



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



## Informe de Gestión de PQRD del Primer trimestre 2020

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 enero a 31 de marzo del 2020



Este documento es confidencial y su distribución está restringida.  
Su contenido no puede ser publicado sin la autorización de ENTerritorio.



## Contenido

<b>2. OBJETIVO</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	5
<b>4. TÍTULO I – GENERALIDADES</b> .....	6
<b>4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias:</b> .	6
<b>4.1.1. Presencial</b> .....	6
<b>4.1.2. Virtual</b> .....	6
<b>4.1.3. Telefónico</b> .....	6
<b>5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	8
<b>5.1. Clasificación por canal de recepción</b> .....	8
<b>5.2. Clasificación por tipo de petición</b> .....	9
<b>5.2.1. Asignación por dependencia responsable, con días de gestión.</b> .....	10
<b>5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRD gestionadas en el periodo evaluado.</b> .....	12
<b>5.3. Línea de transparencia 57(1)01 8000 914 502.</b> .....	12
<b>5.4. Clasificación de peticiones, quejas, reclamos o denuncias, que afectan la calidad en el servicio.</b> .....	12
<b>5.5. Solicitudes de información</b> .....	13
<b>5.6. Trámite de peticiones referentes a la ley 1581 de 2012 (Protección de datos personales).</b> 14	
<b>5.7. Clasificación de peticiones, quejas, reclamos o denuncias que afectan la oportunidad en el servicio.</b> .....	14
<b>6. TÍTULO III – CONCLUSIONES</b> .....	15
<b>7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS CUARTO TRIMESTRE DE 2019 Y PRIMER TRIMESTRE 2020.</b> 16	
<b>8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE 2019</b> .....	17
<b>9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES</b> .....	18

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, comprometida con el fortalecimiento de mecanismos que garanticen el acceso gratuito a la información pública enmarcado en la normatividad nacional vigente y en la aplicación de los principios de transparencia, anticorrupción, antitrámites y el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, el cual cuenta con unos lineamientos establecidos 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 Primer Trimestre del año 2020, en el periodo comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2020. 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 a la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, Ley 1712 de 2014, y el Decreto 103 de 2015 y 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 (…)”*; además de servir como insumo para analizar la efectividad de lineamientos establecidos para el seguimiento al cumplimiento de las políticas de participación ciudadana y adoptar las acciones que se requieran para su fortalecimiento.





### 3. ALCANCE

---

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD para ser atendidas en el Primer Trimestre del año 2020, recibidas en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad para tal efecto, sin incluir para el análisis realizado las notificaciones registradas en el periodo.





## 4. TÍTULO I – GENERALIDADES

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, para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020, vinculando el trámite asociado a las mismas.

### 4.1. Canales de comunicación para la Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias:

De conformidad con el reglamento interno de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, los canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias son:

#### 4.1.1. Presencial

- Centro de atención al ciudadano - CAC: Ubicado en la Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia, en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

#### 4.1.2. Virtual

- Sitio web de la Entidad: Se tiene dispuesto un formulario electrónico en el que puede ingresar en el siguiente link: <https://www.enterritorio.gov.co/ValidadorDeCondiciones/ValPrivacidadDatos.jsp>, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Correo electrónico: La Entidad tiene a disposición los siguientes correos electrónicos: [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) y [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co). Es válido resaltar que todas las peticiones, quejas, reclamos o denuncias que reciban los colaboradores a través sus correos electrónicos institucionales asignados, deben remitirse con carácter obligatorio a los correos antes mencionados.

#### 4.1.3. Telefónico

- A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma.



En el evento en que no se pueda dar respuesta a la petición, queja, reclamo o denuncia de forma inmediata se procederá a radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin, con los datos proporcionados por el ciudadano.





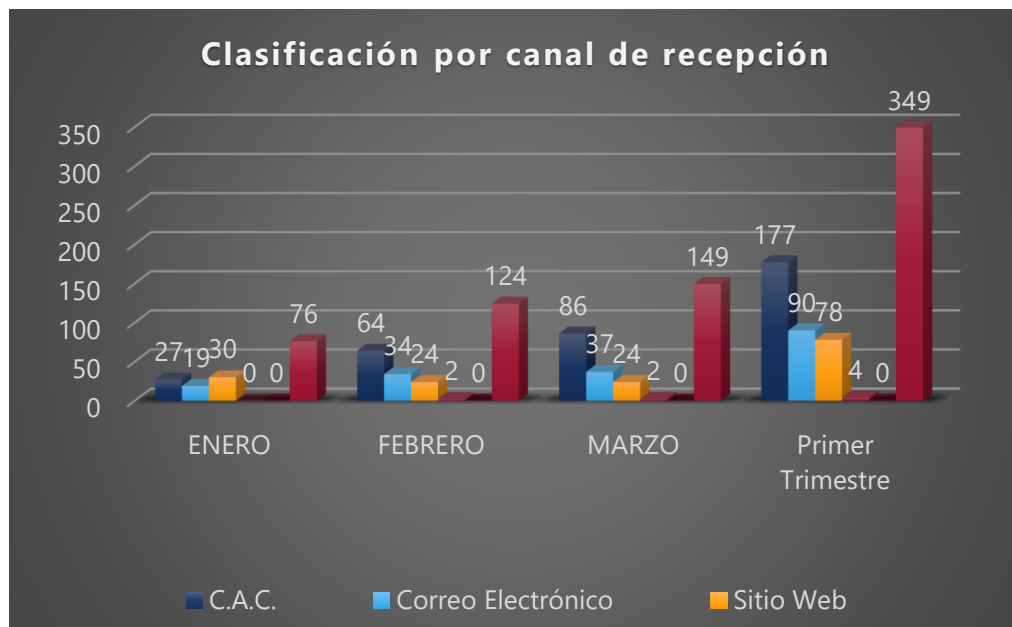
### 5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRD para ser gestionadas durante el primer trimestre del año 2020 (de enero 01 de 2020 a marzo 31 de 2020) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos o denuncias, dependencia responsable de su gestión, oportunidad en la respuesta, clasificación por Subgerencia y tipo de PQRD más utilizada, indicadores de oportunidad en la gestión y de calidad.

#### 5.1. Clasificación por canal de recepción

Esta clasificación corresponde a las PQRD que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.

Canal de Recepción		ENERO	FEBRERO	MARZO	Primer Trimestre	%
Presencial	C.A.C.	27	64	86	177	50.72%
Virtual	Correo Electrónico	19	34	37	90	25.79%
	Sitio Web	30	24	24	78	22.35%
	Verbal Presencial	0	2	2	4	1.15%
Telefónico	Verbal Telefónico	0	0	0	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>124</b>	<b>149</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>



El canal presencial y los canales virtuales se acercaron notablemente en el periodo de





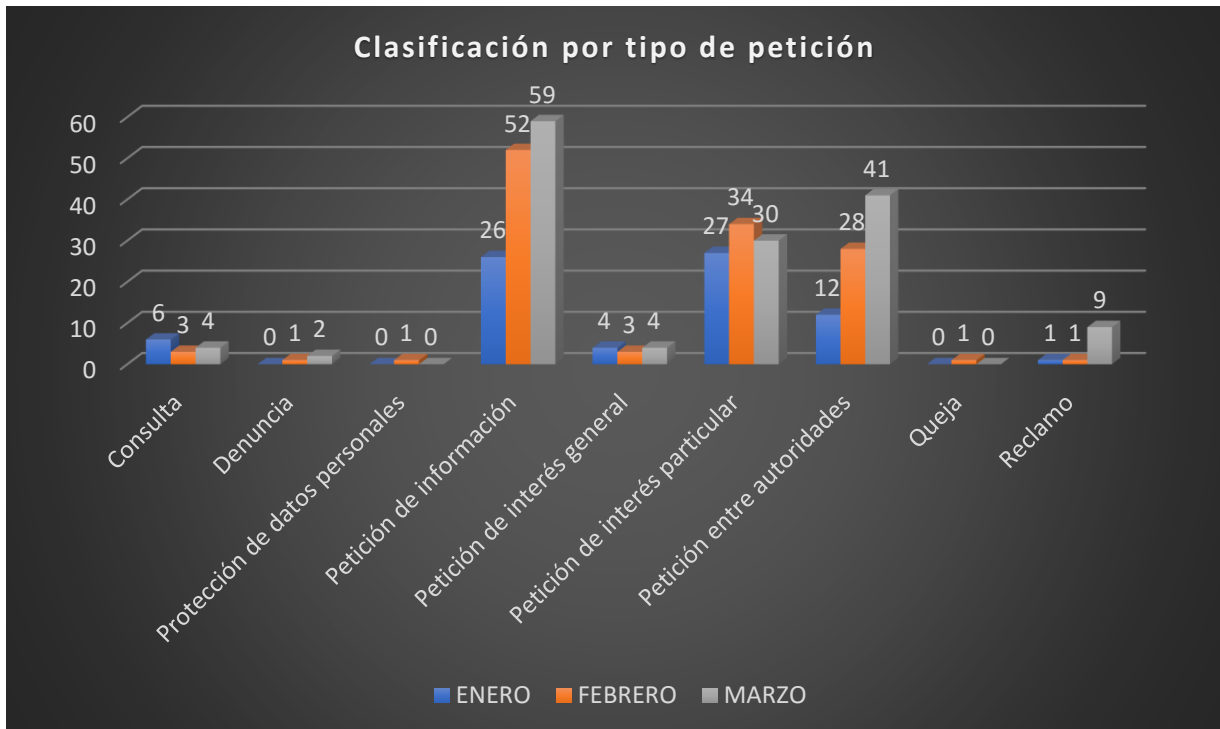
medición, en cuanto a la recepción de las PQRD, presentando tan sólo un margen de diferencia de 3.72%, siendo aún el canal presencial – C.A.C, el más utilizado por los usuarios.

En cuanto a los canales virtuales se presentan datos similares en las PQRD que ingresaron por correo electrónico y por el sitio web de la Entidad, con 25.79% y 22.35% respectivamente.

### 5.2. Clasificación por tipo de petición

Tipo de Petición	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total por Tipo de Petición	%
Consulta	6	3	4	13	3.72%
Denuncia	0	1	2	3	0.86%
Protección de datos personales	0	1	0	1	0.29%
Petición de información	26	52	59	137	39.26%
Petición de interés general	4	3	4	11	3.15%
Petición de interés particular	27	34	30	91	26.07%
Petición entre autoridades	12	28	41	81	23.21%
Queja	0	1	0	1	0.29%
Reclamo	1	1	9	11	3.15%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>124</b>	<b>149</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





Dentro de las PQRD recibidas en ENTerritorio para atender en el primer trimestre de 2020, cabe resaltar que la “Petición de Información” desplazó a la “Petición de Interés Particular” y fue la más frecuente con un total de 137 solicitudes, que representan un porcentaje del 39.26% del total. En contraste, las “Denuncias” y las “Quejas” tienen una participación de 0.29%.

### 5.2.1. Asignación por dependencia responsable, con días de gestión.

A continuación, se presenta la relación de asignación a cada uno de los grupos responsables de la gestión, de las PQRD para ser tramitadas en el primer trimestre de 2020, indicando también 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	Fuera de Términos	Sin respuesta	Total general
Contabilidad	6	2	0	0	2	2	12
Control Interno Disciplinario	1	0	0	0	0	0	1
Cumplimiento SARLAFT	1	0	1	0	0	0	2
Desarrollo de Proyectos 1	11	13	7	3	0	1	35
Desarrollo de Proyectos 2	17	21	3	0	0	0	41
Desarrollo de Proyectos 3	18	13	5	0	0	1	37
Desarrollo de Proyectos 4	40	19	8	0	1	0	68
Desarrollo de Proyectos Especiales	0	1	1	0	0	1	3
Gestión Comercial	1	0	0	0	1	0	2
Gestión Contractual	0	1	0	0	1	1	3
Gestión de Pagaduría	1	0	0	1	0	0	2
Gestión de Talento Humano	7	1	1	2	0	0	11
Gestión Post Contractual	4	16	8	2	0	0	30
OFICINA ASESORA JURIDICA	36	21	4	4	3	0	68
Planeación Contractual	1	0	0	0	0	0	1
Procesos de selección	2	5	1	1	0	0	9
Servicios Administrativos	0	1	0	0	0	0	1
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	2	5	3	0	1	0	11
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	1	2	0	1	1	6
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	0	3	0	0	0	0	3
SUBGERENCIA FINANCIERA	0	0	0	1	0	0	1
Tecnologías de la Información	1	1	0	0	0	0	2
<b>Total, general</b>	<b>150</b>	<b>124</b>	<b>44</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>349</b>



