

# Informe de Gestión de PQRDSF del Tercer Trimestre 2022

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2022



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

## Contenido

<b>2. OBJETIVO</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	5
<b>4. TÍTULO I – GENERALIDADES</b> .....	6
<b>4.1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones:</b> .....	6
<b>4.1.1. Presencial</b> .....	6
<b>4.1.2. Virtual</b> .....	6
<b>4.1.3. Telefónico</b> .....	6
<b>4.1.4. Redes Sociales</b> .....	7
<b>5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	8
<b>5.1. Clasificación por canal de recepción</b> .....	8
<b>5.2. Clasificación por tipo de petición</b> .....	9
<b>5.2.1. Asignación por dependencia responsable</b> .....	10
<b>5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.</b> ..	11
<b>5.3. Línea de transparencia 57 01 8000 914 502.</b> .....	13
<b>5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.</b> .....	13
<b>5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en el servicio.</b> .....	14
<b>5.6. Peticiones de información</b> .....	14
<b>5.7. Quejas y reclamos.</b> .....	15
<b>5.8. Sugerencias</b> .....	15
<b>6. TÍTULO III – CONCLUSIONES</b> .....	16
<b>7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES II Y III DE 2022</b> .....	17
<b>8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TRIMESTRE II DE 2022</b> ..	18
<b>9. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES</b> .....	20

## 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-RC-01 Seguimiento y Control a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”, el presente informe constituye el análisis del tercer trimestre del año 2022, en el periodo comprendido desde el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2022. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a las 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 tercer trimestre del año 2022, 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 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022, 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](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co) y [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto: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

A través del PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502. 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.

