

Informe de Gestión de PQRDSF del Segundo Trimestre 2023

Subgerencia Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Del 1 de abril al 30 de junio de 2023



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
4.1.4. Redes Sociales	7
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.....	8
5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.	9
5.2.2.1. Actividades de radicación, Seguimiento y control de las PQRDFS	9
5.3. PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502	10
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.	10
5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en el servicio.	10
5.6. Peticiones de información.....	11
5.7. Quejas y reclamos.	11
5.8. Sugerencias	11
6. TÍTULO III – CONCLUSIONES	12
7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TRIMESTRE I DE 2023 ...	13
8. TÍTULO VI – RECOMENDACIONES	14
9. TÍTULO IX – RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023	15

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, racionalización de 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 segundo trimestre del año 2023, en el periodo comprendido desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2023. 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 segundo trimestre del año 2023, 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 abril y el 30 de junio de 2023, 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

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

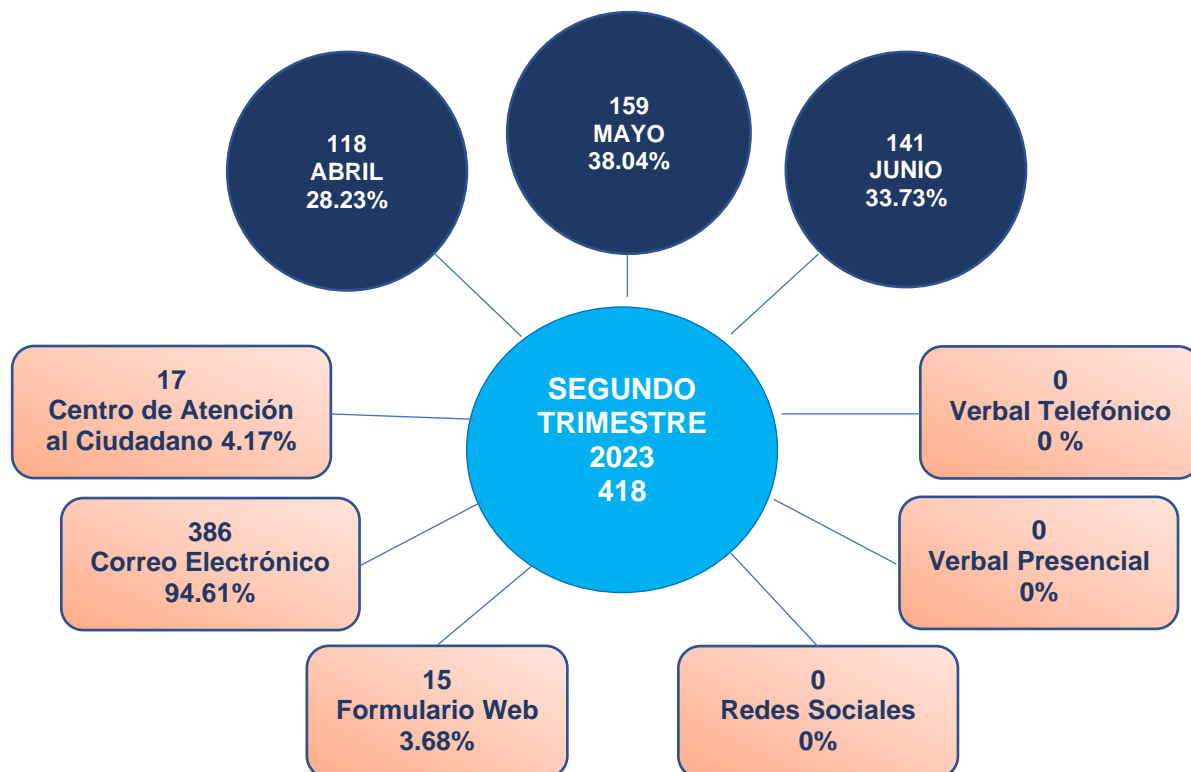
Instagram: ENTerritorio Co

5. TÍTULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

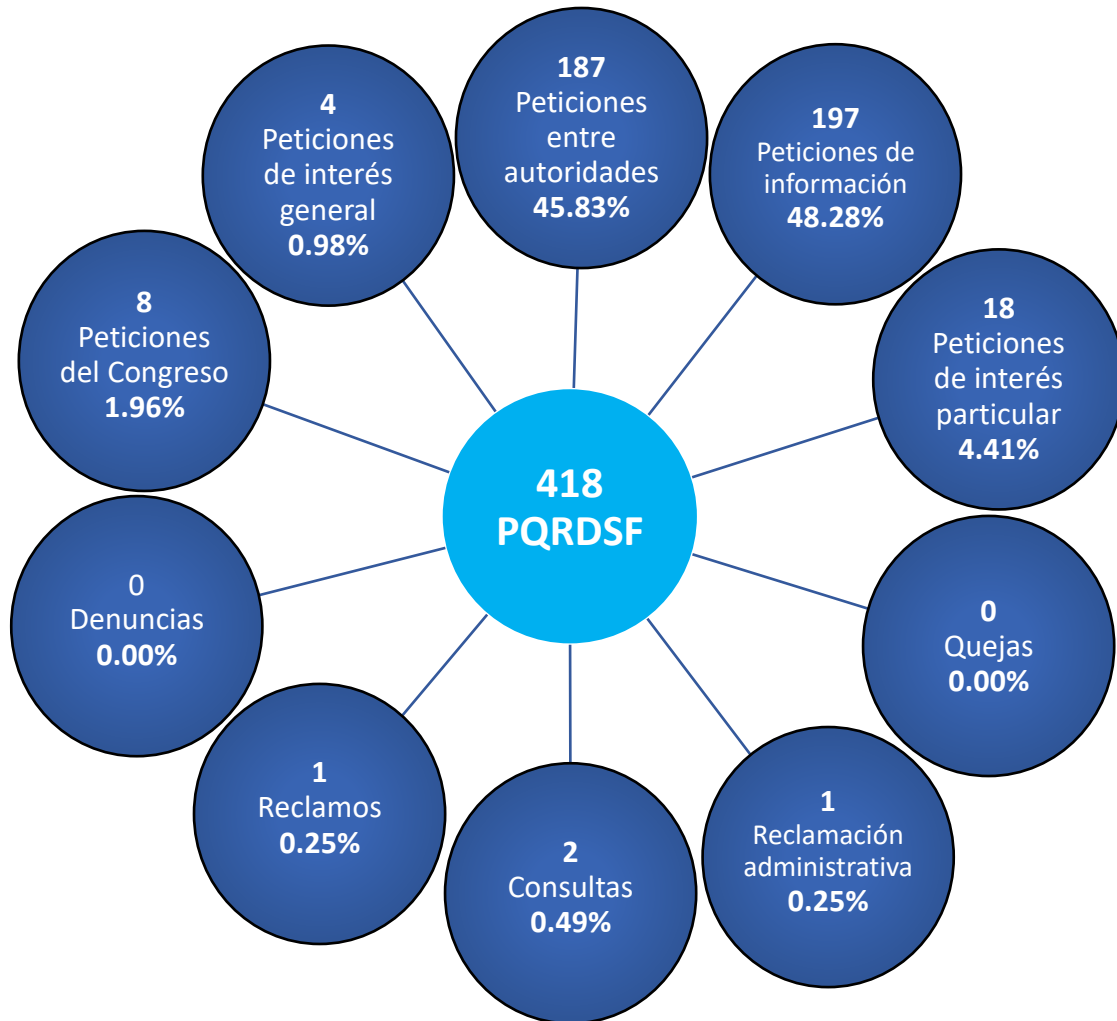
Para determinar el cumplimiento del objetivo del presente informe, se ha consolidado la información de las PQRDSF para ser gestionadas durante el segundo trimestre del año 2023 del 1 de abril a 30 junio de 2023) agrupando los datos por canal de recepción, tipo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, 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 segundo trimestre de 2023, indicando también la oportunidad en la atención:

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Oficina Asesora Jurídica	120	28,71	119	28,47	1	0,24
Gestion Post Contractual	64	15,31	63	15,07	1	0,24
Contabilidad	44	10,53	44	10,53		0
Control Interno Disciplinario	40	9,57	40	9,57		0

Dependencia	Total		Cumple Oportunidad		Fuera de Término	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Desarrollo de Proyectos 1	37	8,85	37	8,85		0
Desarrollo de Proyectos 4	26	6,22	26	6,22		0
Desarrollo de Proyectos 3	21	5,02	21	5,02		0
Desarrollo de Proyectos 2	18	4,31	18	4,31		0
Desarrollo de Proyectos Especiales	18	4,31	18	4,31		0
Gestión de Pagaduría	13	3,11	13	3,11		0
Gestión de Talento Humano	3	0,72	3	0,72		0
Servicios Administrativos	3	0,72	2	0,48	1	0,24
Asesoría de Control Interno	2	0,48	2	0,48		0
Subgerencia de Operaciones	2	0,48	1	0,24	1	0,24
Cumplimiento SARLAFT	1	0,24	1	0,24		0
Gerencia General	1	0,24		0,00		0
Gestión Comercial	1	0,24	1	0,24		0
Gestión Contractual	1	0,24	1	0,24		0
Procesos de Selección	1	0,24	1	0,24		0
Subgerencia Desarrollo de Proyectos	1	0,24	1	0,24		0
Tecnologías de la Información	1	0,24	1	0,24		0
Total	418	100%	414	98,80%	4	0,96%

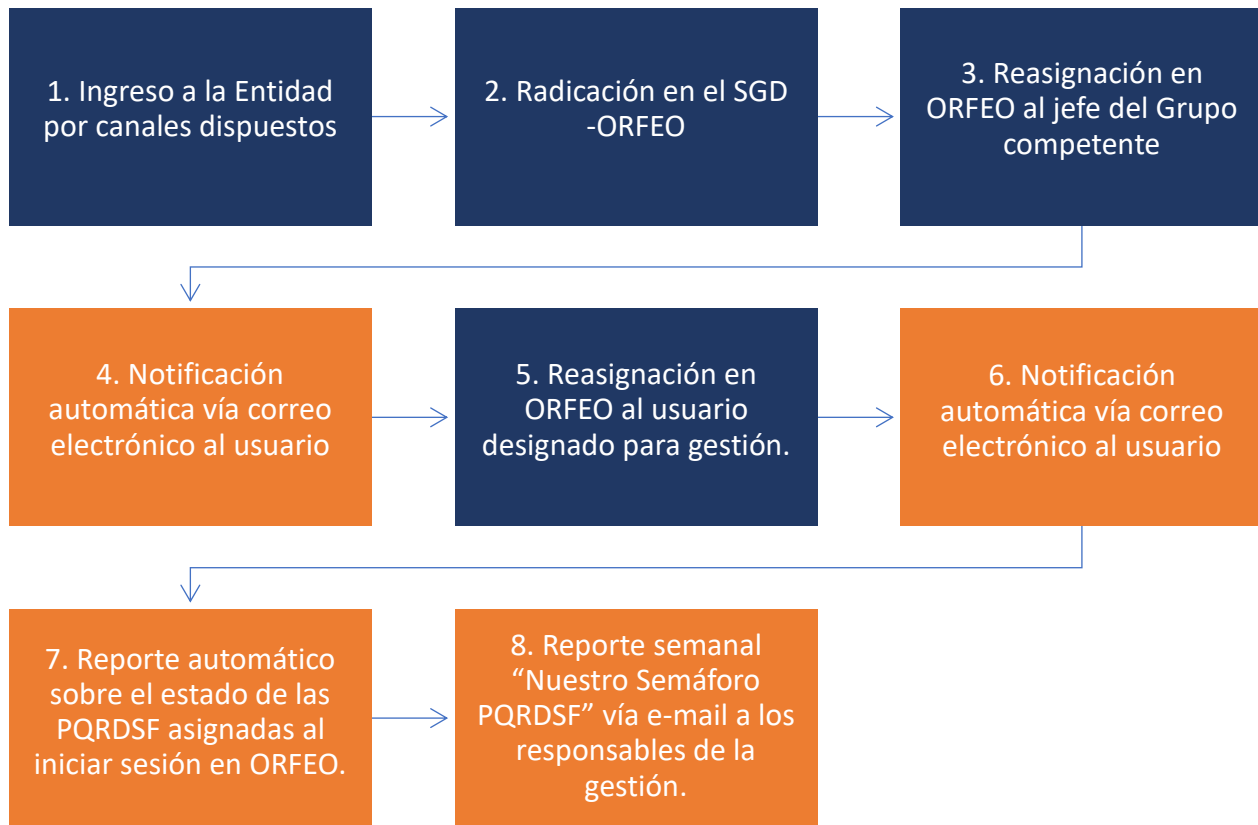
5.2.2. Participación por Subgerencia de las PQRDSF gestionadas en el periodo evaluado.

A continuación, se presenta la relación de asignación a los grupos de la Gerencia y Subgerencias responsables de la gestión de las PQRDSF para ser tramitadas en el segundo trimestre de 2023.

Gerencia y/o Subgerencias	Cantidad	%
GERENCIA GENERAL	126	30,14
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS	120	28,71
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	68	16,27
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	59	14,11
SUBGERENCIA FINANCIERA	44	10,53
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACION DE PROYECTOS	1	0,24
Total	418	100%

5.2.2.1. Actividades de radicación, Seguimiento y control de las PQRDFS

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.



5.3. PBX (601) 9156282 y la línea transparente 01 8000 914502

De las 418 PQRDSF gestionadas en el segundo trimestre del año 2023, ninguna ingresó por los canales telefónicos.

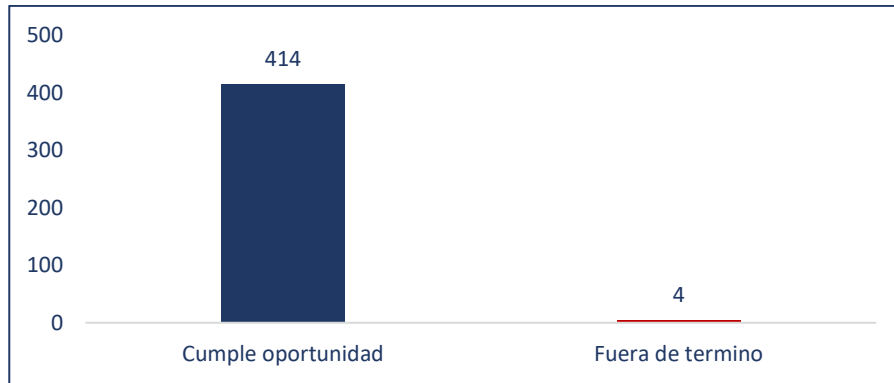
5.4. Clasificación de PQRDSF que afectan la calidad en el servicio.

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. No cuenta con respuesta asociada en ORFEO.....Total: 0

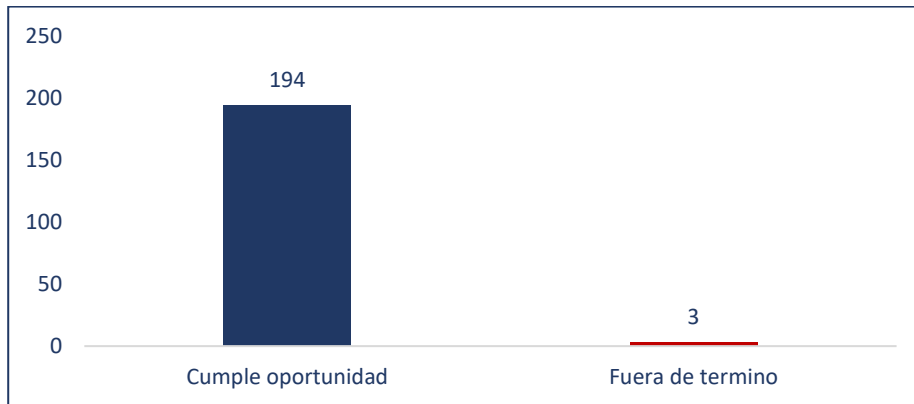
5.5. Clasificación de PQRDSF que afectan la oportunidad en el servicio.

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 petitionarios en el periodo:



5.6. Peticiones de información

Para este periodo se recibieron un total de 197 Peticiones de Información, que obedecen al 48.28% de las PQRDSF gestionadas por la Entidad, de las cuales, tres (3) no cumplieron con la oportunidad de gestión.



5.7. Quejas y reclamos.

En el segundo trimestre de 2023 no recibieron quejas y se gestionó un (1) reclamo así:

- ✓ Un (1) solicitud de certificación de un contrato de interventoría.

