N.º 37

EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL S.A

ASESORIA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES PQRSDF – I SEMESTRE 2026.

PERIODO EVALUADO:
I SEMESTRE DE 2026

Elaborado:
Agosto - septiembre de 2026

CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL: 3

DESARROLLO DEL INFORME: 3

OBJETIVO 3

ALCANCE 3

LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA) 3

MARCO LEGAL 4

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 4

CONCLUSIONES 21

RECOMENDACIONES 23

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE DEL INFORME:	Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones PQRDSF (I Semestre 2026).
TIPO DE INFORME:	Informe de Seguimiento
DESTINATARIOS:	Subgerencia Administrativa – Grupo de Servicios Administrativos
FUENTE DE INFORMACIÓN:	• Información allegada por el Grupo de Servicios Administrativos • Información validada que reposa en el Sistema de Gestión Documental en LIRA
EMITIDO POR:	ORLANDO CORREA NUÑEZ Asesor con Funciones de Control Interno
AUDITOR:	Judy Milena Garzón Lozano

DESARROLLO DEL INFORME:

OBJETIVO

Verificar la aplicación de Procedimientos, Instructivos, Normas Legales Vigentes respecto al sistema de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, Felicitaciones – PQRDSF recibidas por ENTerritorio a través del Grupo de Gestión de Servicios Administrativos correspondientes al (I Semestre 2026).

ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias – PQRSF recibidas por la Sociedad durante el Primer Semestre de 2026.

LIMITACION DEL ALCANCE (SI APLICA)

No Aplica

MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia en su Artículo 23.
2. Ley 1755 de 2015 Artículo 16 - Parágrafo 2o, 17.
3. Ley 1581 de 2012 en su Artículo 4º.
4. Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76.
5. Ley 1437 de 2011 Capítulo V del Título III de la Parte Primera.
6. Resolución Interna No. 74 de 2021.
7. Decreto 1166 de 2016 Art. 2.2.3.12.3.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La Asesoría de Control Interno (ACI), en el marco del Plan Anual de Auditoría 2026 y con el fin de evaluar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo*", el Decreto 1166 de 2016 DAFP "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente",* la Resolución No. 74 "*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*", los Procedimientos de ENTerritorio P-RC-01_V04 SEGUIMIENTO_CONTROL_PQRDS, P-JU-06_V06 Atención solicitudes Ministerio Público y Organismos Entes de Control; realizó el seguimiento del sistema de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias – PQRS recibidas por ENTerritorio a través del Grupo de Gestión de Servicios Administrativos correspondientes al (I Semestre 2026).

A continuación, describimos las verificaciones efectuadas por la (ACI):

1. **PQRDSF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE POR MES y SU RESPECTIVA PARTICIPACIÓN PORCENTUAL:**

   De acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicios Administrativos, durante el primer semestre de 2026, ENTerritorio recibió 1.291 PQRDSF por Mes así:

MES	No. PETICIONES	Part. %
ENERO	164	13%
FEBRERO	196	15%
MARZO	264	20%
ABRIL	230	18%
MAYO	215	17%
JUNIO	222	17%
Total, General	**1.291**	**100%**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

De acuerdo a lo anterior, se observa que en el mes de marzo de 2026 se recibieron el mayor número de PQRDSF, con una participación porcentual del 20% con 264 solicitudes; los cinco (5) meses restantes muestran uniformidad en el número de peticiones recibidas por ENTerritorio.

2. **PQRDSF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE POR TIPOLOGÍA:**

El Grupo de Gestión de Servicios Administrativos, durante el primer semestre de 2026, recibió 1.291 PQRDSF por Tipología así:

TIPOLOGÍA	No. PETICIONES	Part. %
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	620	48,0%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	401	31,1%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	185	14,3%
RECLAMO	34	2,6%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	15	1,2%
QUEJAS	12	0,9%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	9	0,7%
PETICIÓN DE CONSULTA	6	0,5%
DENUNCIAS	5	0,4%
PETICION DE INTERES GENERAL	3	0,2%
PETICIÓN ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	1	0,1%
Total, General	**1.291**	**100,0%**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

La clasificación de las diferentes solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2026, por ENTerritorio; se encuentran distribuidas en once (11) Tipologías así:

- La mayor participación la tienen las Peticiones entre Autoridades con (620) solicitudes y una participación del 48,0%.
- Le siguen las Peticiones de Información con (401) solicitudes y una participación del 31,1%.
- En tercer lugar, están las Peticiones de Interés Particular con (185) solicitudes y una participación del 14,3%.
- Reclamos con el 2,6% de participación, están compuestas por (34) solicitudes, ubicándose en el cuarto lugar.
- Se observan (15) Peticiones del Congreso de la República, con una participación del 1,2%.
- Se observan (12) Quejas, con una participación del 0,9%.
- Las Reclamaciones Administrativas presentaron (9) requerimientos, con una participación del 0,7%.
- Las Peticiones de Consultas, presentaron (6) solicitudes, y una participación del 0,5%.
- Las Denuncias muestran (5) requerimientos, con una participación del 0,4%.
- Las Peticiones de Interés General muestran (3) solicitudes, con una participación del 0,2%.
- Y, finalmente (1) Petición Entes de Control y Vigilancia, con una participación del 0,1%.

