

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

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

Durante el periodo objeto de análisis, se registró un total de setenta y siete (77) solicitudes PQRSFD, lo que representa un incremento frente al mes de febrero, en el cual se recibieron setenta y seis (76) solicitudes. Las mismas fueron debidamente asignadas a las dependencias competentes para su trámite o, cuando a ello hubo lugar, trasladadas conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

REPORTE MENSUAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	26.09%
FEBRERO	76	36.71%
MARZO	77	37.20%

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 treinta y una (31) radicaciones, equivalentes al 40,26% del total. Le siguen las “Solicitudes de acceso a la información” con treinta (30) registros (38,96%) y las “Peticiones de interés general y particular” con nueve (9) solicitudes (11,69%). 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 gestión del riesgo institucional.

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	9	11.69%
Solicitudes de acceso a la información	30	38.96%
Solicitud de documentos	31	40.26%
Peticiones entre autoridades	1	1.30%
Tutelas	4	5.19%
Procesos judiciales	1	1.30%
Información	1	1.30%
Reclamo	0	0%
Órganos de control	0	0%
Respuestas	0	0%
Queja	0	0%
Denuncia	0	0%
Consulta	0	0%
TOTAL	77	100%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

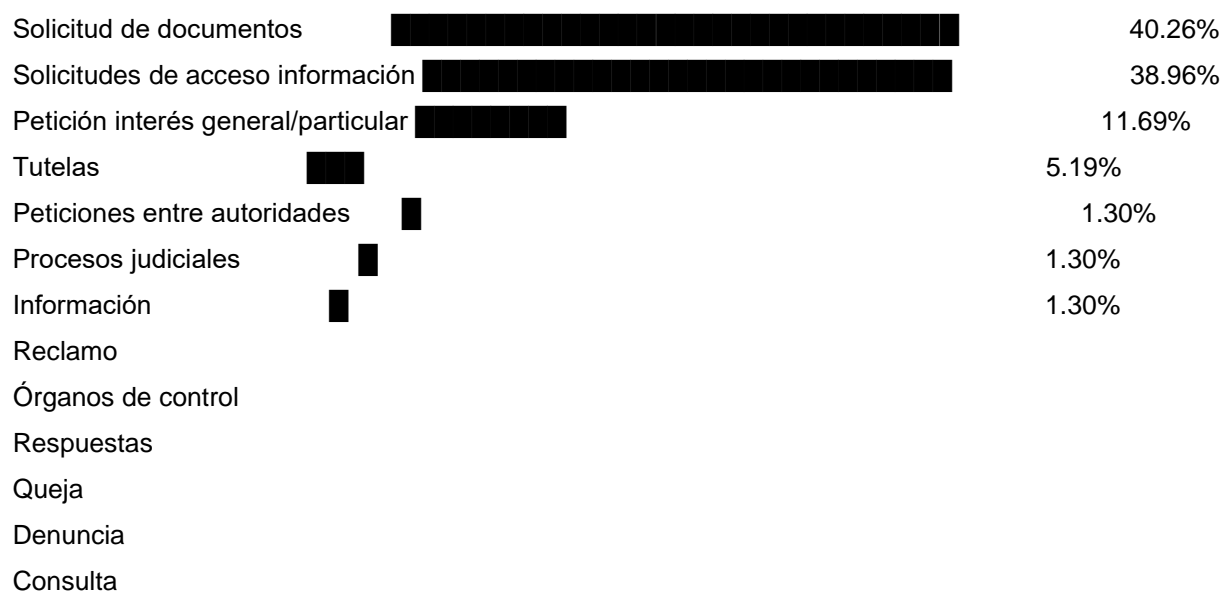


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

En lo que respecta a la distribución por dependencias, se observa que el Área Jurídica concentró la mayor carga operativa con cincuenta y dos (52) solicitudes, equivalentes al 67,53% del total. El Área de Proyectos atendió quince (15) solicitudes (19,48%), el Área Financiera ocho (8) solicitudes (10,39%) y el Área de Talento Humano dos (2) solicitudes (2,60%). Lo anterior obedece a la naturaleza de las solicitudes y a la competencia funcional de cada dependencia.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	52	67.53%
Financiera	8	10.39%
Proyectos	15	19.48%
Talento Humano	2	2.60%
TOTAL	77	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

