

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

Durante el período objeto de análisis se registró un total de ochenta y siete (87) solicitudes PQRSFD, lo que representa un aumento de catorce (14) solicitudes frente al mes de abril, en el cual se recibieron setenta y tres (73), equivalente a una variación del 19,18 %. Todas las solicitudes fueron revisadas y asignadas a las dependencias competentes para su correspondiente trámite y atención, o trasladadas a la entidad competente cuando así lo exigió la normativa aplicable.

La gestión realizada permitió garantizar el seguimiento oportuno de los requerimientos presentados por la ciudadanía, en concordancia con los procedimientos institucionales establecidos para la atención de las PQRSFD.

REPORTE MENSUAL DE PQRSFD		
MES	RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	54	14,71%
FEBRERO	76	20,71%
MARZO	77	20,98%
ABRIL	73	19,89%
MAYO	87	23,71%

Tabla 1. Seguimiento mensual PQRSFD

En relación con la tipología de las solicitudes recibidas, se observa que la mayor participación corresponde a las solicitudes de documentos, con treinta y cinco (35) registros, equivalentes al 40,23 % del total de requerimientos radicados. En segundo

lugar, se ubican las solicitudes de información, con veinticinco (25) registros, que representan el 28,74 %. Por su parte, las peticiones de interés general y particular alcanzaron diecisiete (17) solicitudes, correspondientes al 19,54 %.

Las demás tipologías registradas durante el período evaluado corresponden a dos (2) tutelas, dos (2) procesos judiciales, tres (3) solicitudes de órganos de control, dos (2) peticiones entre autoridades y una (1) solicitud de respuesta, para un total de diez (10) actuaciones equivalentes al 11,49 % del total recibido.

De otra parte, no se registraron quejas, reclamos, denuncias ni consultas, situación que constituye un indicador favorable en términos de satisfacción ciudadana, calidad del servicio y gestión institucional.

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Petición de interés general y de interés particular	17	19,54%
Solicitudes de acceso a la información	25	28,74%
Solicitud de documentos	35	40,23%
Peticiones entre autoridades	2	2,30%
Tutelas	2	2,30%
Procesos judiciales	2	2,30%
Información	0	0%
Reclamo	0	0%
Órganos de control	3	3,45%
Respuestas	1	1,15%
Queja	0	0%

Denuncia	0	0%
Consulta	0	0%
TOTAL	87	100%

Tabla 2. PQRSFD por tipología

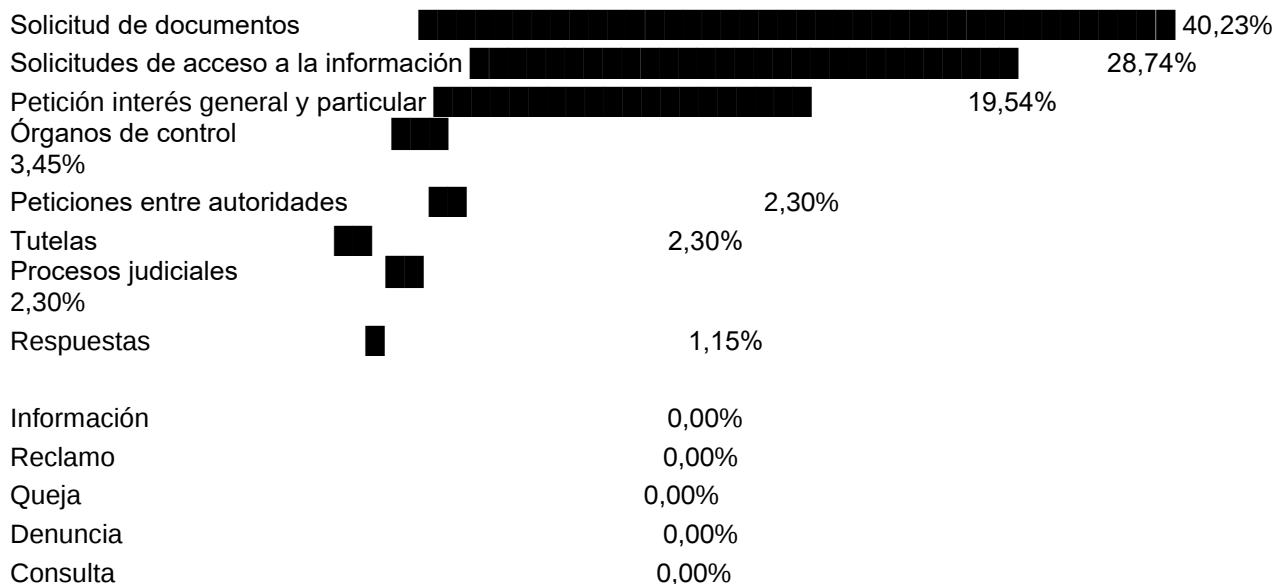


Ilustración 1. PQRSFD por tipología

En cuanto a la distribución de las solicitudes por dependencia, se evidencia que el Área Jurídica asumió la mayor carga de gestión, con cincuenta y nueve (59) solicitudes, equivalentes al 67,82 % del total de requerimientos recibidos durante el período evaluado.

Por su parte, el Área de Proyectos gestionó doce (12) solicitudes, correspondientes al 13,79 %; el Área Financiera atendió doce (12) solicitudes, que representan el 13,79 %; y el Área de Talento Humano tramitó cuatro (4) solicitudes, equivalentes al 4,60 % del total.

La concentración de solicitudes en el Área Jurídica responde a la naturaleza de los requerimientos radicados y a las competencias funcionales asignadas a cada dependencia, siendo dicha área la responsable de atender la mayoría de las peticiones relacionadas con aspectos jurídicos, administrativos y de acceso a la información.

Traslados	Radicados	Porcentaje
Jurídica	59	67,82%
Financiera	12	13,79 %;
Proyectos	12	13,79 %;
Talento Humano	4	4,60%
TOTAL	87	100%

Tabla 3. PQRSFD por dependencia

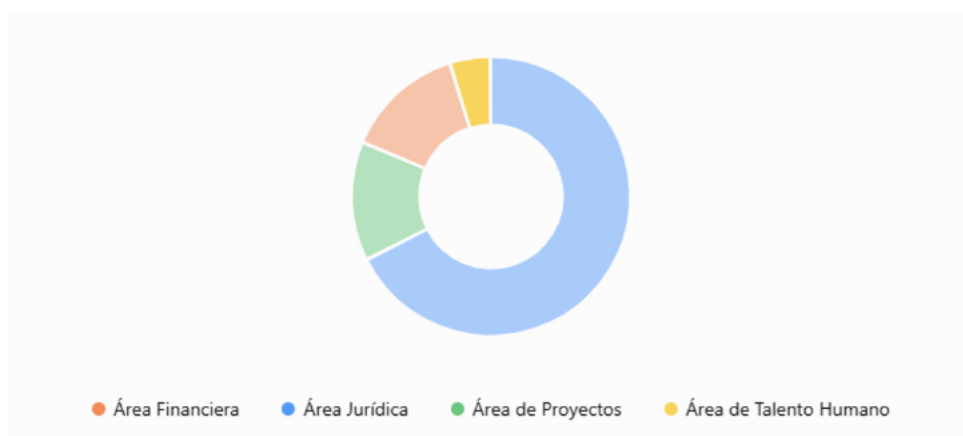


Ilustración 2. PQRSFD por dependencia

El Área Jurídica tramitó cincuenta y nueve (59) PQRSFD durante el mes de mayo de 2026. De este total, cincuenta y dos (52) solicitudes, equivalentes al 88,14 %, fueron resueltas dentro de los términos legales establecidos; cinco (5), correspondientes al 8,47 %, fueron atendidas por fuera del plazo legal; y dos (2), equivalentes al 3,39 %, continúan en trámite al cierre del período evaluado.

Las solicitudes atendidas de manera extemporánea obedecieron principalmente a la necesidad de recopilar, verificar y consolidar información proveniente de ALDESARROLLO y de sus operadores, requisito indispensable para emitir respuestas integrales, precisas y debidamente fundamentadas.

Por su parte, las solicitudes que permanecen en trámite son objeto de seguimiento permanente por parte de la Secretaría General y de las dependencias competentes, mediante revisiones periódicas orientadas a garantizar respuestas oportunas y ajustadas a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Al cierre del presente informe, se registran dos (2) solicitudes en trámite, las cuales continúan siendo gestionadas por las dependencias competentes. La principal causa de esta situación radica en la necesidad de contar con información adicional y validaciones internas requeridas para la elaboración de respuestas completas, precisas y ajustadas a los requerimientos formulados por los peticionarios.

Con el fin de fortalecer el cumplimiento de los términos legales de atención, se han implementado acciones de seguimiento y control consistentes en requerimientos formales y reiterados a las dependencias involucradas, orientados a garantizar la entrega oportuna de la información y la adecuada gestión de las solicitudes pendientes.

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 gestionó doce (12) solicitudes durante el período evaluado. De estas, nueve (9), equivalentes al 75,00 %, fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, mientras que tres (3), correspondientes al 25,00 %, continúan en trámite al cierre del período objeto de análisis.

Los resultados evidencian un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de los requerimientos asignados a esta dependencia, manteniéndose el seguimiento permanente de las solicitudes pendientes con el fin de garantizar su respuesta oportuna y dentro de los plazos legalmente establecidos.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	9	75,00 %,
Pendientes por contestar – vencidos	3	25,00%
En trámite	0	0%
TOTAL	12	100%

Tabla 5. PQRSFD por términos – Proyectos

El Área Financiera recibió un total de doce (12) requerimientos, de los cuales diez (10), equivalentes al 83,33 %, fueron atendidos dentro de los términos previstos, mientras que dos (2), correspondientes al 16,67 %, se encuentran en trámite al cierre del período objeto de análisis.

Los resultados evidencian un adecuado nivel de gestión en la atención de los

requerimientos asignados a esta dependencia, manteniéndose el seguimiento permanente de las solicitudes en trámite con el fin de garantizar su respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos.

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Resueltas dentro del plazo	10	83,33%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	2	16,67%
TOTAL	12	100%

Tabla 6. PQRSFD por términos – Financiera

El Área de Talento Humano tramitó cuatro (4) 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	4	100%
Pendientes por contestar – vencidos	0	0%
En trámite	0	0%
TOTAL	4	100%

Tabla 7. PQRSFD por términos – Talento Humano

En atención al análisis realizado, se presentan las siguientes recomendaciones de carácter institucional:

- Se sugiere a las dependencias fortalecer la entrega oportuna, íntegra y confiable de la información solicitada por el Área Jurídica, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente y evitar retrasos en la atención de las PQRSFD.
- Es pertinente reforzar los procesos de registro, seguimiento y control de las actuaciones administrativas, garantizando que todas las gestiones queden debidamente soportadas y actualizadas en los sistemas de información institucional.
- Se recomienda intensificar las acciones de monitoreo y control interno orientadas a verificar el cumplimiento estricto de los plazos legales asociados a los derechos de petición, con el fin de prevenir posibles incumplimientos que puedan derivar en riesgos jurídicos o acciones legales en contra de la entidad.

En términos generales, el comportamiento de las PQRSFD durante el mes de mayo de 2026 refleja una gestión institucional adecuada, con niveles satisfactorios en la oportunidad de respuesta. Sin embargo, se identifican aspectos susceptibles de mejora relacionados con el fortalecimiento de la articulación entre dependencias y el cumplimiento riguroso de los términos legales, aspectos fundamentales para la garantía efectiva de los derechos de la ciudadanía y la protección jurídica de la entidad.