3. **PQRDSF RECIBIDAS Y ASIGNADAS, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE POR DEPENDENCIA A CARGO DE LAS MISMAS:**

GRUPO/SUBGERENCIA/OFICINA A CARGO DE LA SOLICITUD	No. PETICIONES	Part. %
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	415	32,1%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	152	11,8%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	131	10,1%
GRUPO DE CONTABILIDAD	96	7,4%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	95	7,4%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	71	5,5%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	66	5,1%
SUBGERENCIA FINANCIERA	39	3,0%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	35	2,7%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	32	2,5%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29	2,2%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	25	1,9%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	22	1,7%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	21	1,6%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15	1,2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	1,0%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0,5%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	5	0,4%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS	3	0,2%
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	3	0,2%
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	3	0,2%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	3	0,2%
GERENCIA	2	0,2%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL	2	0,2%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	1	0,1%
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0,1%
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1	0,1%
GRUPO DE PLANEACIÓN CONTRACTUAL	1	0,1%
PRESIDENCIA	1	0,1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	0,1%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	1	0,1%
Total, General	**1.291**	**100,0%**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

La distribución de PQRDSF, recibidas y asignadas durante el primer semestre de 2026, presentó la mayor concentración en los Grupos de Desarrollo de Proyectos, seguido por el Grupo de Gestión Post-Contractual y luego el Grupo de Gestión de Contabilidad así:

- En el Grupo de Desarrollo Proyectos 1, se observan (415) solicitudes asignadas.
- En el Grupo de Gestión Post-Contractual, (152) peticiones asignadas.
- El Grupo de Evaluación de Proyectos, presentó (131) solicitudes asignadas.
- En el Grupo de Gestión Contabilidad, se observaron (96) solicitudes asignadas.
- A cargo del Grupo de Desarrollo de Proyectos Especiales, (95) requerimientos asignados.
- A cargo del Grupo de Gestión de Desarrollo de Proyectos 2, (71) casos asignados.
- A cargo del Grupo de Desarrollo de Proyectos 3, (66) peticiones asignadas.

4. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS, A LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026:

Respecto de los (1.291) requerimientos radicados, los cuales fueron recibidos (1.265) a través de canales electrónicos, con una participación del 98%, y de manera presencial se recibieron (26) solicitudes con una participación del 2%, ver mayor detalle a continuación:

CANALES DE ATENCIÓN	No. PETICIONES	Part. %
Electrónico	1.265	98%
Presencial	26	2%
Total, General	**1.291**	**100%**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

En el análisis de Oportunidad y Eficiencia en la temporalidad de respuesta, realizado por está Asesoría, se identificó que la atención de las (1.291) solicitudes radicadas durante el primer semestre de 2026, por tipo presentaron los siguientes resultados; frente a su atención en el marco de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 074 de mayo de 2021 de ENTerritorio.

En el marco de la Ley 1755 de 2015 y de la Resolución 74 de mayo de 2021, se realizó la verificación de los términos en que debieron ser resueltos los (1.291) requerimientos, respecto al corte de radicación al 30 de junio de 2026 y los trámites gestionados hasta el 14 de agosto de 2026, fecha en la cual fue generado el archivo "(*BASE DE DATOS PQRDSF 1er. SEM. 2026*)":

TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES	PQRSDF con Rpta Oportuna	PQRSDF con Rpta fuera de Término	Sin Respuesta	Total General	Part. %
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	377	203	40	620	48,0%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	237	140	24	401	31,1%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	116	51	18	185	14,3%
RECLAMO	12	15	7	34	2,6%
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	11	4		15	1,2%
QUEJAS	2	4	6	12	0,9%
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	6		3	9	0,7%
PETICIÓN DE CONSULTA	3	3		6	0,5%
DENUNCIAS	1		4	5	0,4%

TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES	PQRSDF con Rpta Oportuna	PQRSDF con Rpta fuera de Término	Sin Respuesta	Total General	Part. %
PETICION DE INTERES GENERAL	1	2		3	0,2%
PETICIÓN ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	1			1	0,1%
Totales	**767**	**422**	**102**	**1.291**	**100,0%**
Resultado % Oportunidad en Respuestas	**59%**	**33%**	**8%**		

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

A continuación, se describe, la atención de las PQRSDF realizada por los (31) Grupos de Gestión, Subgerencias, Oficinas, responsables; en los cuales se incluyen Grupos de Gestión, Subgerencias y Oficinas de ENTerritorio que las tenía a cargo, de acuerdo a la clasificación efectuada por el Grupo de Servicios Administrativos, respecto de la temporalidad asignada en el sistema LIRA, en el marco de la Ley 1755 de 2015:

GRUPO ACTUAL A CARGO DE LAS SOLICITUDES	Rpta. Oportuna	Rpta. Fuera De Términos	Sin Respuesta	Total General	Part. %
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	263	150	2	415	32%
GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	98	54		152	12%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	95	36		131	10%
GRUPO DE CONTABILIDAD	74	21	1	96	7%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	32	25	38	95	7%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	22	40	9	71	5%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 3	53	12	1	66	5%
SUBGERENCIA FINANCIERA	33	5	1	39	3%
GRUPO DE PROCESOS DE SELECCIÓN	18	15	2	35	3%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	17	5	10	32	2%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12	8	9	29	2%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	13	9	3	25	2%
GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	14	8		22	2%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	8	9	4	21	2%
GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	5	6	15	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	5	7	13	1%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	2	3	6	0%
GRUPO DE GESTIÓN DEL RIESGO	1	3	1	5	0%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS			3	3	0%
GRUPO DE GESTIÓN DE PAGADURÍA	2	1		3	0%
GRUPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		3		3	0%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	2	1		3	0%
GERENCIA	1	1		2	0%
GRUPO DE GESTIÓN COMERCIAL		2		2	0%
ASESORÍA DE CONTROL INTERNO		1		1	0%
GRUPO DE COMUNICACIONES	1			1	0%
GRUPO DE CUMPLIMIENTO SARLAFT	1			1	0%
GRUPO DE PLANEACIÓN CONTRACTUAL		1		1	0%

GRUPO ACTUAL A CARGO DE LAS SOLICITUDES	Rpta. Oportuna	Rpta. Fuera De Términos	Sin Respuesta	Total General	Part. %
PRESIDENCIA			1	1	0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1			1	0%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS			1	1	0%
Totales	**767**	**422**	**102**	**1291**	**100%**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

Frente a lo anterior se evidencia, que la mayor concentración de requerimientos radicados; durante el primer semestre de 2026, está en los siguientes Grupos de Trabajo:

- En el (**GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1**), se radicaron (415) solicitudes con una participación sobre el total de las (1.291) solicitudes del 32%, de las cuales respondieron de forma oportuna (263) peticiones, en el marco del Articulo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  Respondieron de manera extemporánea o con retraso; frente al término de cumplimiento, incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, (150) solicitudes. **No respondieron (2) solicitudes**; frente a los términos para su oportuna gestión, incluidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

- A cargo del (**GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL**), se evidenciaron (152) solicitudes con una participación del 12%, sobre el total de las 1.291 solicitudes recibidas por ENTerritorio durante el primes semestre de 2026, de las cuales (98) solicitudes; presentaron respuesta oportuna, conforme a lo incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  (54) requerimientos, fueron resueltos de forma extemporánea o inoportuna, frente al término de cumplimiento, incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, contestando así; el 100% de sus requerimientos.

