



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Informe de Gestión de PQRDF del Tercer trimestre 2020

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 julio al 30 de septiembre del 2020



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



Contenido

2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. TÍTULO I – GENERALIDADES	6
4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones:.....	6
4.1.1. Presencial.....	6
4.1.2. Virtual	6
4.1.3. Telefónico	6
5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	7
5.1. Clasificación por canal de recepción.....	7
5.2. Clasificación por tipo de petición.....	8
5.2.1. Asignación por dependencia responsable.....	9
5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDF gestionadas en el periodo evaluado.	10
5.3. Línea de transparencia 57(1)01 8000 914 502.....	11
5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.....	11
5.5. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.....	12
5.6. Peticiones de información.....	12
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES	14
7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES I Y II DE 2020	15
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2020	16
9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES	17



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, denuncias y felicitaciones (PQRDF) 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 2020, en el periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2020. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRDF 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 PQRDF para ser atendidas en el Tercer 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.



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, denuncias y felicitaciones - PQRDF, recibidas en la Entidad por los diferentes canales de atención, para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2020, vinculando el trámite asociado a las mismas.

4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones:

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, denuncias y felicitaciones 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, denuncias y felicitaciones.
- Correo electrónico: La Entidad tiene a disposición los siguientes correos electrónicos: radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co. Es válido resaltar que todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones 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

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



5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

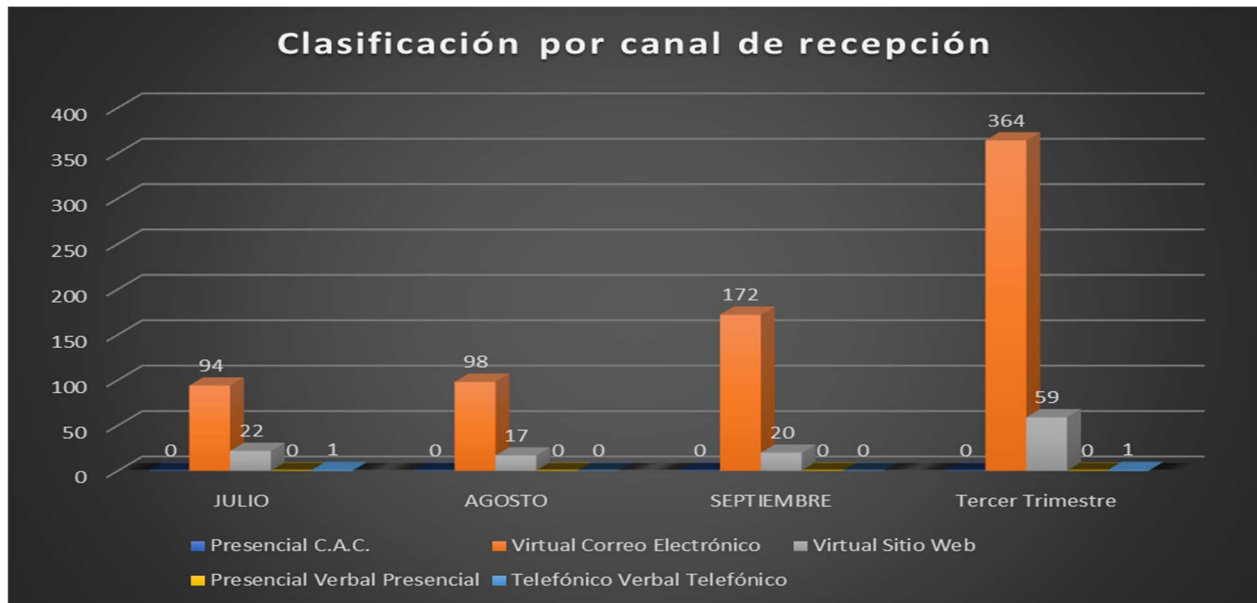
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDF para ser gestionadas durante el tercer trimestre del año 2020 (de julio 01 de 2020 a septiembre 30 de 2020) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, dependencia responsable de su gestión, oportunidad en la respuesta, clasificación por Subgerencia y tipo de PQRDF más utilizada, indicadores de oportunidad en la gestión y de calidad.

5.1. Clasificación por canal de recepción

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

Canal de Recepción		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Tercer Trimestre	%
Presencial	C.A.C.	0	0	0	0	0.00%
Virtual	Correo Electrónico	94	98	172	364	85.85%
	Sitio Web	22	17	20	59	13.92%
Presencial	Verbal Presencial	0	0	0	0	0.00%
Telefónico	Verbal Telefónico	1	0	0	1	0.24%
Total		117	115	192	424	100%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





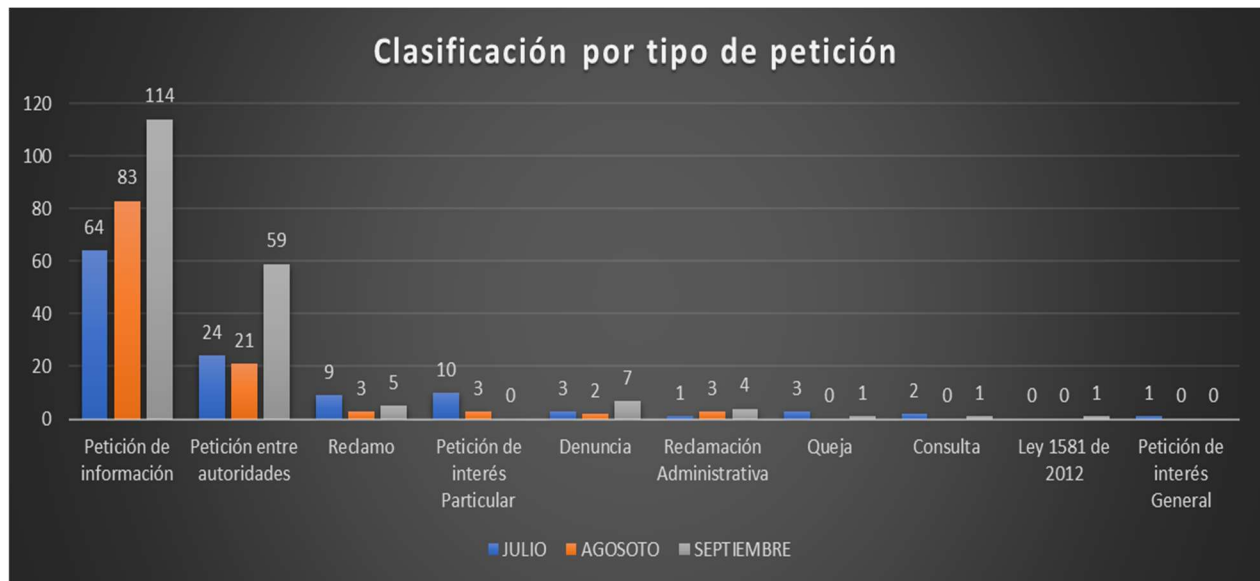
Por motivo de la Emergencia Sanitaria el Canal Presencial (Centro de Atención al Ciudadano – CAC) aún no se encuentra habilitado para su funcionamiento, por el contrario, nuestros canales virtuales han servido como puente tecnológico, supliendo satisfactoriamente las necesidades de nuestros usuarios.

Las PQRDF que ingresaron por correo electrónico representan el 85.85% del total, seguido de las recibidas en el sitio web de la Entidad con un 13.92%; el 0.24% hace referencia a una (1) PQRDF que ingresó vía telefónica.

5.2. Clasificación por tipo de petición

Tipo de Petición	JULIO	AGOSOTO	SEPTIEMBRE	Total, Tercer Trimestre	%
Petición de información	64	83	114	261	61.56%
Petición entre autoridades	24	21	59	104	24.53%
Reclamo	9	3	5	17	4.01%
Petición de interés Particular	10	3	0	13	3.07%
Denuncia	3	2	7	12	2.83%
Reclamación Administrativa	1	3	4	8	1.89%
Queja	3	0	1	4	0.94%
Consulta	2	0	1	3	0.71%
Ley 1581 de 2012	0	0	1	1	0.24%
Petición de interés General	1	0	0	1	0.24%
Total	117	115	192	424	100%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





El tipo de petición más recurrente fue la Petición de Información representando el 61.56% del total de las PQRDF seguido de las Peticiones entre Autoridades con un 24.53%.

