

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

N.º 8

**EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL S.A ASESORIA DE CONTROL
INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRDSF- II SEMESTRE 2025**

**PERIODO EVALUADO: II
SEMESTRE DE 2025**

**Elaborado:
Febrero 2026**

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

CONTENIDO

Tabla de contenido

INFORMACIÓN GENERAL:.....	3
DESARROLLO DEL INFORME:	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA)	3
MARCO LEGAL	3
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4
1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR, RADICAR, REASIGNAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRDSF Y CANALES DE ATENCIÓN.....	4
2. FORMULARIO RADICACIÓN DE PETICIONES-CUMPLIMIENTO NUMERAL 2.4.3 MENU ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA (anexo 2 de la resolución MinTIC 1519 2020)	5
3. NÚMERO DE PQRDSF RECIBIDAS POR MES, DEPENDENCIA Y TIPOLOGÍA	12
4. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRDSF, PRESENTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025	15
5. RADICADOS DE SALIDA SIN TRAZABILIDAD Y ASOCIACIÓN DE RESPUESTA EN EL MISMO CASO DEL SGDEA DE INGRESO DE LA PQRDSF Y ASOCIACIÓN DE RADICADO DE RESPUESTA EFECTIVA EN MATRIZ DE SEGUIMIENTO.	22
6. TENDENCIA EN OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRDSF COMPARANDO EL I SEMESTRE DE 2025 y EL II SEMESTRE 2025.....	23
CONCLUSIONES.....	24
RECOMENDACIONES.....	25

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones PQRDSF- II semestre 2025
TIPO DE INFORME:	Informe de seguimiento
DESTINATARIOS:	Subgerencia Administrativa Grupo de Servicios Administrativos
FUENTE DE INFORMACIÓN:	Información aportada por el grupo de Servicios Administrativos Información que reposa en el Sistema de Gestión Documental Lira
EMITIDO POR:	ORLANDO CORREA NUÑEZ Asesor con Funciones de Control Interno
AUDITOR:	Luz Angela Perilla Acosta

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las PQRSFD, recibidas por ENTerritorio S.A, durante el segundo semestre de 2025 acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSFD recibidas por ENTerritorio S.A, en el segundo semestre de 2025 en atención al artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA)

N/A

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1° artículo 23.
- 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."
- Resolución interna No. 74 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."

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

La entidad cuenta con 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 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:

Identificación de canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
Presencial	Centro de Atención al Ciudadano CAC
Telefónico	Línea transparente 018000914502 y línea telefónica 5940407
Virtual	- Sitio web link “Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencia y felicitaciones” - Correos quejasyreclamos@enterritorio.gov.co y correspondencia.lira@enterritorio.gov.co - Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram

Fuente: Basado en el contenido de la Resolución 074 del 13 de mayo de 2021.

La Resolución interna No. 074 de 2021, en su artículo 9°, establece de manera expresa que las redes sociales institucionales (Facebook, Twitter/X, YouTube e Instagram) forman parte de los canales oficiales de atención al ciudadano para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF). No obstante, en la verificación realizada se evidenció que, si bien las redes sociales se encuentran identificadas como canales de atención, no disponen de un control, una herramienta o formulario específico que permita gestionar las PQRDSF en el Sistema de Gestión Documental (SGDEA), lo que genera un riesgo de incumplimiento normativo y afecta la trazabilidad, oportunidad y calidad de la respuesta.

La ausencia de un mecanismo formal en redes sociales puede derivar en pérdida de información, respuestas informales o falta de registro en el SGDEA, lo cual compromete la eficacia institucional y la confianza ciudadana.

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

2. FORMULARIO RADICACIÓN DE PETICIONES-CUMPLIMIENTO NUMERAL 2.4.3 MENU ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA (anexo 2 de la resolución MinTIC 1519 2020)

Se realizó la validación a través de la página <https://www.enterritorio.gov.co/web/> del botón de Peticiones, quejas reclamos y denuncias, con la finalidad de identificar el acceso a la interposición de peticiones y el cumplimiento de las condiciones del formulario de solicitud identificando lo siguiente:

En la página inicial del formulario PQRS se solicitan datos como tipo de documento, número de identificación y nombres completos. Sin embargo:

- El campo de número de documento permite el ingreso de caracteres alfabéticos, pese a corresponder a un dato numérico.
- Posteriormente el sistema solicita autenticación mediante usuario y contraseña, aun cuando previamente ya se capturaron datos de identificación.
- En caso de no estar registrado, el sistema vuelve a solicitar la misma información previamente ingresada
- La política de tratamiento de datos establecida en esta primera pantalla de inicio tiene una fecha de actualización 12 de febrero 2019

Lo anterior evidencia duplicidad en la recolección de datos y ausencia de validaciones adecuadas.



Ley 1581 de 2012
Protección de datos personales

enterritorio
Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial

AVISO DE PRIVACIDAD

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., informa que es el Responsable del Tratamiento de los datos personales suministrados por Usted, los cuales serán incorporados a nuestras bases de datos y archivos automatizados y/o manuales, para ser tratados en cumplimiento de las finalidades debidamente consentidas por Usted y descritas en nuestra política de tratamiento de información personal, la cual podrá consultar en nuestra página web www.enterritorio.gov.co.

Le recordamos que Usted no se encuentra obligado a dar respuesta a las preguntas que se le formulen sobre datos personales de carácter sensible o a autorizar su tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015. Por tal motivo, ENTerritorio sólo realizará el tratamiento de los datos personales que usted autorice.

Usted podrá hacer uso de sus derechos de acceso, actualización, rectificación o supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de su autorización, cuando sea procedente, a través de una comunicación escrita, acompañada de una copia de su documento de identificación mediante el formulario de radicación de Consultas, Peticiones y Reclamos (que encontrará en nuestra página web), el Centro de Servicio al Ciudadano de la Calle 26 No. 13 – 19 en Bogotá D.C., al

* Número de Documento: * Tipo Documento:

* Primer Nombre/Razón Social: Segundo Nombre:

Primer Apellido: Segundo Apellido:

☒ Entiendo y acepto lo establecido en el presente Aviso de Privacidad y la Política de Tratamiento de la Información

Al momento de ingresar para realizar el registro del usuario la pagina presenta intermitencia y no permite realizar de forma ágil el registro el cual es el primer paso para poder gestionar el PQRS

