



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Informe de Gestión de PQRDSF del Cuarto Trimestre 2021

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021



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, sugerencias 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
5.3. Línea de transparencia 57 01 8000 914 502.	12
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.	12
5.5. Clasificación de PQRDSF 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 III y IV DE 2021.....	15
8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE 2021	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, anti trámites 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, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF) elevadas por los ciudadanos, y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “P-AD-01 Seguimiento y Control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, el presente informe constituye el análisis del cuarto trimestre del año 2021, en el periodo comprendido desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRDSF 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, 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 PQRDSF para ser atendidas en el cuarto 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, sugerencias y felicitaciones - PQRDSF, recibidas en la Entidad por los diferentes canales de atención, para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021, vinculando el trámite asociado a las mismas.

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

De conformidad con el reglamento interno de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTERRITORIO, los canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 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 enlace: <https://www.enterritorio.gov.co/ValidadorDeCondiciones/ValPrivacidadDatos.jsp>, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 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, sugerencias 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, sugerencia o felicitación de forma inmediata, se procederá a radicarla a través de



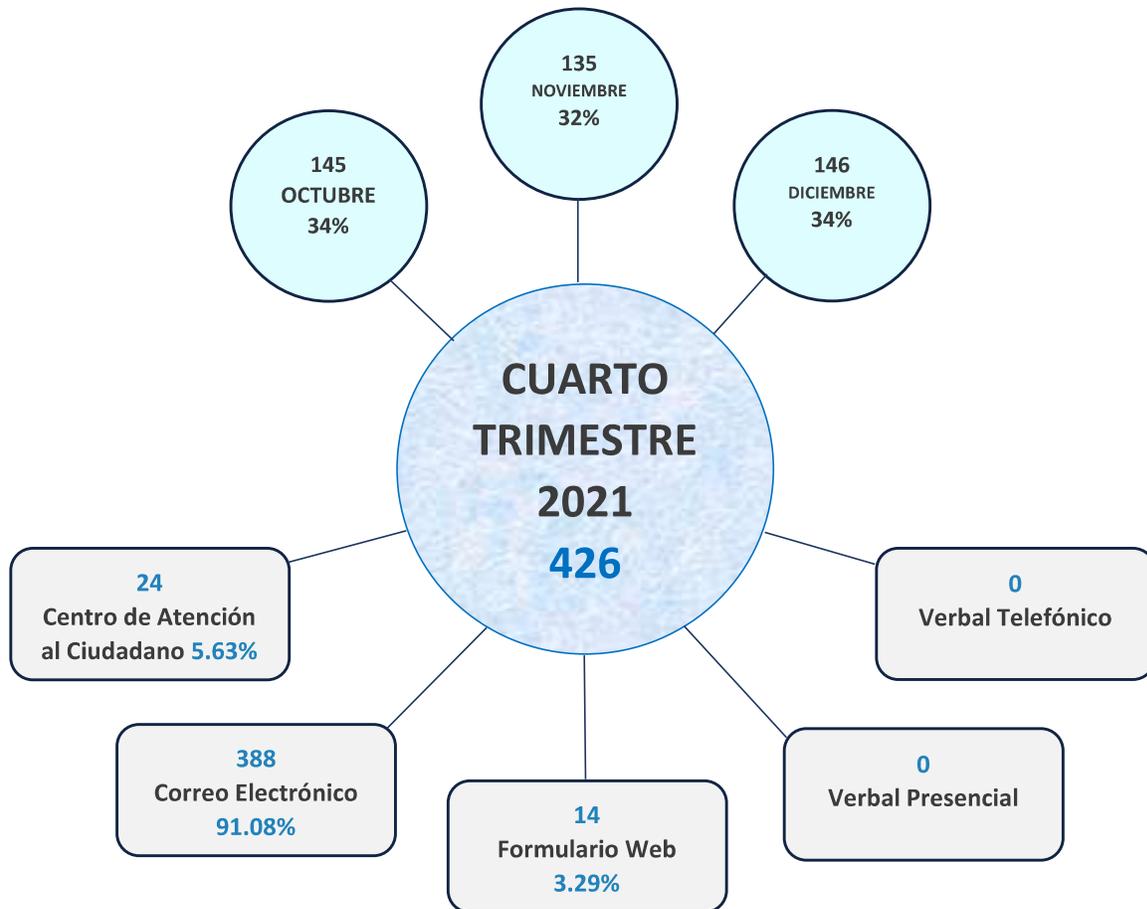
cualquiera de los demás canales de recepción, con los datos proporcionados por el ciudadano.

