

## **INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) - DICIEMBRE 2025**

En ejercicio de las funciones atribuidas a la Secretaría General y en desarrollo del deber constitucional y legal de garantizar el derecho fundamental de petición, la transparencia administrativa y el acceso a la información pública, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y las normas que las complementan, se presenta el Informe de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) correspondiente al mes de diciembre de 2025.

El presente documento consolida la información relacionada con los requerimientos ciudadanos gestionados durante el periodo de referencia, con el propósito de evaluar el desempeño institucional en términos de oportunidad, cumplimiento normativo y asignación funcional de competencias, así como de identificar tendencias, cargas operativas y aspectos susceptibles de mejora, en el marco de los principios de legalidad, eficacia y responsabilidad administrativa.

Entre los meses de enero y diciembre de 2025 se radicaron un total de seiscientos sesenta y cuatro (664) solicitudes PQRSFD, cuya distribución mensual se expone en la Tabla 1. Dicho comportamiento evidencia una demanda sostenida de atención por parte de la ciudadanía a lo largo de la vigencia analizada.

Mes	Recibidas	Porcentaje
enero	50	7,53%
febrero	47	7,08%
marzo	48	7,23%
abril	40	6,02%
mayo	42	6,33%
junio	35	5,27%

julio	66	9,94%
agosto	94	14,16%
septiembre	68	10,24%
octubre	71	10,69%
noviembre	50	7,53%
diciembre	53	7,98%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Seguimiento semestral PQRSFD

Durante el mes de diciembre de 2025 se registraron cincuenta y tres (53) solicitudes PQRSFD. De estas, la mayor carga correspondió a solicitudes orientadas a la obtención de documentos, las cuales representaron el cincuenta y dos coma ochenta y tres por ciento (52,83 %). En segundo término, se ubicaron las solicitudes de acceso a la información pública, con una participación del treinta coma diecinueve por ciento (30,19 %), seguidas por las peticiones de interés general o particular, que alcanzaron el once coma treinta y dos por ciento (11,32 %).

Tipología	Solicitudes recibidas	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	6	11,32%
Solicitudes de acceso a la información	16	30,19%
Solicitud de documentos	28	52,83%
Órganos de control	0	0,00%
Procesos judiciales	1	1,89%
Reclamo	0	0,00%
Tutelas	2	3,77%
Petición entre autoridades	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 2. PQRSFD por tipología



## Tipología

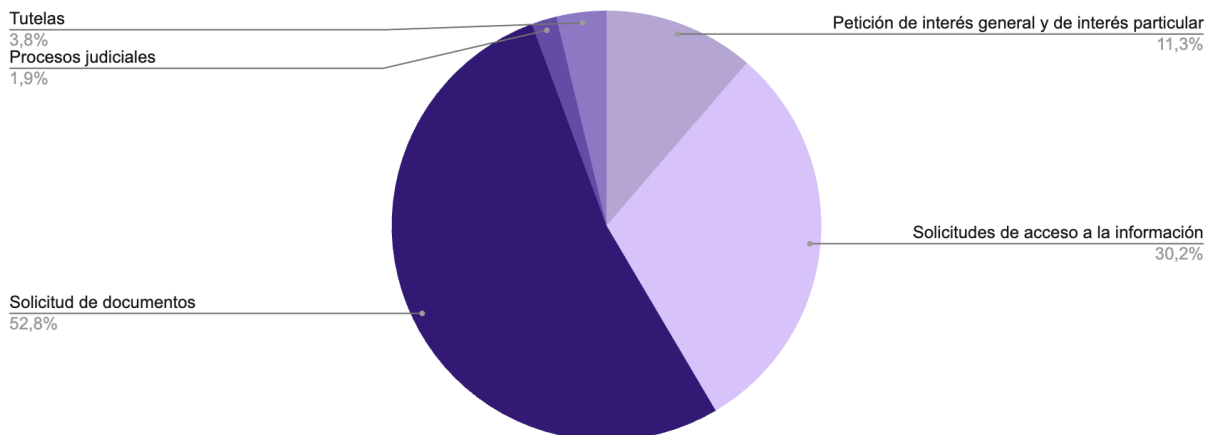


Ilustración 1. PQRsFD por tipología

El volumen de solicitudes registrado en diciembre equivale al siete coma noventa y ocho por ciento (7,98 %) del total anual. La distribución de los requerimientos entre las dependencias se realizó atendiendo criterios de competencia material y funcional, en concordancia con la naturaleza de cada asunto.

