

Informe de Gestión de PQRDSF del Segundo Trimestre 2025

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
Del 1º de abril al 30 de junio 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
3.1.2 Virtual	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 Gestión por los grupos de Presidencia, Subgerencias y Asesorías durante en el periodo evaluado.	8
4.4 Asignación por grupo de trabajo responsable.....	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.....	12
4.11 Sugerencias.....	12
5. TÍTULO III – CONCLUSIONES	13
6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025.....	14
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE	15
8. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES	16
9. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025.....	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 **segundo trimestre** del año 2025, en el periodo comprendido desde el 1º de abril hasta el 30 de junio; 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.

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 empresa 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 **segundo 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.



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 empresa por los diferentes canales de atención, para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio 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

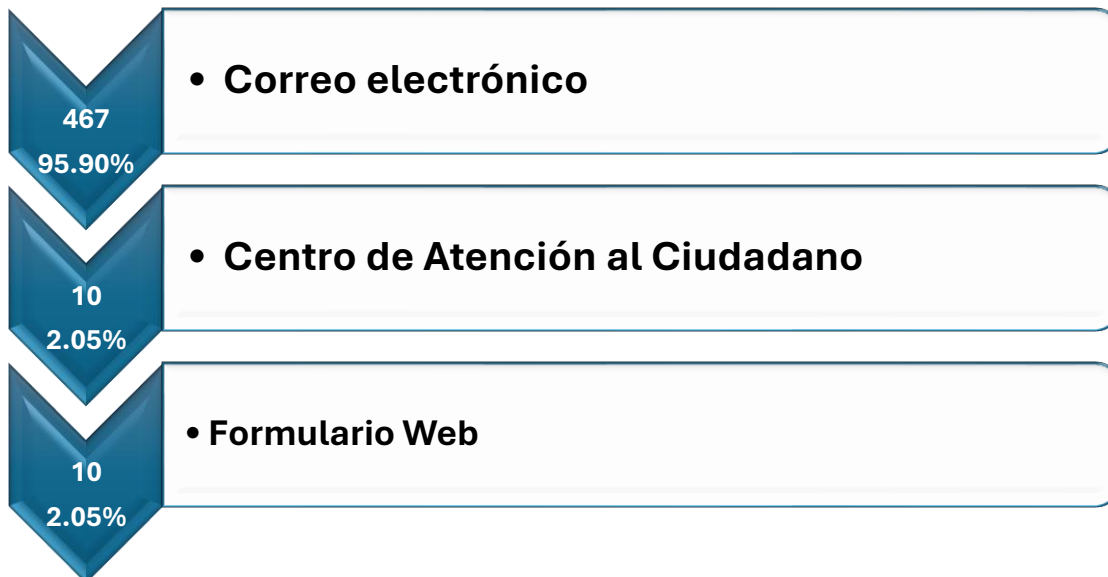
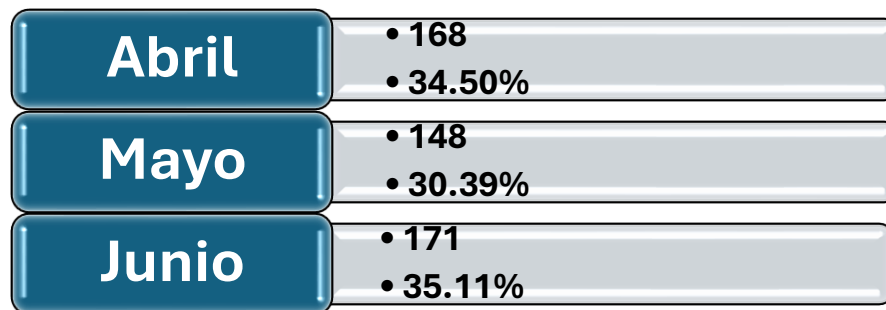
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **segundo trimestre** del año 2025 del 1° de abril al 30 de junio de 2025, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

487



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PQRDSF	CANTIDAD PQRDSF	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	235	48,25%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	190	39,01%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	34	6,98%
RECLAMOS	8	1,64%
DENUNCIAS	5	1,03%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	4	0,82%
PETICIÓN DE CONSULTA	3	0,62%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	3	0,62%
QUEJAS	3	0,62%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	0,41%
	487	

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 **segundo trimestre** de 2025.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS / ASESORÍAS	CANTIDAD PQRDSF	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	213	43,74%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	99	20,33%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	60	12,32%
SUBGERENCIA FINANCIERA	50	10,27%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	39	8,01%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	2,67%
PRESIDENCIA	13	2,67%
	487	

