

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

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Secretaría General y en observancia de los principios que orientan la función administrativa, particularmente los de eficacia, celeridad, economía, transparencia y responsabilidad, se presenta el Informe de Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y tramitadas durante el mes de agosto de 2026.

El presente informe tiene como propósito exponer de manera clara, objetiva y verificable el comportamiento de las PQRSFD durante el período objeto de análisis, así como su distribución por tipología y dependencia responsable de su gestión, el estado de atención de los requerimientos y las acciones de seguimiento y control adelantadas por la Secretaría General.

La información contenida en este documento constituye un instrumento de seguimiento y evaluación de la gestión institucional, orientado a identificar tendencias en los requerimientos formulados por la ciudadanía y demás grupos de interés, verificar el estado de atención de las solicitudes, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos internos destinados a garantizar la adecuada gestión de las PQRSFD y el ejercicio efectivo del derecho de petición.

Durante el mes de agosto de 2026 se registró un total de ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes PQRSFD.

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se presentó un incremento de cuarenta y ocho (48) solicitudes, al pasar de cien (100) requerimientos recibidos en julio a ciento cuarenta y ocho (148) en agosto de 2026. Esta variación representa un incremento del 48,00 % respecto del volumen de solicitudes recibido en el mes anterior.

El incremento registrado evidencia una mayor demanda de los canales institucionales de atención durante el período evaluado. En consecuencia, resulta necesario mantener y fortalecer los mecanismos de recepción, clasificación, asignación, seguimiento y control de las PQRSFD, con el fin de garantizar su adecuada gestión por parte de las dependencias competentes y la observancia de los términos legales aplicables.

La totalidad de las solicitudes recibidas durante el período fue objeto de revisión y clasificación, procediéndose a su asignación a las dependencias competentes para el trámite correspondiente. Cuando la naturaleza del requerimiento así lo exigió, se efectuaron los traslados a las autoridades o entidades competentes, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, dejando los respectivos registros para efectos de trazabilidad, seguimiento y control.

La gestión adelantada durante el período estuvo orientada a procurar la atención oportuna de los requerimientos y la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas, congruentes y acordes con las competencias institucionales.

Durante el período comprendido entre enero y agosto de 2026 se registró un total de seiscientos sesenta y seis (666) solicitudes PQRSFD.

REPORTE MENSUAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	8,11%
FEBRERO	76	11,41%
MARZO	77	11,56%
ABRIL	73	10,96%
MAYO	87	13,06%
JUNIO	51	7,66%
JULIO	100	15,02%
AGOSTO	148	22,22%

Tabla 1. Seguimiento mensual PQRSFD

Del comportamiento acumulado se observa que agosto de 2026 fue el mes con mayor número de solicitudes recibidas, con ciento cuarenta y ocho (148) requerimientos, equivalentes al 22,22 % del total registrado durante el período enero-agosto de 2026. Le siguen julio, con cien (100) solicitudes, correspondientes al 15,02 %, y mayo, con ochenta y siete (87) requerimientos, equivalentes al 13,06 % del total acumulado.

Por su parte, junio presentó el menor número de solicitudes del período analizado, con cincuenta y una (51), equivalentes al 7,66 % del total acumulado.

En términos comparativos, el comportamiento registrado durante agosto evidencia un incremento frente a julio, al pasar de cien (100) a ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes. Lo anterior representa un aumento de cuarenta y ocho (48) requerimientos, equivalente al 48,00 % frente al volumen registrado en el mes inmediatamente anterior.

Este comportamiento evidencia la necesidad de mantener mecanismos adecuados de seguimiento y control, particularmente frente a la asignación de requerimientos, la coordinación entre dependencias y la observancia de los términos aplicables.

