

**Informe de Gestión de las peticiones, quejas,
reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones -
PQRDSF del Primer Trimestre 2026**

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
del 1º de enero al 31 de marzo de 2026



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 Gestión por los grupos de Presidencia, Subgerencias y Oficina Asesora Jurídica durante en el periodo evaluado.....	8
4.4 Asignación por grupo de trabajo responsable.....	9
4.5 Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.....	10
4.6 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.....	10
4.7 Peticiones de información.....	11
4.8 Quejas y reclamos	11
4.9 Tutelas.....	11
4.10 Traslados por competencia.....	12
4.11 Sugerencias.....	12
4.12 Negación de información.....	12
5. TÍTULO III – CONCLUSIONES	13
6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL TERCER TRIMESTRE DE 2025	14
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025.....	15
8. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES.....	16
9. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF CUARTO 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 **primer trimestre** del año 2026, 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.

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 **primer trimestre** del año 2026, 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 primer trimestre de 2026 (enero – febrero – marzo) y termina con la consolidación y publicación del presente informe, en el sitio web de la empresa.

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 2026, 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: correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasreclamosydenuncias@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

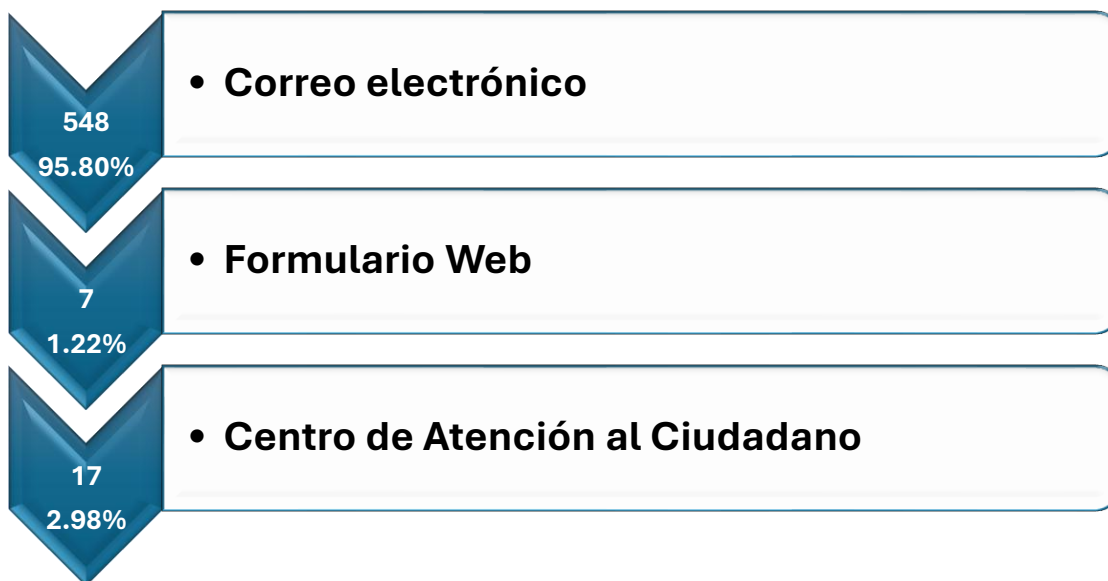
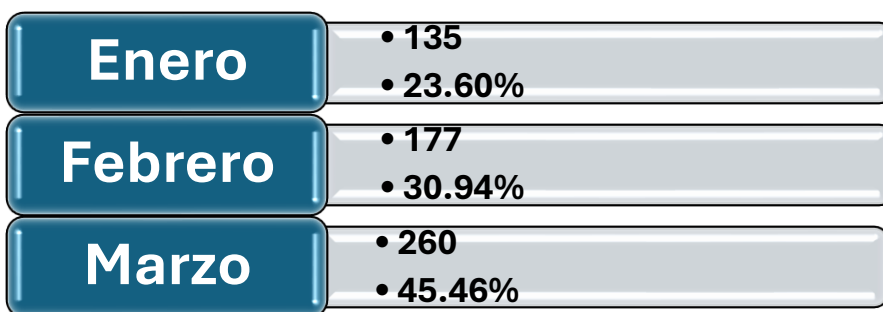
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **primer trimestre** del año 2026 del 1º de enero al 31 de marzo de 2026, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones, dependencia responsable de la 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 2026

572



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	270	47,20%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	187	32,69%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	77	13,46%
RECLAMO	14	2,45%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	10	1,75%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	6	1,05%
DENUNCIAS	4	0,70%
QUEJAS	2	0,35%
PETICIÓN DE CONSULTA	1	0,17%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1	0,17%
	572	

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

A continuación, se presenta la relación de la asignación a los grupos de la Presidencia, Subgerencias y Oficina Asesora Jurídica, responsables de la gestión de las PQRDSF para ser tramitadas en el **primer trimestre** de 2026.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS / OAJ	CANTIDAD	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	262	45,80%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	107	18,71%
SUBGERENCIA FINANCIERA	84	14,69%
SUGGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	65	11,36%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	21	3,67%
OAJ	20	3,50%
PRESIDENCIA	13	2,27%
	572	