#### 4.1.4. Redes Sociales

Facebook: ENTerritorio Co

Twitter: @ENTerritorioCo

YouTube: ENTerritorio Co

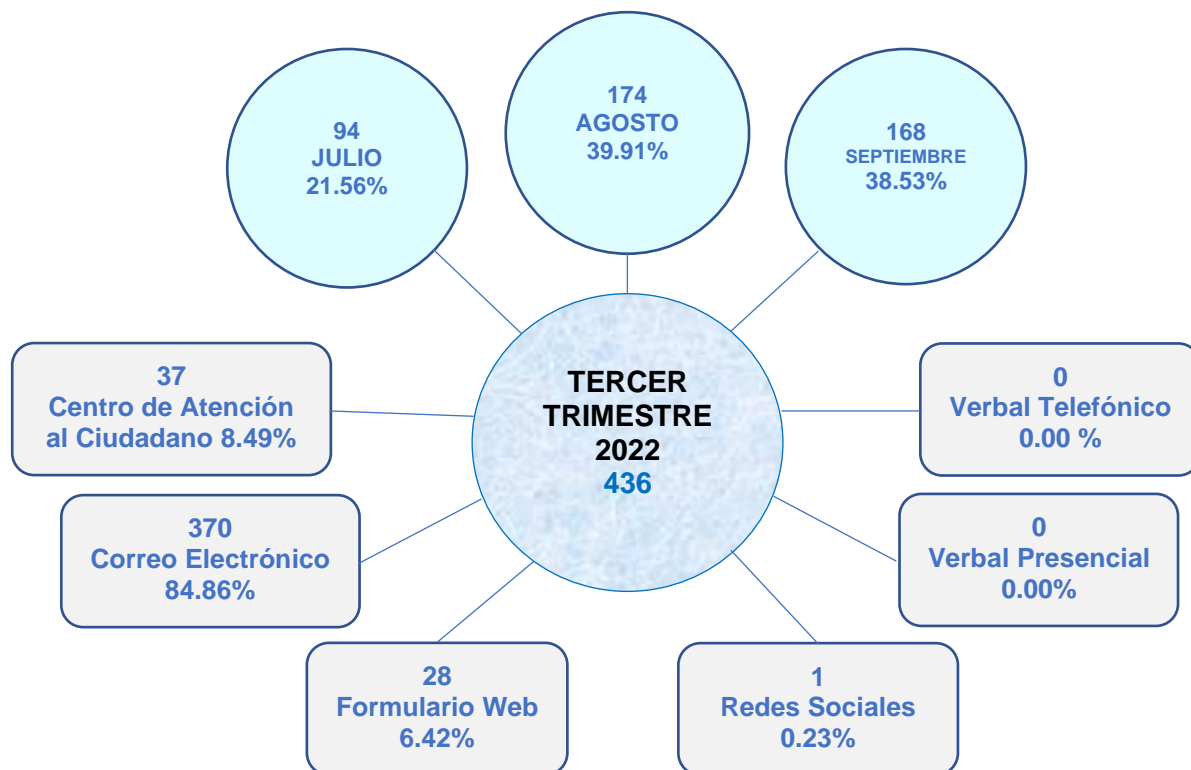
Instagram: enterritorioco

## 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 tercer trimestre del año 2022 (de julio 1 a septiembre 30 de 2022) 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.

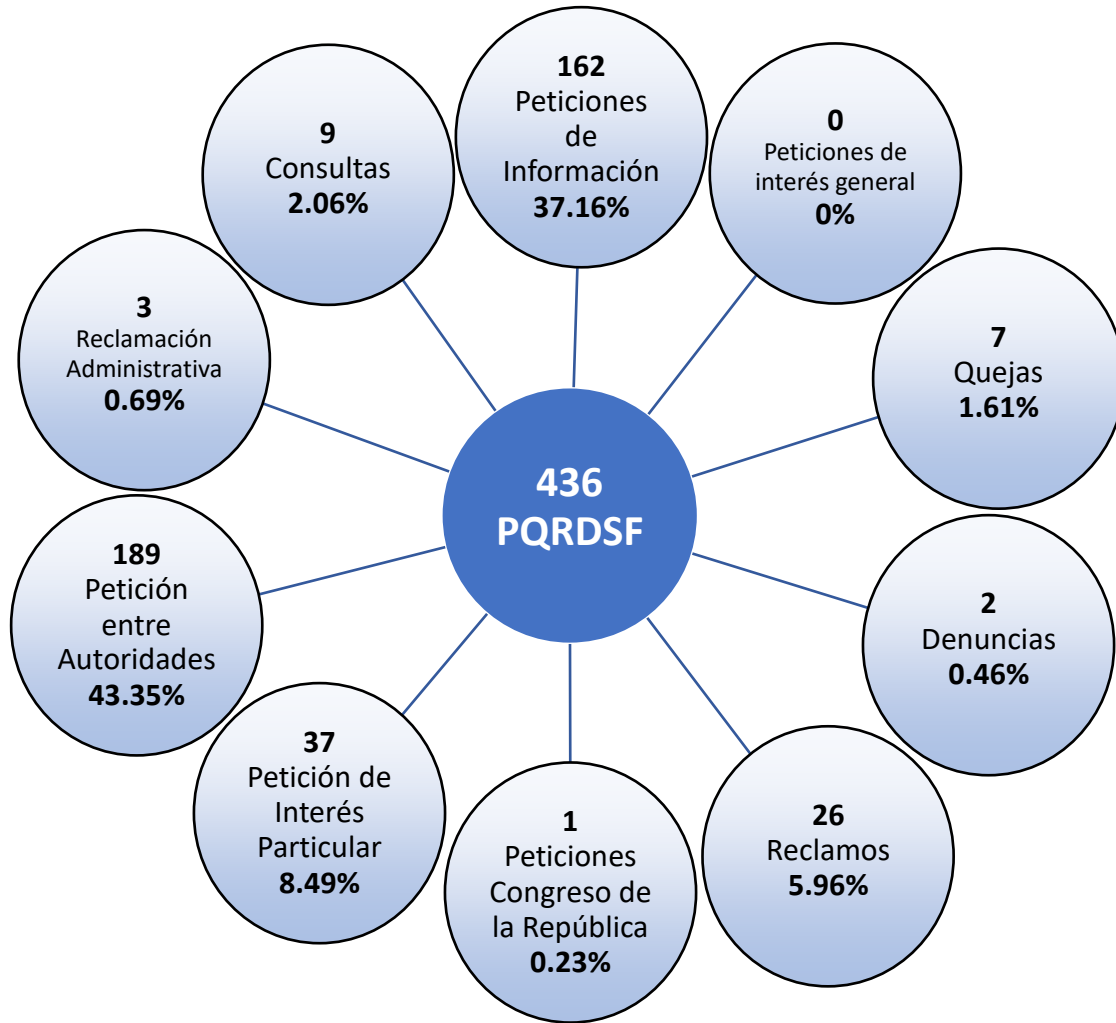
### 5.1. Clasificación por canal de recepción