Se puede observar que hay 6 grupos de trabajo de la Entidad, que concentran el 80% de la gestión de las de PQRD durante el primer trimestre de 2020 así: Desarrollo de Proyectos 4 con el 19.48%, la Oficina Asesora Jurídica el 19.48%, Desarrollo de Proyectos 2 el 11.74%, Desarrollo de Proyectos 3 el 10.60%, Desarrollo de Proyectos 1 el 10% y Gestión Post Contractual con el 8.6%.

Oportunidad en la atención	Totales Primer Trimestre	%	% Total.
Entre 0 y 5 Días	150	42.98%	<b>95.13%</b>
Entre 6 y 10 Días	124	35.53%	
Entre 11 y 15 Días	44	12.61%	
Hasta 30 Días	14	4.01%	
Fuera de términos	10	2.87%	<b>4.87%</b>
Sin respuesta	7	2.01%	
<b>Total, general</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En lo que refiere a la oportunidad en la atención, se evidencia que el 95% de las PQRD para gestión durante el primer trimestre de 2020 cumplieron con los términos de respuesta; también se observa que las PQRD que se respondieron fuera de términos, representan el 2.87% y las no resueltas un 2.01%.

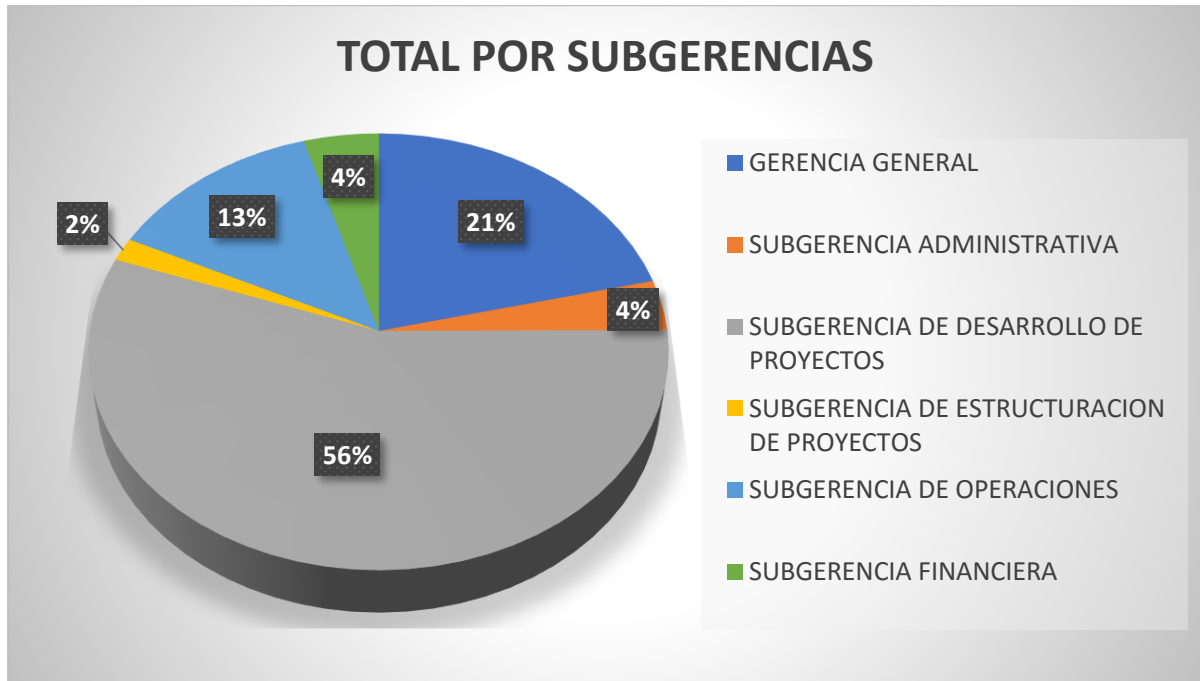
En las PQRD resueltas fuera de tiempo, la Oficina Asesora Jurídica representa para el periodo el 30% de estas, el 20% corresponde al grupo de Contabilidad; mientras que de las siete (7) PQRD no resueltas, pertenecen a grupos de las Subgerencias Financiera, de Desarrollo de Proyectos, de Operaciones y de Estructuración de Proyectos.

