

Bogotá, , 25 de septiembre de 2025

De: **DIANA CAROLINA BARRERO FLOREZ**
Jefe de Oficina de Control Interno

Para: **COMITÉ DE COORDINACIÓN 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. PRIMER SEMESTRE 2025.**

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 de la Dirección de Gestión documental; quien se encarga de canalizar los PQRSD a las dependencias que según corresponda, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2025.

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.

Previo a la evaluación, se debe manifestar que si bien el proceso de trámite de las PQRSD y el seguimiento a la contestación de las mismas es liderada por la Dirección de Gestión Documental, es un proceso transversal, por lo tanto, la responsabilidad de la atención y respuesta en términos de calidad y en cumplimiento de los términos es de cada una de las dependencias que le son asignadas las PQRSD y por ello el resultado de la verificación compete a las áreas involucradas y como primera línea de defensa se deben liderar las acciones que correspondan.

RESULTADOS

Se validó la trazabilidad de las PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el sistema de Gestión documental IntegraTEQ y se verificó que en la página web de la Sociedad Hotelera Tequendama (<https://sociedadtequendama.com/contacto/>), contiene el link de PQRS, en el cual se permite que el usuario interponga su petición por medio de la plataforma y sea posible la consulta de la respuesta.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades anteriormente descritas son los siguientes:

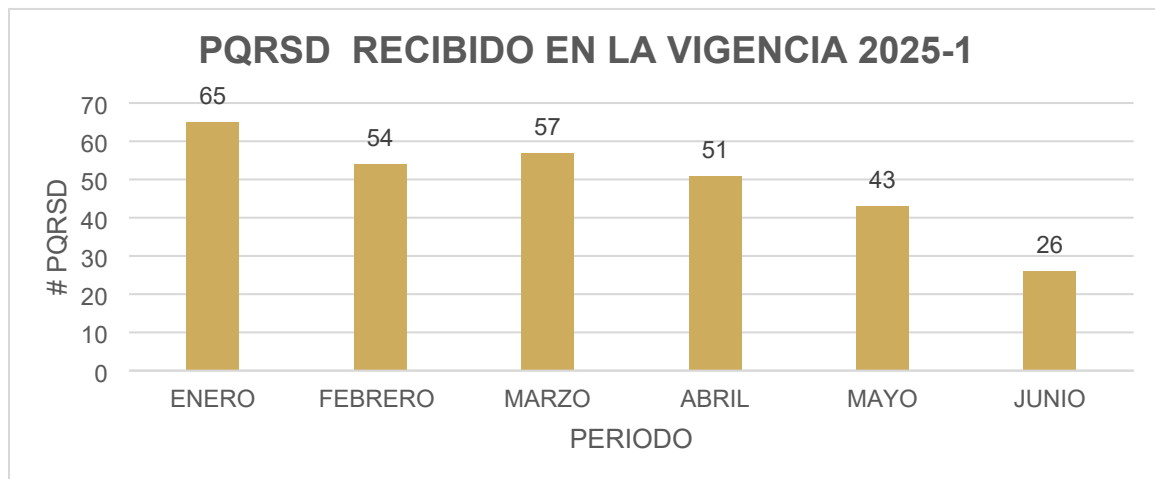
Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Petición de interés general y/o particular	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan	15 días hábiles para su contestación.
Solicitud de información documentos (copias)	Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	10 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento realizado por el personal de la Entidad.	15 días hábiles para su contestación.
Consulta	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	30 días hábiles para su contestación.
Petición entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la— SDCRD, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
Reclamo	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	15 días hábiles para su contestación
Queja	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad.	15 días hábiles para su contestación

Solicitud de Información Pública	Es una petición formal realizada por cualquier persona (ciudadano o no) a una entidad pública (sujeto obligado) para acceder a datos, documentos o información que se encuentre en su poder, ya sea que la haya producido, controlado o recibido.	10 días hábiles para su contestación.
----------------------------------	---	---------------------------------------

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental “IntegraTEQ” y enviada por la Oficina de Gestión Documental, fue posible establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 30 de junio de 2025) la Sociedad Hotelera Tequendama presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. SOLICITUDES MENSUALES

Respecto al comportamiento mensual, se observa que, de las 296 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitudes se presentaron en los meses de enero, febrero y marzo radicadas en el sistema de acuerdo al reporte enviado por la Dirección de Gestión Documental.