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





## 5.2. Clasificación por tipo de petición.



### 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 tercer trimestre de 2022, indicando también la oportunidad en la atención:

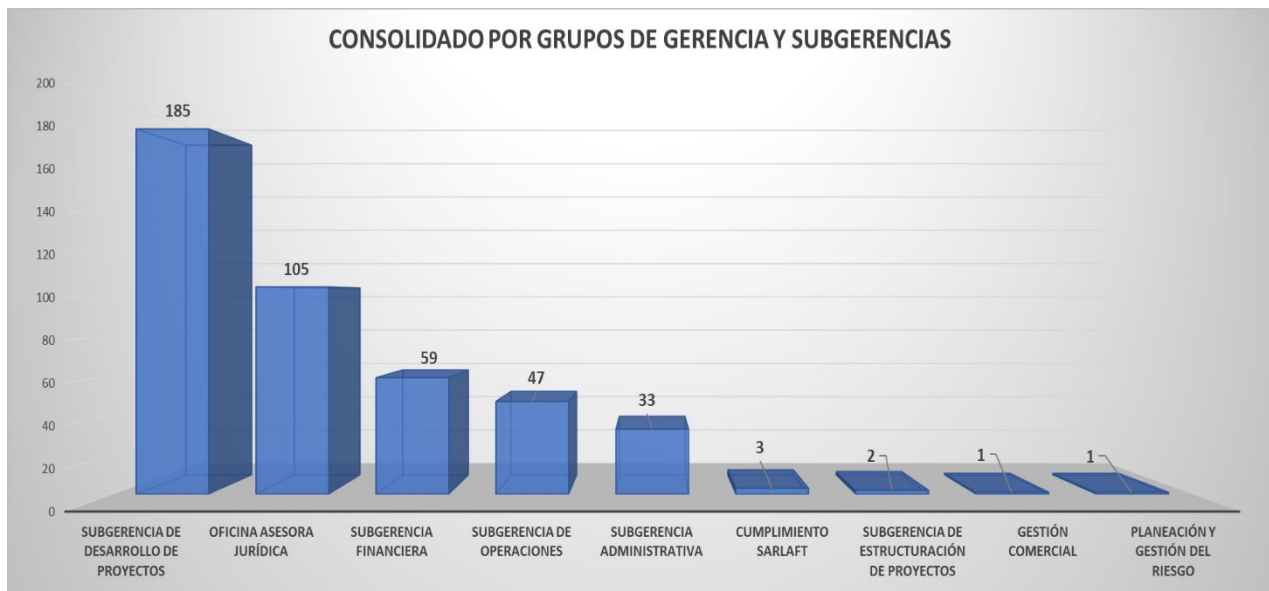
Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
OFICINA ASESORA JURÍDICA	105	24,08%	103	98,10%	2	1,90%
Desarrollo de Proyectos 4	67	15,37%	67	100,00%	-	0,00%
Contabilidad	59	13,53%	59	100,00%	-	0,00%
Desarrollo de Proyectos 2	45	10,32%	44	97,78%	1	2,22%
Gestión Post Contractual	37	8,49%	37	100,00%	-	0,00%
Desarrollo de Proyectos 1	36	8,26%	36	100,00%	-	0,00%
Desarrollo de Proyectos Especiales	22	5,05%	22	100,00%	-	0,00%
Desarrollo de Proyectos 3	13	2,98%	12	92,31%	1	7,69%
Gestión de Pagaduría	11	2,52%	11	100,00%	-	0,00%
Control Interno Disciplinario	8	1,83%	8	100,00%	-	0,00%
Servicios Administrativos	8	1,83%	8	100,00%	-	0,00%
Gestión Contractual	6	1,38%	6	100,00%	-	0,00%
Gestión de Talento Humano	6	1,38%	6	100,00%	-	0,00%
Procesos de Selección	4	0,92%	4	100,00%	-	0,00%
Cumplimiento SARLAFT	3	0,69%	3	100,00%	-	0,00%
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	2	0,46%	2	100,00%	-	0,00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	0,46%	2	100,00%	-	0,00%
Gestión Comercial	1	0,23%	1	100,00%	-	0,00%
Planeación y Gestión del Riesgo	1	0,23%	1	100,00%	-	0,00%
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>	<b>432</b>	<b>99,08%</b>	<b>4</b>	<b>0,92%</b>

