

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

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRDSF- II SEMESTRE 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 a la gestión del sistema de PQRDSF de ENTerritorio para el segundo semestre de 2024, verificando el cumplimiento de trámite y respuesta de acuerdo con las normas legales y procedimentales vigentes en la materia.

2. Metodología

El seguimiento a las PQRDSF del II semestre de 2024, partió de la identificación de la dependencia que al interior de la empresa se encarga de recibir, radicar, reasignar y realizar seguimiento a las PQRDSF; pasando por la verificación de los canales de atención con los que cuenta la entidad, la existencia y funcionamiento de link de acceso en la página web para interponer peticiones.

Posteriormente se identificó el número de PQRDSF, recibidas por mes, dependencia y tipología basados en la información consignada en la base de datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

Finalmente, de los 771 radicados recibidos durante el segundo semestre de 2024, fueron seleccionadas 67 PQRDSF de manera estratificada (Por tipología y participación de dependencias), producto del cálculo de una muestra representativa estadísticamente con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Los radicados fueron revisados con sus respectivas respuestas, validando en todos los casos la oportunidad y efectividad en la atención de PQRDSF, según los plazos de respuesta que aplican para las tipologías de solicitudes que establece la norma.

Así las cosas, se realizaron las siguientes actividades sobre la muestra seleccionada:

- Identificación en lira de radicados de entrada, salida, anexos y trazabilidad de envío.
- Clasificación por tipologías y término de respuesta de la muestra seleccionada.
- Validación de la oportunidad en la respuesta de peticiones; efectividad y coherencia de estas.

3. MARCO LEGAL

Dentro del marco legal se encuentra el artículo 23 de Constitución Política de Colombia; Ley 1755 de 2015 y la Resolución interna No. 74 de 2021.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR, RADICAR, REASIGNAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRDSF Y CANALES DE ATENCIÓN.

La empresa expidió 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 de Desarrollo Territorial- ENTerritorio.” Mediante la cual se indicó en el artículo 6 que “En

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

general, todos los funcionarios y colaboradores de ENTerritorio son responsables de acuerdo con sus competencias de la recepción, radicación y asignación, respuesta con oportunidad y calidad de las solicitudes y puesto en conocimiento del peticionario la respuesta a la solicitud". Así mismo, se establece en cabeza del Grupo de Servicios Administrativos la reasignación a la dependencia competente a través del sistema de gestión documental de la entidad para su respectivo trámite.

Por otro lado, se identifica que, para garantizar la participación y derecho de petición, la empresa dispone de los siguientes canales de atención:

Tabla No. 1. Identificación de canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
Presencial	Centro de Atención al Ciudadano CAC
Telefónico	Línea transparente 018000914502 y línea telefónica 5940407
Virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Sitio web link "Petitionen, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia y felicitaciones" - Correos quejasyreclamos@enterritorio.gov.co y correspondencia.lira@enterritorio.gov.co - Redes sociales: Facebook, Twiter, Youtube, Intagram

Fuente: Basado en el contenido de la Resolución 074 del 13 de mayo de 2021 y memorando 202561010043883 remitido por el Grupo de Servicios Administrativos en el cual se realiza una aclaración respecto del correo que se esta actualizando actualmente.

2. FORMULARIO RADICACIÓN DE PETICIONES-CUMPLIMIENTO NUMERAL 4.10 Y 3.2 DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (ITA).

Se realizó la validación a través de la página <https://www.enterritorio.gov.co/web/> del botón de Petitionen, quejas reclamos y denuncias, con la finalidad de identificar el acceso a la interposición de petitionen y el cumplimiento de las condiciones del formulario de solicitud encontrando que se cumplen los criterios señalados en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Como se muestra a continuación:

Tabla No. 2 Identificación cumplimiento formulario de solicitud de PQRDSF

CRITERIO VALIDADO	CUMPLIMIENTO
3.2.1 Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/ Propuesta).	CUMPLE
3.2.2. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.	CUMPLE
3.2.3. Tipo de documento de identidad o el de la empresa (Cédula de Ciudadanía, NUIP -Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT -Número de Identificación Tributaria-, Pasaporte).	CUMPLE
3.2.4 Número de documento de identidad o NIT de la empresa.	CUMPLE
3.2.5. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).	CUMPLE
3.2.6. Correo electrónico.	CUMPLE
3.2.7. Dirección de correspondencia (Dirección, Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio/ Distrito, País - en caso de que sea diferente al de Colombia).	CUMPLE
3.2.8. Número de contacto.	CUMPLE

