

2026-270-001355-3

Bogotá D.C., 9 de octubre de 2026

INFORME III 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 III 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 III 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 Julio al 30 de Septiembre 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 – II TRIMESTRE VIGENCIA 2026

Tabla 1.1 PERIODO ANTERIOR II TRIMESTRE 2026				
Recibidas Total Periodo Anterior	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 en el cual 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.

1.2. PERIODO ACTUAL III TRIMESTRE DE 2026

Tabla 1.2 PERIODO ACTUAL III TRIMESTRE 2026				
Recibidas Total Periodo	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Fuera De Términos (Vencidas)	% Pendientes Por Resolver Vencidas	Promedio Días Vencidos
176	167	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 176 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 III 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 nueve (9) 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 III 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 Julio al 30 de Septiembre de 2026, se recibieron 176 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	FELICITACIONES	TOTAL
Vicepresidencia De Hotelería Turismo Y Gastronomía	24	1	0	2	1	0	1	0	29
Dirección Jurídica y Asuntos Regulatorios	6	0	0	0	0	1	0	0	7
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Oficina de Planeación Estratégica y Desarrollo Corporativo	14	0	0	0	0	0	2	0	16
Dirección Financiera	49	1	0	0	0	0	0	0	50
Dirección de Talento Humano	23	0	0	0	0	0	4	0	27
Dirección de Gestión de Adquisiciones	7	0	0	0	0	0	1	0	9
Dirección de Comunicación Estratégica y Marca	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Dirección de Gestión documental	5	1	0	0	1	0	0	0	7
Parquadero	3	3	1	0	0	0	1	0	8
Servicios Marítimos y Subacuticos	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Vicepresidencia Inmobiliaria Y De Infraestructura	4	0	0	0	0	0	3	0	7
Dirección de Negocios de Gobierno	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Dirección de Eventos Tequendama	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Vicepresidencia de Innovación, Desarrollo y Emprendimiento	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Sociedades	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total General	150	7	1	2	2	1	12	1	176

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan las solicitudes por asunto

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL III TRIMESTRE 2026										
ASUNTO	P	Q	R	S	C	D	TR	DP	F	TOTAL
ASPECTOS MISIONALES	39	5	1		1	2		5		53
ASPECTOS FINANCIEROS	49	1								50
ASPECTOS DE PERSONAL	23							4		27
VARIOS	39	1			1		1	3	1	45
TOTAL	150	7	1		2	2	1	12	1	176

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	152
Presencial	4
Ventanilla Única Virtual	19
Correo Certificado	1

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

Durante este III 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.

6. MEDIDAS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSDF

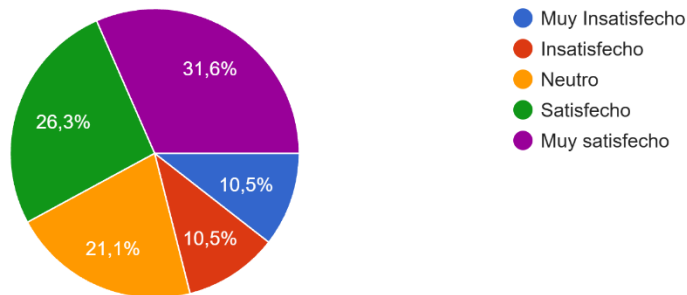
- Capacitar y concientizar a los funcionarios de responder los tramites de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015.
- Se realizan comunicados por medio de correo electrónico a todos los funcionarios de la Sociedad Hotelera Tequendama, informando que toda comunicación 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 PQRSDF 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?

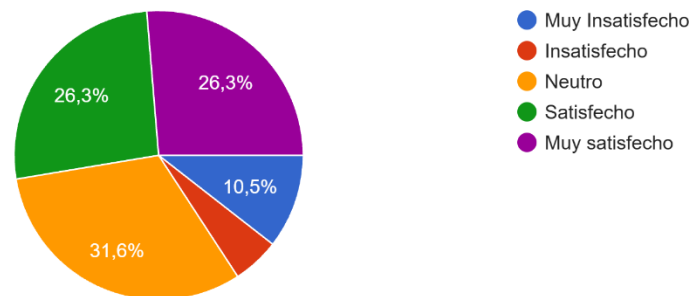
19 respuestas



Aunque la mayoría considera claras las respuestas, existe un **31,5%** entre neutros e insatisfechos que indica margen para mejorar el lenguaje, la redacción o la explicación en las comunicaciones.

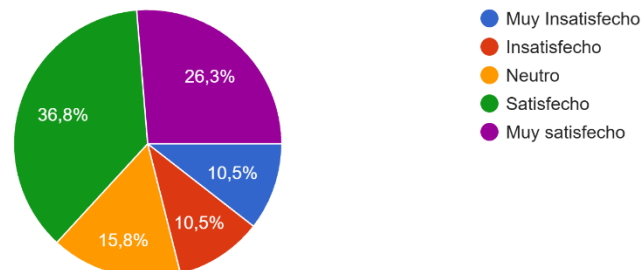
2. ¿Está satisfecho/a con el tiempo de respuesta a su PQRSDF?

19 respuestas



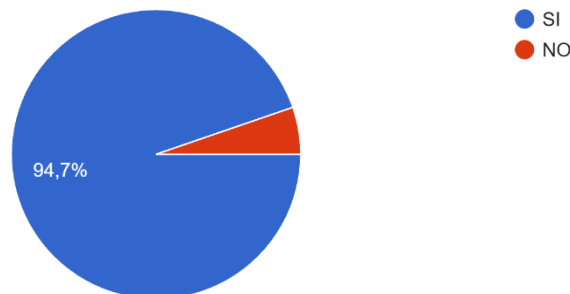
3. ¿Considera que la respuesta abordó completamente su inquietud o solicitud?

19 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?
19 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.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con el seguimiento y análisis realizado durante el **III 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 **176 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 **94,7% de usuarios que recomendarían el servicio**.
- En términos de resolución completa de las solicitudes, el **63,1%** 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.

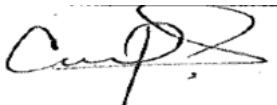
9. ACCIONES Y PLAN DE MEJORA CONTINUA

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

- **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 No. 007 del 08 de abril de 2026, ratificando el compromiso de la Sociedad Hotelera Tequendama con la transparencia, la calidad en el servicio al ciudadano y la mejora continua institucional

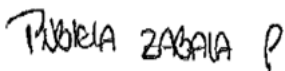
Cordialmente;



CHRISTIAN HENRIQUE GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
Secretario General
Secretaria General



JORGE ENRIQUE RÍOS MELO
Director De Tecnología E Información
Dirección de Tecnología de la Información



RUBIELA ZABALA PARAMO
Tecnico GD
Dirección de Gestión Documental

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