

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

El presente informe tiene como finalidad 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 el presente documento constituye un instrumento de seguimiento institucional que permite identificar tendencias, establecer niveles de atención, detectar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos internos destinados a garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición y la adecuada atención de los requerimientos formulados por la ciudadanía y demás grupos de interés.

Frente al mes inmediatamente anterior, se presentó una disminución de treinta y seis (36) solicitudes, toda vez que durante mayo de 2026 se recibieron ochenta y siete (87) requerimientos. Esta variación representa una disminución del 41,38 % en el volumen de solicitudes recibidas.

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 y de conformidad con las disposiciones legales aplicables, se efectuaron los traslados a las autoridades o entidades competentes, dejando el respectivo registro para efectos de

seguimiento y control.

La gestión desarrollada durante el período permitió mantener el seguimiento sobre los requerimientos presentados, procurando garantizar su atención dentro de los términos legalmente establecidos y la emisión de respuestas de fondo, claras, precisas, congruentes y acordes con las competencias institucionales.

REPORTE SEMESTRAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	12,92%
FEBRERO	76	18,18%
MARZO	77	18,42%
ABRIL	73	17,46%
MAYO	87	20,81%
JUNIO	51	12,20%

Tabla 1. Seguimiento Semestral PQRSFD

Se precisa que los porcentajes de la presente tabla corresponden a la participación de cada mes respecto del total de cuatrocientas dieciocho (418) solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2026.

Del comportamiento observado se evidencia que mayo fue el mes con mayor número de requerimientos, con ochenta y siete (87) solicitudes, equivalente al 20,81 % del total semestral. Por su parte, junio registró cincuenta y una (51) solicitudes, correspondiente al 12,20 %.

En términos comparativos, el comportamiento registrado durante junio evidencia una reducción significativa respecto de mayo, con una disminución de treinta y seis (36) solicitudes, equivalente al 41,38 %.

En relación con la clasificación de los requerimientos recibidos durante junio de 2026, se observa que la mayor participación corresponde a las solicitudes de documentos, con veinte (20) registros, equivalentes al 39,22 % del total.

En segundo lugar, se encuentran las peticiones de interés general y de interés particular, con quince (15) solicitudes, correspondientes al 29,41 %. A continuación, se ubican las solicitudes de acceso a la información, con trece (13) registros, equivalentes al 25,49 % del total.

Las demás tipologías registraron una participación individual del 1,96 %, correspondiente a una (1) solicitud en cada caso: tutelas, información y órganos de control.

Por otra parte, durante el período evaluado no se registraron peticiones entre autoridades, procesos judiciales, reclamos, respuestas, quejas, denuncias ni consultas.

La distribución detallada es la siguiente:

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	15	29,41%
Solicitudes de acceso a la información	13	25,49%
Solicitud de documentos	20	39,22%
Peticiones entre autoridades	0	0%
Tutelas	1	1,96%

Procesos judiciales	0	0%
Información	1	1,96%
Reclamo	0	0%
Órganos de control	1	1,96%
Respuestas	0	0%
Queja	0	0%
Denuncia	0	0%
Consulta	0	0%
TOTAL	51	100%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

