocimiento de los señores Asesores Externos para lo correspondiente
32	30/08/2021	202106130000074	Solicitud - Certificación laboral de la Sra Marcela Forero, exfuncionaria la cual laboró hasta el año 2018	10/10/2021	202106130000074 00001 (Adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000074)	Correo Institucional	Se evidencia la certificación del 1 de septiembre de 2021 firmada por Desarrollo Humano, pero no se evidencia la fecha de envío o del recibido.
33	02/09/2021	202106130000084	Solicitud de certificados de ingresos	02/09/2021	202106130000084 00001, (Adjuntado en la pestaña "documentos" del radicado principal No. 202106130000084)	Correo Institucional	OK

*af*



34	07/09/2021	202106130000094	Solicitud de Inspección en la Sociedad Hotelera Tequendama, la cual es necesaria para obtener copia íntegra, auténtica y legible de la documentación que se tramita y generó la factura No. 66262 del 16 de noviembre de 2018	05/10/2021	202106130000094 00000, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000094)	Correo Institucional	Se observa la fecha de la respuesta emitida por la SHT el 15 de septiembre de 2021 anexando la documentación requerida por la Fiscalía. Así mismo no se observa el recibido de la respuesta.
35	07/09/2021	202106130000114	Solicitud certificado de retenciones por concepto de IVA, correspondiente al cuarto bimestre del año 2021.	07/09/2021	202106130000114 00001, (Adjuntado en la carpeta "documentos", del radicado principal No. 202106130000114)	Correo Institucional	OK
36	08/09/2021	202106130000124	Certificación laboral	16/09/2021	202106130000366		Se observa la certificación sin firma el 16 de septiembre de 2021, y no se observa la fecha de entrega.
37	08/09/2021	202106130000134	Solicitud de la grabación de la sesión de la audiencia de postulación del concurso de notarios en propiedad e ingreso a la carrera notarial convocado mediante acuerdo No. 001 de 9 de abril de 2015	18/09/2021	202106130001161	De acuerdo al Sistema de Gestión Documental "Orfeo", el medio de envío fue a través de la mensajería personal de la SHT el día 21 de septiembre de 2021, en la planilla No. 6	Se observa la carta de envío sin firma por el responsable y no se evidencia el radicado recibido.
38	13/09/2021	202106130000144	Solicitud de Certificación - Calidad de pensionado y ingresos y retención años 2019 - 2020.	27/09/2021	202106130000486	Correo Institucional	Se observa la certificación firmada por Desarrollo Humano, pero no se observa la fecha de envío y/o recibido de la certificación.
39	14/09/2021	202106130000154	Solicitud - Devolución del saldo a favor correspondiente al pago en exceso de la vigencia 2018.				El documento radicado es la respuesta a la solicitud realizada por la SHT.
40	14/09/2021	202106130000164	Solicitud Certificados de retención en la fuente.	02/09/2021	202106130000164 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", del radicado principal No. 202106130000164)	Correo Institucional	OK.

af



41	14/09/2021	202106130000174	Solicitud pago a favor de la agencia logística de las fuerzas militares de los recursos y saldo correspondiente a los servicios prestados por la entidad en relación al contrato interadministrativo No. 002-2021 celebrado entre la ALFM y la SHT.	06/10/2021	202106130000174 00001, (adjunto en la pestaña "documentos", del radicado principal No. 202106130000174)	Correo Institucional	Es importante resalta que la respuesta fue duplicada en la pestaña "documentos" por el responsable en varias ocasiones, por lo cual solo se toma en cuenta el primer adjunto.
42	15/09/2021	202106130000184	Requerimiento secretaria general MDN Contratos con Centros Poblados y otros sujetos relacionados.				Se evidencia la respuesta sin firma radicado No. 202106130001091 con fecha del 15 de septiembre de 2021.
43	16/09/2021	202106130000194	Solicitud certificación auxilio funerario del Sr José Joaquín Cárdenas Torres nieto del exfuncionario Manuel Antonio Torres Martínez con CC 61.041				Según lo informado por el Sr. Adelmo, el documento se encuentra en seguimiento y se dará respuesta en tanto el solicitante aporte datos de contacto que no registró el D.P.
44	17/09/2021	202106130000204	Certificado Laboral	11/11/2021		Correo Institucional	Se evidencia la respuesta y envió de la solicitud en el sistema Orfeo, mediante el correo institucional. El documento fue radicado, pero no se tiene claro el número.
45	17/09/2021	202106130000214	Información estado de cuenta - Factura, Valor o abono con el corte al 16 de septiembre 2021.	20/09/2021	202106130000214 00001, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000214)	Correo Institucional	OK
46	17/09/2021	202106130000224	Requerimiento de correspondiente a la visita de control al cumplimiento normativo de la SHT para la vigencia 2019-2020, por parte de la secretaria.	22/09/2021	2021061300005111		Se evidencia la respuesta al requerimiento, pero no se observa la fecha de envío o radicado de recibido de la respuesta.
47	17/09/2021	202106130000234	Solicitud Apertura de auditoría	07/09/2021	202106130000234 00002, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000234)	Correo Institucional	OK