5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el cuarto trimestre del año 2021 (de octubre 01 de 2021 a diciembre 31 de 2021) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones, dependencia responsable de su gestión, oportunidad en la respuesta, clasificación por Subgerencia e indicadores de oportunidad en la gestión.

5.1. Clasificación por canal de recepción

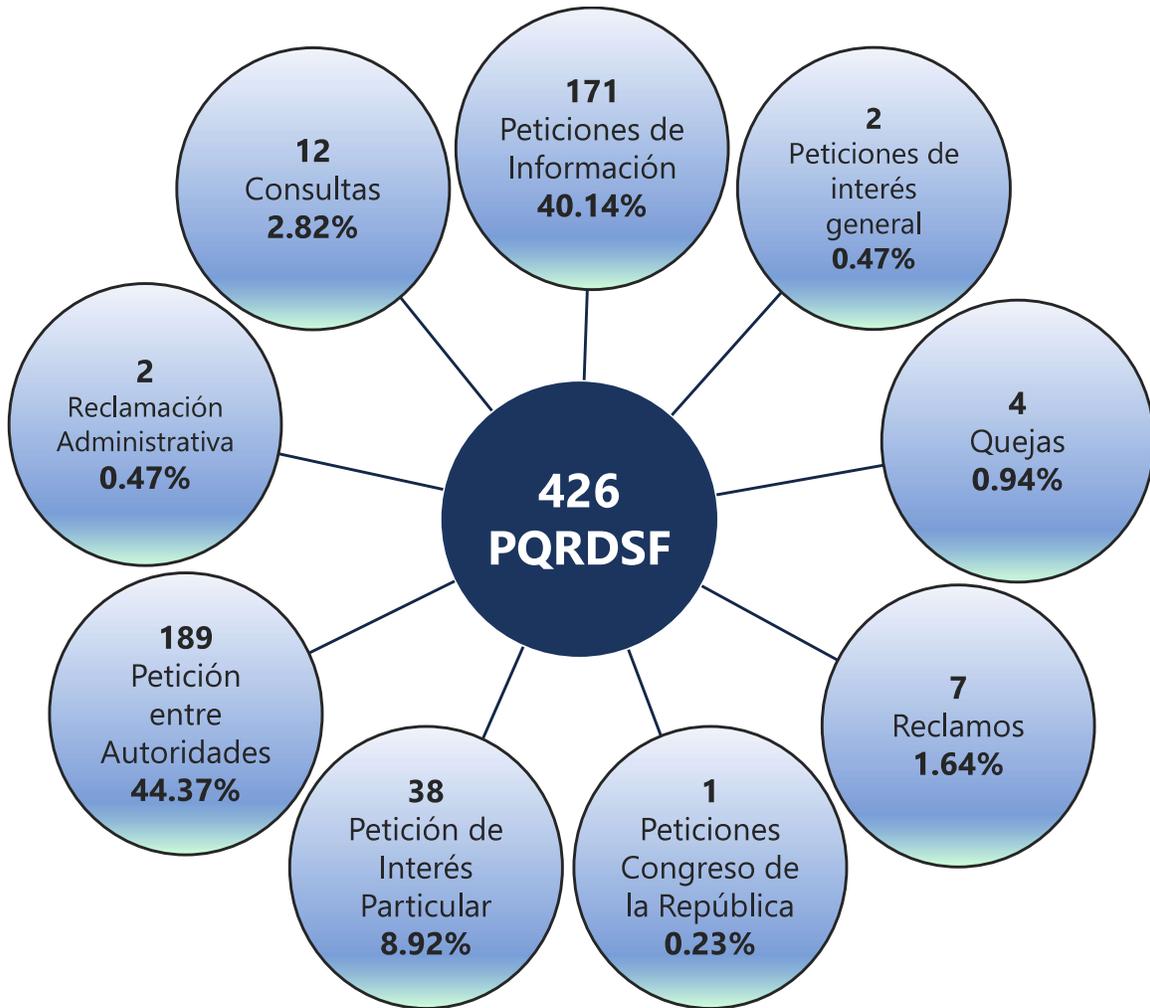
Esta clasificación corresponde a las PQRDSF que ingresaron para gestión por los diferentes canales de atención.



