

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, DICIEMBRE 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 cuarto 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.....	17
7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE.	17
8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRSD.....	18
9. Optimización del Sistema de Gestión de PQRSD (ORFEO) ¡Error! Marcador no definido.	
9.1 Fortalecimiento de la Plataforma Técnica – Correcciones ¡Error! Marcador no definido.	
9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento.....	19
9.3 Optimización de los Procesos de Comunicación y Respuesta	20
9.4 Sobre la Capacidad Estratégica.....	20
Conclusiones	20
Recomendaciones Generales	211

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 octubre y el 31 de diciembre 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/>.

Términos y definiciones de las PQRS

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

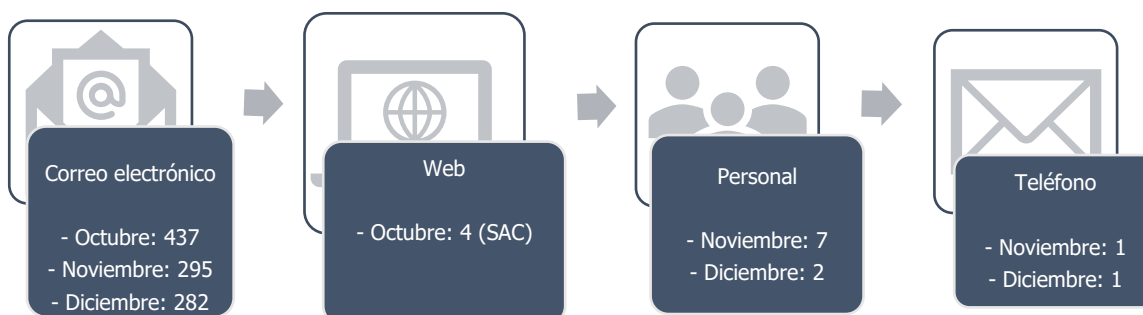
Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** durante el periodo comprendido entre 01 de octubre y 31 de diciembre de 2025.

1. PQRSD recibidas en el cuarto trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el cuarto trimestre del año 2025 se recibieron y radicaron **1029** PQRSD. Así mismo, Se informa a la ciudadanía que todas las peticiones fueron debidamente radicadas conforme a los registros generados; no obstante, a la fecha, algunas de ellas se encuentran aún pendientes de respuesta dentro de los términos establecidos por el aplicativo Orfeo.

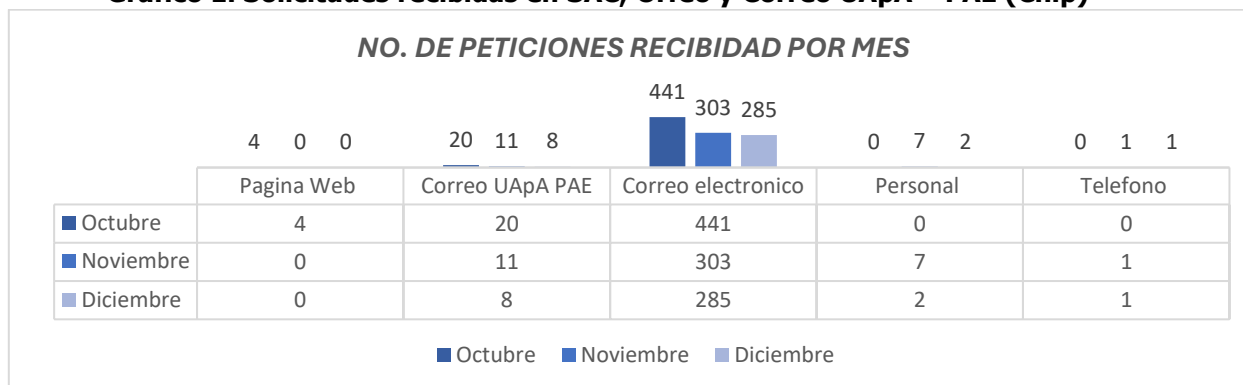
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **441** en octubre, en noviembre **303** y en diciembre **285**. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando una disminución mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