- A cargo del (**GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS**), se observaron (131) requerimientos que representan una participación del 10%, sobre el total de solicitudes del primer semestre de 2026, que están por el orden de las 1.291.
  Respondieron (95) requerimientos de forma oportuna; conforme a lo incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  Resueltas fuera de los términos del Artículo 14 de la Ley 1755, con extemporaneidad; se observaron (36) requerimientos, contestando así; el 100% de sus requerimientos.

- Llama la atención el alto número de requerimientos (**Sin Respuesta**), el cual obedece a (102) solicitudes, que corresponden al 8% del total de las (1.291) PQRSDF solicitadas a ENTerritorio, durante el primer semestre de 2026; razón por la cual, la Asesoría de Control Interno (ACI), a continuación detalla los cinco (5) Grupos y Oficinas con más alto número de PQRSDF, (**Sin Respuesta**), al 14 de agosto de 2026, fecha de referencia en la cual fue generada la BASE DE DATOS, con la cual la (ACI), realizó este seguimiento.

  El (**GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES**), recibió (95) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (32) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (25) solicitudes. **No Respondió (38) requerimientos**, siendo este el Grupo que más requerimientos desatendió.

El (**GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA**), recibió (32) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (17) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (5) solicitudes. **No Respondió (10) requerimientos**, siendo este el segundo Grupo que más requerimientos desatendió.

El (**GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**), recibió (29) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (12) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (8) solicitudes. **No Respondió (9) requerimientos**, siendo este el tercer Grupo que más requerimientos desatendió.

La (**OFICINA ASESORA JURÍDICA**), recibió en total (13) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (1) solicitud, respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (5) solicitudes. **No Respondió (7) requerimientos**, siendo este el cuarto Grupo que más requerimientos desatendió.

El (**GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**), recibió en total (15) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (4) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (5) solicitudes. **No Respondió (6) requerimientos**, siendo este el quinto Grupo que más requerimientos desatendió.

Esta Asesoría adicionalmente; cotejó los (102) requerimientos que **No fueron resueltos**, durante el primer semestre de 2026, con los informes trimestrales de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, emitidos en este mismo periodo de 2026, por la Subgerencia Administrativa – Grupo de Servicios Administrativos, observando que estos informes incluyeron; en el primer trimestre de 2026, **(40) PQRDSF que No tienen respuesta asociada en el SGDEA - LIRA**, y que en el segundo trimestre de 2026, **(72) PQRDSF No tienen respuesta asociada en el SGDEA - LIRA**, sumando un total de (112) requerimientos **Sin Respuesta**, reportados en dichos informes.

La variación de estos (10) requerimientos, **Sin Respuesta**; obedece a que fueron tramitados, entre el corte del 30 de junio al 14 de agosto de 2026, fecha en la cual se generó la BASE DE DATOS utilizada en este seguimiento.

Frente a lo anterior vale la pena mencionar, que el Art.14 de la Ley 1755 de 2015, incluyo lo siguiente "***PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.***", Por lo que se recomienda a nivel entidad dar tratamiento en este sentido a los requerimientos que se encuentran sin respuesta; independiente del término legal que se llegará a presentar para casos que requieran más tiempo para su respuesta, por parte de sus responsables.

Adicionalmente, efectuamos una validación frente al número de Peticiones Anónimas, que hacen parte de los 102 requerimientos no resueltos; en el marco de la Resolución 74. Artículo 21. Que reza como sigue "***ARTÍCULO 21°. PETICIONES ANÓNIMAS. La respuesta a las peticiones anónimas debe notificarse mediante aviso en el sitio Web de ENTerritorio***". Por lo que a continuación, se relaciona este detalle:

Fecha	Grupo a Cargo	Tipo	Nombre Tercero
16/06/2026	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	QUEJAS	Anónimo
13/04/2026	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	QUEJAS	Anónimo
1/04/2026	GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	DENUNCIAS	Anónimo
30/03/2026	GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	DENUNCIAS	Anónimo
24/02/2026	PRESIDENCIA	DENUNCIAS	Anónimo

Frente a lo anterior, la Asesoría de Control Interno; insta de manera general a toda la Sociedad; a revisar al interior de cada Grupo de Gestión, Gerencia, Subgerencia, Oficina; las razones por las cuales ha desatendido (102) requerimientos a su cargo, recibidos durante el primer semestre de 2026.

A su turno se solicita atender lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que reza como sigue "*ARTÍCULO 31. **Falta disciplinaria**. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*. Esto con el fin de subsanar de forma oportuna y permanente la adecuada atención a cualquier PQRSDF, efectuada por terceros a la Sociedad, en aras de cerrar brechas; para evitar la materialización de riesgos en contra de ENTerritorio.

5. VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA ESTRATIFICADA, SOBRE LAS SOLICITUDES RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026.

