



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Informe de Gestión de PQRDF del Segundo Trimestre 2021

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de abril al 30 de junio de 2021



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



Contenido

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.....	9
5.3. Línea de transparencia 57 (1) 01 8000 914 502.....	12
5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.....	12
5.5. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.....	13
5.6. Peticiones de información.....	13
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES	14
7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES I y II DE 2021	15
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2021	16
9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES	18

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 “P-AD-01 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del Segundo Trimestre del año 2021, en el periodo comprendido desde el 01 de abril hasta el 30 de junio de 2021. 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 2021, 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 2021, 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: radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@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.

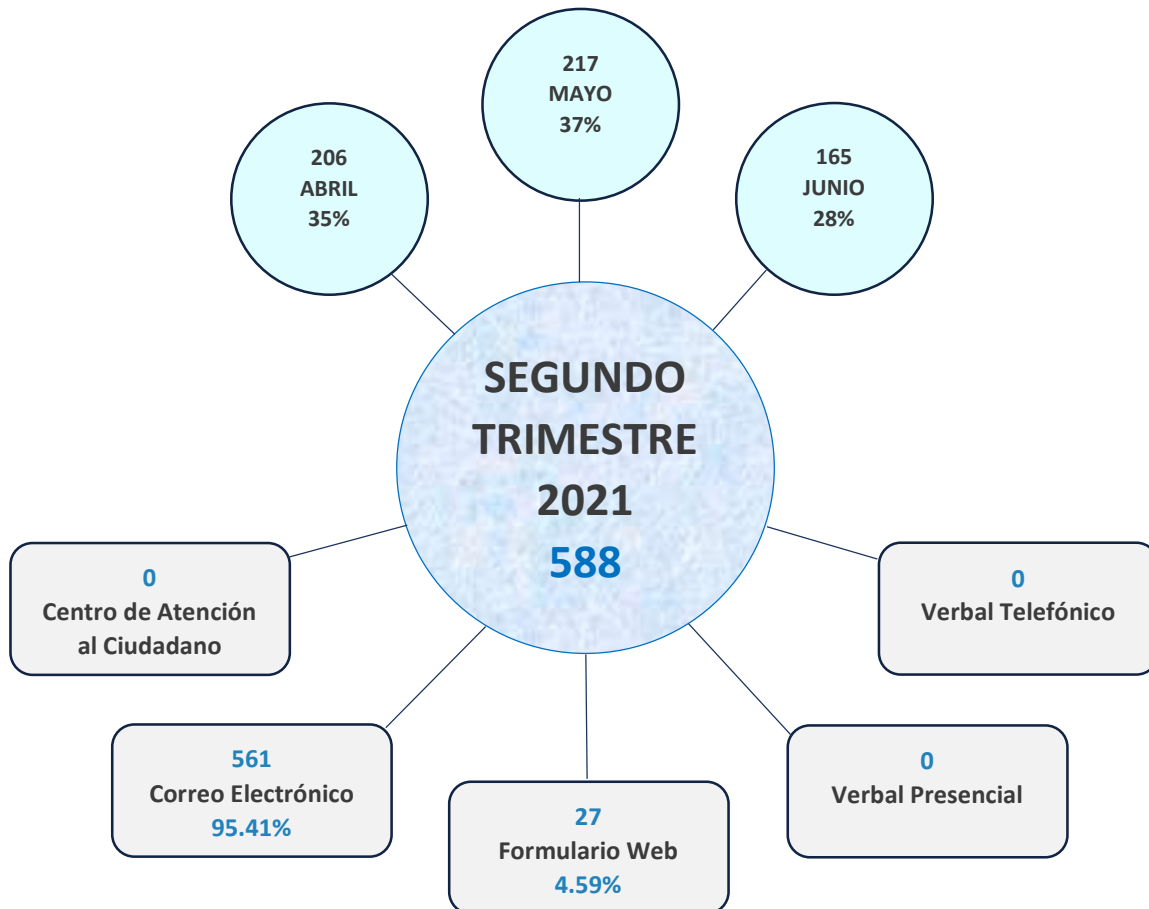


5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 2021 (de abril 01 de 2021 a junio 30 de 2021) 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 e indicadores de oportunidad en la gestión.