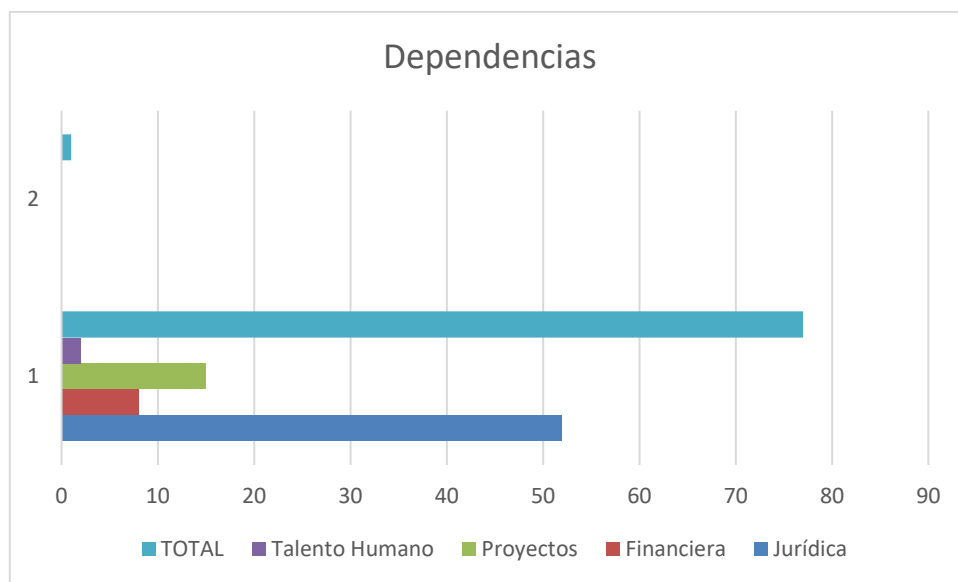


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

El Área Jurídica tramitó cincuenta y dos (52) PQRSFD durante el mes de marzo de 2026, de las cuales cuarenta y ocho (48), equivalentes al 92,31%, fueron resueltas dentro de

los términos legales establecidos; dos (2), equivalentes al 3,85%, no fueron atendidas dentro del plazo legal; y dos (2), equivalentes al 3,85%, se encuentran en trámite.

Respecto de las solicitudes no atendidas en término, se precisa que ello obedece a la necesidad de recopilación y consolidación de información por parte de ALDESARROLLO y sus operadores, requerida para emitir respuestas debidamente fundamentadas.

Asimismo, las solicitudes en trámite se encuentran bajo seguimiento permanente mediante revisiones periódicas, con participación de las áreas competentes, con el fin de garantizar respuestas integrales, oportunas y ajustadas al ordenamiento jurídico vigente.

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). La principal causa de la situación identificada corresponde a la falta de remisión oportuna de la información por parte de los enlaces responsables. Esta situación se encuentra en seguimiento mediante requerimientos formales reiterados, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales.

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%
TOTAL	12	100%

Tabla 4. PQRSFD por términos - Jurídica

El Área de Proyectos atendió quince (15) solicitudes, de las cuales catorce (14) fueron resueltas dentro de los términos legales y una (1) se encuentra en trámite, evidenciando un cumplimiento del 93,33%.



Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	14	93.33%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	1	6.67%
TOTAL	15	100%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

El Área Financiera gestionó ocho (8) solicitudes, de las cuales siete (7) fueron resueltas dentro de los términos legales y una (1) se encuentra en trámite, reflejando un cumplimiento del 87,50%.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	7	87.50%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	1	12.50%
TOTAL	8	100%

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

El Área de Talento Humano tramitó dos (2) solicitudes, las cuales fueron atendidas dentro de los términos legales, alcanzando un cumplimiento del 100%.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	2	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
TOTAL	2	100%

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

En virtud del análisis efectuado, se formulan las siguientes recomendaciones de carácter institucional:

1. Instar 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 dilaciones en la gestión de las PQRSFD.
2. Fortalecer los mecanismos de registro, trazabilidad y control de las actuaciones administrativas, asegurando la debida documentación de las gestiones en los sistemas de información institucionales.
3. 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 incumplimientos que puedan generar riesgos jurídicos o acciones judiciales en contra de la entidad.

En términos generales, el comportamiento de las PQRSFD durante el mes de marzo de 2026 evidencia un nivel adecuado de gestión institucional, con resultados positivos en materia de oportunidad y respuesta. No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la articulación interdependencias y al estricto cumplimiento de los términos legales, elementos esenciales para la garantía efectiva de los derechos de los ciudadanos y la seguridad jurídica de la entidad.