48	21/09/2021	202106130000244	Solicitud - Documentos que acrediten la representación legal de Hotel Tequendama, Certificación de pago de parafiscales, Informe Final de la gestión adelantada en el convenio marco 146 de 2020				Se observa los correos electrónicos donde informan el área responsable de emitir la información, pero no se evidencia la respuesta a dicha solicitud
49	24/09/2021	202106130000254	Solicitud de referencias del Señor David Sebastián Hernández Cedeño.	11/11/2021	202106130000254 00002/Adjunto en la pestaña "documentos" en el radico principal No. 202106130000254	Correo Institucional	OK
50	24/09/2021	202106130000264	Certificación - calidad de pensionado y ingresos y retención años 2019 - 2020	27/09/2021	202106130000486		
51	25/09/2021	202106130000274	Requerimientos OL Columbarios   agosto 31	25/09/2022	202106130000274 0001, 202106130000274 00002, (Adjunto en la pestaña "documentos", del radicado principal 202106130000274)	Correo Institucional	
52	25/09/2021	202106130000284	Solicitud de devolución del saldo a favor correspondiente al pago de lo no debido de la vigencia 2017				
53	25/09/2021	202106130000294	Solicitud certificada de ICA	02/09/2021	202106130000294 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", del radicado principal No. 202106130000294)	Correo Institucional	Es importante resaltar que la solicitud oficial, fue remitida a la Ventanilla para radicación, el día 25 de septiembre de 2021.
54	25/09/2021	202106130000304	Derecho de Petición Solicitud corrección de información.	27/10/2021	202106130000304		
55	27/09/2021	202106130000314	Solicitud certificación laboral	04/10/2021	202106130000314 00001/Adjunto en la pestaña "documentos" en el radico principal No. 202106130000314		
56	27/09/2021	202106130000324	Solicitud - Copia resolución de pensión	14/10/2021	2021061300002251		
57	28/09/2021	202106130000334	Solicitud - Certificado de retención de IVA e ICA, aplicados en le año 2018	05/11/2021	202106130000334 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", del radicado principal No. 202106130000334)	Correo Institucional	

af



58	29/09/2021	202106130000344	Auto de apertura de expediente y emplazamiento para declarar la industria y comercio	29/09/2021	2021061300001631	Correo Institucional	
59	04/10/2021	202106130000354	Solicitud información - retención de facturas	16/11/2021	202106130000354 00001, (Adjunto en el pestaña "documentos", en el radicado principal No. 202106130000354)	Correo Institucional	
60	04/10/2021	202106130000364	Estado de cuenta en mora y aviso de suspensión por la factura No. 4574876 correspondiente al mes de agosto.	05/10/2021	202106130000364 00001, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000364)	Correo Institucional	
61	05/10/2021	202106130000374	Invitación a revisar y corregir la información exógena año gravable 2020.	06/12/2021	202106130000374 00002, (El documento se encuentra adjunti en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000374)	Correo Institucional	
62	05/10/2021	202106130000384	Solicitud de reclamación de cancelación de cuenta de pensionado fallecido Cralos Tovar.	09/11/2021	2021061300003871	Correo Institucional	
63	05/10/2021	202106130000394	Solicitud de reclamación de la sustitución pensional del Sr Carlos Tovar.				
64	06/10/2021	202106130000414	Solicitud de impulso procesal de Alba Luz Pedroza Hincapié contra Sociedad Hotelera Tequendama	11/11/2021	202106130000414 00001(El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000414)	Correo Institucional	
65	06/10/2021	202106130000424	Urgente notificación admisión de tutela No. 11001310302420210 0342 00	06/10/2021	202106130000424 00001(El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000424)	Correo Institucional	
66	07/10/2021	202106130000434	Solicitud de información por diferencia de datos reportados por la sociedad	22/10/2021	2021061300002971		Se observa la respuesta emitida por el Departamento Financiero sin la firma y sin fecha de entrega de la respuesta.

14



67	08/10/2021	202106130000444	Solicitud de respuesta a todas las declaraciones de comisiones	14/01/2022	202106130000444 00001 (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000444)		
68	08/10/2021	202106130000454	Solicitud certificación laboral.	25/10/2021	202106130003061		Se observa la certificación firmada por Desarrollo Humano, pero no se observa la fecha de entrega de la certificación.
69	08/10/2021	202106130000464	Solicitud de cálculo actuarial - Sentencia Ordinaria.				
70	19/10/2021	202106130000474	Reclamo de comisiones.	13/10/2021	202106130000474 00002, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000474)	Correo Institucional	
71	19/10/2021	202106130000484	Solicitud de certificado de pasantías.	11/11/2021	202106130000484 00002, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000484)	Correo Institucional	
72	20/10/2021	202106130000494	Solicitud diligenciamiento de información.				No se evidencia la respuesta a dicho requerimiento.
73	20/10/2021	202106130000504	Embargo de la retención de la quinta parte del salario mínimo vigente.	25/10/2021	202106130003071	*	Se evidencia la respuesta al requerimiento firmada por Desarrollo Humano, pero no se evidencia la fecha de envío y/o recibido.
74	23/10/2021	202106130000514	Solicitud de información – Relacionada con la Operación Comercial del Hotel Estación Buenaventura.	09/11/2021	202106130000514 00001, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000514)		
75	23/10/2021	202106130000524	Solicitud de cotización de servicios de operación logística 2021	28/10/2022	202106130000524 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos" del radicado principal No. 202106130000524)	Correo Institucional	