Imagen 1. PQRSD recibidas por mes



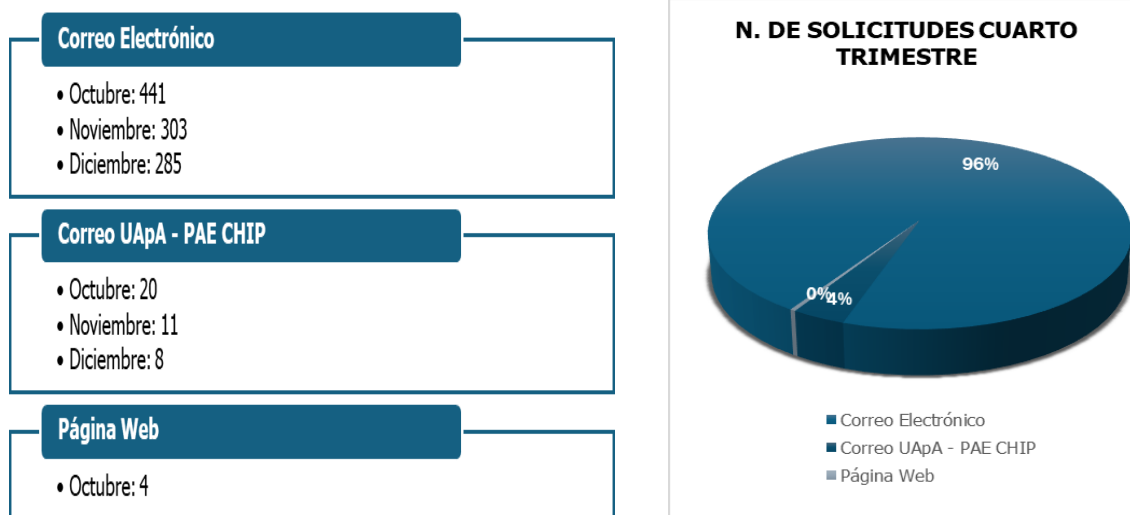
Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Aplicativo ORFEO Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

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 **96 %** sobre el total de las peticiones recibidas durante el cuarto (04) 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, cuarto trimestre 2025.

Requerimientos asignados a la UAPA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<i>Asesor de Comunicaciones</i>	0	1	0	1
<i>Asesor de Control Interno</i>	1	0	0	1
<i>Asesor de Planeación</i>	4	2	1	7
<i>Dirección General</i>	3	0	1	4
<i>Subdirección de Información</i>	19	16	3	38
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	31	34	42	107
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	54	32	13	99
<i>Asesor Jurídico</i>	73	51	43	167
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	140	88	89	317
<i>Subdirección General</i>	116	79	93	288
Total	441	303	285	1029

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

2.1 PQRSD por responder.

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

Radicados por finalizar	Asignados	En trámite
<i>Dirección General</i>	1	0
<i>Subdirección General</i>	3	2
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	1	0
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	1	2
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	3	0
Total	9	4

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Para el cierre del cuarto trimestre de 2025, de las **1029** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO); **9** se encontraban en estado *asignado* pendientes de respuesta y **4** *en gestión*.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2025ER003998240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Dirección General 5 días de vencimiento.
UAA2025ER003574240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 5 día de vencimiento.
UAA2025ER003723240	Tipología: Derecho de Petición de Información Subdirección General 11 día de vencimiento.
UAA2025ER003823240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 11 días de vencimiento.

UAA2025ER003968240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 2 días de vencimiento.
UAA2025ER003985240	Tipología: Requerimiento de Entes de Control Subdirección General 5 días de vencimiento.
UAA2025ER003994240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección General 5 días de vencimiento.
UAA2025ER003935240	Tipología: Derecho de Petición de Interés General Subdirección de Gestión Corporativa 16 días de vencimiento.