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

GRUPO DE TRABAJO	CUMPLE TÉRMINOS	%	NO CUMPLE TÉRMINOS	%	TOTAL
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	59	76,62%	18	23,38%	77
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	74	97,37%	2	2,63%	76
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	48	85,71%	8	14,29%	56
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	48	92,31%	4	7,69%	52
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	44	88,00%	6	12,00%	50
GRUPO DE CONTABILIDAD	37	100,00%	-	0,00%	37
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	26	96,30%	1	3,70%	27
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	17	65,38%	9	34,62%	26
SUBGERENCIA FINANCIERA	13	100,00%	-	0,00%	13
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	10	90,91%	1	9,09%	11
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	9	90,00%	1	10,00%	10
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	87,50%	1	12,50%	8
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	5	71,43%	2	28,57%	7
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	6	85,71%	1	14,29%	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	60,00%	2	40,00%	5
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	3	75,00%	1	25,00%	4
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	2	50,00%	2	50,00%	4
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	66,67%	1	33,33%	3
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	2	100,00%	-	0,00%	2
GRUPO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	100,00%	-	0,00%	2
PRESIDENCIA	2	100,00%	-	0,00%	2
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	2	100,00%	-	0,00%	2
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS	-	0,00%	1	100,00%	1
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	0,00%	1	100,00%	1
GRUPO DE PLANEACIÓN CONTRACTUAL	1	100,00%	-	0,00%	1
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	1	100,00%	-	0,00%	1
					487

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

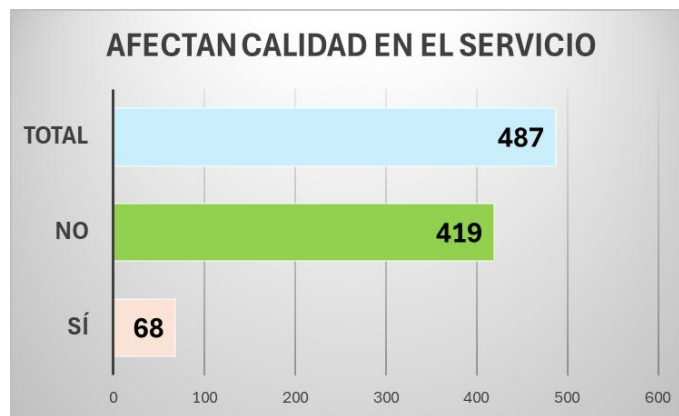
De las 487 PQRDSF gestionadas en el **segundo trimestre** de 2025, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

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:

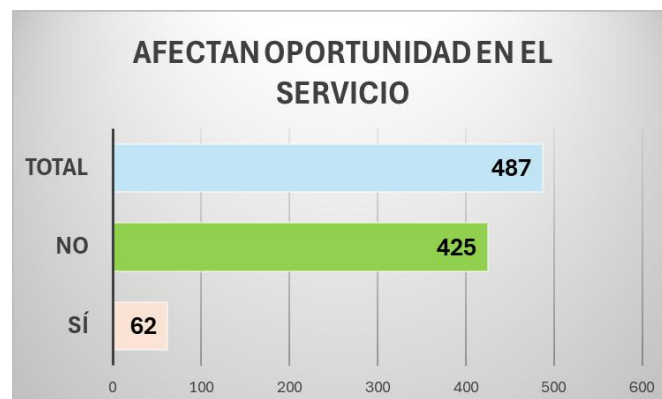
1. PQRDSF que no tienen respuesta asociada en el SGDEA – LIRA Total: 0
2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma: Total: 62
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores Total: 6

De las 487 PQRDSF para gestión durante el **segundo trimestre** de 2025, **68** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros establecidos.



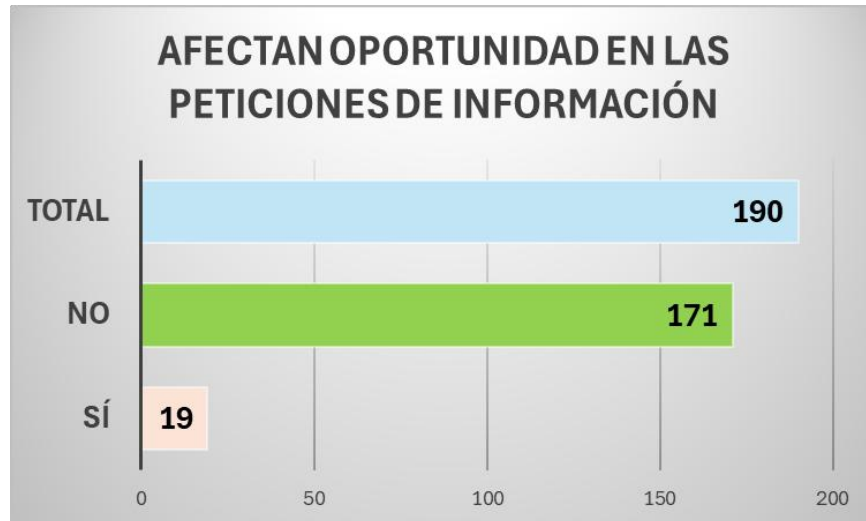
4.7 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.