5.1. Clasificación por canal de recepción

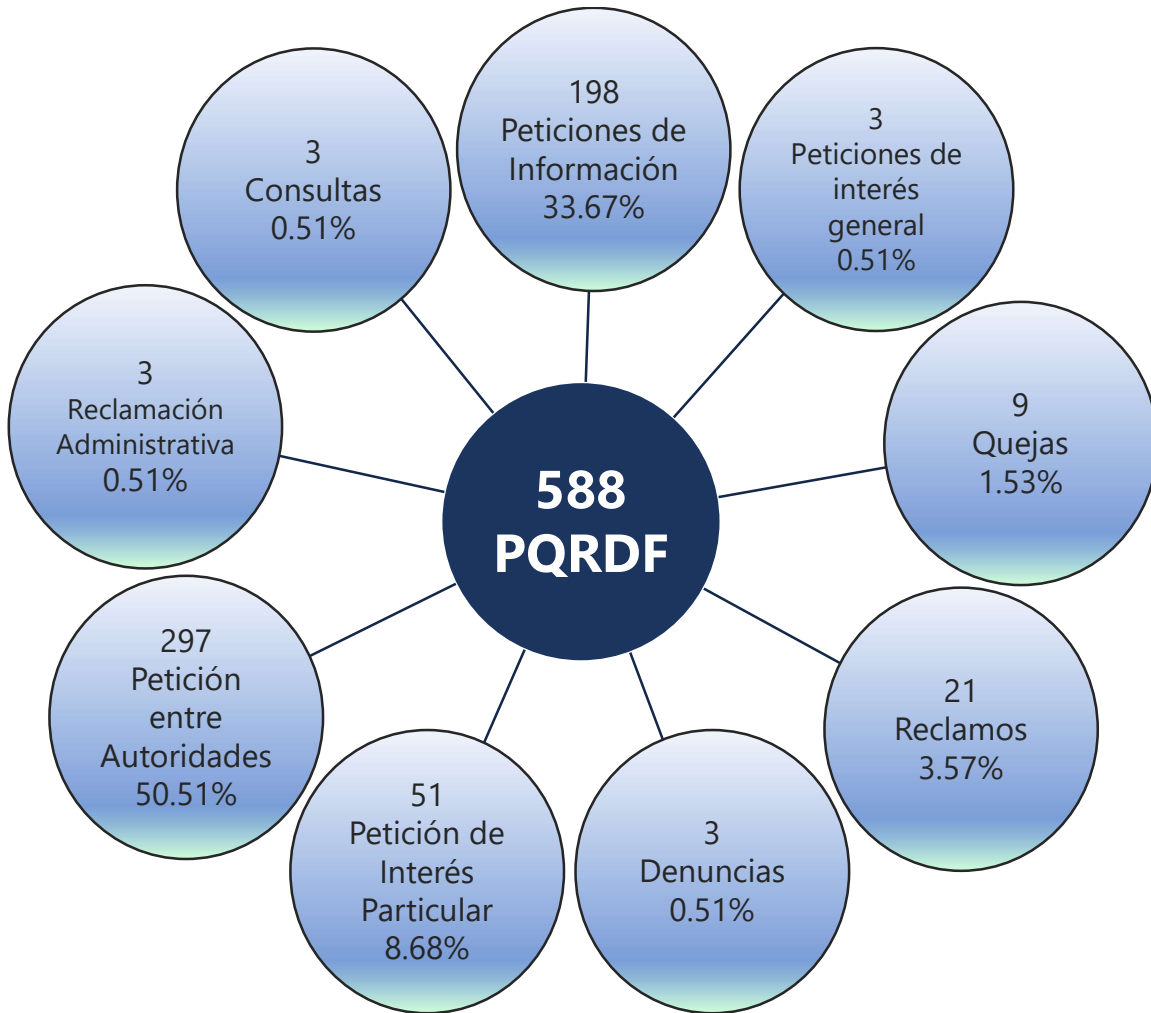
Esta clasificación corresponde a las PQRDF que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



