



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

**JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**BOGOTÁ, OCTUBRE DE 2025**

## Contenido

Introducción .....	3
Términos y definiciones de las PQRSD .....	4
Objetivos del informe .....	5
Informe trimestral PQRSD.....	6
1. PQRSD recibidas en el tercer 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
8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRSD.....	17
9. Optimización del Sistema de Gestión de PQRSD (ORFEO) .....	18
9.1 Fortalecimiento de la Plataforma Técnica – Correcciones .....	18
9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento.....	18
9.3 Optimización de los Procesos de Comunicación y Respuesta .....	19
9.4 Sobre la Capacidad Estratégica.....	19
Recomendaciones Generales .....	20

## 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 julio y el 30 de septiembre 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](mailto: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/>.

## 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. Alinear 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

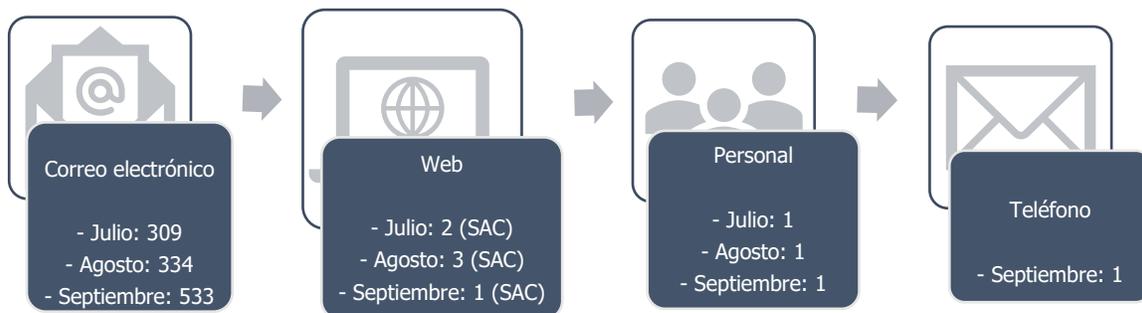
Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** durante el periodo comprendido entre 01 de julio y 30 de septiembre de 2025.

### 1. PQRSD recibidas en el tercer trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el tercer trimestre del año 2025 se recibieron y radicaron **1180** 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.

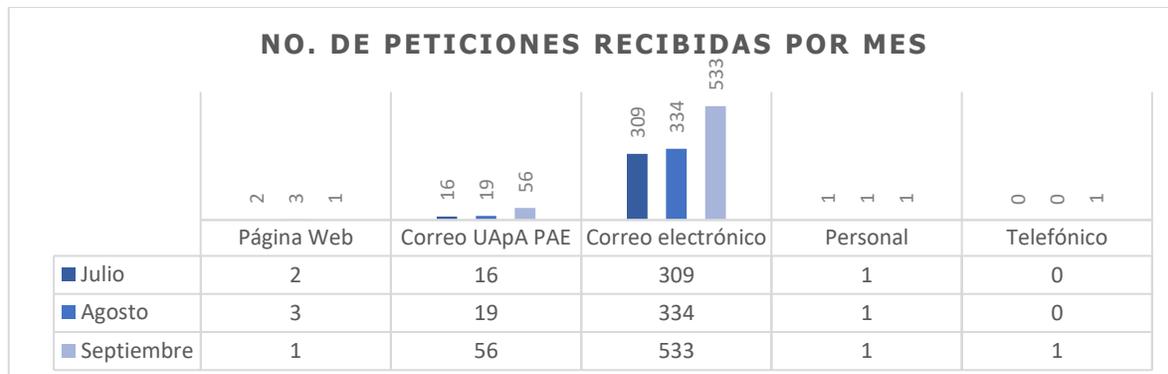
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **315** en julio, **336** en agosto y **529** en septiembre. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando incrementos mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

**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.

Canal	Julio	Agosto	Septiembre
<b>Correo Electrónico</b>	309	334	533
<b>Correo UApA - PAE CHIP</b>	16	19	56
<b>Página Web</b>	2	3	1



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

El correo electrónico [atencion@uapa-pae.gov.co](mailto:atencion@uapa-pae.gov.co), es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos o grupos de valor, representando el **92,38%** sobre el total de las peticiones recibidas durante el tercer (03) 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, tercer trimestre 2025.**