En relación con la clasificación de los requerimientos recibidos durante agosto de 2026, se evidencia que la mayor participación corresponde a las peticiones de interés general y de interés particular, con noventa y una (91) solicitudes, equivalentes al 61,49 % del total.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de documentos, con treinta y cinco (35) requerimientos, correspondientes al 23,65 %, seguidas de las solicitudes de acceso a la información, con diez (10) solicitudes, equivalentes al 6,76 % del total.

De igual manera, se registraron cuatro (4) solicitudes correspondientes a órganos de control, equivalentes al 2,70 %; dos (2) tutelas, correspondientes al 1,35 %; dos (2)



solicitudes de información, equivalentes al 1,35 %; dos (2) respuestas, correspondientes al 1,35 %; una (1) petición entre autoridades, equivalente al 0,68 %; y un (1) proceso judicial, correspondiente al 0,68 % del total de requerimientos recibidos.

Durante el período objeto de análisis no se registraron solicitudes correspondientes a reclamos, quejas, denuncias ni consultas, por lo que estas tipologías representan el 0,00 % del total.

La distribución detallada es la siguiente:

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	91	61.49%
Solicitudes de acceso a la información	10	6.76%
Solicitud de documentos	35	23.65%
Peticiones entre autoridades	1	0.68%
Tutelas	2	1.35%
Procesos judiciales	1	0.68%
Información	2	1.35%
Reclamo	0	0%
Órganos de control	4	2.70%
Respuestas	2	1.35%
Queja	0	0%
Denuncia	0	0%

Consulta	0	0%
TOTAL	148	100%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