Con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos de ENTerritorio, la cual contiene (1.291) peticiones; distribuida en once (11) subtipos, los cuales fueron sometidos a muestreo estratificado, con una proporción de Éxito del 90%, una proporción de fracaso del 10%, y un error de la muestra del 3%, arrojando un muestreo de **131** PQRSDF, ver mayor detalle en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA	No. PETICIONES	Coeficiente Revisado
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	620	39
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	401	41
PETICION DE INTERES PARTICULAR	185	19
RECLAMO	34	3
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	15	2
QUEJAS	12	12
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	9	9
PETICIÓN DE CONSULTA	6	1
DENUNCIAS	5	1
PETICION DE INTERES GENERAL	3	3
PETICIÓN ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	1	1
Total, General	**1.291**	**131**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

Dicha muestra fue verificada, de acuerdo a los siguientes criterios Normativos y Legales:

TIPOLOGÍA	No. PETICIONES	Coeficiente (Muestra)	Conformidad de la Tipificación (ACI)	Término (días hábiles) — Resolución 74 / Ley 1755
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	620	39	Conforme	10 días — Art. 25 Res. 74
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	401	41	Conforme	10 días — Art. 24 núm. 1 Res. 74
PETICION DE INTERES PARTICULAR	185	19	Conforme	15 días — Art. 14 ley 1755 de 2015
RECLAMO	34	3	Conforme	15 días — Art. 24 (término general; Res. 74 no fija término especial para Reclamo)
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	9	9	Conforme	15 días hábiles — Art. 14 (término general; equivale a Reclamo, sin término propio); el sistema interno la parametriza en 30 días, inconsistente con la Ley
PETICIÓN DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	15	2	Conforme	5 días calendario si es solicitud de informes/cuestionarios de control político (Ley 5 de 1992, art. 258
QUEJAS	12	12	Conforme	15 días — Art. 24 (término general; Res. 74 no fija término especial para Queja)
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	9	9	Conforme	15 días hábiles — Art. 14 (término general; equivale a Reclamo)
PETICIÓN DE CONSULTA	6	1	Conforme	30 días — Art. 24 núm. 2 Res. 74
DENUNCIAS	5	1	Conforme	15 días hábiles — Art. 14 ley 1755 de 2015 (término general
PETICION DE INTERES GENERAL	3	3	Conforme	15 días hábiles — Art. 14 ley 1755 de 2015
PETICIÓN ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	1	1	Conforme	El término que fije el ente de control en su comunicación; si no fija término, 10 días hábiles

Fuente: Elaboración de la (ACI)

6. **A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBE LA VERIFICACIÓN DEL MUESTREO, EVALUADO POR LA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO (ACI).**

EFECTIVIDAD Y COMPLETITUD DE LA MUESTRA SELECCIONADA, TENIENDO EN CUENTA LA CLASIFICACIÓN Y TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRDSF.

Respecto a los criterios de efectividad, en la atención de PQRDSF, la (ACI), identificó que de los (131) requerimientos seleccionados, once (11), que corresponden al 8,4% del total de la muestra, presentaron inefectividad en las respuestas; teniendo en cuenta, que la efectividad se evalúa hasta donde la Sociedad tenga competencia directa y, de presentarse novedades que involucran terceros diferentes a ENTerritorio estas deben ser orientadas de forma clara, sobre los pasos a seguir por el peticionario, incluyendo una coordinación interinstitucional, y finalmente debe contener un acompañamiento; para mitigar riesgos por parte del solicitante en contra de la Sociedad.

A continuación, se detallan los once (11) casos observados:

Información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos			**Verificaciones efectuadas por la Asesoría de Control Interno (ACI)**			
No. Radicado	**Fecha Radicación**	**Fecha Respuesta**	**No. Días de Respuesta, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Fecha en la que se debió responder, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Retraso en días de Respuesta**	**OBSERVACIONES (ACI) INEFECTIVIDAD**
202651010102382	24/06/2026	7/07/2026	10	8/07/2026	1	Este radicado a pesar de tener respuesta, la misma no responde el requerimiento formulado por el ICBF. Se evidenció la trazabilidad de la solicitud y su atención mediante los soportes correspondientes al radicado de entrada, la comunicación del ICBF y la respuesta emitida por ENTerritorio mediante el radicado No. 202621010018511, del 7 de julio de 2026. Si bien la respuesta fue emitida antes de la fecha de vencimiento registrada en la base de datos, correspondiente al 9 de julio de 2026, el ICBF había solicitado la remisión de la información en un término de dos (2) días. Por lo anterior, se recomienda revisar el cumplimiento del término específico requerido por la entidad solicitante. Así mismo, se evidenció que la información relacionada con los valores unitarios requeridos no fue remitida de manera definitiva, quedando pendiente la revisión y aprobación correspondiente. **Lo anterior puede generar la materialización de riesgos contractuales adversos en contra de ENTerritorio. GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1.**
202651010007652	19/01/2026	10/02/2026	10	2/02/2026	- 8	La (ACI) identificó incumplimiento en el término legal; para la atención de las peticiones entre autoridades, teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida con posterioridad al vencimiento del término correspondiente. Adicionalmente la respuesta de fondo, respecto al numeral 1 del requerimiento,

