

Informe de Gestión de PQRDSF del Primer Trimestre 2023

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2023



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
4.1.4. Redes Sociales	7
5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS	8
5.1. Clasificación por canal de recepción	8
5.2. Clasificación por tipo de petición.....	9
5.2.1. Asignación por dependencia responsable.....	9
5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.....	10
5.2.2.1. Actividades de radicación, Seguimiento y control de las PQRDFS.....	11
5.3. PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502.....	11
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.	11
5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en el servicio.....	12
5.6. Peticiones de información.....	12
5.7. Quejas y reclamos.	13
5.8. Sugerencias.....	13
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES.....	14
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TRIMESTRE IV DE 2022	15
8. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES	16

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, racionalización de 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 primer trimestre del año 2023, en el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2023. 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 2023, 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 2023, 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

A través del PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502. 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.

4.1.4. Redes Sociales

Facebook: ENTerritorio Co

Twitter: @ENTerritorioCo

YouTube: ENTerritorio Co

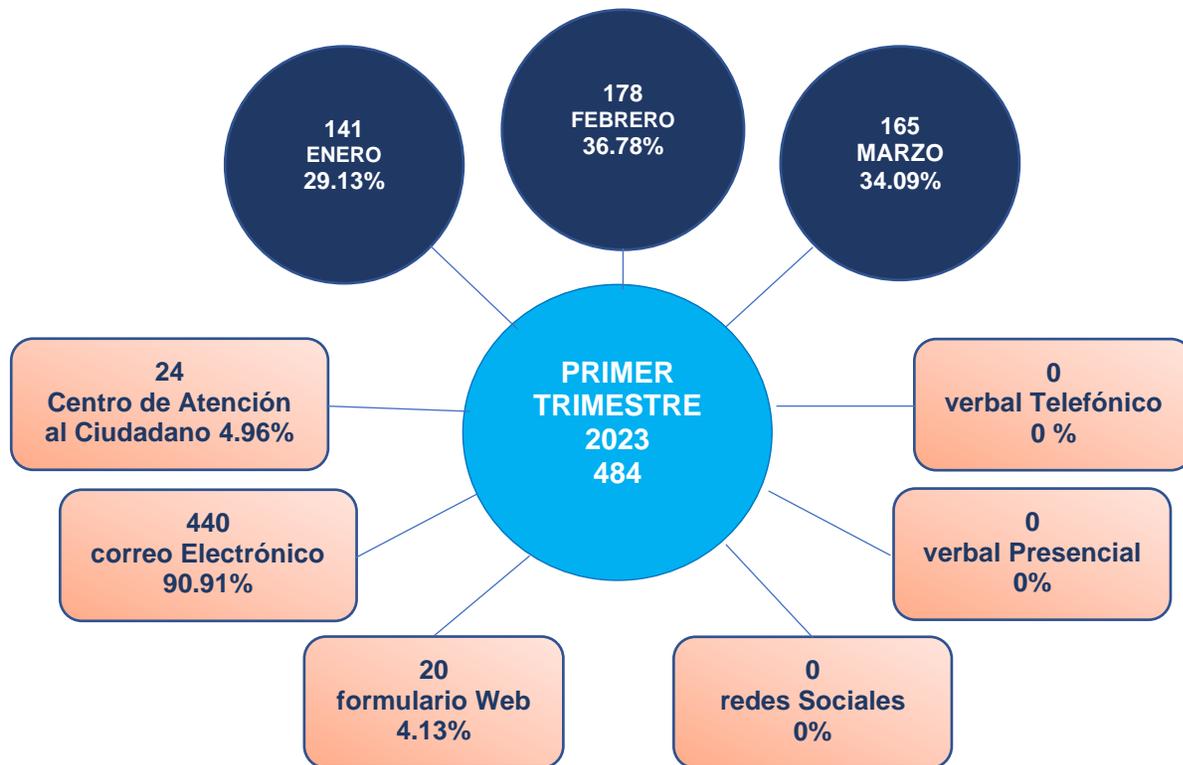
Instagram: enterritorioco

5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

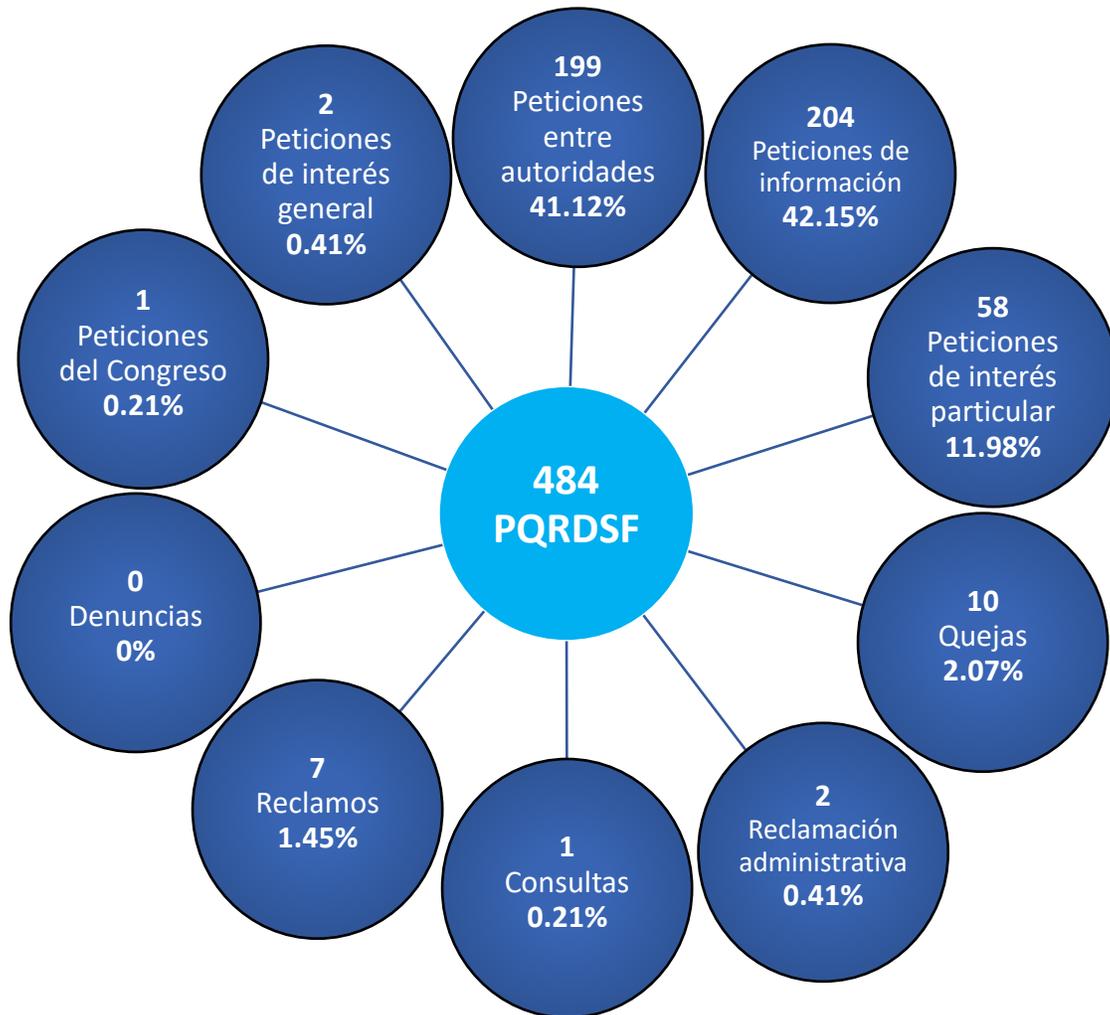
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el primer trimestre del año 2023 (de enero 1 a marzo 31 de 2023) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, 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.



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 primer trimestre de 2023, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término		Sin respuesta asociada	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Oficina Asesora Jurídica	92	19,01%	91	18,80%	1	0,21%		0,00%

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término		Sin respuesta asociada	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Contabilidad	79	16,32%	78	16,12%	1	0,21%		0,00%
Desarrollo de Proyectos 4	64	13,22%	64	13,22%		0,00%		0,00%
Desarrollo de Proyectos 1	49	10,12%	47	9,71%	2	0,41%		0,00%
Gestión Post Contractual	49	10,12%	48	9,92%	1	0,21%		0,00%
Desarrollo de Proyectos 2	44	9,09%	44	9,09%		0,00%		0,00%
Gestión de Pagaduría	24	4,96%	24	4,96%		0,00%		0,00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	19	3,93%	19	3,93%		0,00%		0,00%
Desarrollo de Proyectos 3	18	3,72%	18	3,72%		0,00%		0,00%
Control Interno Disciplinario	6	1,24%	6	1,24%		0,00%		0,00%
Gestión de Talento Humano	6	1,24%	6	1,24%		0,00%		0,00%
Subgerencia de Operaciones	6	1,24%	6	1,24%		0,00%		0,00%
Gestión Contractual	5	1,03%	2	0,41%	2	0,41%	1	0,21%
Planeacion y Gestion de Riesgos	4	0,83%	4	0,83%		0,00%		0,00%
Procesos de Selección	4	0,83%	4	0,83%		0,00%		0,00%
Servicios Administrativos	4	0,83%	4	0,83%		0,00%		0,00%
Subgerencia Financiera	4	0,83%	4	0,83%		0,00%		0,00%
Cumplimiento SARLAFT	2	0,41%	2	0,41%		0,00%		0,00%
Gestión Comercial	2	0,41%	2	0,41%		0,00%		0,00%
Subgerencia Desarrollo de Proyectos	1	0,21%	1	0,21%		0,00%		0,00%
Subgerencia Estructuración de Proyectos	1	0,21%		0,00%	1	0,21%		0,00%
Tecnologías de la Información	1	0,21%	1	0,21%		0,00%		0,00%
Total	484	100%	475	97,93%	8	1,86%	1	0,21%

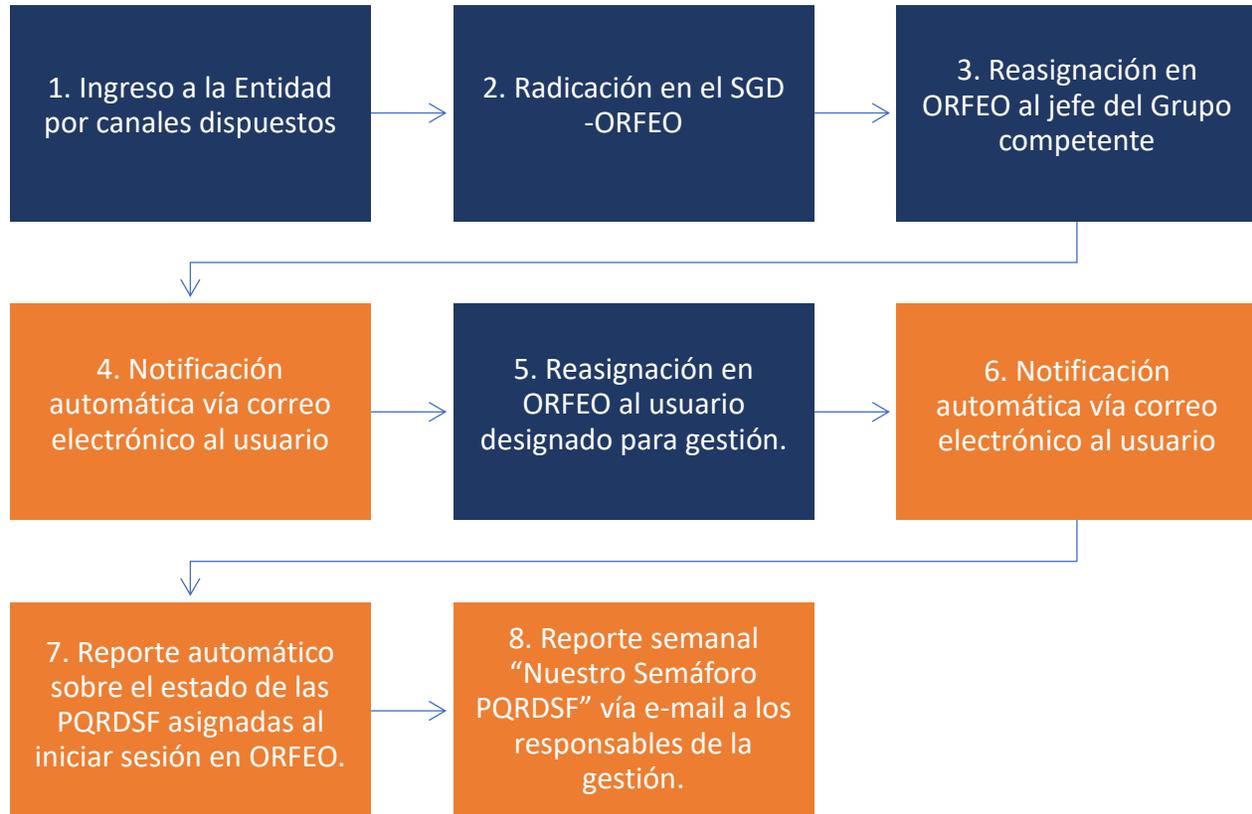
5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.

A continuación, se presenta la relación de asignación a los grupos de la Gerencia y Subgerencias responsables de la gestión de las PQRDSF para ser tramitadas en el primer trimestre de 2023.

Gerencia y/o Subgerencias	Cantidad	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	195	40,29%
GERENCIA GENERAL	101	20,87%
SUBGERENCIA FINANCIERA	83	17,15%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	64	13,22%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	40	8,26%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	0,21%
Total	484	100%

5.2.2.1. Actividades de radicación, Seguimiento y control de las PQRDFS

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.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

5.3. PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502

De las 484 PQRDSF gestionadas en el primer trimestre del año 2023, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

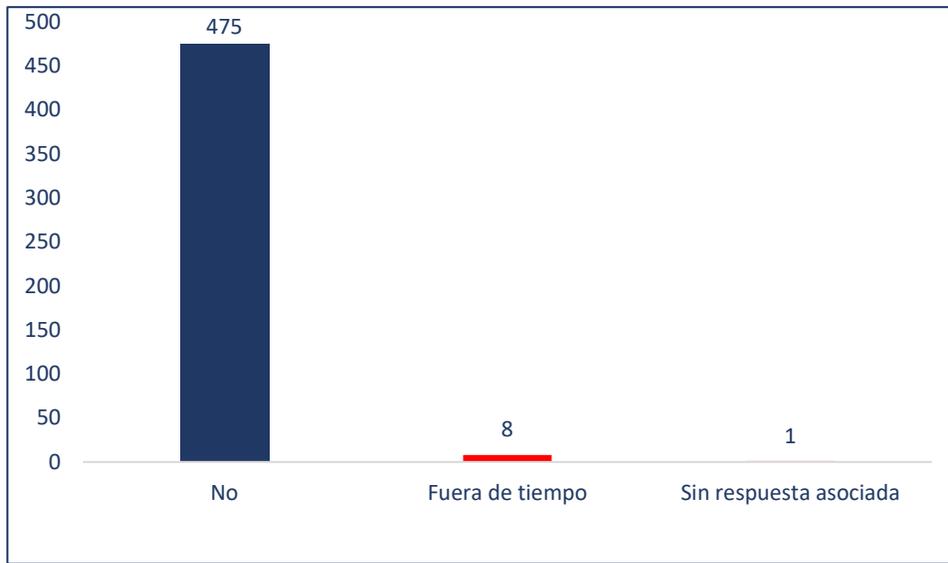
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.

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.....Total: **0**
2. Se respondieron fuera de término.....Total: **8**
3. No cuenta con respuesta asociada en ORFEO.....Total: **1**

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 petitionarios en el periodo:

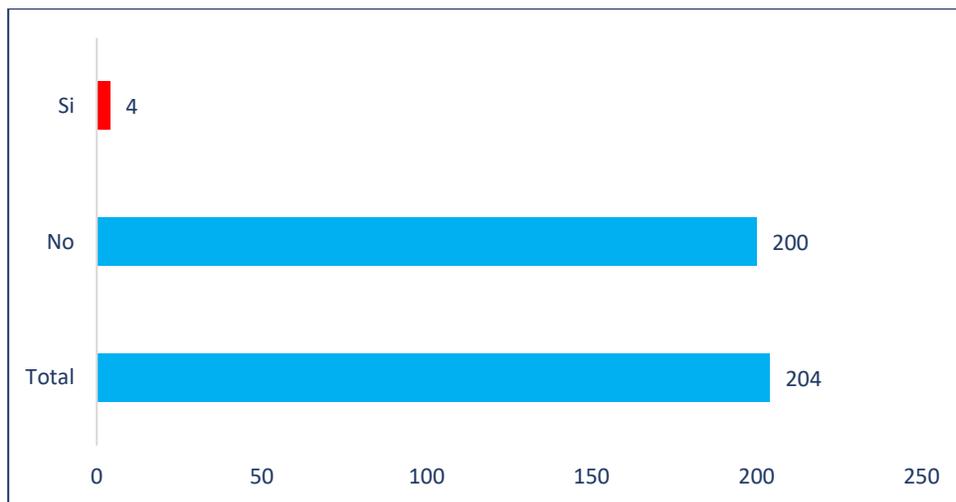


SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
 DE COLOMBIA

VIGILADO

5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de 204 Peticiones de Información, que obedecen al 42.15% 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 primer trimestre de 2023 se gestionaron diez (10) quejas así:

- ✓ Dos (2) Proceso Ordinario laboral
- ✓ Dos (3) Solicitud de pago
- ✓ Dos (2) Queja por procesos de obra.
- ✓ Una (1) Solicitud disponibilidad de personal.
- ✓ Una (1) Aviso de posible incumplimiento contrato de prestación de servicios.
- ✓ Una (1) Que por petición solicitada a contratista.

