

2026-270-000391-3

Bogotá D.C., 10 de abril de 2026

INFORME I TRIMESTRE PQRSD SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

OBJETIVO:

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la Sociedad Hotelera Tequendama, durante el I 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 Hotelera 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 Hotelera Tequendama en la Gestión de PQRSD en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

INTRODUCCION

En cumplimiento de la Directiva Ministerial No 42222 de 27 de mayo de 2016, nos permitimos remitir el presente informe para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el I trimestre de 2026 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 realizó el trámite. identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1

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 Enero al 31 de Marzo de 2026, 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.

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 asignadas a cada una de las áreas.

1.1 PERIODO ANTERIOR – IV TRIMESTRE VIGENCIA 2025

Tabla 1.1 PERIODO ANTERIOR IV TRIMESTRE 2025				
Recibidas Total Periodo Anterior	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 en el cual 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.

1.2. PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE DE 2026

Tabla 1.2 PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE 2026				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
156	143	0	0	1

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 156 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 I TRIMESTRE 2026				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
TOTAL				

Se realiza seguimiento donde se evidencia que no se encuentran peticiones vencidas por parte de las diferentes áreas. Se encuentran pendientes 13 solicitudes por responder dentro de los términos de respuesta.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas de la Sociedad Hotelera Tequendama, Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de marzo de 2026, se recibieron 156 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. Después de realizar el seguimiento y control de las PQRSD 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

A continuación, se relacionan las dependencias con la cantidad de solicitudes asignadas que fueron allegadas por los diferentes canales de atención

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Vicepresidencia De Hotelería Turismo Y Gastronomía	6						6
Oficina Juridica	5						5
Oficina de Control Interno Disciplinario	1						1
Oficina de Planeación	2						2
Dirección Financiera	112		1				113
Dirección de Talento Humano	15					1	16
Dirección de Aquisiciones y Compras	4						4
Dirección de comunicaciones y Marca	2						2
Dirección de Sistemas Integrados de Gestión	1						1
Parqueadero	2	2					4
Soluciones Tequendama	1						1
Dirección de Eventos Tequendama	1						1
Total General	152	2	1	0	0	1	156

Para el I trimestre de la vigencia 2026 no se realizaron traslados de competencia de las solicitudes que recepcionaron por los diferentes canales habilitados .

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan las solicitudes por asunto

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA DEL I TRIMESTRE 2026								
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TOTAL	
ASPECTOS MISIONALES	14	2					16	
ASPECTOS FINANCIEROS	112		1				113	
ASPECTOS DE PERSONAL	15				1		16	
VARIOS	11						11	
TOTAL	152	2	1		1		156	

Se informa que, en el transcurso de este trimestre, todas las respuestas emitidas garantizaron el acceso a la información solicitada.

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
Correo	149
Presencial	2
Página Web	5

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

Durante este I trimestre de la vigencia 2026, 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 en la herramienta. Asimismo, el sistema de información de Gestión documental genera alarmas automáticas informando de los radicados que se encuentran pendientes por tramitar.

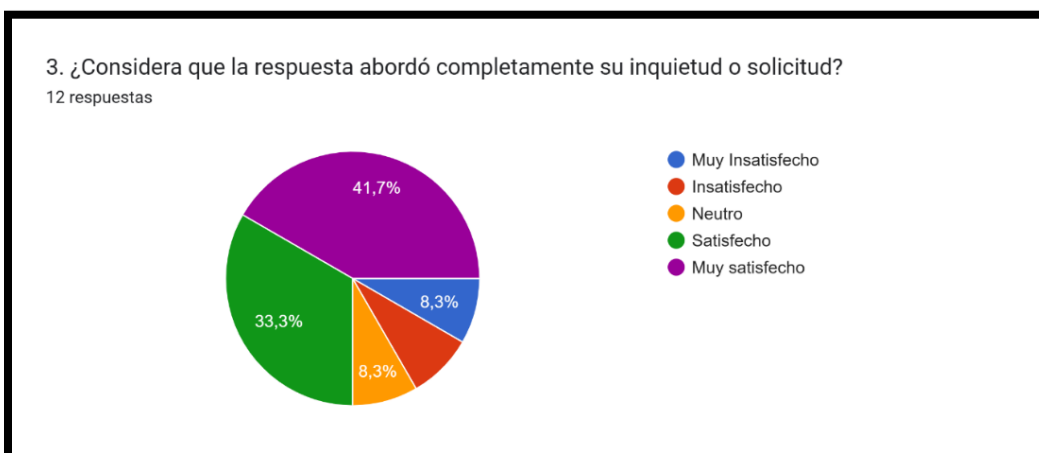
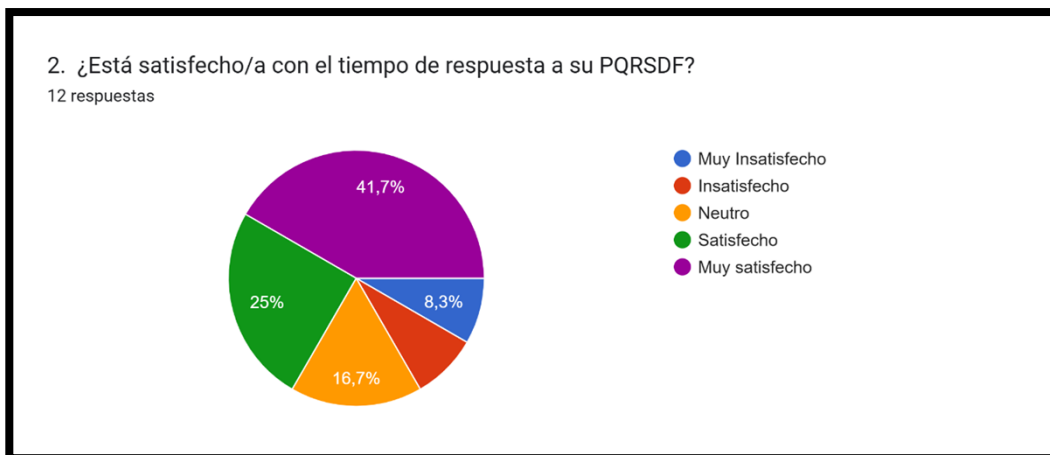
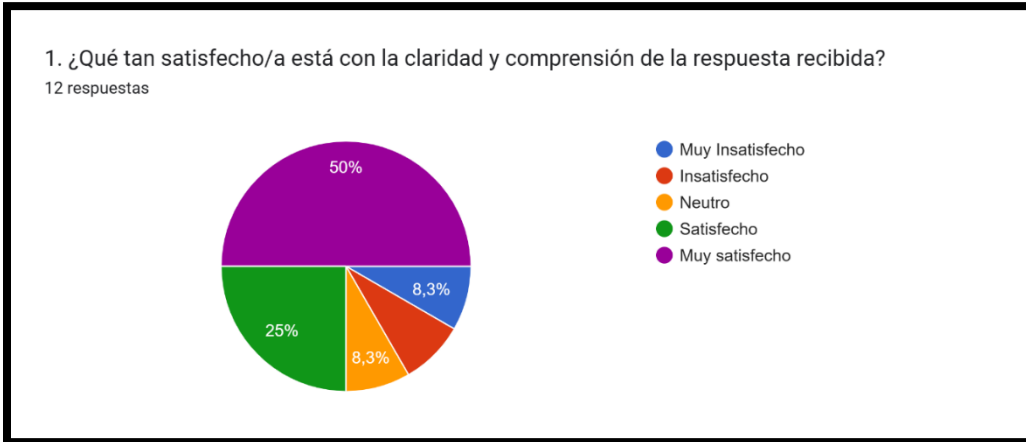
Adicionalmente se realizan visitas a las áreas con el fin gestionar las peticiones en los tiempos de respuesta y no generar vencimientos en cualquier tipo de solicitud como lo establece la ley 1755 de 2015.

