

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

En cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia, eficiencia, responsabilidad institucional y participación ciudadana, consagrados en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes, la Secretaría General presenta el Informe de Gestión correspondiente al mes de noviembre de 2025, relativo a las solicitudes radicadas en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).

El presente informe tiene por objeto proporcionar una visión integral del comportamiento de los requerimientos ciudadanos recibidos durante el periodo evaluado, permitiendo efectuar un análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión institucional, los tiempos de respuesta, la distribución de competencias entre las dependencias y el nivel de cumplimiento de los términos legales establecidos. Asimismo, constituye un insumo para el fortalecimiento de los procesos de rendición de cuentas y la mejora continua en la atención a la ciudadanía y demás grupos de interés.

Durante el periodo comprendido entre enero y noviembre de 2025 se registraron un total de seiscientas once (611) solicitudes PQRSFD, distribuidas mensualmente conforme se detalla en la Tabla 1.

Mes	Recibidas	Porcentaje
enero	50	8,18%
febrero	47	7,69%
marzo	48	7,86%
abril	40	6,55%
mayo	42	6,87%
junio	35	5,73%
julio	66	10,80%
agosto	94	15,38%
septiembre	68	11,13%

octubre	71	11,62%
noviembre	50	8,18%
Total	611	100%

Tabla 1. Seguimiento semestral PQRSFD

Durante el mes de noviembre de 2025, la mayor proporción de solicitudes correspondió a solicitudes de documentos, con un 50%, seguidas por solicitudes de acceso a la información, que representaron el 24%, y por peticiones de interés general o particular, con un 14%.

Tipología	Solicitudes recibidas	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	7	14,00%
Solicitudes de acceso a la información	12	24,00%
Solicitud de documentos	25	50,00%
Órganos de control	1	2,00%
Procesos judiciales	0	0,00%
Reclamo	0	0,00%
Tutelas	5	10,00%
Petición entre autoridades	0	0,00%
Total	50	100,00%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

Tipología

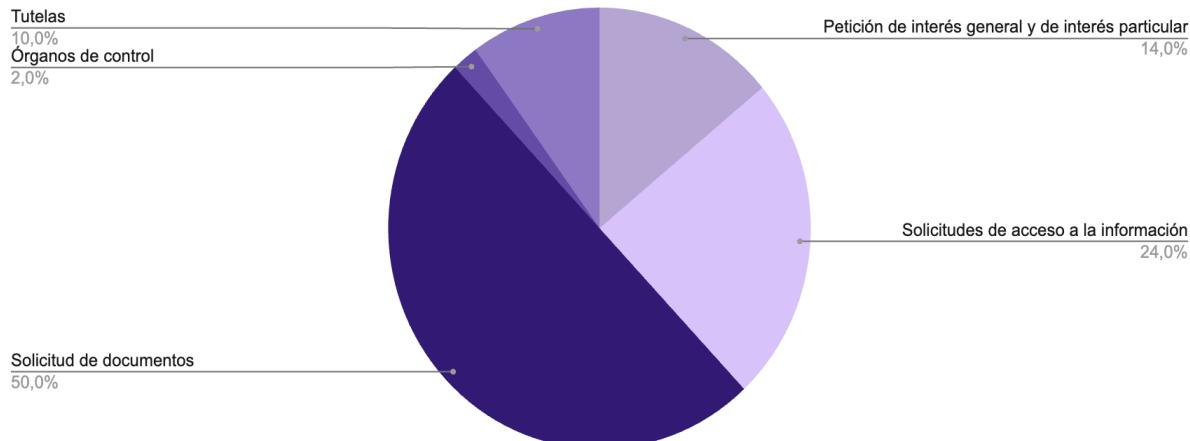


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

En el referido periodo se registró un total de cincuenta (50) solicitudes en el sistema PQRSFD, cifra que equivale al 8,18% del total acumulado, consolidándose como el mes con el mayor volumen de requerimientos ciudadanos registrados hasta la fecha. Las dependencias que concentraron el mayor número de solicitudes, conforme a su competencia funcional, fueron la Dependencia Jurídica, el Área Financiera y el Área de Proyectos.

La Dependencia Jurídica asumió la gestión de treinta y ocho (38) solicitudes, lo que representa el 76% del total mensual. El Área Financiera trató dos (2) solicitudes, equivalentes al 4%, mientras que el Área de Proyectos gestionó diez (10) solicitudes, correspondientes al 20% del total registrado.

Esta asignación responde a la aplicación del principio de competencia funcional, en virtud del cual los requerimientos ciudadanos son remitidos a las dependencias que cuentan con la capacidad técnica, jurídica o administrativa necesaria para su análisis, trámite y respuesta, atendiendo a la naturaleza del asunto planteado.