#### Actividades de radicación, Seguimiento y control:





### 5.2.2. 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 56% de las 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 21%, siendo la Oficina Asesora Jurídica la encargada de gestionar 68 PQRD, de las 74 asignadas a los grupos de la Gerencia General.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA VIGILADO

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

Durante el primer trimestre del año 2020 no se recibió ninguna llamada con soporte en denuncia de hechos de corrupción.

### 5.4. Clasificación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias, que afectan la calidad en el servicio.

De conformidad con el Numeral 5.7 del procedimiento PAP301 “Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”, afecta la calidad del servicio:

1. Pueden presentar respuesta, pero no se asoció en el SGD - ORFEO



2. Se respondieron fuera de término.
3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.

Para el periodo comprendido desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2020, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRD que se enmarcan en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301:

AFECTAN CALIDAD EN EL SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
<b>NO</b>	73	118	130	321	91.98%
<b>SI</b>	3	6	19	28	8.02%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>124</b>	<b>149</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que el 92%, de las PQRD que se recibieron en el periodo de análisis, reflejan un nivel de calidad satisfactorio en el servicio.

### 5.5. Solicitudes de información

Petición de información	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total General	%
	26	52	59	137	39.26%

Para este periodo en la Empresa Nacional Promotora Del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 137 Peticiones de Información, las cuales obedecen al 39.26% de las PQRD gestionadas en la Entidad durante este periodo.

Petición de Información	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total General	%
CUMPLE	25	49	54	128	93.43%
FUERA DE TÉRMINO	1	3	2	6	4.38%
SIN RESPUESTA ASOCIADA EN <a href="#">EL SGD - ORFEO</a>	0	0	3	3	2.19%
<b>Total General</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

El 93.43% de las peticiones de información fueron gestionadas de manera oportuna.



### 5.6. Trámite de peticiones referentes a la ley 1581 de 2012 (Protección de datos personales)

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 marzo de 2020, se recibió una solicitud referente a la ley de protección de datos personales “Ley 1581 de 2012”; la cual fue gestionada por el grupo de Tecnologías de la Información, dentro de los términos establecidos.

### 5.7. Clasificación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias que afectan la oportunidad en el servicio.

A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas, y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los petitionarios en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2020 así:

AFECTAN OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general	%
NO	74	119	139	332	95.13%
SI	2	5	10	17	4.87%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>124</b>	<b>149</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

Para el periodo en medición, el 95% de las PQRD se gestionaron de manera oportuna, acorde a los términos establecidos.