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 2026, indicando también la oportunidad en la atención:

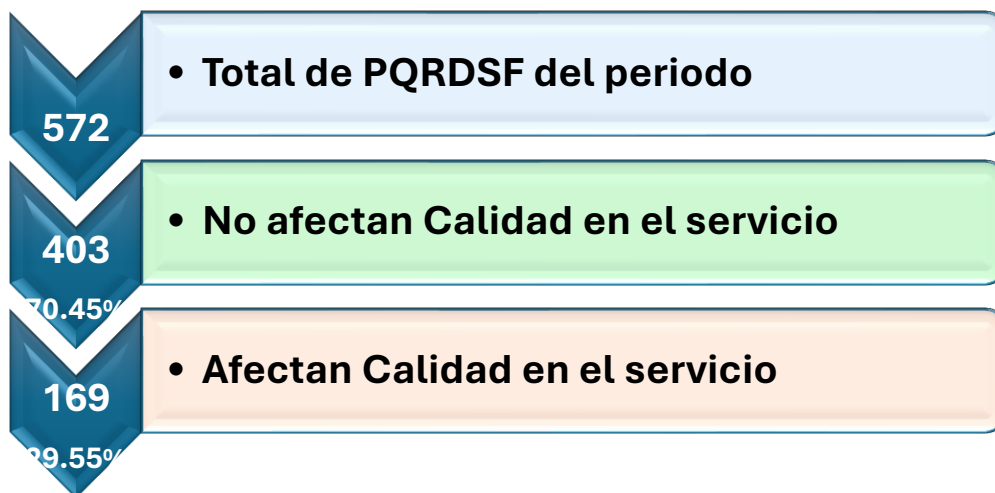
DEPENDENCIA	CUMPLE TÉRMINOS	%	NO CUMPLE TÉRMINOS	%	TOTAL	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	137	88,39%	18	11,61%	155	27,10%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	40	51,95%	37	48,05%	77	13,46%
GRUPO DE CONTABILIDAD	60	93,75%	4	6,25%	64	11,19%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	40	74,07%	14	25,93%	54	9,44%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	21	44,68%	26	55,32%	47	8,22%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	15	50,00%	15	50,00%	30	5,24%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	24	96,00%	1	4,00%	25	4,37%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	16	64,00%	9	36,00%	25	4,37%
SUBGERENCIA FINANCIERA	19	95,00%	1	5,00%	20	3,50%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	8	66,67%	4	33,33%	12	2,10%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	7	63,64%	4	36,36%	11	1,92%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	81,82%	2	18,18%	11	1,92%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	37,50%	5	62,50%	8	1,40%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	14,29%	6	85,71%	7	1,22%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	20,00%	4	80,00%	5	0,87%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	1	33,33%	2	66,67%	3	0,52%
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACION	1	33,33%	2	66,67%	3	0,52%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	2	66,67%	1	33,33%	3	0,52%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	50,00%	1	50,00%	2	0,35%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	1	50,00%	1	50,00%	2	0,35%
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	2	100,00%	-	0,00%	2	0,35%
PRESIDENCIA	1	50,00%	1	50,00%	2	0,35%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS	-	0,00%	1	100,00%	1	0,17%
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	100,00%	-	0,00%	1	0,17%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	-	0,00%	1	100,00%	1	0,17%
GRUPO DE PLANEACIÓN CONTRACTUAL	-	0,00%	1	100,00%	1	0,17%
	411		161		572	

4.5 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:

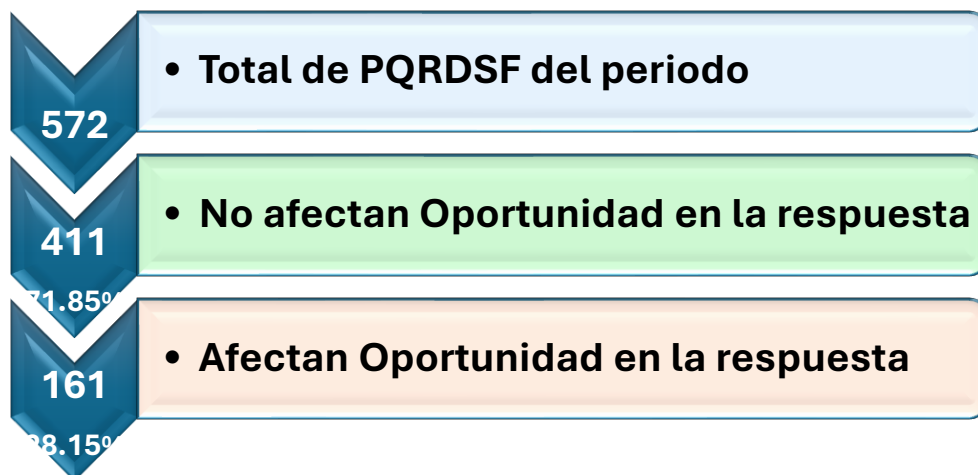
1. PQRDSF que no tienen respuesta asociada en el SGDEA – LIRA. Total: 40
2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma. Total: 121
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores. Total: 8

De las 572 PQRDSF para gestión durante el **primer trimestre** de 2026, **169** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros establecidos.