Para este periodo se gestionaron siete (7) reclamos así:

- ✓ Uno (1) Solicitud de expediente precontractual, contractual.
- ✓ Uno (1) Falta de documento
- ✓ Uno (1) Falta pago remante a favor
- ✓ Uno (1) Solicitud de certificado.
- ✓ Tres (3) Falta de respuesta de solicitud realizada.

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

- El 95% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 90.91% de las PQRDSF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 4.96% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 4.13% 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 un total de 204, que corresponde al 42.15%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, la Oficina Asesora Jurídica con el 19.01%, Contabilidad con el 16.32% y Desarrollo de Proyectos 4 con el 13.22% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 40.29% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023, 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 2.06% de las PQRDSF gestionadas en el periodo, afectaron la oportunidad en la atención teniendo en cuenta el numeral 5.5 del presente informe.
- El 98% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos en la Ley.
- El 1.45% de las PQRDSF corresponde a reclamos.
- Al cierre del trimestre una (1) petición de interés particular no cuenta respuesta asociada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TRIMESTRE IV DE 2022

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 2023, 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 a todo el personal encargado de la radicación y tipificación de las PQRDSF que ingresan a la Entidad por medio de los diferentes canales, así como 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.	Debido a una actualización de información en la plataforma virtual de la entidad, en el mes de marzo se realiza ajuste a la presentación del Elearning “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”.	En el periodo no se realizó por parte de los colaboradores por actualización de la capacitación virtual, por tal razón no se requirió realizar el análisis de respuestas.
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 realizó el reporte semanalmente del 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.	En el trimestre no se requirió gestionar desarrollos.
Reiterar al interior de la Entidad la socialización e invitación a certificarse en el e-learning “Gestión de PQRDSF”.	En el comité de gestión y desempeño del mes de febrero se invitó a los líderes de los procesos a designar a las personas que en el marco de sus funciones y/o obligaciones deben gestionar PQRDSF, gestionar con calidad y oportunidad las PQRDSF asignadas. Asociar y gestionar las respuesta de las PQRDSF en el aplicativo ORFEO.

8. 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--QuTfbd5I1NjdDYzvJGPPRUMTk3M0RBUjg1RVNMQk42T1oySVdDWjdHRC4u>

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.

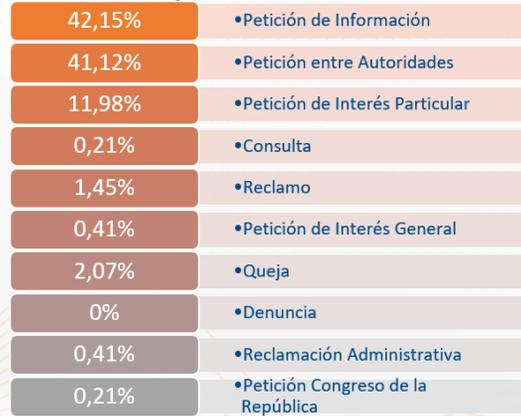
Los datos utilizados para el presente informe son exportados del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y pueden variar por la actualización de información en el SGD, realizada por los responsables de la gestión.

RESUMEN INFORME PQRDSF I TRIMESTRE 2023

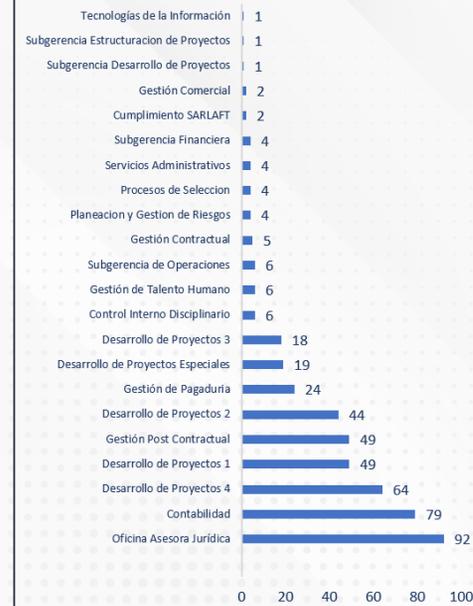
Canales de Atención



Tipo de Petición



PQRDSF GESTIONADAS POR DEPENDENCIAS



Transformamos Vidas