

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

En observancia de los principios de transparencia, eficiencia administrativa, responsabilidad institucional y atención al ciudadano, consagrados en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones concordantes, la Secretaría General presenta el Informe de Gestión correspondiente al mes de octubre de 2025, relativo a las solicitudes registradas en el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).

El presente informe tiene como finalidad ofrecer una visión integral del comportamiento de los requerimientos ciudadanos recibidos durante el periodo evaluado, permitiendo un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de la gestión institucional, los tiempos de respuesta, la distribución funcional de las solicitudes y el nivel de cumplimiento de los términos legales. Asimismo, busca fortalecer los procesos de rendición de cuentas y promover la mejora continua en la atención a los usuarios y grupos de interés.

Mes	Recibidas	Porcentaje
enero	50	8,91%
febrero	47	8,38%
marzo	48	8,56%
abril	40	7,13%
mayo	42	7,49%
junio	35	6,24%
julio	66	11,76%
agosto	94	16,76%
septiembre	68	12,12%
octubre	71	12,66%
Total	561	100%

Tabla 1. Seguimiento semestral PQRSFD

Durante el mes de octubre de 2025, la mayor proporción de solicitudes correspondió a solicitudes de acceso a la información, con un 47,89%, seguidas por solicitudes de documentos, que representaron el 32,39%, y por peticiones de interés general o particular, con un 12,68%.

Tipología	Solicitudes recibidas	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	9	12,68%
Solicitudes de acceso a la información	34	47,89%
Solicitud de documentos	23	32,39%
Órganos de control	0	0,00%
Procesos judiciales	4	5,63%
Reclamo	0	0,00%
Tutelas	1	1,41%
Petición entre autoridades	0	0,00%
Total	71	100,00%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

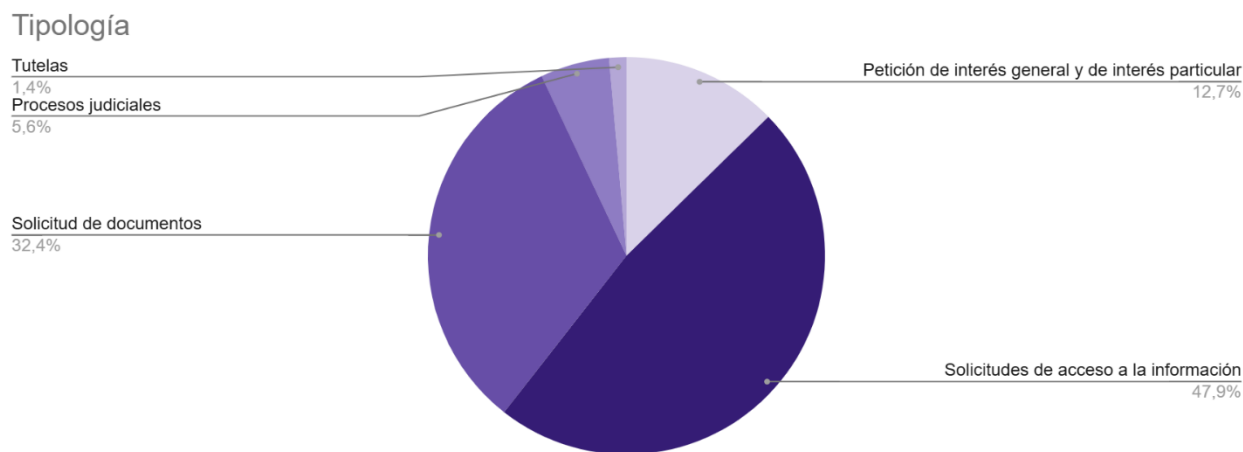


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

En el referido periodo se registró un total de setenta y una (71) solicitudes en el sistema PQRSFD, cifra que equivale al 12,66% 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 cincuenta y dos (52) solicitudes, lo que representa el 73,24% del total mensual. El Área Financiera tramitó trece (13) solicitudes, equivalentes al 18,31%, mientras que el Área de Proyectos gestionó seis (6) solicitudes, correspondientes al 8,45% 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	52	73,24%
Proyectos	6	8,45%
Financiera	13	18,31%
Recursos Humanos	0	0,00%
Total	71	100,00%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

