

Bogotá, , 22 de septiembre 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. PRIMER SEMESTRE 2026.

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 2026.

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:

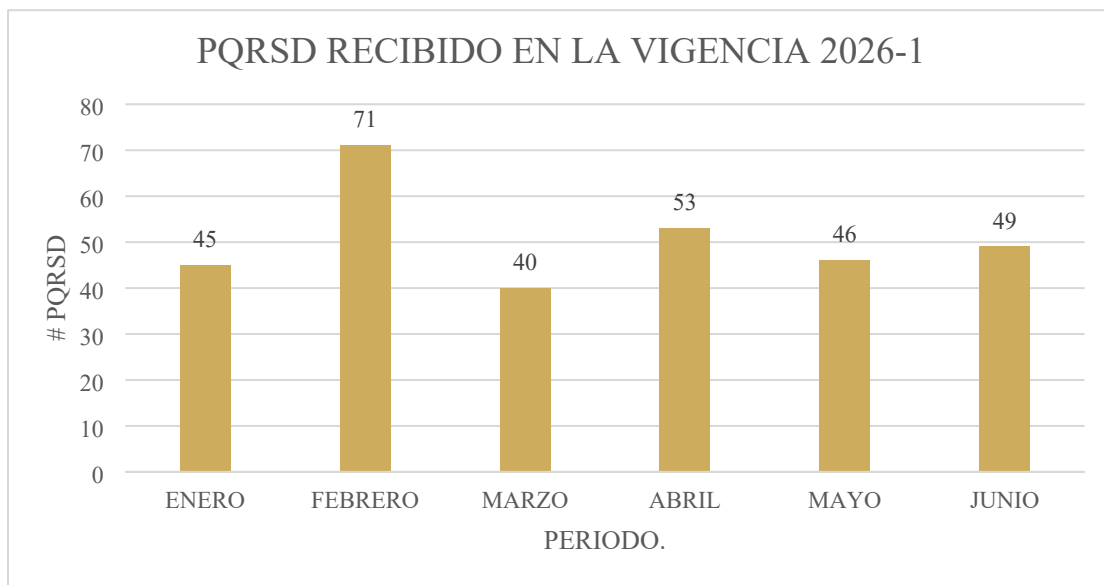
Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Petición de interés general y/o particular	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios que se prestan	15 días hábiles para su contestación.
Solicitud de información documentos (copias)	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 Dirección de Gestión Documental, fue posible establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 30 de junio de 2026) 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 304 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitudes se presentaron en los meses de febrero y abril 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.	Felicitación.	OTRO
27	149	3	2	75	7	8	22	0	9	2	3
8,88%	49,01%	0,99%	0,66%	24,67%	2,30%	2,63%	7,24%	0,00%	2,96%	0,66%	100%

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 149 requerimientos, correspondiente al 49,01% del total de los requerimientos, seguido por la “*Petición de Información entre Entidades*” con 75 requerimientos, que representa el 24.67 % del total de requerimientos recibidos.

3. SOLICITUDES POR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.

Mediante consulta realizada a la Dirección de Gestión Documental, respecto al primer semestre del año 2026, fueron radicados un total de 304 solicitudes a las diferentes áreas de la Sociedad, como se muestra a continuación:

No.	AREA	CANTIDAD
1	Dirección Financiera	166
2	Dirección de Gestión de Adquisiciones	9
3	Dirección de Gestión Documental	2
4	Dirección Talento Humano	34
5	UEN Gastronomía	2
6	Vicepresidencia de Inmobiliaria e Infraestructura	6
7	Oficina Control Interno	3
8	Oficina de Control Interno Disciplinario	12
9	Oficina de Gestión de Proyectos	2
10	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	13
11	Dirección de Asuntos Jurídicos y Regulatorios	7
12	Dirección de Negocios de Gobierno	11
13	UEN Tequendama Parking	17
14	Suites Tequendama	2
15	Vicepresidencia de Hotelería, Turismo y Gastronomía	3
16	UEN Hotelería	2
17	Dirección de Tecnologías de la Información y Ciberseguridad	3
18	Dirección de Comunicación Estratégica y Marca	4
19	UEN Turismo	1
20	Vicepresidencia de Gestión de Activos y Sociedades	1
21	Dirección de Eventos Tequendama	1
22	UEN Servicios Marítimos y Subacuáticos	1

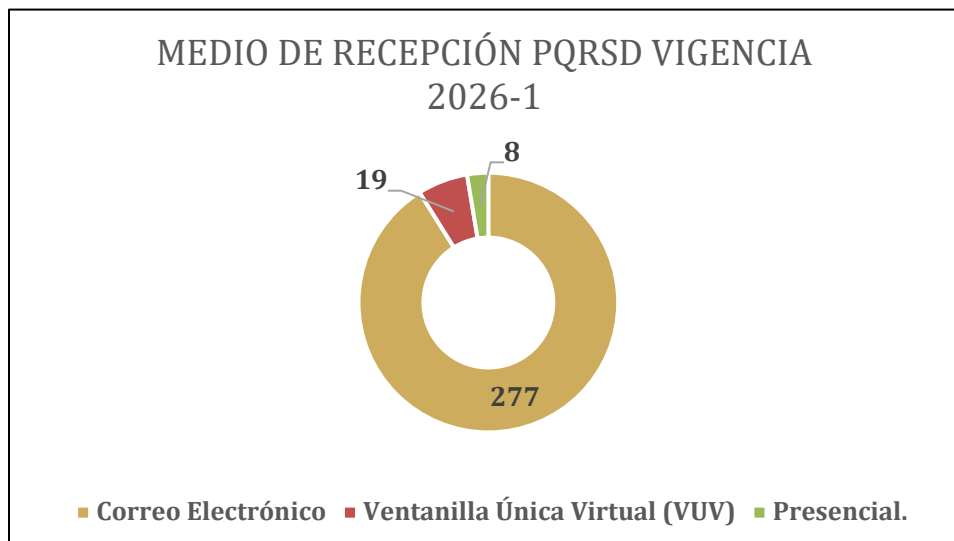
23	Dirección Sistemas Integrados de Gestión	1
24	Oficina BPM	1
TOTAL.		304

Por lo tanto, se observa que para el periodo evaluado la Dependencia con mayor número de solicitudes fue la Dirección Financiera con 166 solicitudes por la expedición de certificados tributarios y contables y la Dirección de Talento Humano con 34 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	277
Ventanilla Única Virtual (VUV)	19
Presencial.	8



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	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPONDER FUERA DE TERMINOS
Petición de interés general y/o particular	22	5	0
Solicitud documentos o copias	130	19	0
Denuncia.	2	1	0
Consulta.	2	0	0
Petición información entre entidades	60	15	0
Reclamo	3	4	0
Queja	6	2	0
Derecho de petición sin tipificar.	17	5	0
Solicitud información pública.	0	0	0
Traslado por Competencia.	9	0	0
Felicitaciones.	2	0	0
TOTAL.	253	51	0
PORCENTAJE.	83,22%	16,78%	0,00%

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

De acuerdo con lo anterior, es importante dar a conocer a la alta dirección como la SHT responde a las PQRSD en términos de oportunidad y calidad. Para evaluar la oportunidad, se tendrá como referencia el universo de PQRSD y para la evaluación de la calidad de la información la Oficina de Control Interno procedió a seleccionar una muestra de 60 PQRSD que corresponde al 20% de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2026, 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 el universo de PQRSD se observó que se contestaron de forma extemporánea los siguientes radicados:

Fecha de Radicación	No. Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Días de vencimiento	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
03/01/2026	2026-270-000002-4	Turismo	Derecho de petición.	9	06/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
05/01/2026	2026-270-000004-4	Parqueadero	Queja.	1	28/01/2026	Respuesta fuera de tiempo.
09/01/2026	2026-270-000008-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	27/01/2026	Respuesta fuera de tiempo.
16/01/2026	2026-270-000018-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	4	05/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
27/01/2026	2026-270-000035-4	Sistemas Integrados	Solicitud documentos o copias.	2	12/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
02/02/2026	2026-270-000048-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	8	26/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
02/02/2026	2026-270-000053-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	8	26/06/2026	Respuesta fuera de tiempo.
03/02/2026	2026-270-000055-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	18/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
04/02/2026	2026-270-000060-4	Vicepresidencia De Hotelería Turismo Y Gastronomía	Petición de interés general y/o particular.	2	27/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
06/02/2026	2026-270-000066-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	23/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
09/02/2026	2026-270-000069-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	3	26/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
11/02/2026	2026-270-000073-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	26/02/2026	Respuesta fuera de tiempo.
17/02/2026	2026-270-000091-4	Dirección de Eventos Tequendama	Petición información entre entidades.	3	06/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
17/02/2026	2026-270-000094-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	3	06/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
25/02/2026	2026-270-000112-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	12/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
26/02/2026	2026-270-000114-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	1	13/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
04/03/2026	2026-270-000119-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	1	19/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.

Fecha de Radicación	No. Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Días de vencimiento	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
04/03/2026	2026-270-000120-4	Dirección de Gestión de Adquisiciones	Solicitud documentos o copias.	5	26/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
10/03/2026	2026-270-000126-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	1	26/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
11/03/2026	2026-270-000128-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	27/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
12/03/2026	2026-270-000133-4	Oficina Jurídica	Derecho de petición.	15	28/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
12/03/2026	2026-270-000134-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	1	30/03/2026	Respuesta fuera de tiempo.
16/03/2026	2026-270-000138-4	Dirección Financiera	Petición de interés general y/o particular.	10	24/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
17/03/2026	2026-270-000139-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	1	07/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
18/03/2026	2026-270-000141-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	07/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
20/03/2026	2026-270-000143-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	1	09/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
20/03/2026	2026-270-000145-4	Suite Tequendama	Solicitud documentos o copias.	1	09/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
27/03/2026	2026-270-000150-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	2	17/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
28/03/2026	2026-270-000152-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	6	23/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
30/03/2026	2026-270-000154-4	Dirección Financiera	Petición información entre entidades.	1	vence 15-04	Respuesta fuera de tiempo.
31/03/2026	2026-270-000156-4	Dirección Financiera	Petición de interés general y/o particular.	2	28/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
08/04/2026		Unidad Estratégica de Negocios Gastronómicos	Petición información entre entidades.	5	30/04/2026	Respuesta fuera de tiempo.
14/04/2026	2026-270-000173-4	Dirección de Negocios de Gobierno	Petición información entre entidades.	5	11/05/2026	Respuesta fuera de tiempo.
24/04/2026	2026-270-000199-4	Dirección Financiera	Petición de interés general	2	21/05/2026	Respuesta fuera de tiempo.

Fecha de Radicación	No. Radicado	Grupo Responsable Actual	Tipología	Días de vencimiento	Fecha de Respuesta	Observaciones OCI
			y/o particular.			
30/04/2026	2026-270-000208-4	Vicepresidencia Inmobiliaria Y De Infraestructura	Derecho de petición.	2	27/05/2026	Respuesta fuera de tiempo.
19/05/2026	2026-270-000242-4	Oficina BPM Business Process Management	Queja.	10	25/06/2026	Respuesta fuera de tiempo.
26/05/2026	2026-270-000248-4	Oficina De Proyectos	Peticion de interés general y/o particular.	1	19/06/2026	Respuesta fuera de tiempo.
28/05/2026	2026-270-000255-4	Dirección de Gestión de Adquisiciones	Derecho de petición.	5	01/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
02/06/2026	2026-270-000260-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	3	23/06/2026	Respuesta fuera de tiempo.
04/06/2026	2026-270-000263-4	Dirección de Talento Humano	Denuncia.	1	01/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
05/06/2026	2026-270-000269-4	Vicepresidencia Inmobiliaria Y De Infraestructura	Derecho de petición.	1	02/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
12/06/2026	2026-270-000275-4	Vicepresidencia Inmobiliaria Y De Infraestructura	Solicitud documentos o copias.	2	03/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
12/06/2026	2026-270-000276-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	1	02/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
17/06/2026	2026-270-000279-4	Oficina De Proyectos	Reclamo.	1	14/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
17/06/2026	2026-270-000282-4	Dirección Financiera	Solicitud documentos o copias.	1	03/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
25/06/2026	2026-270-000293-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	3	10/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
25/06/2026	2026-270-000294-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	3	10/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
30/06/2026	2026-270-000302-4	Dirección de Talento Humano	Solicitud documentos o copias.	1	15/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
30/06/2026	2026-270-000303-4	Dirección de Negocios de Gobierno	Reclamo.	2	27/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
30/06/2026	2026-270-000304-4	Dirección de Negocios de Gobierno	Reclamo.	2	27/07/2026	Respuesta fuera de tiempo.
30/06/2026	2026-270-000305-4	Dirección de Negocios de Gobierno	Reclamo.	1	27/07/2026	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 con estas debilidades:

➤ **PQRSD con 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 radicación	No. Radicado	Tipo de solicitud	Departamento responsable	Días de término	Observaciones
08 de enero de 2026	2026-270-000007-4	Petición información entre entidades.	Suite Tequendama	0	No se evidenció correo electrónico de respuesta relacionado en el sistema IntegraTEQ.
26 de enero de 2026	2026-270-000032-4	Derecho de petición.	Vicepresidencia De Hotelería Turismo Y Gastronomía	0	Se evidenció que la respuesta remitida se hizo a través de una respuesta previa por Tequendama Tayrona S.A.S. en un anexo, sin embargo, se presenta una oportunidad de mejora donde se explique al peticionario que la respuesta fue remitida de forma oportuna y como soporte de la respuesta se encuentra la respuesta emitida previamente, con la finalidad de dar claridad al peticionario de la gestión realizada.
27 de enero de 2026	2026-270-000035-4	Solicitud documentos o copias.	Sistemas Integrados	2	Se identificó que la respuesta fue emitida por fuera de los términos.
6 de febrero de 2026	2026-270-000065-4	Solicitud documentos o copias.	Dirección Financiera	0	Se evidenció una oportunidad de mejora en la calidad de la respuesta, donde se indique al peticionario el estado en que se encuentra el pago de su factura sin generar un reproceso al peticionario debido a que este la radicó oportunamente.
01 de abril de 2026	2026-270-000158-4	Denuncia.	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	0	PQRSD de prueba, no se evidenció anulación del radicado en el sistema.
01 de abril de 2026	2026-270-000159-4	Denuncia.	Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	0	PQRSD de prueba, no se evidenció anulación del radicado en el sistema.
24 de abril de 2026	2026-270-000189-4	Solicitud documentos o copias.	Dirección de Negocios de Gobierno	0	No se evidenció correo electrónico de respuesta relacionado en el sistema IntegraTEQ
04 de mayo de 2026	2026-270-000211-4	Derecho de petición.	Vicepresidencia Inmobiliaria e Infraestructura	0	No se evidenció radicado o evidencia de envío de la respuesta al peticionario.

17 de mayo de 2026	2026-270-000240-4	Queja.	Sin responsable asignado.	0	PQRSD DUPLICADO, ORIGINAL 2026-270-000239-4
19 de mayo de 2026	2026-270-000242-4	Queja.	Oficina Bpm Business Process Management	10	Respuesta no cuenta con las formalidades de plenas hacia el peticionario, se recomienda que el responsable de la respuesta firme el documento y no enviar documentación en formato word editable.