5.2. Clasificación por tipo de petición.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



5.2.1. Asignación por dependencia responsable.

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 2021 indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
OFICINA ASESORA JURÍDICA	126	21.43%	124	21.60%	2	14.29%
Desarrollo de Proyectos 2	100	17.01%	98	17.07%	2	14.29%
Contabilidad	81	13.78%	80	13.94%	1	7.14%
Gestión Post Contractual	63	10.71%	61	10.63%	2	14.29%
Desarrollo de Proyectos 3	60	10.20%	60	10.45%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 4	43	7.31%	41	7.14%	2	14.29%
Desarrollo de Proyectos 1	33	5.61%	32	5.57%	1	7.14%
Gestión de Talento Humano	13	2.21%	13	2.26%	0	0.00%
Procesos de Selección	11	1.87%	11	1.92%	0	0.00%
Cumplimiento SARLAFT	10	1.70%	10	1.74%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	10	1.70%	9	1.57%	1	7.14%
Gestión de Pagaduría	7	1.19%	7	1.22%	0	0.00%
Control Interno Disciplinario	5	0.85%	5	0.87%	0	0.00%
Gestión Comercial	5	0.85%	4	0.70%	1	7.14%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	5	0.85%	5	0.87%	0	0.00%
Gestión Contractual	3	0.51%	3	0.52%	0	0.00%
Servicios Administrativos	3	0.51%	3	0.52%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	3	0.51%	3	0.52%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	2	0.34%	2	0.35%	0	0.00%
Tecnologías de la Información	2	0.34%	0	0.00%	2	14.29%
GERENCIA GENERAL	1	0.17%	1	0.17%	0	0.00%
Planeación y Gestión de Riesgos	1	0.17%	1	0.17%	0	0.00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	0.17%	1	0.17%	0	0.00%
Total	588	100.00%	574	100.00%	14	100.00%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

