



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Informe de Gestión de PQRDF del Cuarto trimestre 2020

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de octubre al 31 de diciembre 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

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, denuncias y felicitaciones (PQRDF) elevadas por los ciudadanos, y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “P-AD-01 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del Cuarto Trimestre del año 2020, en el periodo comprendido desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre 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 Cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre 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

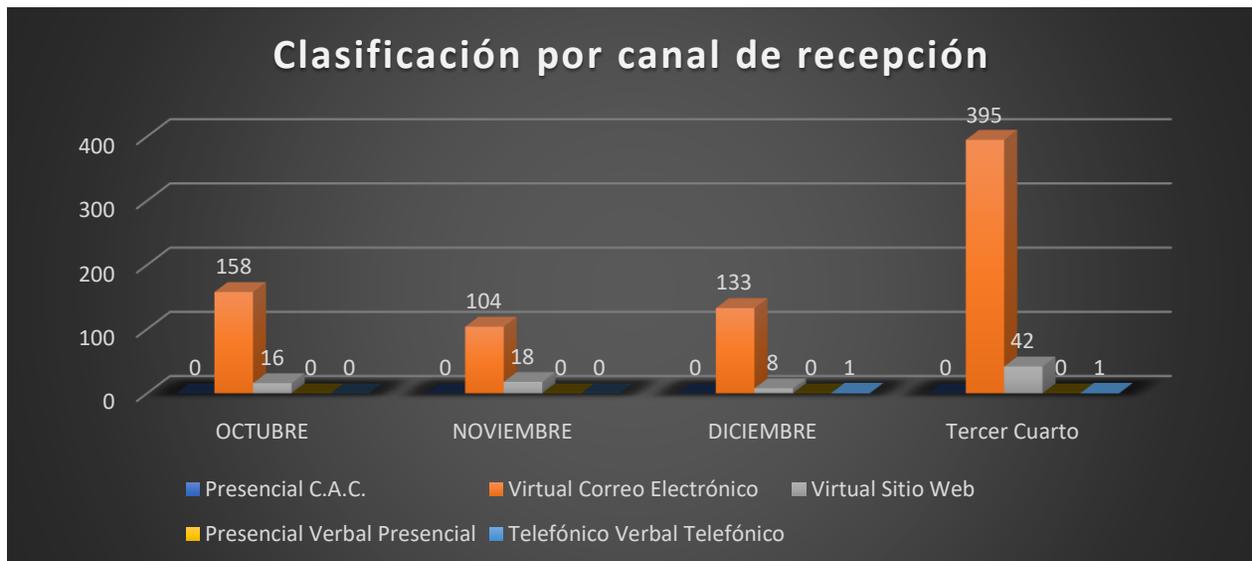
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDF para ser gestionadas durante el cuarto trimestre del año 2020 (de octubre 01 de 2020 a diciembre 31 de 2020) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos,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

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		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Tercer Trimestre	%
Presencial	C.A.C.	0	0	0	0	0.00%
Virtual	Correo Electrónico	158	104	133	395	90.18%
	Sitio Web	16	18	8	42	9.59%
Presencial	Verbal Presencial	0	0	0	0	0.00%
Telefónico	Verbal Telefónico	0	0	1	1	0.23%
Total		174	122	142	438	100%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