### 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 tercer trimestre de 2022.

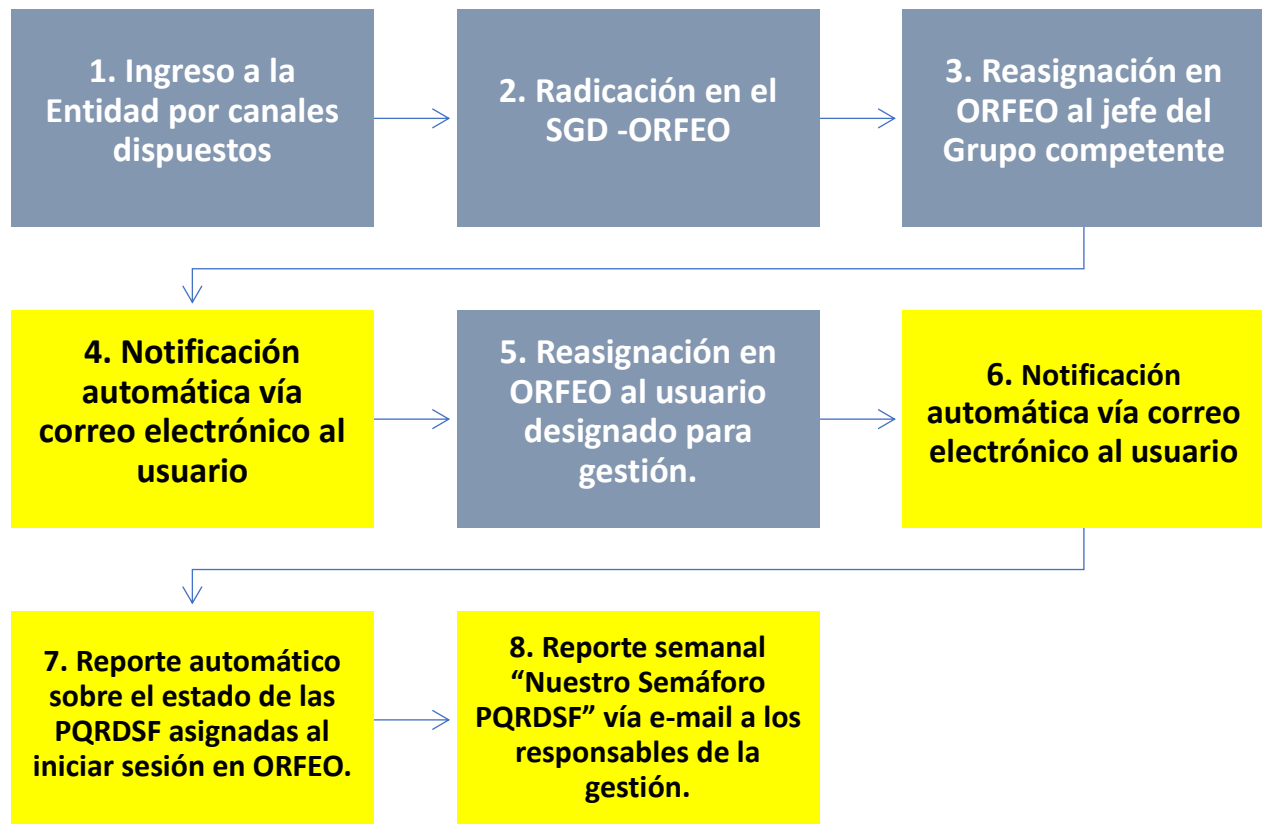
<b>CONSOLIDADO POR GRUPOS DE LA GERENCIA Y SUBGERENCIAS</b>		
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	185	42,43%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	105	24,08%
SUBGERENCIA FINANCIERA	59	13,53%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	47	10,78%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	33	7,57%
CUMPLIMIENTO SARLAFT	3	0,69%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	0,46%
GESTIÓN COMERCIAL	1	0,23%
PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO	1	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>436</b>	<b>100,00%</b>

