

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) – ABRIL DE 2026

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Secretaría General y en observancia de los principios de eficacia, celeridad, economía y transparencia administrativa, se presenta el informe de gestión correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y tramitadas durante el mes de abril de 2026.

Durante el período objeto de análisis se registró un total de setenta y tres (73) solicitudes PQRSFD, lo que representa una disminución de cuatro (4) solicitudes frente al mes de marzo, en el cual se recibieron setenta y siete (77), equivalente a una variación del 5,19 %. Todas las solicitudes fueron revisadas y asignadas a las dependencias competentes para su correspondiente trámite y atención, o trasladadas a la entidad competente cuando así lo exigió la normativa aplicable.

La gestión realizada permitió garantizar el seguimiento oportuno de los requerimientos presentados por la ciudadanía, en concordancia con los procedimientos institucionales establecidos para la atención de las PQRSFD.

REPORTE MENSUAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	19.29%
FEBRERO	76	27.14%
MARZO	77	27.50%
ABRIL	73	26.07%

Tabla 1. Seguimiento mensual PQRSFD

En relación con la tipología de las solicitudes recibidas, se observa que la mayor participación corresponde a las solicitudes de acceso a la información, con veintiocho (28) registros, equivalentes al 36,36 % del total de requerimientos radicados. En segundo lugar, se ubican las solicitudes de documentos, con veintiséis (26) registros, que

representan el 33,77 %. Por su parte, las peticiones de interés general y particular alcanzaron quince (15) solicitudes, correspondientes al 19,48 %.

Las demás tipologías registradas durante el período evaluado corresponden a dos (2) tutelas, una (1) solicitud de información y una (1) respuesta, para un total de cuatro (4) actuaciones, equivalentes al 5,19 % del total recibido.

De otra parte, no se registraron quejas, reclamos, denuncias ni consultas, situación que constituye un indicador favorable en términos de satisfacción ciudadana, calidad del servicio y gestión institucional.

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	15	19,48%
Solicitudes de acceso a la información	28	36,36%
Solicitud de documentos	26	33,77%
Peticiones entre autoridades	0	0%
Tutelas	2	2,60%
Procesos judiciales	0	0%
Información	1	1,30%
Reclamo	0	0%
Órganos de control	0	0%
Respuestas	1	1,30%
Queja	0	0%
Denuncia	0	0%
Consulta	0	0%

TOTAL	73	100%
--------------	-----------	-------------

Tabla 2. PQRSFD por tipología

Solicitudes de acceso a la información		36,36%
Solicitud de documentos		33,77 %
Petición de interés general y particular		19,48 %
Tutelas		2,60 %
Información		1,30 %
Respuestas		1,30 %
Peticiones entre autoridades		0,00 %
Procesos judiciales		0,00 %
Reclamo		0,00 %
Órganos de control		0,00 %
Queja		0,00 %
Denuncia		0,00 %
Consulta		0,00 %

Ilustración 1. PQRSFD por tipología

En cuanto a la distribución de las solicitudes por dependencia, se evidencia que el Área Jurídica asumió la mayor carga de gestión, con cincuenta y cuatro (54) solicitudes, equivalentes al 70,13 % del total de requerimientos recibidos durante el período evaluado.

Por su parte, el Área de Proyectos gestionó once (11) solicitudes, correspondientes al 14,29 %; el Área Financiera atendió cinco (5) solicitudes, que representan el 6,49 %; y el Área de Talento Humano tramitó tres (3) solicitudes, equivalentes al 3,90 % del total.

La concentración de solicitudes en el Área Jurídica responde a la naturaleza de los requerimientos radicados y a las competencias funcionales asignadas a cada dependencia, siendo dicha área la responsable de atender la mayoría de las peticiones relacionadas con aspectos jurídicos, administrativos y de acceso a la información.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	54	70,13%
Financiera	5	6,49%
Proyectos	11	14,29%
Talento Humano	3	3,90%
TOTAL	73	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