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

- El 98.29% de las PQRDSF gestionadas durante el periodo de medición, ingresaron por los canales virtuales.
- Para el periodo en medición se recibió el 94.61% de las PQRDSF por medio de los correos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co y quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; el 4.17% ingresaron por el Centro de Atención al Ciudadano y el 3.68% por el formulario de radicación de PQRDSF dispuesto en el sitio web de la Entidad.
- La Petición de información fue el tipo de PQRDSF más frecuente en el periodo con un total de 197, que corresponde al 48.28%.
- Los grupos con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRDSF, fueron en su orden, la Oficina Asesora Jurídica con el 28.71%, Gestión Pos Contractual con el 15.31%, Contabilidad con el 10.53% y Control Interno Disciplinario con el 9.57% de la asignación total de la Entidad.
- Los grupos de la Gerencia General de Enterritorio gestionaron el 30.14% de las PQRDSF registradas para gestión en el periodo en medición.
- Para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2023, la oportunidad en la atención a las PQRDSF presenta un porcentaje del 98.3% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley, lo que evidencia un nivel satisfactorio en el indicador.
- El 0.96% de las PQRDSF gestionadas en el periodo, afectaron la oportunidad en la atención teniendo en cuenta el numeral 5.5 del presente informe.
- El 97.46% de las Peticiones de Información se respondieron dentro de los términos establecidos en la Ley.
- El 0.25% de las PQRDSF corresponde a reclamos.

7. TÍTULO V – SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME DEL TRIMESTRE I DE 2023

En respuesta a las recomendaciones realizadas en el informe del primer trimestre de 2023, 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.	Una vez ajustada la presentación del Elearning “Gestión de PQRDSF” en el mes de abril se inicia la divulgación y realización del curso por parte de 350 colaboradores con corte al 30 de junio.
Realizar análisis de las respuestas de la evaluación de conocimiento realizada por los colaboradores luego de participar en el e-learning “Gestión de PQRDSF”.	En vista que para obtener el certificado de curso Elearning “Gestión de PQRDSF” las respuestas que seleccionan los colaboradores deben ser las correctas por lo anterior se afianza el conocimiento de ellos al presentar la evaluación.
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 realizó el reporte semanalmente del 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. Adicional se realiza reporte de imágenes asociadas que estén en formato PDF y se encuentran firmadas.
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.	En el trimestre se solicitó la generación de un reporte o consulta que permitiera identificar los responsables del sistema de PQRDSF si las comunicaciones de respuesta cuentan o no con una imagen digitalizada asociada. Adicional se solicitó remitir de manera automática desde el Sistema de Gestión Documental – ORFEO un correo electrónico a cada usuario que tengan asignados radicados pendientes por tramitar.
Reiterar al interior de la Entidad la socialización e invitación a certificarse en el e-learning “Gestión de PQRDSF”.	Como resultado de la presentación del comité de gestión y desempeño del mes de febrero a corte del 30 de junio se logró la participación de 350 colaboradores en el curso de e-learning “Gestión de PQRDSF”.

8. 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.
- 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>.

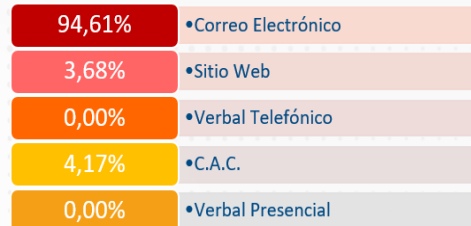
El análisis de estadísticas de las encuestas, nos sirven para tomar medidas y plantear acciones de mejora relacionadas con el mejoramiento del servicio y la participación ciudadana.

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.

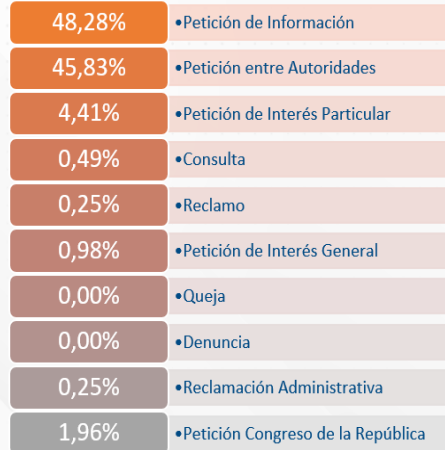
9. TÍTULO IX – RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

RESUMEN INFORME DE PQRDSF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Canales de Atención



Tipo de Petición



PQRDSF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

