

promue**ve**<sup>+</sup>

**Informe Primer  
Semestre **PQRS**D**

2026



## INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN - PQRSD PRIMER SEMESTRE PROMUEVE MÁS VENTANILLA ÚNICA – PRIMER SEMESTRE 2026

Componentes: PQRSD, Solicitud de Conceptos Técnicos, Notificaciones Judiciales y Solicitudes de Entes de Control.

### 1. INTRODUCCIÓN

La Ventanilla Única constituye el principal mecanismo institucional para la recepción, radicación, distribución, seguimiento y control de las comunicaciones oficiales, solicitudes ciudadanas, requerimientos de organismos de control y actuaciones judiciales dirigidas a Promueve Más.

En concordancia con ello, y como organización comprometida con la excelencia en el servicio y la mejora continua, Promueve Más reconoce que la gestión eficiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y correspondencia general (PQRSD) constituye un pilar fundamental para la construcción y fortalecimiento de relaciones de confianza con las demás entidades y con la ciudadanía en general.

Lo anterior se desarrolla en observancia de los principios establecidos en la Constitución Política de Colombia, particularmente el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23, así como de las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, además de las demás normas concordantes y complementarias aplicables en materia de atención al ciudadano, gestión documental y transparencia administrativa.

El presente informe tiene como propósito presentar a la Gerencia, Dirección Administrativa y Control Interno el comportamiento de la gestión realizada durante la el primer semestre de 2026 en los componentes de PQRSD, Contraloría y Procesos Judiciales, identificando los principales indicadores de gestión, niveles de cumplimiento y oportunidades de mejora.

### 2. RESUMEN EJECUTIVO

Durante el primer semestre del 2026 Promueve Más gestionó un total de **137 actuaciones**, distribuidas de la siguiente manera:

| Componente                       | Registros  | Participación |
|----------------------------------|------------|---------------|
| <b>PQRSD</b>                     | 130        | 94,89 %       |
| <b>Req. Entes de Control</b>     | 3          | 2,9 %         |
| <b>Notificaciones Judiciales</b> | 4          | 2,92 %        |
| Total General                    | <b>137</b> | <b>100 %</b>  |



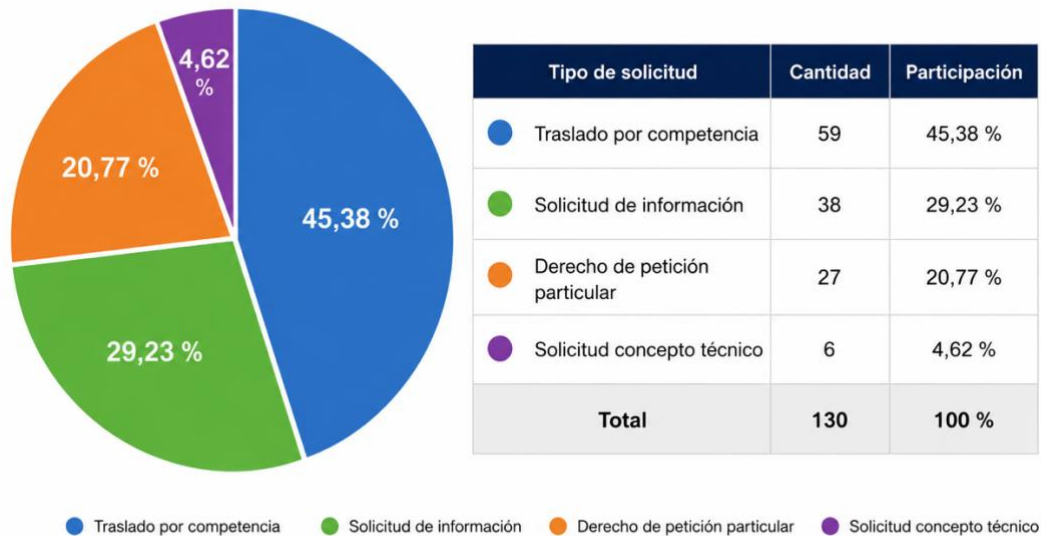
La gestión institucional evidenció adecuados niveles de seguimiento y control documental, garantizando la trazabilidad de las actuaciones y el cumplimiento de las obligaciones administrativas y legales asociadas a cada componente.