191



76	26/10/2021	202106130000534	Solicitud de información de estado de cuenta en mora / Pendiente por pago.	26/10/2022	202106130000534 00001, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000534)	Correo Institucional	
77	26/10/2021	202106130000544	Solicitud de información de relaciones de transacciones comerciales o prestación de servicio efectuados durante el año gravable 2018, con el Sr Juan Rincón.	20/11/2021	2021061300004071		
78	28/10/2021	202106130000554	Solicitud sustitución pensional del fallecido Carlos Neiva.	11/11/2021	202106130000554 00001, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000554)		
79	28/10/2021	202106130000564	Cuotas en mora				
80	03/11/2021	202106130000574	Solicitud de Certificado de Retención IVA e ICA año 2021.	11/11/2021	202106130000574 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", en el radicado principal No. 202106130000574)	Correo Institucional	
81	05/11/2021	202106130000584	Solicitud de certificación laboral para proceso de pensión	19/01/2022	202206130000851	Correo Institucional	
82	12/11/2021	202106130000604	Reiteración solicitud documentos para la supervisión del contrato interadministrativo de operación comercial sobre bienes y inmuebles No 011-2019				No se evidencia la respuesta al requerimiento radicado el 12 de noviembre de 2021.
83	12/11/2021	202106130000614	Solicitud de información sobre las compras y abonos realizados al corte de 2019-2020				No se evidencia la respuesta al requerimiento radicado el 12 de noviembre de 2021.
84	16/11/2021	202106130000624	Pliego de cargos por sanción mas liquidada No. 2021EE236888O1 29/10/2021	20/12/2021	202106130000624 00001, (Este documento se encuentra adjunto en el radicado principal No. 202106130000624)	Correo Institucional	

NA



85	19/11/2021	202106130000634	Solicitud certificación laboral	18/01/2022	202206130000791	Correo Institucional	
86	19/11/2021	202106130000644	Solicitud Certificado de retención ICA año gravable 2021	27/12/2021	202106130000644 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", en el radicado principal No.202106130000644)	Correo Institucional	
87	19/11/2021	202106130000654	Cobro Persuasivo-Proceso Administrativo De Cobro Coactivo No. P. 204 de 2020				No se evidencia la respuesta a dicho requerimiento.
88	24/11/2021	202106130000674	Solicitud Información sobre en número de cargos de la entidad, tanto de trabajadores oficiales como de empleados públicos.				
89	25/11/2021	202106130000684	Reiteración cuotas partes pensionales vigencia 2019		Según lo informado por el Sr. Adelmo en el Sistema, describe que el documento se encuentra en trámite de respuesta, dado que se debe realizar conciliación de periodos de cobro, se ha solicitado a la entidad remitente FONCEP, reunión virtual para acortar tiempo de verificación. se adjunta correo electrónico de solicitud, nos encontramos en espera de respuesta		
90	26/11/2021	202106130000704	Llamado de atención Contrato Interadministrativo de operación comercial sobre bienes de inmuebles No 001 DE 2019				El requerimiento va dirigido a la Propiedad Planta y equipo de cremil, donde no se evidencia la respuesta
91	26/11/2021	202106130000704	Traslado de la petición que se indica en la referencia, interpuesta de forma anónima, mediante la cual denuncia presuntas irregularidades en el doble cobro de pensión por la señora María Ana Isabel Aparicio				

14



92	26/11/2021	202106130000724	Oficio No. 202130010074271 (suministro ayuda humanitaria contrato interadministrativo No. 002 - 2021 entre la Agencia Logística y la SHT)	26/11/2021	202106130004601	Correo Institucional	
93	29/11/2021	202106130000734	Solicitud información cuentas pendientes por pagar al corte de 31 de octubre				Se evidencia respuesta por medio del correo institucional el 14 de ENERO de 2022
94	29/11/2021	202106130000744	Solicitud requerimiento ordinario	01/12/2021	202106130000744, (Adjunto en la pestaña "documentos", en el radicado principal No.202106130000744)	Mensajería Personal de la Sociedad	
95	06/11/2021	202106130004662	Se condene al verdadero empleador Sociedad Hotelera Tequendama S.A. a pagar el total de salarios y prestaciones sociales causadas durante la relación laboral que se extendió del 9/10/2014 al 31/01/2020				
96	01/12/2021	202106130000754	Cobro de multa impuestos mediante sanción expediente No. PAS-2017-2011.R/4395-2018 Y R/3691-2019	09/12/2021	202106130000754 00001, (El cual se encuentra anexo al radicado principal 202106130000754, en la pestaña documentos)		
97	02/12/2021	202106130000764	Demanda laboral, proceso de primera instancia con radicado: 1100131050-09-2021- 0018800, que se adelanta en el JUZGADO 09 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, En donde es demandante: JOSE VICENTE RAMIREZ RAMIREZ., demandado: SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A., proceso dentro del cual se admitió la demanda mediante auto de fecha 25 de noviembre de 2021.				Se evidencia comunicación entre la Oficina Jurídica y el Departamento de Desarrollo Humano, para dar respuesta. Sin embargo no se evidencia ningún soporte.



