

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) – JULIO 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 julio de 2026.

El presente informe tiene como propósito presentar 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 el presente documento constituye un instrumento de seguimiento y evaluación de la gestión institucional, orientado a identificar tendencias en los requerimientos presentados por la ciudadanía y demás grupos de interés, verificar el cumplimiento de los términos aplicables, detectar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos internos destinados a garantizar la adecuada atención de las solicitudes y el ejercicio efectivo del derecho de petición.

Durante el mes de julio de 2026 se registró un total de cien (100) solicitudes PQRSFD.

En comparación con el mes inmediatamente anterior, se presentó un incremento de cuarenta y nueve (49) solicitudes, toda vez que durante junio de 2026 se recibieron cincuenta y una (51) solicitudes, mientras que en julio se registraron cien (100) requerimientos. Esta variación representa un aumento del 96,08 % en el volumen de solicitudes recibidas.

El incremento registrado evidencia un aumento significativo en la demanda de los canales institucionales de atención durante el período. En consecuencia, resulta necesario mantener mecanismos adecuados de clasificación, asignación, seguimiento y control que permitan

garantizar que cada requerimiento sea atendido por la dependencia competente y dentro de los términos legalmente establecidos.

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 seguimiento y control.

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

Durante el período comprendido entre enero y julio de 2026 se registró un total de quinientas dieciocho (518) solicitudes PQRSFD.

REPORTE MENSUAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	10,42%
FEBRERO	76	14,67%
MARZO	77	14,86%
ABRIL	73	14,09%
MAYO	87	16,80%
JUNIO	51	9,85%
JULIO	100	19,31%

Tabla 1. Seguimiento mensual PQRSFD

Del comportamiento acumulado se observa que julio fue el mes con mayor número de solicitudes recibidas, con cien (100) requerimientos, equivalentes al 19,31 % del total registrado durante el período enero-julio de 2026. Le siguen mayo, con ochenta y siete (87) solicitudes, equivalentes al 16,80 %, y marzo, con setenta y siete (77), correspondientes al

14,86 %.

Por su parte, junio presentó el menor número de solicitudes del período analizado, con cincuenta y una (51), equivalentes al 9,85 % del total acumulado.

En términos comparativos, el comportamiento registrado durante julio evidencia un incremento significativo respecto de junio, pasando de cincuenta y una (51) a cien (100) solicitudes, lo que representa un aumento de cuarenta y nueve (49) requerimientos, equivalente al 96,08 %.

En relación con la clasificación de los requerimientos recibidos durante julio de 2026, se evidencia que la mayor participación corresponde a las peticiones de interés general y de interés particular, con treinta y siete (37) solicitudes, equivalentes al 37,00 % del total.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de documentos, con treinta y un (31) requerimientos, correspondientes al 31,00 %, seguidas de las solicitudes de acceso a la información, con veintiún (21) solicitudes, equivalentes al 21,00 % del total.

De igual manera, se registraron cinco (5) peticiones entre autoridades, equivalentes al 5,00 %; tres (3) tutelas, correspondientes al 3,00 %; dos (2) procesos judiciales, equivalentes al 2,00 %; y un (1) reclamo, correspondiente al 1,00 %.

Durante el período objeto de análisis no se registraron solicitudes correspondientes a información, órganos de control, respuestas, quejas, denuncias ni consultas.

La distribución detallada es la siguiente:

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	37	37,00%



Solicitudes de acceso a la información	21	21,00%
Solicitud de documentos	31	31,00%
Peticiones entre autoridades	5	5,00%
Tutelas	3	3,00%
Procesos judiciales	2	2,00%
Información	0	0,00%
Reclamo	1	1,00%
Órganos de control	0	0,00%
Respuestas	0	0,00%
Queja	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%
Consulta	0	0,00%
TOTAL	100	100%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