5.2.1. Asignación por dependencia responsable.

A continuación se presenta la relación de asignación a cada uno de los grupos responsables de la gestión de las PQRDF para ser tramitadas en el tercer trimestre de 2020, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total	%	Cumple Oportunidad	%	Fuera de Término	%
Oficina Asesora Jurídica	105	24.76%	98	93.33%	7	6.67%
Desarrollo de Proyectos 2	63	14.86%	62	98.41%	1	1.59%
Gestión Post Contractual	43	10.14%	43	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 4	40	9.43%	38	95.00%	2	5.00%
Contabilidad	24	5.66%	24	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 1	22	5.19%	21	95.45%	1	4.55%
Desarrollo de Proyectos 3	22	5.19%	21	95.45%	1	4.55%
Procesos de Selección	17	4.01%	16	94.12%	1	5.88%
Desarrollo de Proyectos Especiales	16	3.77%	15	93.75%	1	6.25%
Gestión de Talento Humano	10	2.36%	9	90.00%	1	10.00%
Cumplimiento SARLAFT	8	1.89%	8	100.00%	0	0.00%
Gestión Contractual	8	1.89%	6	75.00%	2	25.00%
Subgerencia de Estructuración de Proyectos	7	1.65%	6	85.71%	1	14.29%
Gestión de Pagaduría	6	1.42%	6	100.00%	0	0.00%
Planeación Contractual	6	1.42%	6	100.00%	0	0.00%
Subgerencia de Desarrollo de Proyectos	5	1.18%	5	100.00%	0	0.00%
Servicios Administrativos	4	0.94%	4	100.00%	0	0.00%
Gestión Comercial	3	0.71%	3	100.00%	0	0.00%
Tecnologías de la Información	3	0.71%	3	100.00%	0	0.00%
Control Interno Disciplinario	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
Gerencia General	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
Planeación y Gestión del Riesgo	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
Subgerencia de Operaciones	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
Subgerencia Financiera	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
Asesoría de Control Interno	1	0.24%	1	100.00%	0	0.00%
Subgerencia Administrativa	1	0.24%	1	100.00%	0	0.00%
Totales	424		406		18	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Se puede observar que la Oficina Asesora Jurídica atendió el 24% de las solicitudes, seguida por el grupo de Desarrollo de Proyectos 2 con el 15%, Gestión Post Contractual 10%, Desarrollo de Proyectos 4 el 9% del total de las PQRDF atendidas por la Entidad.

5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDF gestionadas en el periodo evaluado.