2. TIPOLOGÍAS DE LAS PQRSD

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la Ley 1755 de 2015, allí se establecen distintas modalidades de peticiones y así mismo diferentes tipos de respuesta. A continuación, se muestra la clasificación de las PQRSD:

CANTIDAD SEGÚN TIPOLOGÍA DE LA PQRS									
Petición de interés general y/o particular	Solicitud documentos o copias	Denuncia.	Consulta.	Petición información entre entidades	Reclamo	Queja	Derecho de petición sin tipificar.	Solicitud información pública.	TOTAL.
29	147	1	1	90	4	3	20	1	296
9,80%	49,66%	0,34%	0,34%	30,41%	1,35%	1,01%	6,76%	0,34%	100,00%

De acuerdo con la información registrada en los canales de recepción se puede observar en la tabla, que el mayor número de requerimientos por tipología corresponde a “*Solicitud de Documentos o copias*” con 147 requerimientos, correspondiente al 49,66% del total de los requerimientos, seguido por la “*Petición de Información entre Entidades*” con 90 requerimientos, que representa el 30.41 % del total de requerimientos recibidos.

3. SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Mediante consulta realizada a la Dirección de Gestión Documental (Sistema IntegraTEQ), respecto al primer semestre del año 2025, fueron radicados un total de 296 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

No.	AREA	CANTIDAD
1	Dirección Financiera	189
2	Dirección de Adquisiciones y Compras	4
3	Dirección de Gestión Documental	5
4	Dirección de Tecnología de la Información	1
5	Dirección Talento Humano	33
6	Gastronomía	4
7	Hotelería	8
8	Inmobiliaria	2
9	Oficina Control Interno	8
10	Oficina de Control Interno Disciplinario	1
11	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	4
12	Oficina Jurídica	1
13	Operación Logística	19
14	Parqueadero	3
15	Presidencia	2

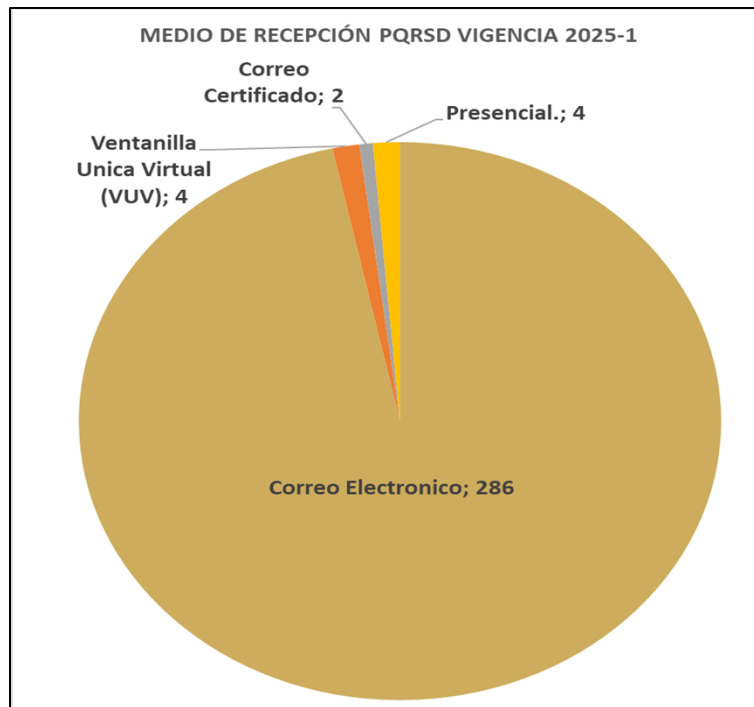
16	Secretaria General	3
17	Sistemas Integrados	2
18	Sociedades	3
19	Vicepresidencia de Negocios y Servicios	4
TOTAL.		296

Una vez analizada la información anterior, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Dirección Financiera con 189 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y contables y la Dirección de Talento Humano con 33 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental IntegraTEQ.

4. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES PQRSD

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

CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRSD
Correo Electrónico	286
Ventanilla Única Virtual (VUV)	4
Correo Certificado	2
Presencial.	4



5. CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección 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 IntegraTEQ (trazabilidad) las respuestas firmadas y el envío de la misma a los peticionarios con sus soportes.

A continuación, se presenta el porcentaje de tiempo de respuesta de las PQRSD que fueron contestadas de acuerdo a los términos de Ley.

REQUERIMIENTO	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	SIN RESPONDER DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPONDER FUERA DE TERMINOS
Petición de interés general y/o particular	24	0	5	0
Solicitud documentos o copias	133	0	14	0
Denuncia.	1	0	0	0
Consulta.	1	0	0	0
Petición información entre entidades	72	0	18	0

Reclamo	2	0	2	0
Queja	2	0	1	0
Derecho de petición sin tipificar.	15	0	5	0
Solicitud información pública.	0	0	1	0
TOTAL.	250	0	46	0
PORCENTAJE.	84,46%	0,00%	15,54%	0,00%

6. ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LA BASE DE DATOS DE PQRSD

De acuerdo con lo anterior, a efectos de evaluar la oportunidad y calidad de la información la Oficina de Control Interno procedió a seleccionar una muestra de 36 PQRSD que corresponde al 12% de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2025, evidenciando lo siguiente:

I. OPORTUNIDAD

En el presente capítulo se enuncian las debilidades identificadas relacionadas con el cumplimiento de los tiempos de respuesta, esto es, extemporaneidad en las respuestas, así como las que no fueron contestadas en los siguientes términos:

➤ Respuesta de PQRSD por fuera de los términos de Ley

En el siguiente cuadro se relacionan que de acuerdo con la muestra seleccionada se observó que se contestaron de forma extemporánea, a saber:

Fecha de Radicación	Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Días de vencimiento	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
10/01/2025	2025-270-000013-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	19	21/02/2025	No se evidenció la respuesta en los términos de ley.
16/01/2025	2025-270-000024-4	Operación Logística	Petición información entre entidades.	11	17/02/2025	No se evidenció la respuesta en los términos de ley.
24/02/2025	2025-270-000112-4	Sociedades	Petición información entre entidades.	9	25/03/2025	No se evidenció la respuesta en los términos de ley.

II. CALIDAD

En el presente capítulo se valida la consistencia de las respuestas de acuerdo a la petición, así como los soportes de las respuestas y el registro de los campos requeridos para la trazabilidad de la PQRSD en la plataforma IntegraTEQ, para lo cual se detalla a continuación las PQRSD con estas debilidades:

➤ PQRSD sin soportes de respuesta e inconsistencias de información

En el cuadro que se detalla a continuación se relacionan las PQRSD que no se evidenció el soporte de respuesta, así como respuestas que no contienen la totalidad de información a efectos de garantizar la calidad en la atención de las PQRSD:

Fecha de Radicación	Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Días de vencimiento	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
28/01/2025	2025-270-000049-4	Vicepresidencia de Negocios y Servicios	Petición de interés general y/o particular.	0	30/01/2025	No se evidencia soporte de respuesta en el sistema IntegraTEQ
11/06/2025	2025-270-000283-4	Dirección Talento Humano	Petición de interés general y/o particular.	0	13/06/2025	Se evidencia que la respuesta suministrada no es clara respecto a la solicitud del remitente.
24/06/2025	2025-270-000299-4	Dirección Financiera	Petición de interés general y/o particular.	0	16/07/2025	Se evidencia que la respuesta suministrada no es clara respecto a la solicitud del remitente.

- No se evidencia el envío de la respuesta o radicación de recibido por parte del solicitante.
- Se evidenció que se emiten respuestas muy generales que pueden considerarse respuestas no satisfactorias para el peticionario.

➤ REGISTROS DE PQRSD POR AJUSTAR EN EL SISTEMA INTEGRA TEQ.