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

COLEGIO BILINGÜE JFP | wasap web - Búsqueda | WhatsApp | Peticiones Quejas y Reclamos

https://lira.enterritorio.gov.co/ventanillaVirtual/#/signup



ENTERRITORIO S.A.
Sistema de Gestión Documental

Ayuda

luanpeac@hotmail.com

Teléfono Móvil
Escribe el teléfono móvil sin guiones ni espacios. Ej 3026548743

3132834928

País *

Colombia

Departamento *

bogota

Ciudad *

Bogota

Barrio

Tipo de Dirección *

URBANO

RURAL

URBANO

Dirección de Contacto *

Cra 19 a 4 93

Anterior

Siguiente

Cancelar

19°

Buscar

ESP LAA

2:56 p. m.
25/02/2026

Luego de 4 intentos se logró generar el registro exitosamente

Correo: Luz Angela Perilla Acoo | Microsoft Copilot: tu complem | P-RC-01_V04 SEGUIMIENTO_C | Peticiones Quejas y Reclamos

lira.enterritorio.gov.co/ventanillaVirtual/#/signup



ENTERRITORIO S.A.
Sistema de Gestión Documental

Ayuda

Cuenta creada exitosamente

Radicar Solicitud

19°

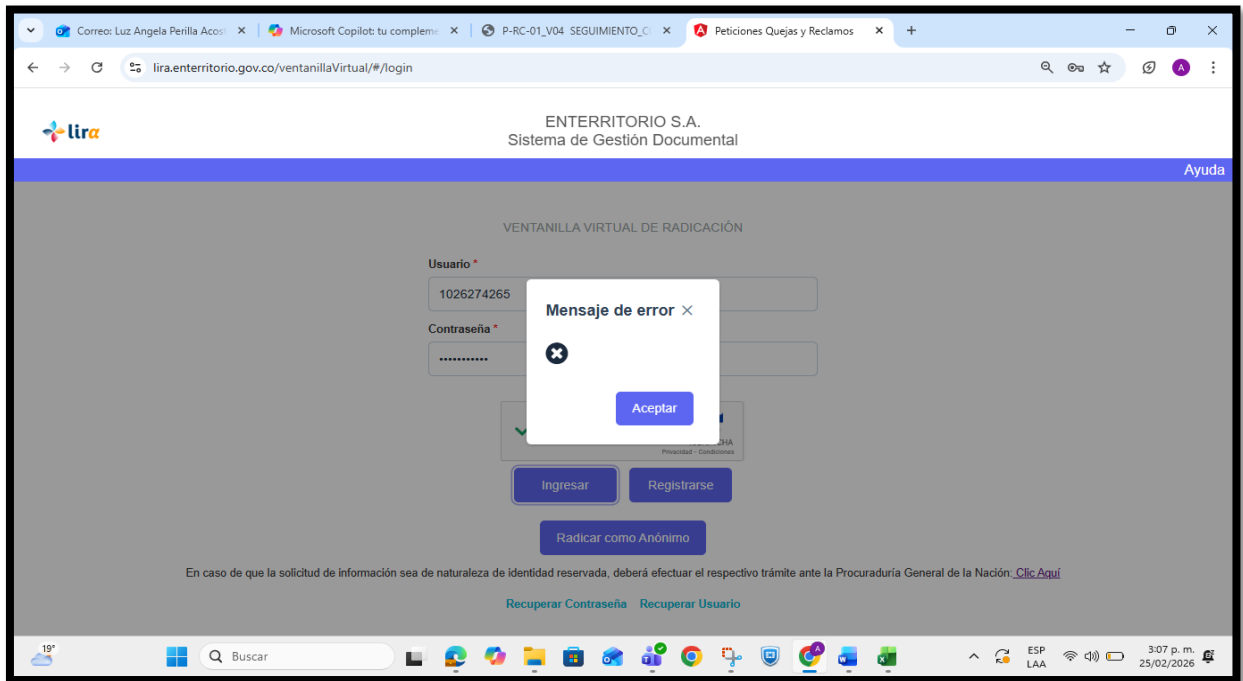
Buscar

ESP LAA

3:04 p. m.
25/02/2026

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

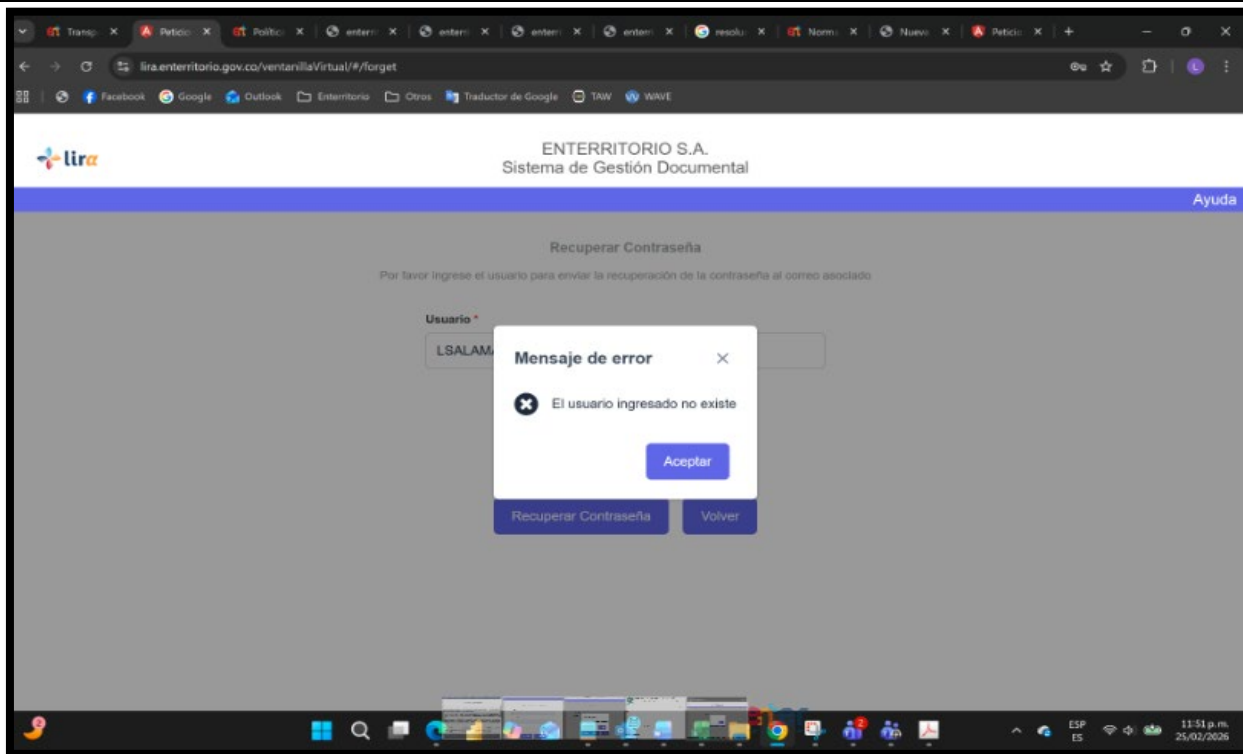
Esto genera la opción de radicar solicitud, pero este botón arroja un error, ocasionando que la ciudadanía deba ingresar nuevamente.



