I. INFORMACIÓN GENERAL	
Tipo de informe:	Seguimiento PQRS Primer Semestre del año 2024.
Fecha de presentación:	02/08/2024
Entidad y/o proceso a quien se presenta:	Empresa Para el Desarrollo Territorial "Proyecta".
Dirigido a: (nombre)	Gerente General
Responsable:	Marco Aurelio Rodríguez Domínguez
Cargo:	Jefe de Control Interno

II. DESARROLLO DEL INFORME

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 2024, realizó seguimiento al aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), en el cual se maneja la correspondencia de la entidad, en el presente informe se hace un análisis de los diferentes PQRS, que se radicaron en proyecta en el primer semestre, enero a junio del año 2024, con el fin de verificar los tiempos de respuesta a cada uno de estos, hallándose lo siguiente:

Este informe es el consolidado de los informes mensuales que se han realizado mensualmente en el primer semestre del presente año.

Aparecen 295 registros en el periodo enero a junio de 2024

Conformados de la siguiente forma:

Asunto	**Cantidad**	**Porcentaje**
Solicitudes	253	85.8%
Derechos de petición	32	10.8%
Tutela	4	1.35%
Acción Popular	5	1.7%
Denuncia	1	0.35%
Total	**295**	**100%**

Revisada y analizadas las fechas de respuesta se observa lo siguiente:

Solicitudes radicadas con respuesta menor o igual a 10 días hábiles ciento cincuenta y cinco (155), con respuesta entre 10 a 15 días hábiles veintinueve (29), con respuesta mayor a 15 días hábiles veintitrés (23) se observa en el aplicativo que cuarenta y seis (46) solicitudes a la fecha en que se realizaron los informes mensuales, no aparecían con respuesta en el aplicativo, al parecer los responsables de dar respuesta no las allegaron a la secretaria administrativa para cargarlas en el aplicativo y por ello aparece que no aplica, del mismo modo se evidencian en el aplicativo treinta y dos (32) derechos de petición, de los cuales a veintiuno (21) de estos se les dio respuesta en un término menor a diez (10) días hábiles y con respuesta entre 10 y 15 días hábiles a tres (3) de estos, y con respuesta mayor a 15 días hábiles a dos (2), también se observa en la plataforma seis (6) derechos de petición sin respuesta en el aplicativo a la fecha en la que se realizaron los informes mensuales, se debe revisar porque no aparece cargada la respuesta en la plataforma, del mismo

modo se evidencia en el aplicativo que en el primer semestre se radicaron cuatro (4) tutelas de las cuales a tres (3) se les dio respuesta en un término menor a diez (10) días hábiles, y una (1) tutela que no aparecen con fecha de respuesta en el aplicativo, a la fecha en la que se realizaron los informes mensuales, también se evidencian cinco (5) acciones populares, cuatro (4) con respuesta oportuna menor a diez (10) días hábiles, y una (1) sin respuesta cargada en el aplicativo en la fecha de realización de los informes mensuales, se debe analizar el motivo de no estar cargada en el aplicativo ventanilla única virtual y finalmente aparece una (1) denuncia a la cual se le dio respuesta en un término menor a 10 días hábiles en forma oportuna.

Una vez revisados y analizados los PQRS, radicados en el primer semestre del año 2024, se observa lo siguiente: Se dio respuesta en un término menor o igual a 10 días hábiles a ciento ochenta y cuatro (184) PQRS, que fueron radicados durante el periodo en mención, los cuales están dentro de los plazos establecidos por el sistema de gestión de calidad, que en términos porcentuales corresponde a un 62.3%, y respuesta entre 10 a 15 días hábiles a treinta y dos (32) PQRS que corresponde a un 10.8% y con respuesta mayor a 15 días hábiles a veinticinco (25) PQRS, que en términos porcentuales corresponde a un 8.5%, del mismo modo se tienen cincuenta y cuatro (54) PQRS, que corresponde a un 18.4%, que la respuesta no aparece cargada en el aplicativo en la fecha de realización de los informes mensuales, por lo cual se recomienda revisar esta plataforma para determinar por qué aparece como no aplica y no se visualiza la fecha de respuesta.

Igualmente, en este periodo se ha revisado el buzón de sugerencias, no hallándose ningún documento en este.

- **La Oficina de Control interno recomienda:**

- Continuar dando cumplimiento a los términos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad hasta (10 días hábiles), para dar respuesta oportuna a los diferentes PQRS que son radicados en la empresa, tanto internos como externos, lo cual garantiza el cumplimiento de respuesta dentro de los términos legales.

- Si por algún motivo no se da respuesta en los términos establecidos por calidad, no sobrepasar los plazos de Ley para dar respuesta a los diferentes PQRS radicados en la empresa, el no dar respuesta a una solicitud o derecho de petición, puede dar lugar a una investigación disciplinaria por la Procuraduría General de la Nación.

- Revisar diariamente los correos electrónicos institucionales, toda vez que las comunicaciones recibidas por este medio se convierten en solicitudes oficiales, del mismo modo al buzón de sugerencias revisarlo semanalmente, a los cuales se les debe dar el procedimiento establecido para las comunicaciones oficiales.

- Que todos los PQRS que ingresen a la empresa sean radicados en el aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), del mismo modo que los lideres responsables de dar respuesta las entreguen a la secretaria administrativa para que las cargue en el aplicativo, lo cual

permite hacer un seguimiento y control a las fechas de respuesta.

- Que los líderes de los diferentes procesos consulten diariamente el aplicativo ventanilla única virtual, para que se informen de los PQRS que le han sido asignados como responsables para darles respuesta, y de esta manera dar trámite oportuno dentro de los tiempos establecidos.
- Realizar capacitación a los nuevos líderes de los procesos en el manejo del aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co) y de esta forma sacarle el máximo provecho, dado que considero que estamos subutilizando este aplicativo.

Firma: Nombre: Cargo:	Marco Aurelio Rodríguez Domínguez Jefe Oficina de Control Interno