I. INFORMACIÓN GENERAL	
Tipo de informe:	Seguimiento PQRS Primer Semestre del año 2025.
Fecha de presentación:	24/07/2025
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 2025, 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 2025, con el fin de realizar un análisis del manejo dado a la correspondencia en este periodo de tiempo con relación a los tiempos de respuesta.

Aparecen 201 registros en el periodo Enero a junio de 2025.

Conformados de la siguiente forma:

Asunto	**Cantidad**	**Porcentaje**
Solicitudes	179	89%
Derechos de petición	22	11%
Total	**201**	**100%**

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

Revisado el aplicativo ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co) correspondiente al primer semestre de 2025 se encontró lo siguiente: Se radicaron 179 solicitudes a las cuales se les dio trámite de la siguiente forma: con respuesta menor o igual a 15 días hábiles ciento treinta y ocho (138), con respuesta mayor a 15 días hábiles treinta y uno (31), que se puede decir que se dio respuesta en forma extemporánea.

También se observa en el aplicativo que diez (10) solicitudes radicadas en el primer semestre del año 2025, que no aparecen con respuesta en el aplicativo las radicadas con los números 019-053-077-148-283-291-307-339-352-355, al parecer los responsables de dar respuesta no las allegaron a la secretaria administrativa para cargarlas en el aplicativo y por ello aparecen sin respuesta, o que algunas de estas no se les hubiese dado respuesta.

Del mismo modo se evidencia en el aplicativo que fueron radicados veintidós (22) derechos de petición, a los cuales se les dio respuesta en un término menor a 15 días hábiles de forma oportuna de acuerdo a lo que establece la ley.

Una vez revisados y analizados los PQRS, radicados en el primer semestre del año 2025, se observa lo siguiente: Se dio respuesta en un término menor o igual a 15 días hábiles a ciento sesenta (160) PQRS, que fueron radicados durante el periodo en mención, los cuales están dentro de los plazos establecidos en la normativa legal vigente, que en términos porcentuales corresponde a un 79.60% y con respuesta mayor a 15 días hábiles a treinta y un (31) PQRS, que en porcentaje representa un 15.40%, además se observa en el aplicativo diez (10) PQRS, que corresponde a un 5%, que la respuesta no aparece cargada en el aplicativo, por lo cual se recomienda a los líderes revisar la plataforma ventanilla única virtual para determinar por qué no aparece en el aplicativo cargada la respuesta de estos PQRS.

- **La Oficina de Control Interno Recomienda:**

- Continuar dando cumplimiento a los términos para dar respuesta a los PQRS que son radicados en la Empresa, dentro de los plazos que establece la normatividad legal vigente tanto internos como externos.

- 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 oportunamente 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 la aplicativa ventanilla única virtual (vuv.proyecta.gov.co), 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 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