 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

3.2.9. Objeto de la PQRSD.	CUMPLE
3.2.10. Adjuntar documentos o anexos.	CUMPLE
3.2.11. Aviso de aceptación de condiciones.	CUMPLE
3.2.12. Botón "Enviar".	CUMPLE

Fuente: Elaboración propia de ACI, basado en la información reflejada en página web

Sin embargo, es relevante señalar que, tras la realización de una evaluación del enlace de acceso al formulario de interposición de PQRDSF, se observó que este no se encuentra situado en una ubicación destacada dentro de la interfaz de la página web. Adicionalmente, su identificación visual presenta dificultades, lo que puede afectar la accesibilidad y usabilidad de este.

Como se muestra a continuación:

Certificaciones

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

- Canal Presencial
- Correo electrónico: quejasreclamos@enterritorio.gov.co
- Canal telefónico: A través del PBX: (601) 915 6282

Para mayor claridad sobre el trámite a realizar, conozca la definición de cada proceso a fin de orientar su PQRD de acuerdo con su requerimiento.

Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la entidad por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.

Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo

Derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia

Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Tenga en cuenta

- Si su denuncia corresponde a algún posible acto de corrupción en la entidad denuncie el caso en nuestra línea transparente 01 8000 914 502
- Si desea formular una Petición, Queja o Reclamo, lo invitamos a diligenciar [el siguiente formulario](#)

Así mismo se validó el cumplimiento del numeral 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos - ITA, conforme a lo establecido en el artículo 54 de la ley 190 de 1995, encontrando lo siguiente:

CRITERIO	CUMPLIMIENTO
4.10.2.a No. de solicitudes recibidas	CUMPLE
4.10.2.b No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	CUMPLE
4.10.2.c Tiempo de respuesta a cada solicitud	CUMPLE
4.10.2 d. No. de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	PARCIALMENTE- Se presenta un consolidado del número de peticiones que no obtuvo respuesta, pero puntualmente no se establece el número de peticiones en las cuales la empresa negó el acceso a la información sea por motivos de reserva y/o información clasificada.

 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. NÚMERO DE PQRDSF RECIBIDAS POR MES, DEPENDENCIA Y TIPOLOGÍA

De acuerdo con el análisis de la base de datos, compartida por el grupo de servicios administrativos, ENTerritorio S.A , recibió un total de 771 PQRDSF en el segundo semestre de 2024. Distribuidas de la siguiente manera:

Tabla No. 3. Número de peticiones recibidas por mes

MES	NO. PQRDSF
Julio	154
Agosto	118
Septiembre	173
Octubre	154
Noviembre	90
Diciembre	82
Total general	771

Fuente: Basada en la base de datos aportada por el Grupo de Servicios Administrativos

Respecto de los canales de ingreso de las peticiones recibidas, se identificó que, para el segundo semestre del año, el mayor número de peticiones ingresaron por correo electrónico con 702 PQRDSF, seguido por presencial en sitio con 50 y ventanilla virtual con 19 PQRDSF. Como se muestra a continuación:

Tabla No. 4. Canales de ingreso de recepción de peticiones segundo semestre 2024

Medio de entrada	No. PQRDSF	%
Correo Electrónico	702	91%
Presencial en Sitio	50	6%
Ventanilla Virtual	19	2%
Total, general	771	100%

Fuente: Basada en la base de datos aportada por el Grupo de Servicios Administrativos

A continuación, se presenta el número de PQRDSF, de acuerdo con la tipología recibidas por la empresa durante el segundo semestre de 2024:

Tabla No.5 PQRDSF, por tipología- II semestre 2024

Tipología	No. PQRDSF	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	376	49%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	291	38%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	60	8%
QUEJAS	10	1%
RECLAMO	10	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

PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	7	1%
PETICIÓN DE CONSULTA	6	1%
FRAUDE DE CORRUPCIÓN	4	1%
PETICION DE INTERES GENERAL	3	0%
DENUNCIAS	2	0%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	2	0%
Total, general	771	100%

Fuente: Basada en la base de datos aportada por el Grupo de Servicios Administrativos

De lo anterior se tiene que las tipologías que representan el mayor número para el semestre son: Petición entre autoridades con 49%; Petición de Información con 38% y petición de interés particular con 8%. Las tipologías que tienen menor incidencia son fraude de corrupción; petición de consulta; petición del Congreso de la República, quejas y reclamos con 1% respectivamente. Las tipologías que menos incidencia tuvieron son Denuncias, petición de interés general y reclamaciones Administrativas.

A continuación, la relación de PQRSFD, recibidas por dependencia en el segundo semestre del 2024:

Tabla No. 6. PQRSFD, recibidas por dependencia en el segundo semestre del 2024

Dependencia	NO. PQRSF	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	142	18%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	105	14%
GRUPO DE GESTION POST-CONTRACTUAL	90	12%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	73	9%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	69	9%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	64	8%
GRUPO DE CONTABILIDAD	62	8%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCION	37	5%
GRUPO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	26	3%
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	23	3%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	11	1%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	11	1%
GRUPO DE GESTION DE PAGADURIA	10	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	1%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	1%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	6	1%
GRUPO DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	6	1%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	6	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

GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	5	1%
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	3	0%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	2	0%
GRUPO DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	1	0%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	1	0%
GRUPO DE PLANEACION CONTRACTUAL	1	0%
Total, general	771	100%

Fuente: Basada en la base de datos aportada por el Grupo de Servicios Administrativos

La anterior tabla muestra que la dependencia que recibió y contestó mayor número de peticiones durante el semestre fue el grupo de desarrollo de proyectos 3 con 142, las cuales representan el 18% de las peticiones recibidas en el semestre, seguido del Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 con 105 que representan el 14% del total recibido.

4. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRDSF, PRESENTAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

A continuación, se muestra el número de peticiones seleccionadas por tipología y dependencia, de acuerdo con la selección inicial de 67 PQRDSF.

Tabla No 7. Número de peticiones en muestra seleccionada por tipología

TIPOLOGÍA	# PQRDSF SELECCIONADAS	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	33	49%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	25	38%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	5	8%
QUEJAS	1	1%
RECLAMO	1	1%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	1	1%
PETICIÓN DE CONSULTA	1	1%
FRAUDE DE CORRUPCIÓN	0	0%
PETICION DE INTERES GENERAL	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0%
Total, general	67	100%

Fuente: Elaboración propia de ACI

Tabla No.8. Número de peticiones en muestra seleccionada por dependencia

 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

DEPENDENCIA	# PQRDSF SE-LECCIONADAS	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	12	18%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	9	14%
GRUPO DE GESTION POST-CONTRACTUAL	8	12%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	9%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	6	9%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	6	8%
GRUPO DE CONTABILIDAD	5	8%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCION	3	5%
GRUPO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	3%
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	2	3%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	1%
GRUPO DE GESTION DE PAGADURIA	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
GRUPO DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	1%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	1	1%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	1%
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	1%
GRUPO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	0	0%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	0	0%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	0	0%
GRUPO DE PLANEACION CONTRACTUAL	0	0%
GRUPO DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	0	0%
Total, general	67	100%

Fuente: Elaboración propia de ACI

Las 67 PQRDSF, fueron consultadas a través del sistema de Gestión Documental LIRA, con la finalidad de identificar 2 atributos del buen servicio (oportunidad y efectividad) señalados en el Manual de servicio al Ciudadano M-RC-01 v4:

De acuerdo con los siguientes significados:

OPORTUNIDAD: “En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano”

EFFECTIVIDAD: “Resuelve lo pedido o solicitado de manera ágil y coherente.”

3.1 EFECTIVIDAD EN LA MUESTRA SELECCIONADA

 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

Frente a los criterios de efectividad, se identificó que de las 67 PQRDSF seleccionadas, dos (2) que corresponde al 2,9% de la muestra seleccionada no cumplen con el atributo, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 9 Observaciones ACI- efectividad muestra seleccionada.

