



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Informe de Gestión de PQRDSF del Primer Trimestre 2022

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2022



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.....	8
5.1. Clasificación por canal de recepción.....	8
5.2. Clasificación por tipo de petición.....	9
5.3. Línea de transparencia 57 01 8000 914 502.	13
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.	13
5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en el servicio.	14
5.6. Peticiones de información.....	14
5.7. Quejas y reclamos.	15
5.8. Sugerencias	15
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES.....	15
7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES IV DE 2021 Y I DE 2022	16
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE 2021	17
9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES	18



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, anti trámites 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 Seguimiento y Control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, el presente informe constituye el análisis del primer trimestre del año 2022, en el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2022. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a las 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 primer trimestre del año 2022, 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 1 de enero y el 31 de marzo de 2022, 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 enlace:
<https://www.enterritorio.gov.co/ValidadorDeCondiciones/ValPrivacidadDatos.jsp>, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 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, 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.



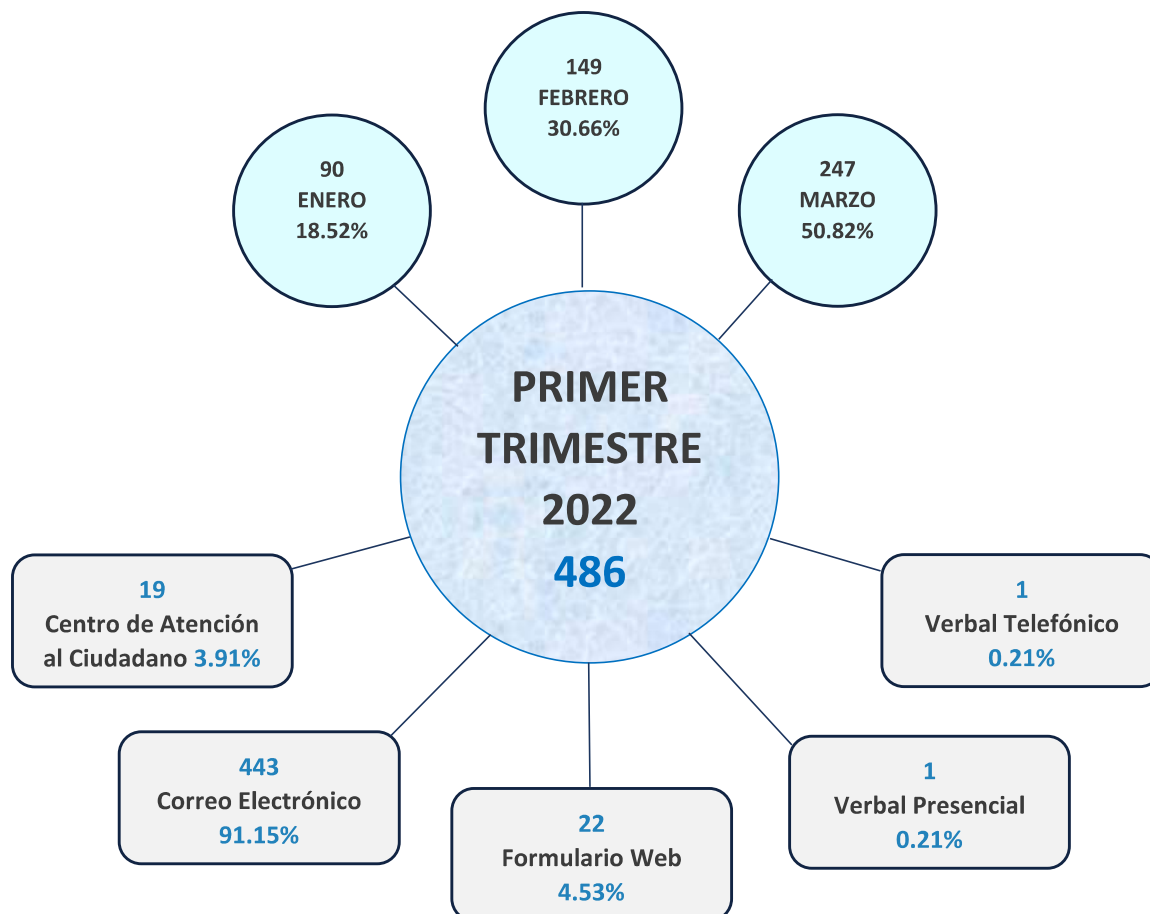


5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el primer trimestre del año 2022 (de enero 1 de 2022 a marzo 31 de 2022) 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 e indicadores de oportunidad en la gestión.

