

**EMPRESA PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL****INFORMES**Código:
GCI-P-03-R-01Versión:
03Vigente:
15/11/2021Página:
1 de 5

DOCUMENTO CONTROLADO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de informe:	Informe Seguimiento PQRSD Primer Semestre De La Vigencia 2026.
Fecha de presentación:	30/06/2026
Entidad y/o proceso a quien se presenta:	Empresa Para el Desarrollo Territorial "Proyecta".
Dirigido a: (nombre)	Gerente General
Responsable:	Hugo Ferney Toro Muñoz
Cargo:	Jefe de Control Interno

II. DESARROLLO DEL INFORME**Informe Semestral Seguimiento A Los PQRSD Vigencia 2026**

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y al cronograma de actividades de la oficina de Control Interno de la vigencia 2026, se hace el seguimiento al aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), donde se radica la correspondencia externa recibida en forma presencial en las oficinas de Proyecta y por correo electrónico.

El informe analiza los registros de la correspondencia externa radicada en el **primer semestre de 2026 (periodo enero a junio)**, comparando los diferentes puntos que contiene la página en el **link gestión de correspondencia**, permitiendo analizar la información de importancia como, **número de radicación, fecha de radicación, tipo de documento, canal de recepción, dependencia, fecha de respuesta y estado de PQRSD**, entre otros. La oficina de control interno en el seguimiento mensual verifica los tiempos de respuesta y la oportunidad de respuesta del PQRSD a los usuarios.

Ingresaron **235 registros PQRSD** radicados en la página web ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co) en el periodo enero a junio de 2026, así:

SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE 2026 - CONTROL INTERNO**FECHA CORTE: 01 ENERO AL 30 JUNIO 2026**

AREA ASIGNADO - PQRSD	N° PQRSD ASIGNADOS MES						PQRS 1ER SEM
	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	
GERENCIA	2	0	4	3	1	2	12
ADMINISTRATIVA	7	4	4	8	9	15	47
JURIDICA	4	7	3	4	6	2	26
FINANCIERA	0	3	4	4	3	2	16
PLANEACION	3	6	0	14	3	5	31
TECNICA	13	12	16	27	13	15	96
CONTROL INTERNO	0	3	0	2	1	1	7
TOTALES	29	35	31	62	36	42	235

Información (vuv.proyecta.gov.co)

Análisis del periodo observado: Revisado el aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co) correspondiente al primer semestre de 2026 se encontró lo siguiente:

- Las dependencias que más reciben y gestionan respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD en el periodo (enero a junio 2026) son, el área técnica que estructura y ejecuta todos los proyectos que benefician a la comunidad en temas de vivienda, infraestructura y equipamiento, con **96 PQRSD** correspondiente **al 40% de las PQRSD** que se radican y el área administrativa que gestiona y brinda apoyo a todas las áreas en lo relacionado con el talento humano, tesorería, pagos, gestión documental y atención a la ciudadanía con **47 PQRSD**; correspondiente al **20% de las respuestas** que se dan a los ciudadanos a través de las PQRSD; estas dos (2) áreas recibieron el **60% de los PQRSD** (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias) radicados a través de correo electrónico y en forma presencial en el primer semestre de 2026.
- Igualmente se observa que las áreas que menos PQRSD reciben son el área de gerencia con **12 PQRSD** y la oficina de control interno con **7 PQRSD**, que corresponde al **8%** de los PQRSD recibidos en el primer semestre de 2026.
- El mes que más peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias- PQRSD se recibieron fue el mes de abril con **62 PQRSD** que corresponde a un **26% del total de los PQRSD** recibidos en el primer semestre de 2026

ANALISIS PQRSD RADICADOS - PRIMER SEMESTRE 2026

TIPO DOCUMENTO	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	TOTAL
SOLICITUD	27	30	27	53	31	35	203
DERECHO PETICION	2	4	4	8	3	6	27
TUTELA Y/O ACCION POPULAR	0	1	0	1	0	1	3
TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	0	0	2	0	2
OTRO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	29	35	31	62	36	42	235

Información (vuv.proyecta.gov.co)

ANALISIS PQRS

CANAL DE RECEPCION	PRIMER SEMESTRE 2026						TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	
FISICO - PERSONAL	2	2	4	12	4	4	28
CORREO ELECTRONICO	27	33	27	50	32	38	207
TOTAL	29	35	31	62	36	42	235

Información (vuv.proyecta.gov.co)

