



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Informe de Gestión de PQRDSF del Segundo Trimestre 2022

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de abril al 30 de junio 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
5.8. Sugerencias	15
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES	16
7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES I Y II DE 2022	17
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2022	18
9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES	20

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, 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-RC-01 Seguimiento y Control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, el presente informe constituye el análisis del segundo trimestre del año 2022, en el periodo comprendido desde el 1 de abril hasta el 30 de junio 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 segundo 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 abril y el 30 de junio 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.



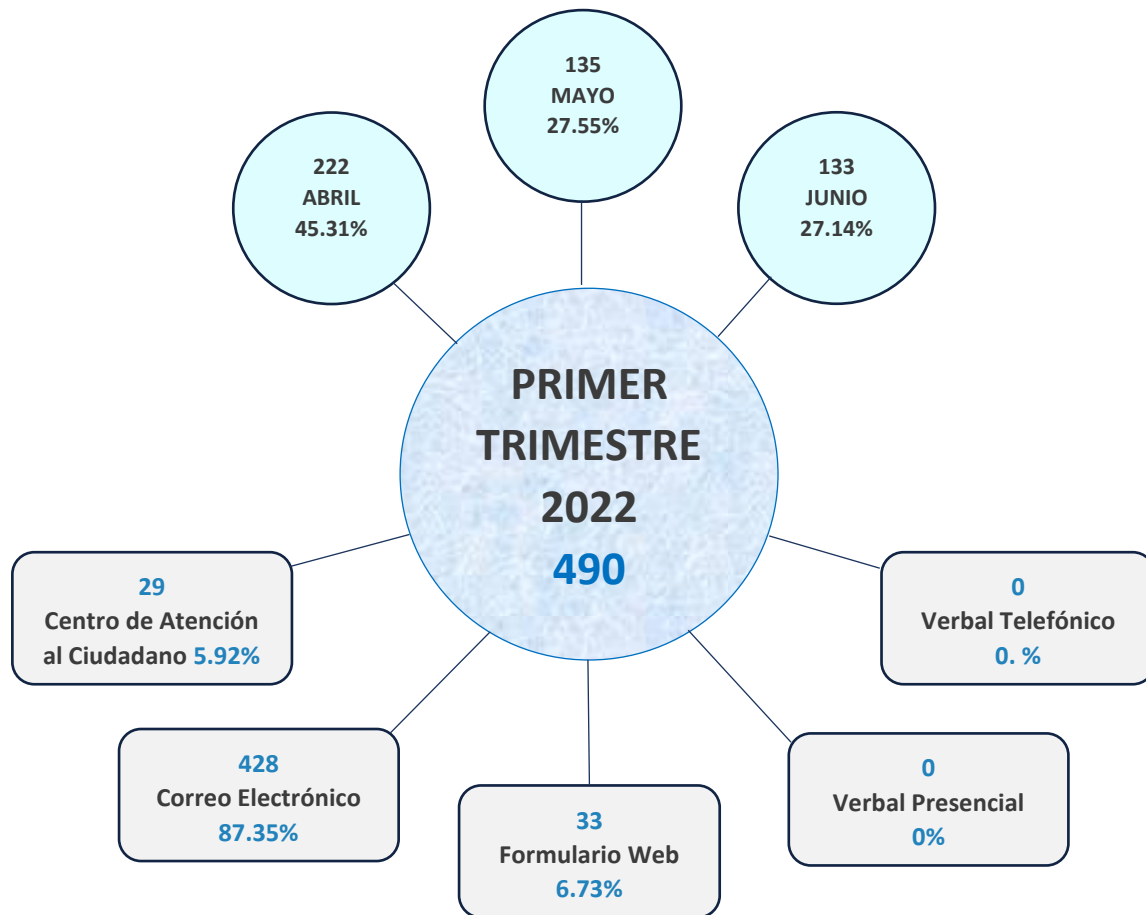


5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el segundo trimestre del año 2022 (de abril 1 a junio 30 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