De acuerdo con la información verificada no se evidencia el registro de los datos requeridos para garantizar la oportunidad en las respuestas de las PQRSD, tal como se detalla en las siguientes PQRSD:

Fecha de Radicación	Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Días de vencimiento	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
---------------------	----------	--------------------------	-----------	---------------------	-----------------	-------------------

14/03/2025	2025-270-000150-4	Dirección Talento Humano	Petición de interés general y/o particular.	0	31/03/2025	Este radicado no corresponde a una PQRSD, se debe reclasificar.
31/03/2025	2025-270-000179-4	Dirección de Gestión Documental	Solicitud documentos o copias.	0	31/03/2025	Este radicado no corresponde a una PQRSD, se debe reclasificar.
30/04/2025	2025-270-000231-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	0	2/05/2025	Este radicado no corresponde a una PQRSD, se debe reclasificar.
2/05/2025	2025-270-000233-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	0	5/05/2025	Este radicado no corresponde a una PQRSD, se debe reclasificar.

- Se evidenció en la muestra extraída, un total de 4 peticiones que no corresponden a PQRSD. Los radicados 2025-270-000150-4, 2025-270-000231-4 y 2025-270-000233-4 corresponden a comunicados de distintos remitentes de carácter informativo y se deben reclasificar dentro del aplicativo de IntegraTEQ.
- El radicado 2025-270-000179-4 corresponde a una prueba de firma dentro del aplicativo IntegraTEQ, esta al no corresponder a una PQRSD, se debe reclasificar.

FORTALEZAS.

Se destaca el trabajo realizado por parte de la Dirección de Gestión Documental en materia del seguimiento al sistema electrónico de Gestión Documental (IntegraTEQ) el cual ha permitido minimizar el margen de respuestas a las PQRSD por fuera de los términos de Ley, la correcta clasificación de los distintos derechos de petición según su tipología, la emisión de alertas en caso de presentarse y la trazabilidad desde la recepción de la solicitud del peticionario hasta su respectiva respuesta y cierre en su respectivo expediente documental.

RECOMENDACIONES

Verificando el cumplimiento por parte de la Sociedad Hotelera Tequendama, a la atención de PQRSD, y en armonía con la Dirección de Gestión Documental, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones teniendo en cuenta la transversalidad del proceso:

1. Es importante continuar implementando acciones de mejora para el control de las PQRSD, evitando que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

2. Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
3. Se recomienda dar especial atención a la clasificación en la recepción de PQRSD evitando posibles respuestas fuera de los términos, enmarcándose en las tipologías establecidas en la Ley 1755 de 2015, a efectos de garantizar en el manejo de la información que se encuentre identificada la clasificación de las peticiones y así cumplir con los términos definidos para cada uno de ellos.
4. Se recomienda al área de gestión documental continuar con capacitaciones y sensibilizaciones de refuerzo con el fin de minimizar las respuestas por fuera de los términos de ley, evitar el cierre de gestión de las PQRSD de forma indebida y así también sensibilizar a los integrantes de la SHT sobre la importancia del trámite adecuado de estas solicitudes.
5. Se recomienda generar los informes clasificando las dependencias de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 054 del 28 de febrero de 2024 *“Por el cual se actualizan los Grupos Interno de Trabajo y se dictan otras disposiciones”* y la Resolución N° 2024- 000157 del 26 de julio de 2024 *“Por la cual se actualizan las dependencias de la Secretaria General y se dictan otras disposiciones”*, teniendo en cuenta que se evidenció en la base de datos que las áreas no estaban identificadas en los términos de lo señalado en los citados Actos Administrativos, situación que es posible que genere confusiones y afecte la integridad de la información.
6. Se recomienda a la Dirección de Talento Humano actualizar la resolución de grupos internos de trabajo de la SHT a la actualidad, debido a que la operación se ha diversificado y la Dirección de Gestión Documental debe generar las respectivas Tablas de Retención Documental como también la actualización y creación de estos grupos en la plataforma IntegraTEQ.

Cordialmente;



DIANA CAROLINA BARRERO FLOREZ
Jefe De Oficina De Control Interno
Oficina Control Interno

Anexos:

Elaboró: KIYOSHI JULIÁN MIYAUCHI CORTES / OCI

Aprobó: DIANA CAROLINA BARRERO FLOREZ OCI

Copia:

Nuestras líneas de negocio son:

