

Informe de Gestión de PQRDSF del Cuarto Trimestre 2024

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
Del 1º de octubre al 31 de diciembre 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	10
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.....	12
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 empresa, el cual cuenta con 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 **cuarto trimestre** del año 2024, en el periodo comprendido desde el 1º de octubre hasta el 31 de diciembre. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención de las PQRDSF y la 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 **cuarto 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.

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 octubre y el 31 de diciembre 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

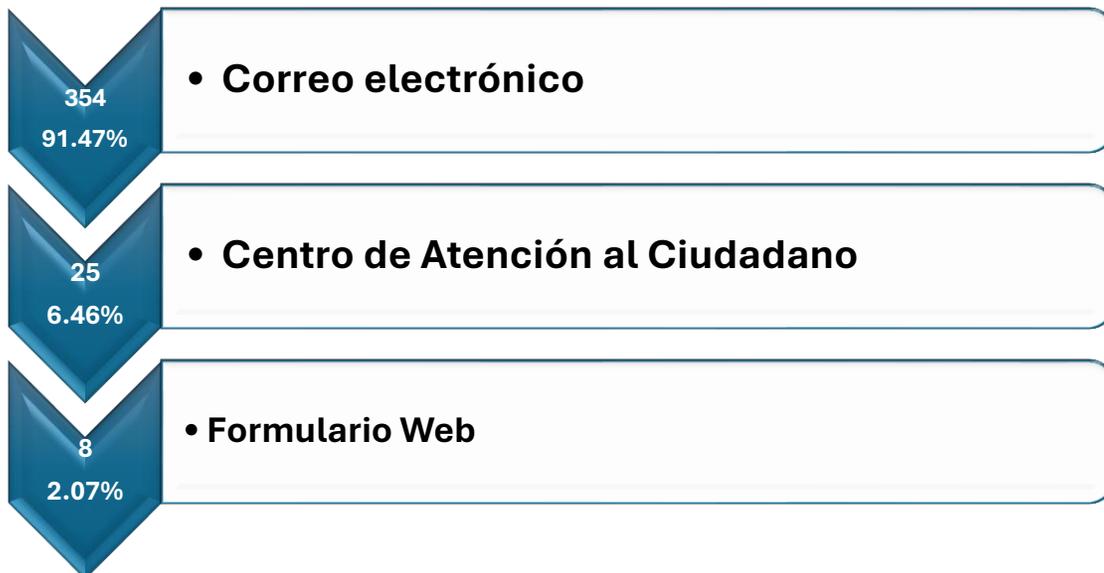
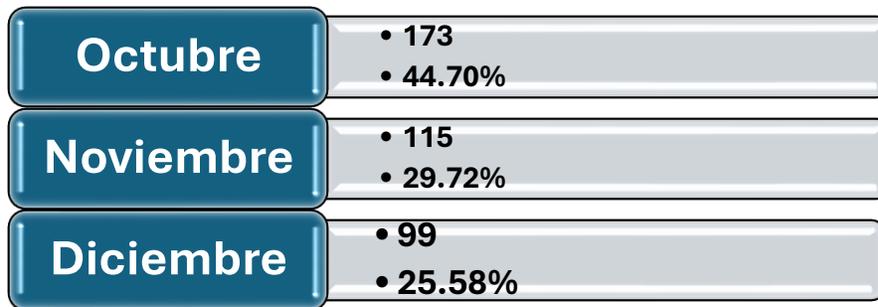
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **cuarto trimestre** del año 2024 del 1º de octubre al 31 de diciembre de 2024, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2024

387



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	184	47,55%
PETICIONES DE INFORMACIÓN	136	35,14%
PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR	38	9,82%
QUEJAS	9	2,33%
RECLAMOS	6	1,55%
PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	5	1,29%
DENUNCIAS	3	0,78%
CONSULTAS	2	0,52%
PETICIONES DE INTERES GENERAL	2	0,52%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	2	0,52%
	387	

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 **cuarto trimestre** de 2024.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS / OAJ	CANTIDAD	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	204	52,71%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	71	18,35%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	35	9,04%
SUBGERENCIA FINANCIERA	30	7,75%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	24	6,20%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	4,39%
PRESIDENCIA	6	1,55%
	387	

