

**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  
TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019**

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2019**

**Calle 26 #13-19. Bogota, Colombia** Tel.(57)(1)5940407  
Linea de Transparencia: (57)(1)01 8000 914502  
[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)



@ENTerritorio



@ENTerritorioco



enterritorioco



**El futuro  
es de todos**

**DNP**  
Departamento  
Nacional de Planeación

## Contenido

1	OBJETIVO .....	4
2	ALCANCE .....	5
3	TÍTULO I – GENERALIDADES .....	6
1.	PRESENTACIÓN .....	6
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	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
4	TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	9
4.1	CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.....	9
4.2	CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN .....	10
a)	Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.....	10
b)	Participación por Subgerencia de las PQRD gestionadas en el periodo evaluado. ....	12
c)	Línea de transparencia 57(1)01 8000 914 502. ....	13
d)	Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio. ....	13
e)	Solicitudes de información pública .....	13
f)	Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de2012.....	14
g)	Indicadores atención peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD. ....	15
5	TITULO III – CONCLUSIONES .....	16
6	TITULO IV COMPARATIVO CIFRAS SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DE 2019 .....	16
7	TÍTULO V – COMPARATIVO DE LOS TRES TRIMESTRES POR TIPO DE PETICIÓN .....	17-
8	TÍTULO VI – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2019.....	18
9	TITULO VII – RECOMENDACIONES .....	19

## 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 Tercer Trimestre del año 2019, en el periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre 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.

## 1 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 (...)".

## 2 ALCANCE

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD para ser atendidas en el Tercer 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”.

### 3 TÍTULO 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 en el periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre 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 tercer Trimestre del año 2019.

#### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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.