Requerimientos asignados a la UAPA	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<i>Asesor de Comunicaciones</i>	0	0	1	<b>1</b>
<i>Asesor de Planeación</i>	3	3	2	<b>8</b>
<i>Dirección General</i>	0	6	0	<b>6</b>
<i>Subdirección de Información</i>	5	5	8	<b>18</b>
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	23	24	32	<b>79</b>
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	35	29	51	<b>115</b>
<i>Asesor Jurídico</i>	53	71	122	<b>246</b>
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	70	112	153	<b>335</b>
<i>Subdirección General</i>	126	86	160	<b>372</b>
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>336</b>	<b>529</b>	<b>1180</b>

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

## 2.1 PQRSD por responder.

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

Radicalizados por finalizar	Asignados	En trámite
<i>Asesor de Planeación</i>	1	1
<i>Subdirección de Información</i>	4	1
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	9	4
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	18	7
<i>Asesor Jurídico</i>	19	10
<i>Subdirección General</i>	54	30
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	59	35
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>88</b>

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Para el cierre del tercer trimestre de 2025, de las **1180** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO); **164** se encontraban en estado *asignado* pendientes de respuesta y **88** *en gestión*.

## 2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

**Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.**

UAA2025ER001802240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 2 días de vencimiento.
UAA2025ER002132240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 1 día de vencimiento.
UAA2025ER002154240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 1 día de vencimiento.
UAA2025ER002232240	<b>Tipología:</b> Invitaciones Subdirección General 5 días de vencimiento.
UAA2025ER002475240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 11 días de vencimiento.

UAA2025ER002482240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 3 días de vencimiento.
UAA2025ER002483240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 3 días de vencimiento.
UAA2025ER002559240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 5 días de vencimiento.

**Fuente:** Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

La tabla anterior, nos muestra que ocho (08) 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.

En atención a los retrasos observados en la gestión de las solicitudes, es pertinente precisar que estos se deben principalmente a los procesos internos de revisión y validación implementados por la Subdirección General, ya que, tras el cambio de responsable en la dependencia, se ha adoptado una metodología de análisis más detallada para cada requerimiento, con el propósito de asegurar la calidad técnica y jurídica de las respuestas emitidas. Este enfoque, aunque implica un mayor tiempo de revisión, contribuye a fortalecer la coherencia, precisión y solidez de la información remitida a las entidades territoriales y demás partes interesadas.

Asimismo, es importante señalar que la mayoría de las solicitudes tramitadas corresponden a requerimientos derivados de comunicaciones institucionales previas. En otras palabras, se trata de respuestas a solicitudes generadas por la propia entidad hacia las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) con relación a la Planes de Financiamiento Territorial (PFT) y no de peticiones directas de la ciudadanía. En resumen, implica un proceso administrativo distinto al de las PQRSD tradicionales, con una dinámica de gestión más técnica y un flujo de revisión que puede incidir en los tiempos de respuesta.

Por otra parte, nos permitimos 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, lo que genera algunas diferencias en el cumplimiento de los plazos establecidos.

En este sentido se indica a la ciudadanía en general que en todo momento las solicitudes han sido respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, permitiendo así el cumplimiento normativo y la transparencia en los procesos. La Unidad continúa trabajando de manera activa para mejorar los tiempos de respuesta, buscando optimizar el sistema de revisión y aprobación con el fin de fomentar una mayor eficiencia.

Por último, se sugiere continuar trabajando activamente con los enlaces de cada dependencia para mejorar los tiempos de oportunidad y la calidad en las respuestas.

### 3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	N. PQRSD	% PART
<i>Sugerencias</i>	1	0	0	1	<b>0,08%</b>
<i>Otros</i>	0	2	1	3	<b>0,25%</b>
<i>Solicitudes del Congreso</i>	3	5	6	14	<b>1,19%</b>
<i>Procesos Judiciales</i>	4	7	5	16	<b>1,36%</b>
<i>Derecho de Petición de Consulta</i>	4	7	10	21	<b>1,78%</b>
<i>Tutelas</i>	14	12	25	51	<b>4,32%</b>
<i>Invitaciones</i>	9	22	26	57	<b>4,83%</b>
<i>Requerimientos Entes de Control</i>	14	18	38	70	<b>5,93%</b>
<i>Derecho de Petición de Información</i>	56	66	77	199	<b>16,86%</b>
<i>Derecho de Petición de Interés general</i>	205	195	348	748	<b>63,39%</b>
<b>N. SOLICITUDES POR MES</b>	<b>310</b>	<b>334</b>	<b>536</b>	<b>1180</b>	<b>100%</b>

