

Bogotá, , 17 de marzo de 2026

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. SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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 (Peticiones, 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/contactanos/>), 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:

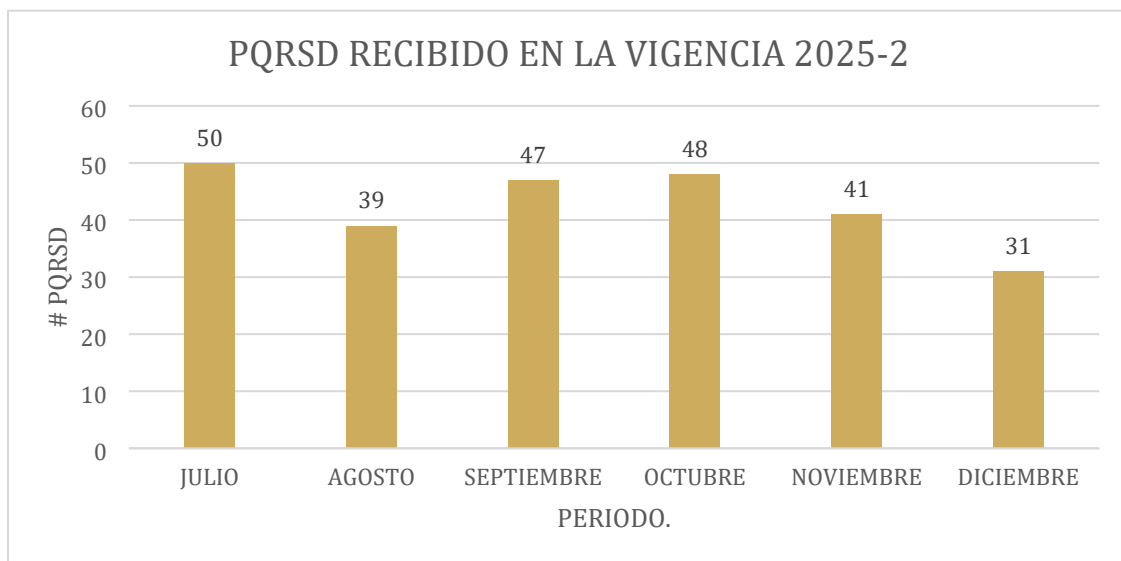
Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Petición de interés general y/o particular	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan	15 días hábiles para su contestación.
Solicitud de información documentos (copias)	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 julio al 31 de diciembre 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 256 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitudes se presentaron en los meses de julio, septiembre y octubre 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.	Traslado por Competencias.	TOTAL.
44	102	0	1	95	0	4	8	1	1	256
17,19%	39,84%	0,00%	0,39%	37,11%	0,00%	1,56%	3,13%	0,39%	0,39%	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 102 requerimientos, correspondiente al 39,84% del total de los requerimientos, seguido por la “*Petición de Información entre Entidades*” con 95 requerimientos, que representa el 37.11 % del total de requerimientos recibidos.

3. SOLICITUDES POR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.

Mediante consulta realizada a la Dirección de Gestión Documental (Sistema IntegraTEQ), respecto al segundo semestre del año 2025, fueron radicados un total de 256 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

No.	AREA	CANTIDAD
1	Dirección Financiera	154
2	Dirección de Adquisiciones y Compras	5
3	Dirección de Gestión Documental	2
5	Dirección Talento Humano	51
6	Gastronomía	3
8	Inmobiliaria	3
9	Oficina Control Interno	1
10	Oficina de Control Interno Disciplinario	3
11	Oficina de Gestión de Proyectos	1
12	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	5

13	Oficina Jurídica	2
14	Operación Logística	9
15	Parqueadero	8
16	Suites Tequendama	8
20	Vicepresidencia Turística y Gastronómica	1
TOTAL.		256

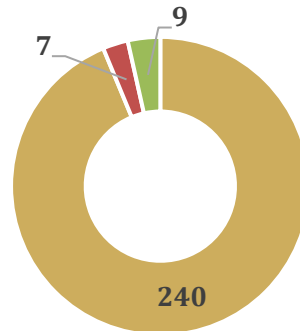
Por lo tanto, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Dirección Financiera con 154 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y contables y la Dirección de Talento Humano con 51 solicitudes radicadas en el Sistema de Gestión Documental 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 para las diferentes áreas de la SHT.

CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRSD
Correo Electrónico	240
Ventanilla Única Virtual (VUV)	7
Presencial.	9

MEDIO DE RECEPCIÓN PQRS D VIGENCIA 2025-2



■ Correo Electrónico ■ Ventanilla Única Virtual (VUV) ■ Presencial.

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 detalle con cantidades y porcentajes de las peticiones recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2025, especificando los tiempos de respuesta de las PQRS D teniendo en cuenta 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	38	0	6	0
Solicitud documentos o copias	91	0	11	0
Denuncia.	0	0	0	0
Consulta.	1	0	0	0
Petición información entre entidades	88	0	7	0
Reclamo	0	0	0	0
Queja	4	0	0	0

Derecho de petición sin tipificar.	5	0	3	0
Solicitud información pública.	0	0	1	0
Traslado por Competencia.	1	0	0	0
TOTAL.	228	0	28	0
PORCENTAJE.	89,06%	0,00%	10,94%	0,00%

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

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 51 PQRS que corresponde al 20% de las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2025, evidenciando lo siguiente:

I. OPORTUNIDAD

En el presente capítulo se procede a evaluar los tiempos de respuesta verificando las que fueron contestadas por fuera de los términos de ley:

➤ Respuesta de PQRS 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:

Fecha de Radicación	Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Fecha vencimiento	Días de vencimiento	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
12/08/2025	2025-270-000363-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	26/08/2025	1	27/08/2025	Respuesta fuera de tiempo.
26/08/2025	2025-270-000383-4	Suite Tequendama	Petición de interés general y/o particular.	16/09/2025	8	25/09/2025	Respuesta fuera de tiempo.
11/11/2025	2025-270-000496-4	Suite Tequendama	Solicitud documentos o copias.	26/11/2025	21	29/12/2026	Respuesta fuera de tiempo.
19/11/2025	2025-270-000510-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	3/12/2025	2	5/12/2025	Respuesta fuera de tiempo.
9/12/2025	2025-270-000538-4	Dirección de Talento Humano	Petición información entre entidades.	23/12/2025	2	9/12/2025	Respuesta fuera de tiempo.

22/12/2025	2025-270-000552-4	Dirección de Talento Humano	Derecho de petición.	15/01/2026	4	20/01/2026	Respuesta fuera de tiempo.
------------	-------------------	-----------------------------	----------------------	------------	---	------------	----------------------------

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 lo evidenciado:

➤ 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	Fecha vencimiento	Días de vencimiento	Fecha Respuesta	Observaciones OCI
13/08/2025	2025-270-000364-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	27/08/2025	0	25/08/2025	Se evidenció que la respuesta suministrada al peticionario fue muy general, en consideración a los puntos a los puntos mencionados por la entidad solicitante donde requerían el pago de una cuantía y el comprobante de pago que se envió como respuesta es de menor valor.
29/08/2025	2025-270-000390-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	12/09/2025	0	1/09/2026	La presente petición fue respondida al peticionario a través de correo electrónico. Se presenta incumplimiento al “Procedimiento peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones” 2024-270-001584-3 numeral “10. PROCEDIMIENTO” actividad 7 – “Las respuestas a las

							solicitudes deberán ser registradas en el sistema de gestión documental”
1/10/2025	2025-270-000441-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	16/10/2025	0	8/10/2025	La presente petición fue respondida al peticionario a través de correo electrónico. Se presenta incumplimiento al “Procedimiento peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones” 2024-270-001584-3 numeral “10. PROCEDIMIENTO” actividad 7 – “Las respuestas a las solicitudes deberán ser registradas en el sistema de gestión documental”
9/10/2025	2025-270-000451-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	24/10/2025	0	14/10/2026	Se evidenció que no se realizó la respectiva notificación de traslado por competencia al peticionario y la entidad competente, generándose un posible incumplimiento al art 21 de la ley 1755 de 2015 por el cual se establece que la entidad debe en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles dar traslado a la entidad competente.
13/11/2025	2025-270-000501-4	Gastronomía	Solicitud documentos o copias.	28/11/2025	0	11/12/2025	La PQRSD se respondió en los términos de ley, sin embargo, el radicado de respuesta no fue asociado al presente, es por este motivo que se presentan días de mora en la respuesta según lo notificado por el sistema IntegraTEQ. El radicado

							de respuesta corresponde al número 2025-210-001128-1 del 18 de noviembre de 2025.
19/11/2025	2025-270-000507-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	3/12/2025	0	26/11/2025	La presente petición fue respondida al peticionario a través de correo electrónico. Se presenta incumplimiento al “Procedimiento peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones” 2024-270-001584-3 numeral “10. PROCEDIMIENTO” actividad 7 – “Las respuestas a las solicitudes deberán ser registradas en el sistema de gestión documental”