Por último, es pertinente aclarar que el reporte de atención a PQRD se fundamenta en la información disponible en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la cual es ingresa 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 SGD, realizada por los responsables de la gestión.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



## 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El canal presencial y los canales virtuales de atención para la recepción de PQRD en la Entidad presentaron una utilización equilibrada para el primer trimestre del año 2020; con porcentajes del 51.86% y 48.14%, respectivamente.
- La Petición de Información desplazó a la Petición de Interés Particular, y para el periodo en medición fue el tipo de petición más frecuente con un porcentaje del 39.26% sobre el total de solicitudes. Lo anterior obedece entre otras circunstancias, a las capacitaciones y retroalimentación dirigidas a los colaboradores responsables de la radicación, acerca del trámite de las PQRD en la Entidad, y la revisión detallada de la tipificación de los radicados que ingresan con esa connotación a Enterritorio.
- Los grupos que pertenecen a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio recibieron el 56% de las peticiones registradas para gestión en el periodo en medición.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, fueron Desarrollo de Proyectos 4 y la Oficina Asesoría Jurídica, con un total 68 solicitudes cada grupo, lo que representa el 39% de la asignación total de la Entidad.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2020, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, muestra un porcentaje del 95% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley, lo que evidencia un nivel satisfactorio en el indicador.
- El indicador de calidad que está asociado al contenido y oportunidad en la atención a los derechos de petición muestra que un 8% de las PQRD afectan la calidad en el servicio.
- La no asociación de la respuesta en el SGD afecta los índices de calidad de servicio porque se asocian documentos que no tienen respuesta.
- La Gerencia de Servicios Administrativos planeó, desarrolló, divulgó y realizó seguimiento y control a las actividades necesarias para la atención oportuna de las peticiones quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias que se presentaron a ENTerritorio por los diferentes peticionarios, durante el primer trimestre de 2020.





## 7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS CUARTO TRIMESTRE DE 2019 Y PRIMER TRIMESTRE 2020

1. Realizando un comparativo entre el cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020, teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
  - En el primer trimestre de 2020 se presentaron para gestión 349 PQRD, 28 más que para el trimestre anterior.
  - Para este periodo el uso de los canales de radicación de PQRD, presentaron las siguientes cifras en cuanto a la preferencia de los usuarios: canal presencial 51.86% y los canales virtuales 48.14%; mientras que para el trimestre anterior el canal presencial arrojó un 59.60% y los canales virtuales un 30.40%.
  
2. En cuanto al tipo de petición encontramos:
  - Los tres tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el primer trimestre de 2020 fueron en su orden la petición de información, la petición de interés particular y la petición entre autoridades; entre tanto para el cuarto trimestre del año 2019 se presentó un mayor número de peticiones de interés particular, seguido de peticiones de información y peticiones entre autoridades.
  - Se puede evidenciar que la petición de información, paso de un 23% en el trimestre anterior al 39% en el primer trimestre de 2020, mientras que la petición de interés particular y la petición entre autoridades mantuvieron su tendencia con respecto al trimestre 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 este indicador permanece en un nivel satisfactorio, y se mantuvo en el 95%.







## 8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE 2019

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del cuarto trimestre de 2020, se realizaron las siguientes acciones:

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
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.	Se realizaron capacitaciones y retroalimentaciones a los colaboradores encargados de la radicación de las PQRD.
Modificar las encuestas de satisfacción que diligencian los usuarios de la Entidad.	Esta recomendación se postergó para el segundo trimestre de 2020, teniendo en cuenta que fue instalado un nuevo sistema de turnos en el Centro de Atención al Ciudadano, el cual cuenta con atributos tecnológicos para realizar la encuesta al momento de la atención.
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.	Se implementó la exclusión de notificaciones recibidas en la Entidad.
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.	Se realizó el envío de correos electrónicos a usuarios responsables de la gestión de PQRD, pero es imprescindible para el nuevo trimestre, intensificar el uso de esta herramienta de prevención, sumado al apoyo en el control que se va a tener desde la Subgerencia Administrativa y la Gerencia General.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



## 9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

- Fortalecer la importancia del trámite de las PQRD a través de podcast y piezas de comunicación y socializarlas por medio del grupo de Comunicaciones de la Entidad.
- Fortalecer por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las PQRD con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.
- Solicitar y coordinar con el Grupo de Tecnologías de la Información, los desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO que se identifiquen para obtener de manera automática toda la información que se requiera para un mayor control y mejoramiento de la calidad de los informes de PQRD