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, 14 PQRSD, tipificadas así:

a) Radicado No. **UAA2025ER001875240**: Traslado por competencia de la Honorable Senadora María Fernanda Cabal Molina, en la que presentó una solicitud de información relacionada con los Programas de Alimentación Escolar, la cual fue radicada el 8 de julio de 2025. La petición fue atendida en los términos establecidos, fomentando la entrega oportuna de la información requerida.

b) Radicado No. **UAA2025ER001876240**: Honorable Senadora María Fernanda Cabal Molina radicó con fecha del 08 de julio de 2025, una solicitud de intervención para garantizar el servicio del PAE en los territorios. El requerimiento fue gestionado de conformidad con los procedimientos internos y respondido dentro de los plazos legales.

c) Radicado No. **UAA2025ER001975240**: Honorable Senadora Martha Isabel Peralta Epieyú remitió el 18 de julio de 2025 una comunicación solicitando insumos para la audiencia sobre la operación del Programa de Alimentación Escolar. La solicitud fue tramitada y respondida dentro del término legal, conforme a la Ley 1755 de 2015.

d) Radicado No. **UAA2025ER002116240**: El Honorable Senador Ariel Fernando Ávila Martínez presentó el 01 de agosto de 2025 un traslado de derecho de petición proveniente del Departamento Nacional de Planeación. La solicitud fue atendida conforme a los lineamientos normativos y los plazos establecidos en la normativa vigente.

e) Radicado No. **UAA2025ER002134240**: El Honorable Representante a la Cámara Hernán Darío Cadavid Márquez solicitó el 4 de agosto de 2025 información sobre los cargos y la aplicación de la Ley 2300 de 2023 en entidades territoriales. La comunicación fue gestionada dentro de los plazos de oportunidad, conforme al marco legal vigente.

f) Radicado No. **UAA2025ER002256240**: El Honorable Representante Juan Carlos Peñuela, a través de su Unidad de Trabajo Legislativo, radicó el 15 de agosto de 2025 un derecho de petición de información general, el cual fue atendido oportunamente por la Unidad.

g) Radicado No. **UAA2025ER002265240**: El Honorable Representante Juan Carlos Peñuela presentó una segunda solicitud el 19 de agosto de 2025, relacionada con la operación de los programas educativos. Esta fue respondida dentro del término legal establecido.

h) Radicado No. **UAA2025ER002392240**: El Honorable Senador Paulino Riascos solicitó, el 27 de agosto de 2025, un informe sobre la ejecución del Programa de Alimentación Escolar en distintas entidades territoriales. La respuesta fue emitida en tiempo, de acuerdo con los procedimientos administrativos aplicables.

i) Radicado No. **UAA2025ER002486240**: La Honorable Representante Jennifer Pedraza Sandoval radicó el 2 de septiembre de 2025 una petición trasladada oficialmente por el Congreso, relacionada con la gestión del PAE. La respuesta fue remitida y archivada conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

j) Radicado No. **UAA2025ER002542240**: La Honorable Senadora Paola Andrea Holguín Moreno solicitó, el 5 de septiembre de 2025, un informe en aplicación del artículo 258 de la Ley 2294 de 2023. La petición fue atendida y respondida por la Asesoría Jurídica dentro del término de oportunidad legal.

k) Radicado No. **UAA2025ER002678240**: El Honorable Representante Juan Daniel Peñuela radicó el 12 de septiembre su petición en la que solicitó información sobre los compromisos adquiridos con el Ministerio de Educación Nacional y Ministerio del Trabajo, la cual fue respondida en término.

l) Radicado No. **UAA2025ER002697240**: Honorable Senadora Paloma Valencia radicó el 15 de septiembre de 2025, un pliego de preguntas sobre el presupuesto y su ejecución presupuestal con relación al Programa de Alimentación Escolar para las vigencias 2019 a 2025. La respuesta fue emitida oportunamente y en los términos establecidos por la normativa.

m) Radicado No. **UAA2025ER002713240**: El Honorable Representante Juan Daniel Peñuela radicó el 16 de septiembre nuevamente, su petición en la que solicitó información sobre los compromisos adquiridos con el Ministerio de Educación Nacional y Ministerio del Trabajo, la cual fue respondida en término.

n) Radicado No. **UAA2025ER002733240**: La Honorable Representante Leider Alexandra Vásquez radicó el 16 de septiembre su solicitud de información sobre la calificación obtenida por las ETC, la apropiación de presupuestal, procedimiento para aumento de recursos en el departamento de Cundinamarca, con relación al PAE. La respuesta fue enviada en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Para este trimestre se recibieron 21 solicitudes de conceptos jurídicos o técnicos, así como consultas relacionadas con el Programa de Alimentación Escolar, lo que representó un incremento de 20 requerimientos de esta tipología con relación al periodo anterior.
- **Tutelas:** Se radicaron cincuenta y un (51) notificaciones judiciales cuyo eje temático fueron asignadas al asesor jurídico como tutelas, gestionadas a tiempo con un promedio de respuesta de 02 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 tercer trimestre del año 2025, un total de 57 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 70 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 tercer trimestre 2025, el número de solicitudes aumentó en 30, lo que representa un incremento del **75%** respecto al trimestre anterior.
- **Derecho de Petición de Información:** Con relación al reporte del primer trimestre de 2025, se observa una disminución porcentual del **17,7%** para este eje temático, lo que se traduce en 43 solicitudes menos que el periodo anterior.
- **Derecho de Petición de Interés General:** Los registros para este eje temático tuvieron un incremento de 142 peticiones adicionales, respecto al trimestre anterior, lo que representa un aumento del **23.43%** aproximadamente.

Por otra parte, el análisis de requerimientos en total para el tercer trimestre de 2025 respecto a la cantidad de solicitudes recibidas muestra un aumento del **20.9%** en comparación con el trimestre anterior. Este incremento representa en valores absolutos, **204 solicitudes**.

#### 4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el tercer trimestre de 2025, se registraron **412** 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 **160** ciudadanos, grupos de valor o interés y entes de control realizaron más de una solicitud. A continuación, se detalla la distribución de los requerimientos:

- **Solicitudes únicas y/o diferentes:** Se registraron **325** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.
- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron **87** 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 PQRS, todas las solicitudes que ingresan a nuestros canales oficiales, en este caso, las que ingresan al correo de [atencion@uapa-pae.gov.co](mailto: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 (PFT o Certificación de recursos), que para el trimestre se encontraron **89 casos de ETC, 48 otras entidades y 23 entes de control**.

Es necesario aclarar que, durante el tercer trimestre se tipificaron **15 solicitudes** con una o más coincidencias enviadas a través del correo electrónico, una vez radicadas se detectó una novedad en el Sistema de Gestión de PQRS (Orfeo), en la que generaban radicados diferentes para un mismo requerimiento. No obstante, dichas solicitudes fueron excluidas del reporte consolidado con el propósito de evitar incrementos injustificados en las cifras y garantizar la transparencia en la información estadística.

## 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
Dirección General	<b>UAA2025ER001815240</b>	Invitaciones	Invitación a Mesa de Alto Nivel. El radicado se generó el 03 de julio de 2025. Se reasignó al Asesor Jurídico, quien archiva la comunicación dejando nota aclaratorio de que se asistió en representación de la Dirección General conforme a lo señalado en el comunicado. No se evidencian errores de tipificación o de gestión.
Subdirección General	<b>UAA2025ER001799240</b>	Derecho de Petición - Interés General	Cierre como No Requiere Respuesta (NRR). La justificación del cierre es que era un archivo para revisión de formulación la cual fue revisada en la asistencia técnica. No obstante, no se observa en la nota la fecha y hora en que fue realizada la asistencia. Se sugiere revisar las notas de cierre para

			que haya una mayor claridad en la gestión y trazabilidad.
Subdirección de Fortalecimiento	<b>UAA2025ER001812240</b>	Derecho de Petición - Información	Petición reiterativa ya resuelta. Se aplica correctamente el Art. 19 de la Ley 1755/2015, archivando como No requiere respuesta. No se observan novedades de gestión.
Subdirección de Gestión Corporativa	<b>UAA2025ER001823240</b>	Sugerencias	Radicado del Sindicato SintreUApA con Sugerencias sobre el Ajuste al Manual de Funciones. La tipificación es correcta, se dio respuesta en termino. No se observan correcciones de forma o de ortografía.
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	<b>UAA2025ER001796240</b>	Derecho de Petición - Interés General	Petición de Tercera Revisión del PAE Chocó. Fue respondida en 10 días, cumpliendo con el término de ley (15 días). No se observan novedades de tipificación o errores de redacción, ni de ortografía.
Subdirección de Información	<b>UAA2025ER002175240</b>	Derecho de Petición - Interés General	Solicitud de aclaración sobre Boletín No. 06 de la UApA por parte de la ETC Sogamoso, se remite respuesta a los 7 días dando cumplimiento a los términos normativos. No se observan errores de tipificación, ni de ortografía.
Asesor Jurídico	<b>UAA2025ER001797240</b>	Tutelas	Notificación de Tutela (término de 1 día). Respuesta enviada en término al juzgado de Riohacha con los respectivos soportes. Sin novedades.
Asesor de Comunicaciones	<b>UAA2025ER002480240</b>	Solicitud De Información	Solicitud de entrevista por parte de la emisora ECOS de la Ciudad de Ibagué. Respuesta enviada en término con información clara y precisa indicando fecha y hora. No se observan novedades.
Asesor de Planeación	<b>UAA2025ER002155240</b>	Requerimientos Entes De Control	Enlace de planeación para la Unidad de Víctimas en la que solicitan información sobre el avance de ejecución presupuestal de proyectos dirigidos a población víctima. Respuesta enviada en término. No se evidencian errores de tipificación, forma o de fondo.

