

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENTERRITORIO PRIMER SEMESTRE DE 2024

1. Justificación

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Asesoría de Control Interno realizó seguimiento para el primer semestre de 2024 de la gestión del sistema de PQRDSF de ENTerritorio verificando el cumplimiento de la función de trámite y respuesta de acuerdo con las normas legales y procedimientos vigentes en la materia.

2. Metodología

De manera aleatoria fueron seleccionadas y revisadas 118 PQRDSF producto del cálculo de una muestra representativa estadísticamente con nivel de confianza del 96%, de los 583 radicados recibidos durante el primer semestre de 2024, las cuales fueron revisadas con sus respectivas respuestas, validando en todos los casos pertinencia y oportunidad en la atención de la PQRDSF, según los plazos de respuesta que aplican para las tipologías de solicitudes que establece la norma, y la adecuada clasificación realizada de la misma.


Tal como se evidencia en el archivo Excel adjunto a este informe, la Asesoría de Control Interno realizó las siguientes actividades sobre la muestra seleccionada:

- Clasificación por programa, proyecto o tema de la solicitud, de acuerdo con la descripción del contenido
- Revisión de la clasificación de la tipología de PQRDSF realizada por el Grupo de Servicios Administrativos, según el contenido.
- Clasificación de los remitentes por tipología, para obtener estadísticas.
- Revisión en Lira y en los radicados de salida de la fecha de recepción y respuesta de cada solicitud, así como fecha de traslado por competencia cuando aplica.
- Revisión de pertinencia de la respuesta, por el contenido.
- Validación de inconsistencias de la base reportada.
- Cálculo de días hábiles de retardo, cuando aplica.
- Verificación del certificado de envío, es decir, que este se encuentre asociado al radicado de respuesta de conformidad con el procedimiento P-RC-01 versión 3 “*Seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones*”

3. Resultados del seguimiento

3.1. Estadísticas de solicitudes por remitentes y temas consultados

El 14% de las comunicaciones fueron realizadas por entes de control, el 31% de las solicitudes fueron elevadas por entidades públicas, 27% por particulares en calidad de personas naturales, el 26%

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

corresponde a solicitudes presentadas por personas jurídicas - empresas dedicadas a prestar servicios de ingeniería civil, arquitectura u otros servicios y 2% por entidades territoriales.

Los principales proyectos o temas de gestión a cargo de Enterritorio que generaron registro en el sistema de PQRDSF fueron las solicitudes relacionadas con temas del área de desarrollo de proyectos, área misional de la entidad que maneja los convenios y/o contratos interadministrativos y sus contratos derivados que corresponden al 16%.

Para el área jurídica se tramitaron un 9.4% de solicitudes dentro de las cuales se encuentran inmersas las solicitudes que realizan los entes de control (Contraloría, Procuraduría, etc.) temas relacionados directamente con el convenio suscrito con USPEC 8,5%, certificaciones de contratos y/o convenios 8,5%; las solicitudes de temas de funcionamiento de la entidad y a cargo del grupo de liquidaciones fue de un equivalente al 8,5% de las comunicaciones cada uno.

El grupo de contabilidad gestionó el equivalente al 7,5 % de las comunicaciones, el 6,6% de las comunicaciones son temas relacionados de contratos suscritos con el DNP, así mismo los grupo de estructuración de proyectos, talento humano y convenios de DANE y Prosperidad Social gestionaron un equivalente al 3,8%, temas de contratos interadministrativos suscritos con el Ministerio de vivienda y el proyecto de Fonvivienda 2,8% cada uno, temas de competencia de la oficina de Control Interno Disciplinario 1,9%, para el resto de solicitudes realizadas tiene relación con temas de contratos suscritos con el SENA, Secretaria de educación distrital, puntos vive digital y Ministerio del Deporte equivalente a un 0,9% cada uno.

La ACI revisó la clasificación de las 118 PQRDSF para identificar adecuadamente por contenido el plazo de respuesta aplicable según lo dispuesto en la norma vigente, clasificándose así: Petición entre Autoridades (45%), Petición de Información (29%), derecho de petición de interés particular (20%), petición de interés general (1,8%), denuncias (1,8%), consulta (0,9%), solicitudes del congreso de la república (0,9%).