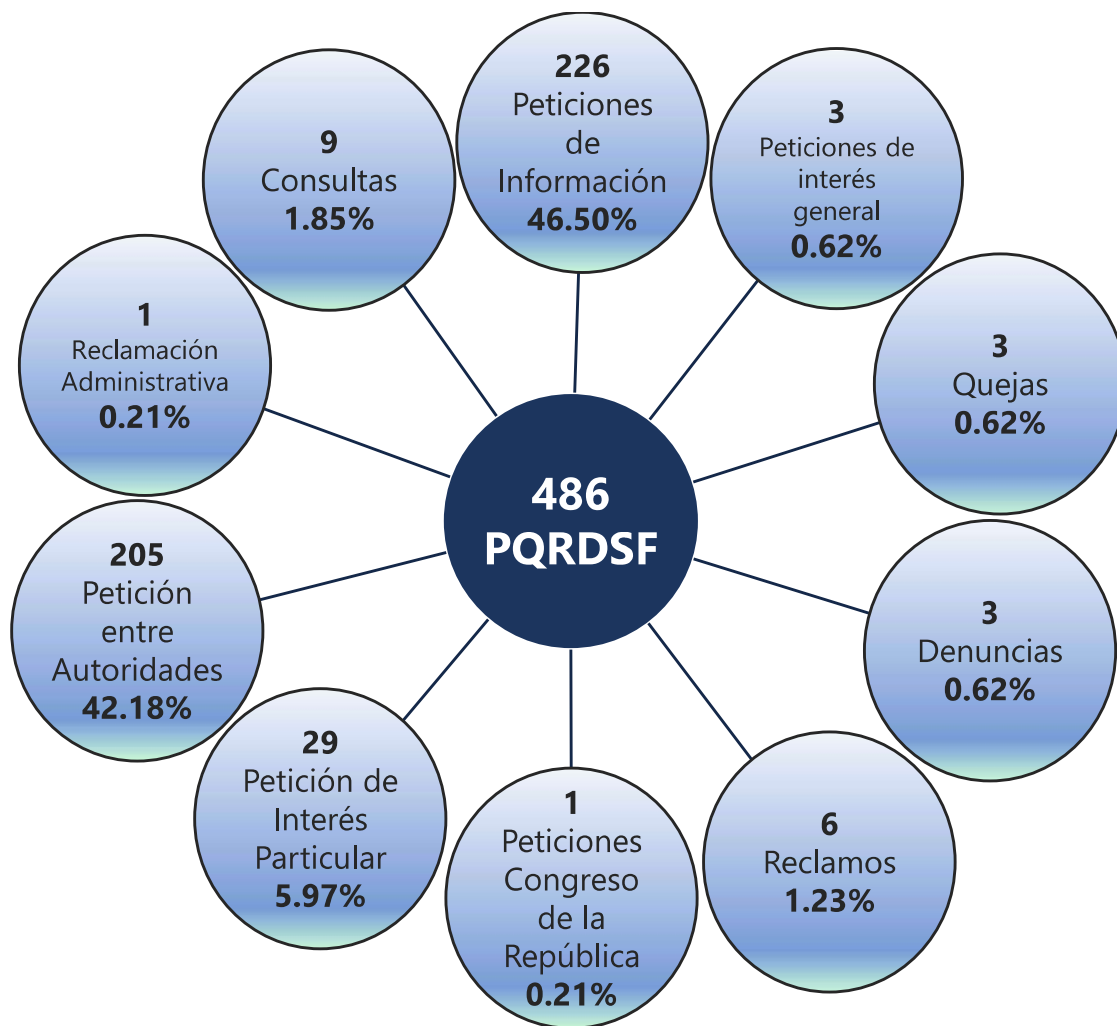
5.1. Clasificación por canal de recepción