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

## 6. Encuestas de satisfacción y su necesidad.

Los sistemas de atención de PQRSD constituyen un espacio fundamental para la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de la gestión institucional. Con el objetivo de fortalecer estos procesos, la entidad contrato un componente técnico que apoye su implementación dentro del aplicativo Orfeo lo que permitirá mejorar la trazabilidad, análisis y gestión de las solicitudes, así como integrar un módulo de encuestas de satisfacción para el seguimiento y evaluación de la experiencia ciudadana.

En este sentido, la puesta en marcha de este componente facilitará el análisis objetivo de los resultados, aportando información clave para los procesos de planeación y ajuste institucional. De igual forma, se considera esencial comunicar de manera clara cómo los aportes ciudadanos se traducen en mejoras concretas, promoviendo una cultura de retroalimentación continua.

Esta implementación responderá a la necesidad evidenciada en el último trimestre de fortalecer los mecanismos de recolección de información, estableciendo una base sólida para una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

## 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 03 solicitudes identificadas en el eje temático Ecosistema SiPAE, resumidas a continuación:

- **UAA2025ER001888240:** La ETC de Fusagasugá solicitó un certificado SIPAE correspondiente a los subsistemas MiPAE y SiGEPAE el 10 de julio de 2025, la cual fue respondida el 14 de julio de 2025 con el radicado No. UAA2025EE002179210.
- **UAA2025ER001914240:** Solicitud de asistencia técnica para el cargue de información en infraestructura de las instituciones educativas de la ETC Villavicencio recibida el 14 de julio, respondida el 18 de julio de 2025 con radicado No. UAA2025EE002242210, indicando fecha y hora de la programación.
- **UAA2025ER001929240:** Recibida el 15 de Julio de 2025, en el que la ETC Caquetá solicita información sobre novedades en priorización de sedes en SiPAE y reporte de contratos en SiGE-PAE para las vigencias 2024 y 2025, respondida el 21 de julio con radicado UAA2025EE002395210.

## 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 tercer trimestre del año en curso (con corte al 30 de septiembre): en el que se recibieron un total de **1.180 solicitudes**, de las cuales el **99.32%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.



**99,32%** Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la ley durante el tercer semestre 2025.

En comparación con el trimestre anterior, se evidencia una disminución porcentual en el indicador del **0,17%**, pasando del **99,49%** al **99,32%**. 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.

## 9. Optimización del Sistema de Gestión de PQRSD (ORFEO)

A continuación, se presentan recomendaciones estratégicas, estructuradas en ejes de acción prioritarios, destinadas a mejorar la funcionalidad, eficiencia y experiencia de usuario del aplicativo de Gestión de PQRSD - Orfeo. Cabe mencionar que, estas propuestas se derivan del análisis de las novedades y oportunidades de mejora identificadas durante la actual vigencia.

### 9.1 Fortalecimiento de la Plataforma Técnica – Correcciones

Es fundamental priorizar la estabilidad y precisión del sistema para garantizar la confiabilidad en los procesos, motivo por el que es necesario atender las siguientes observaciones:

- **Resolución de incidencias críticas:** Se debe ejecutar un plan de acción para corregir los errores funcionales que interrumpen las rutas de trabajo, esto incluye la solución definitiva del fallo que impide continuar el flujo al rechazar una respuesta, la corrección de la alineación de tablas al convertir documentos a PDF, y la habilitación de la funcionalidad para actualizar las imágenes de firma de los usuarios, lo que permitirá mejorar la estabilidad del sistema, que es la base para cualquier mejora futura.
- **Optimización de la visualización y permisos:** Se recomienda ajustar la interfaz para solucionar el problema de la barra de menús en dependencias con nombres extensos, como SACI, mediante un rediseño responsivo o la implementación de abreviaturas. En igual medida, es crucial revisar y actualizar la matriz de permisos para impedir el cierre no autorizado de requerimientos, asegurando la integridad del registro y la trazabilidad de cada caso.

