

2026-270-000715-3

Bogotá D.C., 10 de julio de 2026

INFORME II TRIMESTRE PQRSDF SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA

OBJETIVO:

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas en la Sociedad Hotelera Tequendama, durante el II 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 PQRSDF 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 PQRSDF.
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRSDF, 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 PQRSDF y respuesta al ciudadano en general.
- Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por la Sociedad Hotelera Tequendama en la Gestión de PQRSDF en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas.

INTRODUCCION

En cumplimiento de la Directiva Ministerial No 007 de 08 de Abril de 2026, nos permitimos remitir el presente informe para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el II trimestre de 2026 en materia de cumplimiento a las PQRSDF. Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSDF presentadas ante la Sociedad Hotelera Tequendama durante el trimestre,

discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y área que realizo el trámite. identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

La Sociedad Hotelera Tequendama a través de la Dirección de gestión documental, realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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 Abril al 30 de Junio 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 - I TRIMESTRE VIGENCIA 2026

Tabla 1.1 PERIODO ANTERIOR I TRIMESTRE 2026				
Recibidas Total Periodo Anterior	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
156	156	0	0	1

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 156 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 II TRIMESTRE DE 2026

Tabla 1.2 PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE 2026				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
148	148	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 148 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 PQRSDF que se encuentran vencidas y las acciones que la entidad ha tomado

Tabla 1.3. PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE 2026				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
TOTAL				

En el marco del seguimiento trimestral al cumplimiento de los términos legales de atención al ciudadano y partes interesadas, se verificó el estado de las solicitudes radicadas ante las diferentes dependencias de la entidad.

Como resultado de esta evaluación, se constata que ninguna de las áreas registra peticiones vencidas o fuera de término, evidenciando una gestión oportuna de los requerimientos asignados.

A la fecha del presente reporte, se encuentran en trámite doce (12) solicitudes pendientes de respuesta, las cuales se encuentran dentro de los tiempos estipulados, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (Términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones).

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

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las áreas de la Sociedad Hotelera Tequendama, durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio de 2026, se recibieron 148 solicitudes por los diferentes canales de atención dispuestos por la Sociedad Hotelera Tequendama.

Después de realizar el seguimiento y control de las PQRSDF se puede evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes recibidas durante este trimestre, son las áreas de la Dirección Financiera, Dirección de Talento Humano, Dirección de Negocios de Gobierno y Parquadero.

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	DENUNCIAS	CONSULTAS	TRASLADO POR COMPETENCIA	DERECHO DE PETICION	TOTAL
Vicepresidencia De Hotelería Turismo Y Gastronomía	7	2	1			1	1	12
Oficina Juridica	2							2
Oficina de Control Interno	3							3
Oficina de Control Interno Disciplinario	4					7		11
Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	7			2			2	11
Dirección Financiera	52							52
Dirección de Talento Humano	15			1	1		1	18
Dirección de Gestión de Adquisiciones	3							3
Dirección De Tecnología De La Información Y Ciberseguridad	3							3
Dirección de Comunicación Estratégica y Marca						1	1	2
Parquadero	7	3	2				1	13
Servicios Maritimos y Subacuticos	1							1
Vicepresidencia Inmobiliaria Y De Infraestructura	1						5	6
Dirección de Negocios de Gobierno	7		3					10
Vicepresidencia De Gestión De Activos Y Sociedades	1							1
Total General	113	5	6	3	1	9	11	148

Nuestras líneas de negocio son:

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 2026								
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TOTAL	
ASPECTOS MISIONALES	32	5	6				43	
ASPECTOS FINANCIEROS	52						52	
ASPECTOS DE PERSONAL	16				1	1	18	
VARIOS	33					2	35	
TOTAL	133	5	6		1	3	148	

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	128
Presencial	6
Ventanilla Única Virtual	14

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

Durante este II trimestre de la vigencia 2026, la Dirección de Gestión Documental realiza el control y seguimiento de las PQRSDF semanalmente, por medio de los diferentes canales internos que maneja la entidad, como es el caso del grupo de WhatsApp de PQRSDF, 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.

6. MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF

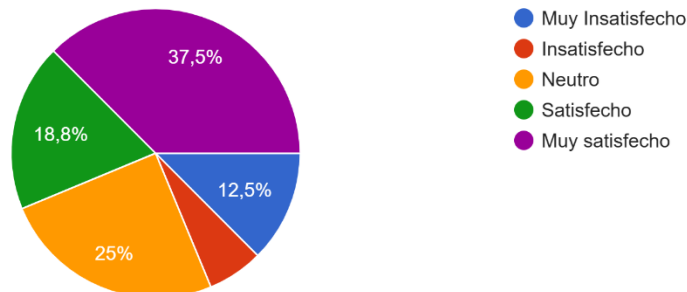
- Capacitar y concientizar a los funcionarios de responder los tramites de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.
- Se realizan comunicados por medio de correo electrónico a todos los funcionarios de la Sociedad Hotelera Tequendama, informando que toda comunicación 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 (PQRSDF), lo cual nos ha permitido una mejora en las respuestas generadas por las diferentes áreas.

7. IMPACTO DEL SERVICIO CIUDADANO

La Sociedad Hotelera Tequendama dispone de una Encuesta de Satisfacción para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias (PQRSDF), 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.

1. ¿Qué tan satisfecho/a está con la claridad y comprensión de la respuesta recibida?

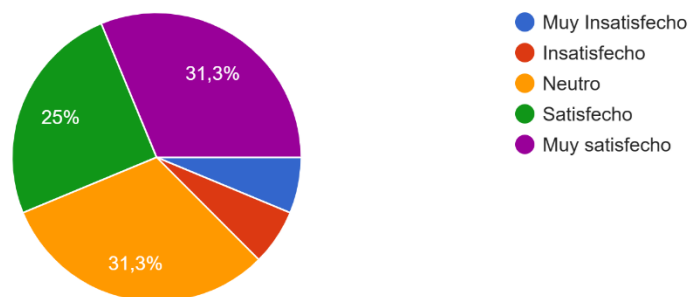
16 respuestas



Aunque la mayoría considera claras las respuestas, existe entre los usuarios neutros e insatisfechos que indica mejorar el lenguaje, la redacción o la explicación en las comunicaciones.

2. ¿Está satisfecho/a con el tiempo de respuesta a su PQRSDF?

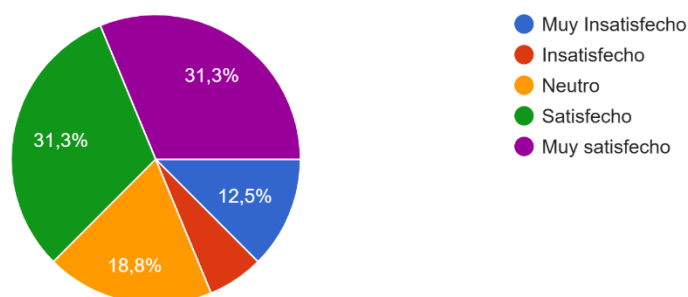
16 respuestas



A pesar de que los reportes internos muestran cumplimiento dentro de los términos legales, los usuarios perciben que la respuesta podría ser más ágil o mantiene una postura neutral respecto a la oportunidad del trámite.

3. ¿Considera que la respuesta abordó completamente su inquietud o solicitud?