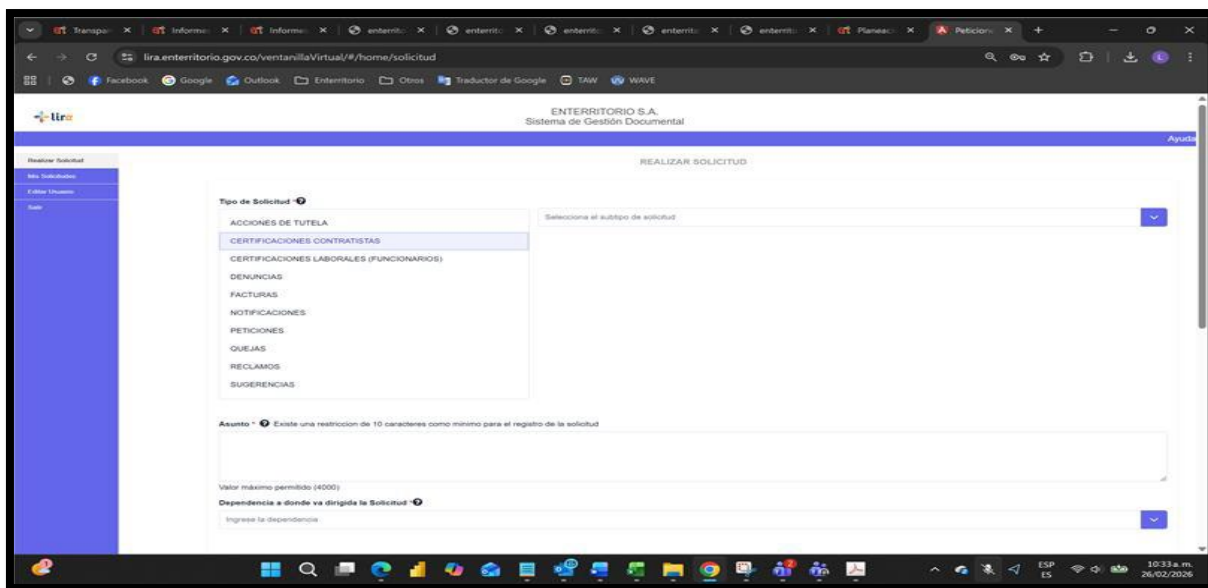
Se observó que al momento de generar una recuperación de contraseña el sistema indica que el usuario no existe y se debe registrar el usuario nuevamente generando un reproceso



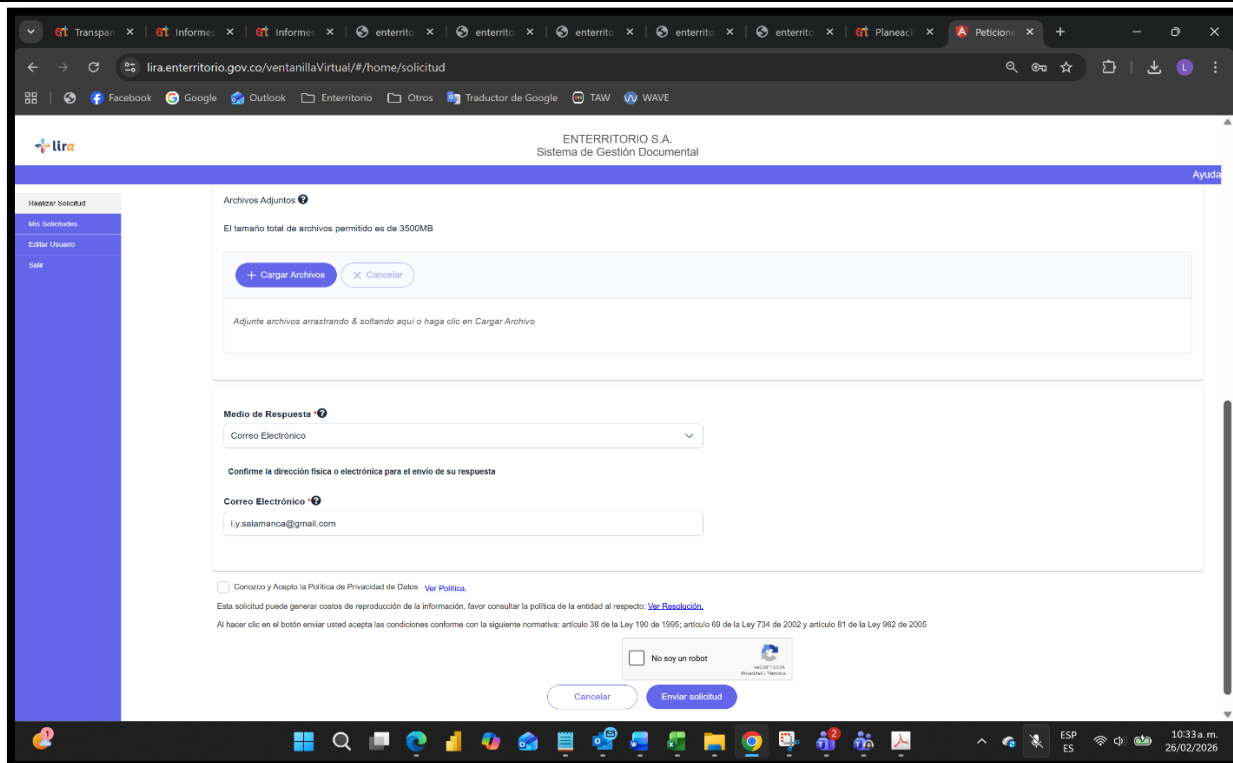
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP



Una vez se ingresa con el usuario se encontró que se mantiene el cumplimiento de los criterios señalados en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Como se muestra a continuación:



 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP



Identificación cumplimiento formulario de solicitud de PQRDSF

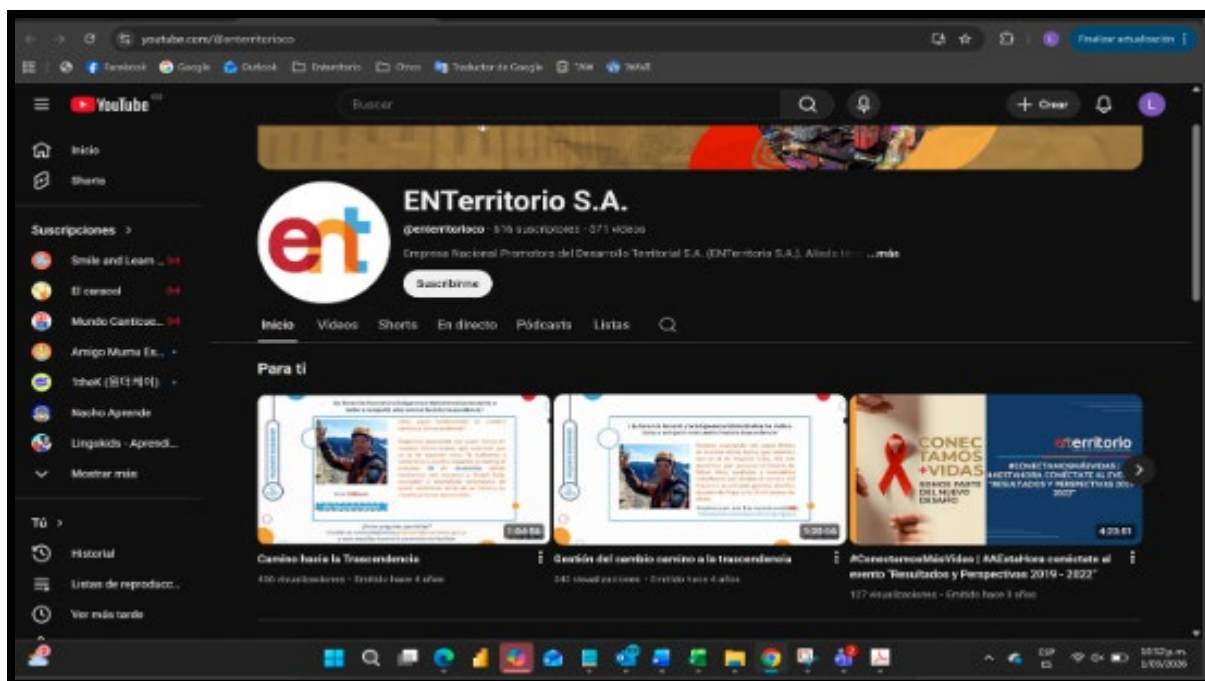
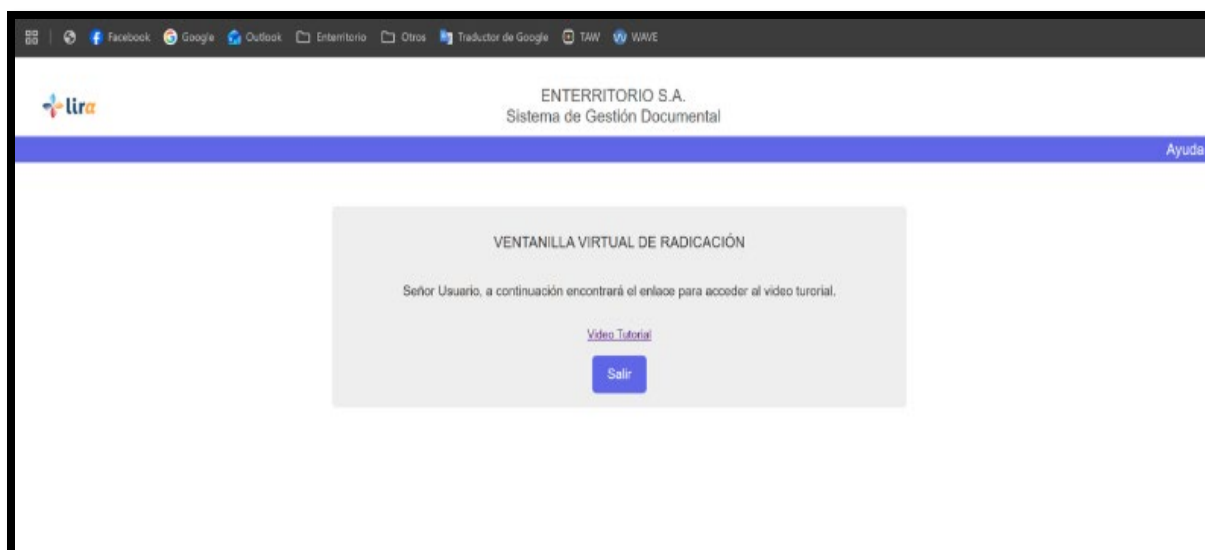
CRITERIO VALIDADO	CUMPLIMIENTO
3.2.1 Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/ Propuesta).	NO CUMPLE
3.2.2. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.	CUMPLE
3.2.3. Tipo de documento 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
3.2.9. Objeto de la PQRSD.	CUMPLE
3.2.10. Adjuntar documentos o anexos.	CUMPLE
3.2.11. Aviso de aceptación de condiciones.	NO CUMPLE
3.2.12. Botón "Enviar".	CUMPLE

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

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

De acuerdo con lo anterior existen 2 criterios con no cumplen debido a:

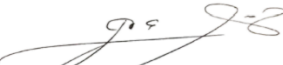
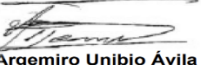
3.2.1 Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/ Propuesta). Este campo en el formulario se encuentra si embargo se especifica que debe contar con una opción de ayuda para determinar la tipología de la PQRS, cuando se intenta ingresar a la ayuda esta la redirecciona a la página de YouTube, pero no al video específico de ayuda.



 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

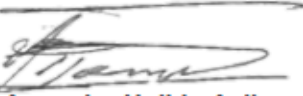
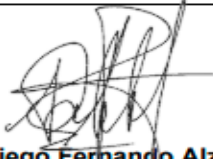
3.2.11. Aviso de aceptación de condiciones. Para esta función se identificó que la política de tratamiento de datos que se encuentra cargada para la aprobación esta desactualizada ya que se presenta la versión 3 de 2021, y en el catalogo documental ya existe la versión 6 de 2025.

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial	POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE ENTERRITORIO	CÓDIGO:	N.A
		VERSIÓN:	03
	GESTIÓN DEL RIESGO	VIGENCIA:	2021-11-02

TABLA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Anny Sofia Alvarez Mendoza Gerente Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos	 Carlos Eduardo Umaña Lizarazo Subgerente Administrativo	Acta No 45 de 21 de septiembre del 2021 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
REVISIÓN METODOLÓGICA  Argemiro Unibio Ávila Gerente Grupo Desarrollo Organizacional CPGA		

Vigente

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE ENTERRITORIO S.A.	CÓDIGO:	O-RI-04
		VERSIÓN:	06
		VIGENCIA:	2025-08-13
	GESTIÓN DEL RIESGO	CLASIFICACIÓN:	IP

TABLA DE APROBACIÓN	
REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR	
REVISÓ	APROBÓ
 Argemiro Unibio Avila Gerente Grupo de Planeación y Desarrollo Organizacional CPGA	 Diego Fernando Alza Alza Subgerente de Estructuración de Proyectos Encargado de las funciones de la Subgerencia Administrativa

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Adicional se observó la publicación de los informes trimestrales hasta el 4 trimestre de 2025.

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 1082 PQRDSF en el segundo semestre de 2025. Distribuidas de la siguiente manera:

Número de peticiones recibidas por mes

MES	No. PQRDSF	%
julio	236	22%
agosto	157	15%
septiembre	217	20%
octubre	151	14%
noviembre	164	15%
diciembre	157	15%
Total, general	1082	100%

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

Como se observa en la tabla anterior los PQRS se presentan durante los meses de una forma constante generando una mayor tendencia en el mes de julio con un 22% y en septiembre con un 20 %.

Canales de ingreso de recepción de peticiones II semestre 2025

Canal de Ingreso	No. PQRDSF	%
Correo Electrónico	1034	96%
Presencial en Sitio	26	2%
Ventanilla virtual	21	2%
Correo Electrónico Certificado	1	0,09%
Total, general	1082	100%

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

Los canales de recepción de peticiones evidencian una marcada preferencia por el uso del correo electrónico, que concentró el 96% de los registros (1.034 solicitudes). En contraste, los demás medios de atención —presencial en sitio, ventanilla virtual y correo electrónico certificado— tuvieron una participación con porcentajes entre 0,09% y 2%. Esta distribución refleja la consolidación del canal digital como principal medio de interacción ciudadana, mientras que las alternativas presenciales y virtuales mantienen un uso reducido.