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 PQRDSF para ser tramitadas en el cuarto trimestre de 2021, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
OFICINA ASESORA JURIDICA	101	23.71%	101	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 2	85	19.95%	85	100.00%	0	0.00%
Gestión Post Contractual	47	11.03%	47	100.00%	0	0.00%
Contabilidad	41	9.62%	41	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 4	38	8.92%	38	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 3	20	4.69%	20	100.00%	0	0.00%
Control Interno Disciplinario	19	4.46%	19	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	17	3.99%	17	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos 1	12	2.82%	12	100.00%	0	0.00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	7	1.64%	7	100.00%	0	0.00%
Gestión de Pagaduría	7	1.64%	7	100.00%	0	0.00%
Procesos de Selección	7	1.64%	6	85.71%	1	14.29%
Gestión Contractual	5	1.17%	4	80.00%	1	20.00%
Cumplimiento SARLAFT	4	0.94%	4	100.00%	0	0.00%
Gestión de Talento Humano	4	0.94%	3	75.00%	1	25.00%
Planeación y Gestión de Riesgos	3	0.70%	3	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA FINANCIERA	3	0.70%	3	100.00%	0	0.00%
Servicios Administrativos	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	2	0.47%	2	100.00%	0	0.00%
Gestión de Tesorería	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
Tecnologías de la Información	1	0.23%	1	100.00%	0	0.00%
Total	426	100%	423	99.30%	3	0.70%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

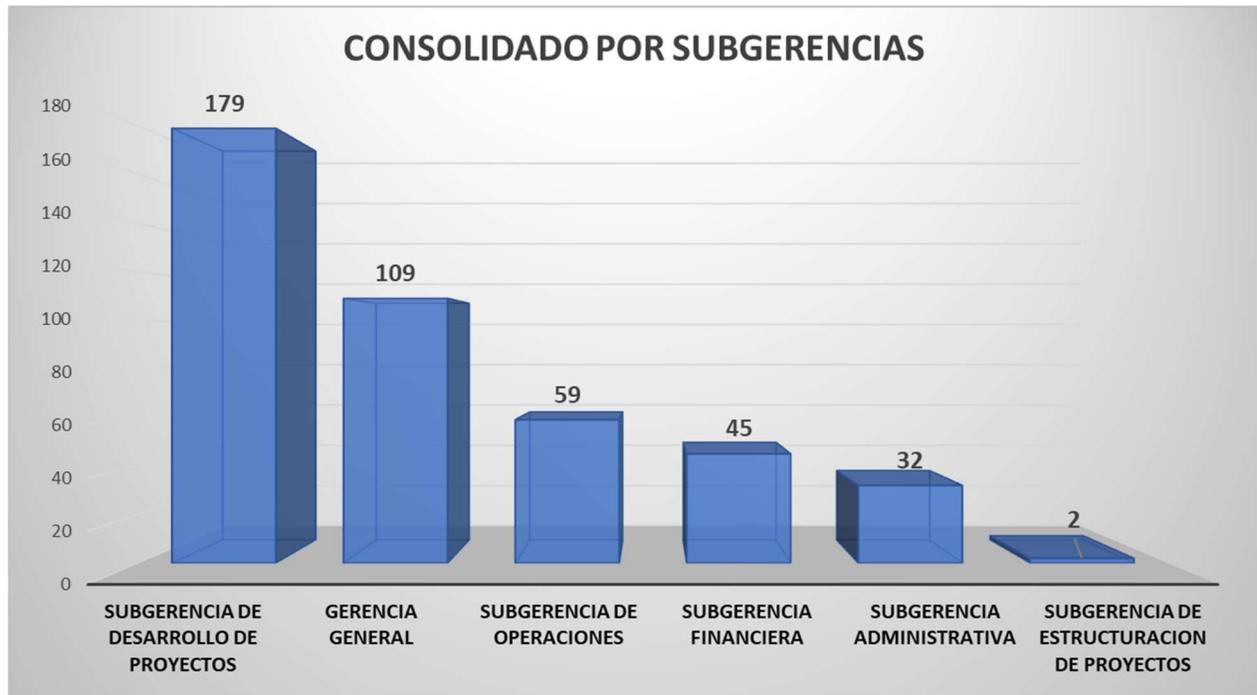


5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.