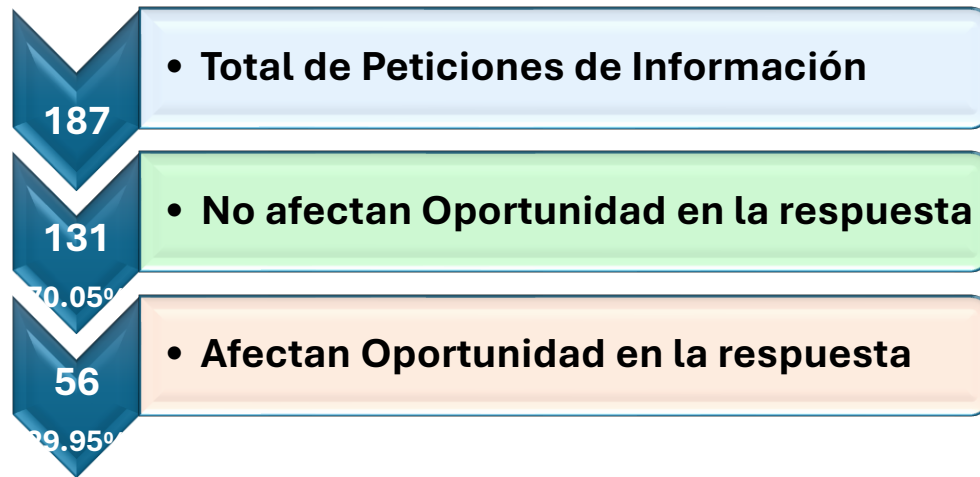
4.6 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.

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:



4.7 Peticiones de información.

Para este periodo se recibieron un total de 187 Peticiones de Información que, obedecen al 32.69% de las PQRDSF gestionadas por la empresa, de las cuales 56 no cumplieron con la oportunidad en la gestión.



4.8 Quejas y reclamos

En el **primer trimestre** de 2026 ingresaron dos (2) **quejas** así:

- Presunto comportamiento inadecuado por parte de un colaborador. (1)
- Presuntas atribuciones de gestión ajena, por parte de Enterritorio. (1)

También ingresaron 14 **reclamos** referentes a los siguientes temas:

- Reiteración de solicitudes anteriores (10).
- Inconformidad con respuesta a peticiones anteriores. (3)
- Presunta demora en el pago de cuenta de cobro. (1)

4.9 Tutelas.

Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el primer trimestre de 2026, se atendieron 13 acciones de tutela relacionadas con el derecho fundamental de petición.

4.10 Traslados por competencia.

Durante el **primer trimestre** de 2026, se realizaron siete (7) traslados por competencia, en atención al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

4.11 Sugerencias.

Durante el periodo no se recibieron sugerencias de usuarios, 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.

4.12 Negación de información.

Durante el primer trimestre de 2026, no se negó información a ningún peticionario.

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 95.80% de las PQRDSF por medio de los correos [correspondencia.lira@enterritorio.gov.co](mailto:lira@enterritorio.gov.co) y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 2,98% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 1,22% 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 270 que corresponde al 47.20%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 1 con el 27.10%, Gestión Post Contractual con el 13.46%, Desarrollo de Proyectos Especiales con el 10.42% y Contabilidad con el 11.19%.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 45,80% 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 2026, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 72% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 29.55% 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 30%.

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

- ❖ En el primer trimestre de 2026 se registraron 73 PQRDSF más que en el cuarto 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 cuarto trimestre de 2025 y en el primer trimestre de 2026.
- ❖ Los grupos pertenecientes a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos se encargaron de gestionar la mayoría de las PQRDSF, en el cuarto trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF fue del 83% de cumplimiento en el cuarto trimestre de 2025, mientras que en el primer trimestre de 2026 disminuyó al 72%.

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

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del cuarto 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.
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.	No fue posible solicitar desarrollos y mejoras en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA – LIRA, teniendo en cuenta que, actualmente no está vigente el contrato con el proveedor del SGDEA.

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.

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 2026

(enero – febrero – marzo)

Uso de canales de atención

95,80%	• Correo Electrónico
2,98%	• Presencial
1,22%	• Sitio web
-	• Verbal Telefónico
-	• Verbal Presencial

Tipo de petición

47,20%	• Petición entre autoridades
32,69%	• Petición de información
13,46%	• Petición de Interés Particular
2,45%	• Reclamos
1,75%	• Peticiones del Congreso
1,05%	• Reclamaciones administrativas
0,70%	• Denuncias
0,35%	• Quejas
0,17%	• Petición de interés general
0,17%	• Consultas



PQRDSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

