

Informe de Gestión de PQRDSF del Tercer Trimestre 2024

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
Del 1º de julio al 30 de septiembre de 2024



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

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. TÍTULO I - GENERALIDADES	6
3.1 Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.....	6
3.1.1 Presencial.....	6
3.1.2 Virtual	6
3.1.3 Telefónico.....	6
3.1.4 Redes sociales.....	6
4. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS	7
4.1. Clasificación por canal de recepción.....	7
4.2 Clasificación por tipo de petición.	8
4.3 Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.	8
4.4 Asignación por grupo de trabajo responsable.....	9
4.5. PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502.....	9
4.6 Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.	10
4.7 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.....	10
4.8 Peticiones de información.....	11
4.9 Quejas y reclamos.....	11
4.10 Tutelas y traslados por competencia.....	11
4.11 Sugerencias.....	12
5. TÍTULO III – CONCLUSIONES	13
6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024.....	14
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL 2º TRIMESTRE	15
8. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES	16
9. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF TERCER TRIMESTRE 2024	17

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 tercer trimestre del año 2024, en el periodo comprendido desde el 1º de julio hasta el 30 de septiembre. 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.

1. 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.

2. ALCANCE

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRDSF para ser atendidas en el tercer 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.



TR-CO22-96290



CMD-SG-00012



TR-CO22-962904



TR-CO22-962902



TR-CO22-962901

3. 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 julio y el 30 de septiembre de 2024, vinculando el trámite asociado a las mismas.

3.1 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:

3.1.1 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.

3.1.2 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 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.

3.1.3 Telefónico

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

3.1.4 Redes sociales

Facebook – X – YouTube – Instagram
ENTerritorio

4. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

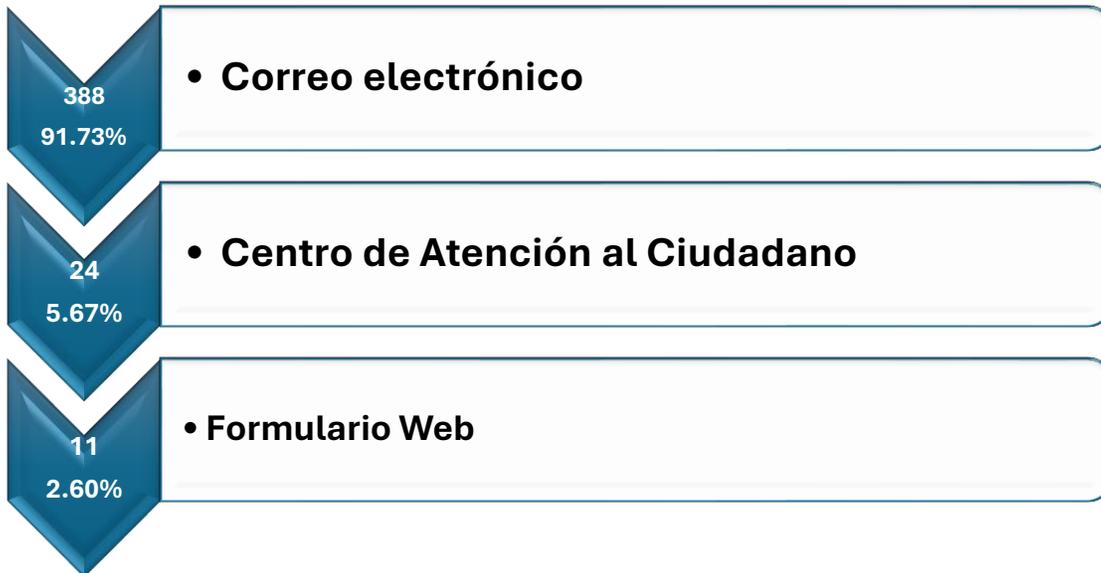
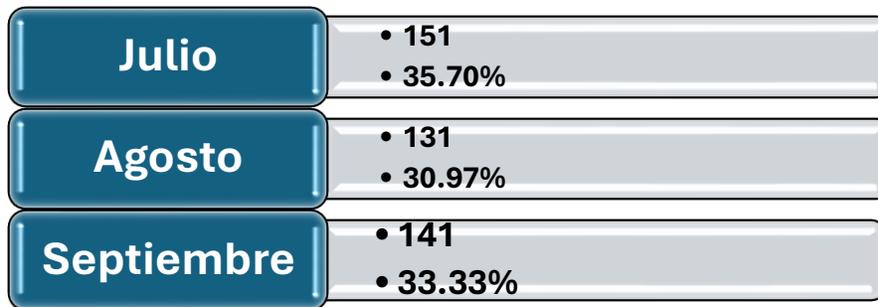
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **tercer trimestre** del año 2024 del 1º de julio al 30 de septiembre de 2024, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones, dependencia responsable de su gestión, oportunidad en la respuesta, clasificación por Subgerencia e indicadores de oportunidad en la gestión.

4.1. Clasificación por canal de recepción

Esta clasificación corresponde a las PQRDSF que ingresaron para gestión por mes y por canales de atención.

PQDSF GESTIONADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024

423



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PQRDSF	TOTAL	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	203	47,99%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	176	41,61%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20	4,73%
RECLAMO	8	1,89%
PETICION DE INTERES GENERAL	4	0,95%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	3	0,71%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	3	0,71%
FRAUDE DE CORRUPCIÓN	2	0,47%
PETICIÓN DE CONSULTA	2	0,47%
DENUNCIAS	1	0,24%
QUEJAS	1	0,24%
	423	

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

A continuación, se presenta la relación de la asignación a los grupos de la Presidencia, Subgerencias y Oficina Asesora Jurídica, responsables de la gestión de las PQRDSF para ser tramitadas en el tercer trimestre de 2024.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS	TOTAL	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	212	50,12%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	82	19,39%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	47	11,11%
SUBGERENCIA FINANCIERA	34	8,04%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	24	5,67%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	3,07%
PRESIDENCIA	11	2,60%
	Total 423	

4.4 Asignación por grupo de trabajo 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 2024, indicando también la oportunidad en la atención:

GRUPO DE TRABAJO	CUMPLE TÉRMINOS	%	NO CUMPLE TÉRMINOS	%	TOTAL
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	54	83,08%	11	16,92%	65
GRUPO DE GESTION POST-CONTRACTUAL	57	95,00%	3	5,00%	60
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	33	56,90%	25	43,10%	58
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	37	80,43%	9	19,57%	46
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	32	72,73%	12	27,27%	44
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	32	78,05%	9	21,95%	41
GRUPO DE CONTABILIDAD	32	94,12%	2	5,88%	34
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCION	10	62,50%	6	37,50%	16
GRUPO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	14	93,33%	1	6,67%	15
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	4	44,44%	5	55,56%	9
GRUPO DE GESTION DE PAGADURIA	7	100,00%	-	0,00%	7
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	3	60,00%	2	40,00%	5
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	2	50,00%	2	50,00%	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	100,00%	-	0,00%	4
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	3	75,00%	1	25,00%	4
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	66,67%	1	33,33%	3
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	33,33%	2	66,67%	3
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	50,00%	1	50,00%	2
GRUPO DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	-	0,00%	1	100,00%	1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	1	100,00%	-	0,00%	1
	330		93		423

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

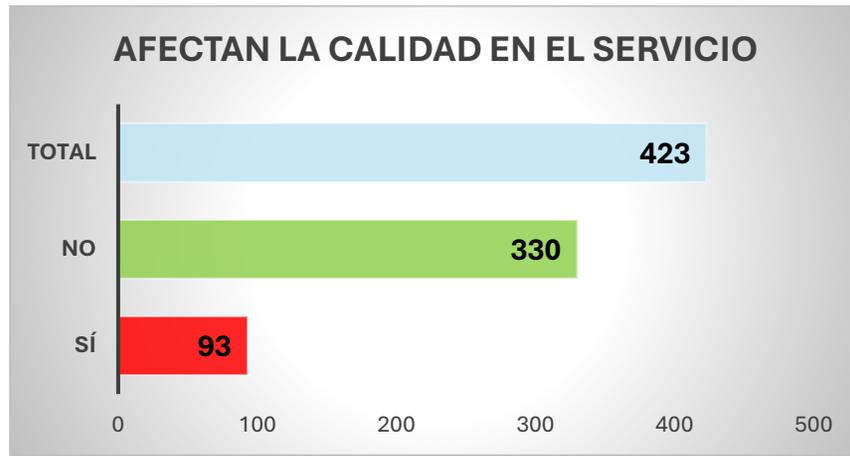
De las 423 PQRDSF gestionadas en el tercer trimestre de 2024, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

4.6 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: 0
2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma: Total: 93
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores Total: 0

De las 423 PQRDSF para gestión durante el tercer trimestre de 2024, **93** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros establecidos.



4.7 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 petitionarios en el periodo:



4.8 Peticiones de información.

Para este periodo se recibieron un total de 176 Peticiones de Información, que obedecen al 41.61% de las PQRDSF gestionadas por la empresa, de las cuales, 33 no cumplieron con la oportunidad en la gestión.



4.9 Quejas y reclamos

En el **tercer trimestre** de 2024 ingresó una (1) queja, manifestando inconformidad por la cancelación de una convocatoria por parte de Enterritorio S.A., en la plataforma de SECOP II.

También ingresaron siete (7) reclamos referentes a los siguientes temas:

- Presunto incumplimiento de pago de un tercero a sus trabajadores. (2)
- Solicitud de aclaración por acuerdo marco en un proceso INA. (3)
- Presunta obra inconclusa. (1)
- Solicitud de respuesta a solicitudes anteriores. (1)

4.10 Tutelas y traslados por competencia.

- ❖ Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el **tercer trimestre** de 2024 se atendieron cinco (5) acciones de tutela relacionadas con el derecho fundamental de petición.
- ❖ Durante el **tercer trimestre** de 2024 se realizaron 20 traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de los cuales nueve (9) correspondían a peticiones de información, 10 a peticiones entre autoridades y uno (1) a consulta.

4.11 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

5. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El 94% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo de medición se recibió el 91,73% de las PQRDSF por medio de los correos correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 5,67% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 2,60% 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 203, que corresponde al 47.99%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 3 con el 15.37%, Gestión Post Contractual con el 14.18%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 13.71% y el grupo de Evaluación de Proyectos con el 10.87%.
- Los grupos de la Sugerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 49% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2024, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 78% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 22 % 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 19%.

6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

- ❖ En el tercer trimestre de 2024 se presentó un aumento del 4% en los documentos que ingresaron a la entidad y se tipificaron como PQRDSF, con respecto al segundo trimestre de 2024.
- ❖ La petición entre autoridades fue la más frecuente en los dos periodos comparados.
- ❖ En el tercer trimestre de 2024 el grupo de Desarrollo de Proyectos 3 fue el grupo con mayor número de PQRDSF asignadas para gestión, mientras que en el segundo trimestre de 2024 fue el grupo de desarrollo de proyectos 1.
- ❖ Los grupos pertenecientes a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos se encargaron de gestionar la mayoría de las PQRDSF, tanto en el segundo como en el tercer trimestre de 2024.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF pasó de 77% de cumplimiento en el segundo trimestre de 2024, a un 78% en el tercer trimestre de 2024.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL 2º TRIMESTRE

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del segundo 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 realizó la actualización del E-Learning y se efectuaron los tramites internos pertinentes con el grupo encargado de la producción, para el correcto funcionamiento en la respectiva plataforma de enseñanza.
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 Presidencia.	Se enviaron reportes semanales “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 de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA 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.

8. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES

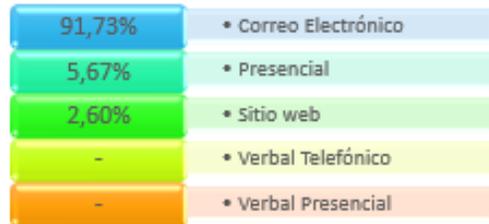
- Realizar capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDSF que ingresan a la Entidad.
- Hacer acompañamiento a la implementación y funcionamiento del sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de las PQRDSF.
- Mantener por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas 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.

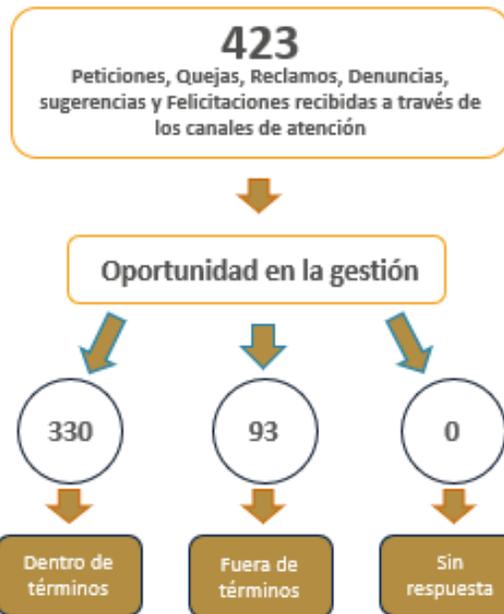
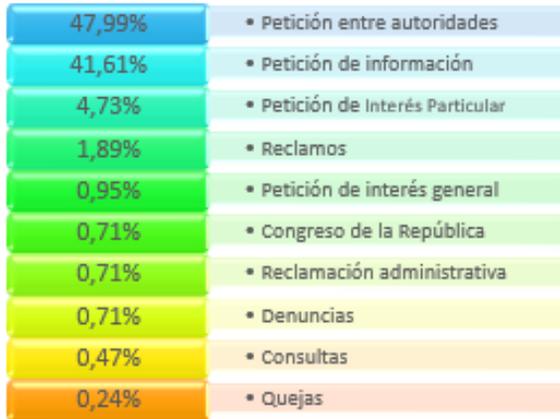
9. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF TERCER TRIMESTRE 2024

(julio – agosto – septiembre)

Uso de canales de atención



Tipo de petición



PQRDSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

