

Informe de Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones - PQRDSF del Tercer Trimestre 2025

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
del 1º de julio al 30 de septiembre 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.	12
4.11 Traslados por competencia.	12
4.12 Sugerencias.	12
4.13 Negación de información.	12
5. TÍTULO III – CONCLUSIONES	13
6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025	14
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025	15
8. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES	16
9. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF TERCER 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 **tercer trimestre** del año 2025, en el periodo comprendido desde el 1º de julio hasta el 30 de septiembre; 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

Dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión de las PQRDSF recibidas en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A. – ENTerritorio S.A., para ser atendidas en el **tercer trimestre** del año 2025, en cumplimiento de la normatividad vigente que regula el Derecho Fundamental de Petición, la Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, y la Lucha contra la Corrupción.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción, radicación, tipificación, asignación, seguimiento, control, gestión y finalización de las PQRDSF que ingresaron a Enterritorio S.A., para ser resueltas durante el tercer trimestre de 2025 (julio – agosto – septiembre) y termina con la consolidación y publicación del presente informe, en el sitio web de la empresa.



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 julio y el 30 de septiembre 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

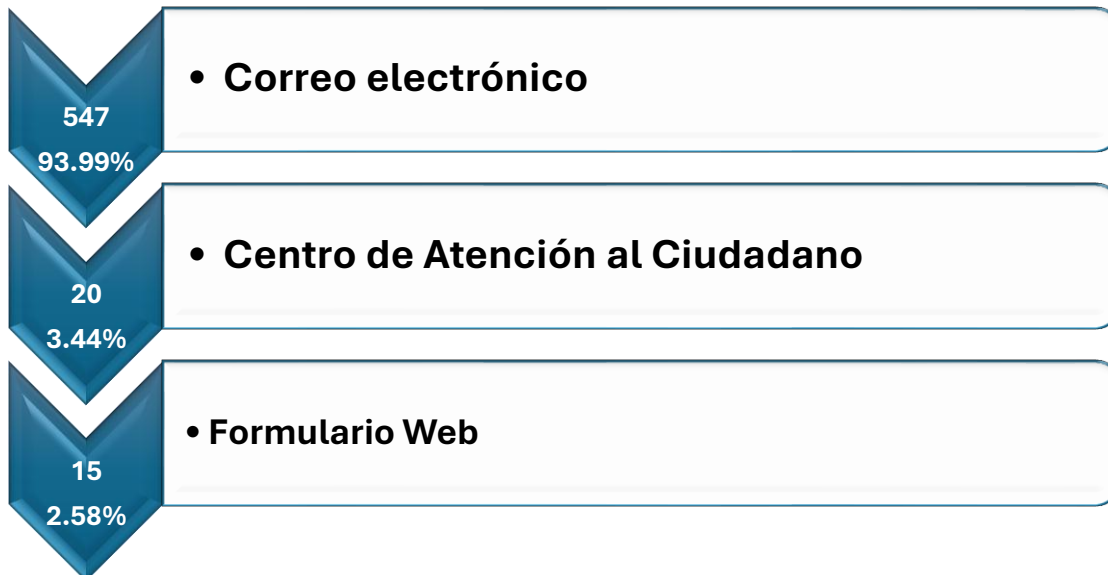
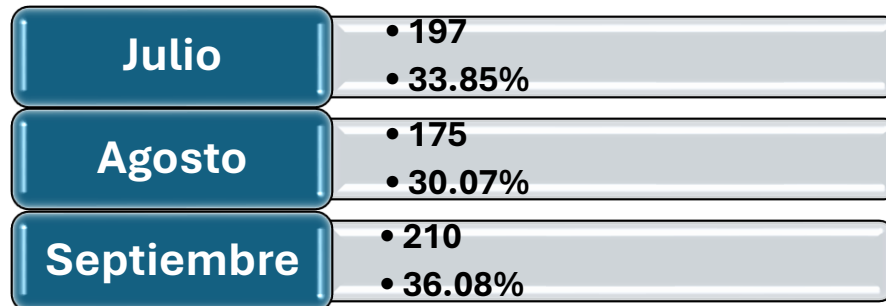
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **tercer trimestre** del año 2025 del 1º de julio al 30 de septiembre de 2025, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos,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

582



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PQRDSF	CANTIDAD	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	277	47,59%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	180	30,93%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	85	14,60%
RECLAMOS	13	2,23%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	6	1,03%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	1,03%
QUEJAS	6	1,03%
DENUNCIAS	5	0,86%
CONSULTAS	2	0,34%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	2	0,34%
	582	

