



**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS - PQRSD**

ABRIL, MAYO, Y JUNIO 2025

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, JULIO DE 2025

Teléfono: 601 441 42 22
Calle 24 N 7 – 43, Piso 15
Edificio 7/24 Bogotá
www.alimentosparaaprender.gov.co

Contenido

Introducción	3
Términos y definiciones de las PQRSD	4
Objetivos del informe	5
Informe trimestral PQRSD.....	6
1. PQRSD recibidas en el segundo trimestre	6
1.1 Peticiones recibidas por canal digital.	7
2. Asignación de PQRSD.....	7
2.1 PQRSD por responder.....	8
2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.....	8
3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.	10
4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.....	13
5. Calidad en la respuesta.	14
6. Encuestas de satisfacción y su necesidad.....	16
7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE.	16
7.1 Creación o Modificación de Usuario (15 solicitudes).....	17
7.2 Asistencia Técnica (46 solicitudes).....	17
7.3 Novedades (39 solicitudes).	18
7.4 Información (85 solicitudes).....	19
8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRSD.....	20
Recomendaciones.	21

Introducción

Este informe presenta las acciones realizadas para atender las solicitudes de la ciudadanía, y de los grupos de valor o interés a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que fueron recibidas y registradas por la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA) entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2025. Estas solicitudes se gestionaron por medio de los canales de atención.

El propósito del informe es determinar cuántas solicitudes fueron recibidas durante el periodo analizado y proporcionar información sobre los tiempos de respuesta. Además de, mostrar detalles de los radicados tipificados bajo el eje temático - Ecosistema SiPAE, y su relación dentro del Programa de Alimentación Escolar a nivel nacional. Este enfoque no solo promueve la transparencia, sino que también facilita el acceso a información de calidad para los grupos de valor o interés y la ciudadanía en general, alineándose así, con los principios de la Política de Atención al Ciudadano.

Es importante informar que se incluyeron recomendaciones dirigidas a los responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, con el fin de mejorar continuamente la gestión de las PQRSD. La información recopilada para este informe proviene de aplicativo ORFEO, el correo electrónico uapapae@uapa-pae.gov.co y los reportes de PQRSD registrados a través de la página web de la entidad <https://www.alimentosparaaprender.gov.co/>.

Por último, recordamos brevemente que, el 08 de noviembre de 2024, la plataforma ORFEO entro en funcionamiento, convirtiéndose en el canal principal para la gestión de PQRSD.

Términos y definiciones de las PQRSD

Anónimo: Se refiere a las manifestaciones escritas, verbales o telefónicas sin un autor determinado o determinable, quien da a conocer una irregularidad, inconformidad o petición.

Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión que realiza la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético-profesional.

Felicitación: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

Objetivos del informe

Objetivo General.

Elaborar un documento de referencia que facilite el acceso de la ciudadanía, grupos de valor o de interés a la información pública de la Unidad, promoviendo la transparencia y el conocimiento acerca de la gestión de las PQRSD.

Objetivos específicos.

1. Identificar cuántas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias fueron registradas y gestionadas durante el período analizado.
2. Proporcionar información sobre los tiempos de respuesta a las solicitudes, evaluando si se han cumplido los plazos establecidos y qué tan eficientes han sido los procesos de atención.
3. Ofrecer información accesible y clara sobre la gestión de las PQRSD, promoviendo la transparencia en los procesos de atención al ciudadano y asegurando que los grupos de valor o interés puedan conocer cómo se gestionan sus solicitudes.
4. Aliar los principios de la Política de Atención al Ciudadano con la gestión de las solicitudes fomentando espacios de atención oportuna y de calidad.
5. Formular recomendaciones para los responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, con el objetivo de mejorar continuamente la gestión de las PQRSD y la satisfacción de la ciudadanía.

Informe trimestral PQRSD

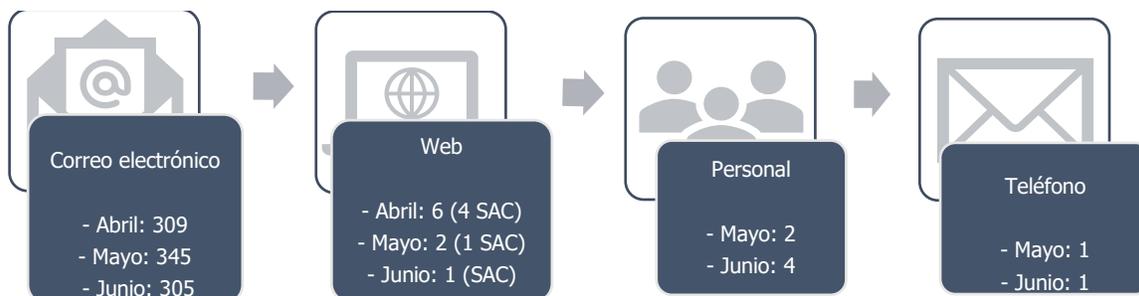
Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)* durante el periodo comprendido entre 01 de abril y el 30 de junio de 2025.

