



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



## Informe de Gestión de PQRDF del Primer Trimestre 2021

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2021



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.....	12
5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.....	12
5.5. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.....	13
5.6. Peticiones de información.....	13
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES.....	14
7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES IV DE 2020 Y I DE 2021 .....	15
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL CUARTO 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 “P-AD-01 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del Primer Trimestre del año 2021, en el periodo comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2021. 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 Primer Trimestre del año 2021, 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 enero y el 31 de marzo de 2021, 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](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co) y [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto: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.

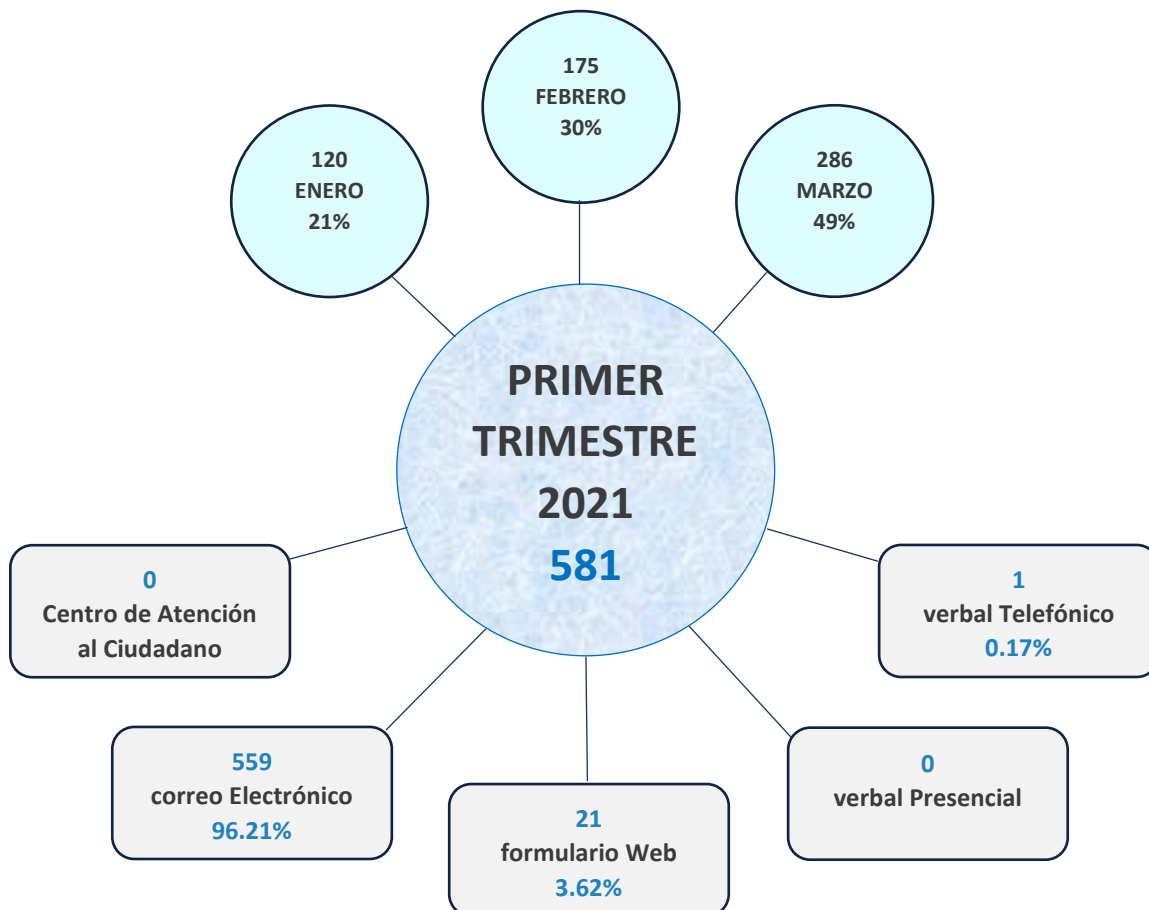


## 5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDF para ser gestionadas durante el primer trimestre del año 2021 (de enero 01 de 2021 a marzo 31 de 2021) 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

