

**EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL -  
ENTERRITORIO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
DENUNCIAS EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011,  
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

**PERIODO  
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2019**

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2019**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE .....	5
TITULO I – GENERALIDADES.....	6
1. PRESENTACIÓN.....	6
2. GLOSARIO DETÉRMINOS.....	6
3. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias: 8	
3.1. Presencial.....	8
3.2. Virtual.....	8
3.3. Telefónico .....	8
TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	9
1. Clasificación según canal de recepción .....	9
2. Clasificación por tipo de petición.....	10
3. Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD. ....	11
4. Solicitudes de información pública.....	14
5. Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de2012. ....	14
6. Indicadores atención peticiones quejas y reclamos –PQRD.....	15
TITULO III – CONCLUSIONES.....	16
TITULO IV COMPARATIVO CIFRAS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2019 .....	18
TITULO V – SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME I SEMESTRE 2019.....	19
TITULO VI – RECOMENDACIONES.....	20

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, comprometido con el fortalecimiento de mecanismos que garanticen el acceso gratuito a la información pública, enmarcado en las políticas de calidad el sistema de gestión de calidad de la Entidad cuenta con una metodología para la atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) elevadas por los ciudadanos y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “PAP301 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del Segundo Trimestre del año 2019, periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRD y clasificación por Grupo responsable.

## 2. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual establece que “(...) la Entidad deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes (...)”.

### 3. ALCANCE

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD para ser atendidas en el Segundo Trimestre del año 2019, recibidas en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, por los diferentes canales de atención, ilustrando los resultados del procedimiento “PAP 301 trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”.

## TITULO I – GENERALIDADES

### 1. PRESENTACIÓN

La Subgerencia Administrativa de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, a través del Grupo de Servicios Administrativos, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias - PQRD, recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención, vinculando el trámite asociado a las mismas y para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente 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”, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad en torno al trámite de los de PQRD tramitados durante el Segundo Trimestre del año 2019.

### 2. GLOSARIO DETÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del cliente y los procedimientos incorporados por la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, se define:

- **Centro de Atención al Ciudadano – CAC:** oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.
- **Ciudadano:** persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.
- **Consulta:** Mecanismo por medio del cual los titulares o quienes lo representan pueden solicitar información, opinión o concepto sobre temas de competencia de la entidad o consultar información personal que repose en cualquier base de datos de ENTERRITORIO, sea del sector público o privado
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

- **Denuncia por actos de corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de posibles hechos de corrupción realizados por servidores públicos o trabajadores, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- **Derecho de petición:** toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante ENTERRITORIO, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Derecho de petición de información:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de realizar a una averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Entidad, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.
- **Derecho de petición de interés general:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una comunidad.
- **Derecho de petición de interés particular:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una sola persona.
- **Información:** se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamación administrativa:** Consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, previo a acudir ante la jurisdicción contencioso-administrativa a demandar los actos administrativos

unilaterales y definitivos de carácter particular y concreto, para someterla a una regulación más general y sencilla

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

### 3. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias:

De conformidad con la Resolución 317 de 2015, los canales de comunicación para la recepción de peticiones escritas y verbales en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO son:

#### 3.1. Presencial

- Centro de atención al ciudadano - CAC: atención presencial a peticiones, consultas, quejas, reclamos y/o denuncias que requieran los ciudadanos. Dirección: Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia; en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

#### 3.2. Virtual

- Sitio web de la Entidad: A través del formulario electrónico ubicado en la sección “Atención al Ciudadano” en la sub-sección Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias.
- Correo electrónico: A través de [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co). Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente deberá ser remitido a dicho correo electrónico.

#### 3.3. Telefónico

- Telefónicamente: A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al peticionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin.