1. PQRSD recibidas en el segundo trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el segundo trimestre del año 2025 se recibieron y radicaron **976** PQRSD. Así mismo, se informa a la ciudadanía que todas las peticiones se radicaron y respondieron conforme a los registros generados por el aplicativo Orfeo para cada una de las dependencias de la UApa.

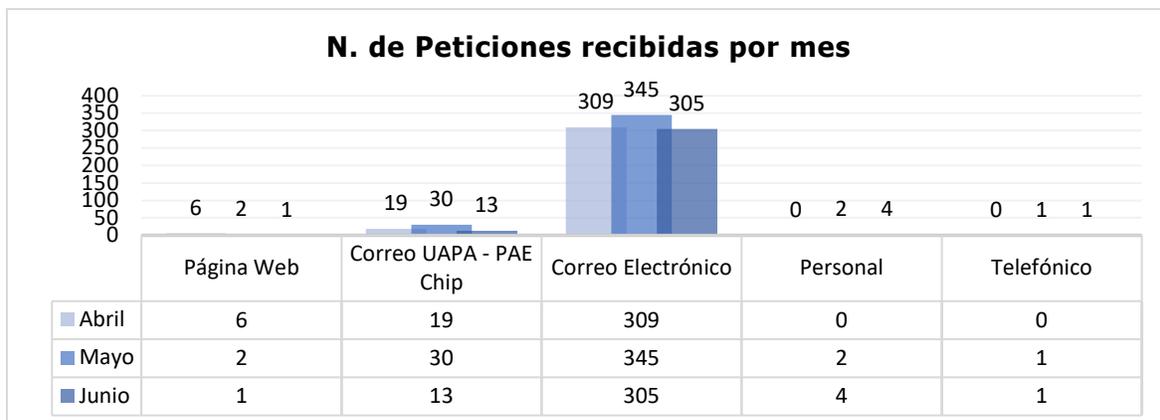
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **315** en abril, **350** en mayo y **311** en junio. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando incrementos mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

Imagen 1. PQRSD recibidas por mes



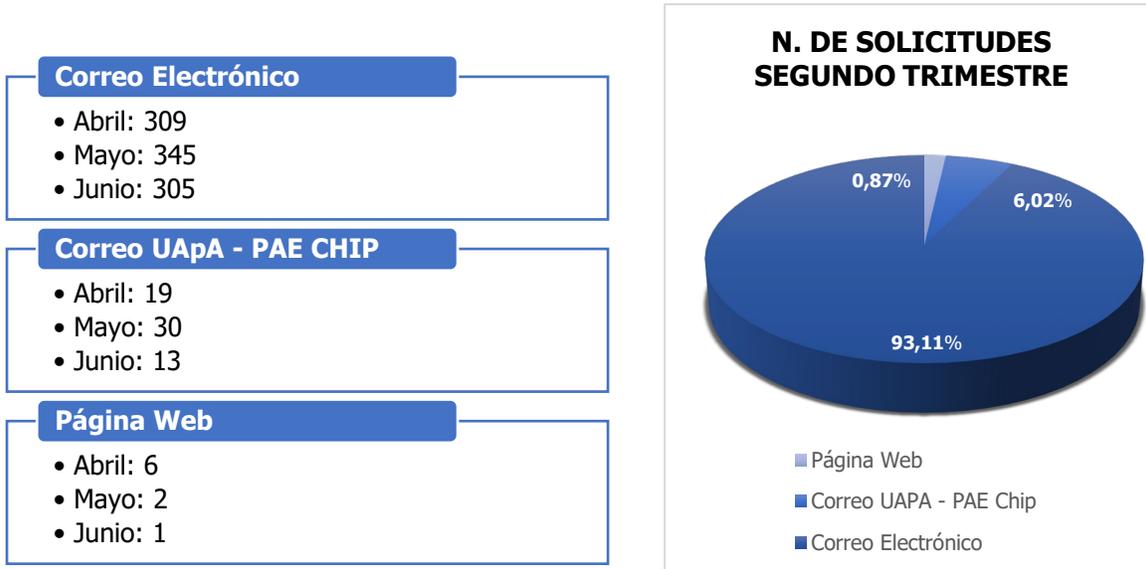
Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Aplicativo ORFEO Página Web UApa. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Gráfico 1. Solicitudes recibidas en SAC, Orfeo y Correo UApa – PAE (Chip)



Fuente: Aplicativo SAC 2.0, ORFEO, Página Web UApa, Subdirección General. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Peticiones recibidas por canal digital.



Fuente: Aplicativo SAC 2.0, ORFEO, Página Web UApA, Subdirección General / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

El correo electrónico atencion@uapa-pae.gov.co, es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos o grupos de valor, representando el **93,11%** sobre el total de las peticiones recibidas durante el segundo (02) trimestre del año 2025, favoreciendo el cumplimiento de nuestra política de reducción del uso del papel y fortaleciendo el proceso de atención a la ciudadanía a través de canales digitales.

2. Asignación de PQRSD.

Tabla 1. Requerimientos asignados, segundo trimestre 2025.

Requerimientos asignados a la UAPA	Abril	Mayo	Junio	Total
<i>Asesor de Planeación</i>	1	2	2	5
<i>Dirección General</i>	3	5	8	16
<i>Subdirección de Información</i>	14	6	1	21
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	32	19	22	73
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	41	38	21	100
<i>Asesor Jurídico</i>	36	46	42	124
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	93	91	84	268
<i>Subdirección General</i>	95	143	131	369
Total	315	350	311	976

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

2.1 PQRSD por responder.

Tabla 2. Radicados 2do trimestre 2025, pendientes de respuesta o finalizar.

Radicados por finalizar	Asignados	En trámite
<i>Dirección General</i>	2	1
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	7	4
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	8	3
<i>Asesor Jurídico</i>	13	8
<i>Subdirección General</i>	29	15
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	31	20
Total	90	51

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Para el cierre del segundo trimestre de 2025, de las **976** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO); **90** se encontraban en estado *asignado* pendientes de respuesta y **51** *en gestión*.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2025ER001191240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 1 día de vencimiento.
UAA2025ER001152240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General - PFT Subdirección de Análisis Calidad e Innovación 1 día de vencimiento.
UAA2025ER001154240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General - PFT Subdirección de Análisis Calidad e Innovación 1 día de vencimiento.
UAA2025ER001158240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General - PFT Subdirección de Análisis Calidad e Innovación 1 día de vencimiento.
UAA2025ER0011535240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección de Análisis Calidad e Innovación 6 días de vencimiento.

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

La tabla anterior, nos muestra que cinco (05) radicados fueron respondidos con un (1) día o más de vencimiento. A continuación, se realiza un resumen de lo sucedido, lo que permitirá al ciudadano conocer los motivos del retraso en la respuesta.

- **Radicado número: UAA2025ER001152240**
Entidad que radica: Secretaria de Educación Departamental Nariño.
Asunto: Envío carpeta PFT.
Canal: Correo Electrónico.
Fecha de creación: 02/05/2025.
Observaciones: El responsable de emitir la respuesta envió la proyección a revisión el 15 de mayo. El revisor verifico la información y devolvió la comunicación con las respectivas recomendaciones el 22 de mayo, la respuesta luego de ajuste fue enviada el 23 de mayo.
- **Radicado número: UAA2025ER001154240**
Entidad que radica: Secretaria de Educación y Cultura de Turbo.
Asunto: Remisión de diligenciamiento del plan financiero territorial PAE.
Canal: Correo Electrónico.
Fecha de creación: 02/05/2025.
Observaciones: La revisión del documento fue enviada horas antes del vencimiento, la aprobación y envío se generó 1 día hábil posterior a la fecha de vencimiento, debido a la cantidad de solicitudes pendientes recibidas durante el mes.
- **Radicado número: UAA2025ER001158240**
Entidad que radica: Secretaria de Educación y Cultura de Sabaneta
Asunto: Reporte diligenciamiento Plan Financiero Territorial ETC Sabaneta
Canal: Correo Electrónico.
Fecha de creación: 02/05/2025.
Observaciones: Se presentó un fallo en el sistema de atención al ciudadano ORFEO en el que no se asignó la petición a ninguna dependencia, motivo por el que se cerró el requerimiento anterior, y se creó un nuevo radicado con la misma información respetando el día en el que había llegado la petición inicial. La respuesta fue remitida el 09 de mayo, un (01) día después del vencimiento.
- **Radicado número: UAA2025ER001191240**
Entidad que radica: Secretaria de Educación de Antioquia.
Asunto: Solicitud respecto a la Resolución N°274 del 15 de abril de 2025.
Canal: Correo Electrónico.
Fecha de creación: 06/05/2025.
Observaciones: La respuesta del oficio fue enviada a revisión el 26 de mayo, la cual fue devuelta para ajustes el 27 de mayo, mismo día en el que se realizaron las correcciones necesarias y se remitió la respuesta la ETC.
- **Radicado número: UAA2025ER001535240**
Entidad que radica: Ministerio de Educación Nacional
Asunto: Traslado de petición por competencia - Leonardo Javier Jaimes Carrillo
Canal: Correo Electrónico.
Fecha de creación: 05/06/2025.
Observaciones: Comunicación de carácter informativo en el que el MEN traslada a las ETC una consulta que se realizó a la entidad. El cierre del radicado se realizó de forma extemporánea.

