



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



## Informe de Gestión de PQRDF del Tercer Trimestre 2021

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de julio al 30 de septiembre 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, sugerencias 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
5.3. Línea de transparencia 57 01 8000 914 502. ....	12
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio. ....	12
5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en el servicio. ....	12
5.6. Peticiones de información.....	13
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES .....	13
7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES II y III DE 2021 .....	15
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2021.....	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, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) elevadas por los ciudadanos, y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “P-AD-01 Trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, el presente informe constituye el análisis del Tercer Trimestre del año 2021, en el periodo comprendido desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre de 2021. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRDSF 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, 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 PQRDSF para ser atendidas en el Tercer 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, sugerencias y felicitaciones - PQRDSF, 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 2021, vinculando el trámite asociado a las mismas.

### 4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 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, sugerencias 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, sugerencias 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, sugerencias 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,



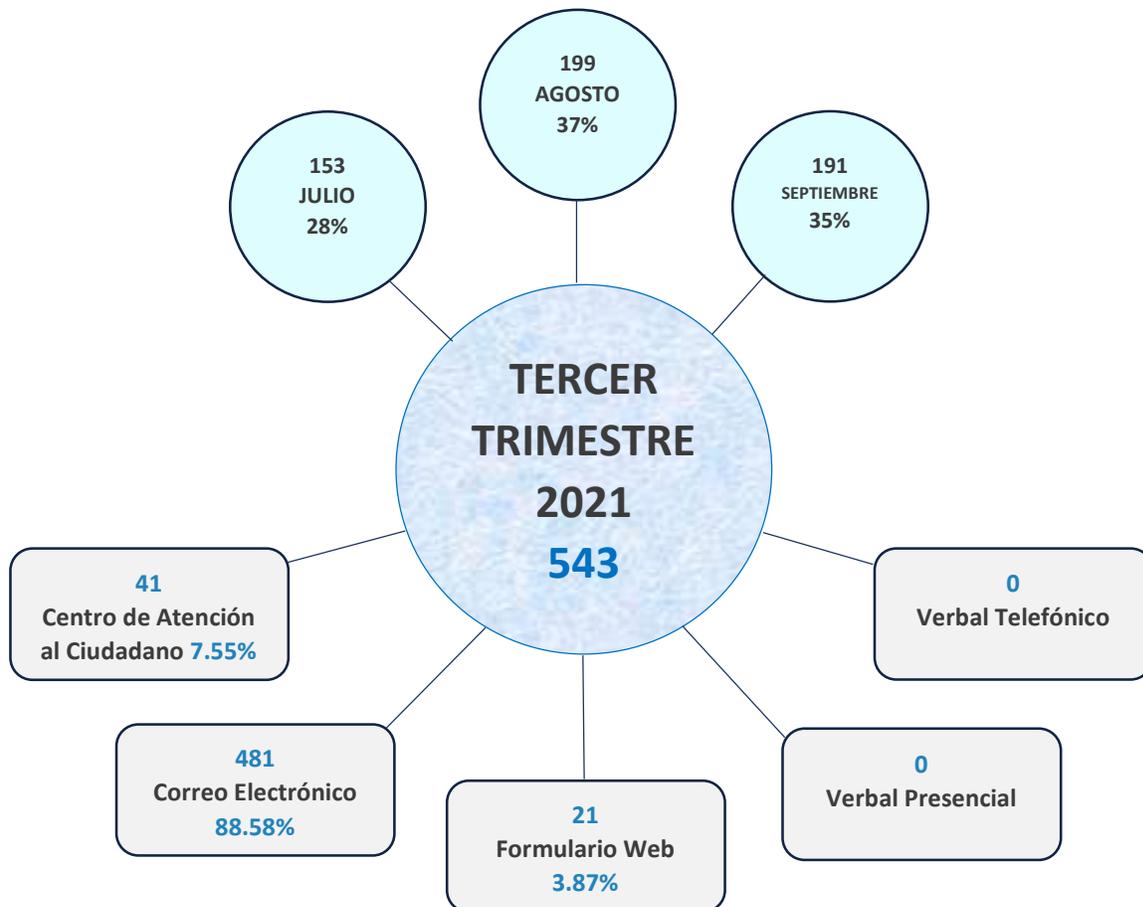
sugerencia o felicitación de forma inmediata, se procederá a radicarla a través de cualquiera de los demás canales de recepción, con los datos proporcionados por el ciudadano.

