

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
CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2019**

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2020**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	5
3. TÍTULO I – GENERALIDADES	6
3.1. Presentación	6
3.2. Glosario de términos.....	6
3.3. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias:	8
3.4. Presencial	8
3.5. Virtual.....	8
3.6. Telefónico.....	8
4. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS	9
4.1. Clasificación según canal de recepción	9
4.2. Clasificación por tipo de petición.....	10
4.3. Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.....	11
4.4. Participación por Subgerencia de las PQRD gestionadas en el periodo evaluado.....	12
4.5. Línea de transparencia 57(1)01 8000 914 502.....	13
4.6. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio.....	13
4.7. Solicitudes de información pública	13
4.8. Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de 2012	14
4.9. Indicadores atención peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD.....	14
5. TÍTULO III – CONCLUSIONES	16
6. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2019.....	17
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2019	18
8. TÍTULO VI – 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 Cuarto Trimestre del año 2019, en el periodo comprendido desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre 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 Cuarto 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 “PAP301 trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”.

3. TÍTULO I – GENERALIDADES

3.1. 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 octubre y el 31 de diciembre 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 Cuarto Trimestre del año 2019.

3.2. 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

- **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

3.3. 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:

3.4. 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.

3.5. Virtual

- Sitio web de la Entidad: A través del formulario electrónico ubicado en la sección “Atención al Ciudadano” en la subsección Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias.
- Correo electrónico: A través de 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.

3.6. Telefónico

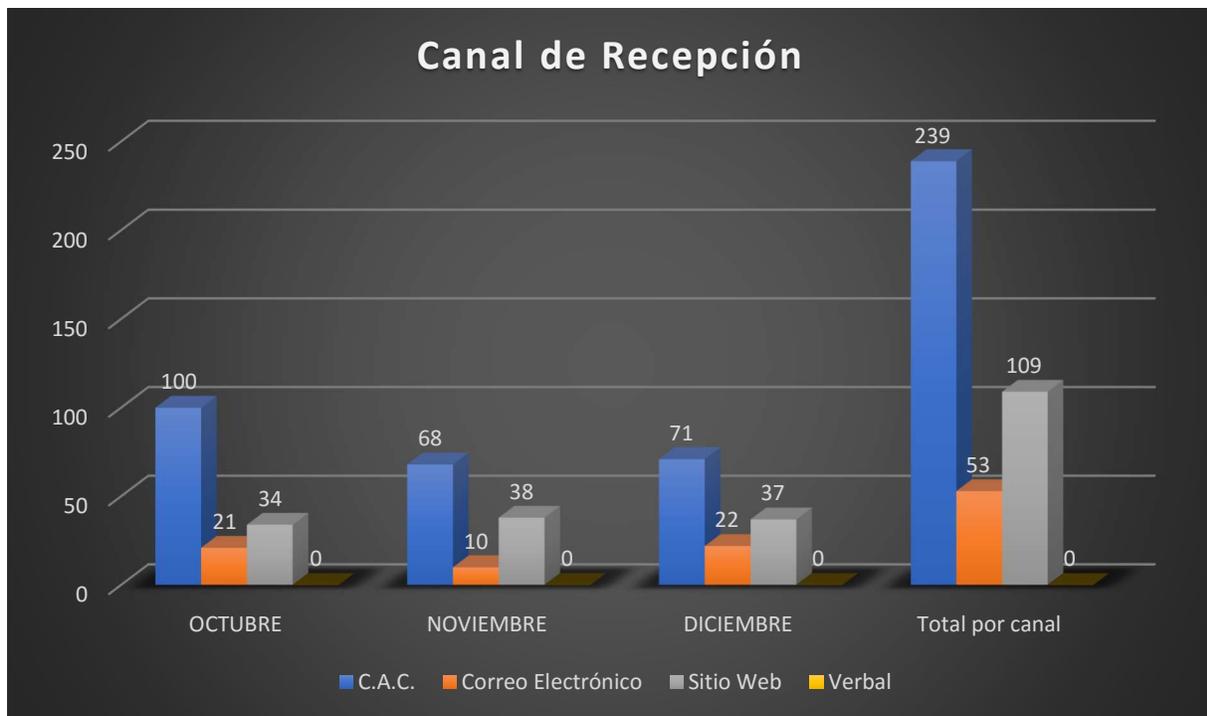
- A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al peticionario radicarla a través de cualquiera de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

