

2025-270-001556-3

Bogotá D.C., 30 de diciembre de 2025

## INFORME IVTRIMESTRE PQRSD SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

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 Octubre al 30 de Diciembre de 2025, con el fin de analizar y establecer la

oportunidad de las respuestas, 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 cuarto 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.

### 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 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 Tequendama en la Gestión de PQRSD en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

## 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 – III TRIMESTRE VIGENCIA 2025

Tabla 1.2 PERIODO ANTERIOR III TRIMESTRE 2025				
Recibidas Total Periodo Anterior	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
136	136	0	0	2

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 136 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 IV TRIMESTRE DE 2025

Tabla 1.2 PERIODO ACTUAL IV TRIMESTRE 2025				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
120	109	0	0	1.5

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, las cuales se asignaron 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 relacionar la PQRS que se encuentran vencidas y las acciones que la entidad ha tomado.

Tabla 1.3. PERIODO ACTUAL IV TRIMESTRE 2025				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
<b>TOTAL</b>				

Se realiza seguimiento donde se evidencia que no se encuentran peticiones vencidas por parte de las diferentes áreas. Se encuentran pendientes 11 solicitudes por responder dentro de los términos de respuesta.

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

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por las áreas de la Sociedad Tequendama, durante el periodo comprendido entre el 01 de Octubre al 30 de Diciembre 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 PQRS se puede evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes recibidas durante este trimestre, son las áreas de la Dirección Financiera y Dirección de Talento Humano y áreas misionales de la entidad.

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
Wilson Martínez Huérfano	1					1

Jorge I Diaz Consorcio Publicitario	1					1
Alcaldía De Fusagasugá Secretaria De Hacienda	1					1
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales - Dian	3					3
Plataforma De Comunicaciones S.A.S	1					1
William Felipe Torres Melo	1					1
Caja De Retiro De Las Fuerzas Militares	3					3
Seguros Del Estado	1					1
Alcaldía Distrital De Buenaventura	1					1
César Ovidio Castro Guerrero	1					1
Superintendencia Financiera De Colombia	1					1
Karen Peña	1					1
Carbocoque S. A	1					1
Araujo Y Segovia	1					1
Rentokil Initial Colombia	2					2
Diana María Del Pilar Gil Cifuentes	3					3
Araujo y segovia	1					1
Edgar Banguera	1					1
Carlos Andrés Viaña Downs	1					1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1					1
Sociedad De Televisión De Antioquia Limitada	1					1
Adres	1					1

Grupo Hotelero Londoño Ghl	4					4
Departamento Del Tolima	1					1
José David Vargas Mesa	1					1
Ministerio De Defensa Nacional	3					3
Anabel Barrera Torrado	1					1
Fundación Cardio Infantil	3					3
Superintendencia De Industria Y Comercio	1					1
Canal Trece Teve Andina	2					2
Lácteos Y Alimentos	1					1
Paola Holguín	3					3
A La Vanguardia Construcción & Consultoría	2					2
Confianza Civil Sas	2					2
Banco De La Republica	1					1
Ministerio De Agricultura	1					1
Pablo Upegui Jiménez	1					1
Comisión Nacional Del Servicio Civil CNSC	1					1
Instituto Nacional De Metrología	1					1
Tigo	1					1
Jovanna Arango	1					1
Mónica Reyes Martínez	1					1
Instituto Nacional Penitenciario Y Carcelario	1					1
Juzgado 49 De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple	1					1
Ministerio De Deporte	1					1

Agencia Logística De Las Fuerzas Militares	2					2
Departamento Administrativo Distrital De Sostenibilidad Ambiental	1					1
Obiprosa Colombia	2					2
Sistema De Información Empresarial SA	1					1
María Del Pilar Acosta Barrios	1					1
Sena	1					1
Juan Valdez	1					1
Metrological Center SAS	2					2
GSED Asesor Jurídico Dirección Centro Corporativo	1					1
Anónimo	1	1				2
Servicios Integrales De Cartera S.A.S	1					1
Alfonso Gutiérrez Quintero	1					1
División De Fiscalización Y Liquidación Tributaria	1					1
Maguentex SAS	1					1
Hoteles El Salitre S.A.S	1					1
Múltiplo Soluciones Y Cobranzas	1					1
Doris Janeth Gonzalez Clavijo		2				2
Serviases	1					1
Protección	1					1
Gustavo Adolfo Rojas Andrade	1					1
Ministerio De Minas Y Energía.	1					1
Agencia Nacional De Minería	1					1

Procuraduría General De La Nación Regional Sucre	1					1
Juzgado Diecisiete Civil Municipal De Ejecución De Sentencias	2					2
Fondo Nacional De Garantías S.A - Fng	1					1
Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Boyacá - Villa De Leyva	1					1
Nadya Paola Roa Bravo	1					1
Dayana Michelle Gutiérrez	1					1
Jerson Ortiz	1					1
Lubricantes El Sol S.A.S	1					1
Alcaldía Mayor De Cartagena De Indias	1					1
Luis Antonio Borrero Sandoval	1					1
Mariana Sánchez Flores	1					1
William Rubio Rubio	1					1
Colpensiones	1					1
Nubia Herbales Martínez	1					1
Daniel Kalozdi	1					1
Coaso Administraciones S.A.S.	1					1
Juzgado Treinta Y Seis De Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple	1					1
Rosa Lucinda Pérez	1					1
Comfaboy	1					1
Comando General De Las Fuerza Militares	1					1
Departamento Administrativo	1					1

Nacional De Estadística - Dane						
Govivo SAS	1					1
Lógica GHL	1					1
Amézquita & Cia S. A	1					1
Serviindustriales Jyl SAS	1					1
María Esperanza Chiartano López	1					1
Andrea Suarez	1					1
Cosinte LTDA	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	15	2					17	
ASPECTOS FINANCIEROS	72						72	
ASPECTOS DE PERSONAL	22						22	
VARIOS	9						9	
<b>TOTAL</b>								

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

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:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL
<b>Correo</b>	116
<b>Físico</b>	0
<b>Página Web</b>	4



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

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

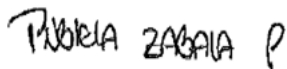
Adicionalmente se realizan visitas a las áreas con el fin gestionar las peticiones en los tiempos de respuesta y no generar vencimientos en cualquier tipo de solicitud como lo establece la ley 1755 de 2015.

## **6. MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD**

- Capacitar y concientizar a los funcionarios de responder los tramites 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](mailto: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.
- La Dirección de Gestión Documental cuenta con una encuesta de satisfacción, con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a la atención que le hemos brindado en la respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias (PQRSDF), lo cual nos a permitido una mejora en las respuestas generadas por las diferentes áreas.

Cordialmente;



RUBIELA ZABALA PARAMO  
Tecnico GD  
Dirección de Gestión Documental

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD  
Revisó: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD  
Aprobó: RUBIELA ZABALA PARAMO GGD