## 5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el tercer trimestre del año 2021 (de julio 01 de 2021 a septiembre 30 de 2021) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones, dependencia responsable de su gestión, oportunidad en la respuesta, clasificación por Subgerencia y tipo de PQRDSF más utilizada e indicadores de oportunidad en la gestión.

### 5.1. Clasificación por canal de recepción

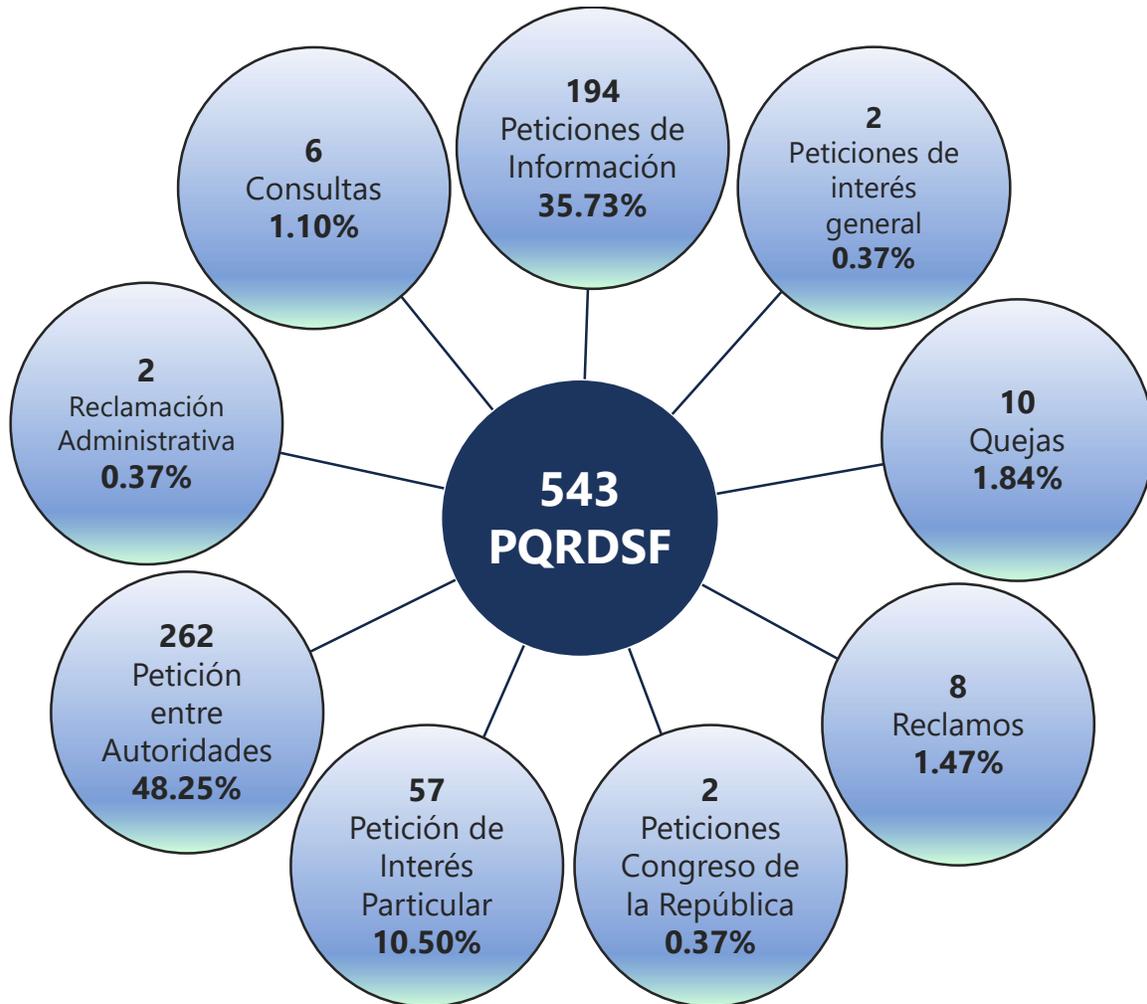
Esta clasificación corresponde a las PQRDSF que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.