### 3. GESTIÓN PQRSD 2026

#### 3.1 Distribución por tipo de solicitud

**Seguimiento interinstitucional.** Con el fin de garantizar la adecuada gestión de los traslados por competencia provenientes de la Gobernación de Caldas, mensualmente se realizan tres (3) reuniones de seguimiento con sus respectivas actas. Por parte de **PROMUEVE MÁS** participan los profesionales **Yamil Santa García** y **Sebastián Aguirre**, mientras que por parte de la Gobernación de Caldas participa, mediante comunicación telefónica, la auxiliar administrativa **Luisa María Bedoya Jiménez**. En estas reuniones se revisa el estado de los traslados por competencia y los memorandos correspondientes, siendo este tipo de actuaciones el de mayor volumen dentro de la gestión de la Ventanilla Única.

#### TIPO DE SOLICITUD



| Tipo de solicitud              | Cantidad | Participación |
|--------------------------------|----------|---------------|
| Traslado por competencia       | 59       | 45,38 %       |
| Solicitud de información       | 38       | 29,23 %       |
| Derecho de petición particular | 27       | 20,77%        |
| Solicitud concepto técnico     | 6        | 4,62 %        |
| Total                          | 130      | 100 %         |

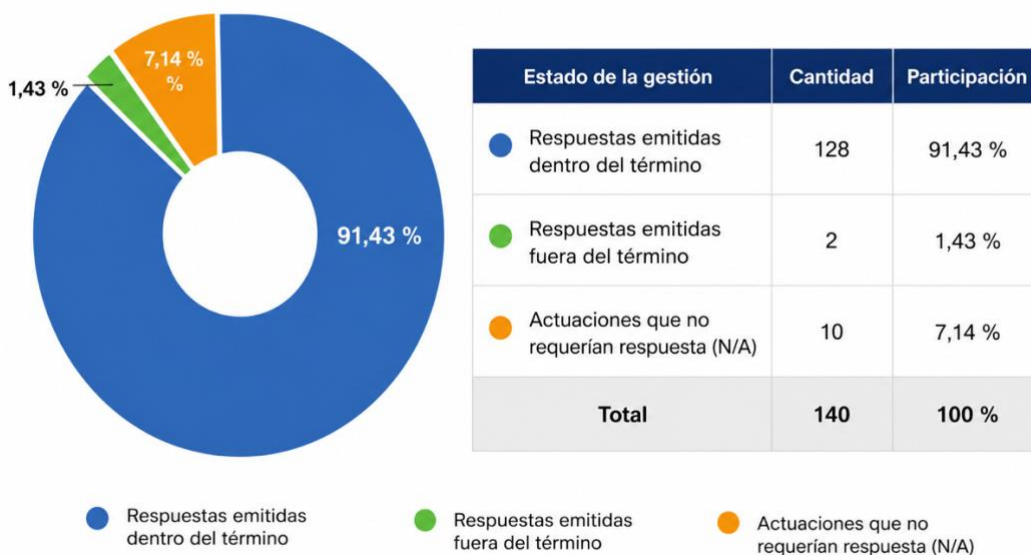


## Análisis

- Los traslados por competencia constituyeron la principal tipología gestionada durante el primer semestre de 2026, representando el **45,38 %** del total de registros provenientes de la Gobernación de Caldas.
- Las solicitudes de información y los derechos de petición particulares representaron conjuntamente el **50 %** de la gestión institucional.
- Las solicitudes de conceptos técnicos representaron el **4,62 %** de las actuaciones registradas.

### 3.2 Oportunidad en la atención

#### ESTADO DE LA GESTIÓN



|                                              |          |               |
|----------------------------------------------|----------|---------------|
| Estado de la gestión                         | Cantidad | Participación |
| Respuestas emitidas dentro del término       | 128      | 91,43 %       |
| Respuestas emitidas fuera del término        | 2        | 1,43 %        |
| Actuaciones que no requerían respuesta (N/A) | 10       | 7,14 %        |
| Total                                        | 140      | 100 %         |



## **Consideraciones**

Los registros clasificados como N/A corresponden a actuaciones que, por su naturaleza administrativa o procedimental, no requerían respuesta formal por parte de **PROMUEVE MÁS**, principalmente asociadas a traslados o comunicaciones informativas, por lo que no constituyen incumplimientos ni solicitudes pendientes de atención.

Respecto a las respuestas emitidas fuera del término legal, se precisa que la **PQRSD-081-26** correspondiente a Solicitud intervención en la vereda Rio Claro viejo no pudo ser atendida oportunamente debido a que la respuesta e información requerida fueron remitidas extemporáneamente por parte de la Gobernación de Caldas.

Por lo anterior, la extemporaneidad registrada obedeció al tiempo de remisión de la información por parte del área responsable y no a fallas en el proceso de radicación, seguimiento o control efectuado desde la Ventanilla Única.

### **3.3 Atención mediante canal web**

Durante el primer semestre del 2026 se recibieron 4 solicitudes a través del portal web institucional:

Las solicitudes fueron atendidas oportunamente dentro de los términos establecidos, garantizando la adecuada gestión del canal digital de atención ciudadana.

### **3.4 Balance del componente PQRSD**

**PROMUEVE MÁS** mantuvo un adecuado desempeño en la atención de las solicitudes ciudadanas, evidenciando capacidad institucional para responder oportunamente y efectuar los respectivos traslados cuando la competencia recaía en otras entidades o dependencias.

Durante el primer semestre de 2026 se consolidó un sistema de control y seguimiento de las PQRSD mediante un formato institucional en Google Drive, en el cual se registra el ciclo completo de cada solicitud, desde su radicación hasta la emisión de la respuesta correspondiente. Como medida de seguridad y preservación de la información, se realiza periódicamente una copia de respaldo (backup), fortaleciendo la conservación documental, la trazabilidad y la disponibilidad de la información.



#### 4. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Durante el primer semestre de 2026 se registraron dos (4) actuaciones relacionadas con requerimientos provenientes del organismo de control fiscal.

| Tipo de actuación               | Cantidad | Participación |
|---------------------------------|----------|---------------|
| <b>Solicitud de información</b> | 2        | 66,66 %       |
| <b>Traslado por competencia</b> | 1        | 33,33 %       |
| <b>Total</b>                    | 3        | <b>100 %</b>  |

La gestión de los requerimientos, 3 provenientes de la Contraloría y 1 de la Procuraduría se desarrollaron dentro de los términos establecidos, sin evidenciar incumplimientos o riesgos asociados a vencimientos de plazo.

#### 5. GESTIÓN DE NOTIFICACIONES JUDICIALES

Durante el primer semestre 2026 se registraron dos (3) actuaciones relacionadas con notificaciones judiciales.

El volumen de notificaciones judiciales se mantiene en niveles controlables para la capacidad operativa del área jurídica, permitiendo un seguimiento individualizado y permanente por parte de los responsables asignados.

#### 6. PRINCIPALES HALLAZGOS

- Implementación de un sistema digital de seguimiento y almacenamiento de PQRSD que permite una localización más ágil de las solicitudes y sus respuestas, fortaleciendo la trazabilidad documental y la conservación de la información mediante copias de seguridad periódicas.
- Predominio de los traslados por competencia de la Secretaría de Infraestructura de La Gobernación de Caldas dentro de la gestión PQRSD.
- Adecuado nivel de cumplimiento en la atención de solicitudes y requerimientos institucionales.
- Correcta aplicación de la clasificación N/A para actuaciones que no requerían respuesta formal.
- Mantenimiento de la trazabilidad documental en los procesos judiciales.
- Oportunidad de fortalecimiento del canal web institucional para la recepción de solicitudes ciudadanas.

#### 7. RECOMENDACIONES

1. Mantener el seguimiento periódico de los términos legales asociados a PQRSD, requerimientos de organismos de control y procesos judiciales.
2. Fortalecer los mecanismos internos de control y seguimiento entre las dependencias responsables de emitir respuestas técnicas o de fondo.



3. Promover el uso del portal web institucional como canal de atención y radicación de solicitudes ciudadanas.
4. Consolidar tableros de control e indicadores que faciliten la toma de decisiones y el monitoreo de los tiempos de respuesta institucionales.
5. Implementar alertas preventivas para el control de vencimientos y términos procesales.

## **8. CONCLUSIONES**

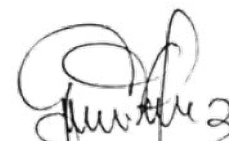
La gestión desarrollada por la Ventanilla Única durante el primer semestre del 2026 evidencia un óptimo desempeño institucional en la administración de las solicitudes ciudadanas, los requerimientos provenientes de organismos de control y las actuaciones judiciales.

**PROMUEVE MÁS** mantuvo adecuados niveles de oportunidad, seguimiento y trazabilidad documental, garantizando el cumplimiento de sus obligaciones administrativas y legales y contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia institucional y el servicio al ciudadano.

En comparación con el semestre anterior, la implementación del nuevo sistema de seguimiento desde la Ventanilla Única ha optimizado significativamente la organización y consulta de las solicitudes y sus respectivas respuestas, reduciendo los tiempos de búsqueda y facilitando el acceso oportuno a la información para efectos de seguimiento, control y elaboración de informes.

Los resultados obtenidos constituyen una base sólida para continuar fortaleciendo los procesos de gestión documental, atención al ciudadano y articulación interinstitucional durante las próximas vigencias.

  
**YAMIL SANTA GARCÍA**  
*Ventanilla Única y Analista de Marketing*

  
**JOSE GERMÁN ÁLVAREZ**  
*Jefe de Control Interno*