4. TÍTULO 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 octubre hasta el 31 de diciembre de 2019.

4.1. Clasificación según canal de recepción

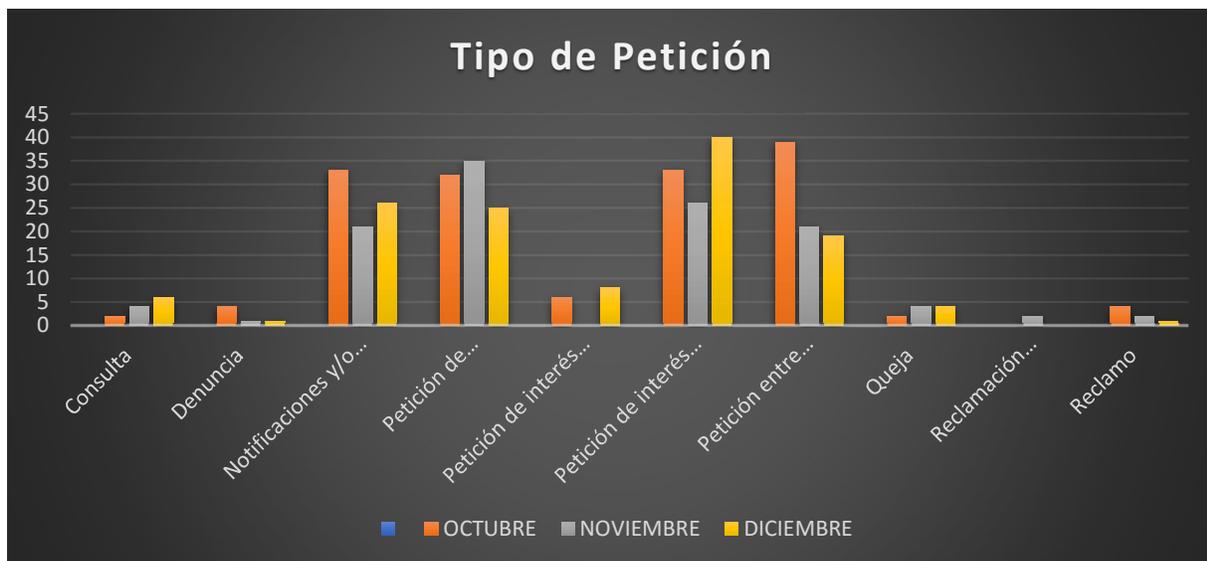
Canal de Recepción		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total por canal	%
Presencial	C.A.C.	100	68	71	239	59.60%
Virtual	Correo Electrónico	21	10	22	53	13.22%
	Sitio Web	34	38	37	109	27.18%
Telefónico	Verbal	0	0	0	0	0.00%
Total		155	116	130	401	100%



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 60%; mientras los canales virtuales representan el 40% restante, siendo de estos, el sitio web el más utilizado con un 27% del total de las PQRD gestionadas en el Cuarto Trimestre del año 2019.

4.2. Clasificación por tipo de petición

Tipo de Petición	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total por Tipo de Petición	%
Consulta	2	4	6	12	2.99%
Denuncia	4	1	1	6	1.50%
Notificaciones y/o Sigerencias	33	21	26	80	19.95%
Petición de Información	32	35	25	92	22.94%
Petición de interés general	6	0	8	14	3.49%
Petición de interés particular	33	26	40	99	24.69%
Petición entre autoridades	39	21	19	79	19.70%
Queja	2	4	4	10	2.49%
Reclamación Administrativa	0	2	0	2	0.50%
Reclamo	4	2	1	7	1.75%
Total	155	116	130	401	100%



Dentro de las PQRD recibidas en ENTerritorio para atender en el Cuarto Trimestre de 2019, cabe resaltar la “Petición de interés particular” como la más frecuente con un total de 99 solicitudes que representan un porcentaje del 24.69%; en contraste, los Reclamos representan el 1.75% y los Reclamaciones Administrativas un 0.50%.

4.3. 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 Cuarto Trimestre de 2019, indicando la oportunidad en la atención:

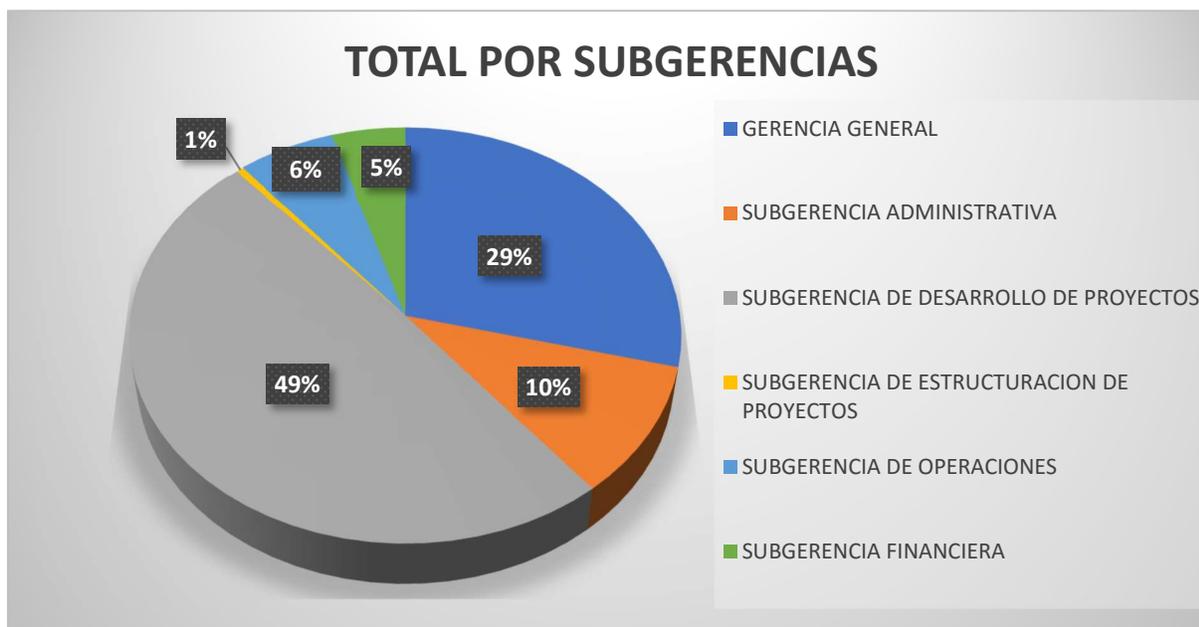
Grupo de Trabajo	Entre 0 y 5 Días	Entre 6 y 10 Días	Entre 11 y 15 Días	Hasta 30 Días	No cumple	No requiere	Sin respuesta	Total, general
ASESORIA JURIDICA	40	22	7	0	3	41	0	113
Banca De Inversión y Asociación Publico Privadas (APP)	0	1	0	1	0	1	0	3
Contabilidad	8	3	0	0	0	0	0	11
Control Interno Disciplinario	2	1	1	0	0	3	0	7
Cumplimiento SARLAFT	1	0	1	0	0	0	0	2
Desarrollo de Proyectos 1	12	10	8	0	1	0	0	31
Desarrollo de Proyectos 2	24	20	1	1	1	2	1	50
Desarrollo de Proyectos 3	19	37	9	1	3	0	1	70
Desarrollo de Proyectos 4	11	11	4	0	2	9	1	38
Gestión Comercial	0	0	1	0	0	0	0	1
Gestión de Pagaduría	2	1	0	1	0	1	0	5
Gestión de Talento Humano	5	1	0	0	0	0	0	6
Gestión Post Contractual	5	7	1	0	1	0	1	15
Procesos de Selección	3	2	3	0	1	0	0	9
Servicios Administrativos	0	4	0	1	0	23	0	28
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	3	5	0	0	1	0	0	9
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	0	0	0	0	1	0	1	2
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	0	0	0	0	0	0	1
Total, general	136	125	36	5	14	80	5	401