Información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos			Verificaciones efectuadas por la Asesoría de Control Interno (ACI)			
No. Radicado	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	No. Días de Respuesta, conforme a la Ley 1755 de 2015	Fecha en la que se debió responder, conforme a la Ley 1755 de 2015	Retraso en días de Respuesta	OBSERVACIONES (ACI) INEFECTIVIDAD
						relacionada con la identificación de los funcionarios responsables, sus funciones y las actuaciones adelantadas del proyecto, toda vez que en la respuesta emitida se indicó que dicha información se encontraba en proceso de recopilación y consolidación y sería remitida posteriormente. En consecuencia, este aspecto no quedó atendido de manera definitiva en la respuesta analizada. **Por lo que se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES,** analizar esta situación, a fin de evitar situaciones contractuales adversas en contra de la Sociedad.
202651010009912	22/01/2026	12/02/2026	10	5/02/2026	- 7	La (ACI) evidenció que la respuesta registrada fue emitida mediante el radicado No. 202621010002411 del 12 de febrero de 2026, 7 días después de la fecha límite de atención. Frente al requerimiento del ICBF, relacionado con la realización de las gestiones correctivas y la remisión de información sobre el estado real del trámite y su cronograma, no se evidenció una respuesta de fondo, teniendo en cuenta que en el oficio se indicó que; el estado detallado de avance, sería presentado en el Comité Directivo No. 7 del 13 de febrero de 2026. Adicionalmente, se evidenció que el documento de respuesta, hace referencia a un radicado diferente al objeto de análisis, lo que afecta la trazabilidad de la documentación. **Por lo anterior se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1, realizar las validaciones en este sentido, para evitar situaciones adversas en contra de la Sociedad.**
202651010010622	23/01/2026	6/02/2026	10	6/02/2026	-	Esta solicitud fue resuelta dentro del término del ART. 14 Ley 1755 de 2015. Sin embargo, respecto de la efectividad de la respuesta, se evidenció que esta no atendió de manera específica los tres requerimientos formulados por el ICBF, relacionados con las razones técnicas y jurídicas que sustentaron la suspensión del plan de acción para garantizar la continuidad del proyecto y la fecha prevista para el reinicio de las obras. La respuesta informó que se estaban realizando acercamientos con las áreas internas para reiniciar los procesos de contratación y que la información detallada de avance sería presentada en el Comité Directivo No. 7, quedando pendiente la información específica solicitada por el ICBF. **Por lo que se recomienda al GRUPO DE**

Información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos			Verificaciones efectuadas por la Asesoría de Control Interno (ACI)			
No. Radicado	**Fecha Radicación**	**Fecha Respuesta**	**No. Días de Respuesta, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Fecha en la que se debió responder, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Retraso en días de Respuesta**	**OBSERVACIONES (ACI) INEFECTIVIDAD**
						DESARROLLO DE PROYECTOS 1, evaluar esta situación evitando la materialización de riesgos en contra de la Sociedad.
202651010010422	23/01/2026	6/02/2026	10	6/02/2026	-	La (ACI) evidenció que la respuesta fue emitida mediante el radicado No. 202621010002121 del 6 de febrero de 2026, dentro de la fecha límite registrada para la atención de la petición, razón por la cual se encuentra clasificada como Cumple en la base de datos. La respuesta atendió lo relacionado con la citación al Comité Directivo No. 7, informando su programación, para el 13 de febrero de 2026 a las 8:30 a.m., sin embargo, no se evidenció la remisión del Plan Operativo – Versión 4, el cual también hizo parte del requerimiento objeto de análisis. **Por lo que se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1, revisar la completitud de esta solicitud, cerrando brechas que pudieran generan contravenciones para ENTerritorio.**
202651010089702	4/06/2026	22/06/2026	10	18/06/2026	- 4	La (ACI) evidencio la atención de esta solicitud. Sin embargo, no se evidencia una respuesta de fondo; frente a la solicitud del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, relacionada con el reintegro de los saldos no ejecutados del Contrato Interadministrativo No. 934 de 2021 y las actuaciones adelantadas para su cumplimiento. **Por lo que se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1, realizar las acciones que se requieran a fin de finalizar adecuadamente este requerimiento.**
202651010012432	28/01/2026	11/02/2026	10	11/02/2026	-	La (ACI) concluye que la petición fue atendida dentro del término establecido, mediante el radicado No. 202621010002281 del 11 de febrero de 2026. Sin embargo, aunque la respuesta informó el estado general del proceso contractual, no se evidenció respuesta expresa y completa frente a los cuatro aspectos solicitados por el ICBF. **Razón por la cual se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1, evaluar la completitud de este requerimiento, con el fin de cerrar brechas de contravenciones para la Sociedad.**
202651010014492	2/02/2026	16/02/2026	10	16/02/2026	-	Se evidencia cumplimiento en el término establecido en el marco de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, no se evidencia una respuesta de fondo definitiva, dado que la propia comunicación señala que ENTerritorio requería información adicional de la firma interventora, para contar con los insumos ne-

Información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos			Verificaciones efectuadas por la Asesoría de Control Interno (ACI)			
No. Radicado	**Fecha Radicación**	**Fecha Respuesta**	**No. Días de Respuesta, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Fecha en la que se debió responder, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Retraso en días de Respuesta**	**OBSERVACIONES (ACI) INEFECTIVIDAD**
						cesarios para emitirla. **Por lo anterior, se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1 verificar la actuación posterior y la emisión de una respuesta definitiva frente al requerimiento del ICBF.**
202651010014992	3/02/2026	16/03/2026	10	17/02/2026	- 27	A pesar de ser reiterada esta solicitud y de estar relacionada con la Observación realizad por la (ACI), en la casilla anterior; se evidenció que la solicitud fue tramitada como Derecho de Petición y que la respuesta se emitió de manera extemporánea frente al término legal aplicable. A pesar de haber emitido contestación frente a los requerimientos formulados, algunos puntos fueron atendidos indicando que la competencia correspondía al Ministerio de Salud y Protección Social, por lo que se evidencian aspectos que limitan la efectividad de la respuesta integral de fondo. **Por lo anterior se recomienda al GRUPO DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS revisar esta situación, con el fin de evitar posibles procesos contractuales adversos en contra de ENTerritorio.**
202651010024962	20/02/2026	11/03/2026	10	6/03/2026	- 5	La (ACI) evidenció que esta solicitud fue contestada con 5 días de retraso, respecto al cumplimiento del ARt,14 de la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente la comunicación identificada con el radicado No. 202620010001191 no corresponde a una respuesta de fondo, sino a una solicitud de ampliación del término para atender un Derecho de Petición, y no se observa en la documentación cargada en LIRA la respuesta definitiva, **por lo que se recomienda a la SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS, revisar esta solicitud, a fin de evitar la materialización de riesgos en contra de ENTerritorio.**
202651010021002	13/02/2026	4/03/2026	10	27/02/2026	- 5	Esta petición no fue resuelta dentro del término del Art.14 de la Ley 1755 de 2015, y presentó respuesta solicitando plazo adicional de (10) para ser resuelta máximo el 24 de marzo de 2026, sin embargo, dicha respuesta no se encontró en la validación efectuada por la (ACI). Por lo que se recomienda al **SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS**, revisar esta situación, con el fin de evitar situaciones contractuales adversas para la Sociedad.

