



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



## Informe de Gestión de PQRDF del Segundo trimestre 2020

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 abril a 30 de junio del 2020



Este documento es confidencial y su distribución está restringida.  
Su contenido no puede ser publicado sin la autorización de ENTerritorio.



## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 3  |
| 2. OBJETIVO.....   | 4  |
| 3. ALCANCE.....  | 5  |
| 4. TÍTULO I – GENERALIDADES .....  | 6  |
| 4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones:..... | 6  |
| 4.1.1. Presencial.....   | 6  |
| 4.1.2. Virtual .....   | 6  |
| 4.1.3. Telefónico .....  | 6  |
| 5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS.....   | 7  |
| 5.1. Clasificación por canal de recepción.....   | 7  |
| 5.2. Clasificación por tipo de petición.....   | 8  |
| 5.2.1. Asignación por dependencia responsable, con días de gestión. ....   | 9  |
| 5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDF gestionadas en el periodo evaluado. ....                       | 11 |
| 5.3. Línea de transparencia 57(1)01 8000 914 502.....  | 11 |
| 5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio. ....  | 11 |
| 5.5. Peticiones de información.....  | 12 |
| 5.7. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio. ....                                      | 12 |
| 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES .....   | 14 |
| 7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES I Y II DE 2020 .....   | 15 |
| 8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2020 .....                          | 16 |
| 9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES .....   | 17 |

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, 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, antitrámites y el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, el cual cuenta con unos lineamientos establecidos para la atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRDF) elevadas por los ciudadanos, y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “PAP301 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del Segundo Trimestre del año 2020, en el periodo comprendido desde el 01 de abril hasta el 30 de junio de 2020. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRDF y clasificación por grupo responsable.





## 2. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar cumplimiento a 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 y de lo Contencioso Administrativo”*, Ley 1712 de 2014, y el Decreto 103 de 2015 y al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual establece que *“(…) la Entidad deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes (…)”*; además de servir como insumo para analizar la efectividad de lineamientos establecidos para el seguimiento al cumplimiento de las políticas de participación ciudadana y adoptar las acciones que se requieran para su fortalecimiento.





### 3. ALCANCE

---

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRDF para ser atendidas en el Segundo Trimestre del año 2020, recibidas en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad para tal efecto.





## 4. TÍTULO I – GENERALIDADES

La Subgerencia Administrativa de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, a través del Grupo de Servicios Administrativos, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones - PQRDF, recibidas en la Entidad por los diferentes canales de atención, para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020, vinculando el trámite asociado a las mismas.

### 4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones:

De conformidad con el reglamento interno de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, los canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones son:

#### 4.1.1. Presencial

- Centro de atención al ciudadano - CAC: Ubicado en la Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia, en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

#### 4.1.2. Virtual

- Sitio web de la Entidad: Se tiene dispuesto un formulario electrónico en el que puede ingresar en el siguiente link: <https://www.enterritorio.gov.co/ValidadorDeCondiciones/ValPrivacidadDatos.jsp>, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.
- Correo electrónico: La Entidad tiene a disposición los siguientes correos electrónicos: [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) y [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co). Es válido resaltar que todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones que reciban los colaboradores a través sus correos electrónicos institucionales asignados, deben remitirse con carácter obligatorio a los correos antes mencionados.

#### 4.1.3. Telefónico

En el evento en que no se pueda dar respuesta a la petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación de forma inmediata, se procederá a radicarla a través de cualquiera de los demás canales de recepción, con los datos proporcionados por el ciudadano.