3.2. Cumplimiento de plazos de respuesta y traslado

La ACI revisó la oportunidad de atención de las PQRDSF en cumplimiento de los términos establecidos en 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”* y la Resolución No. 074 del 13 de mayo de 2021, *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio”*.

Respecto a las PQRDSF clasificadas como peticiones de documentos y/o de información a las que aplica el término máximo de respuesta de 10 días hábiles siguientes a su recepción o lo estipulado por el peticionario, las cuales ascienden a 32 de las 118 solicitudes revisadas, la Asesoría de Control Interno encontró incumplimiento en el plazo de respuesta de 11 peticiones, lo que corresponde al 9% (sobre el total) o 34% (sobre 32) (Ver Tabla No. 1)

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Tabla 1. Solicitudes de Información atendidas fuera de término durante el primer semestre 2024

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
1	14/05/2024	202461010113172	Petición de Información	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	31/05/2024	3
2	28/05/2024	202461010128262	Petición de Información	JC LURDUY ASOCIADOS S.A.S	03/07/2024	13
3	30/01/2024	202461010019072	Petición de Información	HUGO ALFREDO POSSO MONCADA	05/04/2024	35
4	11/04/2024	202461010081402	Petición de Información	KGR PROYECTOS SAS	15/05/2024	12
5	20/02/2024	202461010036962	Petición de Información	MAURICIO RAFAEL PABA PINZON	26/02/2024	1
6	31/01/2024	202461010019922	Petición de Información	ALCALDIA MUNICIPAL SANTA CRUZ DE LORICA	26/04/2024	49
7	21/03/2024	202461010065552	Petición de Información	MUNICIPIO DE ZARZAL	09/04/2024	5
8	26/03/2024	202461010067492	Petición de Información	CONSORCIO GAMMA-CONSULT SOFT	24/05/2024	29
9	11/03/2024	202461010053932	Petición de Información	Integrante de la ONG Origen Feraz	11/04/2024	10
10	8/05/2024	202461010107722	Petición de Información	JOSE RAMON PARRA	04/06/2024	7
11	24/01/2024	202461010015772	Petición de Información	CONSORCIO INCOLTA MYG	06/02/2024	50

Fuente: Cálculos de la Asesoría de Control Interno a partir de la base de datos suministrada por Gerencia de Servicios Administrativos (Subgerencia Administrativa) – durante el primer semestre 2024

De las 118 PQRDSF revisadas, 25 corresponden a solicitudes de interés particular y general cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 y Resolución No. 074 de 2021, se incumplió el plazo en 7 casos que corresponde 28% (sobre el total 25) o 6% (sobre 118) (Ver Tabla No. 2)


No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
1	26/01/2024	202461010017442	Petición Interés Particular	AGUSTIN JARAMILLO	7/03/2024	14
2	16/02/2024	202461010035082	Petición Interés Particular	PROMOTORA LA ROCA S.A.S	19/04/2024	27
3	24/04/2024	202461010094712	Petición Interés Particular	JUAN PABLO MURCIA DELGADO	21/05/2024	2

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
4	30/01/2024	202461010019392	Petición Interés Particular	Jorge Luis Rubiano	11/03/2024	14
5	22/03/2024	202461010066672	Petición Interés Particular	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	22/04/2024	3
6	4/06/2024	202461010132452	Petición Interés Particular	ALBERTO AUGUSTO RODRIGUEZ ORTIZ	09/09/2024	51
7	22/04/2024	202461010091072	Petición Interés General	SILVIA FERNANDA LOPEZ GOMEZ	29/05/2024	10

De las 118 PQRDSF revisadas, 51 corresponden a peticiones entre entidades cuyo plazo de respuesta es de 10 días hábiles, de conformidad con lo establecido en el Art. 30 de la Ley 1755 de 2015 y Resolución No. 074 de 2021, se incumplió el plazo en 17 casos que corresponde 33% (sobre el total 51) o 14% (sobre 118) (Ver Tabla No. 4)

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADO ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
1	21/03/2024	202461010065602	Petición entre Autoridades	JUAN FELIPE TORRES VARELA	28/05/2024	33
2	13/03/2024	202461010057032	Petición entre Autoridades	MINISTERIO DEL DEPORTE	24/04/2024	17
3	15/04/2024	202461010084352	Petición entre Autoridades	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	18/05/2024	12
4	7/02/2024	202461010025782	Petición entre Autoridades	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	05/04/2024	29
5	21/03/2024	202461010064562	Petición entre Autoridades	SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	18/04/2024	7
6	22/01/2024	202461010012852	Petición entre Autoridades	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	08/02/2024	3
7	29/05/2024	202461010129062	Petición entre Autoridades	MINISTERIO DE VIVIENDA	09/07/2024	16
8	19/01/2024	202461010011382	Petición entre Autoridades	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	12/02/2024	11
9	28/02/2024	202461010043312	Petición entre Autoridades	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	14/03/2024	1
11	9/04/2024	202461010078632	Petición entre Autoridades	UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC	24/04/2024	1
12	31/01/2024	202461010020012	Petición entre Autoridades	DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE	26/03/2024	33
13	12/02/2024	202461010029512	Petición entre Autoridades	DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADISTICA - DANE	05/03/2024	11

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	RECLASIFICACIÓN TIPO ACI	REMITENTE	FECHA DE RESPUESTA VÁLIDADA ACI	DÍAS HÁBILES DE RETARDO
14	26/01/2024	202461010017022	Petición entre Autoridades	MUNICIPIO DE FLORENCIA	24/02/2024	10
15	19/02/2024	202461010036642	Petición entre Autoridades	MUNICIPIO DE SAN BERNARDO	20/03/2024	12
16	18/04/2024	202461010088942	Petición entre Autoridades	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	30/05/2024	18
17	14/06/2024	202461010145452	Petición entre Autoridades	MUNICIPIO DE SAN BENITO ABAD	06/09/2024	48

3.3. Pertinencia en las respuestas


De la muestra revisada, 3 casos (3%) la respuesta no resolvió de fondo la solicitud de los peticionarios. En dos casos no se desarrollaron todos los puntos solicitados en el otro se solicitó prórroga para dar respuesta, pero no se evidencia en el gestor la respuesta final.

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	REMITENTE
1	5/01/2024	202461010002542	BENJAMIN LIDUEÑAS
2	12/03/2024	202461010055152	MINISTERIO DE VIVIENDA
3	30/04/2024	202461010100002	MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

Así mismo, para 8 radicados, no se evidencia soporte de la respuesta en el gestor documental.

No.	FECHA RADICADO	RADICADO	REMITENTE
1	5/06/2024	202461010135752	Abogados Asociados
2	12/03/2024	202461010054952	VEEDURIA NACIONAL A LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL ESTADO
3	27/05/2024	202461010125732	ANONIMO
4	21/03/2024	202461010065552	MUNICIPIO DE ZARZAL
5	2/04/2024	202461010072002	Adriana Lucía Patiño Duque
6	6/02/2024	202461010025662	MAB INGENIERIA DE VALOR SA
7	14/06/2024	202461010145452	MUNICIPIO DE SAN BENITO ABAD
8	21/02/2024	202461010039152	Diana Marcela Herrán Luna

Para el radicado No. 202461010061742 no se evidencia la imagen o copia de la solicitud radicada por el peticionario en la aplicativo lira, solicitud que no pudo ser verificada por el grupo de control Interno.

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

3.4. Certificado de envío de respuesta

- De la muestra revisada, ninguno de los radicados cuenta con el soporte de entrega o notificación al peticionario, incumplimiento la actividad del procedimiento “*Verificación del certificado de envío, es decir, que este se encuentre asociado al radicado de respuesta de conformidad con el procedimiento P-RC-01 versión 3 “Seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”*”, aspecto que fue reiterado en el anterior informe emitido por esta oficina.

4. Traslado a disciplinario

Considerando que durante el período verificado se registraron un total de veinticuatro (24) PQRDSF resueltas por fuera del término legal y normativo previsto para tal efecto, ver tablas No. 1, 2 y 3, del informe, discriminadas en 11 peticiones de información, 17 peticiones entre autoridades y 7 solicitudes de interés particular o general, de lo preceptuado en el Art. 31 de la Ley 1755 de 2015, que expresa: “*Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*”, la Asesoría de Control Interno corre traslado del informe mediante esta comunicación a Control Interno Disciplinario, para que evalúe la procedencia de adelantar la averiguación disciplinaria a que haya lugar.


Los términos de respuesta de PQRDSF y traslado a otras entidades competentes son de obligatorio cumplimiento y, por ende, los casos identificados de materialización de riesgo legal que afectan el sistema de Compliance de la Entidad serán reportados a la Gerencia de Planeación y Gestión de Riesgos periódicamente. Para el caso de este informe se reportará la materialización del riesgo ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento de los términos de Ley para atender las PQRDSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones), con el control CTROPERC-1 con una probabilidad de ocurrencia del 20% (24 de 118), y para el control CTROPERC-2 se evidenció probabilidad de ocurrencia de 7% (8 sobre las 118 respuestas verificadas).

5. Análisis de riesgos y aplicación de controles

La Asesoría de Control Interno evaluó el riesgo ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento dentro de los términos de Ley de las PQRDSF (Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias), y solicitudes de información pública y la eficacia del principal control **CTROPERC-1**, encontrando que se materializó el riesgo con una probabilidad de ocurrencia del 40% en el primer semestre del 2024 (35 de 118 PQRS).

Así mismo se evaluó el riesgo ROPERC-4 pero asociado al control **CTROPERC-2**, evidenciando se que se presentó ocho casos en el cual la respuesta no se evidencia la respuesta.

La ACI recuerda que los términos de respuesta de PQRDSF y traslado a otras entidades competentes son de obligatorio cumplimiento y, por ende, los casos identificados de materialización de riesgo legal que afectan el sistema de Compliance de la Entidad, deben ser reportados a la Gerencia de Planeación y Gestión de Riesgo

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

El soporte de evaluación del control se encuentra en el archivo Excel denominado F-AU-08 Efectividad de controles adjunto al informe, y el resultado se señala en la siguiente tabla.

RIESGO	CONTROL	EFICIENCIA DEL DISEÑO DEL CONTROL (%)	EFICACIA DEL CONTROL (%)
ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento dentro de los términos de Ley de las PQRDSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), y solicitudes de información pública	CTROPERC-1: Control y seguimiento a las PQRDSF y solicitudes de información públicas	100%	60%
ROPERC-4 Inoportunidad en el cumplimiento dentro de los términos de Ley de las PQRDSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias), y solicitudes de información pública	CTROPERC-2 Revisión y aprobación de las respuestas de las PQRDSF por parte de los Grupos de Trabajo	76%	60%

6. Conclusiones

- La verificación de la ACI arrojó que la entidad, de la muestra seleccionada, cumplió con los plazos establecidos en las normas que regulan la materia en el 80% de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información gestionadas y verificadas en el primer semestre de 2024 (94 de 118 con fecha de respuesta validada) y se evidencia incumplimientos en los casos relacionados en las tablas No. 1, 2 y 3 del presente informe.
- De la muestra seleccionada, la respuesta fue pertinente en el 80% (94 radicados), evidenciando que en tres casos que no se dio respuesta de fondo al peticionario y en 8 casos no se encuentra el soporte de respuesta.
- El número de incumplimientos en comparación al informe emitido por la ACI para las PQRDSF del segundo semestre 2023 se incrementó, presentados 5 casos para ese periodo mientras que para el presente periodo se presentaron 35 registros.

6. Recomendación para mejorar el sistema de PQRDSF en ENTerritorio

- Mejorar el seguimiento de los radicados con el fin de evitar el incumplimiento a los términos de respuesta para cada solicitud. (**Gerencia de Servicios Administrativos – administrador funcional LIRA**)
- Continuar con el seguimiento de las PQRDSF a través de las alertas del “semáforo” que la ACI evidenció se usó para el control en anteriores periodos
- Realizar jornadas de sensibilización a los colaboradores socializando el procedimiento y la adecuada gestión de las PQRDSF en el nuevo gestor documental de la entidad. (**Gerencia de Servicios Administrativos**).

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

- Se reitera la recomendación de implementar la opción de visualizar el certificado y/o constancia de entrega de las respuestas en el gestor documental.
- Reportar los eventos de riesgo operacional materializados e identificados en el presente informe. (**Gerencia de Servicios Administrativos**).

Elaboró: Elaboró: Lina María González Leal, Contrato 2024744, Mercy Angélica Mancipe L Contrato 2024734- auditores ACI