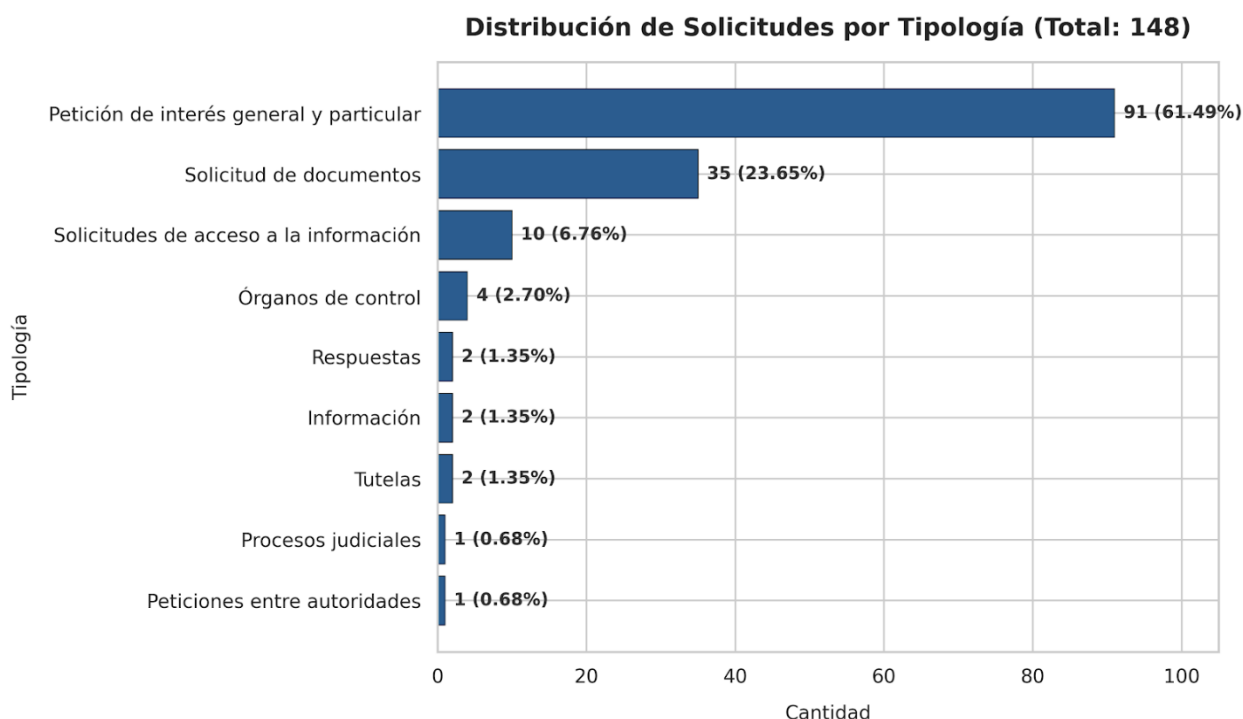


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

De acuerdo con la información consolidada, las tres tipologías con mayor participación peticiones de interés general y de interés particular, solicitudes de documentos y solicitudes de acceso a la información concentran ciento treinta y seis (136) solicitudes, equivalentes al 91,89 % del total recibido durante agosto de 2026.

La concentración de requerimientos en estas categorías evidencia que una proporción significativa de las solicitudes formuladas durante el período estuvo relacionada con el ejercicio del derecho de petición, la solicitud de documentos y el acceso a información en poder de la entidad.

De otra parte, la ausencia de quejas y denuncias durante el período constituye un

elemento relevante para efectos del seguimiento de la atención ciudadana. No obstante, este resultado debe ser valorado conjuntamente con los demás indicadores de gestión institucional y no constituye, por sí solo, un indicador concluyente del nivel de satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la distribución de las solicitudes por dependencia, se evidencia que el Área Jurídica concentró la mayor carga de gestión, con ciento diecisiete (117) solicitudes, equivalentes al 79,05 % del total de requerimientos recibidos durante el período.

Por su parte, el Área de Proyectos gestionó dieciséis (16) solicitudes, correspondientes al 10,81 %; el Área Financiera registró ocho (8) solicitudes, equivalentes al 5,41 %; mientras que el Área de Talento Humano gestionó siete (7) solicitudes, correspondientes al 4,73 % del total.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	117	79.05%
Financiera	8	5.41%
Proyectos	16	10.81%
Talento Humano	7	4.73%
TOTAL	148	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