Oportunidad en la atención	Totales III Trimestre	%	% Total.
Entre 0 y 5 Días	136	33.92%	95.26%
Entre 6 y 10 Días	125	31.17%	
Entre 11 y 15 Días	36	8.98%	
Hasta 30 Días	5	1.25%	
NO REQUIERE	80	19.95%	4.74%
No cumple	14	3.49%	
Sin respuesta	5	1.25%	
Total, general	401	100%	100%

En cuanto a la oportunidad en la atención, se encuentra que se cumplió en un 95%, 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 3.49% y las no resueltas un 1.25%, 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 57.14%, y La Oficina Asesora Jurídica el 21.42%; mientras que de las cinco (5) PQRD no resueltas, 3 son de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos.

4.4. 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 49% de PQRD registradas en el periodo en medición; adicionalmente los grupos de trabajo que hacen parte de la "Gerencia General" recibieron un

porcentaje de asignación importante, con un 29%, siendo la Oficina Asesora Jurídica la encargada de gestionar 113 PQRD, de las 116 asignadas a los grupos de la Gerencia General.

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

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

4.6. 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 octubre al 31 de diciembre de 2019, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRD que se enmarcan en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301:

AFECTAN CALIDAD SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	%
NO	150	109	123	382	95.26%
SI	5	7	7	19	4.74%
Total general	155	116	130	401	100%

Se evidencia que el 95.26%, de las PQRD que se recibieron en el periodo de análisis, reflejan un nivel de calidad satisfactorio en el servicio.

4.7. 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 octubre al 31 de diciembre de 2019.

Petición de información	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General	%
	32	35	25	92	22.94%

Para este periodo en la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 92 Peticiones de Información, las cuales obedecen al 22.94% de las PQRD gestionadas en la Entidad durante este periodo.

Petición de Información	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total, General	%
CUMPLE	28	33	24	85	92.39%
FUERA DE TIEMPO	3	2	1	6	6.52%
SIN RESPUESTA	1	0	0	1	0.00%
Total, General	31	25	51	92	100%

De las 92 peticiones de información pública, se puede evidenciar que el 92.39% 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.

4.8. Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de 2012

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 diciembre de 2019, no se recibieron solicitudes referentes a la ley de protección de datos personales “Ley 1581 de 2012”.

4.9. Indicadores atención peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRD.

En el marco del procedimiento PAP 301 “Trámite 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 ofrecidas a los peticionarios en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019:

Oportunidad en la atención	Totales III Trimestre	%	% Total.
Entre 0 y 5 Días	136	33.92%	95.26%
Entre 6 y 10 Días	125	31.17%	
Entre 11 y 15 Días	36	8.98%	
Hasta 30 Días	5	1.25%	
NO REQUIERE	80	19.95%	
No cumple	14	3.49%	4.74%
Sin respuesta	5	1.25%	
Total, general	401	100%	100%

AFECTAN OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total, general	%
NO	150	109	123	382	95.26%
SI	5	7	7	19	4.74%
Total, general	155	116	130	401	100%

Es importante resaltar que el porcentaje de oportunidad en la atención a PQRD en el Cuarto Trimestre de 2019, se mantuvo en un 95%.