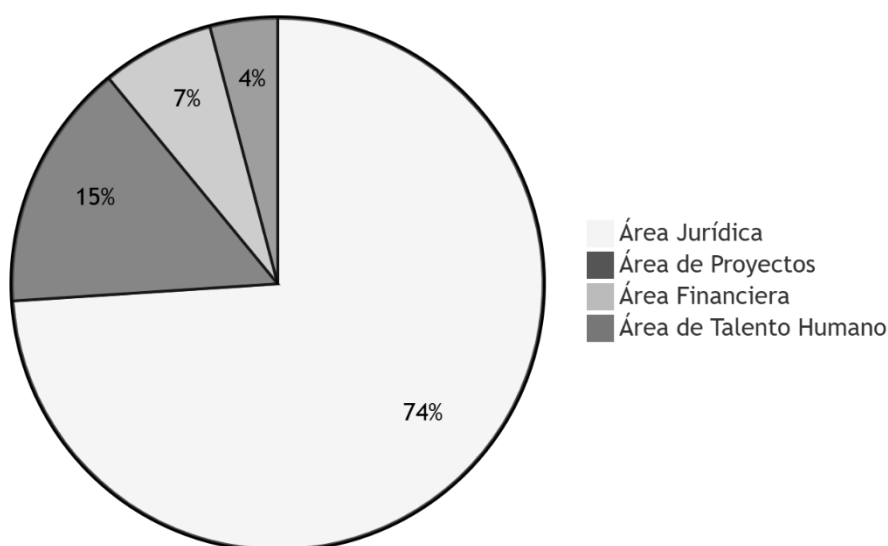


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

El Área Jurídica tramitó cincuenta y cuatro (54) PQRSFD durante el mes de abril de 2026. De este total, cuarenta y cuatro (44) solicitudes, equivalentes al 81,48 %, fueron resueltas dentro de los términos legales establecidos; cuatro (4), correspondientes al 7,41 %, fueron atendidas por fuera del plazo legal; y seis (6), equivalentes al 11,11 %, continúan en trámite al cierre del período evaluado.

Las solicitudes atendidas de manera extemporánea obedecieron principalmente a la necesidad de recopilar, verificar y consolidar información proveniente de

ALDESARROLLO y de sus operadores, requisito indispensable para emitir respuestas integrales, precisas y debidamente fundamentadas.

Por su parte, las solicitudes que permanecen en trámite son objeto de seguimiento permanente por parte de la Secretaría General y de las dependencias competentes, mediante revisiones periódicas orientadas a garantizar respuestas oportunas y ajustadas a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Al cierre del presente informe, se registran doce (12) solicitudes pendientes de respuesta, correspondientes a los meses de junio (1), julio (2), agosto (4), octubre (1), noviembre (2) y diciembre (2). La principal causa de esta situación radica en la remisión tardía o en la falta de entrega de la información requerida por parte de los enlaces responsables de suministrar los insumos necesarios para la elaboración de las respuestas.

Mes	Solicitudes pendientes	Porcentaje
Junio	1	8.33%
Julio	2	16.67%
Agosto	4	33.33%
Octubre	1	8.33%
Noviembre	2	16.67%
Diciembre	2	16.67%
TOTAL	12	100%

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

Con el fin de superar esta situación y fortalecer el cumplimiento de los términos legales de atención, se han implementado acciones de seguimiento y control consistentes en requerimientos formales y reiterados a las dependencias involucradas, orientados a garantizar la entrega oportuna de la información y la adecuada gestión de las solicitudes pendientes.

El Área de Proyectos gestionó once (11) solicitudes durante el período evaluado. De estas, diez (10), equivalentes al 90,91 %, fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que una (1), correspondiente al 9,09 %, continúa en trámite al cierre del período objeto de análisis.

Los resultados evidencian un alto nivel de cumplimiento en la atención de los requerimientos asignados a esta dependencia, manteniendo el seguimiento de la solicitud pendiente con el fin de garantizar su respuesta dentro de los plazos legalmente previstos.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	10	91%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	1	9%
TOTAL	11	100%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

El Área Financiera gestionó cinco (5) solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro de los términos legalmente establecidos, alcanzando un nivel de cumplimiento del 100 %.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	5	100%

Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
TOTAL	5	100%

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

El Área de Talento Humano tramitó tres (3) solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales, alcanzando un cumplimiento del 100%.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	3	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

En virtud del análisis efectuado, se formulan las siguientes recomendaciones de carácter institucional:

1. Instar a todas las dependencias a suministrar de manera oportuna, completa y veraz la información requerida por el Área Jurídica, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y evitar dilaciones en la gestión de las PQRSFD.
2. Fortalecer los mecanismos de registro, trazabilidad y control de las actuaciones administrativas, asegurando la adecuada documentación de las gestiones en los

sistemas de información institucionales.

3. Implementar y reforzar las medidas de seguimiento y control interno orientadas a la verificación estricta del cumplimiento de los términos legales aplicables a los derechos de petición, con el propósito de prevenir eventuales incumplimientos que puedan generar riesgos jurídicos o acciones judiciales en contra de la entidad.

En términos generales, el comportamiento de las PQRSFD durante el mes de abril de 2026 evidencia un nivel adecuado de gestión institucional, con resultados positivos en materia de oportunidad de respuesta. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la articulación interdependencias y al estricto cumplimiento de los términos legales, elementos esenciales para la garantía efectiva de los derechos de los ciudadanos y la seguridad jurídica de la entidad.