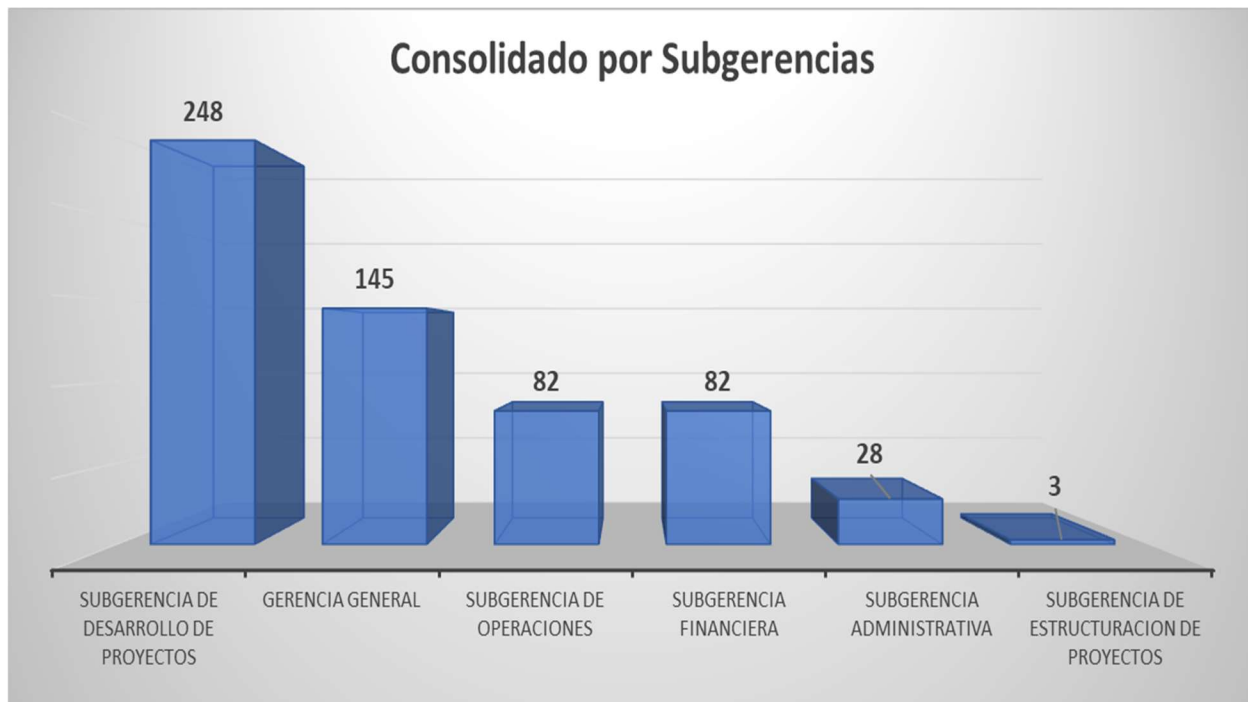


5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDF gestionadas en el periodo evaluado.

A continuación, se presenta la relación de asignación Gerencia y Subgerencias responsables de la gestión de las PQRDF para ser tramitadas en el segundo trimestre de 2021.

CONSOLIDADO POR GERENCIA Y SUBGERENCIAS		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	248	42%
GERENCIA GENERAL	145	25%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	82	14%
SUBGERENCIA FINANCIERA	82	14%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	28	5%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	3	1%
TOTAL	588	100%

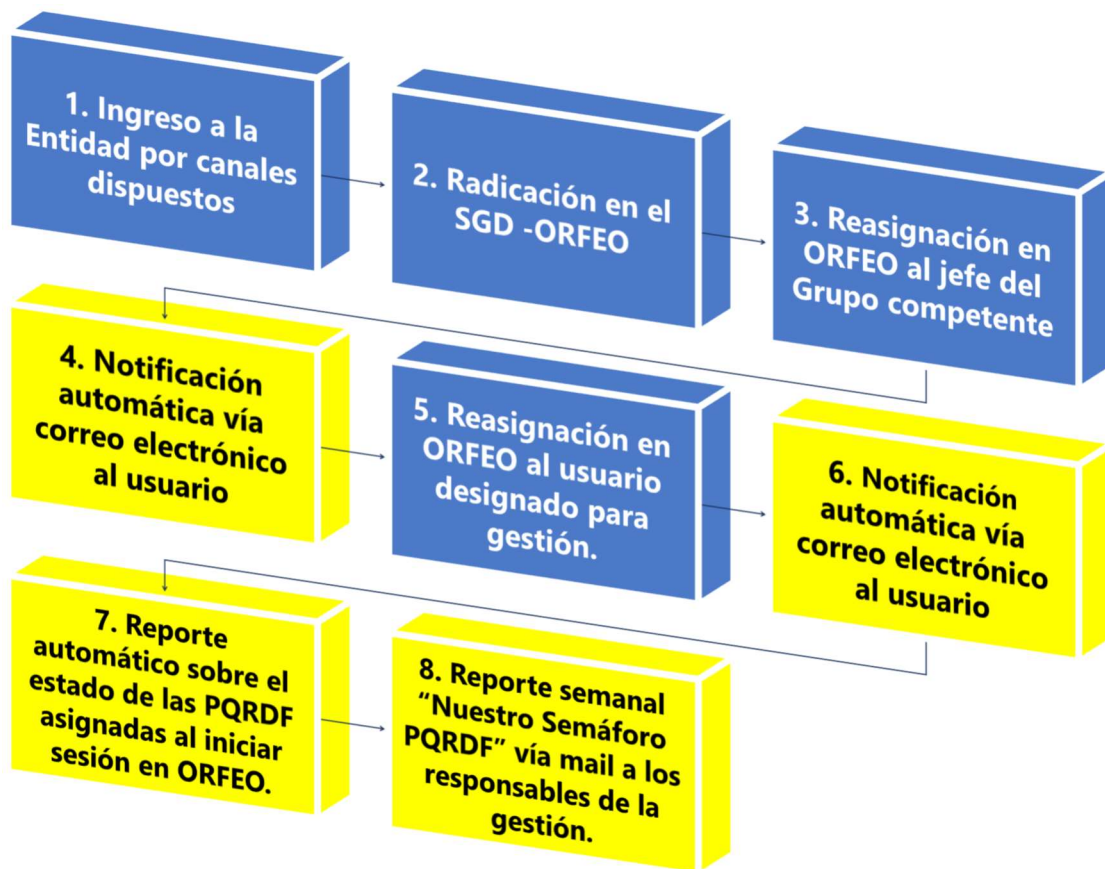
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