A continuación, se presenta el número de PQRDSF, de acuerdo con las tipologías recibidas por la empresa durante el segundo semestre de 2025:

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

PQRDSF, por tipología- II semestre 2025

TIPOLOGÍA	NO. PQRSFD	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	512	47,3%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	309	28,6%
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	179	16,5%
RECLAMO	25	2,3%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	13	1,2%
QUEJAS	13	1,2%
PETICION DE INTERES GENERAL	8	0,7%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	8	0,7%
FRAUDE DE CORRUPCIÓN	7	0,6%
DENUNCIAS	4	0,4%
PETICIÓN DE CONSULTA	4	0,4%
Total, general	1082	100%

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

En el segundo semestre de 2025 se registraron un total de 1.082 PQRDSF, clasificados en diversas tipologías que permiten caracterizar la naturaleza de las solicitudes ciudadanas. La mayor proporción correspondió a peticiones entre autoridades (47,3%) y peticiones de información (28,6%), seguidas por las de interés particular (16,5%). En menor medida se presentaron reclamos (2,3%), peticiones del Congreso de la República y quejas (1,2% cada una), así como solicitudes de interés general, reclamaciones administrativas, denuncias y casos asociados a fraude o corrupción, todos con porcentajes inferiores al 1%. Esta distribución evidencia que la gestión institucional se concentra principalmente en trámites de carácter interinstitucional y en la provisión de información, mientras que las tipologías relacionadas con inconformidades, denuncias o situaciones de riesgo tienen una incidencia reducida.

A continuación, la relación de PQRSFD, recibidas por dependencia en el segundo semestre del 2025:

PQRSFD, recibidas por dependencia en el segundo semestre del 2025

DEPENDENCIA	NO. PQRSFD	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	226	20,9%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	175	16,2%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	131	12,1%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	84	7,8%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	69	6,4%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	61	5,6%
GRUPO DE CONTABILIDAD	59	5,5%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	53	4,9%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	51	4,7%

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS		33	3,0%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS		28	2,6%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		27	2,5%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		17	1,6%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES		12	1,1%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS		11	1,0%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		8	0,7%
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA		7	0,6%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		7	0,6%
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		5	0,5%
GERENCIA		3	0,3%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO		3	0,3%
SUBGERENCIA FINANCIERA		3	0,3%
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT		2	0,2%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA		2	0,2%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL		2	0,2%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL		2	0,2%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS		1	0,1%
Total, general		1082	100%

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

La distribución por dependencia muestra una concentración significativa en el Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 (20,9%), seguido por la Oficina Asesora Jurídica (16,2%) y el Grupo de Gestión Post-Contractual (12,1%). Otras áreas con participación relevante fueron el Grupo de Evaluación de Proyectos (7,8%), el Grupo de Desarrollo de Proyectos Especiales (6,4%) y el Grupo de Contabilidad (5,5%). En contraste, dependencias como Gerencia, Gestión del Riesgo, Subgerencia Financiera y varios grupos especializados registraron porcentajes inferiores al 1%. Esta distribución evidencia que la mayor carga de solicitudes se concentra en áreas operativas y jurídicas, mientras que las dependencias de apoyo y control tienen una participación reducida, lo cual constituye un insumo clave para evaluar la asignación de recursos en la gestión institucional.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Canal de Ingreso	No. PQRDSF	%
Cumple	780	72%
No cumple	302	26%
Total, general	1082	100%

se observa una falencia significativa en el cumplimiento de los plazos legales establecidos para la atención de PQRDSF. Del total de 1.082 solicitudes registradas, el 72% fueron atendidas dentro del término previsto, mientras que el 26% no recibió respuesta oportuna. Este porcentaje de incumplimiento representa una proporción elevada que afecta directamente la eficacia institucional y la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

4. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA DE UNA MUESTRA DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRDSF, PRESENTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

De los 1082 radicados recibidos durante el segundo semestre de 2025, fueron seleccionadas 121 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%

Canales de atención

Se mantienen los canales establecidos en la Resolución 074 de 2021: presencial (CAC), telefónico (línea transparente), virtual (web, correos institucionales, redes sociales). En la muestra, 94% de radicados ingresaron por correo electrónico, confirmando la tendencia del semestre anterior.

Tipologías analizadas en la muestra

A continuación, se muestra el número de peticiones seleccionadas por tipología.

Número de peticiones en muestra seleccionada por tipología

TIPOLOGÍA	No. PQRDSF SELECCIONADA	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	58	48%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	35	29%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	20	17%
RECLAMO	3	2%
FRAUDE DE CORRUPCIÓN	1	1%
PETICION DE INTERES GENERAL	1	1%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	1	1%
QUEJAS	1	1%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	1	1%
Total, general	121	100%

Fuente: Elaboración propia de ACI

Esta distribución confirma la tendencia previamente observada en el universo total de solicitudes, destacando la predominancia de trámites interinstitucionales y de información.

Dependencias analizadas en la muestra

Sobre el Número de PQRDSF, seleccionadas en el muestreo estratificado por tipologías, se realizó la distribución y selección de peticiones a analizar por cada dependencia. Así:

Número de peticiones en muestra seleccionada por dependencia

DEPENDENCIAS	No. PQRDSF SELECCIONADA	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	25	21%

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP
OFICINA ASESORA JURÍDICA		22	18%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES		15	12%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL		14	12%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3		13	11%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN		6	5%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2		5	4%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS		4	3%
GRUPO DE CONTABILIDAD		3	2%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2	2%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS		3	2%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		3	2%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS		3	2%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL		1	1%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS		1	1%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES		1	1%
Total, general		121	100%

Fuente: Elaboración propia de ACI

se observa una distribución que concentra la mayor proporción en el Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 (21%), seguido por la Oficina Asesora Jurídica (18%), el Grupo de Desarrollo de Proyectos Especiales (12%) y el Grupo de Gestión Post-Contractual (12%). Otras dependencias como Desarrollo de Proyectos 3 (11%) y Procesos de Selección (5%) también registran participación relevante, mientras que las demás áreas presentan porcentajes inferiores al 4%. Esta distribución confirma que las dependencias con funciones operativas y jurídicas concentran la mayor carga de solicitudes dentro de la muestra.

EFFECTIVIDAD EN LA MUESTRA SELECCIONADA

Frente a los criterios de efectividad, se identificó que de las 121 PQRDSF seleccionadas, dos (2) que corresponde al 1,65 % de la muestra seleccionada no cumplen con el atributo, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Observaciones ACI- efectividad muestra seleccionada.