98	06/12/2021	202106130000774	Solicitud Certificación Laboral	18/01/2022		Correo Institucional	Según lo evidenciado por medio de correo electrónico, la persona no tuvo una vinculación laboral con la Sociedad Tequendama.
99	07/12/2021	202106130000784	Impuesto de renta año gravable 2020	09/12/2021	202106130004921		
100	10/12/2021	202106130000794	Solicitud copia de liquidación de prestaciones sociales.	21/01/2022	202206130000891		Se observa la respuesta firmada, pero no se evidencia la fecha de entrega y/o recibido.
101	13/12/2021	202106130000824	Radicado SDA No. 2021ER261622 del 2021-11-30 / Petición SDQS No. 3860272021. Reporte problemática ambiental en materia de emisión ruido en la terraza HOTEL TEQUENDAMA	03/01/2022	202206130000051	Correo Institucional	
102	13/12/2021	202106130000834	Solicitud de programación de pago de facturas vencidas, con mora de 38 días.	14/01/2022	202106130000834 00001, 202106130000834 00002, (Adjuntos en la carpeta "documentos", del radicado principal No. 202106130000834)	Correo Institucional	
103	19/12/2021	202106130000844	Solicitud de Información, estado de cuenta	14/01/2022	202106130000844 00001, (Adjunto en la carpeta "documentos", del número de radicado principal No. 202106130000844)	*	
104	19/12/2021	202106130000854	Solicitud Certificados Retención de ICA año gravable 2021	12/01/2022	202106130000854 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", en el radicado principal No. 202106130000854)	Correo Institucional	
105	21/12/2021	202106130000884	Solicitud de documentos necesarios para la reclamación de la sustitución pensional	-	*	*	El Sr. Adelmo describe en el sistema que por tratarse de una reclamación de sustitución pensional, el proceso se inicia con la solicitud de publicación del fallecimiento, el proceso continua acogiéndose a los términos legales para pronunciarse hasta los 3 meses con el acto administrativo o resolución de reconocimiento o no de la sustitución. Se anexa publicación

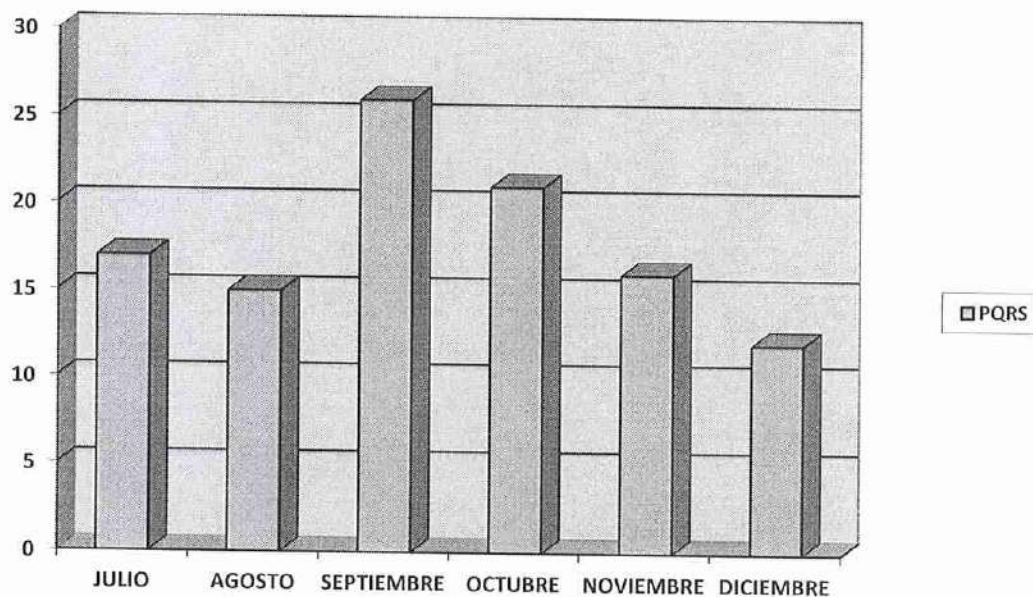


106	21/12/2021	202106130000894	Solicitud de aporte recurso Ley 14 de 1991	19/01/2022	202106130000894 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", en el radicado principal No.2021061300008 94)	Correo Institucional	OK
107	22/12/2021	202106130000904	Solicitud adición presupuestal contrato No. PN DIRAN 02-5- 10111-21	21/12/2022	202106130000904 00001, (Adjunto en la pestaña "documentos", en el número de radicado 202106130000904)	Correo Institucional	OK

### 1.1. Solicitudes mensuales

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que en el mes de septiembre de 2021 fue el mes con más solicitudes radicadas con 26 y en octubre de 2021 con 21 solicitudes en el Sistema, de acuerdo al reporte enviado por el Departamento de Gestión Documental.