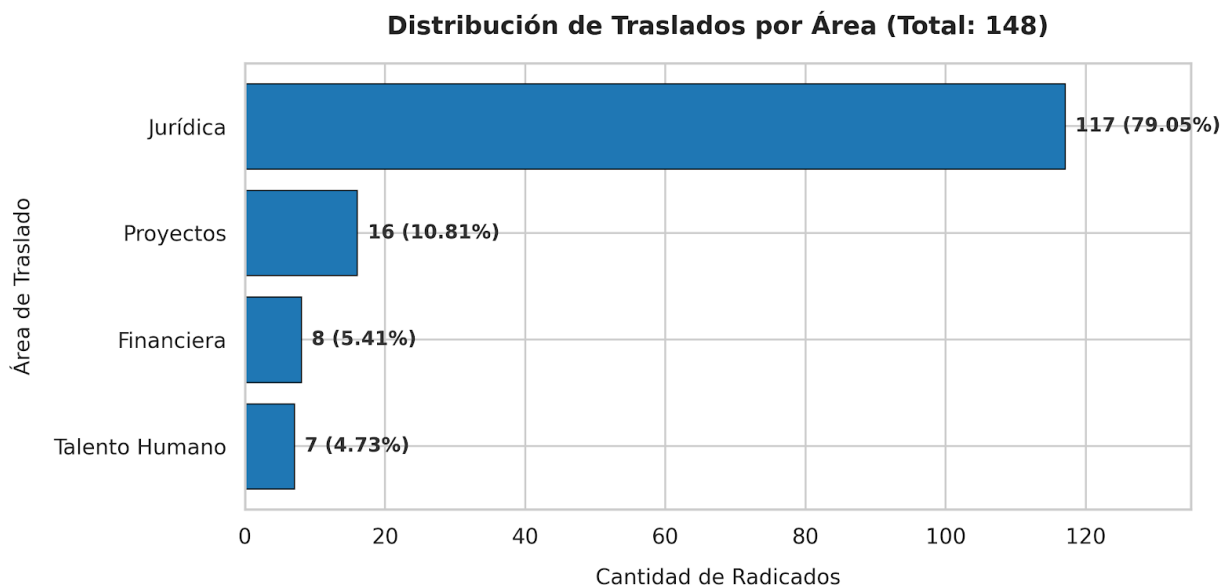


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

En conjunto, las cuatro dependencias registraron la gestión de las ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes PQRSFD recibidas durante agosto de 2026, evidenciándose una concentración significativa de los requerimientos en el Área Jurídica, dependencia que gestionó aproximadamente cuatro quintas partes del total recibido.

La concentración de los requerimientos en el Área Jurídica guarda relación con la naturaleza de las solicitudes recibidas y con las competencias funcionales atribuidas a dicha dependencia, particularmente respecto de asuntos jurídicos, administrativos y demás materias que requieren análisis, orientación o intervención de carácter jurídico.

Durante el mes de agosto de 2026, el Área Jurídica gestionó ciento diecisiete (117) PQRSFD, constituyéndose en la dependencia con mayor número de requerimientos asignados durante el período.

Del total de solicitudes gestionadas, setenta y una (71), equivalentes al 60,68 %, fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que cuarenta y seis (46) solicitudes, correspondientes al 39,32 %, permanecían en trámite al cierre del período

objeto de análisis.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	71	60,68 %
En trámite	46	39,32 %
TOTAL	117	100,00 %

Las solicitudes que permanecían en trámite fueron objeto de seguimiento por parte de la Secretaría General y del Área Jurídica, mediante acciones encaminadas a verificar su estado, promover la gestión de los asuntos pendientes y procurar la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con las solicitudes formuladas.

La permanencia de estas solicitudes en trámite obedece, principalmente, a la necesidad de adelantar verificaciones, efectuar validaciones internas y recopilar información o insumos provenientes de las dependencias competentes, cuando ello resulta necesario para estructurar respuestas integrales y debidamente sustentadas.

En consecuencia, la Secretaría General continuará fortaleciendo las acciones de seguimiento y control sobre los requerimientos pendientes, con el propósito de promover su culminación oportuna y prevenir eventuales vencimientos de los términos legalmente establecidos.

Para efectos de una adecuada interpretación de la información, resulta necesario diferenciar el estado de las solicitudes registrado al cierre del mes de agosto de 2026 de la situación consolidada a la fecha de emisión del presente informe.

A la fecha de emisión del presente informe, se registran treinta y cuatro (34) peticiones correspondientes a la vigencia 2026 en curso de respuesta, relacionadas con trámites a cargo del Área Jurídica y sometidas al correspondiente seguimiento institucional.

Estas solicitudes continúan bajo gestión de las dependencias competentes, con el propósito de impulsar su culminación y garantizar, según corresponda, la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas, congruentes y ajustadas al marco jurídico aplicable.

La permanencia de estos requerimientos en trámite se relaciona principalmente con la necesidad de adelantar verificaciones, análisis y validaciones internas, así como con la recopilación y consolidación de la información necesaria para resolver integralmente los asuntos planteados por los peticionarios.

En tal sentido, la Secretaría General mantiene las acciones de seguimiento y control correspondientes, orientadas a promover la culminación de los trámites pendientes, fortalecer la articulación entre las dependencias involucradas y prevenir eventuales vencimientos de los términos legalmente establecidos.

Durante el mes de agosto de 2026, el Área de Proyectos gestionó dieciséis (16) solicitudes PQRSFD. De acuerdo con el seguimiento efectuado a la fecha de emisión del presente informe, ocho (8) solicitudes, equivalentes al 50,00 %, fueron atendidas, mientras que ocho (8), correspondientes al 50,00 %, se encuentran en trámite de respuesta.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	8	50%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0,00%
En trámite	8	50%

TOTAL	16	100%
--------------	-----------	-------------

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

Las solicitudes que permanecen en trámite continúan bajo seguimiento de la Secretaría General y del Área de Proyectos, con el propósito de promover su atención oportuna y procurar la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con los asuntos planteados por los peticionarios.