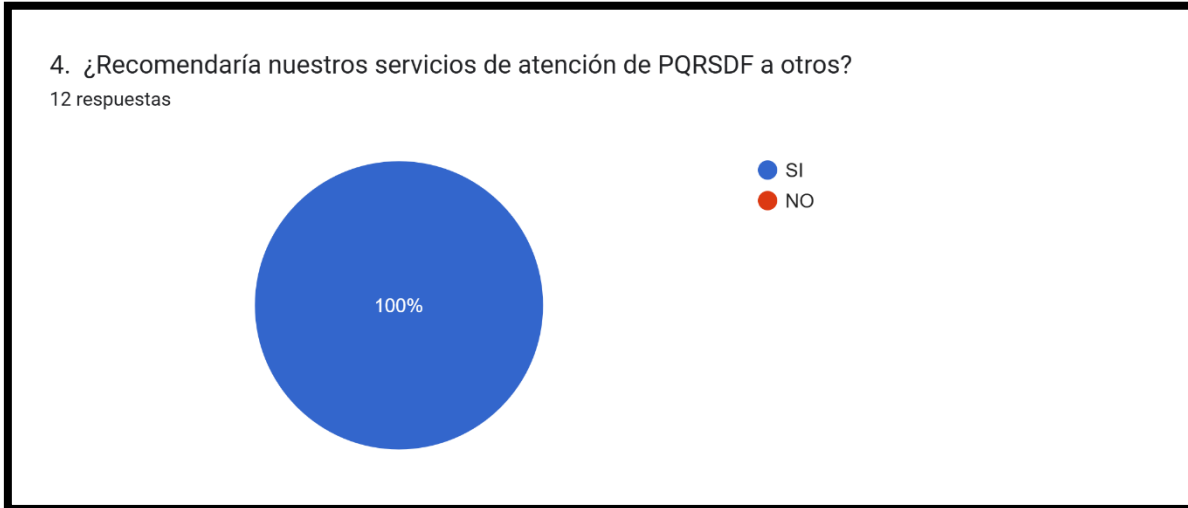
MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

- 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.
- 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 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 (PQRSD), lo cual nos ha permitido una mejora en las respuestas generadas por las diferentes áreas.

6. IMPACTO DEL SERVICIO CIUDADANO

La Sociedad Hotelera Tequendama dispone de una Encuesta de Satisfacción para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias (PQRSD), la cual es enviada al solicitante una vez el área responsable ha brindado la respuesta a su solicitud, con el objetivo de conocer su nivel de satisfacción frente a la atención recibida.





5. ¿Tiene algún comentario adicional o sugerencia para mejorar nuestras respuestas?
12 respuestas

No

Agradecer por la respuesta
que por favor sea mas oportuno

Agradecemos de manera muy especial esta oportunidad.
satisfecho con su tiempo de respuesta

Ninguna

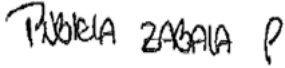
No tengo comentario, ni sugerencia, el servicio y la atención brindada han sido excelentes.

Ninguno al respecto

Cordialmente;



LIGIA EDITH SANABRIA PARRADO
Director Gestión Documental
Dirección de Gestión Documental



RUBIELA ZABALA PARAMO
Tecnico GD
Dirección de Gestión Documental

Elaboró: RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD. RUBIELA ZABALA PARAMO / GGD