La tabla anterior, nos muestra que ocho (8) 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	N. PQRSD	% PART
<i>Otros</i>	2	0	1	3	0,29%
<i>Solicitudes del Congreso</i>	7	3	0	10	0,97%
<i>Procesos Judiciales</i>	5	8	10	23	2,24%
<i>Derecho de Petición de Consulta</i>	10	4	6	20	1,94%
<i>Tutelas</i>	13	15	14	42	4,08%
<i>Invitaciones</i>	44	16	5	65	6,32%
<i>Requerimientos Entes de Control</i>	19	9	9	37	3,60%
<i>Derecho de Petición de Información</i>	45	30	30	105	10,20%
<i>Derecho de Petición de Interés general</i>	296	218	210	724	70,36%
N. SOLICITUDES POR MES	441	303	285	1029	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, 10 PQRSD, tipificadas así:

a) Radicado No. **UAA2025ER002991240**: Solicitud de Informe, artículos 258 de la Ley 5ª de 1992 y 16 de la Ley 1909 de 2018, de la Honorable Senadora Paola Holguín, en la que presentó una solicitud de información relacionada con los Programas de Alimentación Escolar (PAE) a nivel Nacional, la cual fue radicada el 1

de octubre de 2025. El presente documento se archiva, teniendo en cuenta que se dio respuesta en término a la Senadora Paola Holguín.

b) Radicado No. **UAA2025ER003024240**: Honorable Senador de la República Fabián Díaz Plata radicó con fecha del 02 de octubre 02 de 2025, Petición – Denuncia – Presunto mal estado de la infraestructura de la Escuela Rural en la vereda Terraplén en el municipio de Puerto Wilches, Santander.

c) Radicado No. **UAA2025ER003113240**: Honorable Senadora Diana Patricia Grueso Zúñiga remitió el 08 de octubre de 2025 un traslado de petición del Señor Juan José Rodríguez Flórez, en calidad de vicepresidente de la Veeduría Ciudadana Somos Antioquia.

d) Radicado No. **UAA2025ER003215240**: La Honorable Senadora Jurídica Rosa Dory Chaparro Espinosa presentó el 16 de octubre de 2025 un Traslado por competencia – Derecho de petición de la H.S. María Angelica Guerra López (Programa de alimentación escolar PAE, municipio de Sincelejo). La solicitud fue atendida conforme a los lineamientos normativos y los plazos establecidos en la normativa vigente.

f) Radicado No. **UAA2025ER003246240**: El Representante a la Cámara por Boyacá - Jaime Raúl Salamanca Torres, a través de su Unidad de Trabajo Legislativo, radicó el 17 de octubre de 2025, una solicitud de concepto al Proyecto de Ley No. 245 de 2025 Cámara 'Por la cual se crean ambientes escolares alimentarios saludables en las modalidades de atención integral a la primera infancia e instituciones que brinden el servicio educativo en los niveles de educación inicial, básica y media, y en las instituciones en las que se ofrecen modalidades de atención en protección a niñas, niños y adolescentes, se modifica la ley 1355 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

g) Radicado No. **UAA2025ER003331240**: El Honorable Representante a la Cámara Departamento de Nariño Juan Daniel Peñuela Calvache presentó, radicó el 24 de octubre de 2025, un Derecho de petición de información. Esta fue respondida dentro del término legal establecido.

h) Radicado No. **UAA2025ER003336240**: La Honorable Senadora Paola Holguín Senadora de la República, radicó el 25 de octubre de 2025 - Referencia: Insistencia de Solicitud de Informe, artículos 258 de la Ley 5ª de 1992 y 16 de la Ley 1909 de 2018... La respuesta fue emitida en tiempo, de acuerdo con los procedimientos administrativos aplicables.