ANALISIS PQRS

ESTADO DE LAS PQRS	PRIMER SEMESTRE 2026						TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUN	
FINALIZADO A TIEMPO	26	30	25	53	29	25	188
FINALIZADO VENCIDO	3	5	6	9	7	17	47
ANULADO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	29	35	31	62	36	42	235

Información (vuv.proyecta.gov.co)

Gestión de PQRS:

Para el periodo enero a junio de 2026 se recibieron 235 documentos (PQRS) en forma física y por correo electrónico, en forma física y personal se recibieron 28 documentos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y a través de correo electrónico se recibieron 207 documentos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, se observa que los ciudadanos ven más efectivo la gestión de PQRS a través de correo electrónico, por el ahorro de tiempo en los tramites en forma digital.

De los 235 PQRS radicados en la página de ventanilla única, 203 son solicitudes, de las cuales 166 se finalizaron a tiempo recibiendo una respuesta oportuna, con un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles. Se recibieron 27 derechos de petición dando respuesta oportuna a 22 finalizados a tiempo y 5 con respuesta a destiempo finalizados vencidos, acaulemente se observa que hubo 47 PQRS finalizados vencidos, generando un riesgo al no dar respuesta en los tiempos de ley, también se recibieron 3 tutelas y/o acciones populares y 2 traslados por competencia finalizaron a tiempo.

➤ **Recomendaciones Oficina de Control Interno:**

- Dar respuesta oportuna en los tiempos de Ley a los PQRS radicados en la página ventanilla única virtual, para minimizar los riesgos por no dar respuesta a los ciudadanos conforme lo

señalado en la norma (Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015)

- Hacer auto control analizando el tipo de PQRSD para dar respuesta oportuna, si la respuesta no es de fondo que implique anexar documentos, dar respuesta antes del vencimiento, no dejar para responder el ultimo día. La no respuesta oportuna a una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, puede generar o dar lugar a una tutela o investigación disciplinaria por la Procuraduría General de la Nación.
- La página ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), genera en el momento de radicar una PQRSD un correo donde informa al líder que se le asignó una PQRSD, por lo anterior se debe revisar diariamente los correos electrónicos institucionales, toda vez que las comunicaciones recibidas por este medio se convierten en solicitudes oficiales. La ventanilla única virtual en el trascurso del tiempo de respuesta de la PQRSD, informa al correo institucional de cada líder una alerta antes del vencimiento del tiempo de respuesta de la PQRSD, generando el compromiso por parte del líder la necesidad de no dejar vencer la PQRSD.
- Todos los PQRSD que ingresen a la empresa deben ser radicados en el aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), del mismo modo los lideres responsables de dar respuesta deben hacer llegar a la **secretaria administrativa** oportunamente la evidencia de la respuesta, en caso que la respuesta haya sido enviada desde otro correo oficial de la empresa, para poder cargar la evidencia de la respuesta en la página ventanilla única virtual, permitiendo hacer un seguimiento y control a las fechas de respuesta.
- Los líderes de los diferentes procesos deben consultar diariamente el aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), para que se informen de los PQRSD que le han asignado en el día, como responsables de dar respuesta oportuna en los tiempos establecidos.
- Realizar capacitación a los líderes de los procesos en el manejo del aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co)

Tiempos de respuestas a PQRS de acuerdo a las normas

Ten presente los términos de Respuesta

Ley 1755 de 2015

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



5 días hábiles

- Traslado por falta de competencia.
- Peticiones del Congreso de la República.
- Solicitud de informes.



5 días calendario

- Peticiones del Congreso de la República
- Propositiones y cuestionarios.



15 días hábiles

- Petición de interés general y particular.
- **Peticiones ante autoridades**
 - Interés general y particular.
- Queja.
- Denuncia.
- Reclamo.
- Sugerencia.



10 días hábiles

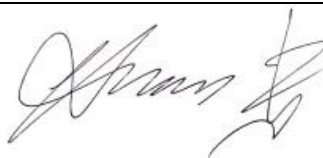
- Petición de información / Base de datos.
- Petición de documentos.
- **Peticiones ante autoridades**
 - Documentos / Información.
- **Peticiones del Congreso de la República**
 - Solicitud de documentos.



30 días hábiles

- Consulta.
- **Peticiones ante autoridades**
 - Consulta / Concepto.
- **Peticiones del Congreso de la República**
 - Conceptos institucionales a proyectos de ley o consulta.

Firma:
Nombre:
Cargo:



Hugo Ferney Toro Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno