

# Informe de Gestión de PQRDSF del Segundo Trimestre 2024

Subgerencia Administrativa  
Grupo de Servicios Administrativos  
Del 1º de abril al 30 de junio de 2024



Este documento es confidencial y su distribución está restringida.  
Su contenido no puede ser publicado sin la autorización de ENTerritorio S. A.

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>4. TÍTULO I - GENERALIDADES.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. ....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1. Presencial .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2. Virtual.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.3. Telefónico .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.4. Redes Sociales.....</b>	<b>6</b>
<b>5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1. Clasificación por canal de recepción .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2. Clasificación por tipo de petición. ....</b>	<b>8</b>
<b>5.3. Asignación por dependencia responsable. ....</b>	<b>9</b>
<b>5.4. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado. ....</b>	<b>9</b>
<b>5.5. PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502 .....</b>	<b>10</b>
<b>5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio. ....</b>	<b>10</b>
<b>5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta. ....</b>	<b>10</b>
<b>5.6. Peticiones de información .....</b>	<b>11</b>
<b>5.7. Quejas y reclamos.....</b>	<b>11</b>
<b>5.8. Tutelas y traslados por competencia. ....</b>	<b>11</b>
<b>5.9. Sugerencias. ....</b>	<b>11</b>
<b>6. TÍTULO III – CONCLUSIONES.....</b>	<b>12</b>
<b>7. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL 4º TRIMESTRE DE 2023 .....</b>	<b>13</b>
<b>8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL TRIMESTRE ANTERIOR. ....</b>	<b>14</b>
<b>9. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES .....</b>	<b>15</b>
<b>10. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024 ....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

---

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. – ENTerritorio S.A., 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 de 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 2024, en el periodo comprendido desde el 1º de abril hasta el 30 de junio. 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 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 2024, recibidas en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. – ENTerritorio S.A., 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 S.A. – ENTerritorio S.A., 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 1º de abril y el 30 de junio de 2024, 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 S.A. – ENTerritorio S.A., 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 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

#### 4.1.2. Virtual

- Formulario Web: Ubicado en el sitio web de la Entidad en el siguiente enlace: <https://www.enterritorio.gov.co> donde podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- Correo electrónico: La Entidad tiene a disposición los siguientes correos: [correspondencia.lira@enterritorio.gov.co](mailto:correspondencia.lira@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

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

#### 4.1.4. Redes Sociales

Facebook: ENTerritorio Co

Twitter: @ENTerritorioCo

YouTube: ENTerritorio Co

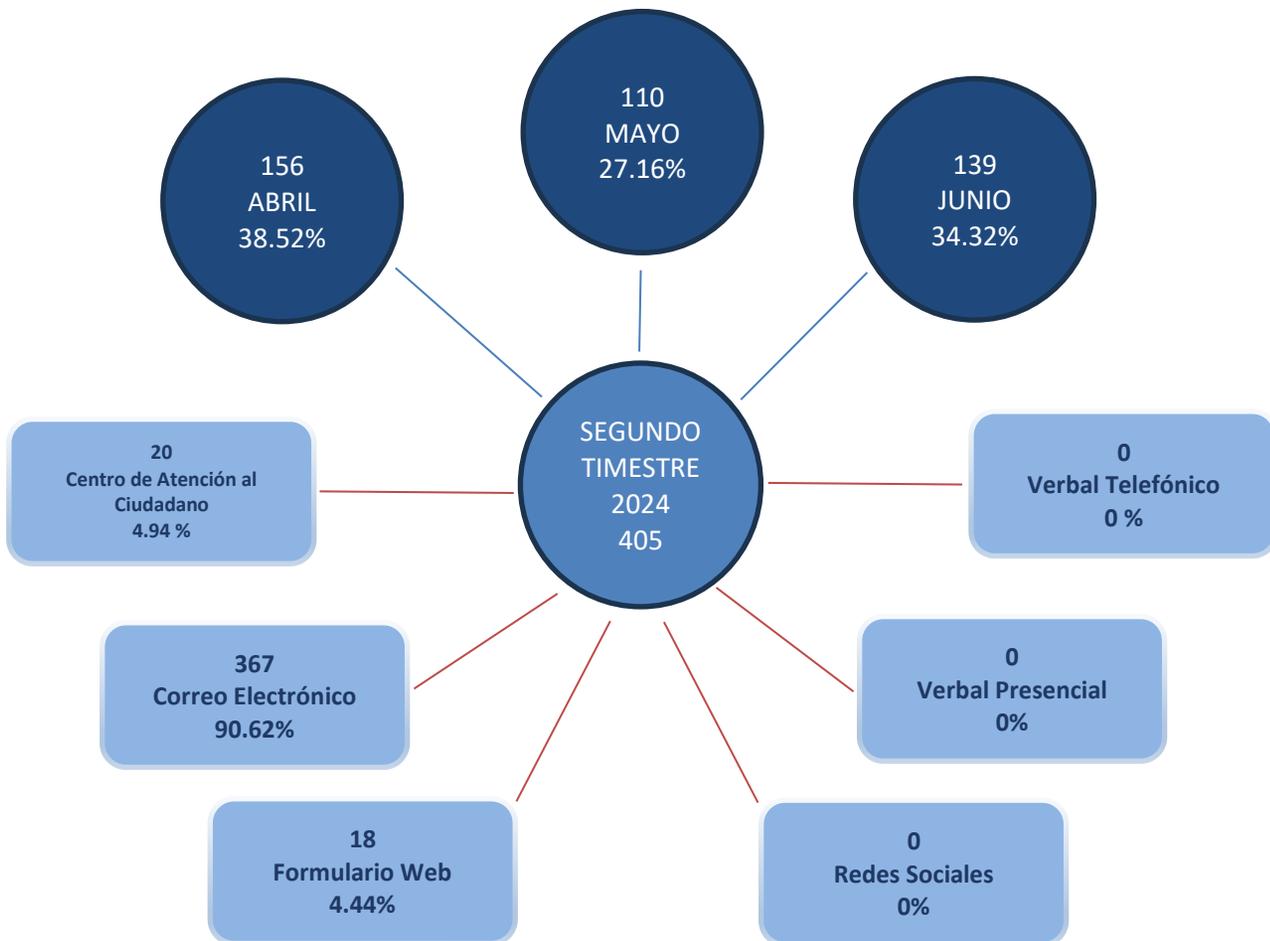
Instagram: ENTerritorio Co

## 5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

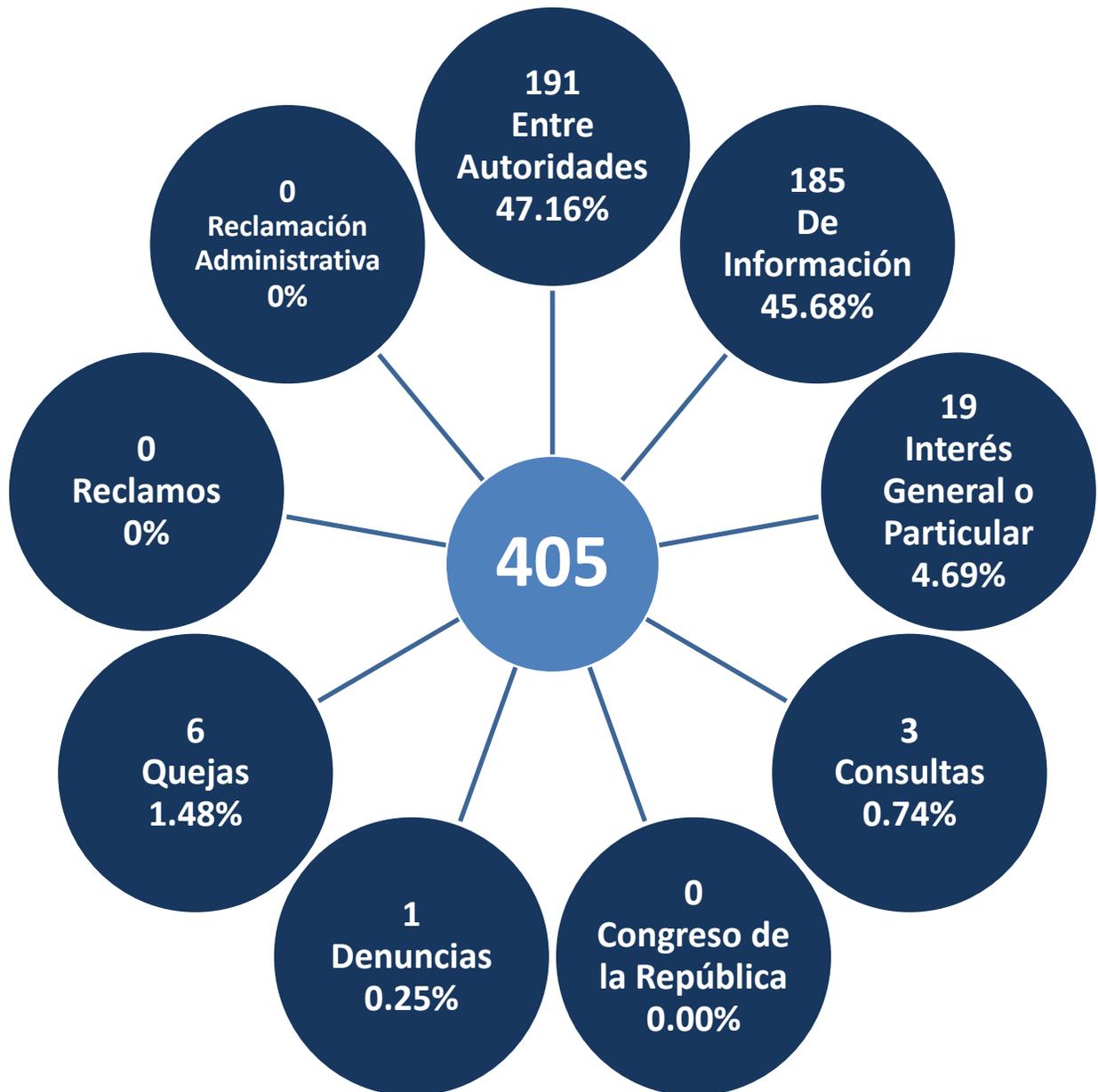
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **segundo trimestre** del año 2024 del 1º de abril al 30 de junio de 2024, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, 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.



### 5.3. 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 2024, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Cumple Oportunidad	%	Fuera de término	%	Sin respuesta asociada	%	Total
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	43	68,25%	20	31,75%	-	-	63
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	56	91,80%	4	6,56%	1	1,64%	61
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	38	86,36%	6	13,64%	-	-	44
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	37	92,50%	3	7,50%	-	-	40
GRUPO DE CONTABILIDAD	38	100,00%	-	-	-	-	38
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	21	55,26%	17	44,74%	-	-	38
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	96,00%	1	4,00%	-	-	25
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	17	94,44%	1	5,56%	-	-	18
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	6	35,29%	8	47,06%	3	17,65%	17
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	3	18,75%	13	81,25%	-	-	16
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	10	76,92%	2	15,38%	1	7,69%	13
GRUPO DE GESTION DE PAGADURÍA	7	100,00%	-	-	-	-	7
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	20,00%	4	80,00%	-	-	5
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	3	60,00%	1	20,00%	1	20,00%	5
PRESIDENCIA	2	100,00%	-	-	-	-	2
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	100,00%	-	-	-	-	2
SUBGERENCIA FINANCIERA	-	-	2	100,00%	-	-	2
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	-	-	1	100,00%	-	-	1
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	100,00%	-	-	-	-	1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	-	1	100,00%	-	-	1
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	-	-	1	100,00%	-	-	1
GRUPO DE PLANEACIÓN Y CONTROL FINANCIERO	1	100,00%	-	-	-	-	1
GRUPO DE PRESUPUESTO	1	100,00%	-	-	-	-	1
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	-	-	1	100,00%	-	-	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	100,00%	-	-	-	-	1
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	100,00%	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>77,29%</b>	<b>86</b>	<b>21,23%</b>	<b>6</b>	<b>1,48%</b>	<b>405</b>

### 5.4. 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 **segundo trimestre** de 2024.

Presidencia y Subgerencias	Total	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	190	46,91%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	84	20,74%
PRESIDENCIA	47	11,60%
SUBGERENCIA FINANCIERA	41	10,12%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	25	6,17%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	18	4,44%
<b>Total</b>	<b>405</b>	

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

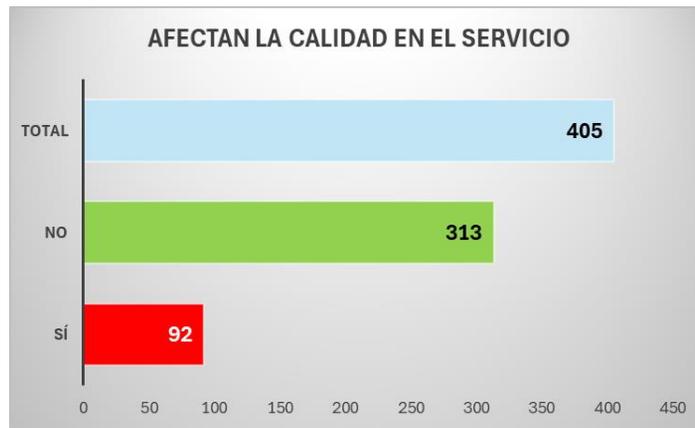
De las 405 PQRDSF gestionadas en el **segundo trimestre** de 2024, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

**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 SGDEA – LIRA Total: 6
- 2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma: Total: 86
- 3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores Total: 0

De las 405 PQRDSF para gestión durante el segundo trimestre de 2024, **92** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo, a los parámetros establecidos.