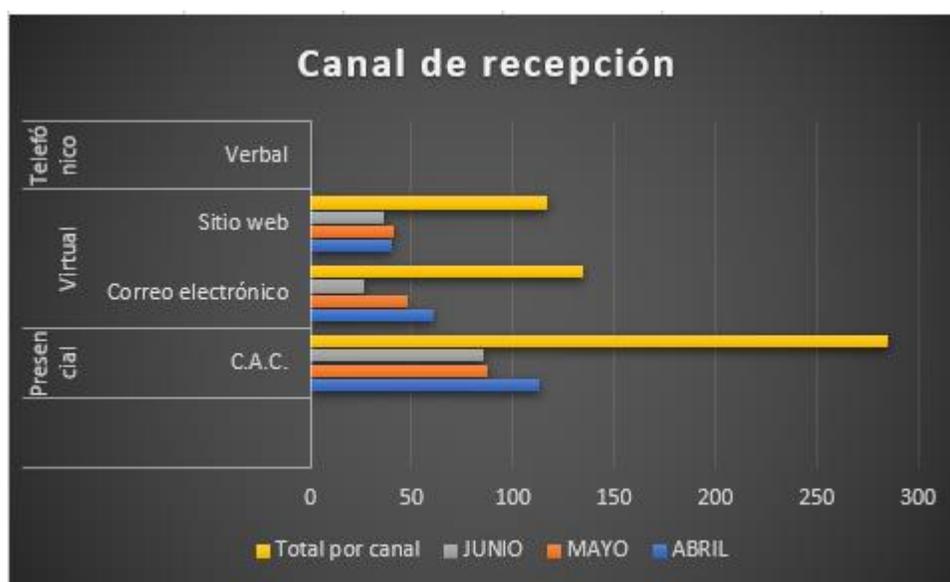
## TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo de presente informe, se han consolidado los datos registrados en la base de PQRD; agrupándolos por canal de recepción más utilizado, asignación por Grupo responsable y oportunidad en la atención de las peticiones para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019.

### 1. Clasificación según canal de recepción

Canal de recepción		ABRIL	MAYO	JUNIO	Total por canal	% Participación
Presencial	C.A.C.	113	87	85	285	53%
Virtual	Correo electrónico	61	48	26	135	25%
	Sitio web	40	41	36	117	22%
Telefónico	Verbal	0	0	0	0	0%
Total general		214	176	147	537	100%

Dentro de los canales de comunicación ofrecidos para la recepción de PQRD, se puede evidenciar que sumados los canales virtuales de atención, tienen un porcentaje importante en proceso, con un total de 252 solicitudes, de las cuales 117 solicitudes se recibieron a través del formulario disponible en el Sitio Web de la Entidad y 135 solicitudes enviadas al correo electrónico [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co), existiendo una leve preferencia por el uso del Correo Electrónico con respecto al Sitio Web, para un total de 47% de las PQRD atendidas en el Segundo Trimestre del año 2019.

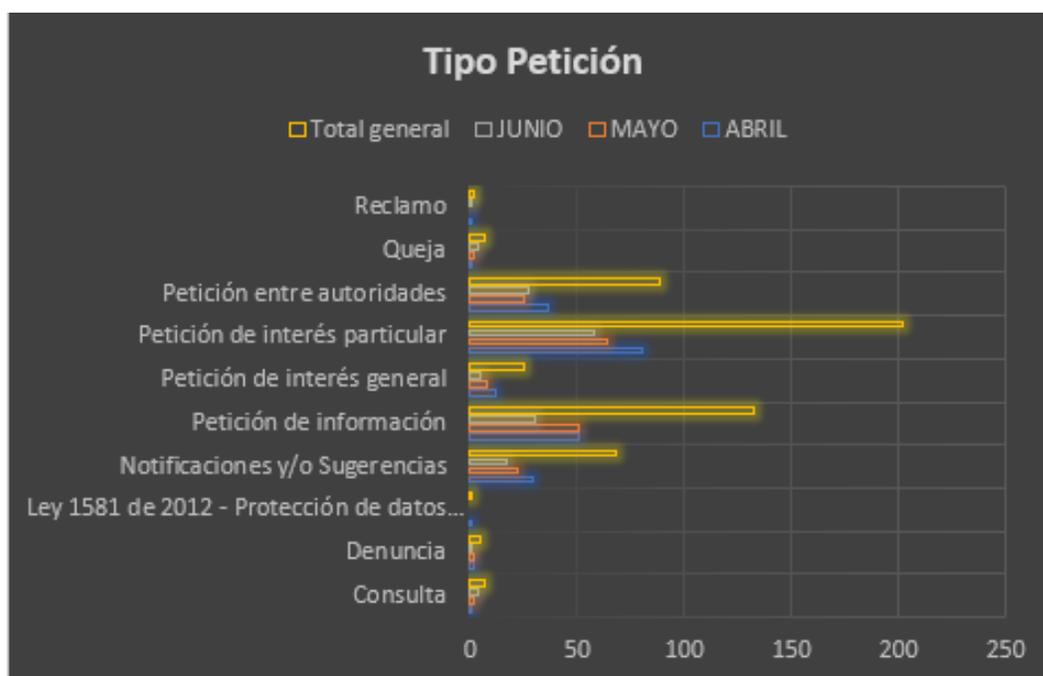


Por su parte, el canal presencial de atención, es decir los PQRD recibidos en el Centro de Atención al Ciudadano, se puede apreciar que es el canal más utilizado por los usuarios para este periodo con un porcentaje de 53%.

## 2. Clasificación por tipo de petición

Tipo Petición	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	Petición mas frecuente
Consulta	1	2	4	7	1%
Denuncia	2	2	1	5	1%
Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales	1	0	0	1	0%
Notificaciones y/o Sugerencias	29	22	17	68	13%
Petición de información	51	51	30	132	25%
Petición de interés general	12	8	5	25	5%
Petición de interés particular	80	64	58	202	38%
Petición entre autoridades	36	25	27	88	16%
Queja	1	2	4	7	1%
Reclamo	1	0	1	2	0%
<b>Total general</b>	<b>214</b>	<b>176</b>	<b>147</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>

Dentro de las PQRD recibidas en ENTERRITORIO para atender en el Segundo Trimestre de 2019, cabe resaltar la “Petición de interés particular” como la más frecuente con un total de 202 solicitudes y un porcentaje del 38%; en contraste, las “Denuncias” y las “Consultas” muestra solo un 1% de actividad.

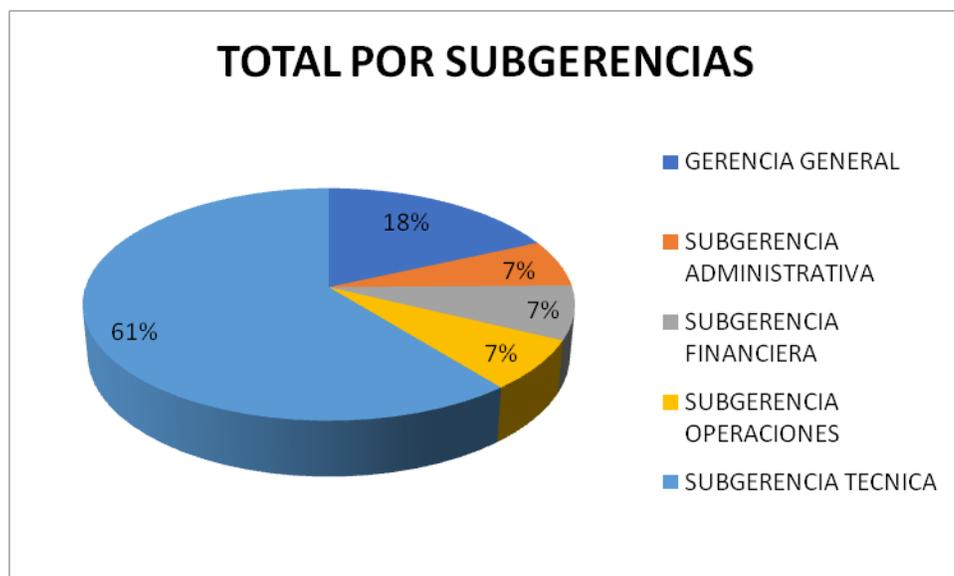


### 3. Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.

A continuación, se presenta la relación de asignación a cada uno de los Grupos responsables de las PQRD para el Segundo Trimestre del 2019, indicando la oportunidad en la atención para cada mes de gestión:

Grupo de trabajo	Entre 0 y 5 Días	Entre 11 y 15 Días	Entre 6 y 10 Días	NO CUMPLE / FUERA DE TIEMPO	NO CUMPLE / SIN RESPUESTA	NO REQUIERE	Total general	%
ASESORIA DE CONTROL INTERNO						1	1	0%
ASESORIA JURIDICA	61	6	19		3	20	109	20%
CIENCIA, TECNOLOGIA Y EMPRENDIMIENTO	38	7	23	2		4	74	14%
CONTABILIDAD	18		10	1		2	31	6%
CUMPLIMIENTO SARLAFT	2		2				4	1%
DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	19	7	11	2			39	7%
DESARROLLO TERRITORIAL	31	3	30	2		17	83	15%
EVALUACION Y ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	4	1	1			7	1%
GERENCIA GENERAL						3	3	1%
GESTIÓN DE OPERACIONES	5		1				6	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6	3	4	1	5	1	20	4%
GESTIÓN DE TESORERÍA			1				1	0%
GESTIÓN POST CONTRACTUAL	10	7	8	4			29	5%
INFRAESTRUCTURA Y COMPETITIVIDAD	32	4	20	3		6	65	12%
PLANEACIÓN CONTRACTUAL		1	1		1		3	1%
PROCESOS DE SELECCION	2	1	1				4	1%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	1			1	7	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4					7	11	2%
SUBGERENCIA DE CONTRATACION	5	1	1	1	1	1	10	2%
SUBGERENCIA TECNICA	7	4	13	1			25	5%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		1	4				5	1%
<b>Total general</b>	<b>244</b>	<b>51</b>	<b>151</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>63</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>

El porcentaje de asignación indica que para los Grupos de Trabajo que componen la Subgerencia Técnica de ENTERRITORIO, recibieron el 61% de PQRD registradas en el periodo de medición, adicionalmente los Grupos de Trabajo que hacen parte de la “Gerencia General” recibió un porcentaje de asignación importante del 18%; por otro lado, las subsiguientes se distribuyen en porcentajes homogéneos el 21% restante de las PQRD recibidas.



Observando la oportunidad en la atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas en el Segundo Trimestre de 2019, se refleja que el 95% de las solicitudes se atendieron de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la ley:

Oportunidad en la atención	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%	Total
Entre 0 y 5 Días	108	73	63	244	45%	95%
Entre 11 y 15 Días	16	19	16	51	9%	
Entre 6 y 10 Días	53	53	45	151	28%	
NO REQUIERE	27	22	14	63	12%	5%
NO CUMPLE / FUERA DE TIEMPO	10	8		18	3%	
NO CUMPLE / SIN RESPUESTA		1	9	10	2%	
<b>Total general</b>	<b>214</b>	<b>176</b>	<b>147</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Respecto al comportamiento mensual sobre la oportunidad en la atención a PQRD en el periodo de medición, el 45% de las peticiones se atendieron dentro de los primeros cinco días siguientes a la recepción, un comportamiento variable en los meses de

medición, por otro lado, el 28% de las PQRD recibidas se atendieron entre 6 y 10 días, comportamiento estable dentro de los meses de medición.

- a. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, línea transparente.

Por la línea de transparencia se recibió una llamada durante el trimestre con soporte en denuncia de hechos de corrupción. La misma referida a posibles irregularidades por parte de servidores públicos de varios municipios del país en la contratación de obras presuntamente financiadas con recursos de FONADE (ahora ENTerritorio) para el período 2016-2018. Verificada la información de los contratos derivados suscritos y/o vigentes para el período en cita con los municipios señalados en la denuncia, la Asesoría de Control Interno de la entidad encontró que ninguno era de obra y la denuncia refería en primera instancia a servidores o públicos o exservidores no vinculados a ENTerritorio, por lo cual se dio traslado de la misma, por la falta de competencia de esta entidad, en los términos del artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, modificadorio del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, a la Dirección Nacional de Investigaciones Especiales de la Procuraduría General de la Nación.

- b. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio.

De conformidad con el Numeral 4.1, del procedimiento PAP301 “Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”, afecta la calidad del servicio:

1. Sin respuesta asociada.
2. Se respondieron fuera de tiempo.
3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRD que se enmarcan en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301:

AFECTA CALIDAD SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%
NO	204	167	138	509	95%
SI	10	9	9	28	5%
Total general	214	176	147	537	100%

De lo anterior, resaltamos que al presentarse un porcentaje del 95%, según las PQRD que se recibieron en el periodo de análisis, refleja un nivel de calidad en el servicio satisfactorio.

#### 4. Solicitudes de información pública

La Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública que son adoptadas en ENTerritorio a través de la Resolución 317 de 2015.

Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, mediante Resolución No. 317 de noviembre de 2015 modificada por la Resolución 129 de abril del 2016, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, dentro de la cual se incorpora el Acceso a la Información.

La Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública

*(...) realizar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información (...)*”.