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 PQRDSF para ser tramitadas en el tercer trimestre de 2021 indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
Desarrollo de Proyectos 2	103	18.97%	100	97.09%	3	2.91%
OFICINA ASESORA JURIDICA	96	17.68%	95	98.96%	1	1.04%
Contabilidad	74	13.63%	72	97.30%	2	2.70%
Desarrollo de Proyectos 4	66	12.15%	64	96.97%	2	3.03%
Gestión Post Contractual	56	10.31%	55	98.21%	1	1.79%
Desarrollo de Proyectos 1	38	7.00%	38	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 3	29	5.34%	29	100.00%	0	0.00%
Procesos de Selección	19	3.50%	18	94.74%	1	5.26%
Gestión de Pagaduría	14	2.58%	13	92.86%	1	7.14%
Cumplimiento SARLAFT	9	1.66%	9	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	9	1.66%	9	100.00%	0	0.00%
Gestión de Talento Humano	9	1.66%	7	77.78%	2	22.22%
Control Interno Disciplinario	4	0.74%	4	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	3	0.55%	3	100.00%	0	0.00%
ASESORIA DE CONTROL INTERNO	2	0.37%	2	100.00%	0	0.00%
Gestión Contractual	2	0.37%	1	50.00%	1	50.00%
Planeacion y Gestion de Riesgos	2	0.37%	2	100.00%	0	0.00%
Servicios Administrativos	2	0.37%	2	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	2	0.37%	1	50.00%	1	50.00%
Tecnologías de la Información	2	0.37%	2	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	0.18%	1	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	0.18%	1	100.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>100.00%</b>	<b>528</b>	<b>97.24%</b>	<b>15</b>	<b>2.76%</b>

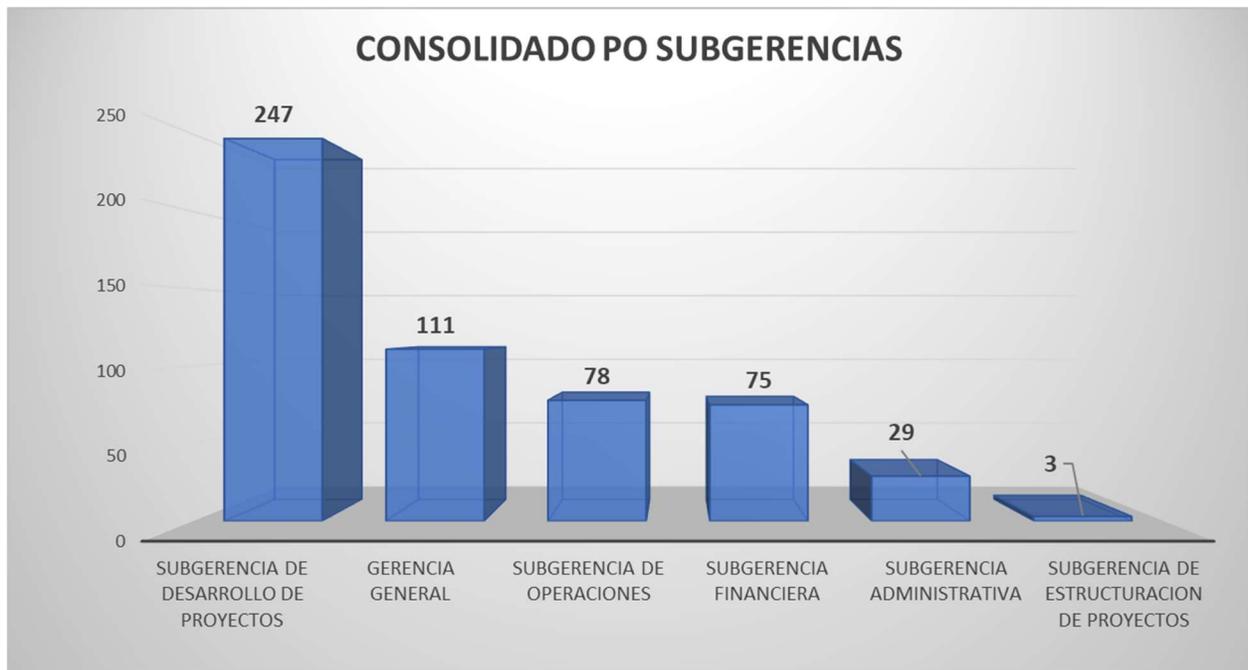
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