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 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 436 PQRDSF gestionadas en el tercer trimestre del año 2022, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

**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.....Total: 0
2. Se respondieron fuera de término.....Total: 4
3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.....Total: 18

De las **436** PQRDSF gestionadas durante el tercer trimestre de 2022, **22** afectaron la calidad en el servicio según lo propuesto en esta clasificación.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
 DE COLOMBIA  
 VIGILADO



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

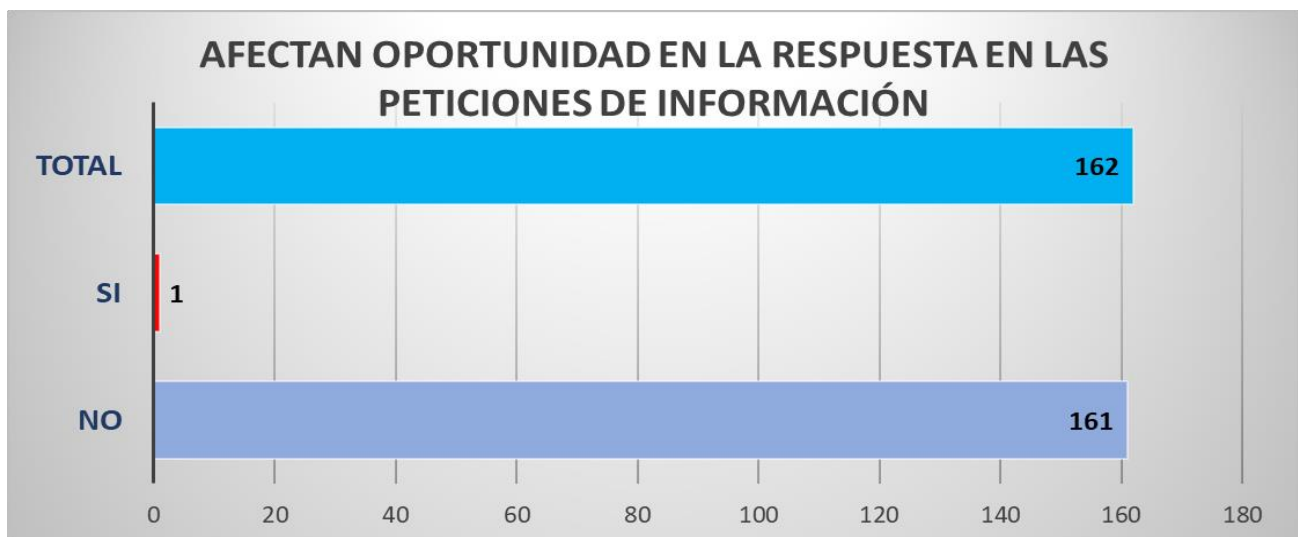
A continuación, se presenta el consolidado de los datos derivados de la cantidad de PQRDSF recibidas y la oportunidad en las respuestas ofrecidas a los peticionarios en el periodo:



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
 DE COLOMBIA  
 VIGILADO

### 5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de **162** Peticiones de Información, que obedecen al **37.16%** de las PQRDSF gestionadas por la Entidad, de las cuales, una (1) no cumplió con la oportunidad de gestión.



