

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

Durante el mes de junio de 2025, la Secretaría General consolidó un total de **treinta y cinco (35)** solicitudes clasificadas como PQRSFD, las cuales fueron distribuidas entre las dependencias competentes o, en su defecto, remitidas a las autoridades correspondientes según la naturaleza del requerimiento. Este informe presenta un análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de dichas solicitudes, con el propósito de identificar tendencias, evaluar tiempos de respuesta y fortalecer los mecanismos institucionales de atención al ciudadano.

En el primer semestre de 2025, se recibieron **262 solicitudes**. El mes de junio representó un **13,36%** del total semestral, siendo el mes con menor número de solicitudes registradas.

Mes	Recibidas	Porcentaje
enero	50	19,08%
febrero	47	17,94%
marzo	48	18,32%
abril	40	15,27%
mayo	42	16,03%
junio	35	13,36%
Total	262	100%

Tabla 1. Seguimiento semestral PQRSFD

Durante junio, la mayor proporción de solicitudes correspondió a Solicitudes de acceso a la información (45,71%), seguidas por Solicitud de documentos (28,57%) y Peticiones de interés general o particular (11,43%).

Tipología	Solicitudes recibidas	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	4	11,43%
Solicitudes de acceso a la información	16	45,71%
Solicitud de documentos	10	28,57%
Órganos de control	2	5,71%
Procesos judiciales	0	0,00%
Queja	0	0,00%
Tutelas	3	8,57%
Petición entre autoridades	0	0,00%
Total	35	100,00%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

Tipología

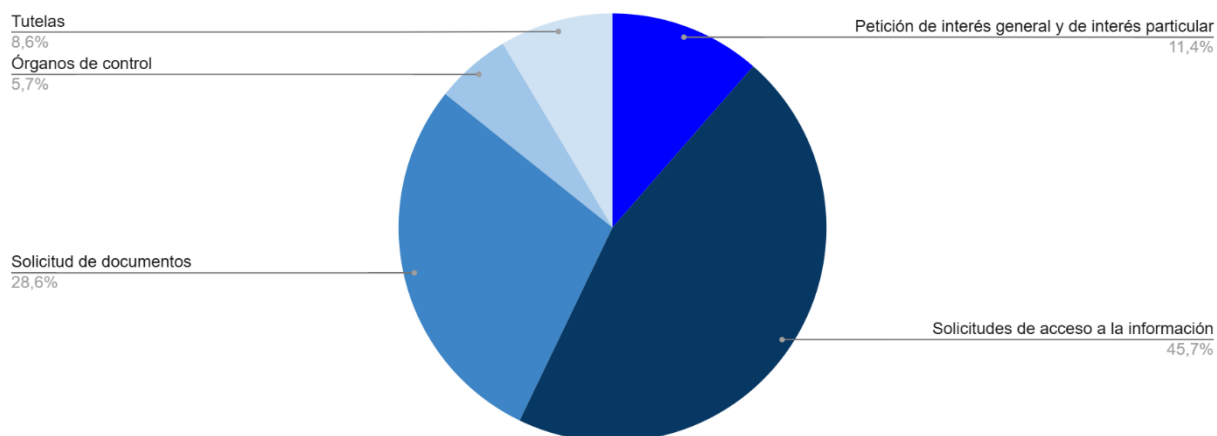


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

Durante el mes de junio de 2025, las dependencias que concentraron el mayor volumen de solicitudes PQRSFD asignadas conforme a su competencia funcional fueron la Dependencia Jurídica y el Área de Proyectos. En efecto, la primera asumió la gestión de veintiséis (26) solicitudes, equivalentes al 74,29% del total recibido en el periodo, mientras que la segunda atendió nueve (9) solicitudes, correspondientes al 25,71% restante.

Dicha distribución responde a la aplicación del principio de competencia funcional, en virtud del cual las solicitudes ciudadanas son direccionadas a las dependencias

competentes para su análisis y respuesta, atendiendo a la naturaleza jurídica, técnica o administrativa del requerimiento.