Actividades de radicación, Seguimiento y control:

Las siguientes son las principales actividades realizadas al interior de Enterritorio, en lo referente a radicación, seguimiento y control de las PQRDF que ingresan para su gestión por los diferentes canales dispuestos por la Entidad.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

De las PQRDF gestionadas en el segundo trimestre del año 2021 no se registró ninguna denuncia con temas relacionados a presuntos actos de corrupción, por medio de la Línea de Transparencia de la Entidad. En el PBX 57 (1) 5940407 tampoco ingresó ninguna PQRDF.

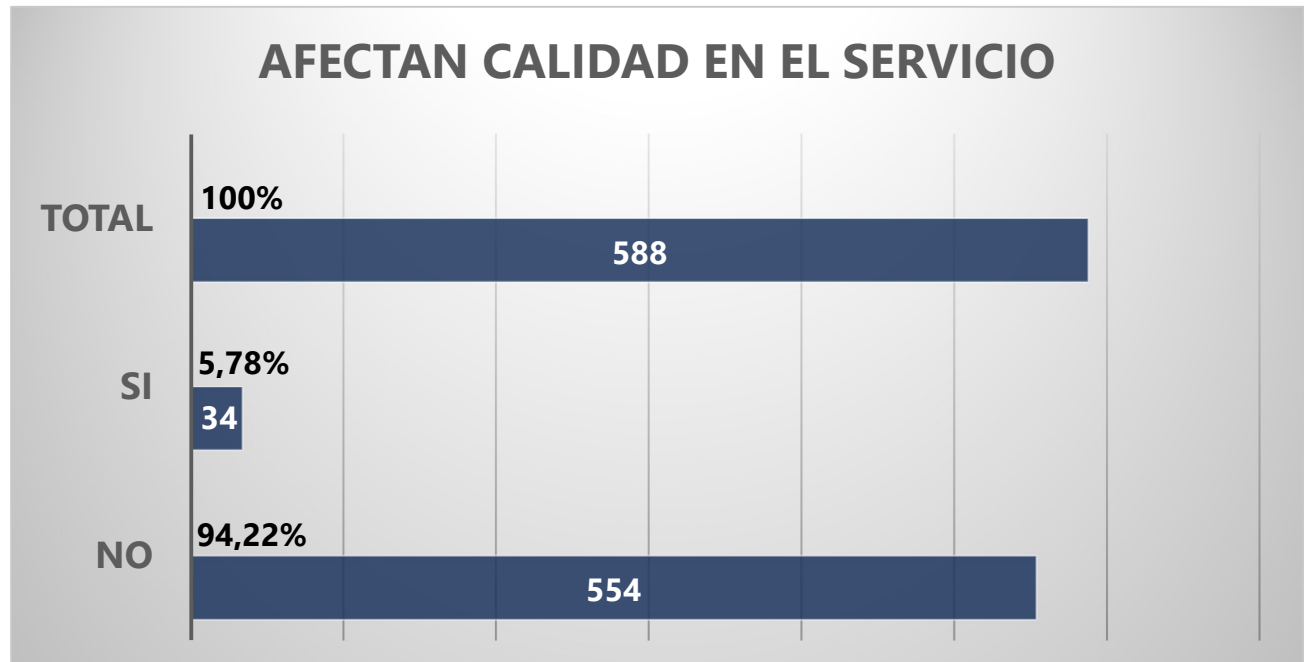
5.4. Clasificación de PQRDF que afectan la calidad en el servicio.

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.

De las **588** PQRDF gestionadas durante el segundo trimestre de 2021, **34** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.