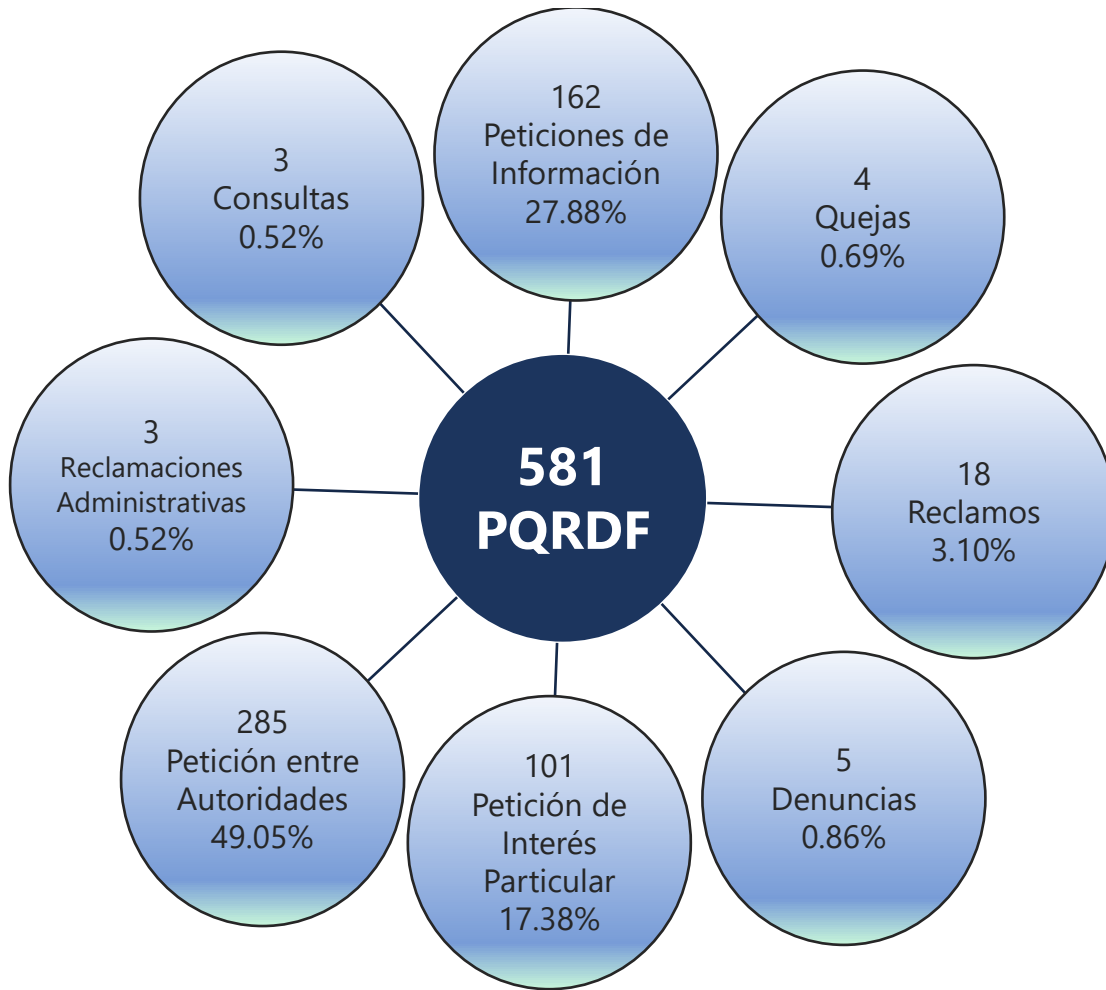
Esta clasificación corresponde a las PQRDF que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