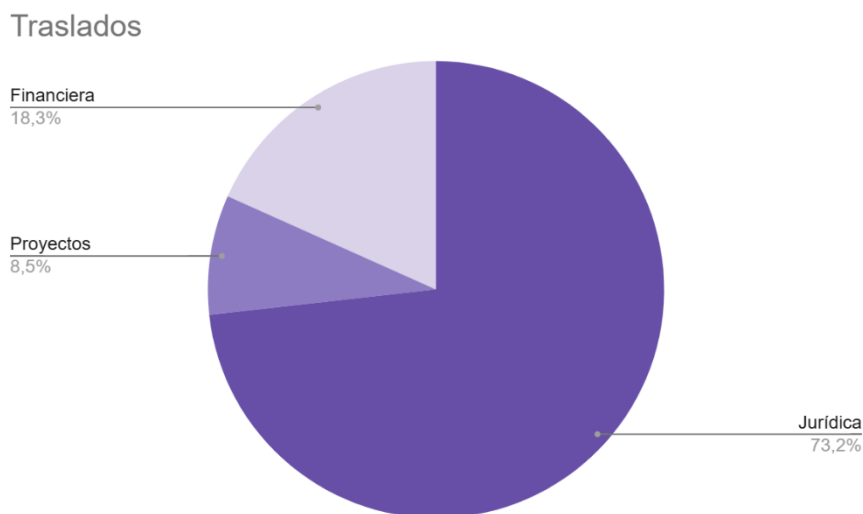


Ilustración 2. PQRsFD por dependencia

Durante el mes de octubre de 2025, la Dependencia Jurídica tramitó un total de cincuenta y dos (52) solicitudes PQRsFD, de las cuales veintinueve (29), equivalentes al 55,77%, fueron atendidas y respondidas dentro de los términos legalmente establecidos, en cumplimiento de la normativa vigente y de los principios de oportunidad, eficiencia, eficacia y atención al ciudadano.

No obstante, siete (7) solicitudes, correspondientes al 13,46% del total asignado a dicha dependencia, no fueron resueltas dentro de los plazos legales. Esta situación obedece a la complejidad técnica y al grado de especificidad de los asuntos planteados, los cuales requieren la recopilación de información y soportes documentales por parte de ALDESARROLLO y sus operadores, insumos indispensables para la emisión de conceptos jurídicos debidamente motivados. El proceso de obtención, verificación y validación de dicha información implica actuaciones que, por su naturaleza, pueden exceder los plazos ordinarios de respuesta.

Adicionalmente, dieciséis (16) solicitudes, equivalentes al 30,77% del total gestionado por la Dependencia Jurídica, se encuentran actualmente en trámite y bajo seguimiento permanente, mediante revisiones periódicas —generalmente de carácter semanal— con la participación de las áreas involucradas. Este esquema tiene como propósito garantizar

el cumplimiento de los términos legales y la emisión de respuestas completas, pertinentes y ajustadas a derecho.

Como complemento, se ha implementado un mecanismo de monitoreo continuo de las solicitudes en trámite, orientado a identificar de manera anticipada posibles riesgos que afecten los tiempos de respuesta o que requieran la intervención de otras dependencias competentes.

A la fecha de corte del presente informe, se registran trece (13) solicitudes pendientes de resolución, correspondientes a los meses de mayo (1), junio (1), julio (3), agosto (6) y septiembre (3). El principal factor de retraso radica en la no remisión oportuna de la información requerida por parte de los enlaces responsables, quienes no han suministrado los insumos documentales necesarios para una respuesta integral y conforme a derecho. Esta situación se encuentra en gestión activa, mediante la reiteración de requerimientos formales, exhortando a los responsables a actuar con diligencia, oportunidad y responsabilidad, a fin de garantizar el cierre efectivo de los trámites pendientes.