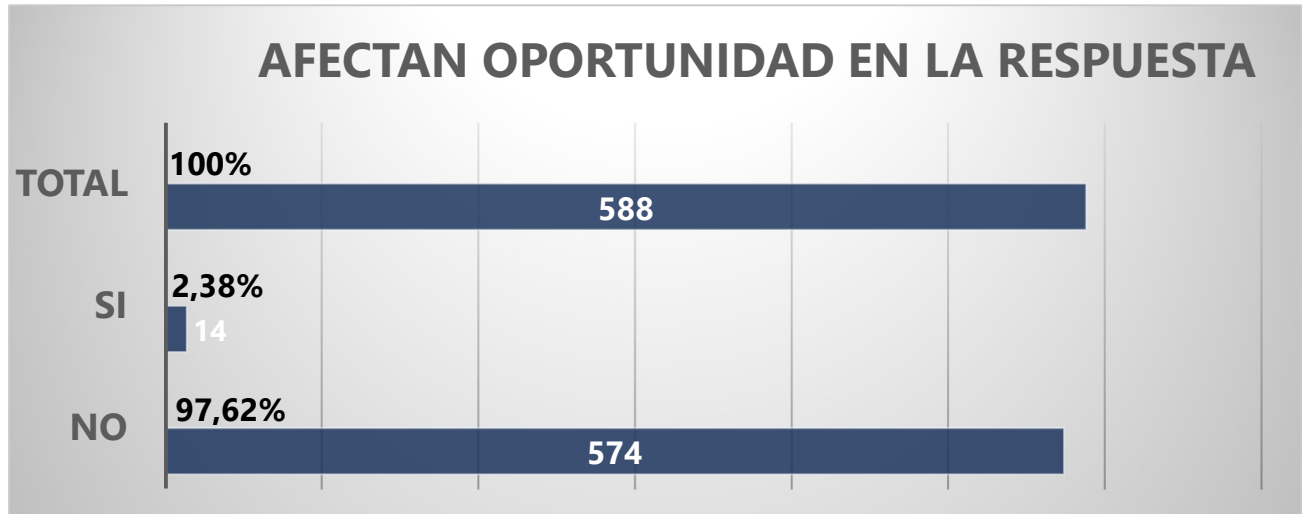
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





5.5. Clasificación de PQRDF que afectan la oportunidad en el servicio.

A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de PQRDF recibidas, y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los peticionarios en el periodo:



5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de **198** Peticiones de Información, las cuales obedecen al **33.67%** de las PQRDF gestionadas en la Entidad durante este periodo, de las cuales, cinco (5) no cumplieron con la oportunidad de gestión.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- Las 588 PQRDF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 95.41% de las PQRDF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 4.59% por medio del formulario de radicación de PQRDF dispuesto en el sitio web de la Entidad.
- La Petición entre Autoridades fue el tipo de PQRDF más frecuente en el periodo con un porcentaje del 50.51%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDF, fueron la Oficina Asesora Jurídica el 21.43%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 17.01%, Contabilidad 13.78%, y Gestión Post Contractual 10.71% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 42% de las PQRDF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Gerencia General con el 25%.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2021, 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 6% de las PQRDF afectan la calidad en el servicio.
- El 98% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos.



7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES I y II DE 2021

1. En el segundo trimestre de 2021 se gestionaron siete (7) PQRDF más que en el primer trimestre de 2021, registrando un aumento del 1%.
2. Realizando un comparativo entre el primero y el segundo trimestre de 2021, teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
 - La participación en la preferencia de los canales virtuales es prácticamente igual, estando por encima del 99% en el primer trimestre de 2021 y el 100% en el segundo trimestre de 2021.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
 - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el segundo trimestre de 2021 fueron en su orden la petición entre autoridades con un 50.51% y las peticiones de información con un 33.67%, sumando el 84.18% del total; igual comportamiento se mostró en el primer trimestre para estos dos (2) tipos de PQRDF que también fueron los más requeridos con un 49.05% y 27.88% respectivamente, sumando el 76.93%.
4. Participación por grupos de trabajo:
 - Se nota un aumento de 5 puntos porcentuales en gestión de la Oficina Asesora Jurídica, que pasó de gestionar el 15.83% de las PQRDF en el primer trimestre de 2021, a gestionar el 21.43% durante el segundo trimestre de 2021.
 - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 44% en el primer trimestre de 2021, a un 42% en el segundo trimestre de 2021, evidenciando un cambio de 2 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad y calidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
 - Encontramos que en el segundo trimestre de 2021 el 2% de las PQRDF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el primer trimestre de 2021 el 5% afectó este indicador, aumentando en un 3% la oportunidad en las respuestas.