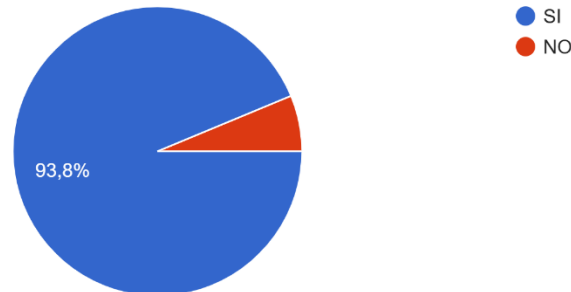
16 respuestas



Es la métrica con mayor nivel de aprobación de fondo. Sin embargo, casi 1 de cada 5 usuarios siente que su solicitud no se resolvió por completo.

4. ¿Recomendaría nuestros servicios de atención de PQRSDF a otros?

16 respuestas



La fidelidad y percepción global hacia el canal de atención es sumamente alta, a pesar de los aspectos puntuales de mejora identificados en la claridad o el tiempo de respuesta.

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

16 respuestas

- No
- Agradecer por la respuesta
- que por favor sea mas oportuno
- Agradecemos de manera muy especial esta oportunidad.
- no
- satisfecho con su tiempo de respuesta
- Ninguna

La convocatoria de radicado 2026-110-000397-1 dirigida al miembro de Junta Directiva, el Coronel (R) Calixto, no cumple con los requisitos del Art. 182 del Co.Co, ni la Circular Externa 100-000005 de 2017 de SS. Esto puede viciar a la reunión de ineficacia en los términos del Art. 186 y 190 del CoCo. Adicionalmente, se incumple el mandato respecto del contenido indicado en el ARTÍCULO 34º. de los

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con el seguimiento y análisis realizado durante el II Trimestre del año 2026 por la Dirección de Gestión Documental de la Sociedad Hotelera Tequendama, se concluye lo siguiente:

Cumplimiento Operativo y Cobertura de PQRSDF:

- Se gestionó un total de 148 solicitudes recibidas durante el periodo.
- Se mantiene una tasa del 100% de oportunidad en los términos de ley, registrando 0 peticiones vencidas o fuera de término al cierre del trimestre.
- El canal de mayor uso por los usuarios continúa siendo el correo electrónico / Ventanilla Única Virtual (acumulando el 95,9% de las recepciones).

Percepción de Servicio e Impacto Ciudadano:

- La percepción general del canal de atención es altamente favorable, destacando un 93,8% de usuarios que recomendarían el servicio.
- En términos de resolución completa de las solicitudes, el 62,6% de los encuestados manifiesta una alta satisfacción.
- Se identifican oportunidades de mejora enfocadas en la claridad del lenguaje utilizado en las respuestas y en la agilidad del trámite, dado que un 43,7% de los evaluadores mantiene una postura neutra o insatisfecha respecto a la agilidad percepción-tiempo de respuesta.

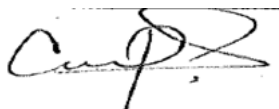
9. ACCIONES Y PLAN DE MEJORA CONTINUA

Con base en la evaluación de los resultados y los comentarios recopilados en las encuestas de satisfacción, se formalizan las siguientes acciones para el siguiente periodo:

- **Fortalecimiento Jurídico y de Fondo:** Revisar y canalizar de manera prioritaria los casos que contengan observaciones o advertencias legales específicas, asegurando un análisis riguroso de fondo para mitigar posibles riesgos procesales o normativos de la entidad
- **Lenguaje Claro y Directo:** Implementar protocolos internos de redacción para asegurar que las respuestas entregadas por las dependencias sean comprensibles, resolutivas y directas.
- **Monitoreo de Oportunidad:** Mantener los acompañamientos presenciales a las áreas y el uso de las alertas automáticas del Sistema de Gestión Documental para reducir los tiempos promedio de respuesta.

El presente informe es suscrito en cumplimiento de la Directiva Ministerial, ratificando el compromiso de la Sociedad Hotelera Tequendama con la transparencia, calidad en el servicio al ciudadano y la mejora continua institucional.

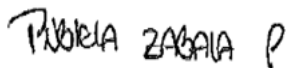
Cordialmente;



CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
Secretario General
Secretaria General



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