i) Radicado No. **UAA2025ER003480240**: El Honorable Senador de la Republica Jairo Alberto Castellanos Serrano, radicó el 07 de noviembre de 2025 una petición de trasladada Traslado sobre la Proposición Nro. 06 de 2025 (Comisión Tercera Senado). Radicado DNP No. 20256631006222.

j) Radicado No. **UAA2025ER003516240**: El Honorable Representante a la Cámara Departamento de Nariño Juan Daniel Peñuela Calvache solicitó el 11 de noviembre de 2025, Derecho de petición- Solicitud Mesa Técnica, se elevó formalmente una solicitud de Mesa Técnica de manera presencial con el director de la UAPA proponiendo fuera martes 18 de noviembre o 19 de noviembre de 2025 en mi oficina 315b – 316 b del Edificio Nuevo del Congreso de la República.

k) Radicado No. **UAA2025ER003656240**: El Honorable Senador de la Republica Jonathan Pulido Hernández radicó el 24 de noviembre su petición - Derecho de petición de información y documentos, Contratos y convenios suscritos con el Consejo Regional Indígena del Cauca- CRIC.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Para este trimestre se recibieron 20 solicitudes de conceptos jurídicos o técnicos, así como consultas relacionadas con el Programa de Alimentación Escolar, lo que representó un incremento de 1 requerimientos de esta tipología con relación al periodo anterior.
- **Tutelas:** Se radicarón cuarenta y dos 42 notificaciones judiciales. De estas, 40 fueron asignadas al asesor jurídico como tutelas, mientras que 1 fue remitida a la Subdirección de Fortalecimiento y 1 a la Subdirección General. Todas fueron gestionadas oportunamente, con un promedio de respuesta de cuatro 04 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 radicarón durante el cuarto trimestre del año 2025, un total de 65 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, Oficina asesora de Planeación, Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación, Oficina Asesora jurídica y Subdirección General según su competencia.
- **Requerimientos antes de control:** Durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 37 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 cuarto trimestre 2025, el número de

solicitudes disminuyeron en 33, lo que representa una reducción aproximada del 47% respecto al trimestre anterior.

- **Derecho de Petición de Información:** Se radicaron durante el cuarto trimestre de 2025 un total de 105 solicitudes. Se observa una disminución porcentual aproximada del 47% para este eje temático, lo que se traduce en 94 solicitudes menos que el periodo anterior.
- **Derecho de Petición de Interés General:** Los registros para este eje temático desmulleron de **24** peticiones adicionales, respecto al trimestre anterior, lo que representa una reducción del **3,2%** aproximadamente.

Por otra parte, el análisis de requerimientos en total para el cuarto trimestre de 2025 respecto a la cantidad de solicitudes recibidas muestra una **disminución aproximada del 14,6%** en comparación con el trimestre anterior. Esta variación representa, en valores absolutos, **152 solicitudes menos**.

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el cuarto trimestre de 2025, se registraron **44** 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 **2** 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 **2** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.
- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron **40** radicados que estaban duplicados o contenían información similar, los cuales fueron analizados para comprender los motivos que generaron uno o más requerimientos.

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, deben radicarse. Los ciudadanos, grupos de valor o de interés, pueden enviar la misma solicitud en horarios o días diferentes, generando 1 o más radicados adicionales con el mismo asunto (PFT o Certificación de recursos), que para el trimestre se encontraron **40 casos de ETC, 2 otras entidades y 2 entes de control**.

Es necesario aclarar que, durante el cuarto trimestre se tipificaron **44 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	UAA2025ER003052240	Derecho de Petición - Interés General	Cierre como No Requiere Respuesta (NRR). El presente trámite no requiere respuesta toda vez que se trata de acuse de recibido a información enviada por la UApA; por tanto, es de carácter informativo. Bajo este contexto, y en aplicación al principio de economía procesal se procede a realizarse el respectivo cierre.
Subdirección General	UAA2025ER004005240	Derecho de Petición - Interés General	Respuesta a radicado, revisión PFT 2026 Cundinamarca Dando respuesta a su radicado UAA2025ER004005240 del 31 de diciembre de 2025, desde la Unidad, se informó que una vez revisada la información suministrada por la ETC Cundinamarca en el Plan Financiero Territorial – PFT 2026.
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2025ER003096240	Derecho de Petición - Información	Mediante el Sistema de Atención al Ciudadano - ORFEO, se radicó a esta entidad, traslado efectuado de parte del Ministerio de Educación Nacional mediante comunicación No. 2025-EE-292401; a través del cual, se coloca en conocimiento la petición elevada por la representante legal de la empresa LE & VE ALIMENTOS MACSOL SAS

Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2025ER003507240	Derecho de Petición – Consulta	Se da respuesta Operaciones Recíprocas, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido por la Contaduría General de la Nación – CGN y de acuerdo con la información solicitada por el Departamento del Caquetá.
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	UAA2025ER003588240	Invitación	Corresponde a la convocatoria de las entidades de orden departamental en Santander, para ser parte del Comité de SAN, que se llevó a cabo el 19 de noviembre de 2025, y cuya copia de invitación se allega a la UAyA vía traslado por competencias por parte del MEN el día 25 de noviembre de 2025.
Subdirección de Información	UAA2025ER003271240	Derecho de Petición - Información	Solicitud de información Base de establecimientos que hacen parte del Plan de Alimentación Escolar.
Asesor Jurídico	UAA2025ER003516240	Solicitudes de Congreso	Se da Respuesta solicitud mesa técnica - Formalización Laboral. Dentro de los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, y en correlación con lo establecido en el artículo 285 de la Ley 5 de 1992, por medio del presente nos permitimos dar respuesta a su solicitud de realización de mesa técnica sobre el proceso de formalización laboral de las personas manipuladoras de alimentos del Programa de Alimentación Escolar.
Asesor de Comunicaciones	UAA2025ER003436240	Derecho de Petición - Interés General	Se contesto la encuesta de la cual se anexa soporte se da tramite del archivo.

Asesor de Planeación	UAA2025ER003705240	Derecho de Petición - Interés General	En atención a la comunicación identificada con el radicado DGDHP 20255900819981, y en complemento al correo remitido previamente, nos permitimos informar que se realizó la revisión de la matriz F-CA-02.
----------------------	---------------------------	---------------------------------------	--

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 el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO no se han radicado solicitudes relacionadas con el eje temático Ecosistema SiPAE durante el cuarto trimestre de 2025.

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 (PQRS) 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 PQRS.

El establecimiento de estándares de respuesta claros y medibles no solo facilita la identificación de áreas de mejora dentro de la gestión de PQRS, 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 cuarto trimestre del año en curso (con corte al 31 de diciembre): en el que se recibieron un total de **1.029 solicitudes**, de las cuales el **99.22%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.



99,22% 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 PQRS.

9. Optimización del Sistema de Gestión de PQRS (ORFEO)

Se presentan recomendaciones técnicas estructuradas en ejes de acción prioritarios, orientadas a optimizar la funcionalidad, eficiencia operativa y usabilidad del aplicativo de Gestión de PQRS – Orfeo. Estas recomendaciones se derivan del análisis de las incidencias registradas, los riesgos identificados y las oportunidades de mejora evidenciadas durante la vigencia evaluada.

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:

Se hace necesario fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias involucradas en la gestión de PQRS, mediante la definición de flujos claros de trabajo y la implementación de alertas automáticas que faciliten el seguimiento oportuno de cada requerimiento. Lo anterior permitirá identificar cuellos de botella, prevenir reprocesos y asegurar la correcta asignación de responsabilidades en cada etapa del trámite.

Asimismo, se recomienda realizar un diagnóstico integral del proceso de gestión de PQRS, que permita evaluar su desempeño, identificar oportunidades de mejora y establecer indicadores de medición que respalden la toma de decisiones, garantizando una gestión más eficiente, coordinada y orientada al ciudadano.