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES ACI
202461010160982	202444010006341	GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	No se cumplieron los requisitos teniendo en cuenta que se solicitó adicional a las certificaciones de las retenciones del contrato 2102791 la remisión del acta de liquidación del contrato. Sin embargo, la respuesta se centró en indicar el trámite y valores de las certificaciones contractuales, pero no se remitió el acta de liquidación solicitada.
202461010160972	202444010006351	GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	No se cumplieron los requisitos teniendo en cuenta que se solicitó adicional a las certificaciones de las retenciones del contrato 2082374 la remisión del acta de liquidación del contrato. Sin embargo, la respuesta se centró en indicar el trámite y valores de las certificaciones contractuales, pero no se remitió el acta de liquidación solicitada.

Fuente: Elaboración propia de ACI- Basada en la verificación de radicados de LIRA

3.3 OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR ACI:

a) Oportunidad de los traslados realizados a otras entidades:

De las 67 PQRDSF seleccionadas, en dos (2) que corresponde al 2,9% de la muestra seleccionada los traslados por competencia se realizaron por fuera de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 (5 días siguientes a la recepción). Como se muestra a continuación:

TABLA NO. 9 oportunidad traslados PQRDSF

RADICADA ENTRADA	RADICADA RESPUESTA	FECHA ENTRADA	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES ACI
202461010181532	202433010018031	24/07/2024	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	Se realizó el traslado por competencia extemporáneamente el 01/08/2024. (1 día de retraso)
202461010228222	202433010027921	12/09/2024	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	Se realizó un traslado de los puntos 7,8 y 9 mediante el radicado 202433010026231 del 27/09/2024 el traslado debió realizarse el 19 de septiembre de 2024. (6 días de retraso)

b. Oportunidad en la respuesta de las PQRDSF

 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

Una vez validada la fecha de recepción y respuesta de las PQRSDf, se identificó que, de las 67 revisadas, 23 que corresponden al 34,3% se contestaron extemporáneamente con retrasos superiores a (2) dos días contados a partir de la fecha oportuna de respuesta.

Dentro de las dependencias que mayor número de PQRSDf, contestaron extemporáneamente dentro de la muestra de auditoría se encuentran: El grupo de desarrollo de proyectos 1 con (5); el grupo de desarrollo de proyectos 2 con (2); el grupo de desarrollo de proyectos especiales y el grupo de evaluación de proyectos con tres (3) peticiones cada uno. Como se muestra continuación:

Tabla No. 10. Número de peticiones extemporáneas por dependencia en muestra de auditoría

DEPENDENCIA	NO. PETICIONES EXTEMPORÁNEAS
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	5
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	4
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	3
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	3
GRUPO DE GESTION POST-CONTRACTUAL	2
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	2
GRUPO DE CONTABILIDAD	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	1
Total, general	23

A continuación, se identifican las peticiones extemporáneas y la relación de las observaciones adicionales para 4 de estos radicado. Así:

Tabla No. 11 PQRSDf con respuesta extemporánea.

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PLAZO RES.	DÍAS RE-TRASO	OBSERVACIONES ADICIONALES
2024610101752 72	202432010015 341	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	17/07/2024	15/08/2024 (Entidad que realiza el traslado) Fecha reflejada en base de datos 01/08/2024 (Peticionario principal)	10	9 1	La fecha de respuesta incluida en la base corresponde a la respuesta dirigida a la entidad que inicialmente realizó el traslado. Sin embargo, la fecha que se debe tener en cuenta para la oportunidad es la de remisión al peticionario inicial (Juzgado Administrativo de Pamplona) esta respuesta se generó el 01 de agosto de 2024 mediante radicado 202432010014561 con un día de retraso.

