

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

Subgerencia Administrativa
Grupo de Servicios Administrativos
del 1º de abril al 30 de junio 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
4.4 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.....	12
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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026	14
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2026.....	15
8. TÍTULO VI - RECOMENDACIONES.....	16
9. TÍTULO VII – RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026	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 2026, 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

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 **segundo 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 segundo trimestre de 2026 (abril – mayo – junio) 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 abril y el 30 de junio 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

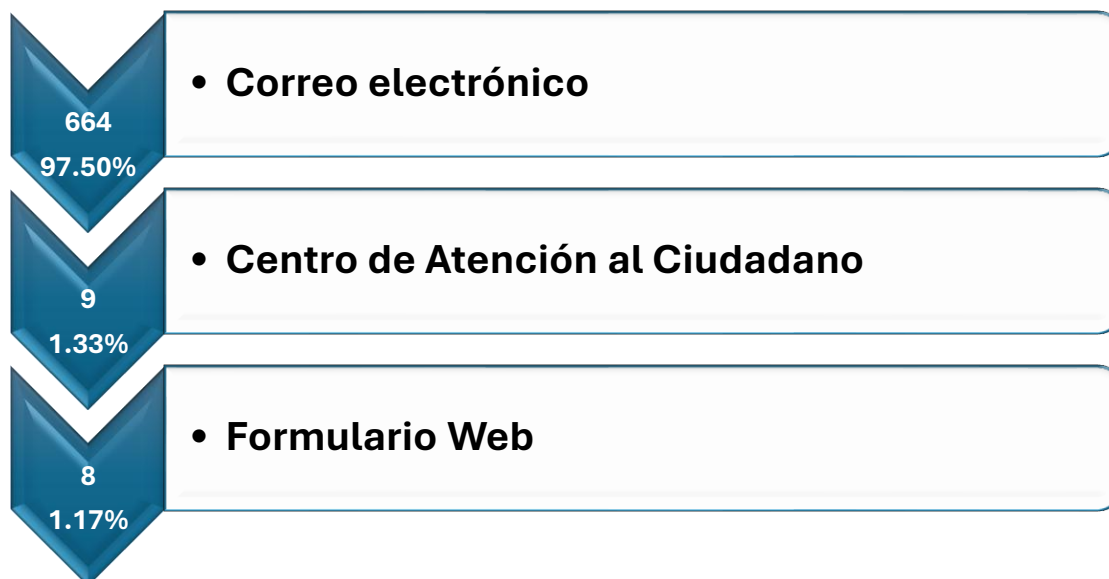
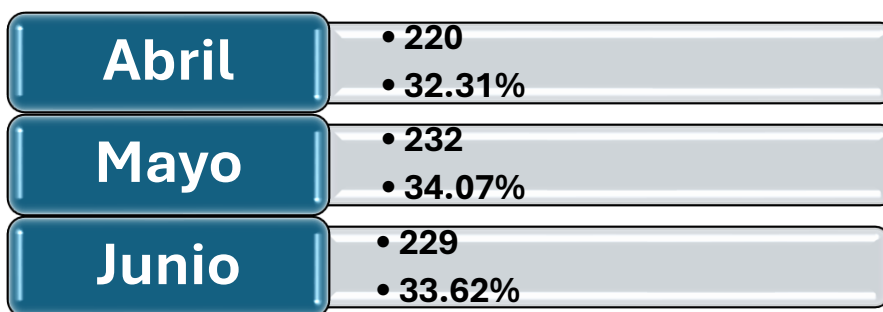
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el **segundo trimestre** del año 2026 del 1º de abril al 30 de junio de 2026, agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, 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

681



4.2 Clasificación por tipo de petición.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	335	49,19%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	206	30,25%
PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	95	13,95%
RECLAMO	19	2,79%
QUEJAS	9	1,32%
PETICIÓN DE CONSULTA	4	0,59%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	4	0,59%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	4	0,59%
DENUNCIAS	3	0,44%
PETICION DE INTERÉS GENERAL	2	0,29%
	681	

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 **segundo trimestre** de 2026.