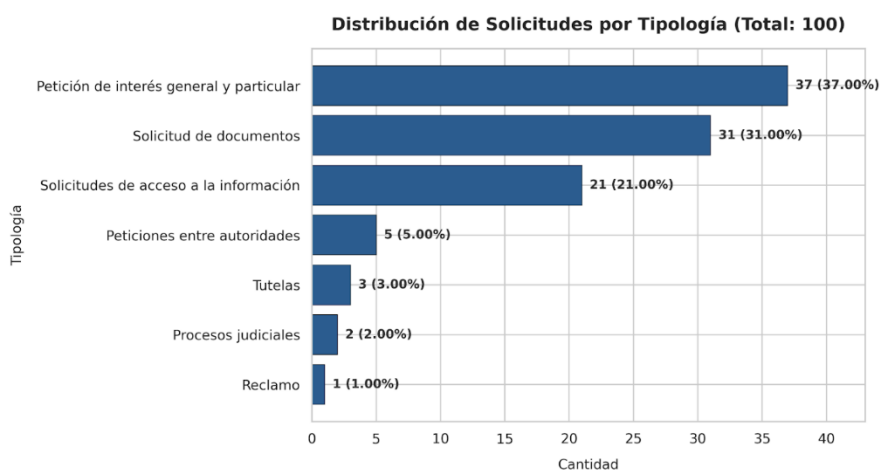


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

De acuerdo con la información anterior, se evidencia que la mayor parte de los requerimientos recibidos durante julio estuvo relacionada con las peticiones de interés general y de interés particular, las solicitudes de documentos y las solicitudes de acceso a la información. Estas tres categorías concentran ochenta y nueve (89) de las cien (100) solicitudes recibidas, equivalentes al 89,00 % del total.

La concentración de solicitudes en estas tipologías evidencia que una proporción significativa de los requerimientos ciudadanos se encuentra relacionada con el ejercicio del derecho de petición, la solicitud y obtención 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 a 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 setenta y cinco (75) solicitudes, equivalentes al 75,00 % del total de requerimientos recibidos durante el período.

Por su parte, el Área de Proyectos gestionó once (11) solicitudes, correspondientes al 11,00 %; el Área Financiera registró nueve (9) solicitudes, equivalentes al 9,00 %; mientras que el Área de Talento Humano gestionó cinco (5) solicitudes, correspondientes al 5,00 % del total.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	75	75,00%
Financiera	9	9,00%
Proyectos	11	11,00%
Talento Humano	5	5,00%
TOTAL	100	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

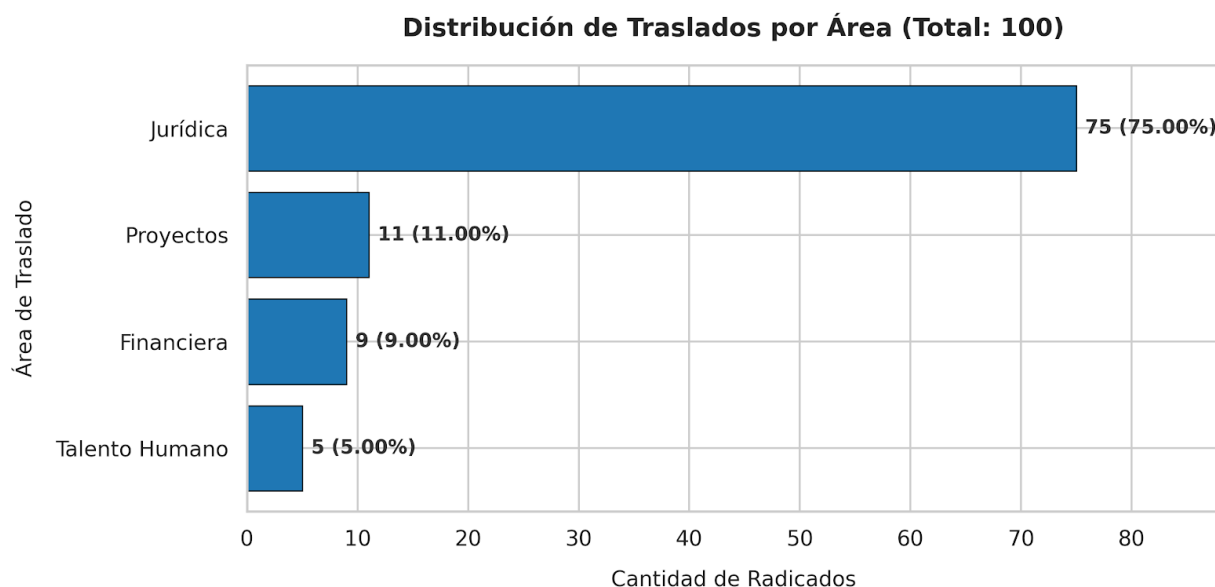


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

En conjunto, las dependencias registraron la gestión de las cien (100) solicitudes PQRSFD recibidas durante julio de 2026, evidenciándose una concentración significativa de los requerimientos en el Área Jurídica, dependencia que gestionó el 75,00 % del total.

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 aquellas relacionadas con asuntos jurídicos, administrativos y demás materias que requieren análisis, orientación o intervención de carácter jurídico.

Durante el mes de julio de 2026, el Área Jurídica gestionó setenta y cinco (75) PQRSFD, constituyéndose en la dependencia con mayor número de requerimientos asignados.

Del total de solicitudes gestionadas, sesenta y una (61), equivalentes al 81,33 %, fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos. Por su parte, catorce (14) solicitudes, correspondientes al 18,67 %, permanecían en trámite al cierre del período objeto de análisis, encontrándose dentro de los términos legales previstos para su atención y respuesta.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	61	81,33 %
En trámite	14	18,67 %
TOTAL	75	100,00 %

Las solicitudes que permanecían en trámite fueron objeto de seguimiento por parte de la Secretaría General y del Área Jurídica, mediante acciones orientadas a verificar su estado, promover la gestión oportuna de los asuntos pendientes y garantizar 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 este sentido, 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 el vencimiento de los términos legalmente establecidos.

Con corte al 31 de julio de 2026, se registran catorce (14) peticiones correspondientes a la vigencia 2026, que se encuentran en trámite y pendientes de respuesta, relacionadas con actuaciones a cargo del Área Jurídica. Las referidas solicitudes se encuentran sujetas al seguimiento y gestión de la Secretaría General y de las dependencias competentes, con el fin de propender por su atención, garantizando la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas, congruentes y debidamente sustentadas, en observancia de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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



En consecuencia, la Secretaría General mantiene las acciones de seguimiento y control necesarias para impulsar la culminación de los trámites pendientes, fortalecer la coordinación entre las dependencias involucradas y prevenir la configuración de vencimientos de los términos legalmente establecidos.

Durante el mes de julio de 2026, el Área de Proyectos gestionó once (11) solicitudes PQRSFD. De acuerdo con el seguimiento efectuado a la fecha de emisión del presente informe, la totalidad de los requerimientos, correspondiente a once (11) solicitudes, fue atendida.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	11	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
TOTAL	11	100%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

El resultado evidencia un nivel favorable de cumplimiento en la atención de los requerimientos asignados a esta dependencia, reflejado en la atención de la totalidad de las solicitudes registradas durante el período.

Durante el mes de julio de 2026, el Área Financiera recibió un total de nueve (9) solicitudes PQRSFD para su trámite y gestión.

De este total, seis (6) solicitudes, equivalentes al 66,67 %, fueron atendidas dentro de los términos legalmente establecidos, mientras que tres (3) solicitudes, correspondientes al 33,33 %, se encontraban en trámite de respuesta a la fecha de corte del presente informe,

sin que se configurara el vencimiento de los términos legales previstos para su atención.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	6	66.67%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0,00%
En trámite	3	33.33%
TOTAL	9	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 atención oportuna y la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas y congruentes con los asuntos planteados por los peticionarios.