### 5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

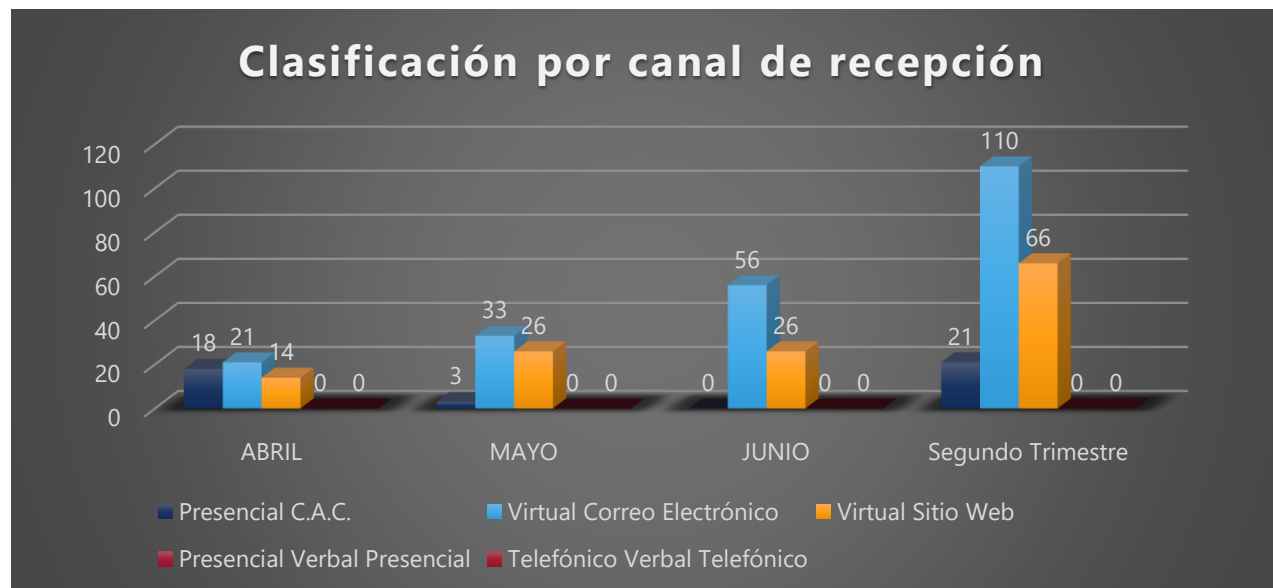
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDF para ser gestionadas durante el segundo trimestre del año 2020 (de abril 01 de 2020 a junio 30 de 2020) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, dependencia responsable de su gestión, oportunidad en la respuesta, clasificación por Subgerencia y tipo de PQRDF más utilizada, indicadores de oportunidad en la gestión y de calidad.

#### 5.1. Clasificación por canal de recepción

Esta clasificación corresponde a las PQRDF que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.

| Canal de Recepción |                    | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | Segundo Trimestre | %           |
|--------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|-------------|
| Presencial         | C.A.C.             | 18        | 3         | 0         | 21                | 10.66%      |
| Virtual            | Correo Electrónico | 21        | 33        | 56        | 110               | 55.84%      |
|                    | Sitio Web          | 14        | 26        | 26        | 66                | 33.50%      |
| Presencial         | Verbal Presencial  | 0         | 0         | 0         | 0                 | 0.00%       |
| Telefónico         | Verbal Telefónico  | 0         | 0         | 0         | 0                 | 0.00%       |
| <b>Total</b>       |                    | <b>53</b> | <b>62</b> | <b>82</b> | <b>197</b>        | <b>100%</b> |