 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

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PLAZO RES-	DÍAS RE-TRASO	OBSERVACIONES ADICIONALES
2024610101779 32	202430010006 961	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	19/07/2024	01/08/2024	5	4	No se observó respuesta a la peticionaria principal neldo1995@hotmail.com En el sistema de gestión solo se identificó respuesta a la entidad que realiza el traslado.
2024610102945 72	202430010011 781	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	20/11/2024	18/12/2024	15	5	No se identificó en LIRA trazabilidad del envío.
2024610101609 82	202444010006 341	GRUPO DE GESTION POST-CONTRACTUAL	03/07/2024	25/07/2024	10	6	No se cuenta con trazabilidad de envío en el sistema.
2024610101618 82	202434010014 291	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	04/07/2024	30/07/2024	10	8	N/A
2024610101827 52	202431010016 841	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	25/07/2024	13/08/2024	10	4	N/A
2024610101826 52	202431010017 041	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	25/07/2024	14/08/2024	10	3	N/A
2024610102662 92	202431010026 781	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	21/10/2024	29/11/2024	10	17	N/A
2024610101837 02	202431010017 981	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	26/07/2024	29/08/2024	10	12	N/A
2024610102516 02	202430010010 211	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	07/10/2024	28/10/2024	10	4	N/A
2024610101611 92	202434010013 941	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	03/07/2024	23/07/2024	10	4	N/A
2024610101769 42	202434010014 341	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	19/07/2024	30/08/2024	10	18	N/A
2024610101634 12	202452010019 691	GRUPO DE EVALUACIÓN	05/07/2024	27/07/2024	10	5	N/A

 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

RADICADO EN-TRADA	RADICADO SALIDA	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	PLAZO RES-	DÍAS RE-TRASO	OBSERVACIONES ADICIONALES
		DE PROYEC-TOS					
2024610101827 62	202452010025 331	GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYEC-TOS	25/07/2024	30/08/2024	10	14	N/A
2024610101859 82	202452010024 561	GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYEC-TOS	29/07/2024	26/08/2024	10	8	N/A
2024610101975 82	202470010000 841	GRUPO DE CONTABILIDAD	12/08/2024	10/09/2024	15	5	N/A
2024610101816 52	202421010005 391	GRUPO DE DEFENSA JU-RIDICA	24/07/2024	27/08/2024	10	12	N/A
2024610101603 02	202431010015 741	GRUPO DE DESARRO-LLO DE PRO-YECTOS 1	02/07/2024	29/07/2024	10	9	N/A
2024610102282 22	202433010027 921	GRUPO DE DESARRO-LLO DE PRO-YECTOS 3	12/09/2024	10/10/2024	10	10	N/A
2024610101609 72	202444010006 351	GRUPO DE GESTION POST-CON-TRACTUAL	03/07/2024	25/07/2024	10	6	N/A
2024610102615 02	202410010006 751	OFICINA ASE-SORA JU-RIDICA	16/10/2024	08/11/2024	5	11	N/A
2024610101652 92	202410010005 061	GRUPO DE CONTABILIDAD	08/07/2024	02/08/2024	10	9	N/A
2024610101712 02	202432010015 321	GRUPO DE DESARRO-LLO DE PRO-YECTOS 2	12/07/2024	15/08/2024	10	13	N/A

Fuente: elaboración propia de ACI, basado en el análisis de la muestra de auditoría

Adicionalmente, se identificaron 3 radicados de salida, en donde a pesar de que se suscribieron previo a la fecha de vencimiento de la petición, no fue posible comprobar la entrega efectiva dado que en el sistema LIRA no hay trazabilidad del envío. A continuación, los radicados señalados.

Tabla No. 12. Radicados sin trazabilidad de envío en LIRA

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIÓN
202461010171202	202432010015321	Sin trazabilidad de envío en LIRA
202461010319602	202430010011801	Sin trazabilidad de envío en LIRA
202461010189092	202432010015241	Sin trazabilidad de envío en LIRA

Fuente: elaboración propia de ACI, basado en el análisis de la muestra de auditoría

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

C. Certificado de envío de respuestas

De la muestra revisada, ninguno de los radicados cuenta con el soporte de entrega o notificación al peticionario, incumplimiento la actividad No. 4 del procedimiento P-RC-01 versión 3 en donde se establece: Realizar trazabilidad del envío de respuesta (Verificando en el SGDEA vigente, el cargue de la certificación de entrega para los envíos digitales o prueba de envío para los envíos físicos.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE TIPOLOGÍA Y TÉRMINO DE RESPUESTA

Tras el análisis de la muestra, se identificó variaciones en la tipología de tres (3) PQRSDf asignadas en el momento de recepción vs la adecuación realizada por la ACI. Como se muestra a continuación:

Tabla No. 13. PQRSDf con diferencias en la tipología asignada.