En este contexto, la Dependencia Jurídica concentró la mayor carga operativa, al asumir el trámite de treinta y siete (37) solicitudes, lo cual representa el sesenta y nueve coma ochenta y uno por ciento (69,81 %) del total mensual. Por su parte, el Área Financiera tramitó once (11) solicitudes, equivalentes al veinte coma setenta y cinco por ciento (20,75 %). A su vez, el Área de Proyectos gestionó dos (2) solicitudes, correspondientes al tres coma setenta y siete por ciento (3,77 %). Finalmente, el Área de Talento Humano atendió tres (3) solicitudes, que representan el cinco coma sesenta y seis por ciento (5,66 %) del total.

Esta distribución refleja la especialidad técnica y normativa de las materias consultadas, así como la aplicación del principio de especialización administrativa, garantizando que cada requerimiento sea atendido por la dependencia idónea.



Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	37	69,81%
Proyectos	2	3,77%
Financiera	11	20,75%
Recursos Humanos	3	5,66%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

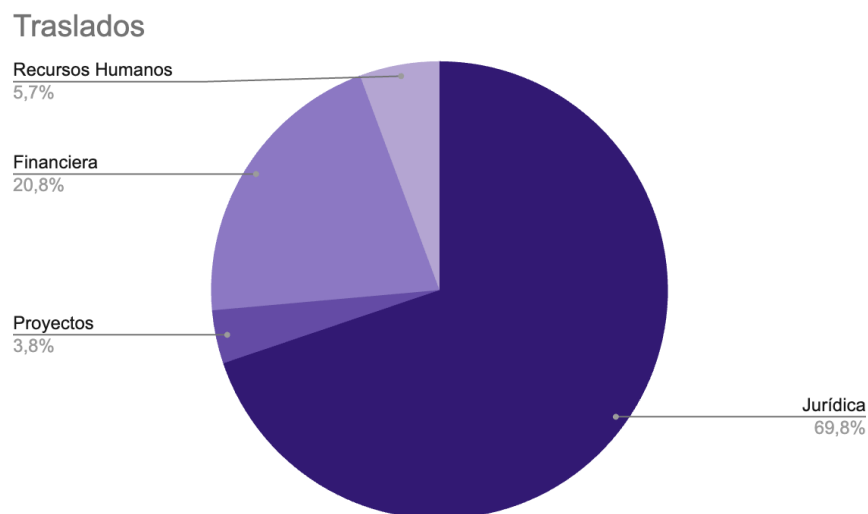


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

Durante el mes de diciembre de 2025, la Dependencia Jurídica tramitó un total de treinta y siete (37) solicitudes PQRSFD. De estas, veintiuna (21), equivalentes al cincuenta y seis coma setenta y seis por ciento (56,76 %), fueron atendidas y respondidas dentro de los términos legalmente establecidos, en observancia de los principios de oportunidad, eficiencia, eficacia y debido proceso administrativo.

No obstante, once (11) solicitudes, correspondientes al veintinueve coma setenta y tres por ciento (29,73 %), no fueron resueltas dentro de los plazos legales, situación atribuible a la complejidad técnica y al alto grado de especificidad de los asuntos planteados, los cuales demandan la recopilación, verificación y validación de

información y soportes documentales por parte de ALDESARROLLO y sus operadores. Dichas actuaciones, por su naturaleza, pueden exceder los términos ordinarios de respuesta previstos en la normativa vigente.

Adicionalmente, cinco (5) solicitudes, equivalentes al trece coma cincuenta y uno por ciento (13,51 %), se encuentran actualmente en trámite y bajo seguimiento permanente, mediante revisiones periódicas generalmente de carácter semanal con la participación de las áreas competentes, con el propósito de garantizar respuestas integrales, pertinentes y ajustadas al ordenamiento jurídico.

A la fecha de corte del presente informe, se registran dieciséis (16) solicitudes pendientes de resolución, correspondientes a los meses de junio (1), julio (3), agosto (4), septiembre (1), octubre (3) y noviembre (4). El principal factor de retraso obedece a la no remisión oportuna de la información requerida por parte de los enlaces responsables. Esta situación se encuentra en gestión activa mediante reiteraciones formales, orientadas a exhortar a los responsables a actuar con la debida diligencia y oportunidad, a fin de garantizar el cierre efectivo de los trámites administrativos.