Con relación a los (120) requerimientos restantes, que fueron objeto de validación, en el muestreo estratificado se evidencio lo siguiente:

Un caso presenta alertas; por su bajo cumplimiento de ejecución, en convenios suscritos entre la ESAP y ENTerritorio; por lo que se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1, atender esta situación; con el fin de evitar contravenciones para ENTerritorio, en la siguiente tabla se detalla el caso:

Información suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos			**Verificaciones efectuadas por la Asesoría de Control Interno (ACI)**			
No. Radicado	**Fecha Radicación**	**Fecha Respuesta**	**No. Días de Respuesta, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Fecha en la que se debió responder, conforme a la Ley 1755 de 2015**	**Retraso en días de Respuesta**	**OBSERVACIONES (ACI)**
202651010104362	30/06/2026	14/07/2026	10	14/07/2026	-	La ESAP requirió información sobre los proyectos de infraestructura del Contrato No. 221004 y 2210017 de 2021, frente a sus porcentajes de ejecución. Con la información revisada por la (ACI), se evidenció que, al 28 de junio de 2026, la Fase II - la Ejecución de Obra presenta un porcentaje del 1,63 %, mientras que la ejecución acumulada de los contratos interadministrativos corresponde al 3,22 %. Esta situación podría constituir una alerta para ENTerritorio; frente al nivel de avance del proyecto; frente a su cumplimiento lo que podría generar riesgos contractuales adversos para la Sociedad. **Por lo que se recomienda al GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1, atender esta situación.**

Los (119) requerimientos restantes, presentaron las siguientes condiciones; (74) se respondieron Sin Novedad, (24) fueron resueltas con retraso, es decir de manera extemporánea a su fecha de cumplimiento conforme al Art.14 de la Ley 1755 de 2025, y (22) No presentaron Respuesta. De requerir mayor detalle, se adjunta el **Anexo 1**.

Condición	No. Novedades por Condición	Partic. %
RETRASO	24	18,3%
SIN NOVEDAD	73	55,7%
SIN RESPUESTA	22	16,8%
Total	**119**	**100,0%**

Fuente: Elaboración de la (ACI)

De los (22) requerimientos sin respuestas; evidenciados en la muestra seleccionada por la (ACI), se tiene que el Grupo de Defensa Jurídica presenta (7) solicitudes sin respuesta a su cargo, el Grupo de Desarrollo de Proyectos Especiales (5), el Grupo de Control Interno Disciplinario (4), el Grupo de Asuntos Corporativos (2), el Grupo de Desarrollo de Proyectos 1 (1), el Grupo de Desarrollo de Proyectos 2 (1), la Oficina Asesora Jurídica (1), y finalmente la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos (1).

Grupo a Cargo	No. Requerimientos	Part. %
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	7	32%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES	5	23%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	18%
GRUPO DE ASUNTOS CORPORATIVOS	2	9%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1	1	5%
GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 2	1	5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	5%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	1	5%
Total	**22**	**100%**

7. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS CORRESPONDIENTES A LAS PQRDSF RADICADAS, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026.

Dentro de operatividad de recepción de PQRDSF, se tiene prevista la realización de encuestas voluntarias por parte de los diferentes peticionarios; para medir la satisfacción de la ciudadanía peticionaria, mediante la promoción de la encuesta; a momento de realizar su requerimiento inicial, por lo anterior la (ACI), solicitó a Servicios Administrativos; la información resultado de las encuestas correspondientes a los radicados de PQRSDF, realizados a ENTerritorio durante el primer semestre de 2026.

De acuerdo al análisis de la información allegada a esta Asesoría, se evidenció que, durante el primer semestre de 2026, la Sociedad realizó dos (2) tipos de encuestas, lo anterior teniendo en cuenta, las mejoras continuas, implementadas por el Grupo de Comunicaciones.

Por lo anterior, se revisó la primera encuesta que incluye los siguientes parámetros para obtener su calificación: ***Califique de uno (1) a cinco (5) donde uno (1) es Pésimo y cinco (5) es Excelente***, su percepción acerca del servicio recibido en nuestros canales de comunicación; a continuación se muestra que durante el mes de enero se recibieron 8 encuestas de las cuales 5 recibieron la calificación más alta, en febrero se recibieron 8 encuestas; de las cuales 4 recibieron la máxima calificación, en marzo ENTerritorio recibió 4 encuestas de las cuales solo 1 recibió calificación de 5, en abril se recibieron 6 encuestas de las cuales 4 recibieron la máxima calificación, y en mayo se recibieron 9 encuestas; obteniendo un resultado máximo de 5 puntos solo en 4 encuestas.

La segunda encuesta, presentó un ajuste en sus preguntas; frente a la atención recibida, para ser calificada con tres opciones, ***Buena, Regular, Mala, y una pregunta condicionada a las opciones Regular o Mala, para mejorar el servicio***; de la cual se recibieron (20) encuestas, arrojando como resultado, una Calificación “Buena”, a continuación, se consolidaron los dos modelos de encuestas:

CONSOLIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS SUMINISTRADAS

MES / CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5	Buena	Regular	Mala	Total General
Enero			1	2	5				8
Febrero	2			2	4				8
Marzo		1	2		1				4
Abril				2	4				6
Mayo			1	4	4	8			17
Junio						7			7
Julio						4			4
Agosto						1			1
Total, General	**2**	**1**	**4**	**10**	**18**	**20**			**43**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

RESULTADO DE LA PREGUNTA CONDICIONADA, FRENTE A LAS OPCIONES, "BUENA, REGULAR o MALA", para las (20) Encuestas recibidas en este nuevo formato.