- No se evidenció el envío de la respuesta al peticionario de tres (3) PQRSD correspondiente a Suites Tequendama, Dirección de Negocios de Gobierno y la Vicepresidencia de Inmobiliaria e Infraestructura.
- Se evidenció PQRSD duplicado bajo radicado 2026-270-000240-4, el radicado original del peticionario corresponde al radicado 2026-270-000239-4.
- Se evidenció que se registraron dos (2) PQRSD de prueba los cuales no han sido anuladas en el sistema IntegraTEQ.
- Se evidenció que en el radicado 2026-270-000189-4 no se encuentra el correo de respuesta en cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES” 2026-270-000510-3.

III. DEBILIDAD EN LA RADICACIÓN DE PQRSD

La Oficina de Control Interno realizando el seguimiento a la PQRSD con No. Radicado 2026-270-000035-4 evidenció que desde la Dirección de Gestión Documental no se radicó en el sistema IntegraTEQ una petición realizada por la empresa “OVERALL” con fecha del 12 de febrero de 2026 dirigido al correo electrónico integrateq@sht.com.co y gestionado través del correo electrónico ventanilla.correspondencia@sht.com.co. Esto se considera una debilidad al cumplimiento del “PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES” 2026-270-000510-3 numeral 11 “Generalidades” el cual establece que desde la Dirección de Gestión Documental como encargado del control y seguimiento de las PQRSD que llegan a la SHT tienen la responsabilidad de “Registrar en la herramienta IntegraTEQ, todas las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias denuncias y felicitaciones que lleguen por los diferentes canales de atención, como: correo electrónico, presencial, o por medio de la página web de la entidad...”

Por lo tanto, se recomienda a la Dirección de Gestión Documental fortalecer los controles con el fin de garantizar el registro de manera oportuna las PQRSD de la entidad con relación a lo estipulado en el procedimiento y así mismo realizar seguimientos periódicos a los distintos canales de recepción de PQRSD de la entidad para prevenir que futuras solicitudes no sean atendidas fuera de los canales establecidos para dar respuesta a los peticionarios.

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. Por otro lado, se reconoce

que la entidad ha atendido las recomendaciones de la Oficina de Control Interno con la actualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la vigencia 2026.

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 anular los radicados de prueba en el Sistema IntegraTEQ, como también la emisión de los reportes de PQRSD a través del sistema de gestión documental con la finalidad de evitar el reporte de información errada que son sujetos de revisión por los entes de control.
3. Se recomienda a la Dirección de Gestión Documental hacer seguimientos periódicos al correo de ventanilla.correspondencia@sht.com.co e integrateq@sht.com.co para garantizar el correcto registro de las PQRSD en el sistema IntegraTEQ según lo establecido en el actual procedimiento, dándole cumplimiento con la atención al ciudadano.
4. Se recomienda a la Dirección de Gestión Documental hacer seguimiento a las PQRSD que fueron atendidas por fuera del sistema IntegraTEQ en cumplimiento al procedimiento establecido como también emitir y documentar las alertas de aquellas PQRSD que no cumplieron con dar respuesta por el sistema de gestión documental o a través de correo electrónico.
5. 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.
6. 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.
7. Se recomienda al área de gestión documental realizar capacitaciones y sensibilizaciones de refuerzo 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.
8. Se recomienda realizar capacitaciones y reentrenamientos periódicos a los funcionarios de la SHT sobre la gestión de PQRSD en el sistema IntegraTEQ y sobre las incidencias que puede incurrir el funcionario respecto a no dar respuestas oportunas según los términos de

ley, como también, capacitar a los funcionarios sobre la importancia de contar con la justificación necesaria para el envío de documentación de la entidad sobre documentación pública y reservada para evitar la materialización de riesgos sobre envíos de información sensible a peticionarios.

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: LIGIA SANABRIA