

## INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) - ENERO 2026

De acuerdo con la información recolectada por la Secretaría General, durante el mes de enero de 2026 se generaron cincuenta y cuatro (54) solicitudes tipificadas como PQRSFD. Estas solicitudes fueron asignadas a las diferentes dependencias de la entidad para su atención, de acuerdo con la competencia de cada dependencia, o bien, fueron trasladadas a la autoridad competente cuando correspondía.

REPORTE MENSUAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	100%

*Tabla 1. Seguimiento mensual PQRSFD*

Del total de PQRSFD durante el mes de enero de 2026 (54) el tipo documental de mayor demanda fue el correspondiente a “Solicitud de documentos” el cual representa el 48.15 % del total de PQRSFD. Seguido a este se encuentran las modalidades “Solicitud de acceso a la información” el cual representa el 31.48 % y peticiones de interés general que representa un 9.26 % respectivamente.

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	5	9.26 %
Solicitudes de acceso a la información	17	31.48 %
Solicitud de documentos	26	48.15 %
Peticiones entre autoridades	2	3.70 %
Tutelas	1	1.85 %
Procesos judiciales	0	0%
Información	0	0%
Reclamo	1	1.85 %
Órganos de control	2	3.70 %
Respuestas	0	0%



Esta distribución refleja cómo se asignaron los casos según las competencias de cada área, evidenciando la carga de trabajo y el nivel de atención requerido por cada dependencia durante el período analizado.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	31	57.41 %
Financiera	10	18.52 %
Proyectos	10	18.52 %
Talento Humano	3	5.56 %
TOTAL	54	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

Distribución de Traslados por Área

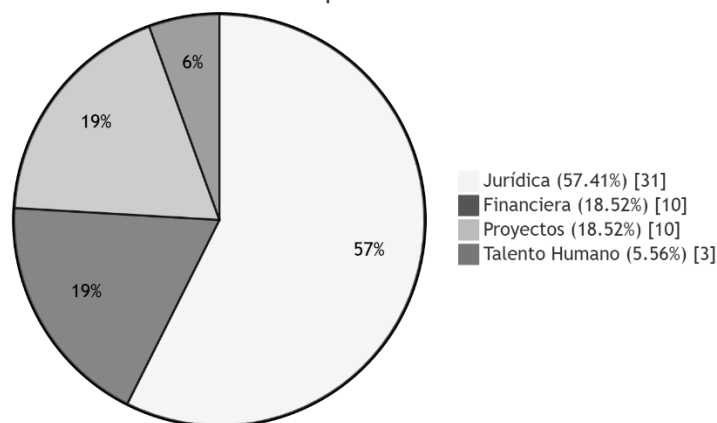


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

El área jurídica procesó un total de treinta y un (31) PQRSFD durante el mes de enero de 2026, lo que representa el 57,41 % de las solicitudes recibidas. De estas, quince (15), equivalentes al 48,39 %, fueron resueltas dentro de los plazos establecidos; once (11), correspondientes al 35,48 %, no se atendieron en los términos establecidos; y cinco (5), que representan el 16,13 %, se encuentran actualmente en trámite.

Con respecto a las once (11) peticiones, que representan el 35.48% del total y que no fueron respondidas dentro de los plazos establecidos, cabe señalar que esto obedece a la cantidad de información que debe ser recopilada por ALDESARROLLO y sus operadores a fin de proporcionar una respuesta debidamente fundamentada.

Adicionalmente, cinco (5) solicitudes, equivalentes al 16,13% se encuentran actualmente en trámite y bajo seguimiento permanente, mediante revisiones periódicas generalmente de carácter semanal con la participación de las áreas competentes, con el propósito de garantizar respuestas integrales, pertinentes y ajustadas al ordenamiento jurídico.

A la fecha de corte del presente informe, se registran catorce (14) solicitudes pendientes de resolución, correspondientes a los meses de junio (1), julio (2), agosto (4), septiembre (1), octubre (1), noviembre (2) y diciembre (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, orientadas a exhortar a los responsables a actuar con la debida diligencia y oportunidad, a fin de garantizar el cierre efectivo de los trámites administrativos.

Mes	Solicitudes pendientes	Porcentaje
Junio	1	7.14 %
Julio	2	14.29 %
Agosto	4	28.57 %
Septiembre	1	7.14 %
Octubre	1	7.14 %
Noviembre	2	14.29 %
Diciembre	3	21.43 %
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

El Área de Proyectos atendió diez (10) solicitudes durante el mes de enero de 2026, las cuales fueron resueltas dentro de los plazos legales, evidenciando un cumplimiento del cien por ciento (100 %) en materia de oportunidad y eficiencia administrativa.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	10	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos*

El Área Financiera gestionó diez (10) solicitudes PQRSFD, todas ellas atendidas dentro de los términos previstos en la normativa vigente, reflejando un adecuado desempeño en la atención de los requerimientos ciudadanos.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	10	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera*

Finalmente, el Área de Talento Humano tramitó tres (3) solicitudes PQRSFD durante

el periodo evaluado, las cuales fueron atendidas oportunamente y dentro de los plazos legales, en observancia de los principios de eficacia y oportunidad administrativa.

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

*Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano*

### Recomendaciones Generales

Se recomienda a las dependencias suministrar de manera expedita y dentro de los plazos establecidos la información requerida por el Área Jurídica, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y prevenir posibles retrasos en la atención de las solicitudes. Esta práctica contribuye de manera significativa a la eficiencia de los procesos administrativos y asegura el cumplimiento de los términos legales vigentes.

Adicionalmente, se sugiere que las dependencias documenten de forma detallada las gestiones realizadas directamente, de manera que dichas acciones sean debidamente registradas en las bases de datos correspondientes, minimizando los riesgos jurídicos asociados a una gestión incompleta o inadecuada.

Asimismo, se recomienda vigilar estrictamente los plazos de respuesta establecidos para los derechos de petición, con el propósito de evitar incumplimientos que puedan generar acciones judiciales por la no atención oportuna de las solicitudes. Es imperativo que se implementen medidas preventivas y de seguimiento que

garanticen que todas las peticiones sean respondidas dentro de los términos legales, salvaguardando así la integridad jurídica de la entidad y mitigando los posibles riesgos derivados de la falta de cumplimiento.