

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

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Secretaría General y en observancia de los principios de eficacia, celeridad 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 febrero de 2026.

Durante el periodo objeto de análisis, se registró un total de setenta y seis (76) solicitudes PQRSFD, lo que representa un incremento frente al mes de enero, en el cual se recibieron cincuenta y cuatro (54) solicitudes, equivalente al 41,54%, mientras que febrero concentró el 58,46% del total acumulado en el bimestre. Estas solicitudes fueron debidamente asignadas a las dependencias competentes para su atención o, en su defecto, trasladadas a las correspondientes, conforme a las disposiciones institucionales.

MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	41.54%
FEBRERO	76	58.46%

*Tabla 1. Seguimiento mensual PQRSFD*

En relación con la tipología de las solicitudes recibidas, se evidencia que la mayor concentración corresponde a “Solicitud de documentos”, con cuarenta y una (41) radicaciones, equivalentes al 53,95% del total. Le siguen las “Solicitudes de acceso a la información” con veinte (20) registros (26,32%) y las “Peticiones de interés general y particular” con nueve (9) solicitudes (11,84%). Las demás tipologías presentan una participación marginal, sin registro de quejas, reclamos, denuncias o consultas durante el periodo evaluado, lo cual resulta relevante en términos de percepción del servicio y posibles riesgos reputacionales.

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	9	11.84%
Solicitudes de acceso a la información	20	26.32%
Solicitud de documentos	41	53.95%
Peticiones entre autoridades	1	1.32%
Tutelas	1	1.32%
Procesos judiciales	0	0%
Información	2	2.63%
Reclamo	0	0%
Órganos de control	1	1.32%
Respuestas	1	1.32%
Queja	0	0%
Denuncia	0	0%
Consulta	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. PQRSD por tipología



Ilustración 1. PQRSD por tipología

Respecto a la distribución por dependencias, se observa que el Área Jurídica concentró la mayor carga operativa con cuarenta y cuatro (44) solicitudes, equivalentes al 57,89% del total. Por su parte, el Área Financiera atendió veinticinco (25) solicitudes (32,89%), el Área de Proyectos cinco (5) solicitudes (6,58%) y el Área de Talento Humano dos (2) solicitudes (2,63%). Esta distribución refleja la naturaleza de las solicitudes y la especialidad funcional de cada dependencia.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	44	57.89%
Financiera	25	32.89%
Proyectos	5	6.58%
Talento Humano	2	2.63%
TOTAL	76	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

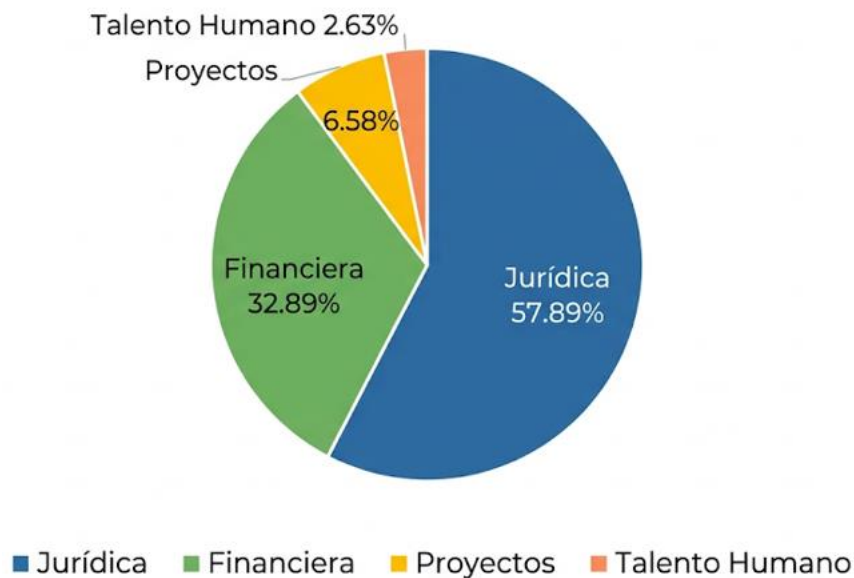


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

El área jurídica procesó un total de cuarenta y cuatro (44) PQRSFD durante el mes de febrero de 2026, lo que representa el 57,89 % de las solicitudes recibidas. De estas, treinta y siete (37), equivalentes al 84,09 %, fueron resueltas dentro de los plazos establecidos; seis (6), correspondientes al 13,64 %, no se atendieron en los términos establecidos; y una (1), que representa el 2,27 %, se encuentra actualmente en trámite.

Con respecto a las seis (6) peticiones, que representan el 13.64% 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, la única (1) solicitud, equivalente al 2,27% se encuentra 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 doce (12) solicitudes pendientes de resolución, correspondientes a los meses de junio (1), julio (2), agosto (4), octubre (1), noviembre (2) y diciembre (2). 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	8.33%
Julio	2	16.67%
Agosto	4	33.33%
Octubre	1	8.33%



Noviembre	2	16.67%
Diciembre	2	16.67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

El Área de Proyectos atendió cinco (5) solicitudes durante el mes de febrero 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	5	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

El Área Financiera gestionó veinticinco (25) solicitudes PQRSFD, veinticuatro (24) de ellas atendidas dentro de los términos previstos en la normativa vigente y uno de ellos en trámite, reflejando un adecuado desempeño en la atención de los requerimientos ciudadanos.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	24	96%

Pendientes por contestar – vencidos	1	4%
En trámite	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

Finalmente, el Área de Talento Humano tramitó dos (2) 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	2	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

En atención a los resultados expuestos, se formulan las siguientes recomendaciones de carácter institucional:

Primero, se insta 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 retrasos en la atención de las PQRSFD.

Segundo, se recomienda fortalecer los mecanismos de registro y trazabilidad de las actuaciones administrativas adelantadas por cada dependencia, asegurando que todas las gestiones sean debidamente documentadas en los sistemas de información institucionales.

Tercero, se hace imperativo implementar y reforzar medidas de seguimiento y control interno orientadas a la vigilancia estricta de los términos legales aplicables a los derechos de petición, con el propósito de prevenir eventuales incumplimientos que puedan derivar en acciones judiciales o riesgos jurídicos para la entidad.

En conclusión, el comportamiento de las PQRSFD durante el mes de febrero de 2026 evidencia un adecuado nivel de gestión institucional, con oportunidades de mejora enfocadas principalmente en la articulación y el fortalecimiento de los tiempos de respuesta, aspectos fundamentales para la garantía de los derechos de los ciudadanos y la seguridad jurídica de la entidad.