PRESIDENCIA / SUBGERENCIAS / OAJ / ACI	TOTAL	%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	370	54,33%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	91	13,36%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	81	11,89%
SUBGERENCIA FINANCIERA	61	8,96%
PRESIDENCIA	32	4,70%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	3,52%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	21	3,08%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	0,15%
	681	

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 2026, indicando también la oportunidad en la atención:

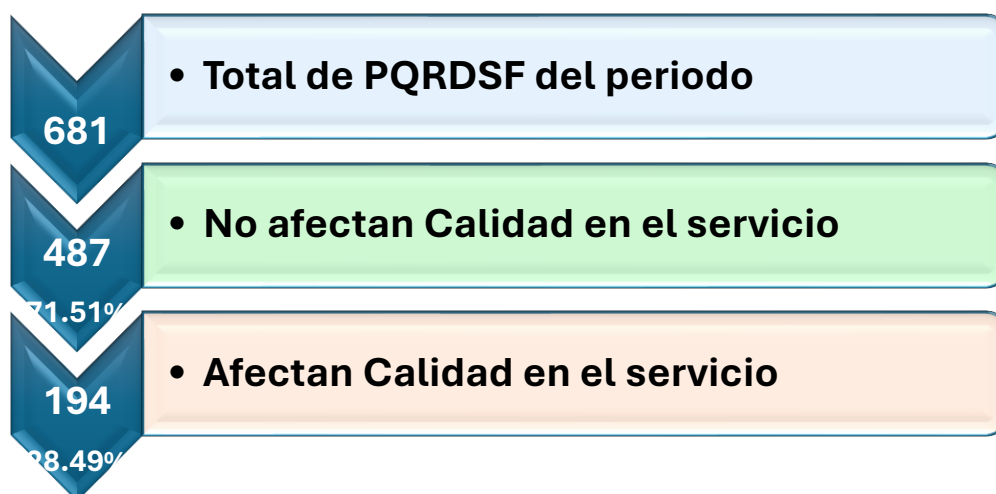
DEPENDENCIA	CUMPLE TÉRMINO	%	NO CUM- PLE TÉRMI- NOS	%	TOTAL	%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	213	89,50%	25	10,50%	238	34,95%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	59	79,73%	15	20,27%	74	10,87%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	59	84,29%	11	15,71%	70	10,28%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	16	36,36%	28	63,64%	44	6,46%
GRUPO DE CONTABILIDAD	38	90,48%	4	9,52%	42	6,17%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	38	97,44%	1	2,56%	39	5,73%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	11	29,73%	26	70,27%	37	5,43%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	70,00%	6	30,00%	20	2,94%
SUBGERENCIA FINANCIERA	14	73,68%	5	26,32%	19	2,79%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	9	50,00%	9	50,00%	18	2,64%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	4	28,57%	10	71,43%	14	2,06%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	53,85%	6	46,15%	13	1,91%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	7	58,33%	5	41,67%	12	1,76%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	9	81,82%	2	18,18%	11	1,62%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	16,67%	5	83,33%	6	0,88%
OFICINA ASESORA JURÍDICA		0,00%	6	100,00%	6	0,88%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS		0,00%	3	100,00%	3	0,44%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	33,33%	2	66,67%	3	0,44%
PRESIDENCIA		0,00%	3	100,00%	3	0,44%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO		0,00%	2	100,00%	2	0,29%
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		0,00%	2	100,00%	2	0,29%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO		0,00%	1	100,00%	1	0,15%
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	100,00%		0,00%	1	0,15%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	1	100,00%		0,00%	1	0,15%
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA		0,00%	1	100,00%	1	0,15%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	100,00%		0,00%	1	0,15%
TOTALES	503		178		681	

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:

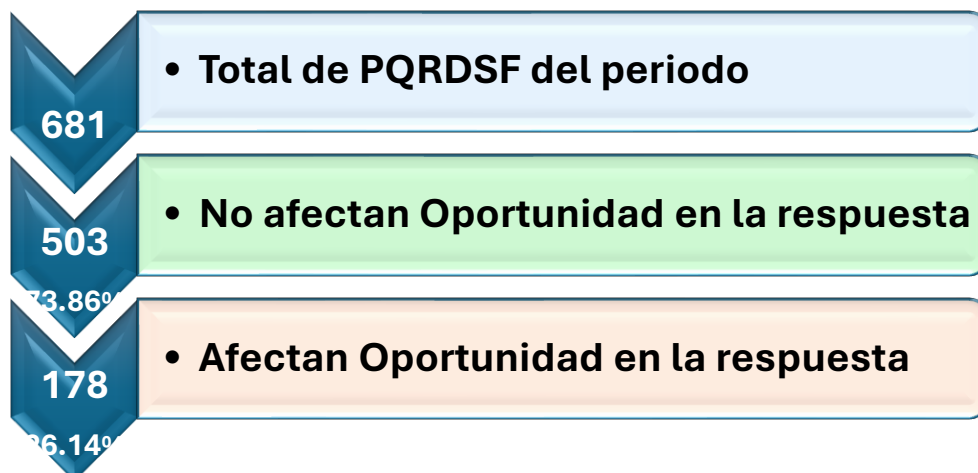
1. PQRDSF que no tienen respuesta asociada en el SGDEA – LIRA. Total: 72
2. Se respondieron fuera del término previsto en la norma. Total: 106
3. Reclamos por inconsistencias en la respuesta a peticiones anteriores. Total: 16

De las 681 PQRDSF para gestión durante el **segundo trimestre** de 2026, **194** afectaron la calidad en el servicio de acuerdo con los parámetros establecidos.