### 5.2. Clasificación por tipo de petición



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





### 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 primer trimestre de 2021 indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Desarrollo de Proyectos 2	95	16.35%	93	16.82%	2	7.14%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	92	15.83%	90	16.27%	2	7.14%
Contabilidad	80	13.77%	73	13.20%	7	25.00%
Gestión Post Contractual	77	13.25%	76	13.74%	1	3.57%
Desarrollo de Proyectos 3	62	10.67%	59	10.67%	3	10.71%
Desarrollo de Proyectos 4	44	7.57%	41	7.41%	3	10.71%
Desarrollo de Proyectos 1	41	7.06%	40	7.23%	1	3.57%
Procesos de Selección	13	2.24%	12	2.17%	1	3.57%
Servicios Administrativos	11	1.89%	11	1.99%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	11	1.89%	8	1.45%	3	10.71%
Control Interno Disciplinario	10	1.72%	10	1.81%	0	0.00%
Gestión de Pagaduría	10	1.72%	10	1.81%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	6	1.03%	4	0.72%	2	7.14%
Tecnologías de la Información	5	0.86%	5	0.90%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	4	0.69%	4	0.72%	0	0.00%
Planeación Contractual	4	0.69%	2	0.36%	2	7.14%
Planeación y Gestión de Riesgos	4	0.69%	4	0.72%	0	0.00%
Cumplimiento SARLAFT	3	0.52%	3	0.54%	0	0.00%
Gestión de Talento Humano	2	0.34%	2	0.36%	0	0.00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	2	0.34%	2	0.36%	0	0.00%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	0.17%	1	0.18%	0	0.00%
Gestión Comercial	1	0.17%	1	0.18%	0	0.00%
Gestión Contractual	1	0.17%	1	0.18%	0	0.00%
Presupuesto	1	0.17%	0	0.00%	1	3.57%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	0.17%	1	0.18%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

A continuación, se presenta la relación de asignación Gerencia y Subgerencias responsables de la gestión de las PQRDF para ser tramitadas en el primer trimestre de 2021.

CONSOLIDADO POR GERENCIA Y SUBGERENCIAS		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	257	44%
GERENCIA GENERAL	106	18%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	96	17%
SUBGERENCIA FINANCIERA	83	14%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	33	6%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>100%</b>

### CONSOLIDADO POR SUBGERENCIAS

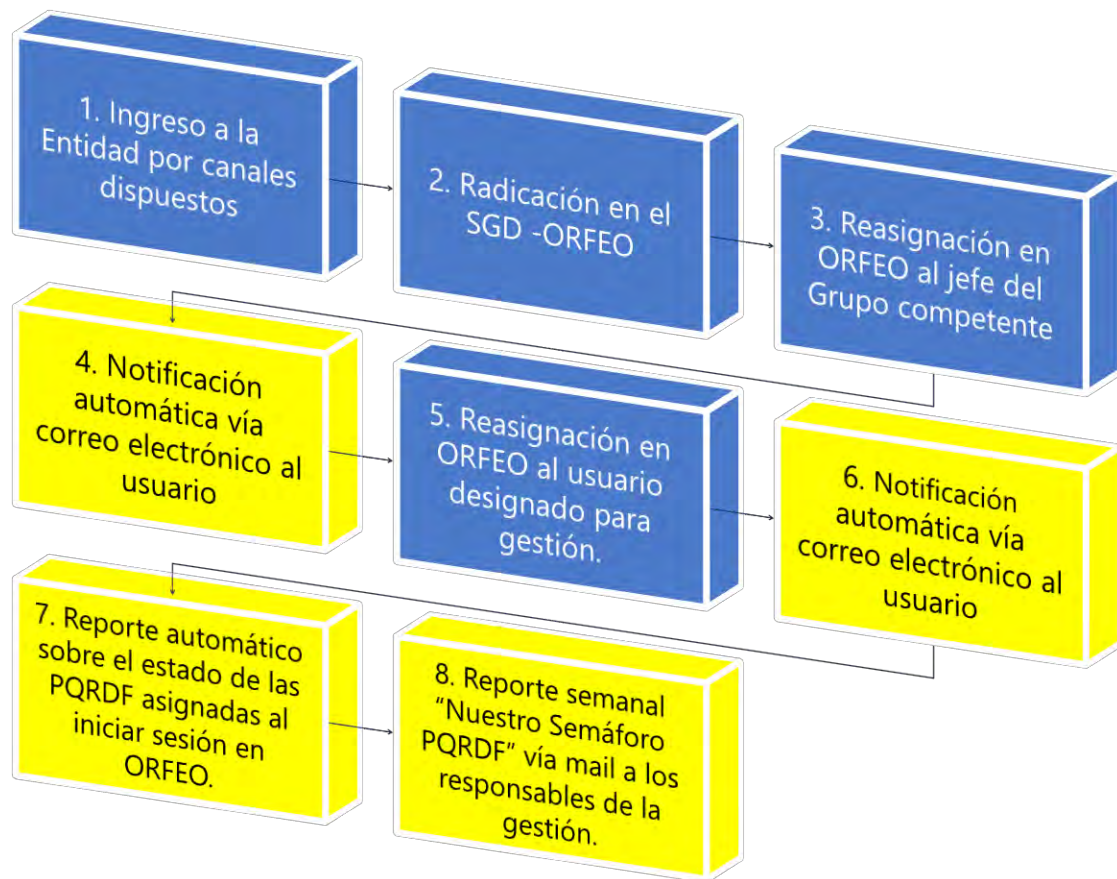


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



### Actividades de radicación, Seguimiento y control:

Las siguientes son las principales actividades realizadas al interior de Enterritorio, en lo referente a radicación, seguimiento y control de las PQRDF que ingresan para su gestión por los diferentes canales dispuestos por la Entidad.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

De las PQRDF gestionadas en el primer trimestre del año 2021 se registró una (1) denuncia con temas relacionados a presuntos actos de corrupción, por medio de la Línea de Transparencia de la Entidad. En el PBX 57 (1) 5970407 no ingresó ninguna PQRDF.

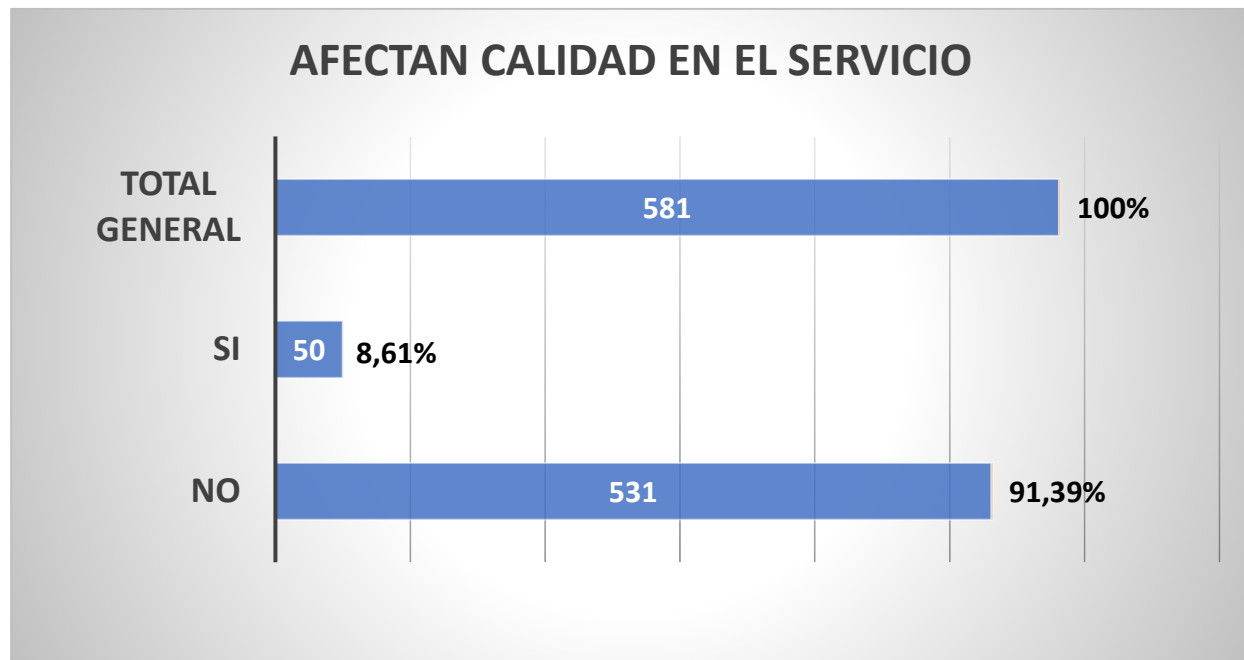
### 5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.

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.

De las **581** PQRDF gestionadas durante el primer trimestre de 2021, **50** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.

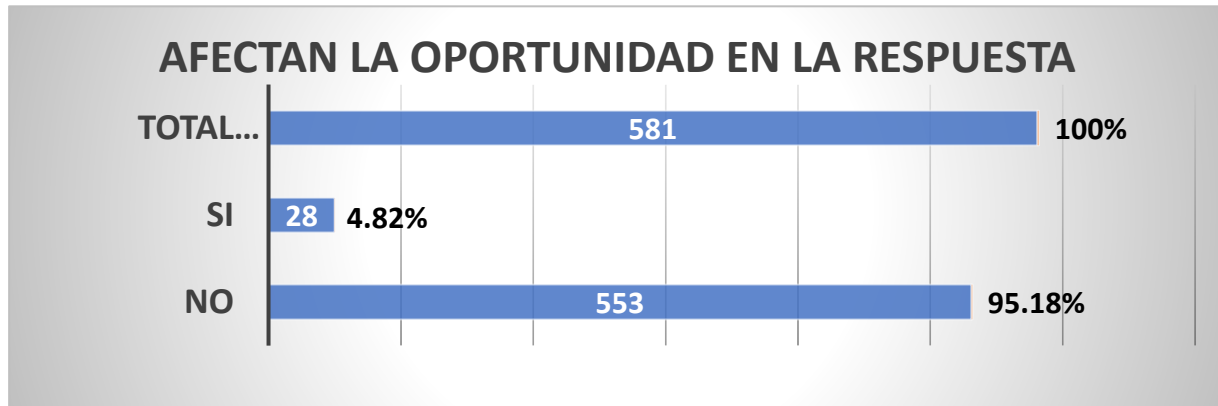
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





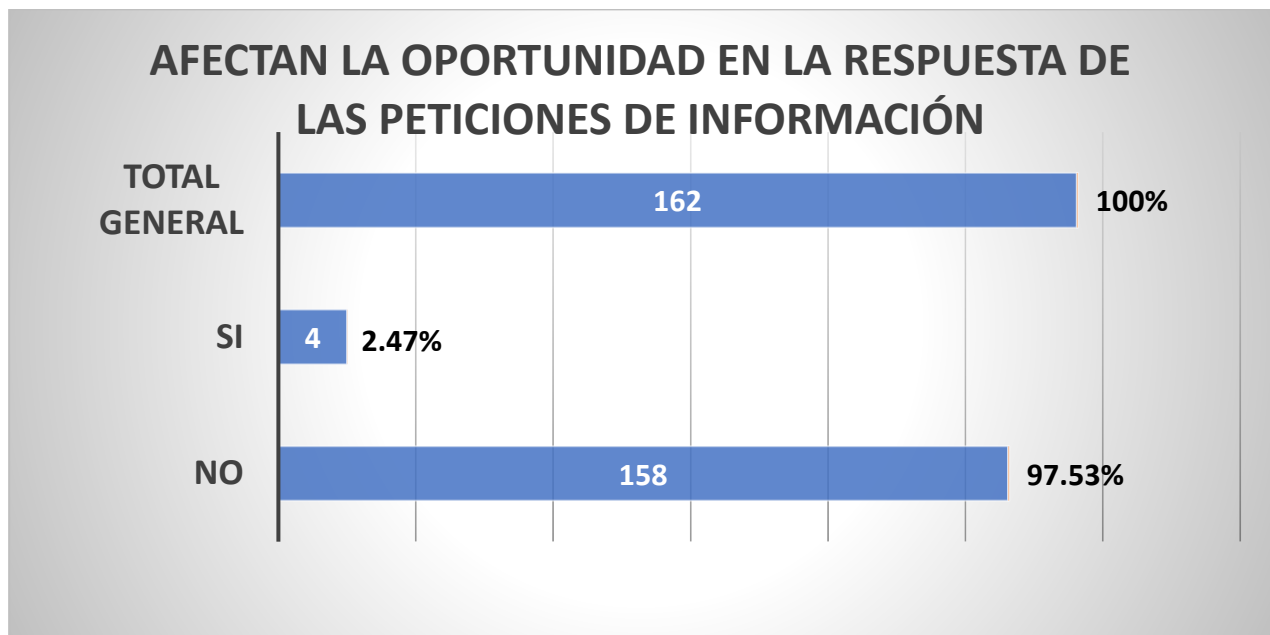
### 5.5. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.