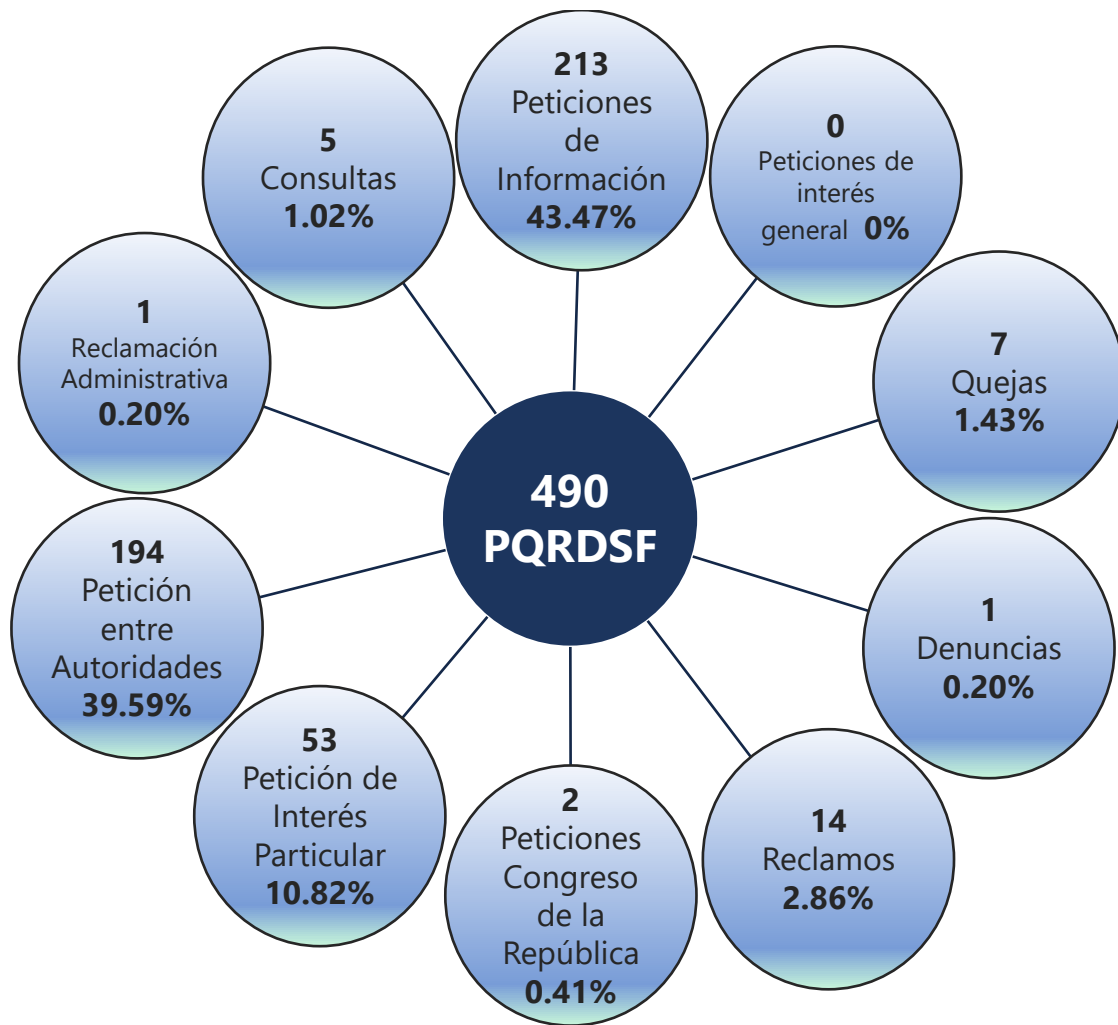
Esta clasificación corresponde a las PQRDSF que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.



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

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
Contabilidad	120	24,49%	120	100,00%	-	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	112	22,86%	112	100,00%	-	0,00%
Desarrollo de Proyectos 2	65	13,27%	64	98,46%	1	1,54%
Desarrollo de Proyectos 4	61	12,45%	60	98,36%	1	1,64%
Desarrollo de Proyectos 1	24	4,90%	22	91,67%	2	8,33%
Gestión Post Contractual	23	4,69%	20	86,96%	3	13,04%
Desarrollo de Proyectos 3	17	3,47%	15	88,24%	2	11,76%
Procesos de selección	16	3,27%	16	100,00%	-	0,00%
Control Interno Disciplinario	14	2,86%	14	100,00%	-	2,13%
Gestión de Talento Humano	11	2,24%	11	100,00%	-	0,00%
Cumplimiento SARLAFT	5	1,02%	5	100,00%	-	0,00%
Gestión de Pagaduría	5	1,02%	5	100,00%	-	0,00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	4	0,82%	4	100,00%	-	12,50%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	3	0,61%	3	100,00%	-	0,00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	3	0,61%	3	100,00%	-	0,00%
Gestión Comercial	2	0,41%	2	100,00%	-	0,00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	2	0,41%	2	100,00%	-	0,00%
Comunicaciones	1	0,20%	1	100,00%	-	0,00%
GERENCIA GENERAL	1	0,20%	1	100,00%	-	0,00%
Servicios Administrativos	1	0,20%	1	100,00%	-	0,00%
Total	490	100%	481	98,16%	9	1,84%