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

Con el fin de mejorar la oportunidad, claridad y coherencia de las respuestas emitidas, y considerando su impacto directo en la percepción y satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor, se proponen las siguientes acciones:

- **Estandarización y control de calidad de las respuestas:**

Se recomienda fortalecer el uso de lineamientos institucionales para la elaboración de respuestas, definiendo criterios mínimos de contenido, lenguaje claro y enfoque ciudadano. Esto permitirá asegurar uniformidad, reducir reprocesos y garantizar coherencia en la comunicación institucional, independientemente de la dependencia responsable.

- **Gestión colaborativa de contenidos frecuentes:**

Se sugiere implementar un esquema controlado para la construcción y actualización de respuestas tipo, que facilite el intercambio de buenas prácticas entre dependencias, promueva la autonomía operativa y asegure la validación previa de los contenidos, contribuyendo a una atención más ágil y consistente.

9.4 Sobre la Capacidad Estratégica

Con el propósito de consolidar una gestión integral, sostenible en el tiempo y alineada con los objetivos institucionales, se recomienda evaluar la viabilidad de implementar las siguientes acciones estratégicas:

- **Consolidación de la gestión documental asociada a las PQRSD:**

La implementación del módulo de gestión documental permitirá organizar de manera estructurada el ciclo de vida de los documentos, garantizando su adecuada clasificación, conservación y disposición final, en concordancia con la normativa archivística vigente y fortaleciendo la trazabilidad de la información.

- **Mejoramiento del registro y análisis de la información del peticionario:**

Se propone fortalecer el registro de datos de los peticionarios mediante formularios más completos y estandarizados, que faciliten la caracterización, segmentación y análisis de la información. Esto permitirá comprender mejor las necesidades de la ciudadanía, apoyar la toma de decisiones y orientar la gestión institucional hacia una atención más focalizada y eficiente.

Conclusiones

El análisis de la gestión de PQRSD y del funcionamiento del aplicativo Orfeo permitió identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, la trazabilidad de la información y la calidad en la atención a la ciudadanía.

En conjunto, implementación de las recomendaciones planteadas contribuirá a optimizar los procesos internos, mejorar la articulación entre dependencias y fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, favoreciendo el cumplimiento de los tiempos legales y la transparencia institucional.

Recomendaciones Generales

Fortalecer los tiempos de respuesta mediante ajustes operativos y técnicos
Implementar mejoras en la parametrización del aplicativo ORFEO para que los plazos se midan en días hábiles y no en horas, y establecer alertas automáticas previas al vencimiento. Esto permitirá reducir los casos de incumplimiento del estado de oportunidad.

Optimizar la coordinación interdependencias para la gestión de PQRSD

Formalizar mesas de trabajo periódicas con los enlaces de cada dependencia para revisar cargas de trabajo, cuellos de botella y buenas prácticas. Esto contribuirá a una asignación más equilibrada de los requerimientos y a una mejora continua en la oportunidad y calidad de las respuestas.

Fortalecer los canales digitales y prevenir duplicidades. Promover activamente el uso del correo electrónico institucional y la página web como canales preferentes, acompañado de mensajes pedagógicos para evitar el envío de solicitudes por múltiples canales. Adicionalmente, implementar validaciones automáticas en ORFEO para detectar solicitudes duplicadas y reducir la sobrecarga administrativa.

Implementar y socializar el módulo de encuestas de satisfacción. Poner en marcha el componente de encuestas de satisfacción dentro de ORFEO y definir un protocolo de análisis periódico de resultados. Esto permitirá medir la experiencia del ciudadano, identificar oportunidades de mejora en el servicio y retroalimentar a las dependencias sobre su desempeño en la atención de PQRSD.

Aprobó: Marysol Méndez Cortés, Subdirectora Técnica de Gestión Corporativa

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

Elaboró: Mayerly vargas Saenz, Secretaria Ejecutiva, Subdirección de Gestión Corporativa 