Este comportamiento evidencia no solo una carga operativa diferenciada entre las áreas mencionadas, sino también el grado de especialización y la complejidad técnica asociada a cada tipología de solicitud, lo cual incide directamente en la asignación de responsabilidades y en la gestión institucional durante el periodo evaluado.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	26	74,29%
Proyectos	9	25,71%
Total	35	100,00%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

Traslados

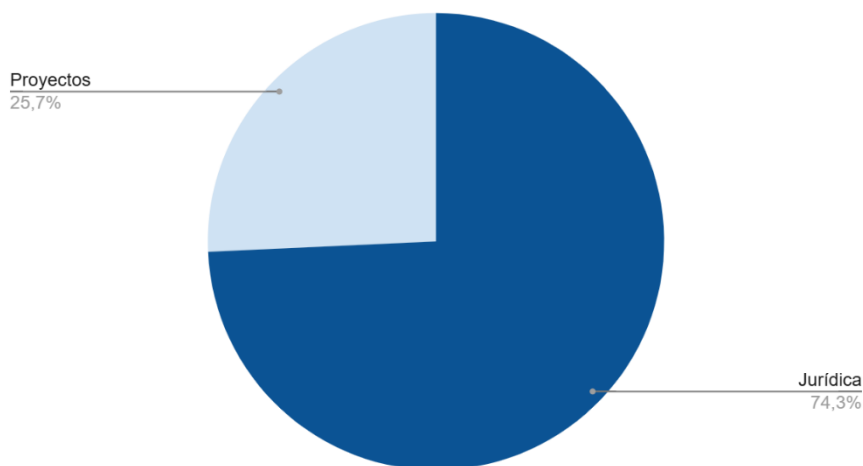


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

Durante el mes de junio de 2025, la Dependencia Jurídica tramitó un total de veintiséis (26) solicitudes clasificadas como PQRSFD, lo que representa el 74,29% del total recibido en dicho periodo. De este conjunto, once (11) fueron gestionadas y respondidas dentro de los plazos legales establecidos, en cumplimiento de los términos previstos en la normatividad vigente, lo que da cuenta de una adecuada observancia de los principios de oportunidad, eficiencia y atención al ciudadano.

No obstante, seis (6) solicitudes, equivalentes al 23,08% del total asignado al área, no fueron atendidas dentro del término legal. Esta situación obedece a la complejidad técnica y especificidad del contenido de las solicitudes, las cuales requieren la recolección de insumos documentales por parte de ALDESARROLLO y sus respectivos operadores. Dicha información resulta indispensable para la elaboración de respuestas jurídicas debidamente motivadas, conforme a los parámetros normativos y técnicos aplicables. La obtención, verificación y validación de estos insumos conlleva procedimientos que, por su naturaleza, pueden exceder los tiempos ordinarios de respuesta, lo que justifica el retraso registrado.

Por otra parte, nueve (9) solicitudes se encuentran actualmente en trámite 34,62%, bajo un esquema de seguimiento permanente, que contempla revisiones semanales con participación activa de las áreas involucradas. Este mecanismo tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de los términos legales, así como la correcta ejecución de los procedimientos administrativos internos y la emisión de respuestas completas, pertinentes y ajustadas a los derechos e intereses de los peticionarios.

Adicionalmente, se ha implementado un sistema de monitoreo continuo sobre las solicitudes pendientes, con el propósito de detectar de manera anticipada cualquier circunstancia que pudiera afectar los tiempos de respuesta o que requiera la intervención de otras áreas competentes dentro de la entidad.

A la fecha de corte del presente informe, se mantienen ocho (8) solicitudes pendientes de resolución, correspondientes a los meses de enero (1), marzo (1), abril (5) y mayo (1). La principal causa de la demora es la no remisión oportuna de la información requerida por parte de los enlaces responsables, quienes aún no han proporcionado los insumos documentales necesarios para una respuesta integral y conforme a derecho. Esta situación se encuentra en gestión activa, con reiteración de requerimientos formales a los responsables, instándolos a actuar con diligencia y responsabilidad para garantizar el cierre efectivo de los trámites aún en curso.