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 **tercer trimestre** de 2025.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS / ACI / OAJ	TOTAL PQRDSF	% / TOTAL
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	283	48,63%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	131	22,51%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	71	12,20%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	35	6,01%
SUBGERENCIA FINANCIERA	27	4,64%
PRESIDENCIA	21	3,61%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	2,23%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	0,17%
	582	

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

DEPENDENCIA	TOTAL PQRDSF	% / TOTAL	CUMPLE TÉRMINOS	%	NO CUMPLE TÉRMINOS	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	117	20,10%	102	87,18%	15	12,82%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	81	13,92%	80	98,77%	1	1,23%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	71	12,20%	64	90,14%	7	9,86%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	56	9,62%	50	89,29%	6	10,71%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	45	7,73%	27	60,00%	18	40,00%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	38	6,53%	24	63,16%	14	36,84%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	33	5,67%	24	72,73%	9	27,27%
GRUPO DE CONTABILIDAD	26	4,47%	21	80,77%	5	19,23%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	26	4,47%	22	84,62%	4	15,38%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14	2,41%	13	92,86%	1	7,14%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	14	2,41%	13	92,86%	1	7,14%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	1,89%	11	100,00%	-	0,00%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	10	1,72%	9	90,00%	1	10,00%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	7	1,20%	4	57,14%	3	42,86%
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	7	1,20%	7	100,00%	-	0,00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	6	1,03%	6	100,00%	-	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	5	0,86%	2	40,00%	3	60,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	0,86%	3	60,00%	2	40,00%
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	3	0,52%	3	100,00%	-	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	2	0,34%	2	100,00%	-	0,00%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0,34%	2	100,00%	-	0,00%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	0,17%	1	100,00%	-	0,00%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS	1	0,17%	1	100,00%	-	0,00%
GRUPO DE PRESUPUESTO	1	0,17%	1	100,00%	-	0,00%
	582		492		90	

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

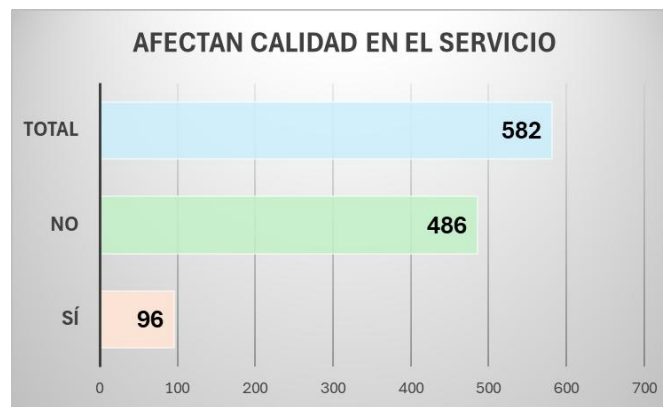
De las 582 PQRDSF gestionadas en el **tercer trimestre** de 2025, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

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:

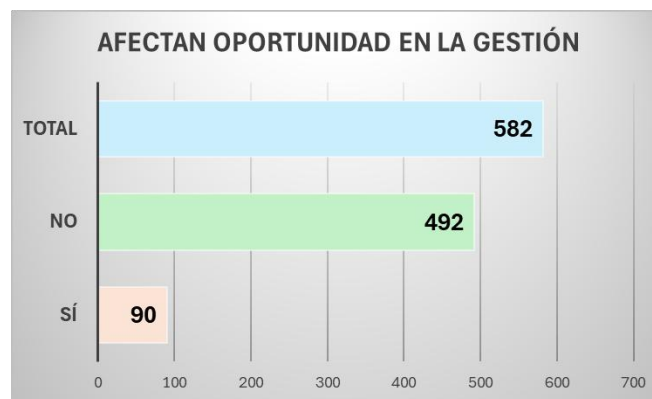
1. PQRDSF que no tienen respuesta asociada en el SGDEA – LIRA. Total: 6
2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma. Total: 84
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores. Total: 6

De las 582 PQRDSF para gestión durante el **tercer trimestre** de 2025, **96** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros establecidos.