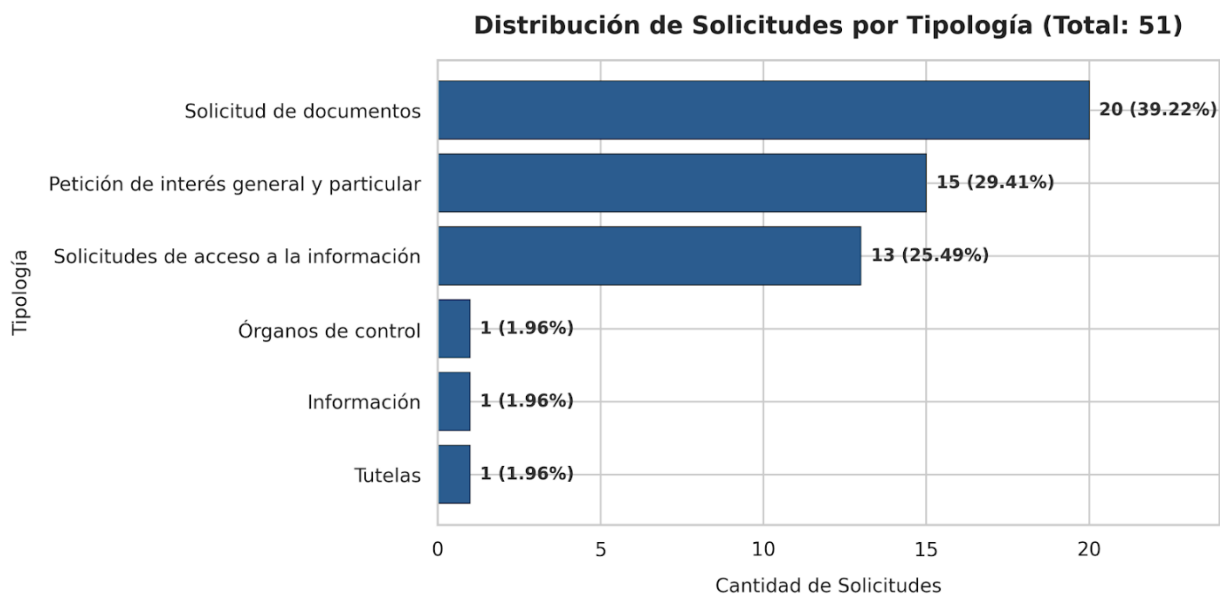


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la mayor parte de los requerimientos estuvo relacionada con solicitudes de documentos, peticiones de interés general y particular y solicitudes de acceso a la información, categorías que en conjunto representan 48 de las 51 solicitudes recibidas, equivalentes al 94,12 % del total.

La ausencia de quejas, reclamos y denuncias durante el período constituye un resultado favorable desde la perspectiva del seguimiento a la atención ciudadana. No obstante, este resultado debe ser analizado conjuntamente con los demás indicadores institucionales y no constituye, por sí solo, una medición 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 cuarenta y dos (42) solicitudes, equivalentes al 82,35 % del total de requerimientos recibidos durante el período.

El Área de Talento Humano gestionó cinco (5) solicitudes, correspondientes al 9,80 %; el Área de Proyectos gestionó cuatro (4), equivalentes al 7,84 %; mientras que el Área Financiera no registró solicitudes asignadas durante el período, correspondiendo al 0,00 %.

- Jurídica: **42 = 82,35 %**
- Proyectos: **4 = 7,84 %**
- Financiera: **0 = 0 %**
- Talento Humano: **5 = 9,80 %**

La concentración de 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 solicitudes que requieren análisis o concepto de carácter jurídico.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	42	82,35%
Financiera	0	0,00%
Proyectos	4	7,84%

Talento Humano	5	9,80%
TOTAL	51	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

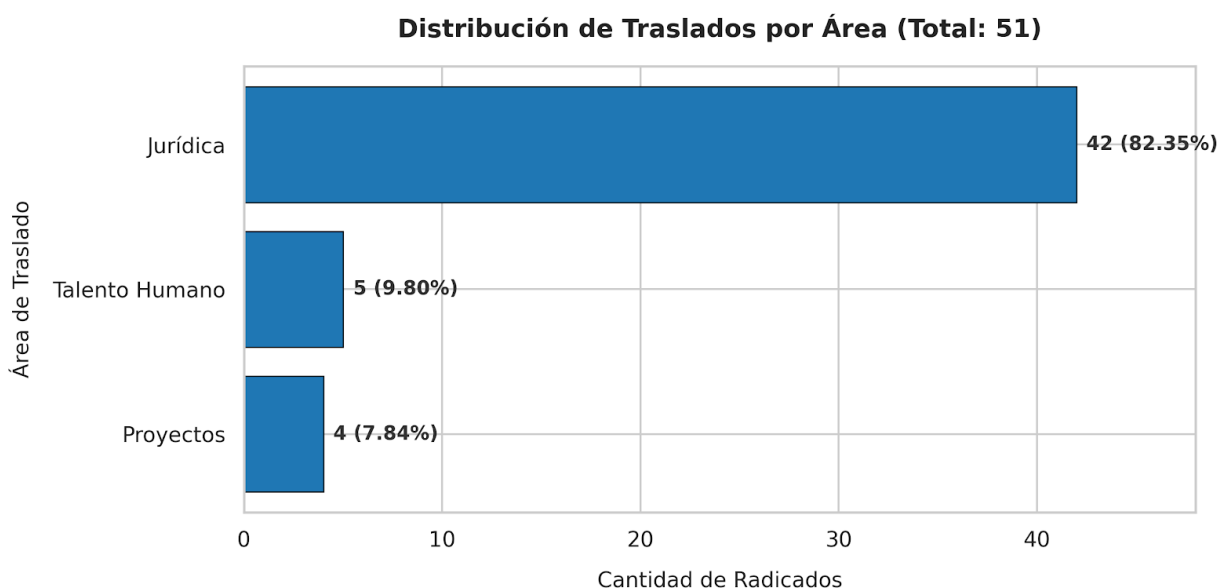


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

Durante el mes de junio de 2026, el Área Jurídica gestionó cuarenta y dos (42) PQRSFD, constituyéndose en la dependencia con mayor número de requerimientos asignados.

Del total de solicitudes gestionadas, treinta y seis (36), equivalentes al 85,71 %, fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos. Por su parte, seis (6) solicitudes, correspondientes al 14,29 %, permanecían en trámite al cierre del período objeto de análisis.