En este sentido, se continuará realizando el seguimiento correspondiente a las solicitudes pendientes, promoviendo la gestión 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 julio de 2026, el Área de Talento Humano gestionó cinco (5) solicitudes PQRSFD. La totalidad de los requerimientos fue atendida dentro de los términos establecidos, alcanzando un nivel de cumplimiento del 100,00 %.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	5	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0,00%
En trámite	0	0,00%
TOTAL	5	100%

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

El resultado refleja un adecuado nivel de oportunidad en la atención de los requerimientos asignados a esta dependencia y evidencia el cumplimiento de los términos aplicables durante el período objeto de análisis.

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 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 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.

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, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. **Fortalecer la articulación entre las dependencias**, especialmente en aquellos trámites que requieran la remisión oportuna de información e insumos para la elaboración de respuestas.
2. **Garantizar la entrega oportuna, completa y verificable de la información** requerida por el Área Jurídica y 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 sobre el vencimiento de términos**, particularmente respecto de las solicitudes que requieren actuaciones 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 de las actuaciones adelantadas.

7. **Fortalecer la capacidad de respuesta institucional ante el incremento de solicitudes**, teniendo en cuenta que durante julio de 2026 se presentó un aumento del 96,08 % respecto del mes anterior.

Del análisis de la gestión correspondiente al mes de julio de 2026 se concluye que la entidad recibió cien (100) solicitudes PQRSFD, presentándose un incremento de cuarenta y nueve (49) requerimientos frente a junio de 2026, equivalente al **96,08 %**.

Durante el período enero-julio de 2026 se acumularon quinientos dieciocho (518) solicitudes, siendo julio el mes con mayor número de requerimientos registrados, con cien (100) solicitudes, equivalentes al **19,31 %** del total acumulado.

En cuanto a la tipología, las peticiones de interés general y de interés particular, las solicitudes de documentos y las solicitudes de acceso a la información constituyeron las categorías de mayor participación, concentrando en conjunto ochenta y nueve (89) solicitudes, equivalentes al **89,00 %** del total recibido durante julio.

Respecto de la distribución por dependencia, el Área Jurídica concentró la mayor carga de gestión, con setenta y cinco (75) solicitudes, equivalentes al **75,00 %** del total. De estas, sesenta y una (61) fueron atendidas dentro de los términos establecidos, equivalentes al **81,33 %**, mientras que catorce (14) permanecían en trámite, correspondientes al **18,67 %**.

El Área de Proyectos presentó un nivel de cumplimiento del **100,00 %**, al haber atendido las once (11) solicitudes asignadas. El Área de Talento Humano igualmente alcanzó un cumplimiento del **100,00 %** respecto de las cinco (5) solicitudes gestionadas. Por su parte, el Área Financiera atendió seis (6) de las nueve (9) solicitudes recibidas, equivalentes al **66,67 %**, permaneciendo tres (3) en trámite de respuesta.

A la fecha de emisión del presente informe, se mantienen catorce (14) peticiones de la vigencia 2026 relacionadas con los trámites pendientes del Área Jurídica, las cuales continúan bajo seguimiento institucional. De igual manera, las tres (3) solicitudes pendientes

del Área Financiera continúan siendo objeto de gestión y seguimiento por parte de las dependencias competentes.

En términos generales, la gestión de las PQRSFD durante julio de 2026 evidencia avances importantes en materia de atención y seguimiento. No obstante, el incremento significativo del volumen de solicitudes y la existencia de requerimientos pendientes hacen necesario mantener y fortalecer los mecanismos de coordinación interdependencias, seguimiento, control y prevención de vencimientos de términos.

La Secretaría General continuará adelantando las acciones necesarias para fortalecer los mecanismos institucionales de recepción, clasificación, asignación, seguimiento y respuesta de las PQRSFD, procurando garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición, la atención adecuada y oportuna de los ciudadanos y demás grupos de interés, así como el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias a cargo de la entidad.