Es importante informar a las partes interesadas que, los vencimientos de los tiempos de oportunidad se pueden ver afectados por la parametrización del sistema ORFEO, el cual establece que las respuestas deben ser dadas en horas y no en días. Esta diferencia en la manera de medir el tiempo puede, en algunos casos, explicar el incumplimiento de los tiempos de oportunidad, ya que el sistema no toma en cuenta el día completo cuando calcula el vencimiento. Esto ha generado algunas diferencias en el cumplimiento de los plazos establecidos.

A pesar de esta situación, es importante destacar que, en todo momento, las solicitudes han sido respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, permitiendo así el cumplimiento y transparencia.

La Unidad continúa trabajando de manera activa para mejorar los tiempos de respuesta, buscando optimizar el sistema y garantizar una mayor eficiencia. En este sentido, se reconoce la **necesidad de integrar** lo antes posible el **componente técnico**, lo que permitirá atender adecuadamente las necesidades de mantenimiento y operación del programa, así como los fallos y actualizaciones que se presenten. Por otra parte, se sugiere continuar trabajando activamente con los enlaces de cada dependencia para mejorar los tiempos de oportunidad y la calidad de las comunicaciones.

3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD	Abril	Mayo	Junio	N. PQRSD	% PART
<i>Derecho de Petición de Consulta</i>	1	0	0	1	0,10%
<i>Otros</i>	0	1	6	7	0,72%
<i>Solicitudes del Congreso</i>	6	1	2	9	0,92%
<i>Invitaciones</i>	6	1	3	10	1,02%
<i>Tutelas</i>	1	2	8	11	1,13%
<i>Procesos Judiciales</i>	12	15	10	37	3,79%
<i>Requerimientos Entes de Control</i>	17	21	15	53	5,43%
<i>Derecho de Petición de Información</i>	140	46	56	242	24,80%
<i>Derecho de Petición de Interés general</i>	132	263	211	606	62,09%
N. SOLICITUDES POR MES	315	350	311	976	100%

Fuente: Aplicativo SAC 2.0, ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

A continuación, se presenta un resumen de los registros que genera Orfeo, según su categoría, contenido y fechas en las que se enviaron las respuestas:

- **Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y tipificadas en el Sistema de Atención al Ciudadano - Orfeo, 09 PQRSD, tipificadas así:

- a) Representante a la Cámara por Cundinamarca, Leider Alexandra Vásquez, solicita supervisión e investigación frente a las denuncias que realiza la comunidad de Girardot relacionadas con la deficiente ejecución del PAE en el municipio. El reporte fue recibido y radicado en sistema el 03 de abril, respondida en término el 08 de abril.
- b) Traslado por competencia. Solicitud de información (MFCM-131- 2025) realizada por la Honorable Senadora María Fernanda Cabal, Radicado MEN 2025-ER-0114328, en la que solicita información sobre los Programas de Alimentación Escolar que operan en el territorio nacional, así como la relación presupuestal. Petición recibida el 07 de abril, respondida en término el 08 de abril.
- c) Representante a la Cámara, Lina Garrido remitió una solicitud de información al DNP la cual fue radicada a la Unidad el 11 de abril. El asesor jurídico remitió la respuesta completa y suficiente al pliego de preguntas sobre los programas, planes, convenios o proyectos para el fortalecimiento o desarrollo de las comunidades indígenas, el 21 de abril dando cumplimiento a los tiempos de oportunidad.
- d) La Honorable Senadora del Congreso de la República de Colombia, Paola Holguín, remitió a la Unidad EXT25-00049821 Solicitud de información artículo 258 Ley 5ª de 1992, en la que se requirió el balance general de la implementación del estado de conmoción interior en la región del Catatumbo, recibida el 15 de abril y respondida el 24 de abril, conforme a los tiempos establecidos en la petición.
- e) Solicitud de información MFCM-131-2025 realizada por la Honorable Senadora del Congreso de la República de Colombia, María Fernanda Cabal, en la que es requerida la relación de contratistas que tienen adjudicados los contratos para ejecutar el PAE, recibida el 25 de abril y respondida el 28 de abril en término.
- f) Traslado del Derecho de Petición. Radicado DNP No. 20256630401052, en la que el Congreso de la República solicita información sobre los "Proyectos que cuentan con apropiación presupuestal aprobada en el marco de la declaratoria de conmoción interior". Recibida y radicada el 29 de abril y respondida en los términos establecidos por la ley el 05 de mayo.
- g) Traslado parcial por competencia, derecho de petición congreso. Solicitud de información sobre operadores de alimentos PAE. Radicado ministerio del trabajo 05ee20253000000002858, la cual fue radicada el 23 de mayo y respondida en término el 28 de mayo.
- h) Honorable Representante a la Cámara por Cundinamarca, remitió a la Unidad el 04 de junio, solicitud de información y seguimiento Programa de Alimentación Escolar (PAE) municipio de Girardot, específicamente de los hallazgos en las visitas realizadas al territorio, respondida de fondo y con suficiencia el 09 de junio de 2025.
- i) Derecho de Petición de la Honorable Representante a la Cámara por Bogotá-Catherine Juvinao Clavijo, sobre el listado de todos los Programas de Alimentación