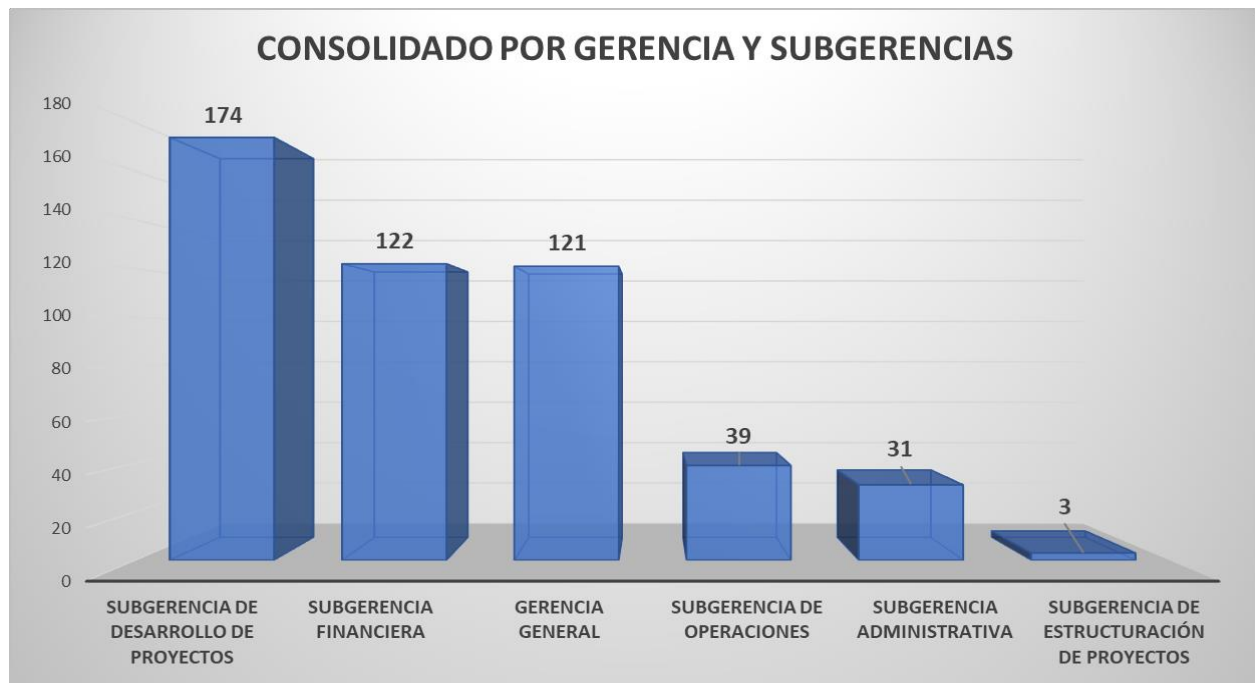
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

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

CONSOLIDADO POR GERENCIA Y SUBGERENCIAS		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	174	35,51%
SUBGERENCIA FINANCIERA	122	24,90%
GERENCIA GENERAL	121	24,69%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	39	7,96%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	31	6,33%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	3	0,61%
TOTAL	490	100,00%

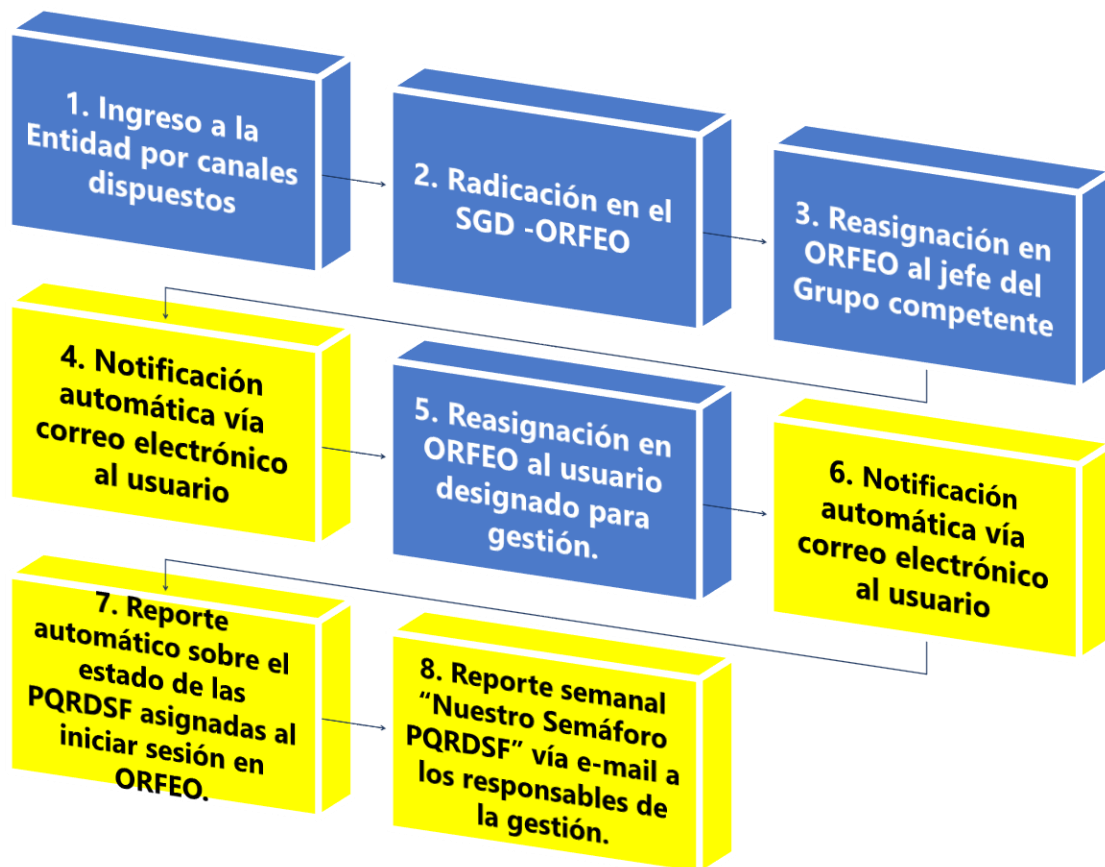


VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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 490 PQRDSF gestionadas en el segundo trimestre del año 2022, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

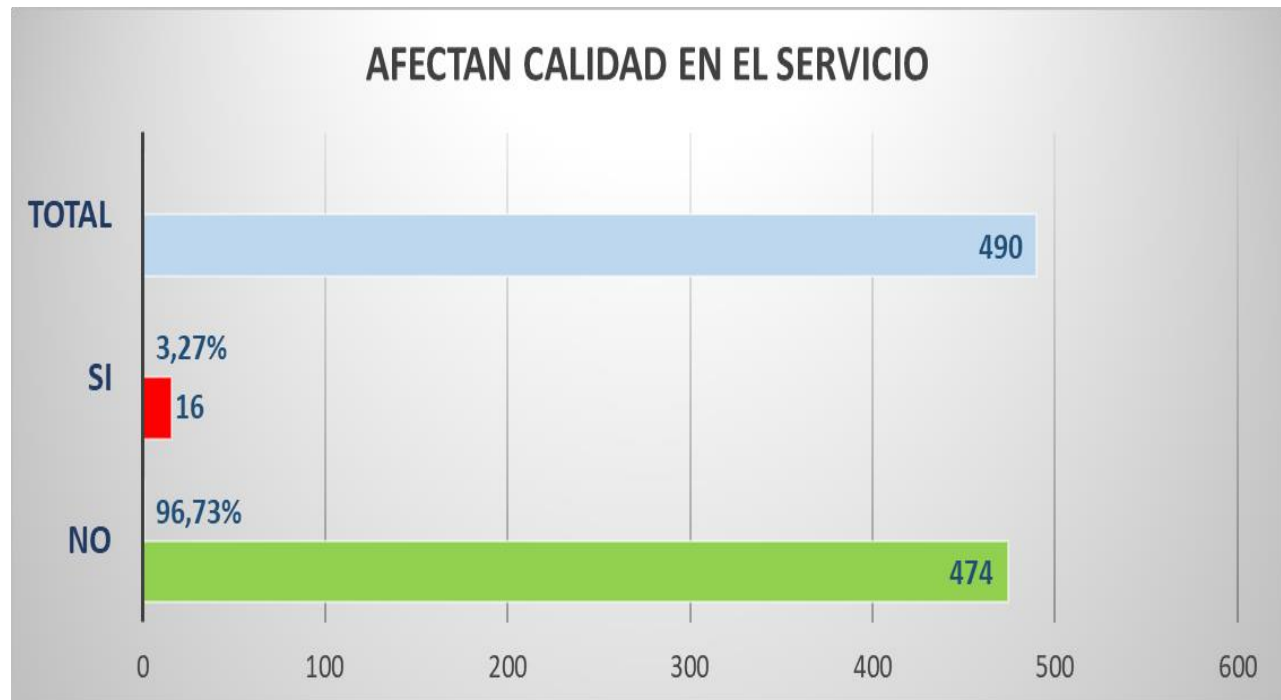
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.

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 **490** PQRDSF gestionadas durante el segundo trimestre de 2022, **16** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.

AFECTAN CALIDAD EN EL SERVICIO





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

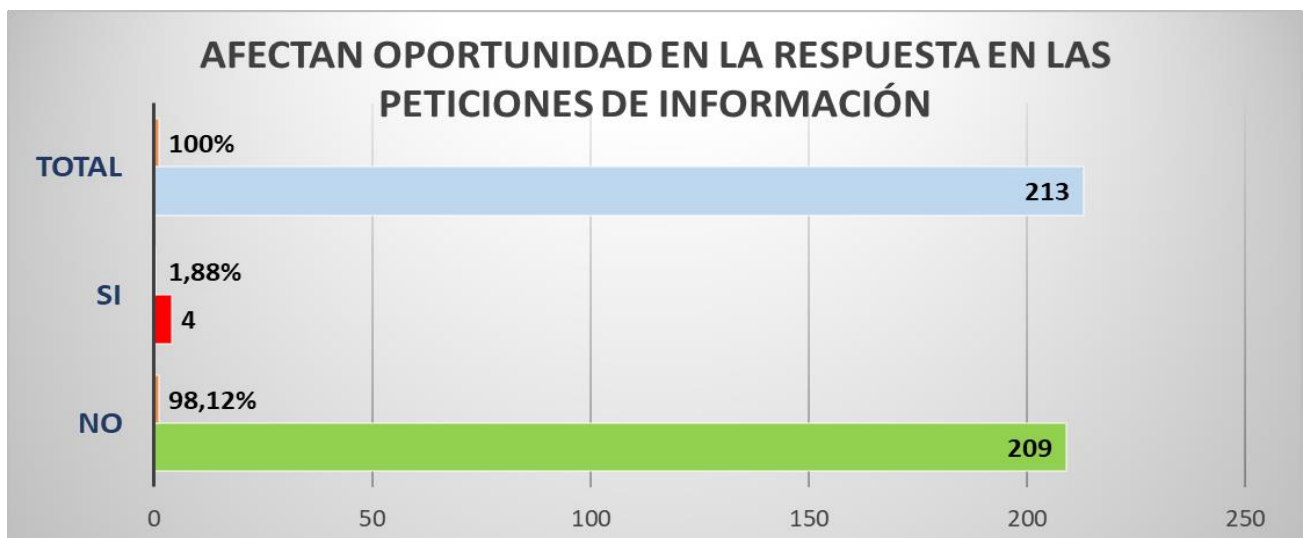
A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de PQRDSF recibidas, y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los peticionarios en el periodo:



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de **213** Peticiones de Información, que obedecen al **43.47%** de las PQRDSF gestionadas por la Entidad, de las cuales, cuatro (4) no cumplieron con la oportunidad de gestión.





5.7. Quejas y reclamos.

En el segundo trimestre de 2022 se gestionaron siete (7) quejas así:

- Dos (2) quejas hacen referencia a procesos de contratación.
- Dos (2) por demoras en pagos de desembolsos.
- Una (1) por inconsistencias en reportes de Colpensiones.
- Una (1) por presunto incumplimiento de pagos prestacionales por parte de un contratista de Enterritorio a terceros.
- Una (1) por presuntas fallas en el manejo del Fondo Emprender.

Para este periodo se gestionaron catorce (14) reclamos así:

- Cinco (5) de los reclamos fueron reiteraciones a solicitudes anteriores.
- Una (1) por inconformidad con respuestas anteriores.
- Cinco (5) por demora en pago final del contrato.
- Una (1) reclamo ante contratista de Enterritorio de tercero afectado por no pago.
- Una (1) inconsistencia en bono CETIL.
- Una (1) Inconformidad con obra ejecutada.

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

- 461 de las 490 PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 87.35% de las PQRDSF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 5.92% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 6.73% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la Entidad.
- La Petición de Información fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con el 43.47%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, Contabilidad con el 24.49%, la Oficina Asesora Jurídica el 22.86%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 13.27% y Desarrollo de Proyectos 4 con el 12.45% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 35.51% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Subgerencia Financiera con el 24.90%.
- Para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 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 3% de las PQRDSF afectaron 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 I Y II DE 2022

1. En el segundo trimestre de 2022 se gestionaron cuatro (4) PQRDSF más que en el primer trimestre, manteniendo una constante para los dos periodos.
2. Teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
 - La participación en la preferencia de los canales virtuales durante el segundo trimestre de 2022 fue del 94.08% mientras que en el primer trimestre arrojó el 95.68%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
 - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el segundo trimestre de 2022 fueron en su orden la petición de información con el 43.47% y la petición entre autoridades con el 39.59%, al igual que el primer trimestre, con porcentajes de participación 46.50% y 42.18% respectivamente.
4. Participación por grupos de trabajo:
 - El Grupo de Contabilidad pasó de gestionar 130 PQRDSF el primer trimestre de 2022, a gestionar 120 durante el segundo trimestre.
 - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 38% del total de las PQRDSF que ingresaron a la Entidad en el primer trimestre de 2022, a un 36% en el segundo trimestre, evidenciando una disminución de 2 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
 - La afectación en la oportunidad en la atención de las PQRDSF se mantuvo en el 2% para los dos primeros trimestres de 2022.





8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2022

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 2022, 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.
Hacer acompañamiento a la implementación y funcionamiento del sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de PQRDSF.	Al 30 de junio de 2022, 214 colaboradores de la Entidad han realizado el E-Learning “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”.	El análisis de las respuestas de la evaluación de conocimiento del E-Learning, se realizará con corte a 30 de junio de 2022, durante el mes de julio de 2022.
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
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.	Se gestionaron desarrollos es Sistema de Gestión Documental - Orfeo enfocados en la radicación de denuncias según su tipología, y se radicó solicitud de desarrollo para radicación de correos electrónicos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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.

Desde el grupo de Talento Humano de la Entidad, se está socializando la invitación para realizar el e-learning “Gestión de PQRDSF”

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 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--QuTfbd5l1NjdDYzvJGPPRUMTk3M0RBUjg1RVNMQk42T1oySVdDWjdHRC4u>

Herramienta de medición de la experiencia ciudadana – Función Pública:

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

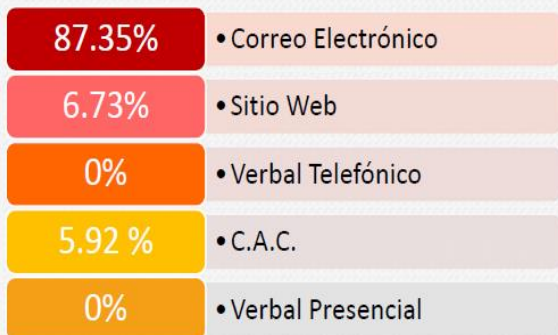
El análisis de estadísticas de las encuestas, nos sirven para tomar medidas y plantear acciones de mejora relacionadas con el mejoramiento del servicio y la participación ciudadana.

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022

Canales de Atención



Tipo de Petición



PQRDSF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