### 9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento

La información debe ser accesible, precisa y útil para la toma de decisiones. Por lo anterior, se sugiere:

- **Información de gestión en tiempo real:** El módulo de consultas debe reflejar la información operativa real, incluyendo los tiempos de respuesta (tanto en plazo como vencidos) de todos los radicados, incluso aquellos que han sido archivados. Esto proporcionará una métrica fidedigna del desempeño institucional. Como mejora adicional, se sugiere implementar filtros predeterminados para que los usuarios puedan focalizar su consulta en radicados de entrada y de salida, agilizando su acceso a la información relevante.
- **Alertas proactivas y semáforos visuales:** Para una gestión preventiva, el sistema debe generar notificaciones automáticas, preferiblemente por correo electrónico, cuando una petición esté próxima a vencer. Complementariamente, la representación visual de los estados (semáforos) debe ser rediseñada para ser más intuitiva y destacada, permitiendo identificar de un vistazo las prioridades y los casos críticos.

### 9.3 Optimización de los Procesos de Comunicación y Respuesta

Para agilizar la elaboración y el envío de respuestas es necesario reconocer el impacto que tiene sobre la eficiencia y la satisfacción del ciudadano, grupos de valor o de interés, es por esto por lo que se propone:

- **Centralización y gestión de plantillas:** Es recomendable activar y estabilizar la funcionalidad de plantillas (eliminando la etiqueta "Beta") para garantizar uniformidad y calidad en las respuestas. Además, se sugiere habilitar un permiso específico que permita a las dependencias crear, cargar y gestionar sus propias respuestas tipo, fomentando la autonomía y la estandarización de contenidos frecuentes.

### 9.4 Sobre la Capacidad Estratégica

Para una gestión integral que permanezca en el tiempo, se recomienda verificar la posibilidad de realizar las siguientes implementaciones.

- **Activación del módulo de gestión documental:** La puesta en marcha de este módulo es una oportunidad para estructurar formalmente el ciclo de vida de los documentos asociados a las PQRSD, mejorando la organización, la retención documental y la disposición final, en cumplimiento de la normativa archivística.
- **Robustecimiento del Registro de Peticionarios:** Se sugiere enriquecer el proceso de caracterización de los peticionarios al momento de crear una solicitud. Un formulario más completo y estructurado permitirá realizar análisis más profundos del ciudadano y sus necesidades, facilitando la segmentación, caracterización y la personalización de la gestión.

### Conclusión

La implementación progresiva de estas recomendaciones, iniciando por la estabilización técnica y avanzando hacia las mejoras funcionales y estratégicas, posicionará al aplicativo como una herramienta robusta y confiable con un enfoque que no solo resolverá las incidencias operativas actuales, sino que también sentará las bases para una gestión de PQRSD más ágil, transparente y orientada a la mejora continua de la Gestión Operativa Institucional

## Recomendaciones Generales

- Tener presente las recomendaciones brindadas en el informe de gestión de PQRSD para el segundo trimestre de 2025 con el fin de mantener los pilares de mejora continua como lo son: capacitación y capacidad humana (formación en lenguaje claro y uso de Orfeo), la estandarización de procesos (plantillas tipo, ajustes temáticos) y la retroalimentación (encuestas de satisfacción).
- Desarrollar indicadores en conjunto con el área de planeación en el que se identifiquen gestión oportuna, cantidad de solicitudes respondidas de fondo y dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente.
- Establecer mecanismos de alerta en conjunto con el componente técnico para evitar duplicidades en la radicación a través del asunto o peticionario en el aplicativo de gestión de PQRSD – Orfeo.
- Revisar los flujos de asignación, aprobación y respuesta internos en todas las dependencias, a través de la implementación de criterios de operación como un tiempo máximo para la proyección de respuesta, tiempo máximo para la revisión del documento, así como la aprobación (firma y envío).
- Redefinir los perfiles de los enlaces con el fin de promover espacios técnicos que faciliten la gestión de las PQRSD desde la creación de un usuario, remitentes, anulaciones y consulta dentro del aplicativo Orfeo.

**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