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 petitionarios en el periodo comprendido entre del 01 de enero y el 31 de marzo de 2021 así:



### 5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de **162** Peticiones de Información, las cuales obedecen al **27.88%** de las PQRDF gestionadas en la Entidad durante este periodo, de las cuales cuatro (4) no cumplieron con la oportunidad de gestión.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Los datos utilizados para el presente informe son exportados del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y pueden variar por la actualización de información en el SGD, realizada por los responsables de la gestión.

## 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- Se recibió una (1) PQRDF por un canal diferente (telefónico) a los canales virtuales, de las 581 gestionadas en durante el periodo de medición.
- Para el periodo en medición se recibió el 96.21% de las PQRDF por medio de los correos [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co) y [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) el 3.62% por medio del formulario de radicación de PQRDF dispuesto en el sitio web de la Entidad y el 0.17% por el canal telefónico.
- La Petición entre Autoridades fue el tipo de PQRDF más frecuente en el periodo con un porcentaje del 49.05%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDF, fueron Desarrollo de Proyectos 2 con el 16.35%, la Oficina Asesora Jurídica el 15.83%, Contabilidad 13.77%, Gestión Post Contractual 13.25% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 44% de las PQRDF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Gerencia General con el 18%.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2021, la oportunidad en la atención a las PQRDF presenta 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 9% 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 IV DE 2020 Y I DE 2021

1. En el primer trimestre de 2021 se gestionaron 143 PQRDF más que en el cuarto trimestre de 2020, registrando un aumento del 33%.
2. Realizando un comparativo entre el cuarto trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021 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 trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021, estando por encima del 99% para los dos periodos.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
  - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el primer trimestre de 2021 fueron en su orden la petición entre autoridades con un 49.05% y las peticiones de información con un 27.88%, sumando el 76,94% del total; igual comportamiento se mostró en el cuarto trimestre para estos dos (2) tipos de PQRDF que también fueron los más requeridos con un 39.04% y 44.52% respectivamente, sumando el 83.56; pero se evidencia una disminución de 6.5 puntos porcentuales en la sumatoria frente al total de PQRDF gestionadas.
4. Participación por grupos de trabajo:
  - Se nota una disminución de 12 puntos porcentuales en gestión de la Oficina Asesora Jurídica, que pasó de gestionar el 28.08% de las PQRDF en el cuarto trimestre, a gestionar el 15.83% durante el primer trimestre de 2021.
  - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 39% en el cuarto trimestre de 2020, a un 44% en el primer trimestre de 2021, evidenciando un cambio de 5 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad y calidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
  - Encontramos que en el primer trimestre de 2021 el 5% de las PQRDF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el cuarto trimestre de 2020 el 3% afectó este indicador, aumentando en un 2% la afectación del indicador.