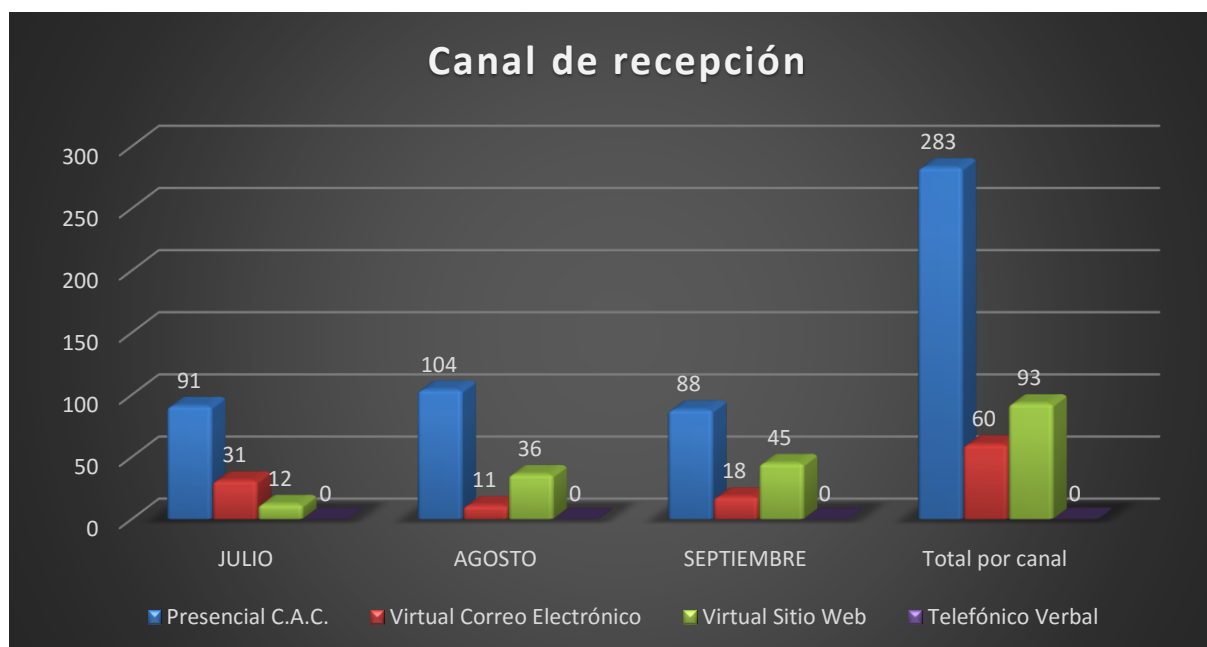


## 4 TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2019.

### 4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

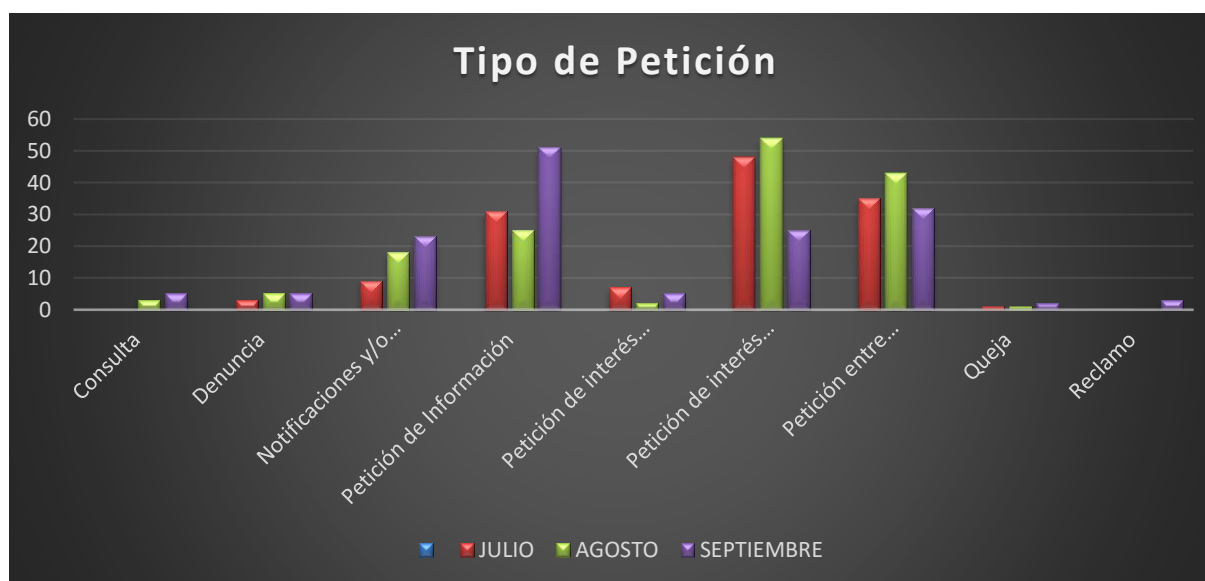
Canal de Recepción		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, por canal	%
Presencial	C.A.C.	91	104	88	283	64.91%
Virtual	Correo Electrónico	31	11	18	60	13.76%
	Sitio Web	12	36	45	93	21.33%
Telefónico	Verbal	0	0	0	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>134</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>



El canal presencial de atención, es decir las PQRD recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano, es el más utilizado por los usuarios, presentando para este periodo un porcentaje de 65%; mientras los canales virtuales representan el 35% restante, siendo de estos, el sitio web el más utilizado con un 21.33% del total de las PQRD gestionadas en el Tercer Trimestre del año 2019.

## 4.2 CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Tipo de Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, por Tipo de Petición	%
Consulta	0	3	5	8	1.83%
Denuncia	3	5	5	13	2.98%
Notificaciones y/o Sugerencias	9	18	23	50	11.47%
Petición de Información	31	25	51	107	24.54%
Petición de interés general	7	2	5	14	3.21%
Petición de interés particular	48	54	25	127	29.13%
Petición entre autoridades	35	43	32	110	25.23%
Queja	1	1	2	4	0.92%
Reclamo	0	0	3	3	0.69%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>



Dentro de las PQRD recibidas en ENTerritorio para atender en el Tercer Trimestre de 2019, cabe resaltar la “Petición de interés particular” como la más frecuente con un total de 127 solicitudes que representan un porcentaje del 29.13%; en contraste, las Quejas representan el 0.92% y los Reclamos un 0.69%.

### a) 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 Tercer Trimestre del 2019, indicando la oportunidad en la atención para cada mes de gestión:

Grupo de Trabajo	Entre 0 y 5 Días	Entre 6 y 10 Días	Entre 11 y 15 Días	Hasta 30 Días	No Cumple	No Requiere	Sin Respuesta	Total, General
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1							1
ASESORÍA JURÍDICA	67	15	11		5	32		130
Banca De Inversión y Asociación Público Privadas (APP)		4	3		1			8
Ciencia, Tecnología y Emprendimiento	19	33	4		4	7		67
Contabilidad	18	3				2		23
Control Interno Disciplinario	1					2		3
Desarrollo Económico y Social	6	15	2					23
Desarrollo Territorial	16	25	6		3	2		52
GERENCIA GENERAL	1							1
Gestión de Operaciones	1							1
Gestión de Talento Humano	2	8	3		3			16
Gestión Post Contractual	13	5	1				1	20
Infraestructura y Competitividad	21	26	5		2	1	1	56
Procesos de Selección	2	3	1	1	1			8
Servicios Administrativos	4	1	1			2		8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA						2		2
SUBGERENCIA DE OPERACIONES		1					2	3
SUBGERENCIA FINANCIERA	1							1
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	5	3		3			12
Tecnologías de la Información		1						1
<b>Total, general</b>	<b>174</b>	<b>145</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>436</b>