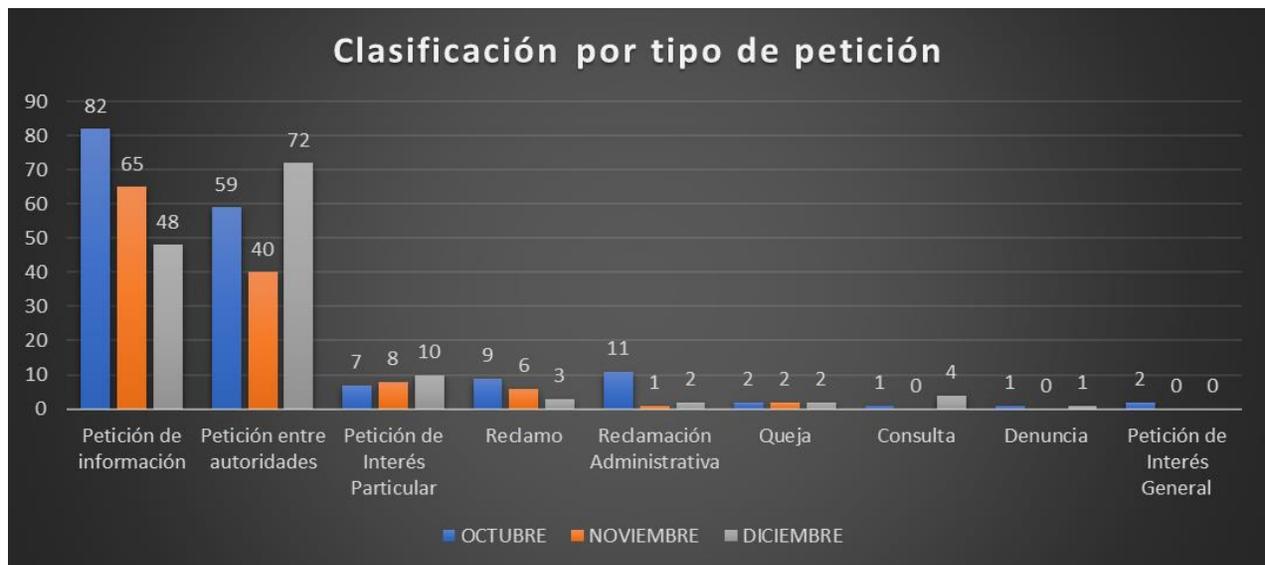
Por motivo de la Emergencia Sanitaria el Canal Presencial (Centro de Atención al Ciudadano – CAC) aún no se encuentra habilitado para su funcionamiento, por el contrario, nuestros canales virtuales han servido como puente tecnológico, supliendo satisfactoriamente las necesidades de nuestros usuarios.

Las PQRDF que ingresaron por correo electrónico para gestión en el periodo, representan el 90.18% del total, seguido de las recibidas en el sitio web de la Entidad con un 9.59%; el 0.23% hace referencia a una (1) PQRDF que ingresó vía telefónica.

5.2. Clasificación por tipo de petición

Tipo de Petición	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Tercer Trimestre	%
Petición de información	82	65	48	195	44.52%
Petición entre autoridades	59	40	72	171	39.04%
Petición de Interés Particular	7	8	10	25	5.71%
Reclamo	9	6	3	18	4.11%
Reclamación Administrativa	11	1	2	14	3.20%
Queja	2	2	2	6	1.37%
Consulta	1	0	4	5	1.14%
Denuncia	1	0	1	2	0.46%
Petición de Interés General	2	0	0	2	0.46%
Total	174	122	142	438	100%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





El tipo de petición más recurrente fue la Petición de Información representando el 44.52% del total de las PQRDF seguido de las Peticiones entre Autoridades con un 39.04%.