De acuerdo con el seguimiento realizado, las actuaciones correspondientes continúan siendo gestionadas por el área competente, en observancia de los términos y procedimientos aplicables.

Durante el mes de agosto de 2026, el Área Financiera recibió un total de ocho (8) solicitudes PQRSFD para su trámite y gestión.

De este total, cuatro (4) solicitudes, equivalentes al 50,00 %, fueron atendidas dentro de los términos legalmente establecidos, mientras que cuatro (4) solicitudes, correspondientes al 50,00 %, se encuentran en trámite de respuesta a la fecha de emisión del presente informe.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	4	50.00%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	4	50.00%
TOTAL	8	100%

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

Las solicitudes que permanecen en trámite continúan bajo seguimiento de la Secretaría General y del Área Financiera, con el propósito de garantizar su gestión oportuna y procurar la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con los asuntos planteados por los peticionarios.

En consecuencia, se continuará efectuando el seguimiento correspondiente a las solicitudes pendientes, promoviendo la realización oportuna de las actuaciones requeridas y la culminación de los trámites, con el fin de prevenir eventuales vencimientos de términos y fortalecer los mecanismos institucionales de atención y respuesta.

Durante el mes de agosto de 2026, el Área de Talento Humano gestionó siete (7) solicitudes PQRSFD.

A la fecha de emisión del presente informe, se evidencia que cuatro (4) solicitudes, equivalentes al 57,14 %, fueron atendidas, mientras que tres (3) solicitudes, correspondientes al 42,86 %, se encuentran en trámite de respuesta.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	4	57.14%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	3	42.86%
TOTAL	7	100%

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

Las solicitudes que permanecen en trámite continúan bajo seguimiento de la Secretaría

General y del Área de Talento Humano, con el propósito de promover su atención oportuna y la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con los asuntos planteados por los peticionarios.

El seguimiento efectuado permite mantener control sobre el estado de los requerimientos y adoptar, cuando resulte necesario, las acciones administrativas correspondientes para procurar su culminación dentro de los términos aplicables.

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional de las PQRSFD y garantizar la observancia de los términos legales aplicables, la Secretaría General desarrolla acciones permanentes de seguimiento y control, orientadas, entre otros aspectos, a:

- Verificar periódicamente el estado de las solicitudes asignadas a las diferentes dependencias.
- Reiterar a las áreas responsables la necesidad de atender oportunamente los requerimientos pendientes.
- Fortalecer la coordinación interna para la recopilación de la información necesaria para la elaboración de respuestas de fondo.
- Realizar seguimiento a las solicitudes que requieren la intervención de más de una dependencia.
- Promover el adecuado registro y actualización de las actuaciones surtidas dentro de cada trámite.
- Fortalecer los mecanismos de alerta y seguimiento frente al vencimiento de términos.
- Garantizar la trazabilidad documental de las actuaciones relacionadas con las PQRSFD.
- Verificar la gestión de las solicitudes trasladadas a otras autoridades o entidades, cuando corresponda.
- Identificar oportunamente aquellos requerimientos que, por su naturaleza o complejidad, puedan representar riesgos jurídicos o administrativos para la entidad.

Estas acciones tienen como finalidad fortalecer la capacidad institucional de respuesta, contribuir a la garantía efectiva del derecho de petición y asegurar una atención adecuada, oportuna y eficiente de los ciudadanos y demás grupos de interés.