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





5.2. Clasificación por tipo de petición.





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 primer trimestre de 2022, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
Contabilidad	130	26,75%	130	100,00%	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	98	20,16%	98	100,00%	0	0,00%
Desarrollo de Proyectos 2	94	19,34%	92	97,87%	2	2,13%
Desarrollo de Proyectos 4	40	8,23%	40	100,00%	0	0,00%
Gestión Post Contractual	31	6,38%	31	100,00%	0	0,00%
Desarrollo de Proyectos 1	23	4,73%	20	86,96%	3	13,04%
Desarrollo de Proyectos Especiales	14	2,88%	12	85,71%	2	14,29%
Desarrollo de Proyectos 3	10	2,06%	10	100,00%	0	0,00%
Procesos de Selección	8	1,65%	7	87,50%	1	12,50%
Control Interno Disciplinario	7	1,44%	7	100,00%	0	0,00%
Gestión de Talento Humano	6	1,23%	6	100,00%	0	0,00%
Cumplimiento SARLAFT	4	0,82%	4	100,00%	0	0,00%
Gestión Contractual	4	0,82%	4	100,00%	0	0,00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	4	0,82%	4	100,00%	0	0,00%
Gestión de Pagaduría	2	0,41%	2	100,00%	0	0,00%
Planeación y Gestión de Riesgos	2	0,41%	2	100,00%	0	0,00%
Servicios Administrativos	2	0,41%	2	100,00%	0	0,00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	2	0,41%	2	100,00%	0	0,00%
GERENCIA GENERAL	1	0,21%	1	100,00%	0	0,00%
Gestión Comercial	1	0,21%	1	100,00%	0	0,00%
Presupuesto	1	0,21%	1	100,00%	0	0,00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	0,21%	1	100,00%	0	0,00%
Tecnologías de la Información	1	0,21%	1	100,00%	0	0,00%
Total	486	100%	478	98,35%	8	1,65%



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

A continuación, se presenta la relación de asignación a la Gerencia y Subgerencias responsables de la gestión de las PQRDSF para ser tramitadas en el primer trimestre de 2022.

