

Informe de Gestión de PQRDSF del Primer Trimestre 2025

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
Del 1º de enero al 31 de marzo de 2025



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	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 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 **primer trimestre** del año 2025, en el periodo comprendido desde el 1º de enero hasta el 31 de marzo; en él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención de las PQRDSF y la asignación por grupo responsable.



TR-CO22-96290



CMD-SG-00012



TR-CO22-962904



TR-CO22-962902



TR-CO22-962901

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 **primer trimestre** del año 2025, recibidas en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. – ENTerritorio S.A., por los diferentes canales de atención dispuestos por la empresa 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 empresa por los diferentes canales de atención, para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2025, 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 empresa en el siguiente enlace: <https://www.enterritorio.gov.co> donde podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- Correo electrónico: La empresa 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

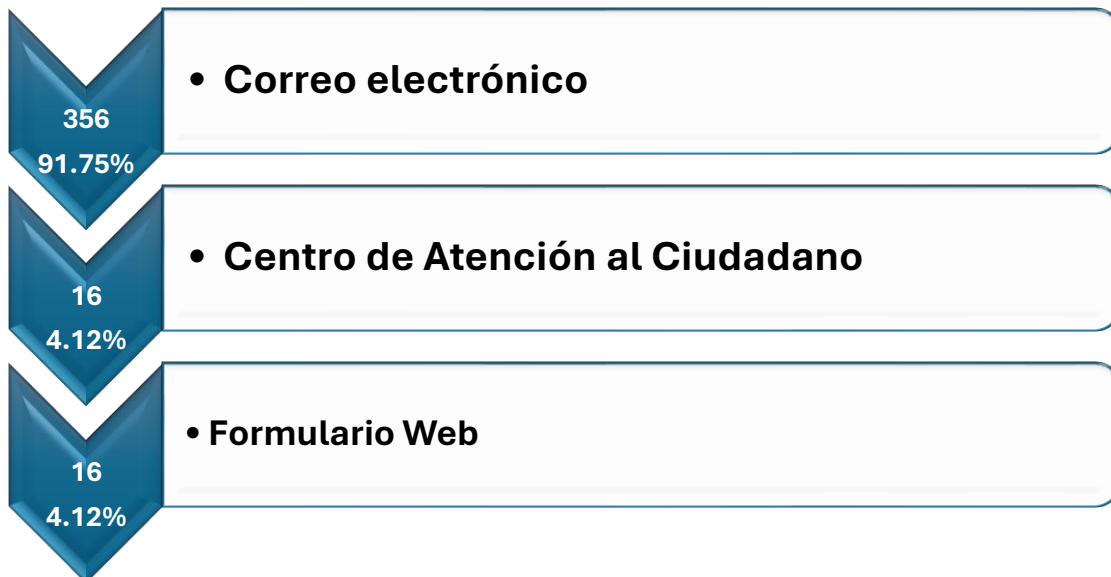
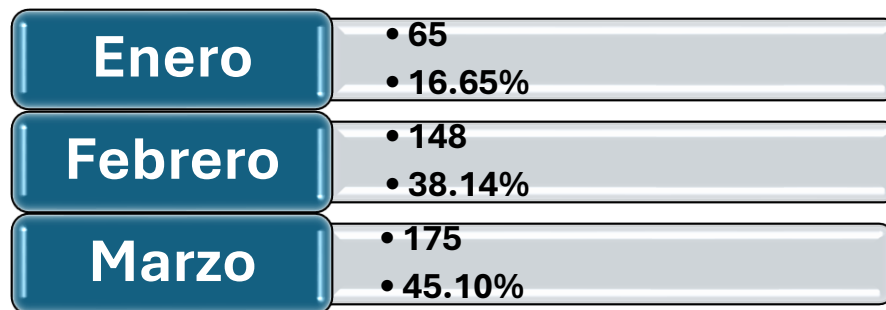
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **primer trimestre** del año 2025 del 1º de enero al 31 de marzo de 2025, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, 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.

PQRDSF GESTIONADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

388



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	166	42,78%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	148	38,14%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	47	12,11%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	9	2,32%
DENUNCIAS	7	1,80%
PETICIÓN DE CONSULTA	5	1,29%
RECLAMOS	3	0,77%
QUEJAS	2	0,52%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0,26%
	388	

4.3 Gestión por los grupos de Presidencia, Subgerencias y Asesorías durante en el periodo evaluado.

A continuación, se presenta la relación de la asignación a los grupos de la Presidencia, Subgerencias y Asesorías, responsables de la gestión de las PQRDSF para ser tramitadas en el **primer trimestre** de 2025.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS / ASESORÍAS	CANDIDAD PQRDSF	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	157	40,46%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	74	19,07%
SUBGERENCIA FINANCIERA	67	17,27%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	41	10,57%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	22	5,67%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	3,35%
PRESIDENCIA	13	3,35%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	0,26%
	388	