### 5.7. Quejas y reclamos.

En el tercer trimestre de 2022 se gestionaron siete (7) quejas así:

- Cuatro (4) quejas hacen referencia a demora en pagos por parte de la Entidad.
- Una (1) queja por presuntas irregularidades en contratación.
- Dos (2) por presunta irregularidad en predio suministrado para desarrollar un proyecto.

Para este periodo se gestionaron 26 reclamos así:

- 18 reclamos fueron reiteraciones o inconformidad con la respuesta a solicitudes anteriores.
- Una (1) deducciones no reflejadas en certificado de retenciones.
- Una (1) error al descargar certificado de contratos por el sitio Web de la Entidad.
- Una (1) requerimiento por ingreso reportado por la DIAN en información exógena.
- Una (1) solicitud de pago desembolso.
- Una (1) reporte ante Enterritorio proveniente de tercero afectado por no pago, por parte del contratista.
- Una (1) por presuntas irregularidades en contratación.
- Una (1) afectación por desequilibrio económico en ocasión a la ejecución de convenio inter-administrativo.
- Una (1) reiteración de requerimiento para revisión y liquidación de contratos.

### 5.8. Sugerencias

Durante el periodo no se presentaron sugerencias de particulares haciendo referencia a mejorar el servicio que presta la Entidad, ni dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública por ninguno de los canales de comunicación dispuestos para tal fin, ni en el buzón de sugerencias físico que se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.

## 6. TÍTULO III – CONCLUSIONES

- 399 de las 436 PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 84.86% de las PQRDSF por medio de los correos [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co) y [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co); el 8.49% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano, el 6.42% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la Entidad y el 0.23% por las redes sociales.
- La Petición entre autoridades fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con un total de 189 correspondiente al 43.35%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, la Oficina Asesora Jurídica con el 24.08%, Desarrollo de Proyectos 4 el 15.37%, Contabilidad con el 13.53% y con el 10.32% el grupo de Desarrollo de Proyectos 2, de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Enterritorio gestionaron el 42.43% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2022, 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 5.05% de las PQRDSF gestionadas en el periodo, afectaron la calidad en el servicio teniendo en cuenta los criterios contemplados en el numeral 5.4 del presente informe.
- El 99% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos.



## 7. TÍTULO IV COMPARATIVO CIFRAS DE LOS TRIMESTRES II Y III DE 2022

---

1. En el tercer trimestre de 2022 se gestionaron 54 PQRDSF menos que en el segundo trimestre, presentando una disminución de 11 puntos porcentuales.
2. Teniendo en cuenta el canal de recepción, encontramos lo siguiente:
  - La participación en la preferencia de los canales virtuales durante el tercer trimestre de 2022 fue del 91.51.% mientras que en el segundo trimestre arrojó el 94.08%.
3. En cuanto al tipo de petición encontramos:
  - Los dos tipos de petición más solicitados por nuestros usuarios para el tercer trimestre de 2022 fueron en su orden la petición entre autoridades con el 43.35% y la petición de información con el 37.16%, mientras que, en el segundo trimestre, la petición de información presentó una participación del 47.43% y la petición entre autoridades con un 39.59%.
4. Participación por grupos de trabajo:
  - La Oficina Asesora Jurídica pasó de gestionar 112 PQRDSF en el segundo trimestre de 2022, a gestionar 105 durante el tercer trimestre.
  - Los grupos de la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos pasaron de gestionar de un 35.51% del total de las PQRDSF que ingresaron a la Entidad en el segundo trimestre de 2022, a un 42.43% en el tercer trimestre, evidenciando un aumento de 7 puntos porcentuales.
5. En la oportunidad en la atención nos encontramos con los siguientes resultados:
  - La afectación en la oportunidad en la atención de las PQRDSF disminuyó de un 2% en el segundo trimestre a un 1% en el tercer trimestre de 2022.