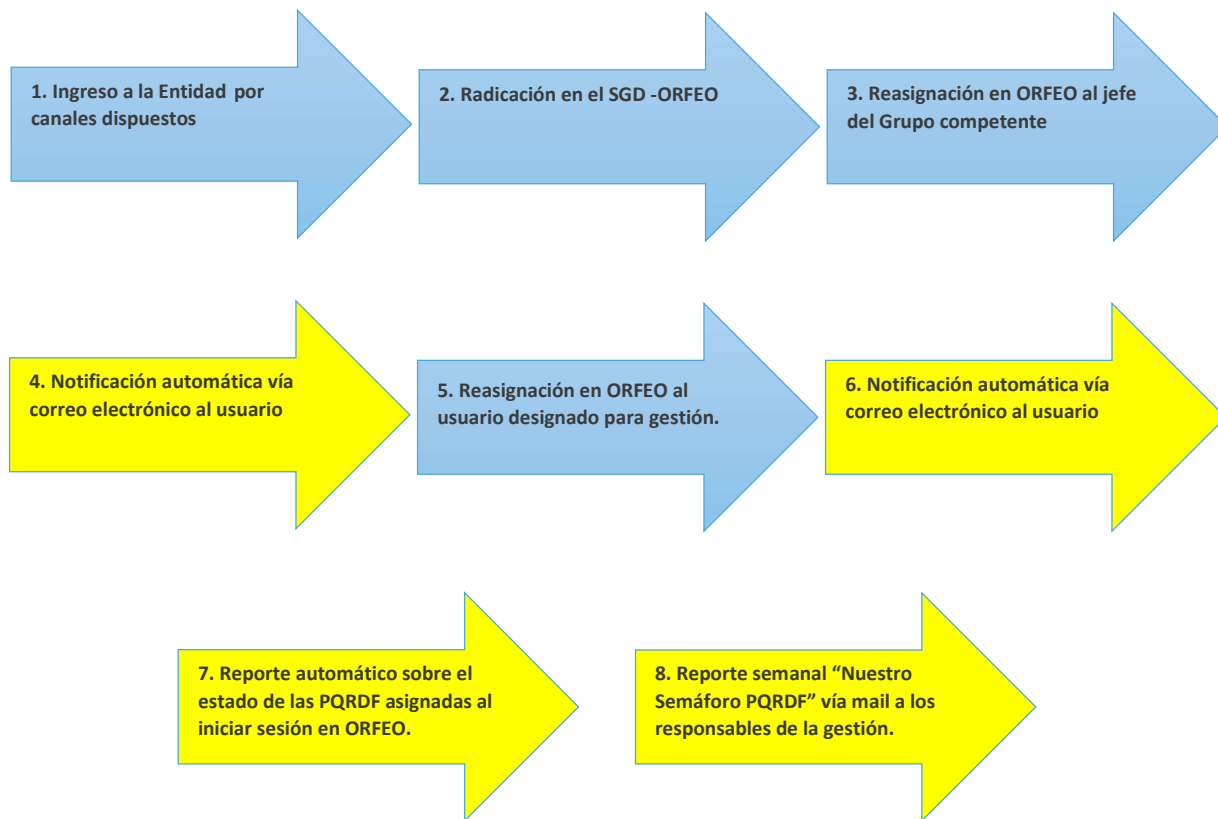


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El porcentaje de asignación indica que los Grupos de trabajo que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio, recibieron el 40% de las PQRDF 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 105 PQRDF de las 124 asignadas a los grupos de la Gerencia General.



Actividades de radicación, Seguimiento y control:



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

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

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

5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.

La calidad en la gestión se ve afectada al presentar una de las siguientes situaciones:

1. PQRDF que no tienen respuesta asociada 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 julio al 30 de septiembre de 2020, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRDF que se enmarcan en la clasificación mencionada:



AFFECTAN CALIDAD EN EL SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general	%
NO	106	108	175	389	91.75%
SI	11	7	17	35	8.25%
Total, general	117	115	192	424	100%

Se evidencia que el 91,75%, de las PQRDF que se recibieron en el periodo de análisis, reflejan un nivel de calidad satisfactorio en el servicio.

5.5. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.

A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones recibidas, y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los peticionarios en el periodo comprendido entre del 01 de julio al 30 de septiembre de 2020 así:

AFFECTAN OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, general	%
NO	114	111	181	406	95.75%
SI	3	4	11	18	4.25%
Total, general	117	115	192	424	100%

Para el periodo en medición, el 96% de las PQRDF se gestionaron de manera oportuna, acorde a los términos establecidos.

5.6. Peticiones de información

Petición de Información	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total, General	%
CUMPLE	61	83	105	249	95.40%
FUERA DE TÉRMINO	3	0	9	12	4.60%
SIN RESPUESTA ASOCIADA EN EL SGD	0	0	0	0	0.00%
Total, General	64	83	114	261	100%



Para este periodo se recibieron un total de 261 Peticiones de Información, las cuales obedecen al 61.56% de las PQRDF gestionadas en la Entidad durante este periodo.

El 95% de las peticiones de información fueron gestionadas de manera oportuna.

Por último, es pertinente aclarar que el reporte de atención a PQRDF se fundamenta en la información disponible en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la cual es ingresada 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.





6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- Se evidencia que únicamente se recibió una (1) PQRDF por un canal diferente (telefónico) a los canales virtuales, de las 424 gestionadas en durante el periodo de medición.
- Para el periodo en medición se recibió el 85.85% de las PQRDF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co y el 13.92% por medio del formulario de radicación de PQRDF dispuesto en el sitio web de la Entidad.
- La Petición de Información fue el tipo de PQRDF más frecuente en el periodo con un porcentaje del 61.56%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDF, fueron la Oficina Asesora Jurídica 24.76%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 14.86%, Gestión Post Contractual 10.14%, Desarrollo de Proyectos 4 el 9,43% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 40% de las PQRDF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Gerencia General con el 29%.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2020, la oportunidad en la atención a las PQRDF presenta un porcentaje del 96% 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 PQRDF afectan la calidad en el servicio.
- El 95.40% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos.