5.2.1. Asignación por dependencia responsable.

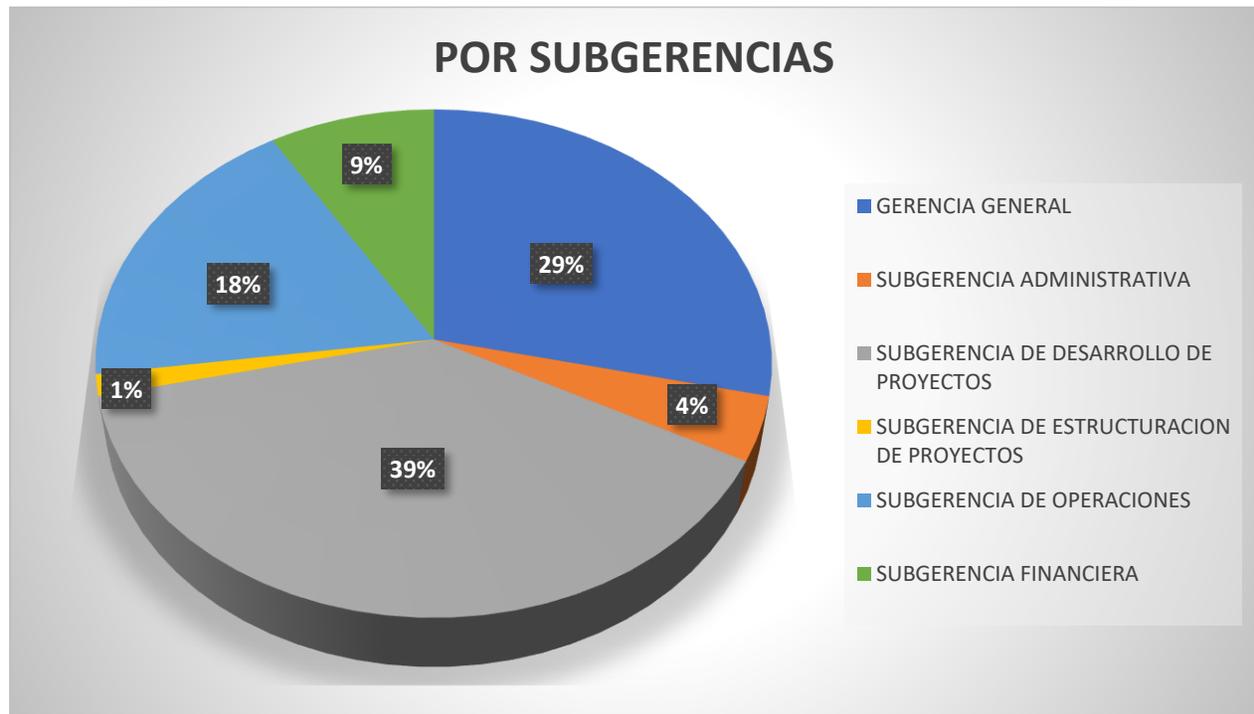
A continuación, se presenta la relación de asignación a cada uno de los grupos responsables de la gestión de las PQRDF para ser tramitadas en el cuarto trimestre de 2020, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	123	28.08%	123	100.00%	0	0.00%
Gestión Post Contractual	63	14.38%	63	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 2	55	12.56%	51	92.73%	4	7.27%
Desarrollo de Proyectos 4	41	9.36%	41	100.00%	0	0.00%
Contabilidad	34	7.76%	33	97.06%	1	2.94%
Desarrollo de Proyectos 1	28	6.39%	24	85.71%	4	14.29%
Desarrollo de Proyectos 3	25	5.71%	24	96.00%	1	4.00%
Procesos de Selección	15	3.42%	15	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	14	3.20%	14	100.00%	0	0.00%
Gestión de Talento Humano	9	2.05%	9	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	7	1.60%	7	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	6	1.37%	5	83.33%	1	16.67%
Gestión de Pagaduría	4	0.91%	4	100.00%	0	0.00%
Control Interno Disciplinario	3	0.68%	3	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	3	0.68%	3	100.00%	0	0.00%
Gestión Contractual	2	0.46%	2	100.00%	0	0.00%
GERENCIA GENERAL	1	0.23%	0	0.00%	1	100.00%
Gestión Comercial	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
Planeación Contractual	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
Presupuesto	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
Servicios Administrativos	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
Totales	438	100.00%	426	97.26%	12	2.74%



Se puede observar que la Oficina Asesora Jurídica atendió el 28% de las solicitudes, seguida por el grupo de Gestión Post Contractual con el 14%, el grupo de Desarrollo de Proyectos 2 con el 12% y, 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.