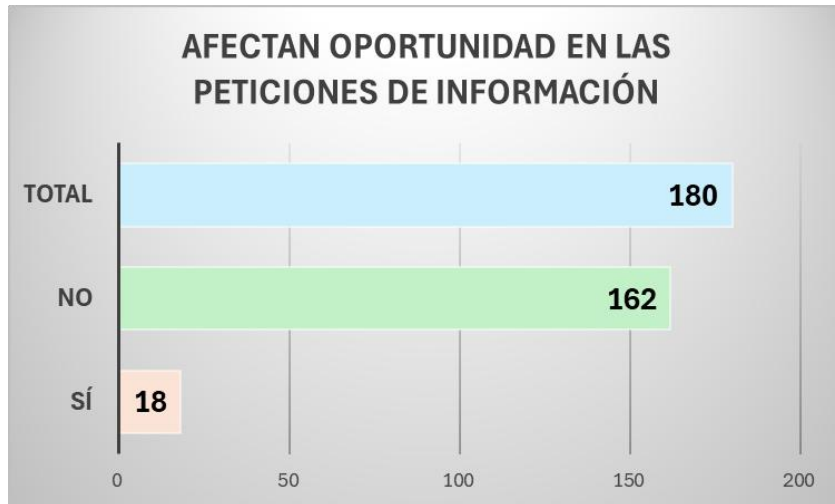
4.7 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.

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 180 Peticiones de Información, que obedecen al 30.93% de las PQRDSF gestionadas por la empresa, de las cuales 18 no cumplieron con la oportunidad en la gestión.



4.9 Quejas y reclamos

En el **tercer trimestre** de 2025 ingresaron seis (6) **quejas** así:

- Descontento de veedores del Carmen de Bolívar por programar reunión presencial en Bogotá, para tratar temas de obra inconclusa en el municipio. (1)
- Presunto incumplimiento de pagos por parte de contratista de Enterritorio S.A., a trabajadores en obra realizada en Arauquita. (3)
- Presunta suplantación de identidad de ingeniera civil en obra de la Guajira. (1)
- Demora en desembolso de contratista de la empresa. (1)

También ingresaron trece **reclamos** referentes a los siguientes temas:

- Reiteración de solicitudes anteriores (10).
- Inconformidad con respuesta de solicitud de certificación técnica. (1)
- Presuntas inconsistencias en SECOP ii para suscripción de contrato. (1)
- Inconformidad con la aplicación de la reforma laboral. (1)

4.10 Tutelas.

Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el tercer trimestre de 2025 se atendieron tres (3) 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.

4.11 Traslados por competencia.

Durante el **tercer trimestre** de 2025 se realizaron tres (3) traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 así:

- Peticiones de información: (3).

4.12 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

4.13 Negación de información.

Durante el tercer trimestre de 2025, no se entregó información de un punto específico de una petición de interés particular, por tener carácter de reserva y, se informó al peticionario, acerca de las acciones que debe adelantar para acceder a la información solicitada, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

5. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El 97% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo de medición se recibió el 93.99% de las PQRDSF por medio de los correos correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 3,44% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 2,57% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la empresa.
- La petición entre autoridades fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con un total de 277 que corresponde al 47.59%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 1 con el 20.10%, Gestión Post Contractual con el 13.92%, Desarrollo de Proyectos Especiales con el 12.20% y Desarrollo de Proyectos 3 con el 9.62%.
- Los grupos de la Sugerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 48,63% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2025, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 85% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 16.49% 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 10%.

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

- ❖ En el tercer de 2025 se registraron 95 PQRDSF más que en el segundo trimestre de 2025.
- ❖ La petición entre autoridades fue la más frecuente en los dos periodos comparados.
- ❖ El grupo de Desarrollo de Proyectos 1, fue el grupo con mayor número de PQRDSF asignadas para gestión, en el segundo y tercer trimestre de 2025.
- ❖ Los grupos pertenecientes a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos se encargaron de gestionar la mayoría de las PQRDSF, tanto en el segundo y tercer trimestre de 2025.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF fue del 85% de cumplimiento en el tercer trimestre de 2025, mientras que en el segundo trimestre fue de 87%.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del segundo trimestre de 2025, 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 para 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 TERCER TRIMESTRE 2025

(julio – agosto – septiembre)

Uso de canales de atención

93,99%	• Correo Electrónico
3,44%	• Presencial
2,57%	• Sitio web
-	• Verbal Telefónico
-	• Verbal Presencial

Tipo de petición

47,59%	• Petición entre autoridades
30,93%	• Petición de información
14,60%	• Petición de Interés Particular
2,23%	• Reclamos
1,03%	• Peticiones del Congreso
1,03%	• Peticiones de interés general
1,03%	• Quejas
0,86%	• Denuncias
0,34%	• Consultas
0,34%	• Reclamaciones administrativas



PQRDSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