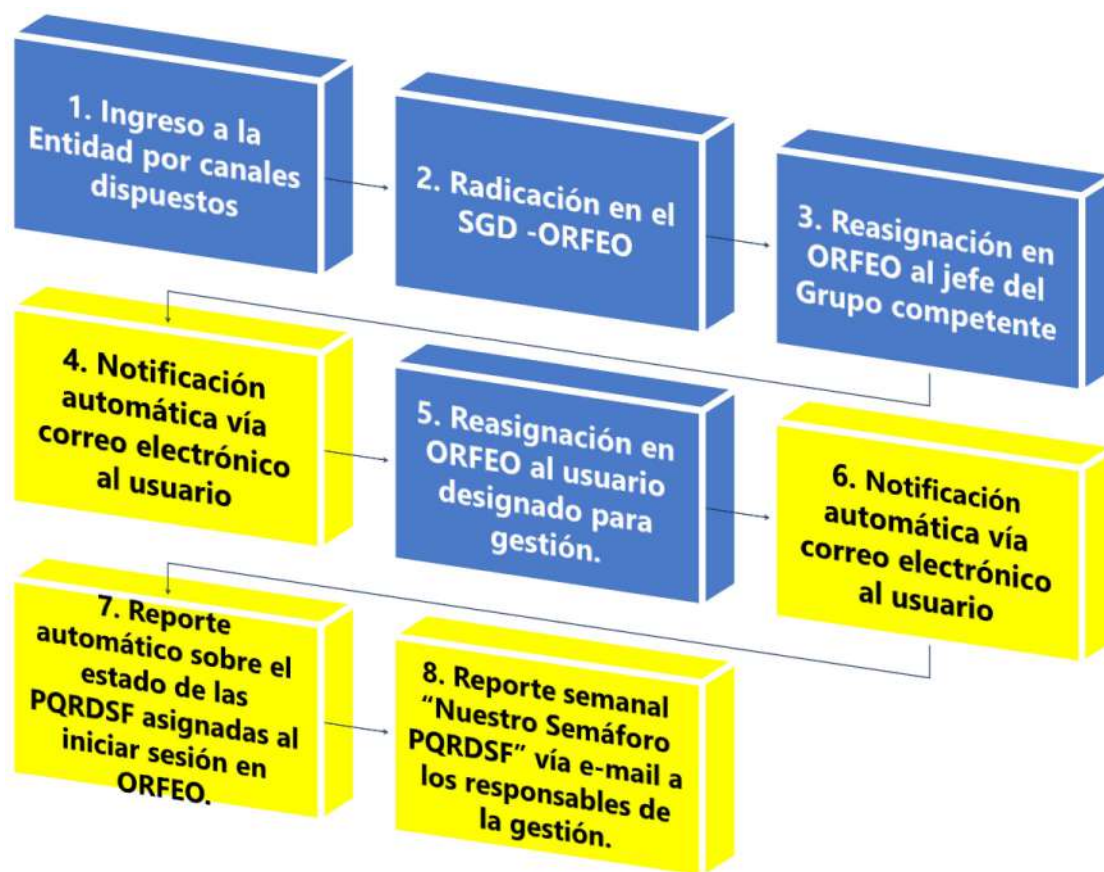
CONSOLIDADO POR GERENCIA Y SUBGERENCIAS		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	183	38%
GERENCIA GENERAL	107	22%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	43	9%
SUBGERENCIA FINANCIERA	132	27%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	17	3%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	4	1%
TOTAL	486	100%





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 primer trimestre del año 2022 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 (601) 5940407 no 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 **486** PQRDSF gestionadas durante el primer trimestre de 2022, **14** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.





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 **226** Peticiones de Información, que obedecen al **46.50%** de las PQRDSF gestionadas en la Entidad durante este periodo, de las cuales, una (1) no cumplió con la oportunidad de gestión.





5.7. Quejas y reclamos.

En el primer trimestre de 2022 se gestionaron tres (3) quejas así:

- Se dio traslado a dos (2) ellas de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que hacen referencia a incumplimientos de pagos por parte de un contratista de Enterritorio a terceros.
- La otra queja se presenta por una presunta afectación a un predio como consecuencia de una obra realizada. La Entidad realizó la respectiva inspección en el sitio, encontrando total normalidad en la obra la cual cumple con las especificaciones técnicas y se descarta que la misma sea la causa de las afectaciones expuestas por el peticionario.

Para este periodo se gestionaron seis (6) reclamos así:

- Dos (2) de los reclamos fueron reiteraciones de solicitud de pago.
- Tres (3) son reiteraciones de solicitudes anteriores.
- Una (1) se trasladó por competencia en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Durante este periodo, la Entidad implementó un sistema virtual de enseñanza y aprendizaje (e-learning) enfocado en la gestión de las PQRDSF que ingresan a la Entidad. Allí se tratan entre otros, temas que hacen referencia a los términos de respuesta y a los términos de traslado por competencia, previstos en la Ley 1755 de 2015.

5.8. Sugerencias

Durante el periodo no se presentaron sugerencias de particulares haciendo referencia a mejorar el servicio que presta la Entidad, ni dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública por ninguno de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, ni en el buzón de sugerencias físico que se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.