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

CONSOLIDADO POR GERENCIA Y SUBGERENCIAS		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	179	42%
GERENCIA GENERAL	109	26%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	59	14%
SUBGERENCIA FINANCIERA	45	11%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	32	8%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	2	0%
TOTAL	426	100%

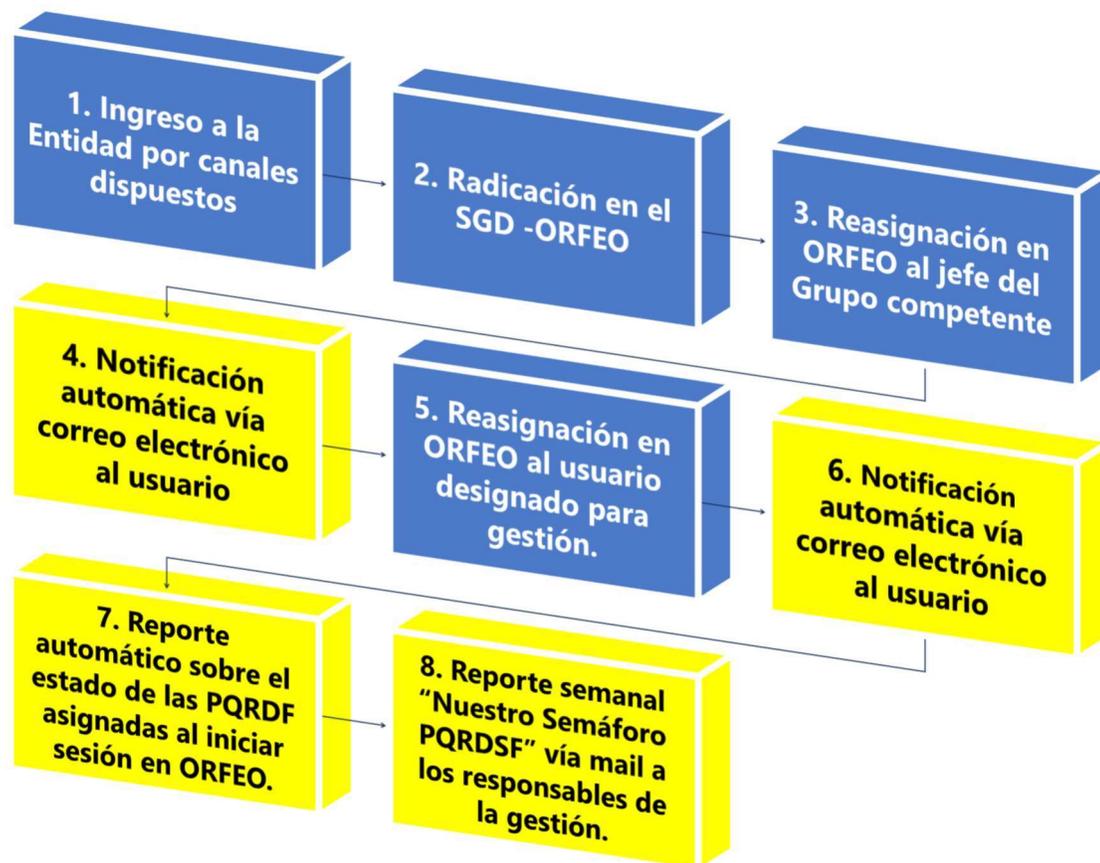
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO





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 PQRDSF que ingresan para su gestión por los diferentes canales dispuestos por la Entidad.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



5.3. Línea de transparencia 57 01 8000 914 502.

De las PQRDSF gestionadas en el cuarto 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 (601) 5940407 tampoco ingresó ninguna PQRDSF.

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

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

1. PQRDSF que no tienen respuesta asociada en el SGD - ORFEO
2. Se respondieron fuera de término.
3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.