8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE 2021

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 2021, se realizaron las siguientes acciones:

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Continuar con las capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDF que ingresan a la Entidad.	Se efectuaron retroalimentaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación, y también participamos en mesas de trabajo se seguimiento a la gestión de nuestro operador de correspondencia.
Elaborar piezas comunicativas internas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDF.	Se elaboró y publicó un video referente a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, en nuestro canal de YouTube.
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.	Se reportó semanalmente el Informe “Nuestro Semáforo PQRDF” durante todo el trimestre. 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.
Realizar pruebas con el grupo de Tecnologías de la Información de los desarrollos solicitados para facilitar la gestión de las PQRDF en el SGD – ORFEO.	Se realizaron las pruebas pertinentes y mesas de trabajo con el grupo de Tecnologías de la Información, para sacar a producción los desarrollos solicitados, los cuales se efectuaron durante el periodo evaluado en el presente informe.
Continuar con el plan de capacitación de gestión de PQRDF dirigido a todos los funcionarios y servidores de Enterritorio.	Se ejecutó el plan de capacitaciones “gestión de PQRDF”.



<p>Continuar con la realización de las mesas de trabajo con el Grupo de Tecnologías de la Información en pro del continuo mejoramiento del SGD – ORFEO.</p>	<p>Se realizaron mesas de trabajo con el grupo de Tecnologías de la Información, buscando la mejora del SGD, a fin de facilitar la gestión y el seguimiento de las PQRDF.</p>
---	---

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES

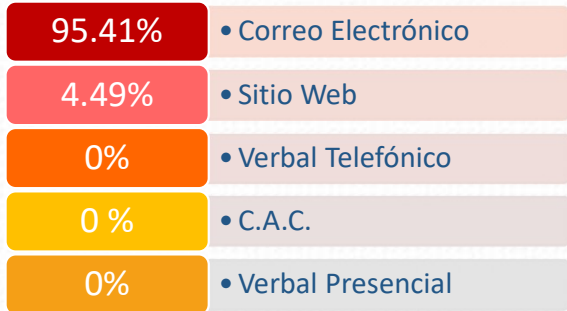
- Realizar capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDF que ingresan a la Entidad.
- Elaborar piezas comunicativas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDF.
- Mantener por parte de 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 requerimientos al grupo de Tecnologías de la Información referentes a desarrollos solicitados para facilitar la gestión de las PQRDF en el SGD – ORFEO.

Los datos utilizados para el presente informe son exportados del Sistema de Gestión Documental - ORFEO, y pueden variar por la actualización de información en el SGD, realizada por los responsables de la gestión.

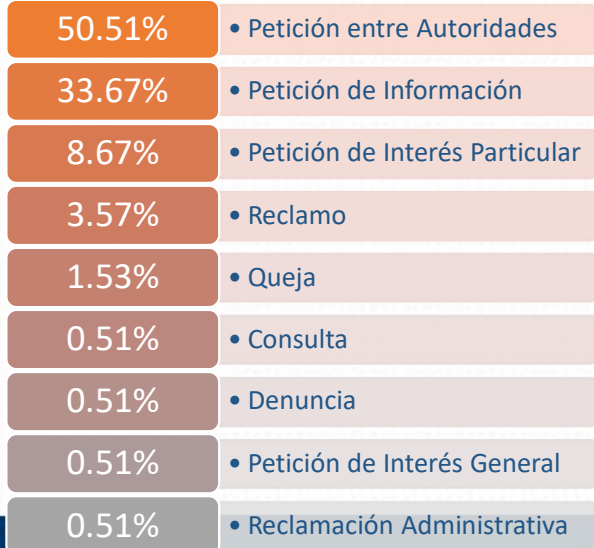


RESUMEN INFORME DE PQRDF SEGUNDO TRIMESTRE 2021

Canales de Atención



Tipo de Petición



PQRDF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