Escolar – PAE, que actualmente están en operación en el país, con una serie de datos específicos, recibida y radica en Orfeo el 24 de junio, respondida el 01 de julio de 2025 en término y con suficiencia.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Se recibieron y radicaron (1) solicitud tipificada como consulta, bajo radicado UAA2025ER000872240, en la que el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Comisión Nacional del Servicio Civil, indican los términos para el Reporte de Empleos de Carrera Administrativa que se encuentran en vacancia, recibida el 04 de abril y respondida el 16 de mayo, conforme a las fechas indicadas en el oficio.
- **Tutelas:** Se radicaron once (11) notificaciones judiciales cuyo eje temático fueron asignadas al asesor jurídico como tutelas, gestionadas a tiempo con un promedio de respuesta de 5 días desde el momento en que se recibe la solicitud, cabe resaltar que los tiempos de oportunidad para este componente varían según los términos que establecen los juzgados.
- **Invitaciones:** Se radicaron durante el segundo trimestre del año 2025, un total de 10 invitaciones en las que las ETC (Entidades Territoriales Certificadas), No Certificadas o entidades del orden nacional remiten las convocatorias a las mesas públicas, rendición de cuentas, o eventos relacionados al Programa de Alimentación Escolar (PAE); las cuales son asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento, y Dirección General, según su competencia.
- **Requerimientos antes de control:** Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 40 solicitudes radicadas por entes de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República, relacionadas principalmente con el Programa de Alimentación Escolar (PAE), incluyendo consultas sobre gestión financiera, asignación de recursos a las ETC, implementación de marcos normativos, ejecución presupuestal, entre otros. Para el segundo trimestre 2025, el número de solicitudes aumentó a 53, lo que representa un incremento del **32.5%** respecto al periodo anterior
- **Derecho de Petición de Información:** Con relación al reporte del primer trimestre de 2025, se observa una disminución porcentual del **63%** para este eje temático, lo que se traduce en 412 solicitudes menos que el periodo anterior.
- **Derecho de Petición de Interés General:** Los registros para este eje temático tuvieron un incremento de 522 peticiones adicionales, respecto al trimestre anterior, producto del ingreso de solicitudes relacionadas con los Planes Financieros Territoriales, entre otros.

Por otra parte, el análisis de requerimientos en total para el segundo trimestre de 2025 respecto a la cantidad de solicitudes recibidas muestra un aumento del **20.05%** en comparación con el trimestre anterior. Este incremento representa en valores absolutos, **163 solicitudes adicionales.**

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el segundo trimestre de 2025, se registraron **312** requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO que contenían por lo menos 1 coincidencia. Del total de peticiones radicadas para el periodo analizado, por lo menos **183** ciudadanos realizaron más de una solicitud. A continuación, se detalla la distribución de los requerimientos:

- **Solicitudes únicas y/o diferentes:** Se registraron **664** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.
- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron **58** radicados que estaban duplicados o contenían información similar, los cuales fueron analizados para comprender los motivos que generaron uno o más requerimientos.

Solicitud por diferente canal: Misma solicitud que es radicada en diferentes canales de la UApA.

Cuando un usuario no está seguro del canal adecuado para su solicitud o desea utilizar múltiples canales (como correo electrónico, página web o SAC), es importante tener en cuenta lo siguiente para el SAC: la solicitud debe registrarse en Orfeo y el requerimiento en el SAC debe cerrarse para evitar duplicidades. En este trimestre, se trasladaron **06** solicitudes del Sistema de Atención al Ciudadano SAC2.0 a Orfeo, las cuales se contabilizaron una sola vez para no incrementar las cifras innecesariamente.

Solicitud duplicada por correo electrónico:

Según nuestro protocolo para la gestión de PQRSD, todas las solicitudes que ingresan a nuestros canales oficiales, en este caso, las que ingresan al correo de atencion@uapa-pae.gov.co, deben radicarse. Los ciudadanos, grupos de valor o de interés, pueden enviar la

misma solicitud en horarios o días diferentes, generado 1 o más radicados adicionales con el mismo asunto.

Para el segundo trimestre, hemos recibido **12 solicitudes** con una o más coincidencias enviadas al correo electrónico. Cabe resaltar que todos los requerimientos han sido radicados y respondidos con oportunidad.

5. Calidad en la respuesta.

Se realizó revisión aleatoria de los requerimientos gestionados por las diferentes áreas de la entidad, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora en la redacción de los oficios, tiempos de respuesta y la reducción de errores en la tipificación de los casos. La metodología para validar las respuestas de cada área incorpora los siguientes criterios:

- Correcta creación de la solicitud en el aplicativo Orfeo, garantizando una radicación integral de la información.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud, conforme a las directrices incluidas en la Ley 1755 de 2015.
- Calidad en la redacción y ortografía de los documentos, asegurando su comprensión, claridad y coherencia.
- Uso correcto de la herramienta Orfeo con el objetivo de lograr una gestión eficaz de las solicitudes.

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

Tabla 5. Análisis de calidad – Muestra aleatoria.			
DEPENDENCIA	N. DE RADICADO	TIPOLOGÍA	OBSERVACIONES
<i>Dirección General</i>	UAA2025ER001355240	Invitaciones	Comunicación de Carácter informativo en la que se invita a la capacitación sobre formación de Precios y programa de garantía de precios mínimos para compras públicas de productos en Colombia. No se evidencian errores de tipificación.
<i>Subdirección General</i>	UAA2025ER001204240	Derecho de Petición de Interés General	Reporte del informe financiero de la ETC Riohacha, no se registró asunto, sin embargo, se remitió la respuesta con las observaciones necesarias el diligenciamiento de la matriz. No se observan novedades, más allá del espacio entre atentamente y la firma.
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	UAA2025ER000891240	Derecho de Petición de Información	Comunicación particular en la que una ciudadana da a conocer su hoja de vida. Se brinda respuesta en los términos establecidos por la ley, indicando que no se realizan provisiones de cargo directo, sin embargo, se informa al usuario que debe estar atento a las convocatorias para proveer cargos de carrera administrativa a través de la Comisión

<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	UAA2025ER001514240	Denuncias	Nacional del Servicio Civil. En cuanto a la estructura la respuesta presenta errores de forma, como los radicados que quedaron al lado del código QR y no debajo.
<i>Subdirección de Análisis de Calidad e Innovación</i>	UAA2025ER000966240	Invitaciones	Invitación a la primera mesa departamento de compras públicas locales de productos agropecuarios en Boyacá. Comunicación de carácter informativo que no requiere respuesta. No se observan erros en la tipificación o en la gestión de la comunicación.
<i>Subdirección de Información</i>	UAA2025ER001665240	Derecho de Petición de Información – Ecosistema	No se observan novedades frente a la radicación de la solicitud que corresponde al eje temático ecosistema SiPAE, en cuando a la respuesta cumple en su totalidad con los parámetros necesarios de proyección y se responden las inquietudes referidas en el documento, se sugiere tener presente el espacio entre atentamente y la firma.
<i>Asesor de Planeación</i>	UAA2025ER001663240	Sugerencias	La Unidad Administrativa de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender a través del equipo de Política Pública remitió una solicitud de información al Ministerio de Educación Nacional, quienes nos copiaron el traslado que realizaron al territorio nacional. Comunicación Informativa. La ventanilla no tiene otras opciones para radicar este tipo de solicitudes bajo otro eje temático diferentes a Derechos de Petición al no estar relacionada con este eje se decidió tipificar como sugerencia.
<i>Asesor Jurídico</i>	UAA2025ER001635240	Procesos Judiciales	Solicitud de informe sobre el cumplimiento de la sentencia N. 073 de 2025 del 15 de mayo, remitida por el Juzgado Tercero Civil Especializado en Restitución de Tierras Montería - Córdoba. No se observan errores de tipificación, ni correcciones de forma en la respuesta enviada.

Fuente: SAC 2.0, ORFEO/ Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

6. Encuestas de satisfacción y su necesidad.

Los sistemas de atención de PQRSD permiten a la ciudadanía participar activamente en la evaluación de la interacción con la entidad, generando insumos valiosos para la toma de decisiones, para fortalecer este proceso, se requiere incorporar en la plataforma Orfeo un módulo, sección o apartado que facilite la recolección y análisis de encuestas de satisfacción, facilitando el análisis objetivo de los resultados.

Es fundamental comunicar de manera clara cómo los aportes ciudadanos influyen en los ajustes institucionales, generando confianza y motivando la participación de las partes interesadas. Esto incluye informar periódicamente sobre las acciones implementadas a partir de las sugerencias recibidas, reforzando el vínculo con los territorios y la ciudadanía en general.

Se recomienda avanzar en la implementación de esta funcionalidad, así como en estrategias que promuevan una cultura de retroalimentación constructiva. La falta de datos en el último trimestre evidencia la necesidad de optimizar los mecanismos de recolección que permitan establecer una base sólida para la mejora de la gestión y atención de PQRSD.

7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE.

En nuestro Sistema de Atención al Ciudadano Orfeo, se han radicado 08 solicitudes identificadas en el eje temático Ecosistema SiPAE, resumidas a continuación:

- **UAA2025ER000856240:** Recibida el 03 de abril de 2025, en el que la ETC Cundinamarca solicitando información general sobre el cargue y una asistencia técnica sobre los roles en la plataforma SigPAE, respondida el 08 de abril.
- **UAA2025ER000860240:** Solicitud de apoyo técnico socialización plataforma "PAEstar al día" realizada el 03 de abril por la Gobernación de Risaralda atendida el 07 de abril.
- **UAA2025ER000861240:** La ETC de Facatativá remite las fallas que han impedido el Reporte de Avances del Programa de Alimentación Escolar (PAE) - Vigencia 2025 en el aplicativo SiPAE, recibida el 03 de abril y atendida el 16 de abril.
- **UAA2025ER000980240:** La ETC de Malambo envía un oficio sobre el reporte en la plataforma SiPAE y los inconvenientes presentados, la Unidad responde la solicitud indicando la programación de la asistencia técnica para el 28 de abril de 2025.
- **UAA2025ER000996240:** La Secretaria de Educación de Amazonas solicita soporte técnico para el cargue de información en el aplicativo SiPAE radicada el 22 de abril, se dio respuesta por parte de la Unidad el 28 de abril indicando la fecha y hora de la asistencia técnica para el acompañamiento respectivo.
- **UAA2025ER001019240:** Solicitud de apoyo para cargue masivo en la plataforma SiPAE – ETC Caldas, recibida el 23 de abril de 2025, se remite respuesta de fondo, incluyendo los recursos necesarios para resolver cualquier inquietud, enviada el 05 de mayo de 2025.
- **UAA2025ER001277240:** Novedades en priorización de sedes en SiPAE y reporte de contratos en SiGE-PAE - PAE vigencias 2024 y 2025, remitida por la ETC Caquetá, radicada en Orfeo el 14 de mayo, respondida el 16 de mayo aclarando todas las inquietudes remitidas por la entidad.

- **UAA2025ER001665240:** Informe sobre las dificultades en el cargue de la información contractual en el ecosistema SIPAE, enviada por la ETC de Guainía, radicada en Orfeo el 17 de junio y respondida en término el 19 de junio aclarando las generalidades del proceso de cargue.

De igual forma, durante el segundo trimestre (01 de abril al 30 de junio de 2025), las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) realizaron un total de **169** solicitudes al correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co, discriminadas como se muestra a continuación:

7.1 Creación o Modificación de Usuario (15 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Creación o Modificación de Usuario
Bello	1
Casanare	1
Guainía	1
Magdalena	1
Medellín	1
Meta	1
Neiva	1
Palmira	1
Valle del Cauca	1
Ibagué	2
La Estrella	2
UApA	2
TOTAL	15

Fuente: Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

7.2 Asistencia Técnica (46 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Asistencia Técnica
Casanare	1
Cauca	1
Facatativá	1
Guaviare	1
Itagüí	1
Magangué	1
Maicao	1
Medellín	1
Quindío	1
Rionegro	1
Turbo	1
Vaupés	1
Villavicencio	1
Boyacá	2

Guainía	2
Quibdó	2
Sogamoso	3
Valle del Cauca	3
Chocó	5
TOTAL	30

Fuente: Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

7.3 Novedades (39 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	NOVEDADES
Amazonas	1
Apartado	1
Armenia	1
Bello	1
Bolívar	1
Buga	1
Cartago	1
chía	1
Choco	1
Córdoba	1
Magangué	1
Magdalena	1
Manizales	1
Piedecuesta	1
Quindío	1
Sincelejo	1
Tunja	1
Valle Del Cauca	1
Yopal	1
Casanare	2
Cundinamarca	2
Lorica	2
Medellín	2
Santander	2
Antioquia	3
Norte De Santander	3
Barranquilla	4
TOTAL	39