El comportamiento descrito evidencia una distribución diferenciada de la carga operativa entre las dependencias, así como el nivel de especialización y complejidad técnica o normativa asociado a cada tipología de solicitud, factores que inciden directamente en la gestión administrativa desarrollada durante el periodo evaluado.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	38	76,00%
Proyectos	10	20,00%
Financiera	2	4,00%
Recursos Humanos	0	0,00%
Total	50	100,00%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

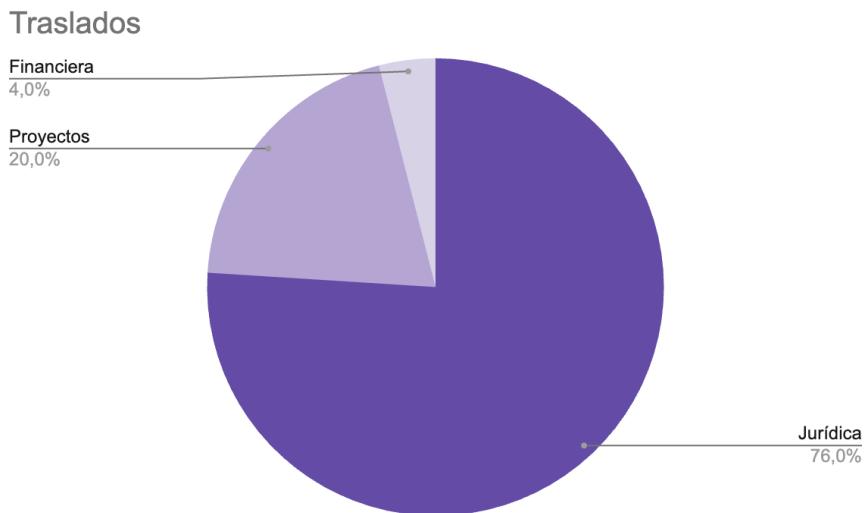


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

Durante el mes de noviembre de 2025, la Dependencia Jurídica trató treinta y ocho (38) solicitudes PQRSFD. De estas, veintisiete (27), equivalentes al 71,05 %, 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, cuatro (4) solicitudes, correspondientes al 10,53 %, no fueron resueltas dentro de los plazos legales, situación atribuible a la complejidad técnica y al alto nivel de especificidad de los asuntos planteados, los cuales requieren 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.

Adicionalmente, siete (7) solicitudes, equivalentes al 18,42 %, se encuentran en trámite y bajo seguimiento permanente, mediante revisiones periódicas generalmente de carácter semanal con la participación de las áreas involucradas, con el fin de garantizar respuestas integrales, pertinentes y ajustadas al ordenamiento jurídico.

A la fecha de corte del presente informe, se registran doce (12) solicitudes pendientes

de resolución correspondientes a los meses de junio (1), julio (3), agosto (4), septiembre (1) y octubre (3). 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, exhortando a los responsables a actuar con diligencia y oportunidad para asegurar el cierre efectivo de los trámites.

Jurídica	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	27	71,05%
Pendientes por contestar - vencidos	4	10,53%
En trámite	7	18,42%
Total	38	100,00%

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

Durante el mes de noviembre de 2025, el Área de Proyectos gestionó diez (10) solicitudes PQRSFD, las cuales fueron atendidas y respondidas en su totalidad dentro de los términos legales y reglamentarios, encontrándose debidamente resueltas a la fecha de corte del informe.

Proyectos	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	10	100,00%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
Total	10	100,00%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

Por su parte, el Área Financiera trató dos (2) solicitudes PQRSFD, las cuales fueron atendidas oportunamente y dentro de los plazos legales, evidenciando un adecuado desempeño en materia de eficiencia administrativa y atención al ciudadano.

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

Total	2	100,00%
--------------	----------	----------------

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

Finalmente, durante el mes de noviembre de 2025, el Área de Recursos Humanos no registró solicitudes asignadas para trámite o respuesta dentro del sistema PQRSFD.

Recomendaciones Generales

- Fortalecer la coordinación interdependencial**, mediante la adopción de lineamientos claros que garanticen la entrega oportuna y completa de la información requerida para la atención de las PQRSFD, especialmente en aquellos casos que dependen de insumos técnicos de otras áreas u operadores.
- Optimizar los mecanismos de seguimiento a los términos legales**, implementando controles preventivos y alertas tempranas sobre solicitudes próximas a vencimiento, con el fin de mitigar riesgos de incumplimiento y eventuales responsabilidades administrativas.
- Establecer tiempos internos estandarizados para la remisión de insumos**, acordes con la complejidad de las solicitudes, que permitan armonizar los procesos internos con los plazos legales previstos en la Ley 1755 de 2015.
- Fortalecer la gestión documental y la trazabilidad de las actuaciones**, asegurando la adecuada conservación, disponibilidad y control de los soportes que fundamentan las respuestas, lo cual contribuye a la emisión de decisiones debidamente motivadas y ajustadas a derecho.
- Promover la capacitación permanente de los enlaces y servidores responsables**, en materia de derecho de petición, acceso a la información pública y consecuencias del incumplimiento de los términos legales, como medida preventiva y de mejora institucional.
- Implementar criterios de priorización temprana de las solicitudes**, que permitan identificar aquellas de mayor complejidad técnica o jurídica y activar de manera anticipada los mecanismos de coordinación necesarios para su atención.

7. **Realizar seguimiento periódico a las solicitudes pendientes de vigencias anteriores**, a través de mesas de trabajo o comités internos, orientados a la reducción del rezago, la identificación de causas estructurales y la adopción de acciones correctivas sostenibles.