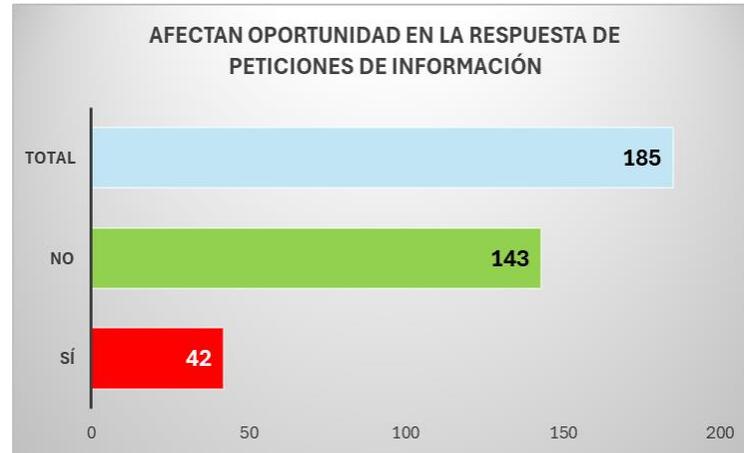
**5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.**

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 185 Peticiones de Información, que obedecen al 45.68% de las PQRDSF gestionadas por la Entidad, de las cuales, 42 no cumplieron con la oportunidad de gestión.



## 5.7. Quejas y reclamos.

En el **segundo trimestre** de 2024 se tipificaron seis (6) quejas así:

- Tres (3) reiteraciones a peticiones anteriores.
- Una (1) reiteración a terminación anticipada de contrato.
- Una (1) por presunto maltrato laboral.
- Una (1) inconformidad por publicación en el portal web de la Entidad.

## 5.8. Tutelas y traslados por competencia.

- ❖ Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el **segundo trimestre** de 2024 se atendieron cinco (5) acciones de tutela relacionadas con el derecho fundamental de petición.
- ❖ Durante el **segundo trimestre** de 2024 se realizaron 22 traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de los cuales seis (6) correspondían a peticiones de información, 15 a peticiones entre autoridades y uno (1) a peticiones de interés general.

## 5.9. 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 – C.A.C

## 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

---

- El 95% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo de medición se recibió el 90,62% de las PQRDSF por medio de los correos [correspondencia.lira@enterritorio.gov.co](mailto:correspondencia.lira@enterritorio.gov.co) y [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co); el 4,94% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 4.44% 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 un total de 191, que corresponde al 47.16%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 1 con el 15.56%, Gestión Post Contractual con el 15.06%, Desarrollo de Proyectos Especiales con el 10.86% y Desarrollo de Proyectos 3 con el 9.88%.
- Los grupos de la Sugerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 47% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2024, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 77% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 23 % de las PQRDSF gestionadas en el periodo, afectaron la oportunidad en la atención.
- Las peticiones de información se vieron afectadas en la oportunidad de gestión en un 23%.

## 7. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL 1º TRIMESTRE DE 2024

---

- ❖ En el segundo trimestre de 2024 se presentó un aumento del 100% en los documentos que ingresaron a la entidad y se tipificaron como PQRDSF, con respecto al primer trimestre de 2024.
- ❖ La petición entre autoridades fue la más frecuente en los dos periodos comparados.
- ❖ En el segundo trimestre de 2024 el grupo de Desarrollo de Proyectos 1 fue el grupo con mayor número de PQRDSF asignadas para gestión, mientras que en el primer trimestre de 2024 fue la Oficina Asesora Jurídica.
- ❖ Los grupos pertenecientes a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos se encargaron de gestionar la mayoría de las PQRDSF, tanto en el primero como en el segundo trimestre de 2024.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF pasó de 66% de cumplimiento en el primer trimestre de 2024, a un 77% en el segundo trimestre de 2024.

## 8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL TRIMESTRE ANTERIOR

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 2024, 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 y retroalimentaciones a las personas encargadas de radicar, tipificar y asignar 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 las PQRDSF.	Se adelanto actualización del E-Learning. Para el siguiente trimestre debe estar en funcionamiento en la respectiva plataforma.
Retomar 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 Presidencia.	Se enviaron reportes “Nuestro Semáforo PQRDSF” por parte del grupo de Servicios Administrativos, a los grupos responsables de la gestión, de las PQRDSF pendientes de respuesta.
Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – LIRA, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF, así como en los informes descargados del sistema.	Se solicitaron desarrollos y mejoras en el nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA - LIRA en asuntos referentes al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF.

## 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 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 PQRDSF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y la Presidencia.
- Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA LIRA, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF, así como en los informes descargados del sistema.

*Los datos utilizados para el presente informe son exportados del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - Lira, y pueden variar por la actualización de información en el SGDEA, realizada por los responsables de la gestión.*

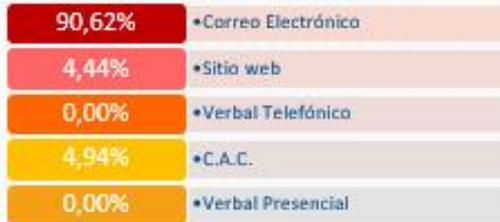
**10. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

**Canales de Atención**



**Tipo de Petición**



**PQRDSF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA**