RADICADO DE ENTRADA	OBSERVACIÓN ACI
202461010197582	La tipología asignada inicialmente fue petición de información, sin embargo, corresponde a una petición de interés particular, lo cual afecta el plazo indicado en la base para dar respuesta de 10 a 15 días.
202461010170522	La tipología asignada inicialmente fue petición de información, sin embargo, corresponde a una petición de interés particular, lo cual afecta el plazo indicado en la base para dar respuesta de 10 a 15 días.
202461010323032	La tipología asignada inicialmente fue petición de interés particular, sin embargo, corresponde a una petición de información y copias, lo cual afecta el plazo indicado en la base para dar respuesta de 15 a 10 días.

Fuente: elaboración propia de ACI, basado en el análisis de la muestra de auditoría

Es de señalar, que a pesar de que en la recepción se asignó una tipología que no correspondía, estas peticiones fueron contestadas en términos por parte de las dependencias responsables.

CONCLUSIONES

1. La empresa tiene definida en su estructura, una dependencia encargada de recibir y reasignar, a las dependencias correspondientes las PQRSDf.
2. La entidad cumple con los criterios establecidos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el numeral 3.2 y cumple parcialmente el numeral 4.10.2 d.
3. La entidad tiene establecidos canales de atención físicos, telefónicos y virtuales, que permiten a la ciudadanía y clientes interponer las diferentes PQRSDf.
4. Para el segundo semestre del año, la empresa recibió un total de 771 peticiones, siendo el canal virtual correo electrónico con un 94% el medio más utilizado para interponer PQRSDf.
5. Las dependencias que recibieron mayor número de peticiones durante el semestre fueron el grupo de desarrollo de proyectos 3 con el 18%; el Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 con 14% y el Grupo de Gestión Post contractual con 12%.
6. Del análisis de una muestra de 67 PQRSDf, se identificó que el atributo de efectividad se incumplió en 2 y la oportunidad se incumplió en 23 PQRSDf.

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

7. De la muestra de 67 PQRSFD, se identificó que en 3 casos la tipología asignada no corresponde con el tipo de petición.

RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las PQRSFD.
2. Se sugiere llevar a cabo las acciones pertinentes para optimizar la accesibilidad y la visibilidad del formulario destinado a la interposición de peticiones en el sitio web de la entidad.
3. Se recomienda dar cumplimiento al numeral 4.10.2 d del Índice de transparencia activa, incluyendo en los informes trimestrales de PQRSFD el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
4. Socializar de manera trimestral con las diferentes dependencias los términos para dar traslado por competencia a las PQRSFD, y los términos establecidos por la ley para la atención de las diferentes tipologías, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015.
5. Continuar generando alertas para lograr la oportunidad en la respuesta a las PQRSFD.
6. Sensibilizar a los integrantes de las diferentes dependencias respecto de la aplicación de los atributos de efectividad y oportunidad en las respuestas suministradas.
7. Se recomienda socializar de manera semestral con el personal encargado de la recepción de PQRSFD, las diferentes tipologías de peticiones y términos establecidos por la norma para emitir respuesta.
8. Se recomienda la conformación de una base de datos en la que se identifiquen los colaboradores que en cada una de las dependencias tramitan PQRSFD, con la finalidad de llevar un control y seguimiento respecto de la participación en el sistema virtual de enseñanza para la Gestión de PQRSFD.
9. Incluir en el sistema de Gestión documental los certificados de envío con sus respectivos acuses de recibo.
10. Modificar la Resolución No. 074 de 2021, con la finalidad de actualizar los correos electrónicos con los cuales la empresa dispone dentro de los canales virtuales para la recepción de PQRSFD.

Atentamente,

ORLANDO CORREA NUÑEZ
Asesor con funciones de Control Interno

Elaboró: Luz Adriana Franco Garcia – Contratista ACI