## 8. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TRIMESTRE II DE 2022

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del segundo trimestre de 2022, 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 a todo el personal encargado de la radicación y tipificación de las PQRDSF que ingresan a la Entidad por medio de los diferentes canales, así como retroalimentaciones frente a inconsistencias presentadas durante el proceso de tipificación.
Hacer acompañamiento a la implementación y funcionamiento del sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de PQRDSF.	Al 30 de septiembre de 2022, 399 colaboradores de la Entidad realizaron el E-Learning “Gestión de PQRDSF”.
Realizar análisis de las respuestas de la evaluación de conocimiento realizada por los colaboradores luego de participar en el e-learning “Gestión de PQRDSF”.	El análisis de las respuestas de la evaluación de conocimiento del E-Learning, se realiza de forma periódica.
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. También se realiza invitación para que los colaboradores realicen el E-Learning “Gestión de PQRDSF”.
Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF, así como en los informes descargados del sistema.	No se gestionaron desarrollos Durante el periodo.
Reiterar al interior de la Entidad la socialización e invitación a certificarse en el e-learning “Gestión de PQRDSF”, para evitar que lleguen a la Entidad	En los reportes semanales “Nuestro Semáforo PQRDSF” se reitera la invitación para que los colaboradores realicen el E-Learning “Gestión de PQRDSF” dispuesto por la Entidad.

quejas y reclamos por no acatar la normatividad vigente que regula el Derecho Fundamental de Petición.	
--	--

## 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.
- Hacer acompañamiento a la implementación y funcionamiento del sistema virtual de enseñanza y aprendizaje para la gestión de PQRDSF.
- Realizar análisis de las respuestas de la evaluación de conocimiento realizada por los colaboradores luego de participar en el e-learning “Gestión de PQRDSF”.
- Mantener por parte de la Gerencia de Servicios Administrativos las alertas para prevenir el vencimiento de las peticiones por medio del informe semanal “Nuestro semáforo PQRDSF” con el apoyo de la Subgerencia Administrativa y Gerencia General.
- Solicitar desarrollos en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, relativos al funcionamiento, seguimiento y control de las PQRDSF, así como en los informes descargados del sistema.
- Reiterar al interior de la Entidad la socialización e invitación a certificarse en el e-learning “Gestión de PQRDSF”, para evitar que lleguen a la Entidad quejas y reclamos por no acatar la normatividad vigente que regula el Derecho Fundamental de Petición.

Recomendamos a la ciudadanía en general diligenciar las encuestas que se encuentran disponibles en los siguientes enlaces:

Encuesta de satisfacción:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=-D76GSAQs0qK40zvztu--QuTfbd5I1NjdDYzvJGPPRUMTk3M0RBUjg1RVNMQk42T1oySVdDWjdHRC4u>

Herramienta de medición de la experiencia ciudadana – Función Pública:

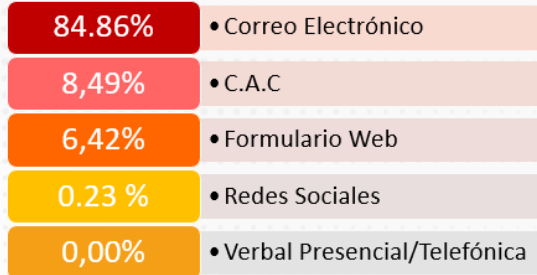
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/evalua-tu-experiencia-con-la-entidad>.

El análisis de estadísticas de las encuestas, nos sirven para tomar medidas y plantear acciones de mejora relacionadas con el mejoramiento del servicio y la participación ciudadana.

*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 TERCER TRIMESTRE 2022

### Canales de Atención



### Tipo de Petición



### PQRDSF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA



*Transformamos Vidas*