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. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El canal presencial de atención para la recepción de PQRD, fue el más utilizado para el Cuarto Trimestre del año 2019; con un porcentaje del 60%, y los canales virtuales fueron utilizados en el restante 40% para el periodo de medición.
- La petición de interés particular continúa siendo el tipo de petición más frecuente en este periodo con un porcentaje del 25% sobre el total de solicitudes.
- Los Grupos que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio recibieron el 49% de peticiones registradas en el periodo en medición
- El Grupo con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, es la Asesoría Jurídica, con un total 113 solicitudes que representan el 28% de la asignación total.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, arroja un porcentaje del 95% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley, lo que evidencia 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 atención oportuna de las solicitudes que se reciben en 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, es el resultado del fortalecimiento del equipo de trabajo, las mejoras realizadas al proceso y el seguimiento constante de las mismas, arrojando los resultados esperados por la Entidad, reflejados en la medición mensual del indicador.

6. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2019

Realizando un comparativo entre el tercer y cuarto trimestre de 2019, y teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:

- Las PQRD gestionadas en el cuarto trimestre de 2019, disminuyeron un 8% en comparación con el trimestre anterior.
- El CAC, sigue siendo el canal más utilizado por los usuarios, aunque en el cuarto trimestre de 2019 disminuyó cerca de 5 puntos la cantidad de PQRD recibidas, con respecto al tercer trimestre.
- Los canales virtuales tendieron a incrementar hasta en 5 puntos, su participación en las PQRD gestionadas, con respecto al periodo anterior.

En cuanto al tipo de petición encontramos:

- Los tres tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el cuarto trimestre son en su orden: la petición de interés particular, la petición de información y la petición entre autoridades, a diferencia del periodo anterior, en donde encontrábamos la petición entre autoridades por encima de la petición de información.
- Se puede evidenciar, que la petición de interés particular disminuyó en 2 puntos con respecto al trimestre anterior, mientras que la petición entre autoridades disminuyó en 5 puntos y la petición de información, por el contrario, aumento en 5 puntos porcentuales.

En la oportunidad en la atención nos encontramos con el siguiente resultado:

- Dentro de las cifras de la oportunidad en la atención, encontramos que este indicador permanece en un nivel satisfactorio, inclusive aumentando en un punto con respecto al periodo anterior.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2019

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

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Realizar un ciclo de capacitaciones, tendiente a sensibilizar a los servidores en cuanto a la gestión de las PQRD.	Se realizó un ciclo de capacitaciones dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, enfocado a la gestión de las PQRD, atendiendo las disposiciones legales vigentes.
Modificar las encuestas de satisfacción que diligencian los usuarios de la Entidad.	Se realizaron modificaciones de forma al formato que se venía utilizando en los periodos anteriores.
Diseñar una estrategia para incentivar a nuestros usuarios el diligenciamiento de la encuesta sobre percepción y satisfacción.	La encuesta de satisfacción se ubicó en un lugar visible en el área de radicación, en donde las personas encargadas de radicar los documentos de entrada invitan a los usuarios a diligenciar la encuesta.
Continuar con la estrategia tendiente a incentivar el registro de la atención a través del canal telefónico.	Se implementó planilla de registro de llamadas, para ser utilizada por el servidor encargado de atender el PBX de la Entidad.
Actualizar el procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos y Denuncias de la Entidad.	Se actualizó el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la Entidad.

8. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

- Realizar un nuevo ciclo de capacitaciones referente a la gestión de PQRD, teniendo en cuenta los cambios que se puedan presentar de los colaboradores por la finalización de contratos.
- Modificar de fondo las encuestas de satisfacción que diligencian los usuarios de la Entidad.
- Implementar los informes de PQRD, en donde se excluyan las notificaciones de los datos, para así obtener estadísticas absolutamente reales de la gestión de las PQRD.
- Enviar alertas de vencimiento de PQRD de forma periódica y programada, por medio de correos electrónicos, a los usuarios responsables de la gestión, para evitar incumplimiento en los términos legales.