Comentarios	No. Respuestas
Buen Servicio	1
Excelente servicio	1
Muy ágil	1
Muy buen servicio	1
N/A	1
Nada	1
(en blanco)	14
Total, General	**20**

Fuente: Elaboración de la (ACI), con la Base de Datos suministrada por el Grupo de Servicios Administrativos.

A pesar de evidenciar un mejoramiento en la estructura de la encuesta, sigue siendo baja la participación de la ciudadanía peticionaria; por lo que se reitera la recomendación efectuada en el informe anterior, frente a fortalecer este mecanismo de evaluación de radicación y atención de PQRDSF, implementando dicha encuesta también en el momento de responder lo requerido por el peticionario, y no solamente durante la radicación y recepción de las mismas; viabilizando una mayor participación, y así contar con indicadores, que faciliten la toma de acciones oportunas, garantizando la calidad, eficacia y eficiencia en la atención de las PQRDSF, desde cada uno de los Grupos, Gerencia u, Oficinas de ENTerritorio.

8. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDSF, CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

De acuerdo al Plan de Mejoramiento, resultante del informe de seguimiento, correspondiente al segundo semestre de 2025, la (ACI) realizó verificación de su avance al 3 de septiembre de 2026, evidenciando que no se han ejecutado las actividades allí definidas, ver tabla adjunta:

No. Acción	Causas	Actividad	Unidad de medida	Fecha inicio	Fecha fin	Plazo en semanas
1122	Hacer caso omiso a las alertas de vencimiento de las PQRDSF, enviadas por el grupo de Servicios Administrativos.	Informar por medio de memorando interno dirigido al grupo de Control Interno Disciplinario las PQRDSF que no cumplieron con la oportunidad en la respuesta, durante el trimestre inmediatamente anterior a la fecha de emisión del memorando interno.	PDF del memorando interno	1/06/2026	31/10/2026	21
1123	Pendiente de incluir en el procedimiento los desarrollos en el SGDEA -Lira, para finalizar PQRDSF generadas	Actualizar el procedimiento de PQRDSF, incluyendo lo referente a la finalización de PQRDSF.	Procedimiento P-RC-01 Seguimiento y Control de las PQRDSF actualizado.	1/06/2026	31/08/2026	13
1124	Respuestas a PQRDSF que no cumplen lo previsto en los parámetros de oportunidad, eficacia, de fondo y congruencia, generados por el bloque constitucional de la normatividad vigente.	Seguir haciendo énfasis en la importancia de los elementos de las respuestas de las PQRDSF, en las capacitaciones internas que se realizan de gestión de PQRDSF.	PDF de la presentación utilizada en las capacitaciones y listados de asistencia.	1/06/2026	31/10/2026	21
1124	Respuestas a PQRDSF que no cumplen lo previsto en los parámetros de oportunidad, eficacia, de fondo y congruencia, generados por el bloque constitucional de la normatividad vigente.	Elaborar y socializar al interior de la empresa, piezas de comunicación referentes a la calidad de la respuesta de las PQRDSF de acuerdo a la normatividad vigente.	Pantallazos de la publicación de la pieza de comunicación.	1/06/2026	31/12/2026	30
1124	Respuestas a PQRDSF que no cumplen lo previsto en los parámetros de oportunidad, eficacia, de fondo y congruencia, generados por el bloque constitucional de la normatividad vigente.	Actualizar el procedimiento de PQRDSF, incluyendo lo referente a la estructura de las respuestas brindadas a los peticionarios.	Procedimiento P-RC-01 Seguimiento y Control de las PQRDSF actualizado.	1/06/2026	31/08/2026	13
1125	La baja participación en las capacitaciones.	Realizar dos (2) capacitaciones anuales de gestión de PQRDSF.	Pantallazos de las capacitaciones y correo dirigido a las subgerencias para que inviten a los colaboradores de sus grupos a cargo.	1/06/2026	31/12/2026	30

No. Acción	Causas	Actividad	Unidad de medida	Fecha inicio	Fecha fin	Plazo en semanas
1127	Demora en la revisión y aprobación de la resolución en los diferentes grupos de trabajo que intervienen en la actualización.	Reiterar por medio de correo electrónico a la Oficina Asesora Jurídica, el estado actual del proceso de aprobación y firma de la resolución de PQRDSF.	Pantallazo del correo electrónico de la solicitud.	1/05/2026	31/05/2026	4

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez evidenciada la reincidencia en las recomendaciones antes descritas, esta Asesoría solicita atender lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que reza como sigue "*ARTÍCULO 31. **Falta disciplinaria**. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*". Con el fin de que se tomen las acciones necesarias, para subsanar y evitar que se vuelvan a presentar novedades en la atención oportuna de PQRSDF en la Sociedad.

CONCLUSIONES

Finalizada la revisión de cumplimiento a la atención de PQRSDF, correspondientes a las (1.291) radicaciones de peticiones efectuadas durante el primer semestre de 2026, se identificó a nivel general atención oportuna en el marco del Artículo 14 de la Ley 1755, de (767) requerimientos que constituyen un 57% sobre el total de peticiones recibidas por la Sociedad. A continuación, se describen los casos más representativos por Grupo de Trabajo a cargo de PQRDSF, durante lo corrido del primer semestre de 2026.