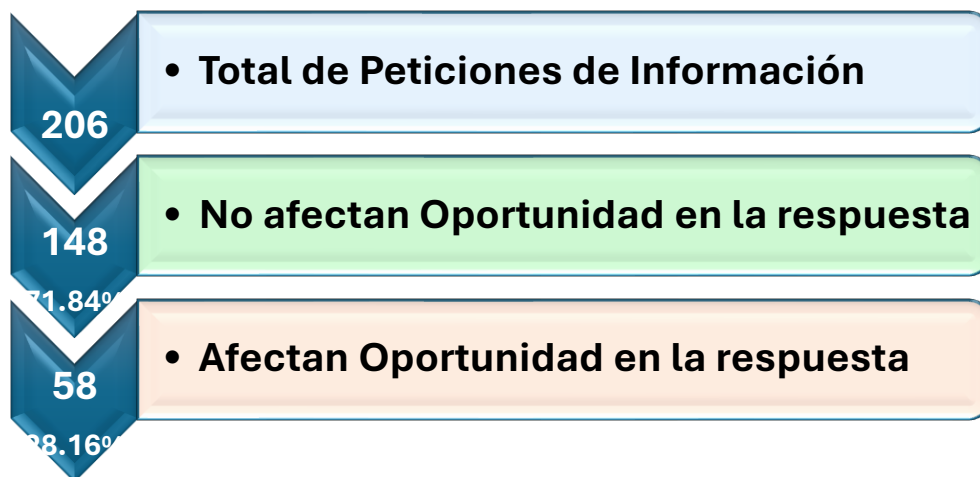
4.6 Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en la respuesta.

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 **segundo trimestre** de 2026 ingresaron dos (9) **quejas** así:

- Presunto acoso laboral: Cuatro (4).
- Presunta negligencia en respuesta a derechos de petición: Tres (3).
- Presuntos inadecuados manejos en Enterritorio S.A.: Una (1).
- Presunto incumplimiento normativo en trabajo de alturas: Una (1).

También ingresaron 19 **reclamos** referentes a los siguientes temas:

- Reiteración de solicitudes anteriores (11).
- Inconformidad con respuesta a peticiones anteriores: Cinco (5).
- Presunto incumplimiento de sentencia: Uno (1).
- Reiteración de solicitud de devolución de pago impuesto predial: Uno (1).
- Solicitud de ampliación de respuesta de fondo anterior: Uno (1).

4.9 Tutelas.

Conforme a los indicadores de la Oficina Asesora Jurídica, en el segundo trimestre de 2026, se atendieron 17 acciones de tutela relacionadas con el derecho fundamental de petición.

4.10 Traslados por competencia.

Durante el **segundo trimestre** de 2026, se realizaron 28 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 segundo trimestre de 2026, no se negó información a ningún peticionario.

5. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- El 99% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo de medición se recibió el 97.50% de las PQRDSF por medio de los correos correspondencia.lira@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 1,33% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 1,17% 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 335 que corresponde al 49.19%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF fueron en su orden, Desarrollo de Proyectos 1 con el 34.95%, Gestión Post Contractual con el 10.87%, Grupo de Evaluación de Proyectos con el 10.28% y Desarrollo de Proyectos Especiales con el 6.46%.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos gestionaron el 54,33% 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 2026, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 74% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El 28.49% 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 28%.

6. TÍTULO IV – COMPARATIVO CON EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026

- ❖ En el segundo trimestre de 2026 se registraron 109 PQRDSF más que en el primer trimestre de 2026.
- ❖ 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 primer trimestre de 2026 y en el segundo trimestre de 2026.
- ❖ Los grupos pertenecientes a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos se encargaron de gestionar la mayoría de las PQRDSF, en el primer trimestre de 2026 y el segundo trimestre de 2026.
- ❖ El indicador de oportunidad en la gestión de las PQRDSF fue del 72% de cumplimiento en el primer trimestre de 2026, mientras que en el segundo trimestre de 2026 aumento al 74%.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2026

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 2026, 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.

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2026

(abril – mayo – junio)

Uso de canales de atención

97,50%	• Correo Electrónico
1,33%	• Presencial
1,17%	• Sitio web
-	• Verbal Telefónico
-	• Verbal Presencial

Tipo de petición

49,19%	• Petición entre autoridades
30,25%	• Petición de información
13,95%	• Petición de Interés Particular
2,79%	• Reclamos
1,32%	• Quejas
0,59%	• Consultas
0,59%	• Congreso de la República
0,59%	• Reclamaciones Administrativas
0,44%	• Denuncias
0,29%	• Petición de interés general



PQRDSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