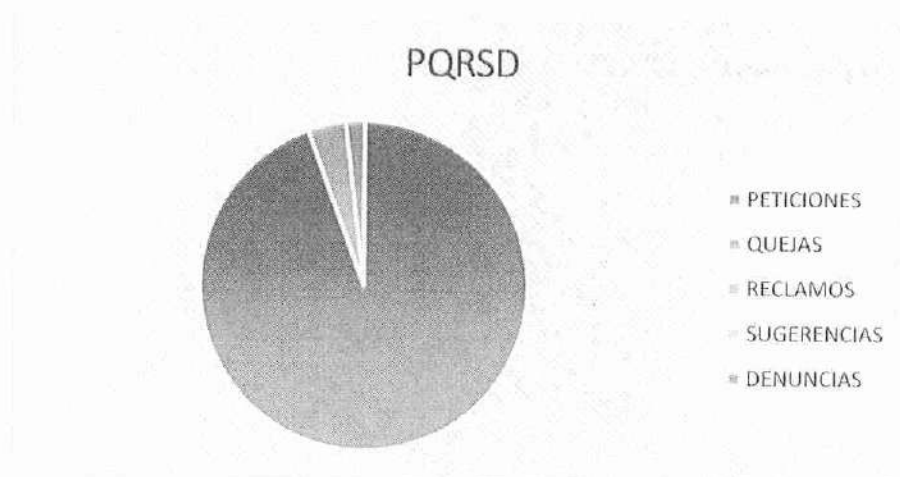
PERIODO	No. PQRS
JULIO	17
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE	21
NOVIEMBRE	16
DICIEMBRE	12
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>



## 1.2. Clasificación de las PQRS

De acuerdo con la solicitud radicada las PQRS se clasifican de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRS - SEGUNDO SEMESTRE 2021				
Peticiones / Consultas	Quejas / Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Totales
101	4	0	2	107





### 1.3. Solicitudes por dependencia

Mediante consulta realizada al Departamento de Gestión Documental (Sistema Orfeo), respecto al segundo semestre del año 2021, fueron radicados un total de 107 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

Departamento	Total
Departamento Financiero	36
Departamento de Desarrollo Humano	48
Oficina Jurídica	2
Departamento de Operación Logística	9
Contratación y Compras	1
Gerencia de Operaciones	1
Gerencia de Suites Tequendama	2
Departamento de Ventas y Mercadeo	1
Control Interno	1
Gestión documental	4
Sistemas Integrados de Gestión	2
<b>Gran Total</b>	<b>107</b>

Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue el Departamento de Desarrollo Humano con 48 solicitudes y el Departamento Financiero con 36 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

### 1.4. Canales de recepción de las solicitudes PQRS

Para el periodo evaluado, en cuanto a los Canales de recepción, se evidencia que las PQRS se reciben por la ventanilla única de correspondencia y por correo electrónico de las diferentes dependencias de la SHT.

## 2. CONTROL Y SEGUIMIENTO

De acuerdo a la información suministrada por el Departamento 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 (trazabilidad) las respuestas proyectadas y enviadas a los peticionarios, acción que no se cumple a cabalidad ocasionando posibles sanciones por no cumplir con los plazos establecidos por la Ley.



PERIODO	No. PQRS	NO RESPONDIDAS	RESPONDIDAS
JULIO	17	6	11
AGOSTO	15	4	11
SEPTIEMBRE	26	5	21
OCTUBRE	21	4	17
NOVIEMBRE	16	9	7
DICIEMBRE	12	2	10
TOTAL	107	30	77

La Oficina de Control Interno tomó aleatoriamente 65 PQRS en la evaluación del segundo semestre de 2021 evidencio lo siguiente:

ÍTEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
1	02/07/2021	20212040010292	Solicitud de verificación respecto a las cifras citadas en el reporte.	02/07/2021	20212040006761	OK
2	08/07/2021	20212040010502	Demanda por parte de Buscamos S.A.			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
3	09/07/2021	20212040010662	Solicitud obligatoria de pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo – Primer Trimestre del año 2021.	09/07/2021	20212040010662	OK
4	13/07/2021	20212040010832	Solicitud de acta de liquidación y certificación del contrato No. SHT-OPL046-2018		Se realiza de manera presencial con el proveedor	Según lo informado por correo electrónico, el día 25 de enero/22, esta solicitud fue resuelta junto con el proveedor de manera presencial, (El adjunto de respuesta se encuentra en el correo electrónico, ya que, por temas de antigüedad, el soporte no puede ser adjuntado al radicado dentro del SGD)
5	13/07/2021	20212040010842	Solicitud de acta de liquidación y certificación del contrato No. SHT-OPL-83 MEPPY 2019		Se realiza de manera presencial con el proveedor	Según lo informado por correo electrónico, el día 25 de enero/22, esta solicitud fue resuelta junto con el proveedor de manera presencial, (El adjunto de respuesta se encuentra en el correo electrónico, ya que, por temas de antigüedad, el soporte no puede ser adjuntado al radicado dentro del SGD)
6	14/07/2021	20212040010892	Solicitud certificación laboral.	14/07/2021	20212040007091	Se observa el certificado firmado por el departamento de Desarrollo Humano, mas no se evidencia la fecha de entrega del certificado.