Con fundamento en el análisis efectuado durante el período objeto de evaluación, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. **Fortalecer la articulación interdependencias**, especialmente en aquellos trámites que requieran la remisión oportuna de información, conceptos o insumos para la elaboración de respuestas.
2. **Garantizar la entrega oportuna, completa y verificable de la información** requerida por el Área Jurídica y por las demás dependencias responsables de atender las PQRSFD, con el propósito de evitar retrasos en la emisión de respuestas.
3. **Reforzar los mecanismos internos de seguimiento y control**, procurando que cada actuación relacionada con una PQRSFD sea registrada y soportada adecuadamente, garantizando la debida trazabilidad del trámite.
4. **Fortalecer los mecanismos de alerta frente al vencimiento de términos**, especialmente respecto de las solicitudes cuya atención requiera la intervención coordinada de diferentes dependencias.
5. **Realizar seguimiento periódico a las solicitudes que permanecen en trámite**, priorizando aquellas cuyo vencimiento pueda generar riesgos jurídicos, administrativos o institucionales.
6. **Mantener controles sobre las peticiones trasladadas a otras entidades o autoridades**, verificando la correcta realización del traslado y dejando constancia documental de las actuaciones adelantadas.
7. **Fortalecer la capacidad institucional de respuesta ante el incremento de solicitudes**, teniendo en cuenta que durante agosto de 2026 se registró un aumento del 48,00 % frente al mes inmediatamente anterior.
8. **Implementar acciones de mejora sobre las dependencias que presentan mayor número de solicitudes pendientes**, con el propósito de optimizar los



tiempos de gestión y reducir progresivamente el volumen de requerimientos en trámite.

Del análisis efectuado se establece que durante agosto de 2026 fueron recibidas **ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes PQRSFD**, cifra que representa un incremento del **48,00 %** frente a las cien (100) solicitudes registradas durante julio de 2026.

En el período enero-agosto de 2026 se acumularon **seiscientas sesenta y seis (666) solicitudes**, siendo agosto el mes con mayor número de requerimientos recibidos, con una participación del **22,22 %** sobre el total acumulado.

Desde el punto de vista de la tipología, las peticiones de interés general y de interés particular, las solicitudes de documentos y las solicitudes de acceso a la información concentraron **136 requerimientos, equivalentes al 91,89 %** del total recibido durante agosto, lo que evidencia una demanda institucional principalmente asociada al ejercicio del derecho de petición, el acceso a la información y la obtención de documentos.

En cuanto a la distribución por dependencias, el Área Jurídica concentró la mayor carga de gestión, con **117 solicitudes, equivalentes al 79,05 %** del total, seguida del Área de Proyectos, con 16 solicitudes (10,81 %), el Área Financiera, con 8 solicitudes (5,41 %), y el Área de Talento Humano, con 7 solicitudes (4,73 %).

Respecto del estado de atención, se identifican requerimientos que permanecen en trámite en las diferentes dependencias, situación que exige mantener un seguimiento permanente y fortalecer la articulación institucional para garantizar la culminación de los trámites y la emisión de respuestas oportunas, de fondo y ajustadas al marco jurídico aplicable.

De manera particular, a la fecha de emisión del presente informe se registran **treinta y cuatro (34) peticiones de la vigencia 2026 en curso de respuesta relacionadas con trámites del Área Jurídica**, además de solicitudes pendientes de gestión en las demás



dependencias, frente a las cuales se mantienen las acciones institucionales de seguimiento y control.

En términos generales, la gestión adelantada durante agosto de 2026 refleja la existencia de mecanismos institucionales para la recepción, clasificación, asignación y seguimiento de las PQRSFD. No obstante, el incremento en el volumen de requerimientos y la existencia de solicitudes en trámite hacen necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de control de términos, articulación interdependencias, trazabilidad documental y seguimiento a las solicitudes pendientes.

En consecuencia, la Secretaría General continuará adelantando las acciones necesarias para fortalecer la gestión institucional de las PQRSFD, procurando garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición, la atención adecuada de los ciudadanos y demás grupos de interés y el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias a cargo de la entidad.