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 190 Peticiones de Información, que obedecen al 39.01% de las PQRDSF gestionadas por la empresa, de las cuales 19 no cumplieron con la oportunidad en la gestión.



4.9 Quejas y reclamos

En el **segundo trimestre** de 2025 ingresaron dos (3) **quejas** así:

- Inconformidad con presuntas irregularidades en obra.
- Convivencia interna.
- Solicitud de pago de contratista.

También ingresaron ocho (8) **reclamos** referentes a los siguientes temas:

- Inconformidad con respuesta anterior (1).
- Reiteración de solicitudes anteriores (6).
- Inconformidad por manejo de siniestro (1).

4.10 Tutelas y traslados por competencia.

- ❖ Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el segundo trimestre de 2025 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 **segundo trimestre** de 2025 se realizaron siete (7) traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 así:
 - Peticiones de información: (1).
 - Peticiones entre autoridades (6).

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 segundo trimestre de 2025, no se entregó información a una (1) PQRDSF por tener carácter privado, y se informó al peticionario que se hace necesario que la información sea solicitada por la autoridad judicial pertinente, de acuerdo con la normatividad vigente.

5. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El 98% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo de medición se recibió el 95,90% de las PQRDSF por medio de los correos correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 2,05% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 2,05% 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 235, que corresponde al 48.25%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 1 con el 15.81%, Gestión Post Contractual con el 15.61%, Desarrollo de Proyectos Especiales con el 11.50% y Desarrollo de Proyectos 3 con el 10.68%.
- Los grupos de la Sugerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 43,74% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1º de abril y el 30 de junio de 2025, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 87% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 13.96% 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 12.73%.

6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

- ❖ En el segundo trimestre de 2025 se registraron 99 PQRDSF más que en el primer trimestre de 2025.
- ❖ La petición entre autoridades fue la más frecuente en los dos periodos comparados.
- ❖ En el segundo trimestre de 2025 el grupo de Desarrollo de Proyectos 1, 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 segundo trimestre de 2025, como en el primero de la misma vigencia.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF fue del 82% de cumplimiento, mientras que en el segundo trimestre aumentó al 87%.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 20254, 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 de “Gestión de PQRDSF” y se enviaron periódicamente piezas de comunicación internas, invitando a realizarlo.
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 SEGUNDO TRIMESTRE 2025

(abril – mayo – junio)

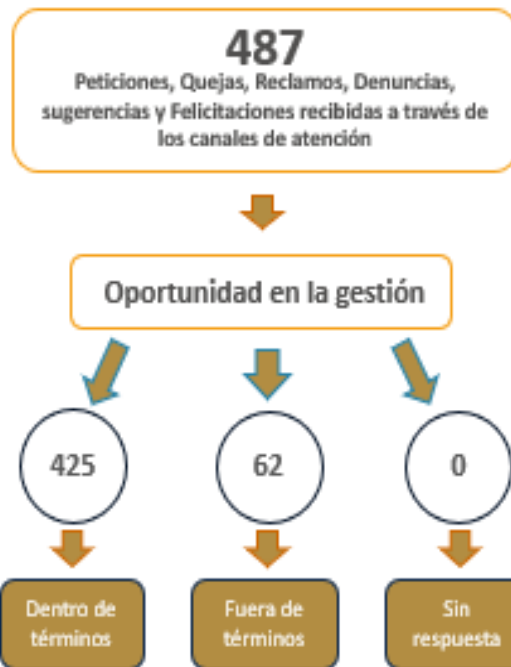
RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Uso de canales de atención

95,90%	• Correo Electrónico
2,05%	• Presencial
2,05%	• Sitio web
-	• Verbal Telefónico
-	• Verbal Presencial

Tipo de petición

48,25%	• Petición entre autoridades
39,01%	• Petición de información
6,98%	• Petición de Interés Particular
1,64%	• Reclamos
1,03%	• Denuncias
0,82%	• Reclamaciones Administrativas
0,62%	• Consultas
0,62%	• Quejas
0,62%	• Peticiones del Congreso
0,41%	• Petición de interés general



PQRDSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