Jurídica	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	29	55,77%
Pendientes por contestar - vencidos	7	13,46%
En trámite	16	30,77%
Total	52	100,00%

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

En cuanto al Área de Proyectos, durante el mes de octubre de 2025 se gestionaron seis (6) solicitudes, equivalentes al 8,45% del total mensual, las cuales fueron atendidas 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	6	100,00%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
Total	6	100,00%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

Por su parte, el Área Financiera tramitó trece (13) solicitudes, correspondientes al 18,31% del total registrado en el periodo. Todas fueron atendidas y respondidas oportunamente, en estricto cumplimiento de los plazos legales, evidenciando un adecuado desempeño en materia de oportunidad, eficiencia y atención al ciudadano.

Financiera	Radicados	Porcentaje
Se contestaron en términos	13	100,00%
Pendientes por contestar - vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
Total	13	100,00%

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

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

Recomendaciones Generales

Con base en el análisis contenido en el Informe de Gestión del sistema PQRSFD correspondiente al mes de octubre de 2025, se formulan las siguientes Recomendaciones Generales, orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, el cumplimiento oportuno de los términos legales y la mejora continua en la atención al ciudadano:

1. Fortalecimiento de la articulación interdependencial

Se recomienda reforzar los mecanismos de coordinación entre la Dependencia Jurídica, las áreas misionales y los enlaces responsables de ALDESARROLLO y sus operadores, a fin de garantizar la remisión oportuna, completa y veraz de los insumos documentales

requeridos para la atención de las solicitudes, especialmente aquellas de alta complejidad técnica o normativa.

2. Establecimiento de plazos internos de respuesta

Resulta pertinente definir y socializar plazos internos más estrictos para la entrega de información por parte de las dependencias y enlaces responsables, inferiores a los términos legales máximos, que permitan contar con márgenes de gestión suficientes y prevenir vencimientos en los tiempos de respuesta al ciudadano.

3. Optimización del seguimiento y control de solicitudes en trámite

Se sugiere consolidar y formalizar el esquema de seguimiento periódico a las solicitudes en trámite, mediante herramientas de control que permitan identificar alertas tempranas, riesgos de incumplimiento y cuellos de botella operativos, facilitando la toma de decisiones oportunas por parte de los responsables.

4. Priorización de solicitudes con mayor impacto jurídico

Se recomienda implementar criterios de priorización para las solicitudes que presenten mayor complejidad jurídica, alto impacto institucional o riesgo de vencimiento de términos, con el fin de asignar recursos técnicos y humanos de manera estratégica y eficiente.

5. Fortalecimiento de la gestión documental y de la calidad de la información

Es aconsejable mejorar los procesos de organización, archivo y disponibilidad de la información institucional, asegurando que los documentos requeridos para la atención de PQRSFD se encuentren actualizados, estandarizados y de fácil acceso, lo cual contribuirá a reducir tiempos de respuesta y reprocesos.

6. Sensibilización y capacitación de los enlaces responsables

Se recomienda adelantar jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a los enlaces de las distintas dependencias y operadores, enfatizando en la responsabilidad institucional asociada al cumplimiento de los términos legales, la calidad de la información suministrada y las consecuencias administrativas del incumplimiento.



7. Evaluación periódica de la carga operativa por dependencia

Teniendo en cuenta la alta concentración de solicitudes en la Dependencia Jurídica, se sugiere realizar evaluaciones periódicas de la carga laboral y, de ser necesario, adoptar medidas de redistribución de funciones, apoyo transversal o fortalecimiento del talento humano, que permitan mantener niveles adecuados de oportunidad y calidad en las respuestas.

8. Fortalecimiento del enfoque preventivo y de mejora continua

Finalmente, se recomienda continuar promoviendo una cultura institucional orientada a la prevención de riesgos, la mejora continua y la atención efectiva al ciudadano, utilizando los resultados del sistema PQRSFD como insumo estratégico para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión administrativa.

