



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

**SHT. 110.035.91 / 20171100012693**  
**\*20171100012693\***

Bogotá, Julio 31 de 2017

**PARA:** ANA ARACELY JARA FLOREZ  
GERENTE GENERAL (E)

**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 abril a junio de 2017.

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 primer trimestre del año 2017, a continuación se presenta la gestión en la respuesta y solución de las solicitudes del periodo en mención:

#### PERIODO ANTERIOR - ENE-MAR 2017

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTAS
83	75	8	90%

11

Ricardo  
Claudia QH  
Julio-31/7



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

De tal manera, se evidencia que para el periodo evaluado se recibieron en total 83 solicitudes, de las cuales se dio respuesta y solución a 75 de las mismas, por lo que se puede establecer que se resolvió efectivamente el 90% de las solicitudes interpuestas. Las solicitudes pendientes por resolver se encuentran en trámite de respuesta.

Por otra parte, con respecto al segundo trimestre del año 2017, a continuación se presenta la gestión de respuesta de las solicitudes de dicho periodo:

---

### PERIODO ACTUAL- ABR-JUN 2017

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	% SOLICITUDES RESUELTA
57	49	8	86%

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que para el periodo evaluado se recibieron en total 57 solicitudes, de las cuales se dio respuesta y solución a 49 de las mismas, por lo que se puede establecer que se resolvió efectivamente el 86% de las solicitudes interpuestas.

Las solicitudes pendientes por resolver se encuentran en trámite de respuesta, sin embargo, están dentro del tiempo legalmente establecido para respuesta y solución.

## 2. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las 57 solicitudes mencionadas anteriormente, que fueron recibidas en el trimestre comprendido entre abril y junio, 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.	57	0	0	0	0

Hf



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Por su parte, con respecto a la clase de asunto de las peticiones, se evidencia que de las 83 solicitudes recibidas 54 correspondieron a peticiones de aspectos misionales, 21 a aspectos contenciosos y 8 a aspectos de personal.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS/ RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos misionales	23	0	0	0	23	40%
Aspectos contenciosos	14	0	0	0	14	25%
Aspectos de personal	20	0	0	0	20	35%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

En cuanto a los medios de recepción de las solicitudes, se evidenció que las 57 peticiones fueron recibidas presencialmente y fueron radicadas en la oficina de gestión documental de la Sociedad Hotelera Tequendama S.A.

MÉDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	0	0%
Presencial	57	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%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA S.A.

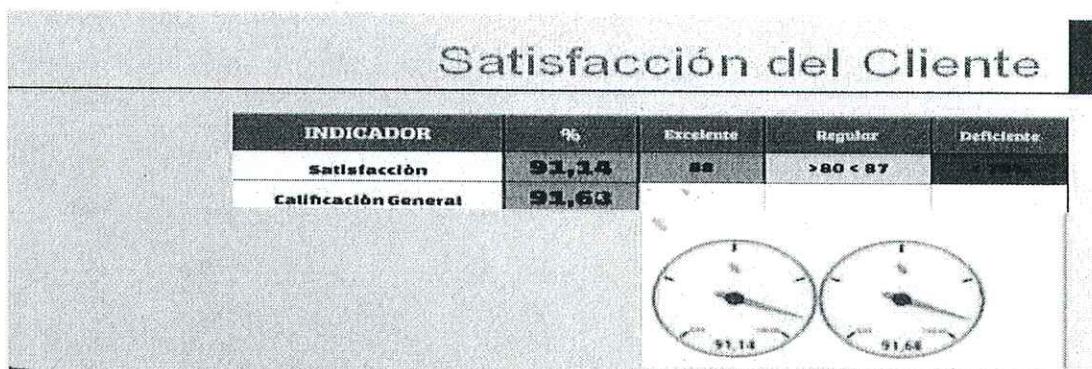
## 5. ANÁLISIS DE CAUSA Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

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 acciones.

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 según el informe de gestión mensual del mes de junio de 2017 se obtuvo un indicador del 91,68% de satisfacción.



Cordialmente,

Henry Arturo Molano Vivas  
Jefe Oficina de control interno

Elaboró:  
Daniela Jiménez Bohórquez– Auditora Oficina de Control Interno

COPIA No. 1 DE 2 COPIAS  
GESTIÓN DOCUMENTAL.  
Original: Gerencia General  
Copia: Oficina Control interno