7	14/07/2021	20212040010902	Solicitud Paz y Salvo de las escrituras (libre de hipoteca)			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
8	20/07/2021	20212040011272	Solicitud de información	21/07/2021	202120400112720001	OK
9	21/07/2021	20212040011552	Solicitud certificado ingresos y retenciones para declaración de renta.	22/07/2021	20212040007371	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición del 22 de julio de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado.
10	22/07/2021	20212040011372	Solicitud Cuota de Fomento Hortifrutícola, traslado de recursos Parafiscales a las nuevas cuentas.	22/07/2021		Es informativo el oficio
11	29/07/2021	20212040012052	Solicitud información trámite de factura No. AGN553			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
12	30/07/2021	20212040012132	Solicitud - Certificado de ingresos y retenciones del período de enero de 2020 a diciembre de 2020.			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
13	30/07/2021	20212040012152	Solicitud - Operaciones recíprocas a junio del 2021			Radicado dos veces
14	30/07/2021	20212040012162	Solicitud Operaciones recíprocas a junio del 2021.	03/08/2021	20212040007831	La respuesta se envió el 26 de julio de 2021 mediante correo electrónico por el Departamento Financiero. Así mismo se observa que el documento de solicitud quedo radicado 2 veces el 30 de julio de 2021.
15	30/07/2021	20212040012172	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones para la declaración de renta de la Sra Adela Pinzón Bautista.			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
16	30/07/2021	20212040012182	Solicitud - Certificado de ingresos del año 2020 de la Sra Odilia Gonzales.	30/07/2021	20212040007701	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición del 30 de julio de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
17	30/07/2021	20212040012192	Solicitud - Soportes ingresos declaración de renta 2020	30/07/2021	20212040007711	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición del 30 de julio de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
18	02/08/2021	20212040012212	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2020	02/08/2021	20212040007781	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición el 2 de agosto de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
19	04/08/2021	20212040012362	Solicitud de certificado tributario para la declaración de renta.	04/08/2021	20212040007921	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición el 4 de agosto de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado.



20	04/08/2021	20212040012372	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones del año 2020	04/08/2021	20212040007931	Se observa el Certificado solicitado con fecha de expedición el 4 de agosto de 2021, pero no se observa la fecha de envío o entrega del certificado
21	05/08/2021	20212040012542	Solicitud sustitución pensional, por fallecimiento del Sr Víctor Manuel Villamil Forigua con CC. 17085668			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
22	09/08/2021	20212040012872	Solicitud auxilio monetario por fallecimiento del Sr Julio Roberto Parada Ochio.	18/08/2021	202106130000063	Se verifico en el Sistema Orfeo el radicado 202106130000063 con fecha de 18 de agosto de 2021 solicitud de presupuesto al Departamento Financiero sin la firma del Desarrollo Humano para el pago de auxilio funerario. No se observa la respuesta de la entrega del auxilio de acuerdo al radicado.
23	10/08/2021	20212040013022	Solicitud de certificación tarjeta de crédito VISA - COLPATRIA	12/08/2021	20212040008241	La solicitud tiene fecha de 08 de agosto de 2021, se observa el documento firmado por el Departamento Financiero, pero no se observa la fecha de envío o el recibido.
24	10/08/2021	20212040013032	Solicitud de certificado de retención en la fuente del año gravable 2020			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
25	13/08/2021	20212040013352	Solicitud de información respecto a las precisiones del estado de deuda que tiene la SHT con la Sra Elida Minjarez por las proveedurías a eventos relacionados.	14/08/2021	202106130000034	Se evidencia que la solicitud de información fue realizada en el mes de junio de 2021 en el mismo correo que allego dicha solicitud.
26	19/08/2021	202106130000024	Solicitud de información pago de cuenta en mora - Julio 2021	23/08/2021	202106130000024	OK
27	30/08/2021	202106130000074	Solicitud - Certificación laboral de la exfuncionaria la cual laboró hasta el año 2018	01/09/2021	202106130000156	Se observa la certificación firmada el 1 de septiembre de 2021, pero no se observa la fecha de recibido y/o entrega de la certificación.
28	18/08/2021	202106130000014	Solicitud información sobre pago de la factura de No. STT - 800, correspondiente a la Orden de Servicio No. OLT-0000038	19/08/2021		Se observa el reporte de pagos, pero no se evidencia la fecha de envío a la solicitud.
29	19/08/2021	202106130000024	Solicitud de información - Pago de cuenta en mora del mes de Julio de 2021	23/08/2021	202106130000024 00001	OK
30	20/08/2021	202106130000034	Solicitud de información por pagos de estado de cuenta			No se evidencia la respuesta por el aplicativo Orfeo.
31	26/08/2021	202106130000064	Queja - Suspensión pago de pensión de la Sra María Aparicio con CC. 41.621.693.			Según lo informado por el Sr Adelmo, este documento se encuentra en respuesta pendiente al posible requirente, pues al tratarse de UN