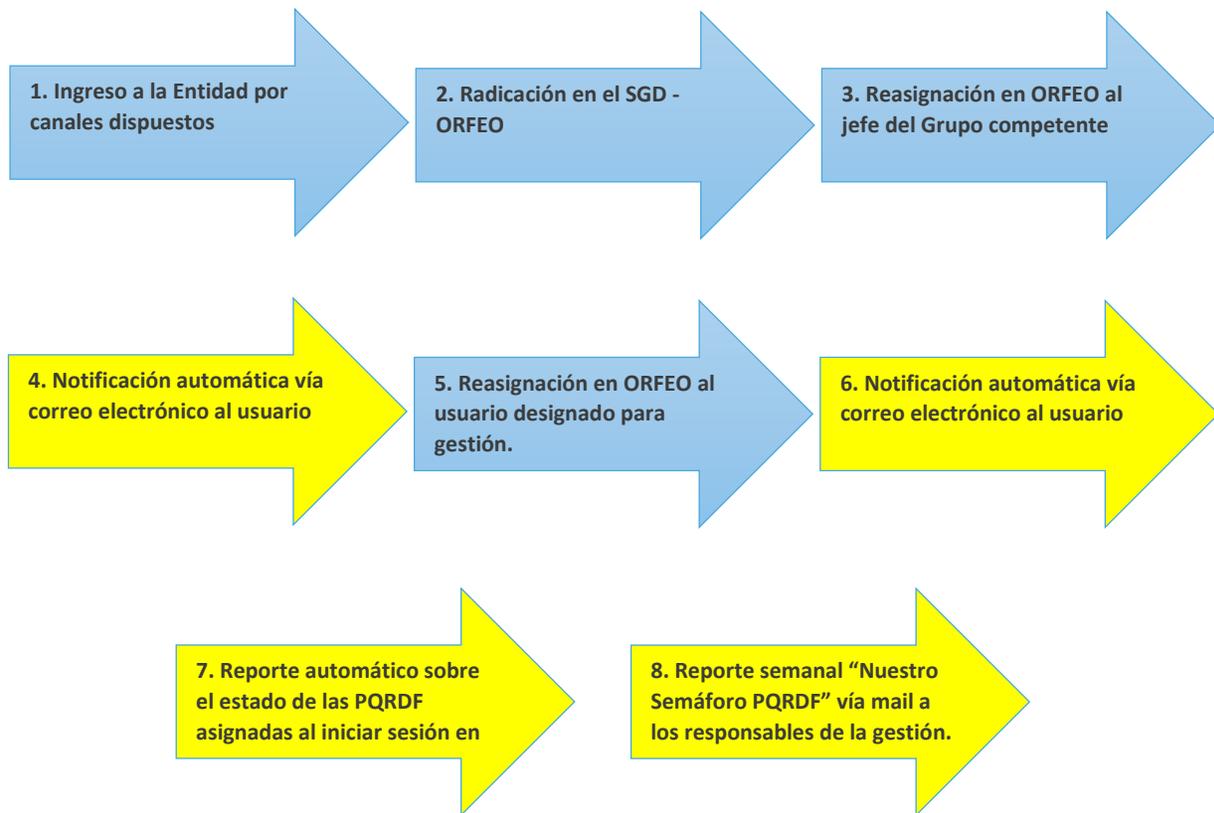


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El porcentaje de asignación indica que los Grupos de trabajo que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio, recibieron el 39% 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 123 PQRDF de las 125 asignadas a los grupos de la Gerencia General.



Actividades de radicación, Seguimiento y control:



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

De las PQRDF gestionadas en el cuarto trimestre del año 2020 no se registró ninguna denuncia con temas relacionados por actos de corrupción, por medio de la Línea de Transparencia de la Entidad; pero por el PBX 57 (1) 5970407 ingresó una (1) petición de interés particular.

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 octubre al 31 de diciembre de 2020, se



presentaron las siguientes solicitudes de PQRDF que se enmarcan en la clasificación mencionada:

AFECTAN CALIDAD EN EL SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total, general	%
NO	160	115	133	408	93.15%
SI	14	7	9	30	6.85%
Total, general	174	122	142	438	100%

Se evidencia que el 93,15%, 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 octubre al 31 de diciembre de 2020 así:

AFECTAN OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total, general	%
NO	169	121	136	426	97.26%
SI	5	1	6	12	2.74%
Total, general	174	122	142	438	100%

Para el periodo en medición, el 97.26% de las PQRDF se gestionaron de manera oportuna, acorde a los términos establecidos.

5.6. Peticiones de información

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total, General	%
CUMPLE	79	64	48	191	97.95%
FUERA DE TÉRMINO	3	1	0	4	2.05%
SIN RESPUESTA ASOCIADA EN EL SGD	0	0	0	0	0.00%
Total, General	82	65	48	195	100%



Para este periodo se recibieron un total de 195 Peticiones de Información, las cuales obedecen al 44.52% de las PQRDF gestionadas en la Entidad durante este periodo, cumpliendo en un 98% en la oportunidad de gestión.

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 variar 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 438 gestionadas en durante el periodo de medición.
- Para el periodo en medición se recibió el 90.18% de las PQRDF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co y el 9.59% 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 44.52%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDF, fueron la Oficina Asesora Jurídica 28.08%, Gestión Post Contractual 14.38%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 12.56%, Desarrollo de Proyectos 4 el 9,36% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 39% 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 octubre al 31 de diciembre de 2020, la oportunidad en la atención a las PQRDF presenta un porcentaje del 97% 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 7% de las PQRDF afectan la calidad en el servicio.
- El 98% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos.