Radicado+C3:F5	Asunto	Hallazgo	(Razones del No Cumplimiento)
202561010238002	Ajuste semanas cotizadas CNPV 2018	Respuesta negativa y limitada. Aunque se contestó en tiempo, la entidad se declaró sin competencia material debido a la liquidación de la empresa contratista (Seleccionemos de Colombia S.A.S). Esto deja al solicitante sin solución efectiva, pues no se ofrecieron alternativas de gestión ni coordinación con entes de control (UGPP, Procuraduría, Contraloría). La respuesta se convierte en un acto meramente	Empresa liquidada (202561010238002): ENTerritorio se limita a informar que el vínculo contractual fue con una empresa temporal ya liquidada (Seleccionemos de Colombia S.A.S). La entidad no puede asumir obligaciones laborales o pensionales de un tercero liquidado. Sin embargo, la respuesta se considera parcial porque, aunque aclara la falta de competencia, no ofrece un canal de acompañamiento o coordinación con

		INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)		CÓDIGO:	F-AU-10
				VERSIÓN:	03
				VIGENCIA:	2024-05-28
		AUDITORÍA INTERNA		CLASIFICACIÓN:	IP
		informativo, sin resolver la necesidad laboral del peticionario, lo que afecta la efectividad y la protección de derechos.	entes de control (UGPP, Procuraduría, Contraloría) para proteger los derechos del solicitante.		
202561010201402	Obligaciones pendientes contrato 2181157	Respuesta condicionada e incompleta. Aunque se detallaron las obligaciones pendientes del acta de liquidación, el desembolso de \$217.156.324 quedó sujeto a trámites adicionales y la retención de \$7.569.588 depende de decisiones externas de entes de control. La entidad no ofreció acompañamiento ni medidas de mitigación, dejando al contratista en incertidumbre. La respuesta es formalmente congruente, pero no efectiva, pues no brinda certeza ni solución integral.	Retenciones por hallazgos fiscales (Radicado 202561010201402): la entidad llega hasta explicar que los recursos están retenidos por hallazgos de control fiscal y que su devolución depende de la decisión del ente externo (Contraloría). ENTerritorio no puede resolver ni archivar el proceso fiscal, pero sí puede garantizar que el contratista tenga claridad sobre el procedimiento y acompañamiento documental. La respuesta se considera parcial porque se limita a describir la condición sin ofrecer medidas de apoyo o seguimiento para mitigar la incertidumbre del contratista.		

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

La efectividad se evalúa hasta donde la entidad tiene competencia directa. Cuando el asunto depende de un ente externo (empresa liquidada, proceso fiscal en Contraloría), ENTerritorio cumple al informar y aclarar. Sin embargo, la respuesta se vuelve parcial si no se complementa con:

- Orientación clara sobre los pasos siguientes.
- Coordinación interinstitucional.
- Acompañamiento para mitigar riesgos del solicitante.

Satisfacción del ciudadano

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad recibió un total de 1.082 PQRDSF. Como parte del

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

proceso de seguimiento, se generó la encuesta de satisfacción asociada a cada solicitud, instrumento que permite medir la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio prestado. Sin embargo, se evidenció una baja participación en la medición, ya que únicamente 43 personas respondieron la encuesta, lo que representa un 4% del total de solicitantes.

El promedio de calificación obtenido fue de 4,3 sobre una escala de 1 a 5, lo cual refleja una percepción positiva de los ciudadanos que participaron. No obstante, la baja tasa de respuesta limita la representatividad estadística y dificulta la obtención de conclusiones sólidas sobre la satisfacción general de los usuarios.

Se evidenció que la encuesta de satisfacción ciudadana es enviada únicamente a los usuarios que radican sus solicitudes de PQRDSF mediante correo electrónico. Sin embargo, aquellos ciudadanos que realizan la radicación a través de la página web institucional no cuentan con la opción de acceso a la encuesta, debido a que el aplicativo LIRA no genera esta funcionalidad. Esta situación limita la cobertura del mecanismo de retroalimentación y restringe la participación de un segmento de usuarios en la medición de la calidad del servicio.

La normatividad vigente, en particular la Ley 1755 de 2015 y la Resolución interna 074 de 2021, establece la obligación de garantizar la oportunidad y calidad en la atención de las PQRDSF, lo cual incluye mecanismos de evaluación. En este sentido, la encuesta de satisfacción constituye un insumo fundamental para medir el cumplimiento de dichos principios, y su baja participación representa una debilidad en el sistema y retroalimentación institucional.

OPORTUNIDAD FRENTE A LA MUESTRA ÓPTIMA SELECCIONADA POR ACI:

Una vez validada la fecha de recepción y respuesta de las PQRDSF, se identificó que, de las 121 revisadas, 37 que corresponden al 31 % de la muestra seleccionada, 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 PQRDSF contestaron extemporáneamente se encuentran: oficina asesoría jurídica con (24%); el Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 con (16%). Como se muestra continuación:

Número de peticiones extemporáneas por dependencia en muestra de auditoría

TIPOLOGÍA	No. PQRDSF SELECCIONADA	%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	24%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	6	16%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	5	14%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	4	11%
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	5%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	2	5%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	5%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	2	5%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	1	3%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	1	3%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	3%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	3%

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	3%
Total, general	37	100%

Fuente: Elaboración propia de ACI

A continuación, se identifican las (37) peticiones extemporáneas. Así:

PQRSDF con respuesta extemporánea.

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	DEPENDENCIA	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	FECHA DE CUMPLIMI ENTO ACI	DIA S RE- TRA SO
202561010219192	202670010000021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	6/10/2025	6/01/2026	27/10/2025	71
202561010192612	202540010006651	GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	28/08/2025	7/11/2025	18/09/2025	50
202561010170612	202561010170612	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	28/07/2025	2/10/2025	8/09/2025	24
202561010178102	202552010043321	GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	8/08/2025	8/09/2025	22/08/2025	17
202551010041562	SR	GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	30/12/2025	-	13/01/2026	13
202561010170602	202532010011981	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	28/07/2025	20/08/2025	11/08/2025	9
202561010174872	202542010003021	GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	4/08/2025	26/08/2025	18/08/2025	8
202561010240142	202522010001381	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	5/11/2025	26/11/2025	19/11/2025	7
202551010035162	202652010000111	GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	16/12/2025	6/01/2026	30/12/2025	7
202561010232372	202542010003821	GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	22/10/2025	18/11/2025	12/11/2025	6
202561010229132	202530010008021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	20/10/2025	28/10/2025	23/10/2025	5
202551010027552	202522010003701	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	4/12/2025	30/12/2025	25/12/2025	5
202561010158932	202542010002701	GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	11/07/2025	28/07/2025	25/07/2025	3

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.		INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)			CÓDIGO:	F-AU-10
					VERSIÓN:	03
					VIGENCIA:	2024-05-28
		AUDITORÍA INTERNA			CLASIFICACIÓN:	IP
202561010174142	202530010005671	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1/08/2025	11/08/2025	8/08/2025	3
202561010179502	202532010012441	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	11/08/2025	28/08/2025	25/08/2025	3
202561010209032	202534010016601	SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	21/09/2025	6/10/2025	3/10/2025	3
202561010233612	202531010029031	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	24/10/2025	10/11/2025	7/11/2025	3
202551010029402	202521010010711	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	5/12/2025	22/12/2025	19/12/2025	3
202551010036212	202540010007611	OFICINA ASESORA JURÍDICA	17/12/2025	22/12/2025	19/12/2025	3
202551010037692	202663010000021	GRUPO DE CONTABILIDAD	19/12/2025	5/01/2026	2/01/2026	3
202551010039822	202625010000601	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	26/12/2025	19/01/2026	16/01/2026	3
202561010180962	202531010021881	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	12/08/2025	4/09/2025	2/09/2025	2
202561010222512	202530010007311	OFICINA ASESORA JURÍDICA	9/10/2025	15/10/2025	13/10/2025	2
202551010014452	202523010046731	GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	18/11/2025	4/12/2025	2/12/2025	2
202561010150242	202533010030131	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	2/07/2025	17/07/2025	16/07/2025	1
202561010154622	202550010002151	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7/07/2025	22/07/2025	21/07/2025	1
202561010172372	202551010007731	GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	30/07/2025	14/08/2025	13/08/2025	1
202561010183342	202530010005941	OFICINA ASESORA JURÍDICA	14/08/2025	20/08/2025	19/08/2025	1
202561010182812	202560010002371	GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14/08/2025	5/09/2025	4/09/2025	1
202561010212632	202534010017061	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	25/09/2025	17/10/2025	16/10/2025	1