Por lo tanto, en atención con el cuadro que antecede se concluye lo siguiente:

- Se evidenció que se emiten respuestas de forma general que podría considerarse como respuestas no satisfactorias para el peticionario.
- Se evidenció que se emiten respuestas a través de correo electrónico de PQRSD registradas en el sistema de gestión documental IntegraTEQ, sin embargo, en atención al “Procedimiento peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones” 2024-270-001584-3 numeral “10. PROCEDIMIENTO” actividad 7 – “Las respuestas a las solicitudes deberán ser registradas en el sistema de gestión documental” dichas PQRSD no se respondieron a través de este sistema.
- Se evidenció incumplimiento a lo establecido en 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”* en atención al artículo 21 *“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 siguientes al de la recepción, si obró por escrito.”* Teniendo en cuenta que en la muestra se evidenció una (1) PQRSD, respecto la cual no se realizó la notificación al peticionario del respectivo traslado.
- Por otro lado, se evidenció que el “Procedimiento peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones” con numero de radicado 2024-270-001584-3 se encuentra desactualizado, toda vez que las dinámicas actuales en el manejo de las respuestas por correo electrónico de las PQRSD a los peticionarios no están contemplando dentro del presente proceso, por lo tanto, se recomienda a la Dirección de Gestión Documental actualizar el presente procedimiento debido a que en la actividad 7. Verificar y remitir respuesta, se indica que se debe dar respuesta a las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental, y por tanto se hace necesario si es del caso permitir que las PQRSD sean respondidas a través de correo electrónico con copia del mismo en el sistema de gestión documental IntegraTEQ.
- Se debe fortalecer los reentrenamientos del sistema IntegraTEQ realizados por la Dirección de Gestión Documental referente a la gestión de PQRSD en la SHT con el fin de garantizar la apropiación en el uso de la plataforma por parte de los funcionarios de la SHT.

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. Así mismo, se destaca una mejora en la calidad de las respuestas a los peticionarios según la muestra evaluada, como también la protección de la información reservada, donde se exige por parte de la SHT la evidencia necesaria para suministrar información de dicha índole a los peticionarios, de no existir dicha documentación, la SHT protege dicha información y responde al peticionario con argumentos sólidos, que no es posible suministrar dicha información hasta que se cuente con la documentación que exige la normatividad legal.

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 contestadas por fuera de los términos de Ley.
2. Se recomienda a la Dirección de Gestión Documental actualizar el “Procedimiento peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones” con número de radicado 2024-270-001584-3 respecto al manejo de las respuestas de las PQRSD por medio de correo electrónico, en atención con la realidad de la SHT.
3. 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.
4. 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.
5. Se recomienda al área de gestión documental realizar capacitaciones y sensibilizaciones periódicas del manejo de la plataforma IntegraTEQ y de la gestión de las PQRSD, con el fin de asegurar la mejora continua en la calidad de las respuestas a los peticionarios, minimizar las respuestas por fuera de los términos de ley, evitar el cierre de gestión de las PQRSD de forma indebida, cumplir con los términos legales de atención a las PQRSD que se debe realizar el traslado por competencia a la entidad competente y también sensibilizar a los integrantes de la SHT sobre la importancia del trámite adecuado de estas solicitudes indicando la responsabilidad del funcionario y el impacto que genera la inadecuada gestión de estos.

6. 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”*, 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”* y la Resolución 2026-000005 del 16 de enero de 2026 *“Por la cual se reorganizan los Grupos Internos de Trabajo, se actualiza la nomenclatura de las Vicepresidencias y se dictan otras disposiciones para la vigencia 2026”* 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 y respecto a esta última resolución, se recomienda que para el informe del primer semestre de la vigencia 2026 esta sea considerada para la generación de futuros informes con la finalidad de no generar confusiones y afecte la integridad de la información.
7. Se recomienda a la Dirección de Talento Humano que se notifique a la Dirección de Gestión Documental el reporte cuantitativo de “Denuncias” recibidas por trimestre a la Dirección de Gestión Documental para efectos estadísticos y de reporte a los grupos de interés.,

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: RUBIELA ZABALA; LIGIA SANABRIA