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

1. En el cuarto trimestre de 2020 se gestionaron únicamente 14 PQRDF más que en el tercer trimestre registrando un aumento del 3%.
2. Realizando un comparativo entre el tercero y cuarto trimestre de 2020, y teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
 - La participación en la preferencia de los porcentajes de los canales virtuales es prácticamente igual entre el cuarto y tercer trimestre de 2020, encontrando una mínima diferencia del 0.01%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
 - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el cuarto trimestre fueron en su orden la petición de información con un 44.52% y las peticiones entre autoridades con un 39.04%, sumando el 83.56% del total; mientras en el tercer trimestre estos dos tipos de PQRDF también fueron los más requeridos con un 61.56% y 24.53% respectivamente, sumando el 86.08%, evidenciando porcentajes muy parecidos en la sumatoria de los dos trimestres, pero se presentaron diferencias considerables al momento de comparar los valores de cada tipo de petición.
4. Participación por grupos de trabajo:
 - La Oficina Asesora Jurídica pasó de gestionar el 24.76% de las PQRDF en el tercer trimestre, a gestionar el 28.08% durante el cuarto trimestre.
 - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 40% en el tercer trimestre, a un 39% en el cuarto trimestre, evidenciando un cambio mínimo; mientras que los grupos que hacen parte de la Gerencia General se mantuvieron en el 29% durante el tercero (124 PQRDF) y cuarto (125 PQRDF) trimestres.
5. En la oportunidad y calidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
 - Encontramos que en el cuarto trimestre el 3% de las PQRDF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el tercer trimestre el 4% afectó este indicador, mejorando un 1% en la oportunidad de las respuestas.



8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2020

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

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
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.	Durante el periodo se realizaron diferentes actividades con el grupo encargado de la radicación y tipificación de las PQRDF, tales como capacitaciones con temas específicos de tipificación de PQRDF, de igual manera se efectuaron retroalimentaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación, y también participamos en mesas de trabajo de seguimiento a la gestión de nuestro operador de correspondencia.
Elaborar piezas comunicativas internas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDF.	La actividad se ejecutará durante la vigencia 2021.
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.	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 acciones que faciliten la gestión de las PQRDF en el SGD – ORFEO.	Se realizaron mesas de trabajo periódicas con el grupo de Tecnologías de la Información, con temas pertinentes a desarrollos y mejoras del SGD – ORFEO, propendiendo por la mejora de la gestión interna de las PQRDF.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

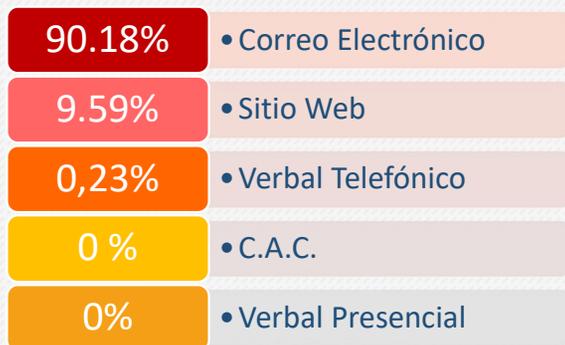


9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

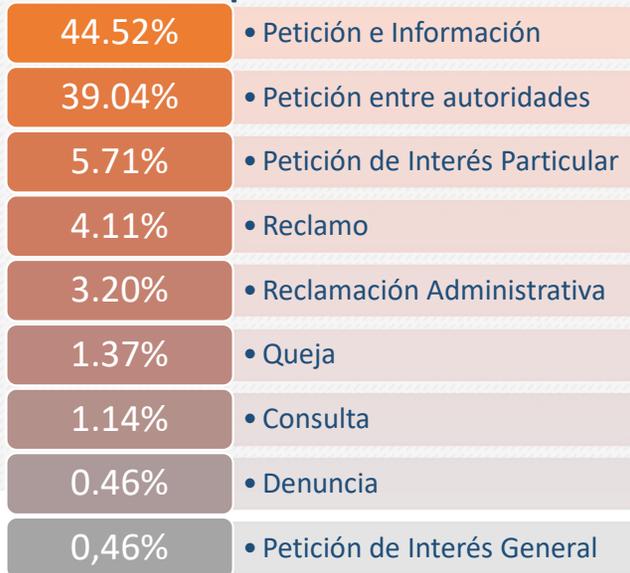
- Realizar capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDF que ingresan a la Entidad.
- Elaborar piezas comunicativas internas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDF.
- Mantener por 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 faciliten la gestión de las PQRDF en el SGD – ORFEO.
- Elaborar plan de capacitación de gestión de PQRDF dirigido a todos los funcionarios y servidores de Enterritorio.
- Radicar el formato de solicitud de desarrollos para el SGD -ORFEO, en el grupo de Tecnologías de la Información.

RESUMEN INFORME DE PQRDF CUARTO TRIMESTRE 2020

Canales de Atención



Tipo de Petición



PQRDF Gestionadas por Dependencia



0,00% 5,00% 10,00% 15,00% 20,00% 25,00% 30,00%