- En el (**GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS 1**), se radicaron (415) solicitudes con una participación sobre el total de las (1.291) solicitudes del 32%, de las cuales respondieron de forma oportuna (263) peticiones, en el marco del Articulo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  Respondieron de manera extemporánea o con retraso; frente al término de cumplimiento, incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, (150) solicitudes. **No respondieron (2) solicitudes**; frente a los términos para su oportuna gestión, incluidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- A cargo del (**GRUPO DE GESTIÓN POST-CONTRACTUAL**), se evidenciaron (152) solicitudes con una participación del 12%, sobre el total de las 1.291 solicitudes recibidas por ENTerritorio durante el primes semestre de 2026, de las cuales (98) solicitudes; presentaron respuesta oportuna, conforme a lo incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  (54) requerimientos, fueron resueltos de forma extemporánea o inoportuna, frente al término de cumplimiento, incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, contestando así; el 100% de sus requerimientos.
- A cargo del (**GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS**), se observaron (131) requerimientos que representan una participación del 10%, sobre el total de solicitudes del primer semestre de 2026, que están por el orden de las 1.291.
  Respondieron (95) requerimientos de forma oportuna; conforme a lo incluido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
  Resueltas fuera de los términos del Artículo 14 de la Ley 1755, con extemporaneidad; se observaron (36) requerimientos, contestando así; el 100% de sus requerimientos.

Se evidenció un alto número de requerimientos (**Sin Respuesta**), el cual obedece a (102) solicitudes, que corresponden al 8% del total de las (1.291) PQRSDF solicitadas a ENTerritorio, durante el primer semestre de 2026; razón por la cual, la Asesoría de Control Interno (ACI), a continuación señala los cinco (5) Grupos y Oficinas con más alto número de PQRSDF, (**Sin Respuesta**), al 14 de agosto de 2026, fecha de referencia en la cual fue generada la BASE DE DATOS, con la cual la (ACI), realizó este seguimiento.

- El (**GRUPO DE DESARROLLO DE PROYECTOS ESPECIALES**), recibió (95) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (32) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (25) solicitudes. **No Respondió (38) requerimientos**, siendo este el Grupo que más requerimientos desatendió.

- El (**GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA**), recibió (32) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (17) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (5) solicitudes. **No Respondió (10) requerimientos**, siendo este el segundo Grupo que más requerimientos desatendió.

- El (**GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**), recibió (29) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (12) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (8) solicitudes. **No Respondió (9) requerimientos**, siendo este el tercer Grupo que más requerimientos desatendió.

- La (**OFICINA ASESORA JURÍDICA**), recibió en total (13) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (1) solicitud, respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (5) solicitudes. **No Respondió (7) requerimientos**, siendo este el cuarto Grupo que más requerimientos desatendió.

- El (**GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**), recibió en total (15) requerimientos, de los cuales contestó oportunamente (4) solicitudes, y respondió fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755, (5) solicitudes. **No Respondió (6) requerimientos**, siendo este el quinto Grupo que más requerimientos desatendió.

  Frente a lo anterior, la Asesoría de Control Interno; insta al todos los Grupos de Gestión, Gerencias, Subgerencias, Oficinas que no respondieron; a revisar las razones por las cuales han desatendido (102) requerimientos a su cargo, recibidos durante el primer semestre de 2026. A su turno se solicita atender lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que reza como sigue "*ARTÍCULO 31. **Falta disciplinaria**.* Con el fin de subsanar de forma oportuna y permanente la adecuada atención a cualquier PQRSDF, efectuada por terceros a la Sociedad, en aras de cerrar brechas; para evitar la materialización de riesgos en contra de ENTerritorio.

- Respecto a los criterios de efectividad, en la atención de PQRDSF, la (ACI), identificó que de los (131) requerimientos seleccionados, once (11), que corresponden al 8,4% del total de la muestra, presentaron inefectividad en las respuestas; teniendo en cuenta, que la efectividad se evalúa hasta donde la Sociedad tenga competencia directa y, de presentarse novedades que involucran terceros diferentes a ENTerritorio estas deben ser orientadas de forma clara, sobre los pasos a seguir por el peticionario, incluyendo una coordinación interinstitucional, y finalmente debe contener un acompañamiento; para mitigar riesgos por parte del solicitante en contra de la Sociedad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, realizar las validaciones que consideren necesarias, a nivel entidad, escalándolas a cada Grupo de Gestión, Gerencia, Subgerencia, Oficina responsable de atender requerimientos, en el marco de las solicitudes y oportuna atención de calidad de PQRDSF, con el fin de evitar situaciones adversas en contra de la Sociedad.

Fortalecer la formulación de respuestas frente a la integridad de las respuestas, garantizando la completitud de lo solicitado por el peticionario; dentro de los términos de tiempo contenidos en la Ley 1755 de 2015.

Revisar la incidencia jurídica y legal, frente al 8% de peticiones que a la fecha de emisión de este informe; no han sido resueltas por los diferentes Grupos de Gestión, Gerencias, Subgerencias, Oficinas, que las tienen a su cargo y se encuentran vencidas frente a los términos del Art.14 de la Ley 1755 de 2015, con el fin de evitar la materialización de riesgos contractuales adversos en contra de ENTerritorio.

Efectuar mesas de trabajo eficientes y eficaces, a nivel de entidad para realizar las capacitaciones, y precisiones frente a las incidencias que ponen en riesgo a la Sociedad, por la no atención oportuna de ese 33% de solicitudes que fueron resueltas de manera extemporánea, fuera de los términos del Art.14 de la Ley 1755 de 2015, presentando incumplimientos. Vale la pena señalar que la falta de atención, podría generar la materialización de riesgos contractuales y la adopción de actuaciones administrativas y/o sancionatorias en contra de ENTerritorio.

Se reitera las recomendaciones efectuadas en el informe anterior, frente a fortalecer la aplicación de encuestas, como mecanismo de evaluación de radicación y atención de PQRDSF; implementando dicha encuesta también en el momento de responder lo requerido por el peticionario, y no solamente durante la radicación y recepción de las mismas; viabilizando una mayor participación, y así contar con indicadores, que faciliten la toma de acciones oportunas, garantizando la calidad, eficacia y eficiencia en la atención de las PQRDSF, desde cada uno de los Grupos, Gerencias, u Oficinas de ENTerritorio.

Atentamente,

Asesoría de Control Interno

Elaboró: **Judy Milena Garzón Lozano – contratista – Asesoría de Control Interno**