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



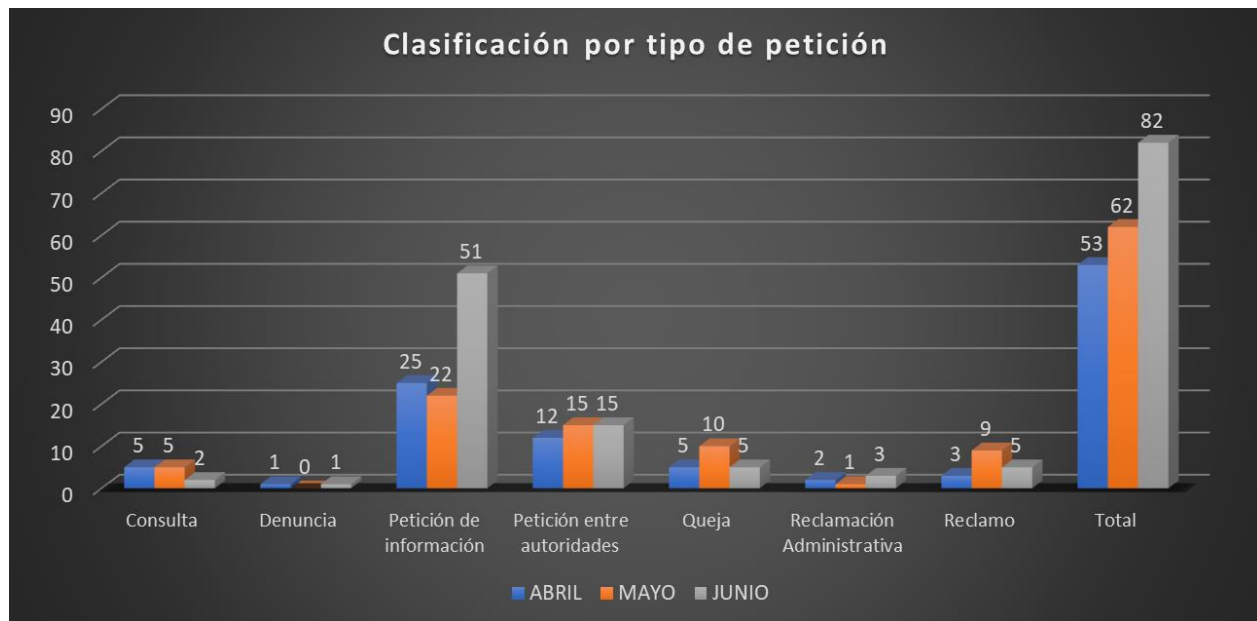


El canal presencial únicamente representó el 10.66% y corresponde a las peticiones que ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano antes del aislamiento decretado en ocasión a la Emergencia Sanitaria; por la misma situación los canales incrementaron la preferencia de uso por parte de los usuarios representando un 89.34%

Las PQRDF que ingresaron por correo electrónico y por el sitio web de la Entidad, presentaron los siguientes datos 55.84% y 33.50% respectivamente.

### 5.2. Clasificación por tipo de petición

| Tipo de Petición           | ABRIL           |                    |           | MAYO            |                    |           | JUNIO           |                    |           | Total por Tipo de Petición | %           |
|----------------------------|-----------------|--------------------|-----------|-----------------|--------------------|-----------|-----------------|--------------------|-----------|----------------------------|-------------|
|                            | Interés General | Interés Particular | Total mes | Interés General | Interés Particular | Total mes | Interés General | Interés Particular | Total mes |                            |             |
| Consulta                   | 0               | 5                  | 5         | 0               | 5                  | 5         | 0               | 2                  | 2         | 12                         | 6.09%       |
| Denuncia                   | 0               | 1                  | 1         | 0               | 0                  | 0         | 0               | 1                  | 1         | 2                          | 1.02%       |
| Petición de información    | 0               | 25                 | 25        | 0               | 22                 | 22        | 0               | 51                 | 51        | 98                         | 49.75%      |
| Petición entre autoridades | 0               | 12                 | 12        | 0               | 15                 | 15        | 0               | 15                 | 15        | 42                         | 21.32%      |
| Queja                      | 1               | 4                  | 5         | 3               | 7                  | 10        | 1               | 4                  | 5         | 20                         | 10.15%      |
| Reclamación Administrativa | 0               | 2                  | 2         | 0               | 1                  | 1         | 0               | 3                  | 3         | 6                          | 3.05%       |
| Reclamo                    | 0               | 3                  | 3         | 0               | 9                  | 9         | 1               | 4                  | 5         | 17                         | 8.63%       |
| <b>Total</b>               | <b>1</b>        | <b>52</b>          | <b>53</b> | <b>3</b>        | <b>59</b>          | <b>62</b> | <b>2</b>        | <b>80</b>          | <b>82</b> | <b>197</b>                 | <b>100%</b> |



Dentro de las PQRDF recibidas en ENTerritorio para atender en el segundo trimestre de 2020, 191 son Peticiones de Interés Particular y 6 corresponden a Peticiones de Interés General. El tipo de petición más recurrente es la Petición de Información representando el 49.75% del total de las peticiones del periodo.





### 5.2.1. Asignación por dependencia responsable, con días de gestión.

A continuación, se presenta la relación de asignación a cada uno de los grupos responsables de la gestión, de las PQRDF para ser tramitadas en el segundo trimestre de 2020, indicando también la oportunidad en la atención:

| Grupo de Trabajo                           | Entre 0 y 5 Días | Entre 6 y 10 Días | Entre 11 y 15 Días | Hasta 30 Días | Fuera de Términos | Sin respuesta | Total general |
|--|------------------|-------------------|--------------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| Contabilidad                               | 7                | 7                 | 6                  | 1             | 0                 | 0             | 21            |
| Control Interno Disciplinario              | 1                | 0                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 1             |
| Cumplimiento SARLAFT                       | 1                | 3                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 4             |
| Desarrollo de Proyectos 1                  | 4                | 2                 | 3                  | 3             | 0                 | 0             | 12            |
| Desarrollo de Proyectos 2                  | 14               | 11                | 6                  | 1             | 0                 | 0             | 32            |
| Desarrollo de Proyectos 3                  | 18               | 6                 | 1                  | 2             | 0                 | 0             | 27            |
| Desarrollo de Proyectos 4                  | 8                | 12                | 2                  | 3             | 1                 | 0             | 26            |
| Desarrollo de Proyectos Especiales         | 1                | 2                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 3             |
| Gestión Comercial                          | 1                | 4                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 5             |
| Gestión Contractual                        | 1                | 0                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 1             |
| Gestión de Pagaduría                       | 1                | 0                 | 0                  | 1             | 0                 | 0             | 2             |
| Gestión de Talento Humano                  | 1                | 1                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 2             |
| Gestión Post Contractual                   | 4                | 5                 | 4                  | 4             | 0                 | 1             | 18            |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                   | 13               | 5                 | 2                  | 4             | 2                 | 0             | 26            |
| Planeación Contractual                     | 0                | 1                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 1             |
| Presupuesto                                | 1                | 0                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 1             |
| Procesos de Selección                      | 2                | 1                 | 2                  | 2             | 0                 | 0             | 7             |
| SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS     | 0                | 2                 | 0                  | 0             | 0                 | 0             | 2             |
| SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS | 0                | 1                 | 1                  | 2             | 0                 | 0             | 4             |
| SUBGERENCIA DE OPERACIONES                 | 0                | 1                 | 0                  | 1             | 0                 | 0             | 2             |
| <b>Total general</b>                       | <b>78</b>        | <b>64</b>         | <b>27</b>          | <b>24</b>     | <b>3</b>          | <b>1</b>      | <b>197</b>    |

Se puede observar que el grupo de Desarrollo de Proyectos 2 atendió el 16% de las solicitudes, Desarrollo de Proyectos 3 el 14%, Desarrollo de Proyectos 4 el 13% y la Oficina Asesora Jurídica el 13% del total de las PQRDF atendidas por la Entidad.

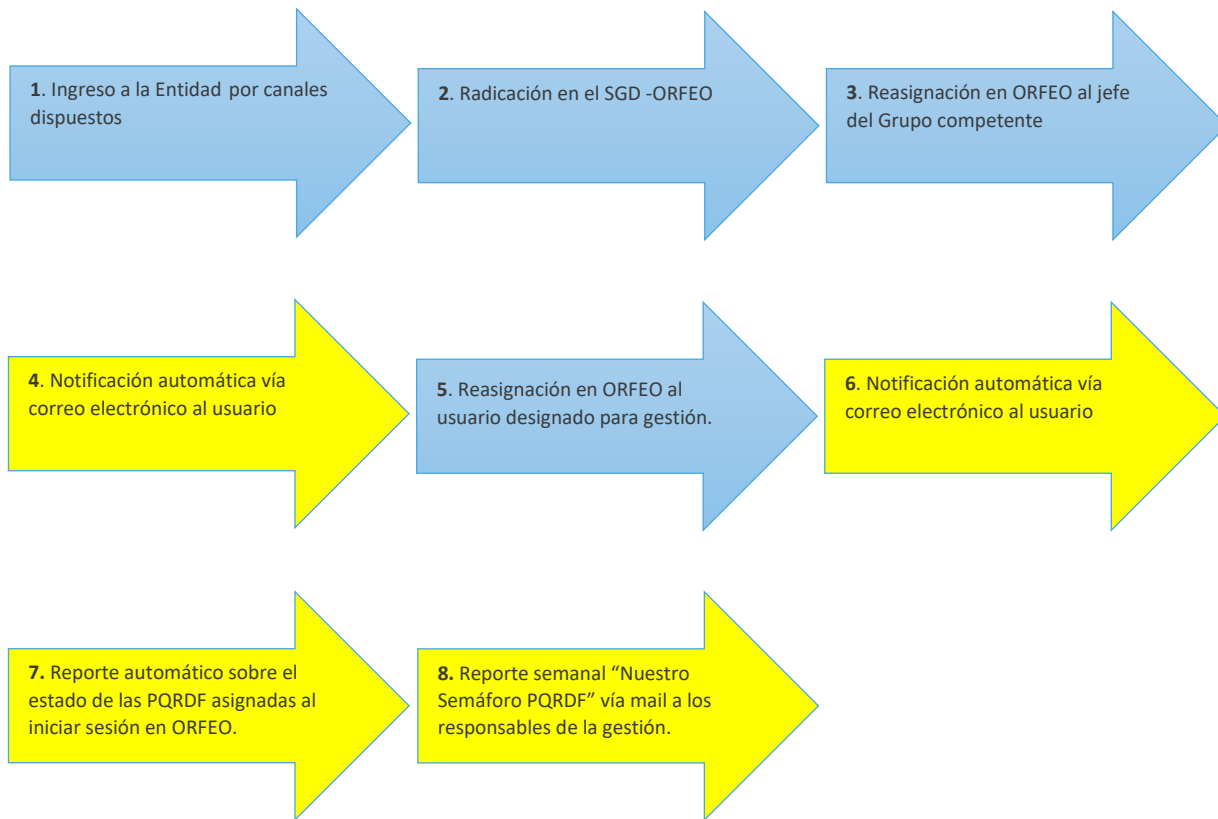
| Oportunidad en la atención | Totales Primer Trimestre | %           | % Total.    |
|----------------------------|--------------------------|-------------|-------------|
| Entre 0 y 5 Días           | 68                       | 34.52%      | 97.97%      |
| Entre 6 y 10 Días          | 74                       | 37.56%      |             |
| Entre 11 y 15 Días         | 27                       | 13.71%      |             |
| Hasta 30 Días              | 24                       | 12.18%      |             |
| Fuera de términos          | 3                        | 1.52%       | 2.03%       |
| Sin respuesta              | 1                        | 0.51%       |             |
| <b>Total general</b>       | <b>197</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |



En lo que refiere a la oportunidad en la atención, se evidencia que el 97.98% de las PQRDF para gestión durante el segundo trimestre de 2020 cumplieron con los términos de respuesta; también se observa que las PQRDF que se respondieron fuera de términos, representan el 1.52% y las no resueltas un 0.51%.

De las 3 PQRDF resueltas fuera de término, dos (2) estaban asignadas a la Oficina Asesora Jurídica y una al grupo de Desarrollo de Proyectos 4; mientras que la PQRDF no resuelta, fue asignada al grupo de Gestión Post Contractual.

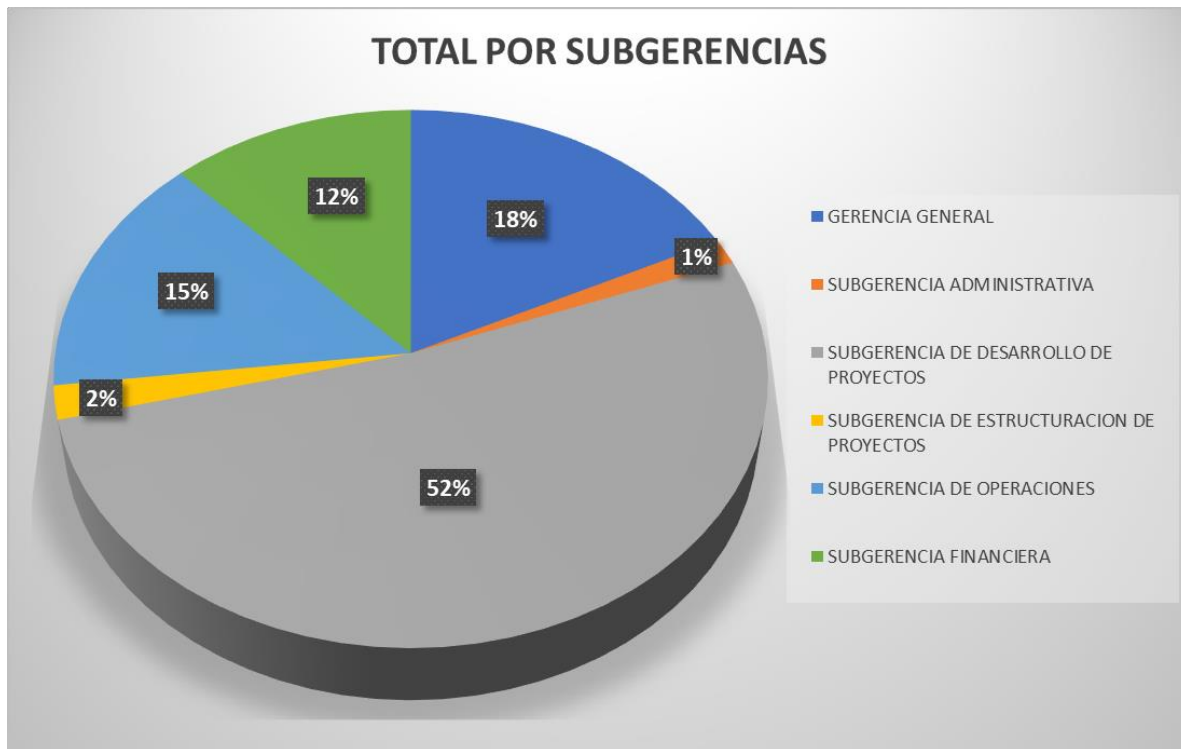
Actividades de radicación, Seguimiento y control:



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



### 5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDF gestionadas en el periodo evaluado.



El porcentaje de asignación indica que los Grupos de trabajo que componen la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio, recibieron el 52% de las PQRDF registradas en el periodo en medición; adicionalmente los grupos de trabajo que hacen parte de la Gerencia General recibieron un porcentaje de asignación importante, con un 18%, siendo la Oficina Asesora Jurídica la encargada de gestionar 26 PQRDF de las 35 asignadas a los grupos de la Gerencia General.

### 5.3. Línea de transparencia 57(1)01 8000 914 502.

Durante el segundo trimestre del año 2020 no se recibió ninguna llamada con soporte en denuncia de hechos de corrupción.

### 5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.

La calidad en la gestión se ve afectada al presentar una de las siguientes situaciones:

1. PQRDF que no tienen respuesta asociada en el SGD - ORFEO
2. Se respondieron fuera de término.



3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.

Para el periodo comprendido desde el 01 de abril al 30 de junio de 2020, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRDF que se enmarcan en la clasificación mencionada:

| AFECTAN CALIDAD EN EL SERVICIO | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | Total, general | %           |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------------|
| NO                             | 52        | 60        | 80        | 192            | 97.46%      |
| SI                             | 1         | 2         | 2         | 5              | 2.54%       |
| <b>Total, general</b>          | <b>53</b> | <b>62</b> | <b>82</b> | <b>197</b>     | <b>100%</b> |

Se evidencia que el 97%, de las PQRDF que se recibieron en el periodo de análisis, reflejan un nivel de calidad satisfactorio en el servicio.

**5.5. Peticiones de información**

| Petición de Información          | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | Total, General | %           |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------------|
| CUMPLE                           | 25        | 21        | 50        | 96             | 97.96%      |
| FUERA DE TÉRMINO                 | 0         | 1         | 0         | 1              | 1.02%       |
| SIN RESPUESTA ASOCIADA EN EL SGD | 0         | 0         | 1         | 1              | 1.02%       |
| <b>Total, General</b>            | <b>25</b> | <b>22</b> | <b>51</b> | <b>98</b>      | <b>100%</b> |

Para este periodo se recibieron un total de 98 Peticiones de Información, las cuales obedecen al 49.75% de las PQRDF gestionadas en la Entidad durante este periodo.

El 98% de las peticiones de información fueron gestionadas de manera oportuna.

**5.7. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.**

A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones recibidas, y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los petitionarios en el periodo comprendido entre del 01 de abril al 30 de junio de 2020 así:



| AFECTAN OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | Total general | %           |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|-------------|
| NO                                 | 53        | 60        | 80        | 193           | 97.97%      |
| SI                                 | 0         | 2         | 2         | 4             | 2.03%       |
| <b>Total, general</b>              | <b>53</b> | <b>62</b> | <b>82</b> | <b>197</b>    | <b>100%</b> |

Para el periodo en medición, el 98% de las PQRDF se gestionaron de manera oportuna, acorde a los términos establecidos.

Por último, es pertinente aclarar que el reporte de atención a PQRDF se fundamenta en la información disponible en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, la cual es ingresada por cada usuario responsable de la gestión a las solicitudes allegadas; por lo tanto, los indicadores del presente informe varían respecto a los publicados con anterioridad y tienden a incrementarse por la actualización de información en el SGD, realizada por los responsables de la gestión.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



## 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- De las 197 PQRDF recibidas para gestión en el periodo 6 son peticiones de interés general y 191 de interés particular.
- Se evidencia que, por motivo del aislamiento por la Emergencia Sanitaria, el canal presencial disminuyó hasta llegar al 10,66% en la recepción de PQRDF gestionadas en durante el periodo de medición.
- Los canales virtuales recibieron el 89,44 de las PQRDF, siendo los correos electrónicos [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) y [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co) los preferidos por los usuarios, por encima del sitio web de radicación de PQRDF.
- La Petición de Información fue el tipo de petición más frecuente con un porcentaje del 49,75 sobre el total de solicitudes.
- Los grupos que pertenecen a la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio recibieron el 52% de las peticiones registradas para gestión en el periodo en medición.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDF, fueron Desarrollo de Proyectos 2 16%, Desarrollo de Proyectos 3 14%, Desarrollo de Proyectos 4 13% y la Oficina Asesoría Jurídica 13% de la asignación total de la Entidad.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2020, la oportunidad en la atención a las PQRDF presenta un porcentaje del 98% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley, lo que evidencia un nivel satisfactorio en el indicador.
- El indicador de calidad que está asociado al contenido y oportunidad en la atención a los derechos de petición muestra que un 2% de las PQRDF afectan la calidad en el servicio.





## 7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES I Y II DE 2020

1. Realizando un comparativo entre el primero y el segundo trimestre de 2020, y teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
  - En el segundo trimestre de 2020 se presentaron para gestión 197 PQRDF, 152 menos que para el trimestre anterior.
  - Para este periodo el uso de los canales de radicación de PQRDF, presentaron las siguientes cifras en cuanto a la preferencia de los usuarios: canal presencial disminuyó al 10.66% y los canales virtuales aumentaron su uso hasta el 89.44%; mientras que para el trimestre anterior el canal presencial arrojó un 51.86% y los canales virtuales un 48.14%.
2. En cuanto al tipo de petición encontramos:
  - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el segundo trimestre fueron en su orden la petición de información, las peticiones entre autoridades; entre tanto para el primer trimestre del año 2020 se presentó un mayor número de peticiones de interés particular, seguido de las peticiones de información.
  - Se puede evidenciar que la petición de información, paso de un 39% en el trimestre anterior al 50% en el segundo trimestre de 2020.
3. En la oportunidad y calidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
  - Dentro de las cifras de la oportunidad en la atención, encontramos que este indicador en el segundo trimestre aumento tres (3) puntos con respecto al periodo anterior, arrojando un 98%.
  - Las PQRDF que afectaron la calidad en la gestión para el primer trimestre de 2020 alcanzaron el 8%, mientras que para el segundo trimestre se logró una notable disminución llegando a un 2% únicamente.





## 8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2020

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer de 2020, se realizaron las siguientes acciones:

| RECOMENDACIÓN   | ACTIVIDAD REALIZADA  |
|---|--|
| Fortalecer la importancia del trámite de las PQRDF a través de podcast y piezas de comunicación y socializarlas por medio del grupo de Comunicaciones de la Entidad.  | Durante el segundo trimestre de 2020 se publicaron piezas de comunicación internas y externas acerca del funcionamiento y servicios prestados del Centro de Atención al Ciudadano, también se publicó un Podcast referente a los canales para radicación de PQRDF. Los elementos publicitarios referentes al trámite de las PQRDF fueron postergados para el tercer trimestre. |
| Fortalecer por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las PQRDF con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.  | Se implemento el Informe semanal “Nuestro Semáforo PQRDF” el cual es socializado el primer día hábil de cada semana al interior de la Entidad; en el informe se reportan las PQRDF que tiene vencimiento durante la semana del reporte y las que a esa fecha no cuentan con respuesta vinculada en el SGD -ORFEO   |
| Solicitar y coordinar con el Grupo de Tecnologías de la Información, los desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO que se identifiquen para obtener de manera automática toda la información que se requiera para un mayor control y mejoramiento de la calidad de los informes de PQRDF. | Se consolidaron y socializaron al grupo de Tecnologías de la Información, las necesidades en EL SGD - ORFEO, del grupo de Servicios Administrativos, por parte de la Gerencia del Grupo.   |

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





## 9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

---

- Elaborar y ejecutar plan de capacitaciones dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con énfasis la gestión de las PQRDF.
- 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 PQRDF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.
- Realizar mesas de trabajo con el grupo de Tecnologías de la Información, para adelantar los desarrollos solicitados en el SGD – ORFEO.