						ANÓNIMO, no existe dirección de respuesta, aun así, se encuentra en SEGUIMIENTO y conocimiento de los señores Asesores Externos para lo correspondiente
32	30/08/2021	202106130000074	Solicitud - Certificación laboral de la Sra Marcela Forero, exfuncionaria la cual laboró hasta el año 2018	10/10/2021	202106130000074 00001	Se evidencia la certificación del 1 de septiembre de 2021 firmada por Desarrollo Humano, pero no se evidencia la fecha de envío o del recibido.
33	02/09/2021	202106130000084	Solicitud de certificados de ingresos	02/09/2021	202106130000084 00001	OK
34	07/09/2021	202106130000094	Solicitud de Inspección en la Sociedad Hotelera Tequendama, la cual es necesaria para obtener copia íntegra, auténtica y legible de la documentación que se tramita y generó la factura No. 66262 del 16 de noviembre de 2018	05/10/2021	202106130000094 00000, (El documento se encuentra adjunto en la pestaña "documentos" en el radicado principal No. 202106130000094)	Se observa la fecha de la respuesta emitida por la SHT el 15 de septiembre de 2021 anexando la documentación requerida por la Fiscalía. Así mismo no se observa el recibido de la respuesta.
35	07/09/2021	202106130000114	Solicitud certificada de retenciones por concepto de IVA, correspondiente al cuarto bimestre del año 2021.	07/09/2021	202106130000114 00001,	OK
36	08/09/2021	202106130000124	Certificación laboral	16/09/2021	202106130000366	Se observa la certificación sin firma el 16 de septiembre de 2021, y no se observa la fecha de entrega.
37	08/09/2021	202106130000134	Solicitud de la grabación de la sesión de la audiencia de postulación del concurso de notarios en propiedad e ingreso a la carrera notarial convocado mediante acuerdo No. 001 de 9 de abril de 2015	18/09/2021	202106130001161	Se observa la carta de envío sin firma por el responsable y no se evidencia el radicado recibido.
38	13/09/2021	202106130000144	Solicitud de Certificación - Calidad de pensionado y ingresos y retención años 2019 - 2020.	27/09/2021	202106130000486	Se observa la certificación firmada por Desarrollo Humano, pero no se observa la fecha de envío y/o recibido de la certificación.
39	14/09/2021	202106130000154	Solicitud - Devolución del saldo a favor correspondiente al pago en exceso de la vigencia 2018.			El documento radicado es la respuesta a la solicitud realizada por la SHT.
40	14/09/2021	202106130000164	Solicitud Certificados de retención en la fuente.	02/09/2021	202106130000164 00001	OK.
41	14/09/2021	202106130000174	Solicitud pago a favor de la agencia logística de las fuerzas militares de los recursos y saldo correspondiente a los servicios prestados por la entidad en relación al contrato interadministrativo	06/10/2021	202106130000174 00001, (adjunto en la pestaña "documentos", del radicado principal No. 202106130000174)	Es importante resalta que la respuesta fue duplicada en la pestaña "documentos" por el responsable en varias ocasiones, por lo cual solo se toma en cuenta el primer adjunto.



			No. 002-2021 celebrado entre la ALFM y la SHT.			
42	15/09/2021	202106130000184	Requerimiento secretaria general MDN Contratos con Centros Poblados y otros sujetos relacionados.			Se evidencia la respuesta sin firma radicado No. 202106130001091 con fecha del 15 de septiembre de 2021.
43	16/09/2021	202106130000194	Solicitud certificación auxilio funerario del Sr José Joaquín Cárdenas Torres nieto del exfuncionario Manuel Antonio Torres Martínez con CC 61.041			Según lo informado por el Sr. Adelmo, el documento se encuentra en seguimiento y se dará respuesta en tanto el solicitante aporte datos de contacto que no registró el D.P.
44	17/09/2021	202106130000204	Certificado Laboral	11/11/2021		Se evidencia la respuesta y envió de la solicitud en el sistema Orfeo, mediante el correo institucional. El documento fue radicado, pero no se tiene claro el número.
45	17/09/2021	202106130000214	Información estado de cuenta - Factura, Valor o abono con el corte al 16 de septiembre 2021.	20/09/2021	202106130000214 00001	OK
46	17/09/2021	202106130000224	Requerimiento de correspondiente a la visita de control al cumplimiento normativo de la SHT para la vigencia 2019-2020, por parte de la secretaria.	22/09/2021	202106130005111	Se evidencia la respuesta al requerimiento, pero no se observa la fecha de envío o radicado de recibido de la respuesta.
47	17/09/2021	202106130000234	Solicitud Apertura de auditoria	07/09/2021	202106130000234 00002,	OK
48	21/09/2021	202106130000244	Solicitud - Documentos que acrediten la representación legal de Hotel Tequendama, Certificación de pago de parafiscales, Informe Final de la gestión adelantada en el convenio marco 146 de 2020			Se observa los correos electrónicos donde informan el área responsable de emitir la información, pero no se evidencia la respuesta a dicha solicitud
49	24/09/2021	202106130000254	Solicitud de referencias del Señor David Sebastián Hernández Cedeño.	11/11/2021	202106130000254 00002/	OK
50	25/09/2021	202106130000294	Solicitud certificada de ICA	02/09/2021	202106130000294 00001,	Es importante resaltar que la solicitud oficial, fue remitida a la Ventanilla para radicación, el día 25 de septiembre de 2021.
51	07/10/2021	202106130000434	Solicitud de información por diferencia de datos reportados por la sociedad	22/10/2021	202106130002971	Se observa la respuesta emitida por el Departamento Financiero sin la firma y sin fecha de entrega de la respuesta.
52	08/10/2021	202106130000454	Solicitud certificación laboral.	25/10/2021	202106130003061	Se observa la certificación firmada por Desarrollo Humano, pero no se observa la fecha de entrega de la certificación.