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

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del cuarto 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.	Se efectuaron retroalimentaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación, y también participamos en mesas de trabajo se 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 el segundo trimestre de 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 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.
Elaborar plan de capacitación de gestión de PQRDF dirigido a todos los funcionarios y servidores de Enterritorio.	Se elaboró y aprobó el plan de capacitaciones “gestión de PQRDF”.
Radicar el formato de solicitud de desarrollos para el SGD -ORFEO, en el grupo de T.I.	Se radicó el formato con los desarrollos requeridos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





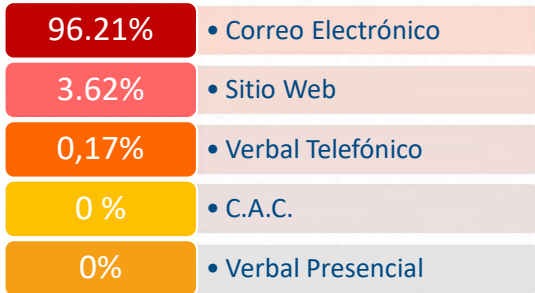
## 9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

- Continuar con las 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 pruebas con el grupo de Tecnologías de la Información de los desarrollos solicitados para facilitar la gestión de las PQRDF en el SGD – ORFEO.
- Continuar con el plan de capacitación de gestión de PQRDF dirigido a todos los funcionarios y servidores de Enterritorio.
- Continuar con la realización de las mesas de trabajo con el Grupo de Tecnologías de la Información en pro del continuo mejoramiento del SGD – ORFEO.

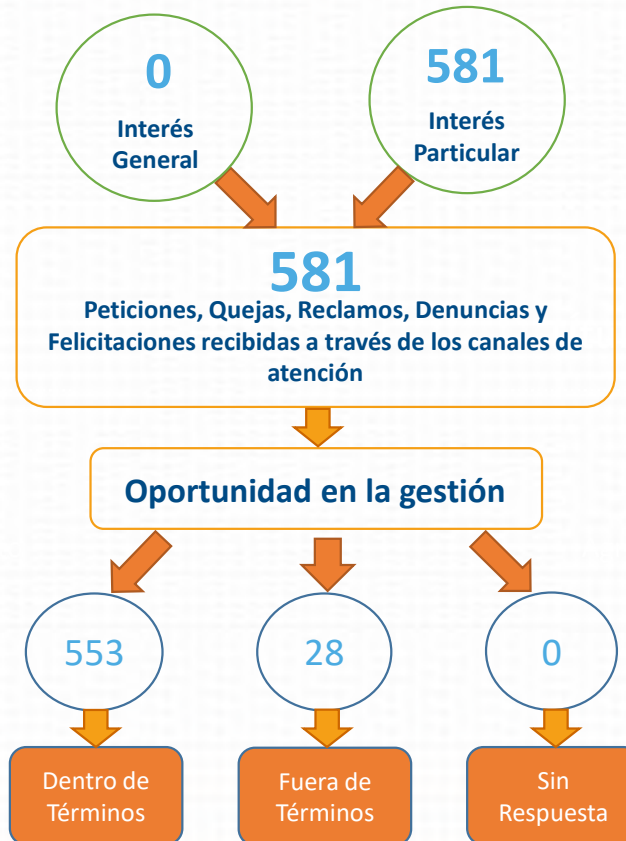
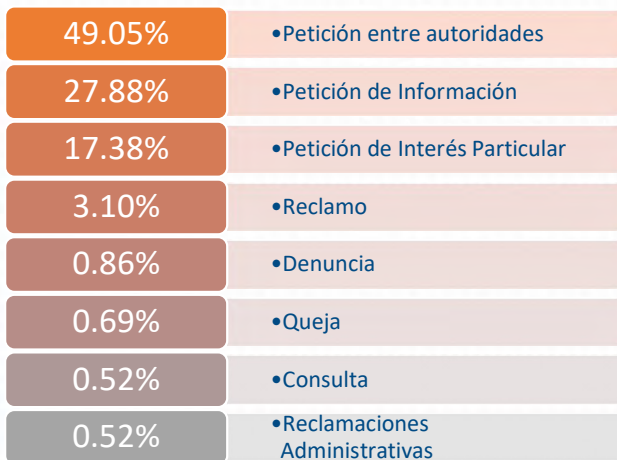


# RESUMEN INFORME DE PQRDF PRIMER TRIMESTRE 2021

## Canales de Atención



## Tipo de Petición



## PQRDF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