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 **primer trimestre** de 2025, indicando también la oportunidad en la atención:

GRUPO DE TRABAJO	CUMPLE TÉRMINOS	%	NO CUMPLE TÉRMINOS	%	TOTAL
GRUPO DE CONTABILIDAD	48	96,00%	2	4,00%	50
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	48	97,96%	1	2,04%	49
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	45	93,75%	3	6,25%	48
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	24	53,33%	21	46,67%	45
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	23	71,88%	9	28,13%	32
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	17	68,00%	8	32,00%	25
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	18	72,00%	7	28,00%	25
SUBGERENCIA FINANCIERA	14	82,35%	3	17,65%	17
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	9	64,29%	5	35,71%	14
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11	91,67%	1	8,33%	12
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	11	91,67%	1	8,33%	12
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	9	90,00%	1	10,00%	10
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	5	55,56%	4	44,44%	9
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	6	85,71%	1	14,29%	7
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	100,00%	-	0,00%	6
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	6	100,00%	-	0,00%	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	75,00%	1	25,00%	4
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	100,00%	-	0,00%	3
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2	66,67%	1	33,33%	3
GRUPO DE PLANEACIÓN CONTRACTUAL	-	0,00%	2	100,00%	2
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	100,00%	-	0,00%	2
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	100,00%	-	0,00%	1
PRESIDENCIA	1	100,00%	-	0,00%	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	100,00%	-	0,00%	1
					388

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

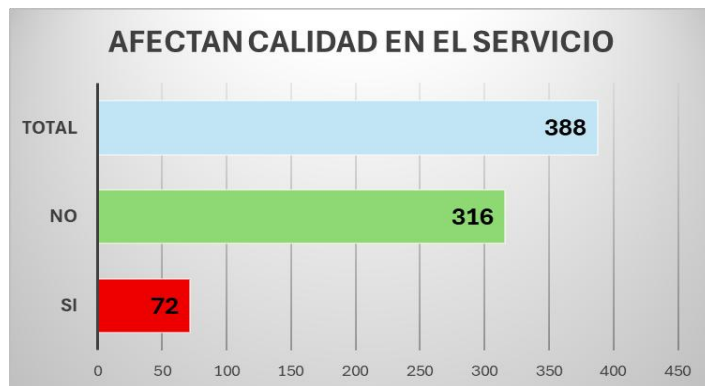
De las 388 PQRDSF gestionadas en el **primer trimestre** de 2025, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

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:

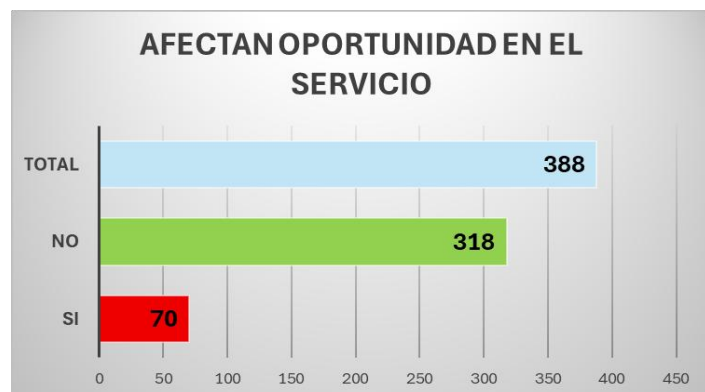
1. PQRDSF que no tienen respuesta asociada en el SGDEA – LIRA Total: 0
2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma: Total: 70
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores Total: 2

De las 388 PQRDSF para gestión durante el **primer trimestre** de 2025, **72** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros establecidos.



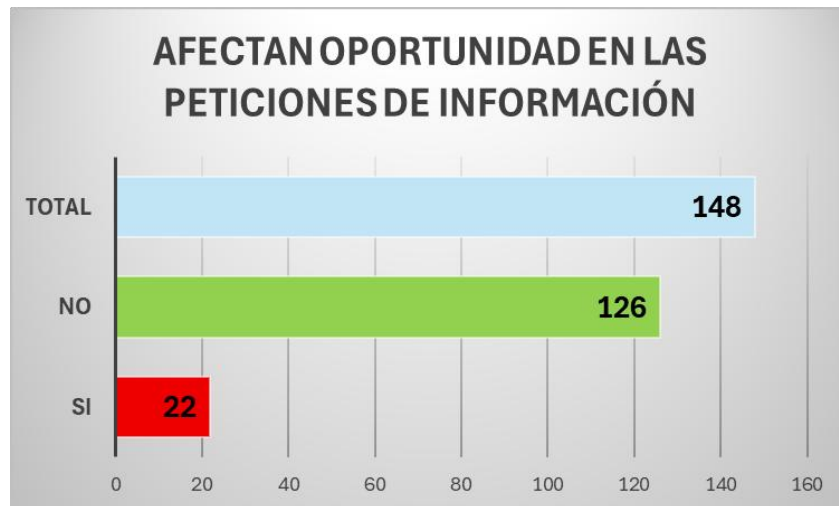
4.7 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.