53	20/10/2021	202106130000494	Solicitud diligenciamiento de información.			No se evidencia la respuesta a dicho requerimiento.
54	20/10/2021	202106130000504	Embargo de la retención de la quinta parte del salario mínimo vigente.	25/10/2021	202106130003071	Se evidencia la respuesta al requerimiento firmada por Desarrollo Humano, pero no se evidencia la fecha de envió y/o recibido.
55	12/11/2021	202106130000604	Reiteración solicitud documentos para la supervisión del contrato interadministrativo de operación comercial sobre bienes y inmuebles No 011-2019			No se evidencia la respuesta al requerimiento radicado el 12 de noviembre de 2021.
56	12/11/2021	202106130000614	Solicitud de información sobre las compras y abonos realizados al corte de 2019-2020			No se evidencia la respuesta al requerimiento radicado el 12 de noviembre de 2021.
57	19/11/2021	202106130000654	Cobro Persuasivo-Proceso Administrativo De Cobro Coactivo No. P. 204 de 2020			No se evidencia la respuesta a dicho requerimiento.
58	26/11/2021	202106130000704	Llamado de atención Contrato Interadministrativo de operación comercial sobre bienes de inmuebles No 001 DE 2019			El requerimiento va dirigido a la Propiedad Planta y equipo de cremil, donde no se evidencia la respuesta
59	29/11/2021	202106130000734	Solicitud información cuentas pendientes por pagar al corte de 31 de octubre			Se evidencia respuesta por medio del correo institucional el 14 de ENERO de 2022
60	02/12/2021	202106130000764	Demanda laboral, proceso de primera instancia con radicado: 1100131050-09-2021- 0018800, que se adelanta en el JUZGADO 09 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, En donde es demandante: JOSÉ VICENTE RAMÍREZ RAMÍREZ., demandado: SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A., proceso dentro del cual se admitió la demanda mediante auto de fecha 25 de noviembre de 2021.			Se evidencia comunicación entre la Oficina Jurídica y el Departamento de Desarrollo Humano, para dar respuesta. Sin embargo, no se evidencia ningún soporte.
61	06/12/2021	202106130000774	Solicitud Certificación Laboral	18/01/2022		Según lo evidenciado por medio de correo electrónico, la persona no tuvo una vinculación laboral con la Sociedad Tequendama.
62	10/12/2021	202106130000794	Solicitud copia de liquidación de prestaciones sociales.	21/01/2022	202206130000891	Se observa la respuesta firmada, pero no se evidencia la fecha de entrega y/o recibido.



63	21/12/2021	202106130000884	Solicitud de documentos necesarios para la reclamación de la sustitución pensional	-	-	El Sr. Adelmo describe en el sistema que por tratarse de una reclamación de sustitución pensional, el proceso se inicia con la solicitud de publicación del fallecimiento, el proceso continúa acogiéndose a los términos legales para pronunciarse hasta los 3 meses con el acto administrativo o resolución de reconocimiento o no de la sustitución. Se anexa publicación
64	21/12/2021	202106130000894	Solicitud de aporte recurso Ley 14 de 1991	19/01/2022	202106130000894 00001,	OK
65	22/12/2021	202106130000904	Solicitud adición presupuestal contrato No. PN DIRAN 02-5-10111-21	21/12/2022	202106130000904 00001,	OK

- Se evidencio en la matriz de PQRS en el periodo evaluado, derechos de petición y solicitudes sin reportar la respuesta, de las cuales el departamento de Gestión Documental informa que: "No se evidencia respuesta en el sistema de radicación "Orfeo". Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta, ocasionando riesgos a posibles sanciones por no cumplir con los plazos establecidos por la Ley.
- Se observa que las solicitudes de certificaciones laborales y Certificados al Departamento de Desarrollo Humano en el aplicativo Orfeo se encuentran las respuestas elaboradas, pero no se evidencia la fecha de la entrega de la misma. Por lo anterior, no se puede obtener la trazabilidad de la PQRS, como tampoco la efectividad de los tiempos de respuesta, lo que pueden materializar un riesgo de tipo jurídico a la ST.



### RECOMENDACIONES

Examinado el cumplimiento por parte de la Sociedad Hotelera Tequendama, a la atención de PQRS, y en armonía con el Departamento de Gestión Documental; la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones a los Departamentos intervinientes en el proceso de PQRS respecto a los términos de respuesta de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.
2. Continuar fortaleciendo la cultura a través de jornadas de capacitación y sensibilización en temas de los riesgos a que se expone la Entidad en temas de PQRS.

Cordialmente,

Henry Arturo Molano Vivas  
Jefe Oficina de control interno

Elaboró: Andrea Cogua (Auditor) Firma

Revisó y aprobó: Henry Molano (Jefe Oficina Control Interno) Firma

Recibido y procesado por - feb-2-2022 10:48 am