De las **426** PQRDSF gestionadas durante el cuarto trimestre de 2021, **10** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





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

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



5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de **171** Peticiones de Información, las cuales obedecen al **40.14%** de las PQRDSF gestionadas en la Entidad durante este periodo, de las cuales, una (1) no cumplió con la oportunidad de gestión.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO



6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- 402 de las 526 PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 91.08% de las PQRDSF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 5.63% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 3.29% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la Entidad.
- La Petición entre Autoridades fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con el 44.37%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, la Oficina Asesora Jurídica el 23.71%, Desarrollo de Proyectos 2 con el 19.95%, Gestión Post Contractual 11.03%, Contabilidad con el 9.62% y Desarrollo de Proyectos 4 el 8.92% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 42% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición, seguido de los grupos de la Gerencia General con el 26%.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 99% 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 PQRDSF afectan la calidad en el servicio.
- El 99% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos.



7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES III y IV DE 2021

1. En el cuarto trimestre de 2021 se gestionaron 117 PQRDSF menos que en el tercer trimestre de 2021, registrando una disminución del 22%.
2. Teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
 - La participación en la preferencia de los canales virtuales durante el cuarto trimestre fue del 94.37% mientras que en el tercer trimestre arrojó el 92.45%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
 - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el cuarto trimestre de 2021 fueron en su orden la petición entre autoridades con el 44.37% y las peticiones de información con un 40.14%, igual comportamiento se mostró en el tercer trimestre para estos dos (2) tipos de PQRDSF que también fueron los más requeridos con un 48.25% y 35.73% respectivamente.
4. Participación por grupos de trabajo:
 - Se nota un aumento de 6 puntos porcentuales en la gestión de la Oficina Asesora Jurídica, que pasó de gestionar el 17.68% del total de las PQRDSF que ingresaron a la Entidad en el tercer trimestre de 2021, a gestionar el 23.71% durante el cuarto trimestre de 2021.
 - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 45% del total de las PQRDSF que ingresaron a la Entidad en el tercer trimestre de 2021, a un 42% en el cuarto trimestre de 2021, evidenciando una disminución de 3 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
 - En el cuarto trimestre de 2021 el 1% de las PQRDSF afectaron la oportunidad en la atención, mientras que en el tercer trimestre de 2021 el 3% afectó este indicador, disminuyendo dos (2) puntos la afectación del indicador.



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

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

RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA
Realizar capacitaciones y retroalimentaciones a las personas encargadas de la radicación en temas referentes a la correcta tipificación de las PQRDSF que ingresan a la Entidad.	Se realizaron capacitaciones al personal nuevo de radicación, y retroalimentaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación. También se realizaron mesas de trabajo de seguimiento a la gestión de nuestro operador de correspondencia.
Elaborar piezas comunicativas que sirvan como herramienta para la adecuada gestión de las PQRDSF.	Se planeó la elaboración de un sistema virtual de enseñanza y aprendizaje, el cual está dirigido a los colaboradores de la Entidad, enfocado en la gestión de las PQRDSF. Al 31 de marzo de 2022 debe estar en funcionamiento.
Mantener por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las peticiones por medio del informe semanal “Nuestro semáforo PQRDSF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.	Se reportó semanalmente el Informe “Nuestro Semáforo PQRDSF” durante todo el trimestre. En el informe se reportan las PQRDSF que tienen vencimiento durante la semana del reporte y las que a esa fecha no cuentan con respuesta vinculada en el SGD - ORFEO
Elaborar una encuesta dirigida a los colaboradores de la Entidad para establecer los parámetros que apliquen para la resolución de las PQRDSF según su nivel de complejidad.	Se elaboró la encuesta y se divulgó al interior de la Entidad.

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 PQRDSF que ingresan a la Entidad.
- Elaborar el sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de PQRDSF, utilizando un lenguaje claro, para que sea de fácil aplicación por parte de los colaboradores.
- Mantener por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las peticiones por medio del informe semanal “Nuestro semáforo PQRDSF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.
- Realizar el análisis de la encuesta realizada para establecer estrategias generales que sirvan para la resolución de las PQRDSF según su nivel de complejidad.

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 PQRDSF CUARTO TRIMESTRE 2021

Canales de Atención

91.08%	• Correo Electrónico
3.29%	• Sitio Web
0%	• Verbal Telefónico
5.63 %	• C.A.C.
0%	• Verbal Presencial

Tipo de Petición

44.37%	• Petición entre Autoridades
40.14%	• Petición de Información
8.92%	• Petición de Interés Particular
2.82%	• Consulta
1.64%	• Reclamo
0.94%	• Queja
0.47%	• Reclamación Administrativa
0.47%	• Petición de Interés General
0.23%	• Congreso de la República