Jurídica	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	11	42,31%
Pendientes por contestar - vencidos	6	23,08%
En trámite	9	34,62%
Total	26	100,00%

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

Durante el mes de junio de 2025, el Área de Proyectos gestionó un total de nueve (9) solicitudes clasificadas como PQRSFD, lo que equivale al 25,71% del total registrado en el periodo. De estas, ocho (8) fueron atendidas y respondidas dentro de los plazos legalmente establecidos, en cumplimiento de los términos previstos en la normativa vigente.

La solicitud restante, correspondiente a un requerimiento de certificación, se encuentra actualmente en trámite. Al respecto, el área ha recopilado la totalidad de la información requerida y se encuentra en condiciones de proceder con la elaboración y emisión de la respuesta, conforme a los plazos, procedimientos internos y disposiciones legales aplicables.

Proyectos	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	8	88,89%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	1	11,11%
Total	9	100,00%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

Recomendaciones Generales

Con base en el análisis efectuado sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) durante el mes de junio de 2025, y considerando las dinámicas observadas en términos de volumen, tipología, distribución por dependencias y cumplimiento de los plazos legales, se formulan las siguientes recomendaciones generales orientadas a fortalecer la capacidad institucional de

respuesta y garantizar una atención oportuna, eficiente y conforme a los principios de legalidad, transparencia y buen servicio:

1. **Fortalecer la articulación interdependencias**, especialmente entre la Dependencia Jurídica, el Área de Proyectos y los enlaces responsables de suministrar información técnica o documental, a fin de garantizar la remisión oportuna de insumos indispensables para la elaboración de respuestas integrales.
2. **Optimizar los tiempos de respuesta**, en atención a los plazos establecidos en la **Ley 1755 de 2015**, la cual regula el derecho fundamental de petición, determinando que las solicitudes deben ser resueltas en un término máximo de quince (15) días hábiles —y en algunos casos específicos, en diez (10) u ocho (8) días hábiles, según la naturaleza del requerimiento—. Se recomienda priorizar la gestión de las solicitudes en trámite y aquellas que han superado los términos legales mediante la implementación de mecanismos de control, seguimiento y reasignación estratégica de recursos.
3. **Establecer compromisos formales con los enlaces responsables**, mediante protocolos internos de responsabilidad y seguimiento que incluyan alertas tempranas y medidas correctivas frente a incumplimientos reiterados en la entrega de información requerida para la elaboración de respuestas integrales y oportunas.
4. **Fortalecer la gestión documental institucional**, incorporando herramientas tecnológicas que permitan centralizar, rastrear y validar en tiempo real el flujo de información entre áreas, reduciendo los cuellos de botella y mejorando la trazabilidad y eficiencia en la atención de PQRSFD.
5. **Consolidar un sistema de monitoreo y evaluación permanente** sobre el estado de las PQRSFD, mediante reportes periódicos que informen sobre el avance de los trámites, los tiempos de respuesta, y los factores críticos que inciden en los incumplimientos, permitiendo con ello tomar decisiones estratégicas y generar acciones de mejora continua.
6. **Promover espacios de capacitación periódica** para los funcionarios responsables de la gestión de PQRSFD, especialmente en lo relacionado con la aplicación de la **Ley 1755 de 2015**, los principios que rigen la función pública, la



atención al ciudadano, y los procedimientos administrativos, con el fin de asegurar una respuesta técnica, jurídica y constitucionalmente adecuada a cada requerimiento.

7. **Impulsar la transparencia activa**, mediante la publicación periódica de información de interés general en los canales institucionales, en concordancia con lo dispuesto en la **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), lo cual contribuirá a disminuir el volumen de solicitudes relacionadas con acceso a la información.
8. **Establecer mecanismos de revisión mensual del comportamiento de las PQRSFD**, que permitan identificar tendencias, evaluar riesgos, anticipar necesidades operativas y ajustar los procesos de atención en función de la evolución de la demanda ciudadana y la capacidad institucional de respuesta.

Estas recomendaciones buscan no solo atender las oportunidades de mejora detectadas, sino también consolidar una cultura organizacional orientada al servicio público, al cumplimiento de los deberes legales y a la garantía efectiva del derecho de petición, tal como lo establece la **Ley 1755 de 2015**, como una manifestación esencial del principio democrático y del Estado Social de Derecho.