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 petitionarios en el periodo:



4.8 Peticiones de información.

Para este periodo se recibieron un total de 148 Peticiones de Información, que obedecen al 38.14% 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 **primer trimestre** de 2025 ingresaron dos (2) **quejas** así:

- Inconformidad con el trato recibido en oferta económica.
- Inconformidad por presunta obra inconclusa.

También ingresaron tres (3) **reclamos** referentes a los siguientes temas:

- Reiteración de solicitudes anteriores (2).
- Presunto incumplimiento de pagos salariales por parte de un tercero.

4.10 Tutelas y traslados por competencia.

- ❖ Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el primer trimestre de 2025 se atendieron cuatro (4) 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 **primer trimestre** de 2025 se realizaron seis (6) traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

- Peticiones de información: (2).
- Peticiones de interés particular (2)
- Peticiones entre autoridades (2).

❖ 4.11 Sugerencias.

Durante el periodo no se presentaron sugerencias de particulares haciendo referencia a mejorar el servicio que presta la empresa, 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

Durante el primer trimestre de 2025, no se negó ninguna PQRDSF a los peticionarios.



TR-CO22-96290



CMD-SG-00012



TR-CO22-96294



TR-CO22-96292



TR-CO22-96291

5. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El 96% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo de medición se recibió el 91,75% de las PQRDSF por medio de los correos correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 4,12% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 4,12% 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 166, que corresponde al 42.78%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF fueron en su orden, el grupo de Contabilidad con el 12.89%, Gestión Post Contractual con el 12.63%, Desarrollo de Proyectos 3 con el 12.37% y Desarrollo de Proyectos 1 con el 11.66%.
- Los grupos de la Sugerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 40,46% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2025, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 82% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 18,56% 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 14,86%.

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

- ❖ En el primer trimestre de 2025 se presentó una (1) PQRDSF más que en el cuarto trimestre de 2024.
- ❖ La petición entre autoridades fue la más frecuente en los dos periodos comparados.
- ❖ En el cuarto 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 primer trimestre de 2025 fue el grupo de Contabilidad.
- ❖ Los grupos pertenecientes a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos se encargaron de gestionar la mayoría de las PQRDSF, tanto en el cuarto trimestre de 2024 como en el primer trimestre de 2025.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF, se mantuvo en un 82% de cumplimiento, en los dos (2) periodos comparados.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL CUARTO TRIMESTRE

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del cuarto 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” y se enviaron periódicamente piezas de comunicación internas, invitando a realizar el E-Learning de 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, así mismo se solicitaron mejoras en las estadísticas del SGDEA – Lira, que faciliten el seguimiento y la gestión.

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 PRIMER TRIMESTRE 2025

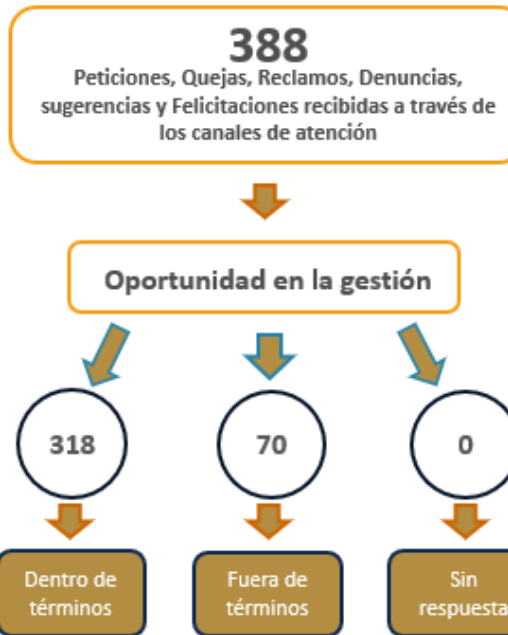
(enero – febrero – marzo)

Uso de canales de atención

91,75%	• Correo Electrónico
4,12%	• Presencial
3,12%	• Sitio web
-	• Verbal Telefónico
-	• Verbal Presencial

Tipo de petición

42,78%	• Petición entre autoridades
38,14%	• Petición de información
12,11%	• Petición de Interés Particular
2,32%	• Congreso de la República
1,80%	• Denuncias
1,29%	• Consultas
0,77%	• Reclamos
0,52%	• Quejas
0,26%	• Petición de interés general
0%	• Reclamación administrativa



PQRDSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