7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES II Y III DE 2020

1. En el tercer trimestre se gestionaron 227 PQRDF más que en el segundo trimestre registrando un aumento del 115%.
2. Realizando un comparativo entre el segundo y el tercer trimestre de 2020, y teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
 - Para este periodo el uso de los canales de radicación virtuales de PQRDF aumentaron su participación al 99.66% a diferencia del trimestre pasado donde registraron un 89.44%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
 - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el tercer trimestre fueron en su orden la petición de información con un 61.56% y las peticiones entre autoridades con un 24.53%; en el segundo trimestre estos dos tipos de PQRDF fueron los más requeridos con un 49.75% y 21.32% respectivamente.
4. Participación por grupos de trabajo:
 - La Oficina Asesora Jurídica paso de gestionar el 13.20% de las PQRDF en el segundo trimestre a gestionar el 24.76% durante el tercer trimestre.
 - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 52% en el segundo trimestre a un 40% en el tercer trimestre, mientras que los grupos que hacen parte de la Gerencia General pasaron del 18% en el segundo trimestre al 29% en este periodo.
5. En la oportunidad y calidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
 - Encontramos que en el trimestre el 4% de las PQRDF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el segundo trimestre tan solo el 2% afectó este indicador.
 - Las PQRDF que afectaron la calidad en la gestión para el segundo trimestre de 2020 alcanzaron el 3%, mientras que para el tercer trimestre aumentaron hasta un 8%.





8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE

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

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Elaborar y ejecutar plan de capacitaciones dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con énfasis la gestión de las PQRDF.	Se elaboró, aprobó y ejecutó en el mes de septiembre, el plan de Capacitaciones “Gestión de PQRDF” dirigida a todos los grupos de trabajo de la Entidad.
Mantener por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las peticiones por medio del informe semanal “Nuestro semáforo PQRDF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y la Gerencia General.	Se reportó semanalmente el Informe “Nuestro Semáforo PQRDF” durante todo el trimestre. En el informe se reportan las PQRDF que tiene vencimiento durante la semana del reporte y las que a esa fecha no cuentan con respuesta vinculada en el SGD - ORFEO
Realizar mesas de trabajo con el grupo de Tecnologías de la Información, para adelantar los desarrollos solicitados en el SGD – ORFEO.	Se vienen realizando mesas de trabajo periódicas con el grupo de Tecnologías de la Información, adelantando temas referentes a la vinculación automática de las pruebas de entrega de las comunicaciones oficiales de salida, que abarcan también las respuestas de las PQRDF que ingresan a la Entidad. La vinculación se realiza desde la plataforma del operador postal al SGD – ORFEO.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



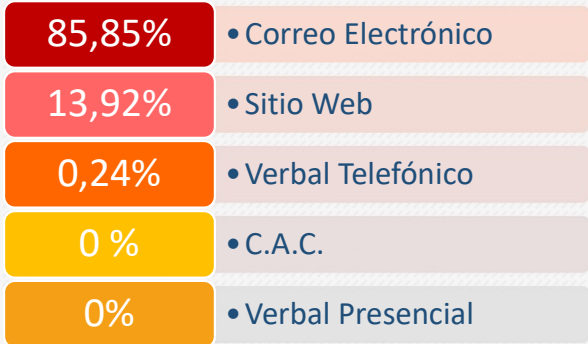
9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDF que ingresan a la Entidad.
- Elaborar piezas comunicativas internas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDF.
- Mantener por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las peticiones por medio del informe semanal “Nuestro semáforo PQRDF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.
- Realizar mesas de trabajo con el grupo de Tecnologías de la Información, para adelantar acciones que faciliten la gestión de las PQRDF en el SGD – ORFEO.

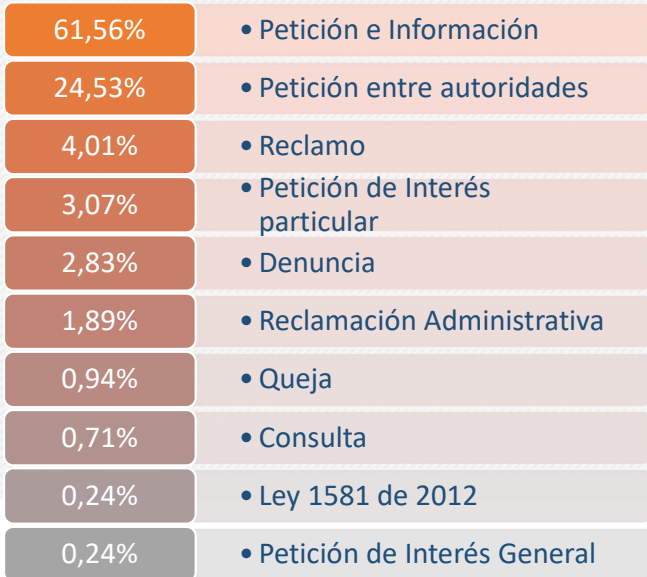


RESUMEN INFORME DE PQRDF TERCER TRIMESTRE 2020

Canales de Atención



Tipo de Petición



PQRDF Atendidas por dependencia