Fuente: Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

7.4 Información (85 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Información
Antioquia	1
Bolívar	1
Bucaramanga	1
Cali	1
Casanare	1
Chía	1
Choco	1
Córdoba	1
Duitama	1
Facatativá	1
Floridablanca	1
Guainía	1
Guaviare	1
Ipiales	1
Itagüí	1
La Estrella	1
Lorica	1
Magangué	1
Malambo	1
Riohacha	1
Rionegro	1
Turbo	1
Armenia	2
Manizales	2
Quibdó	2
Sabaneta	2
Santander	2
Atlántico	3
Vichada	3
Magdalena	6
Medellín	6
Quindío	6
Villavicencio	8
UApA	21
TOTAL	85

Fuente: Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRSD

Medir el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) es un aspecto fundamental para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. Implementar indicadores que evalúen el porcentaje de respuestas emitidas dentro de los términos legales y los plazos de oportunidad nos permite evaluar la eficiencia de los procesos asociados a la atención ciudadana y la gestión de PQRSD.

El establecimiento de estándares de respuesta claros y medibles no solo facilita la identificación de áreas de mejora dentro de la gestión de PQRSD, sino que también fomenta la transparencia y la rendición de cuentas. El seguimiento continuo del cumplimiento de estos plazos asegura que la ciudadanía reciba la información y la asistencia necesaria de manera oportuna, lo que contribuye directamente a incrementar la confianza en las instituciones públicas.

Adicionalmente, el uso de estos indicadores promueve una cultura de mejora continua en la Unidad, impulsando la optimización de procedimientos y la asignación eficiente de recursos. Por último, un enfoque centrado en la eficiencia de la respuesta fortalece nuestra relación Estado-ciudadano, fomentando un entorno de colaboración y respeto, y construyendo redes de información sólidas y confiables para la ciudadanía en general y los grupos de valor o de interés.

En este contexto, presentamos los resultados del indicador obtenido para el segundo trimestre del año en curso (con corte al 30 de junio): en el que se recibieron un total de **976 solicitudes**, de las cuales el **99.49%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

99,61% Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la ley durante el primer semestre 2025.

En comparación con el trimestre anterior, se evidencia una disminución porcentual en el indicador del **0,26%**, pasando del **99,75%** al **99,49%**. Este cambio se asocia principalmente a la necesidad de ajustes técnicos que requiere el aplicativo ORFEO con relación a los tiempos de respuesta explicada anteriormente, además de, un incremento en la cantidad de respuestas a la solicitud de los Planes de Financiamiento de los territorios, vinculados a la Subdirección General. Este escenario, aunque transitorio permitirá a las dependencias tomar medidas correctivas para continuar mejorando los tiempos de respuesta, así como optimizar la gestión de las PQRSD.

Recomendaciones

- Implementar laboratorios en Lenguaje Claro, Coherencia y redacción, dirigidos a los colaboradores y contratistas de la Unidad para fortalecer sus habilidades en producción de comunicaciones con el fin de que sean claras, concisas y accesibles para la ciudadanía, grupos de valor y de interés.
- Capacitar periódicamente a los funcionarios y contratistas de la Unidad sobre el uso correcto del sistema de atención al ciudadano Orfeo, alineados con el programa de capacitación anual.
- Realizar revisiones periódicas del proceso de gestión de PQRSD y hacer cambios basados en los resultados obtenidos y las necesidades identificadas, como por ejemplo plantillas tipo que promuevan la uniformidad, calidad y transparencia de la información.
- Ajustar los ejes temáticos conforme a las necesidades de información que tenga la Unidad, proponiendo mesas de trabajo conjuntas con las dependencias que la componen, con el fin de mejorar la calidad y registro de información que se brinda a la ciudadanía, grupos de valor o de interés.
- Continuar con la implementación de estrategias colaborativas con el área de comunicaciones, para difundir información relacionada con la gestión de PQRSD.
- Implementar ajustes técnicos que promuevan la participación de los ciudadanos como eje para la mejora continua de la atención, invitándolos a proporcionar retroalimentación y sugerencias con regularidad a través de las encuestas.
- Reconocer e incentivar a los colaboradores y contratistas que demuestren un alto compromiso y excelencia en la atención al ciudadano y la gestión de PQRSD.
- Establecer mesas de trabajo con Planeación y Comunicaciones para analizar los resultados y recomendaciones mencionadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el índice de desempeño institucional, específicamente en los temas relacionados con el servicio a la ciudadanía lo que permitirá crear acciones encaminadas al mejoramiento de la atención.

Aprobó: Marysol Méndez Cortés, Subdirectora Técnica de Gestión Corporativa 

Revisó: Rolando Palacios Gonzalez, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa 

Elaboró: Michael Andrés Riaño García, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa. 