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 **cuarto 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	71	84,52%	13	15,48%	84
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	56	78,87%	15	21,13%	71
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	34	94,44%	2	5,56%	36
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	24	77,42%	7	22,58%	31
GRUPO DE CONTABILIDAD	28	93,33%	2	6,67%	30
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	26	89,66%	3	10,34%	29
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	17	73,91%	6	26,09%	23
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	13	68,42%	6	31,58%	19
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14	100,00%	-	0,00%	14
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	5	41,67%	7	58,33%	12
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	85,71%	1	14,29%	7
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	7	100,00%	-	0,00%	7
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	100,00%	-	0,00%	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	60,00%	2	40,00%	5
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	50,00%	2	50,00%	4
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	100,00%	-	0,00%	3
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	3	100,00%	-	0,00%	3
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	-	0,00%	1	100,00%	1
GRUPO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	100,00%	-	0,00%	1
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	-	0,00%	1	100,00%	1
	319		68		387

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

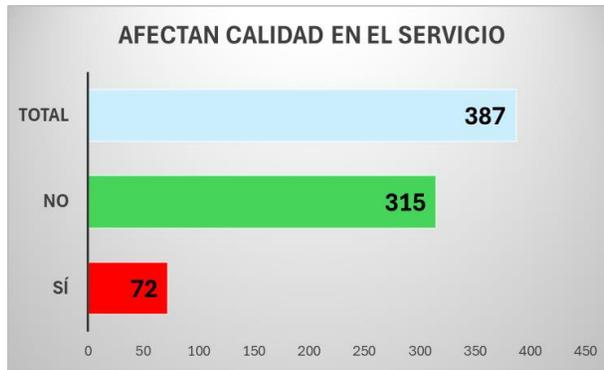
De las 387 PQRDSF gestionadas en el **cuarto trimestre** de 2024, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

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: 68
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores Total: 4

De las 387 PQRDSF para gestión durante el **cuarto trimestre** de 2024, **72** 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 peticionarios en el periodo:



4.8 Peticiones de información.

Para este periodo se recibieron un total de 136 Peticiones de Información, que obedecen al 35.14% de las PQRDSF gestionadas por la empresa, de las cuales 22 no cumplieron con la oportunidad en la gestión.



4.9 Quejas y reclamos

En el **cuarto trimestre** de 2024 ingresaron nueve (9) quejas así:

- Observaciones e inconformidades relacionadas con invitaciones abiertas (5).
- Presunta suplantación en INA (1).
- Presunta obra inconclusa (1).
- Presunto contrato realidad (1).
- Inconformidad con los datos reportados por parte de Enterritorio S.A. a la DIAN (1).

También ingresaron seis (6) reclamos referentes a los siguientes temas:

- Reiteración de solicitudes anteriores (2)
- Inconformidad por respuesta incompleta a solicitudes anteriores (1).
- Inconformidad con las retenciones reportadas por la empresa (1).
- Solicitud de pagos. Enterritorio S.A. traslada la solicitud al DNP (1).
- Presunto contrato realidad (1).

4.10 Tutelas y traslados por competencia.

- ❖ Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el **cuarto trimestre** de 2024 se atendieron siete (7) acciones de tutela relacionadas con el derecho fundamental de petición. Es válido tener en cuenta que no todas tienen relación con requerimientos directos a Enterritorio S.A.

- ❖ Durante el **cuarto trimestre** de 2024 se realizaron 12 traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
 - Peticiones de información: 10.
 - Quejas: 1.
 - Reclamos: 1.

❖ 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 91,47% de las PQRDSF por medio de los correos correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 6,46% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 2,07% 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 184, que corresponde al 47.55%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 3 con el 21.71%, Desarrollo de Proyectos 1 con el 18.35%, Gestión Post Contractual con el 9.30% y el grupo de Evaluación de Proyectos con el 8.01%.
- Los grupos de la Sugerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 52,71% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2024, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 82,43% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 18,60% de las PQRDSF gestionadas en el periodo, afectaron la calidad en la atención.
- Las peticiones de información se vieron afectadas en la oportunidad de gestión en un 16,18%.

6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL TERCER 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 TERCER TRIMESTRE

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del tercer 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 puso a disposición de todos los colaboradores 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 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 CUARTO TRIMESTRE 2024

(octubre – noviembre – diciembre)

Uso de canales de atención

91,47%	• Correo Electrónico
6,46%	• Presencial
2,07%	• Sitio web
-	• Verbal Telefónico
-	• Verbal Presencial

Tipo de petición

47,55%	• Petición entre autoridades
35,14%	• Petición de información
9,82%	• Petición de Interés Particular
2,33%	• Quejas
1,55%	• Reclamos
1,29%	• Congreso de la República
0,76%	• Denuncias
0,52%	• Consultas
0,52%	• Petición de interés general
0%	• Reclamación administrativa