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.		INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)		CÓDIGO:		F-AU-10
				VERSIÓN:		03
				VIGENCIA:		2024-05-28
		AUDITORÍA INTERNA		CLASIFICACIÓN:		IP
202561010214002	202572010039541	GRUPO DE CONTABILIDAD	29/09/2025	21/10/2025	20/10/2025	1
202561010215672	202551010010201	GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	1/10/2025	16/10/2025	15/10/2025	1
202561010220982	202534010017951	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	8/10/2025	30/10/2025	29/10/2025	1
202551010019302	202521010009751	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	24/11/2025	9/12/2025	8/12/2025	1
202551010020352	202520010010011	OFICINA ASESORA JURÍDICA	25/11/2025	27/11/2025	26/11/2025	1
202551010020222	202520010010091	OFICINA ASESORA JURÍDICA	25/11/2025	29/11/2025	28/11/2025	1
202551010024802	202521010010351	GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	2/12/2025	17/12/2025	16/12/2025	1

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

Una vez revisadas las respuestas de estas 37 respuestas extemporáneas se identificó que 3 presentan un riesgo debido a que pueden resultar en situaciones legales y económicas para la entidad.

Radicado	Contexto de la Solicitud	Síntesis de la Respuesta de la Entidad
202561010170612	María S. Sánchez reclama derechos por Contrato de Realidad (11 años).	No se evidencia respuesta y no cuenta con radicado de respuesta
202561010219192	Marcela Marentes reclama vinculación laboral por 12 años de servicio.	Se indica que no es competente para declarar la existencia de una relación laboral, se indica la naturaleza de vinculación contractual
202520010010011	La CGR (ANSV) reportó pérdida de información en sedes regionales.	Se informó sobre la activación de copias de seguridad y los avances en la recuperación de los expedientes físicos. adicional se indico que no ha sido posible ubicar información y soportes adicionales de las observaciones de Popayán y Puerto Asis

Lo anterior, muestra la materialización del riesgo ROPERC-4 “Inoportunidad en el cumplimiento de los términos de Ley para atender las PQRDSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes y Felicidades)”.

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

5. RADICADOS DE SALIDA SIN TRAZABILIDAD Y ASOCIACIÓN DE RESPUESTA EN EL MISMO CASO DEL SGDEA DE INGRESO DE LA PQRDSF Y ASOCIACIÓN DE RADICADO DE RESPUESTA EFECTIVA EN MATRIZ DE SEGUIMIENTO.

En el marco de la validación del procedimiento P-RC-01, que establece que “la respuesta a las PQRDSF deberá gestionarse desde el mismo caso del SGDEA con el que ingresó la solicitud a la entidad”, se identificó que 6 de los PQRS analizados no cumplen con este criterio. En dichos casos, las respuestas efectivas suministradas al peticionario, una vez vencida la ampliación de plazo, no quedaron asociadas al mismo radicado del SGDEA, lo que afecta la trazabilidad y dificulta el seguimiento oportuno de la gestión. Esta situación representa un 5% de la muestra seleccionada y evidencia debilidades en el control

Respuestas de PQRDSF, no asociadas acaso de ingreso de SGDE

Radicado	Asunto	Hallazgo
202561010175782	Información desembolso contrato 2024268	La respuesta fue emitida, pero no quedó vinculada al radicado original en SGDEA. Se pierde trazabilidad y se afecta la oportunidad de seguimiento.
202561010238002	Ajuste semanas cotizadas CNPV 2018	La respuesta negativa no se registró en el mismo caso SGDEA, quedando solo la ampliación de plazo. Esto impide verificar la respuesta efectiva.
202561010201402	Obligaciones pendientes contrato 2181157	La respuesta se emitió en radicado distinto, sin asociar al caso original en SGDEA. Se pierde trazabilidad y se afecta la oportunidad de seguimiento.
202561010204112	Descuentos nómina durante incapacidad	La respuesta se emitió en radicado diferente, sin vinculación al caso inicial en SGDEA. Se afecta la trazabilidad y la validación de oportunidad.
202551010020702	Certificado contrato 2240012	La respuesta fue emitida, pero no se encuentra asociada al mismo radicado SGDEA, lo que impide verificar la respuesta efectiva en el sistema.
202561010166572	Certificación contrato 2220559	La respuesta se emitió en tiempo, pero no se vinculó al radicado original en SGDEA. Esto afecta la trazabilidad y la validación de oportunidad.

Fuente: Elaboración propia de ACI

La identificación de estos 6 PQR con incumplimiento del criterio P-RC-01. La falta de asociación al radicado original en SGDEA compromete la trazabilidad documental, y limita la capacidad de verificar la oportunidad real de respuesta

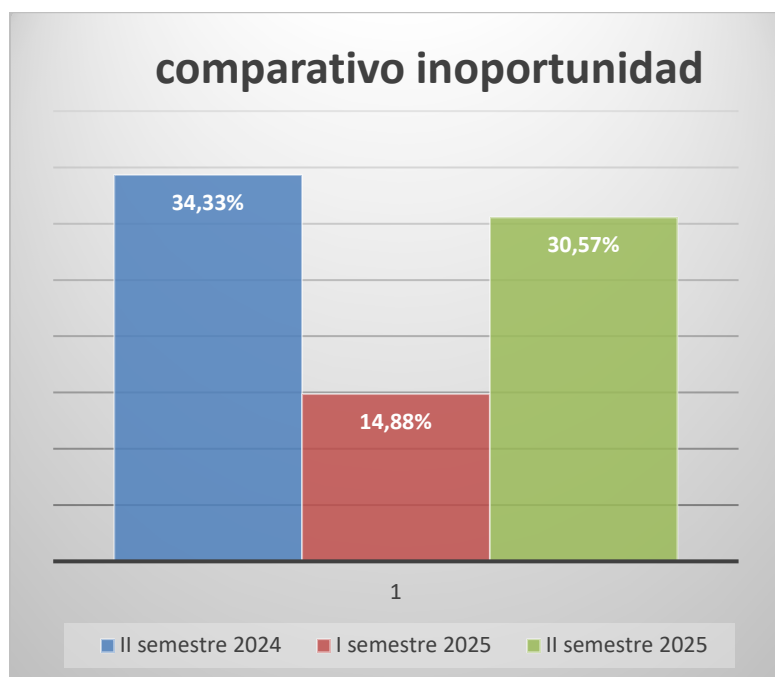
 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

6. TENDENCIA EN OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRDSF COMPARANDO EL I SEMESTRE DE 2025 y EL II SEMESTRE 2025

A continuación, se presenta la tendencia de la inoportunidad (respuestas extemporáneas) entre el II semestre de 2024 y el II semestre de 2025, construido exclusivamente con las muestras auditadas disponibles: para el II-2024 23 casos extemporáneos sobre 67 (esto es, 34,33%); para el I-2025 18 casos extemporáneos sobre 121 (esto es, 14,88%); para el II-2025, con 37 extemporáneas sobre 121 (esto es, 31,57%).