Las solicitudes pendientes 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 algunas solicitudes en trámite obedece, principalmente, a la necesidad de adelantar verificaciones, efectuar validaciones internas y recopilar información o insumos provenientes de las dependencias competentes, requeridos para la estructuración de 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 prevenir vencimientos de términos y promover la culminación oportuna de los trámites.

Es pertinente diferenciar el estado de las solicitudes registrado al cierre del mes de junio de 2026 de la situación consolidada a la fecha de emisión del presente informe.

Con corte al 30 de junio de 2026, se registra un total de ocho (8) peticiones radicadas durante la vigencia 2026, que se encuentran en trámite y pendientes de respuesta, cuya gestión corresponde a la Secretaría General y al Área de Proyectos de la entidad, de conformidad con las competencias asignadas a cada dependencia.

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

La permanencia de estos requerimientos en trámite obedece, principalmente, a la necesidad de adelantar las verificaciones, análisis y validaciones internas correspondientes, así como a la recopilación y consolidación de la información necesaria para resolver de manera integral 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.

El Área de Proyectos gestionó cuatro (4) solicitudes durante el período evaluado. De este total, tres (3) solicitudes, equivalentes al 75,00 % fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que una (1) solicitud, correspondiente al 25,00 %, permanecía pendiente de respuesta al cierre del período.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	3	75,00 %,
Pendientes por contestar – vencidos	1	25,00%
En trámite	0	0%
TOTAL	4	100%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

Los resultados evidencian un nivel favorable de cumplimiento en la atención de los requerimientos asignados a esta dependencia. La solicitud pendiente continúa bajo seguimiento y control de la Secretaría General y del Área de Proyectos, con el propósito de garantizar su atención oportuna y la emisión de una respuesta de fondo dentro del marco jurídico aplicable.

Durante el mes de junio de 2026, el Área Financiera no recibió solicitudes PQRSFD para su trámite y gestión.

En consecuencia, no se registraron requerimientos atendidos, pendientes o en trámite a cargo de esta dependencia durante el período objeto de análisis, correspondiendo su

participación al 0,00 % del total de PQRSFD recibidas.

Esta información se incorpora para efectos de seguimiento, control y consolidación de la gestión institucional correspondiente al período evaluado.

Durante el mes de junio 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%
En trámite	0	0%
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 ha desarrollado acciones 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 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.
- Prevenir el vencimiento de términos mediante mecanismos de alerta, seguimiento y requerimiento a las áreas responsables.
- Garantizar la trazabilidad documental de las actuaciones relacionadas con las PQRSFD.

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

Con fundamento en el análisis efectuado, 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 demás dependencias responsables de atender las PQRSFD, con el fin 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 trazabilidad del trámite.



4. **Implementar o fortalecer 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**, con especial atención a aquellas que, por su naturaleza, puedan generar riesgos jurídicos o administrativos para la entidad.
6. **Mantener controles sobre las peticiones trasladadas a otras entidades o autoridades**, verificando, cuando corresponda, la debida realización del traslado y dejando constancia de las actuaciones adelantadas.

Del análisis de la gestión correspondiente al mes de junio de 2026 se concluye que la entidad recibió cincuenta y una (51) solicitudes PQRSFD, presentándose una disminución del **41,38 %** frente al mes de mayo de 2026.

La mayor concentración de requerimientos correspondió a las solicitudes de documentos, las peticiones de interés general y particular y las solicitudes de acceso a la información, que en conjunto representaron el **94,12 %** del total recibido durante el período.

En cuanto a la distribución por dependencia, el Área Jurídica concentró el mayor volumen de solicitudes, con cuarenta y dos (42) requerimientos, equivalentes al **82,35 %** del total. De estos, treinta y seis (36) fueron atendidos dentro de los términos establecidos, mientras que seis (6) permanecían en trámite al cierre del período.

El Área de Proyectos presentó un cumplimiento del **75,00 %** mientras que el Área de Talento Humano alcanzó un cumplimiento del **100,00 %** en la atención de los requerimientos asignados. Por su parte, el Área Financiera no registró solicitudes durante el período.

A la fecha de emisión del presente informe, se identifican ocho (8) peticiones de la vigencia 2026 que permanecen en curso de respuesta a cargo de la Secretaría General y el Área de Proyectos. Estas solicitudes continúan siendo objeto de seguimiento y control

institucional, con el propósito de promover su atención oportuna y prevenir eventuales incumplimientos de los términos legales aplicables.

En términos generales, la gestión de las PQRSFD durante junio de 2026 evidencia un nivel adecuado de atención institucional. No obstante, resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, coordinación interdependencias y control de términos, con el propósito de garantizar la atención oportuna de las solicitudes y prevenir la ocurrencia de vencimientos, especialmente en aquellos casos que requieren la intervención, suministro de información o actuación de diferentes áreas de la entidad.

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 de los ciudadanos y el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias a cargo de la entidad.