Jurídica	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	21	56,76%
Pendientes por contestar - vencidos	11	29,73%
En trámite	5	13,51%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

El Área de Proyectos atendió dos (2) solicitudes durante el mes de diciembre de 2025, las cuales fueron resueltas dentro de los plazos legales, evidenciando un cumplimiento del cien por ciento (100 %) en materia de oportunidad y eficiencia administrativa.

Proyectos	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	2	100,00%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%

<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>
--------------	----------	----------------

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

El Área Financiera gestionó once (11) solicitudes PQRSFD, todas ellas atendidas dentro de los términos previstos en la normativa vigente, reflejando un adecuado desempeño en la atención de los requerimientos ciudadanos.

<b>Financiera</b>	<b>Radicados</b>	<b>Porcentaje</b>
Se contestaron en términos	11	100,00%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

Finalmente, el Área de Talento Humano tramitó tres (3) solicitudes PQRSFD durante el periodo evaluado, las cuales fueron atendidas oportunamente y dentro de los plazos legales, en observancia de los principios de eficacia y oportunidad administrativa.

<b>Talento Humano</b>	<b>Radicados</b>	<b>Porcentaje</b>
Se contestaron en términos	3	100,00%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

## Recomendaciones Generales

En atención al análisis integral de las solicitudes registradas en el Sistema PQRSFD durante la vigencia 2025 y en consonancia con los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y responsabilidad administrativa, se presentan las siguientes recomendaciones generales:

### 1) Fortalecimiento de la gestión documental y soporte de información



- a) Se recomienda implementar mecanismos de seguimiento y control que aseguren la entrega oportuna de la información y documentos requeridos por las dependencias, especialmente aquellos que inciden en la resolución de solicitudes complejas, a fin de evitar retrasos en los tiempos de respuesta.
- b) Establecer protocolos estandarizados para la verificación y validación de soportes documentales, asegurando que la información remitida cumpla con los requisitos técnicos y legales necesarios para el trámite de las PQRSFD.

## **2) Optimización de los tiempos de respuesta y cumplimiento normativo**

- a) Diseñar y aplicar indicadores de gestión que permitan monitorear de manera continua el cumplimiento de los plazos legales establecidos para la atención de cada tipo de solicitud.
- b) Priorizar la asignación de recursos y personal especializado en aquellas dependencias con mayor carga operativa, como la Dependencia Jurídica, para garantizar respuestas oportunas y ajustadas al marco normativo.

## **3) Rendición de cuentas y seguimiento interdependencial**

- a) Fortalecer los mecanismos de coordinación entre dependencias, asegurando revisiones periódicas del estado de las solicitudes en trámite y facilitando la comunicación con los enlaces responsables de la remisión de información.
- b) Incorporar informes semestrales y anuales que integren estadísticas, análisis de cumplimiento y hallazgos sobre demoras, para promover la transparencia y la toma de decisiones basada en evidencia.

## **4) Capacitación y especialización del personal**





- a) Desarrollar programas de formación continua en materia de derecho administrativo, atención al ciudadano y normativa sobre derecho de petición, con énfasis en la complejidad técnica de las solicitudes gestionadas por la Dependencia Jurídica y otras áreas especializadas.
- b) Incentivar la actualización periódica en procedimientos internos y sistemas de información, con el fin de reducir errores operativos y mejorar la eficiencia en la gestión de PQRSFD.

## 5) Mejora continua y control interno

- a) Implementar auditorías internas y revisiones periódicas de los procedimientos de atención de PQRSFD, orientadas a identificar riesgos, deficiencias y oportunidades de mejora.
- b) Incorporar planes de acción correctiva cuando se detecten incumplimientos de términos, solicitudes pendientes de larga duración o desviaciones frente a los protocolos establecidos.
- c) Promover la sistematización de buenas prácticas y la estandarización de procesos administrativos para garantizar uniformidad y consistencia en la gestión anual.

## 6) Fomento de la cultura de atención al ciudadano

- a) Reforzar la conciencia institucional sobre la importancia del derecho de petición y de la atención oportuna, promoviendo el cumplimiento responsable de los términos legales y la entrega de respuestas completas, claras y fundamentadas.
- b) Generar espacios de retroalimentación entre dependencias y ciudadanía, que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios y ajustar los procesos de atención conforme a sus necesidades.