Oportunidad en la Atención	Totales III Trimestre	%	% Total
Entre 0 y 5 Días	174	39.91%	94.04%
Entre 6 y 10 Días	145	33.26%	
Entre 11 y 15 Días	40	9.17%	
Hasta 30 Días	1	0.23%	
No requiere	50	11.47%	5.96%
No cumple	22	5.05%	
Sin respuesta	4	0.92%	
<b>Total, general</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la oportunidad en la atención, se encuentra que se cumplió en un 94%, sumando las notificaciones y las sugerencias al valor de cumplido. Por otro lado, se evidencia que las PQRD que se respondieron fuera de términos suman el 5.1%, y las no resueltas un 0.9% de las PQRD gestionadas en el periodo.

En las PQRD resueltas fuera de tiempo, la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos, representó para el periodo el 54.5%, y La Oficina Asesora Jurídica el 22.7%; mientras que de las cuatro (4) PQRD no resueltas, 3 son de la Subgerencia de Operaciones.

## b) Participación por Subgerencia de las PQRD gestionadas en el periodo evaluado.



El porcentaje de asignación indica que los Grupos de trabajo que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio, recibieron el 48% de PQRD registradas en el periodo en medición; adicionalmente los Grupos de Trabajo que hacen parte de la “Gerencia General” recibió un porcentaje de asignación importante del 31%, siendo la Oficina Asesora Jurídica la encargada de gestionar 130 PQRD, de las 133 asignadas a los grupos de la Gerencia General; por otro lado, las subsiguientes se distribuyen en porcentajes iguales del 7%.

**c) Línea de transparencia** 57(1)01 8000 914 502.

Durante el tercer trimestre del año 2019 no se recibió ninguna llamada con soporte en denuncia de hechos de corrupción.

**d) 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 desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2019, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRD que se enmarcan en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301:

AFFECTAN CALIDAD SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, general	%
NO	120	139	137	396	90.83%
SI	14	12	14	40	9.17%
<b>Total, general</b>	<b>134</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el 90.83%, de las PQRD que se recibieron en el periodo de análisis, reflejan un nivel de calidad satisfactorio en el servicio.

**e) 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 julio al 30 de septiembre de 2019.

Petición de información	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, General	%
	31	25	51	107	24.54%

Para este periodo en la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 107 Peticiones de Información, las cuales obedecen al 24.54% de las PQRD gestionadas en la Entidad durante este periodo.

Petición de Información	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, General	%
CUMPLE	31	21	46	98	91.59%
FUERA DE TIEMPO	0	4	5	9	8.41%
SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0.00%
<b>Total, General</b>	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>51</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

De las 107 peticiones de información pública, se puede evidenciar que el 91.59% 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; además de evidenciar que no se registró ninguna sin respuesta asociada.

#### f) Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de2012

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

### g) Indicadores atención peticiones, quejas, reclamos y denuncias – 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 y denuncias recibidas y la oportunidad en las respuestas ofrecidos a los peticionarios, en el periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2019:

Oportunidad en la Atención	Totales III Trimestre	%	% Total.
Entre 0 y 5 Días	174	39.91%	94.04%
Entre 6 y 10 Días	145	33.26%	
Entre 11 y 15 Días	40	9.17%	
Hasta 30 Días	1	0.23%	
No requiere	50	11.47%	5.96%
No cumple	22	5.05%	
Sin respuesta	4	0.92%	
<b>Total, general</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

AFFECTAN CALIDAD SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, general	%
NO	120	139	137	396	90.83%
SI	14	12	14	40	9.17%
<b>Total, general</b>	<b>134</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>

Es importante resaltar que el porcentaje de oportunidad en la atención a PQRD en el Tercer Trimestre de 2019, fue con un promedio del 94% de cumplimiento en la atención, mientras que el indicador de calidad en la atención con un promedio de 91%, 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.

## 5 TITULO III – CONCLUSIONES

- El canal presencial de atención para la recepción de PQRD, fue el más utilizado para el Tercer Trimestre del año 2019; con un porcentaje del 65% de uso frecuente, desplazando al canal virtual, el cual que registró el 35% 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 29% sobre el total de solicitudes.
- Los Grupos que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio recibieron el 48% de peticiones registradas en el periodo en medición
- El Grupo con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, es a la Asesoría Jurídica, con un total 130 solicitudes y un 30% de asignaciones sobre el total.
- Para el en el periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2019, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, arroja un promedio del 94% 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 electrónicos 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.

## 6 TITULO IV COMPARATIVO CIFRAS SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DE 2019

1. Realizando un comparativo entre el segundo y tercer trimestre de 2019, y teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
  - Las PQRD gestionadas en el tercer trimestre de 2019, disminuyeron un 18% en comparación con el trimestre anterior.
  - El C.A.C, sigue siendo el canal más utilizado por los usuarios, y en el tercer trimestre de 2019 se incrementó en 12 puntos la cantidad de PQRD recibidas, con respecto al segundo trimestre.
  - En los canales virtuales se mantiene la tendencia de disminución de PQRD recibidas con respecto al periodo anterior.



## 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 entre autoridades y la petición de información, representando estas dos últimas, un porcentaje similar.
- Por volumen, el cambio más representativo, se evidencia en la petición de interés particular, la cual disminuyó en 11 puntos con respecto al trimestre anterior, mientras que la petición entre autoridades aumentó en 9 puntos; mientras que la petición de información mantiene su representación cercana al 25% del total de las PQRD gestionadas en el tercer trimestre de 2019.
- En el número de Peticiones que afectan calidad, se mantiene la tendencia con respecto al periodo anterior.

## 3. En la oportunidad en la atención, nos encontramos con el siguiente resultado:

- Dentro de las cifras de la oportunidad en la atención, encontramos que permanece en un nivel satisfactorio este indicador, y se mantienen los porcentajes con respecto al segundo trimestre de 2019.

## 7 TÍTULO V – COMPARATIVO DE LOS TRES TRIMESTRES POR TIPO DE PETICIÓN

Tipo de Petición	Primer Trimestre	segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Total, por Tipo de Petición	%
Consulta	1	7	8	16	1.04%
Denuncia	2	5	13	20	1.30%
Notificaciones y/o Sugerencias	52	68	50	170	11.06%
Petición de Información	101	132	107	340	22.12%
Petición de interés general	16	25	14	55	3.58%
Petición de interés particular	277	202	127	606	39.43%
Petición entre autoridades	78	88	110	276	17.96%
Queja	5	7	4	16	1.04%
Reclamo	29	2	3	34	2.21%
Reclamación Administrativa	2	0	0	2	0.13%
Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales	1	1	0	2	0.13%
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>537</b>	<b>436</b>	<b>1537</b>	<b>100%</b>

Dentro de las PQRD recibidas en ENTerritorio para atender en lo corrido del año 2019, es importante resaltar, que la “Petición de interés particular” se ha mantenido como la más frecuente en todos los periodos, pero refleja un descenso importante en la cantidad, reduciéndose hasta un 46% entre el primero y el tercer periodo de la medición; mientras que las Peticiones entre autoridades, se han ido incrementando de forma gradual. Las quejas muestran una constante, y los reclamos se redujeron de 29 en el primer trimestre a dos y tres en los periodos siguientes.

## 8 TÍTULO VI – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2019

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

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
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.	Se realizaron mesas de trabajo con el administrado funcional de Orfeo, teniendo en cuenta que se espera la llegada del nuevo desarrollador del SGD, para escalar con él las sugerencias de mejora en el sistema. También se realizó verificación manual y aleatoria de la base de datos de los indicadores, que arroja el SGD.
Diseñar una estrategia para incentivar a nuestros usuarios en el diligenciamiento de la encuesta sobre percepción y satisfacción.	Luego de revisar las encuestas que se realizan, tanto en el CAC, como en el portal WEB, se encontró que la información allí consignada, no permite una medición acertada para tal fin; por lo que se propone realizar mesas de trabajo con el Grupo de Planeación, a fin de consolidar una encuesta que permita suministrar datos reales.
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.	Es importante que lo usuarios puedan utilizar con responsabilidad este medio. Luego de preguntar al administrador de las redes sociales de la Entidad, se evidencio que los usuarios no las han utilizado para interponer derechos de petición.
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.	Se generó planilla de registro de llamadas, para ser utilizada por el servidor encargado de atender el PBX de la Entidad, quien a su vez ha venido reportando dichos registros.

## 9 TITULO VII – RECOMENDACIONES

- Realizar un ciclo de capacitaciones, tendiente a sensibilizar a los servidores en cuanto a la gestión de las PQRD.
- Modificar las encuestas de satisfacción que diligencian los usuarios de la Entidad.
- Diseñar una estrategia para incentivar a nuestros usuarios el diligenciamiento de la encuesta sobre percepción y satisfacción.
- Continuar con la estrategia tendiente a incentivar el registro de la atención a través del canal telefónico.
- Actualizar el procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos y Denuncias de la Entidad.