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

CONSOLIDADO POR GERENCIA Y SUBGERENCIAS		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	247	45%
GERENCIA GENERAL	111	20%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	78	14%
SUBGERENCIA FINANCIERA	75	14%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	29	5%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>543</b>	<b>100%</b>

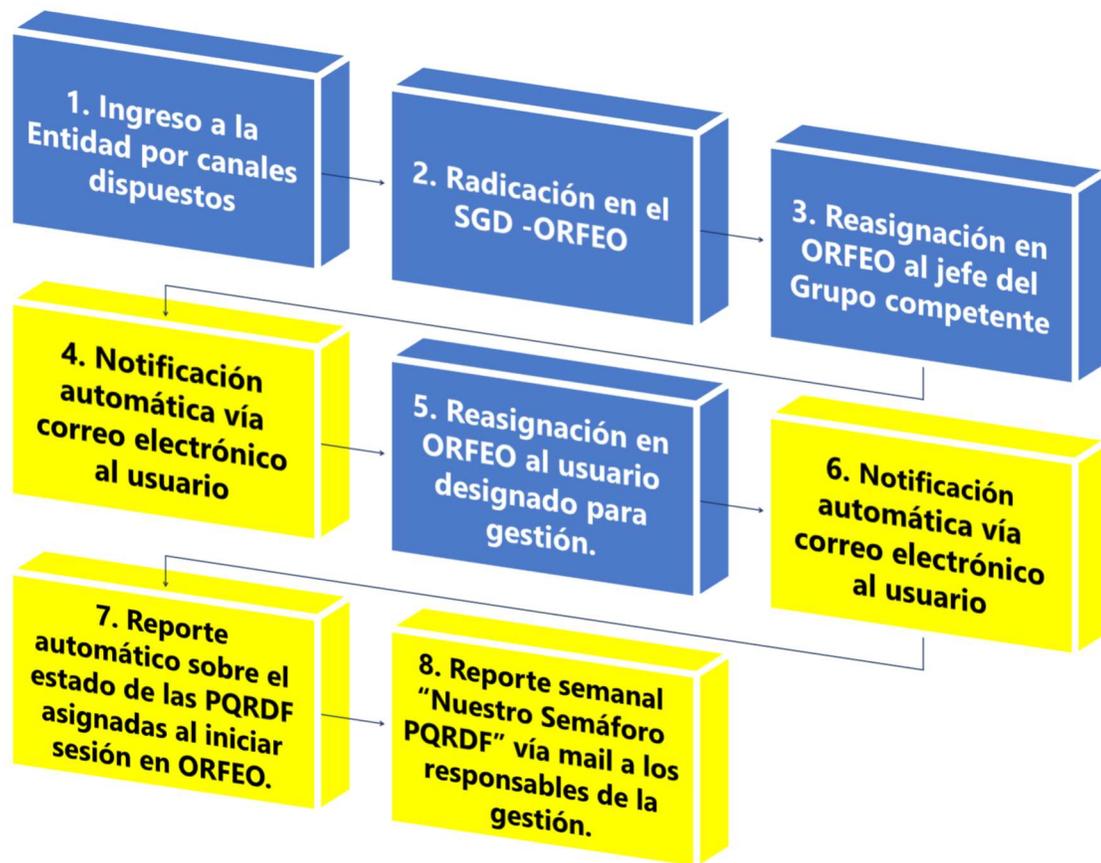


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



### 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 PQRDSF que ingresan para su gestión por los diferentes canales dispuestos por la Entidad.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



### 5.3. Línea de transparencia 57 01 8000 914 502.