6. TÍTULO III – CONCLUSIONES





- 465 de las 486 PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 91.15% de las PQRDSF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 4.11% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano, el 4.53% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la Entidad y el 0.21% por el canal telefónico.
- La Petición de Información fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con el 46.50%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, Contabilidad con el 26.75%, la Oficina Asesora Jurídica el 20.16%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 19.34%, Desarrollo de Proyectos 4 con el 8.23% y Gestión Post Contractual 6.38% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 38% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Subgerencia Financiera con el 27%.
- Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2022, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 98% 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 2% de las PQRDSF afectaron 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 IV DE 2021 Y I DE 2022





1. En el primer trimestre de 2022 se gestionaron 60 PQRDSF más que en el cuarto trimestre de 2021, registrando un aumento del 14%.
2. Teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
 - La participación en la preferencia de los canales virtuales durante el primer trimestre de 2022 fue del 95.68% mientras que en el cuarto trimestre de 2021 arrojó el 94.37%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
 - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el primer trimestre de 2022 fueron en su orden la petición de información con el 46.50% y la petición entre autoridades con el 42.18%, a diferencia del cuarto trimestre de 2021, donde las PQRDSF más recurrentes, fueron la petición entre autoridades con el 44.37% y las peticiones de información con un 40.14%.
4. Participación por grupos de trabajo:
 - Se nota un aumento de 89 PQRDSF en la gestión del Grupo de Contabilidad, que pasó de gestionar 41 en el cuarto trimestre de 2021, a gestionar 130 durante el primer trimestre de 2022.
 - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 42% del total de las PQRDSF que ingresaron a la Entidad en el cuarto trimestre de 2021, a un 38% en el primer trimestre de 2022, evidenciando una disminución de 4 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
 - En el primer trimestre de 2022, el 2% de las PQRDSF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el cuarto trimestre de 2021 el 1% afectó este indicador, aumentando en un (1) punto la afectación del indicador para este periodo.

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





En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del cuarto 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 realizaron capacitaciones al personal nuevo de radicación, y retroalimentaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación. También se realizaron mesas de trabajo de seguimiento a la gestión de nuestro operador de correspondencia.
Elaborar el sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de PQRDSF, utilizando un lenguaje claro, para que sea de fácil aplicación por parte de los colaboradores.	Se elaboró y entró en funcionamiento el sistema virtual de enseñanza y aprendizaje al interior 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 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 tienen vencimiento durante la semana del reporte y las que a esa fecha no cuentan con respuesta vinculada en el SGD - ORFEO
Realizar el análisis de la encuesta realizada para establecer estrategias generales que sirvan para la resolución de las PQRDSF según su nivel de complejidad.	Se elaboró informe con los resultados de las respuestas de la encuesta interna realizada.

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.
- Hacer acompañamiento a la implementación y funcionamiento del sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de PQRDSF.
- Realizar análisis de las respuestas de la evaluación de conocimiento realizada por los colaboradores luego de participar en el e-learning “Gestión de 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 PQRDSF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.
- Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF, así como en los informes descargados del sistema.
- Reiterar al interior de la Entidad la socialización e invitación a certificarse en el e-learning “Gestión de PQRDSF”, para evitar que lleguen a la Entidad quejas y reclamos por no acatar la normatividad vigente que regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Recomendamos a la ciudadanía en general diligenciar las encuestas que se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:

Encuesta de satisfacción:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=-D76GSAQs0qK40zvztu--c-aO7Rh9j5MqDo7UB1UBVpUMzIWS1RDSk5CQThIVVFEOUdMUFc4VzBIOS4u>.

Herramienta de medición de la experiencia ciudadana – Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/evalua-tu-experiencia-con-la-entidad>.

El análisis de estadísticas de las encuestas, nos sirven para tomar medidas y plantear acciones de mejora relacionadas con el mejoramiento del servicio y la participación ciudadana.

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 PRIMER TRIMESTRE 2022

Canales de Atención

91,15%	• Correo Electrónico
4,53%	• Sitio Web
0,21%	• Verbal Telefónico
3,91 %	• C.A.C.
0,21%	• Verbal Presencial

Tipo de Petición

46,50%	• Petición de Información
42,18%	• Petición entre Autoridades
5,97%	• Petición de Interés Particular
1,85%	• Consulta
1,23%	• Reclamo
0,62%	• Petición de Interés General
0,62%	• Queja
0,62%	• Denuncia
0,21%	• Reclamación Administrativa
0,21%	• Petición Congreso de la República