Como se muestra a continuación:

Gráfica .1 tendencia inoportunidad en respuesta de peticiones II semestre 2024 hasta II semestre 2025



Fuente: Elaboración propia de ACI

La inoportunidad se incrementó de 14,88% en I-2025 a 29,75% en II-2025, lo que equivale a un aumento de 14,87 puntos porcentuales. Este resultado sugiere que, en la muestra auditada, el control de vencimientos se debilitó en el segundo semestre, por lo que conviene reforzar alertas automáticas de plazo, revisión de causales, y la priorización operativa en dependencias con mayor concentración de respuestas extemporáneas.

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

Certificado de envío de respuestas

Del análisis realizado a una muestra de 121 solicitudes de PQRDSF, se identificó que en 9 casos (7%) se cuenta con el soporte de trazabilidad que permite verificar la certificación de entrega al peticionario. En contraste, en 112 (93%) casos revisados no se encontró evidencia de dicha certificación lo que representa un 93%, lo que constituye un incumplimiento de la actividad No. 4 del procedimiento P-RC-01, en la cual se establece expresamente: *“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)”*.

PQRDSF, con cumplimiento

Radicado	Hallazgo
202561010220982	Cumple (se evidencia certificado)
202551010014542	Cumple (se evidencia certificado)
202551010018812	Cumple (se evidencia certificado)
202551010019762	Cumple (se evidencia certificado)
202551010021862	Cumple (se evidencia certificado)
202551010024802	Cumple (se evidencia certificado)
202551010034822	Cumple (se evidencia certificado)
202551010035162	Cumple (se evidencia certificado)
202551010036212	Cumple (se evidencia certificado)

Fuente: Elaboración propia de ACI

La ausencia de trazabilidad en la mayoría de los casos revisados refleja una debilidad en el control y seguimiento de la gestión de las respuestas, afectando la garantía de entrega efectiva al ciudadano.

CONCLUSIONES

Del análisis consolidado de los 1.082 PQRDSF recibidos en el segundo semestre de 2025 y de la muestra representativa de 121 casos revisados, se concluye lo siguiente:

- Persiste una brecha significativa del 26% que corresponde a 37 a los cuales se les dio respuesta de manera extemporánea
- Las dependencias con mayor incidencia de inoportunidad fueron la Oficina Asesora Jurídica (24%), el Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 (16%) y el Grupo de Procesos de Selección (14%), evidenciando que las áreas operativas y jurídicas concentran la mayor carga y presentan mayores riesgos de incumplimiento de la validación de la muestra
- En cuanto a la efectividad, se identificaron dos casos (1,65% de la muestra) en los que la respuesta fue parcial o insuficiente, por estar condicionada a decisiones de entes externos (empresa liquidada, hallazgos fiscales), lo que limita la capacidad de la entidad para brindar soluciones integrales.
- Se evidenció además una debilidad en la trazabilidad documental, ya que en 6 casos las respuestas efectivas no quedaron asociadas al mismo radicado en SGDEA, incumpliendo el

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

procedimiento P-RC-01 y afectando la transparencia y el seguimiento oportuno.

En conclusión, aunque la entidad ha avanzado en la consolidación de canales de atención y en la gestión de solicitudes, persisten riesgos en oportunidad, efectividad y trazabilidad, especialmente en las áreas jurídicas y de proyectos, que requieren acciones correctivas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar mecanismos de control que permitan garantizar el cumplimiento estricto de los plazos legales establecidos para la atención de las PQRDSF. Priorizando acciones correctivas en las dependencias con el mayor número de respuestas extemporáneas.
- Se recomienda fortalecer la trazabilidad de las respuestas mediante la aplicación estricta del procedimiento P-RC-01, asegurando que toda contestación quede registrada en el mismo radicado SGDEA en el que ingresó la solicitud.
- Se recomienda que las respuestas emitidas por la entidad no se limiten a ser informativas, sino que incluyan medidas preventivas y correctivas que garanticen soluciones integrales
- Se recomienda diseñar e implementar mesas de trabajo institucional dirigido a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad que intervienen en el proceso de PQRS, enfocado en el fortalecimiento de competencias relacionadas con la recepción, radicación, trámite y respuesta.
- Se recomienda a la entidad fortalecer el proceso de medición de la satisfacción ciudadana, mediante Promoción activa de la encuesta de satisfacción en todos los canales de atención (correo electrónico, ventanilla virtual, presencial y redes sociales), incentivando la participación de los usuarios.
- Se recomienda ajustar y ampliar las funcionalidades del aplicativo Lira para que la encuesta de satisfacción esté disponible también para los ciudadanos que radican sus solicitudes directamente en la página web.
- Se reitera la recomendación realizada en el informe del II semestre de 2024 consistente en: “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.”.
- Fortalecer validaciones de campos obligatorios: Implementar controles que restrinjan el ingreso de caracteres no numéricos en el campo de número de documento, garantizando la integridad de la información
- Realizar las actualizaciones correspondientes a las políticas de tratamiento de datos ya que se encuentra la versión 3 y a la fecha existe la versión 6.
- Optimizar el flujo de autenticación y registro: Evitar la duplicidad en la captura de datos de identificación, integrando un proceso único y coherente que reduzca la carga de diligenciamiento para el ciudadano.
- Mejorar la estabilidad del sistema: Corregir la intermitencia en el registro de usuarios y asegurar la

 Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial S.A.	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (Trabajos de informes, seguimientos de ley y/o cumplimiento)	CÓDIGO:	F-AU-10
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2024-05-28
	AUDITORÍA INTERNA	CLASIFICACIÓN:	IP

disponibilidad continua del canal, mediante pruebas de rendimiento y monitoreo permanente

- Se recomienda dar cumplimiento a la actividad No. 4 del procedimiento P-RC-01, en la cual se establece expresamente: “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)”.
- Se recomienda a la entidad fortalecer la gestión de PQRDSF en redes sociales, mediante
 - **La Implementación de un mecanismo formal de radicación:** Diseñar e integrar en las redes sociales institucionales un enlace o formulario que permita al ciudadano registrar su solicitud directamente en el SGDEA, garantizando trazabilidad y cumplimiento normativo.
 - **Protocolos de gestión y respuesta:** Establecer lineamientos claros para la atención de solicitudes recibidas por redes sociales, asegurando que sean tratadas como PQRDSF formales y no únicamente como interacciones informales.

Atentamente,

Orlando Correa Núñez
Asesor con Funciones de Control Interno

Elaboró: *Luz Angela Perilla.*