De las PQRDSF gestionadas en el tercer trimestre del año 2021 no se registró ninguna denuncia con temas relacionados a presuntos actos de corrupción por medio de la Línea de Transparencia de la Entidad. En el PBX 57 (601) 5940407 tampoco ingresó ninguna PQRDSF.

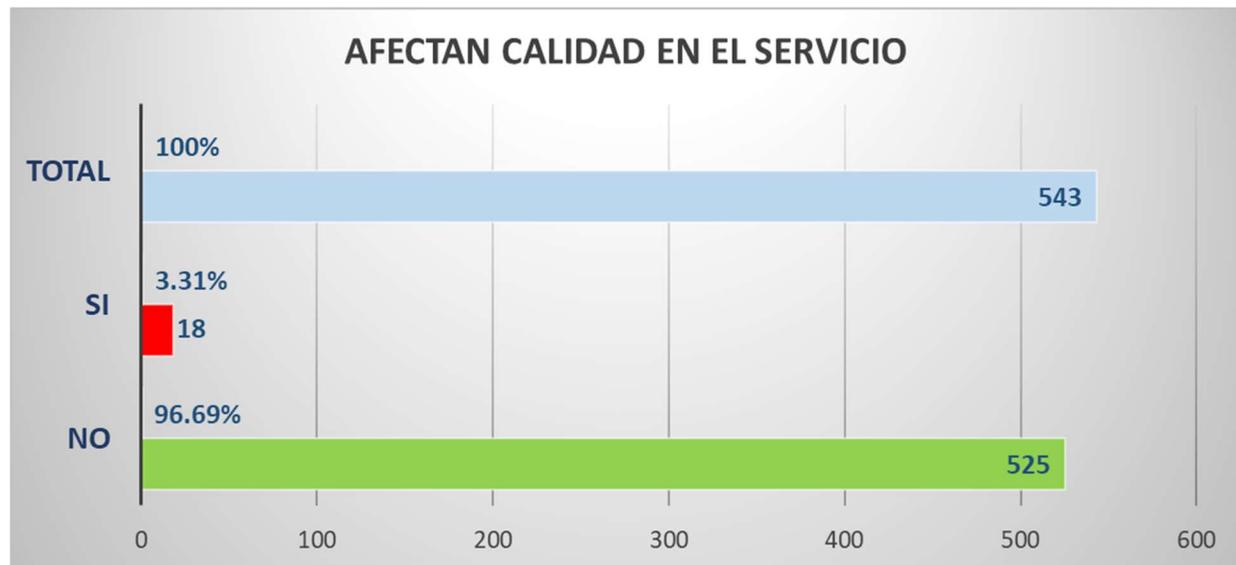
### 5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.

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

1. PQRDSF 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 **543** PQRDSF gestionadas durante el tercer trimestre de 2021, **18** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de PQRDSF recibidas, y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los peticionarios en el periodo:



### 5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de **194** Peticiones de Información, las cuales obedecen al **35.73%** de las PQRDSF gestionadas en la Entidad durante este periodo, de las cuales, dos (2) no cumplieron con la oportunidad de gestión.



## 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES



- 502 de las 543 PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 88.58% de las PQRDSF 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 7.55% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 3.87% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la Entidad.
- La Petición entre Autoridades fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con el 48.25%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 2 con el 18.97%, la Oficina Asesora Jurídica el 17.68%, Contabilidad con el 13.63%, Desarrollo de Proyectos 4 el 12.15% y Gestión Post Contractual 10.31% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 45% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Gerencia General con el 20%.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2021, la oportunidad en la atención a las PQRDSF 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 3% de las PQRDSF afectan la calidad en el servicio.
- El 99% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos.



## 7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES II y III DE 2021

1. En el tercer trimestre de 2021 se gestionaron 45 PQRDSF menos que en el segundo trimestre de 2021, registrando una disminución del 8%.
2. Teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
  - La participación en la preferencia de los canales virtuales durante el tercer trimestre fue del 92.45% mientras que en el segundo trimestre arrojó el 100%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
  - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el tercer trimestre de 2021 fueron en su orden la petición entre autoridades con un 48.25% y las peticiones de información con un 35.73%, sumando el 83.98% del total; igual comportamiento se mostró en el segundo trimestre para estos dos (2) tipos de PQRDSF que también fueron los más requeridos con un 50.51% y 33.67% respectivamente, sumando el 84.18%.
4. Participación por grupos de trabajo:
  - Se nota una disminución de 4 puntos porcentuales en gestión de la Oficina Asesora Jurídica, que pasó de gestionar el 21.43% de las PQRDSF en el segundo trimestre de 2021, a gestionar el 17.18% durante el tercer trimestre de 2021.
  - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 42% en el segundo trimestre de 2021, a un 45% en el tercer trimestre de 2021, evidenciando un aumento de 3 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad y calidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
  - Encontramos que en el tercer trimestre de 2021 el 3% de las PQRDSF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el segundo de 2021 el 2% afectó este indicador, aumentando un (1) punto en la afectación del indicador.





## 8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2021

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del segundo trimestre de 2021, 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 PQRDSF que ingresan a la Entidad.	Se efectuaron retroalimentaciones y capacitaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación. También se realizaron mesas de trabajo se seguimiento a la gestión de nuestro operador de correspondencia.
Elaborar piezas comunicativas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDSF.	La actividad se realizará durante el cuarto 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 PQRDSF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.	Se reportó semanalmente el Informe “Nuestro Semáforo PQRDSF” durante todo el trimestre. En el informe se reportan las PQRDSF que tiene vencimiento durante la semana del reporte y las que a esa fecha no cuentan con respuesta vinculada en el SGD - ORFEO
Realizar requerimientos al grupo de Tecnologías de la Información referentes a desarrollos solicitados para facilitar la gestión de las PQRDSF en el SGD – ORFEO	Se reviso la ficha técnica de una nueva versión del Sistema de Gestión Documental – ORFEO.



## 9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

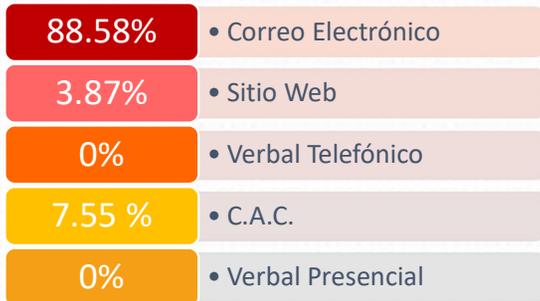
- Realizar capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDSF que ingresan a la Entidad.
- Elaborar piezas comunicativas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDSF.
- Mantener por parte de 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.
- Elaborar una encuesta dirigida a los colaboradores de la Entidad para establecer los parámetros que apliquen para la resolución de las PQRDSF según su nivel de complejidad.

*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.*



## RESUMEN INFORME DE PQRDSF TERCER TRIMESTRE 2021

### Canales de Atención



### Tipo de Petición



### PQRDSF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