En consecuencia, este documento resume el informe de las solicitudes de acceso a información de la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, la cual tiene como fecha del 01 de abril al 30 de junio de 2019.

Petición de información	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%
	51	51	30	132	25%

Para este periodo la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 132 Peticiones de Información, las cuales obedecen a información pública.

Petición de información	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	%	
CUMPLE		47	46	29	122	92%
NO CUMPLE / FUERA DE TIEMPO		4	4		8	6%
NO CUMPLE / SIN RESPUESTA			1	1	2	2%
Total general		51	51	30	132	100%

De las 132 peticiones de información pública, se puede evidenciar que el 92% se respondieron dentro de los tiempos máximos establecidos, lo cual indica un nivel satisfactorio en la oportunidad en la atención a este tipo de peticiones.

#### 5. Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de2012.

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019, no se recibieron solicitudes referentes a la ley de protección de datos personales “Ley 1581 de2012”.

## 6. Indicadores atención peticiones quejas y reclamos –PQRD.

En el marco del procedimiento PAP 301 “Tramite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias” y para efectos del indicador para la atención a PQRD, a continuación, se consolidaron los datos derivados de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas y la oportunidad en las respuestas ofrecidos a los peticionarios,

en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2019:

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y RESPUESTAS A LAS PQRD				
OPORTUNIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
CUMPLE	83%	82%	84%	83%
NO REQUIERE	13%	13%	10%	12%
NO CUMPLE / FUERA DE TIEMPO	5%	5%	0%	3%
NO CUMPLE / SIN RESPUESTA	0%	1%	6%	2%

INDICADOR CALIDAD EN LA ATENCIÓN				
AFECTA CALIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
NO	95%	95%	94%	95%
SI	5%	5%	6%	5%

Es importante resaltar que el porcentaje de oportunidad en la atención a PQRD en el Segundo Trimestre de 2019, fue con un promedio del 83% de cumplimiento en la atención, al igual que el indicador de calidad en la atención con un promedio de 95%, lo que indica que los indicadores se encuentran en un nivel “Satisfactorio”.

Por último, es pertinente aclarar que el reporte de atención a PQRD se fundamenta en la información disponible en el aplicativo de gestión documental Orfeo, información que es suministrada por cada usuario responsable de la gestión a las solicitudes allegadas; por lo tanto, los indicadores del presente informe varían respecto a los publicados con anterioridad y tienden a incrementarse por la actualización de información en el aplicativo, por parte de los responsables.

### TITULO III – CONCLUSIONES

- El canal presencial de atención para la recepción de PQRD, fue el más utilizado para el Segundo Trimestre del año 2019; con un porcentaje del 53% de uso frecuente, desplazando al canal virtual, el cual que registró el 47% de las solicitudes para este periodo de medición.
- La petición de interés particular continúa siendo el tipo de petición más frecuente en este periodo con un porcentaje del 38% sobre el total de solicitudes.
- Los Grupos que componen la Subgerencia Técnica de ENTerritorio recibieron el 61% de peticiones registradas en el periodo de medición.
- El Grupo con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, es a la Asesoría Jurídica, con un total 109 solicitudes y un 20% de asignaciones sobre el total.
- Para el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de junio de 2019, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, arroja un promedio del 83% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna, lo que indica que el indicador es satisfactorio.
- Se ha realizado un seguimiento continuo a las PQRD, asignando en el menor tiempo las solicitudes al Grupo correspondiente y enviando correos de alerta antes del vencimiento del plazo establecido por la Ley para propender en la atender oportuna las solicitudes que llegan a la Entidad.
- Como resultado de la medición del indicador se evidencia que la oportunidad en la atención de PQRD y solicitudes de información durante el periodo evaluado presenta un comportamiento estable y tendiente a la mejora; lo anterior, resultado del fortalecimiento del equipo de trabajo, las mejoras realizadas al proceso y el seguimiento constante de las mismas por parte del Grupo, arrojando los resultados esperados por la entidad reflejados en la medición mensual del indicador.
- En el mes de mayo 2019, se realizaron las siguientes acciones de mejora en el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, que permitirán llevar un mejor control y seguimiento a las PQRD de la Entidad:

1. Se creó una encuesta dirigida al responsable directo de dar trámite a la PQRD, en la cual indica: si se respondió de forma positiva o negativa, si se trasladó o no por competencia a otra entidad.
2. Acogiendo la recomendación de Control Interno en su última auditoría, se eliminó la opción de dar respuesta a una PQRD por correo electrónico, exigiendo en cualquier caso la respuesta a través de oficio formal.
3. Se estableció como herramienta de control, una nueva pestaña en ORFEO, que permita realizar seguimiento a las PQRD que se solicitaron prorrogando en los tiempos de respuesta, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno PAP301 y la Ley 1755 de 2015.
4. Se modifica la formulación del indicador de calidad.
5. Se ingresa a la base de control que arroja ORFEO nuevas columnas que permitan obtener indicadores y resultados.
6. De manera diaria se envían alertas por correo electrónico al responsable de la PQRD, logrando que se respondan de manera oportuna.
7. Así mismo, se envían alertas diarias a los Gerentes de Grupo, con el objetivo que realicen seguimiento a las PQRD y garantice su respuesta oportuna.

## TITULO IV COMPARATIVO CIFRAS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2019

1. Realizando un comparativo entre los dos trimestres corridos de 2019, y teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
  - Las PQRD gestionadas disminuyeron un 5% entre los dos periodos
  - El C.A.C, sigue siendo el canal más utilizado por los usuarios, y en el segundo trimestre de 2019 se incrementó un 17% la cantidad de PQRD recibidas, con respecto al primer trimestre.
  - En los canales virtuales se evidencia una disminución de PQRD recibidas con respecto al periodo anterior, de 21%
  
2. En cuanto al tipo de petición encontramos:
  - Los tres tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios continúan siendo en su orden: la petición de interés particular, la petición de información, y la petición entre autoridades
  - Por volumen, el cambio más representativo, se evidencia en la petición de interés particular, la cual disminuyó en un 27% con respecto al periodo pasado
  - En el número de los reclamos encontramos el cambio más significativo, teniendo en cuenta que en el primer trimestre se presentaron 29 y en el segundo únicamente 2; para una disminución del 93%
  
3. En la oportunidad en la atención, nos encontramos con el siguiente resultado:
  - Las cifras de la oportunidad en la atención, entre 0 a 5 y 6 a 10 días. disminuyeron ostensiblemente; se puede evidenciar que gran parte de estas PQRD, se trasladaron al indicador de 11 a 15 días.
  - La cifra de atención y oportunidad de mejora se encuentra en el alto incremento de “hasta 30 días”.

## TITULO V – SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME I SEMESTRE 2019

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre se realizaron las siguientes acciones:

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Capacitar al colaborador del Centro de Atención al Ciudadano encargado de la radicación, con el fin que clasifique correctamente la petición y asigne de manera inmediata las peticiones, quejas, reclamos y denuncias directamente al Grupo de Trabajo competente dentro de la Entidad.	Se realizaron mesas de trabajo para capacitar el personal el 6 de marzo, 10 y 24 de abril, 22 de mayo en donde los temas tratados fueron Clasificación, validación y asignación de PQRD.
Solicitar a los Grupos de Trabajo, un reporte mensual con los cambios de personal, especificando la persona a cargo de tramitar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias al interior de cada Grupo.	El 31 de mayo se remitió a los gerentes de grupo y/o responsables de procesos un memorando solicitando el reporte de personal responsable de tramitar y/o gestionar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
Diseñar una estrategia tendiente a incentivar el registro de la atención a través del canal telefónico, en razón a que no se está efectuando el reporte del servicio prestado por el mencionado canal.	Los días 10 y 15 de abril se realizó proceso de capacitación a la persona responsable como estrategia para el registro de PQRD a través del canal telefónico – consulta en Orfeo – Radicación de solicitudes modulo PQRD.

## TITULO VI – RECOMENDACIONES

- Realizar las mejoras a que haya lugar a la base de datos de seguimiento y control, que arroja el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, en aras de obtener con mayor celeridad cifras e indicadores.
- Diseñar una estrategia para incentivar a nuestros usuarios el diligenciamiento de la encuesta sobre percepción y satisfacción.
- Revisar las redes sociales de la Entidad, con el fin de establecer la pertinencia de recibir peticiones, quejas y reclamos a través de este canal de atención.
- Continuar con la estrategia tendiente a incentivar el registro de la atención a través del canal telefónico, en razón a que no se está efectuando el reporte del servicio prestado por el mencionado canal.