

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS
ENERO, FEBRERO Y MARZO**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, MARZO DE 2026

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.....	8
2.1 PQRSD por responder.....	8
2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.....	9
3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.	13
4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.	17
5. Calidad en la respuesta.	18
6. Encuestas de satisfacción y su necesidad.....	20
7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE.	21
8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRSD.....	18
9. Optimización del Sistema de Gestión de PQRSD (ORFEO)	
9.1 Fortalecimiento de la Plataforma Técnica – Correcciones	iError! Marcador no definido.
9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento.....	23
9.3 Optimización de los Procesos de Comunicación y Respuesta	20
9.4 Sobre la Capacidad Estratégica.....	20
Conclusiones	20
Recomendaciones Generales	241

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 enero y el 31 de marzo de 2026. 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 enero y 31 de marzo de 2026.

1. PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2026.

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el primer trimestre del año 2026 se recibieron y radicaron **1698** 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.

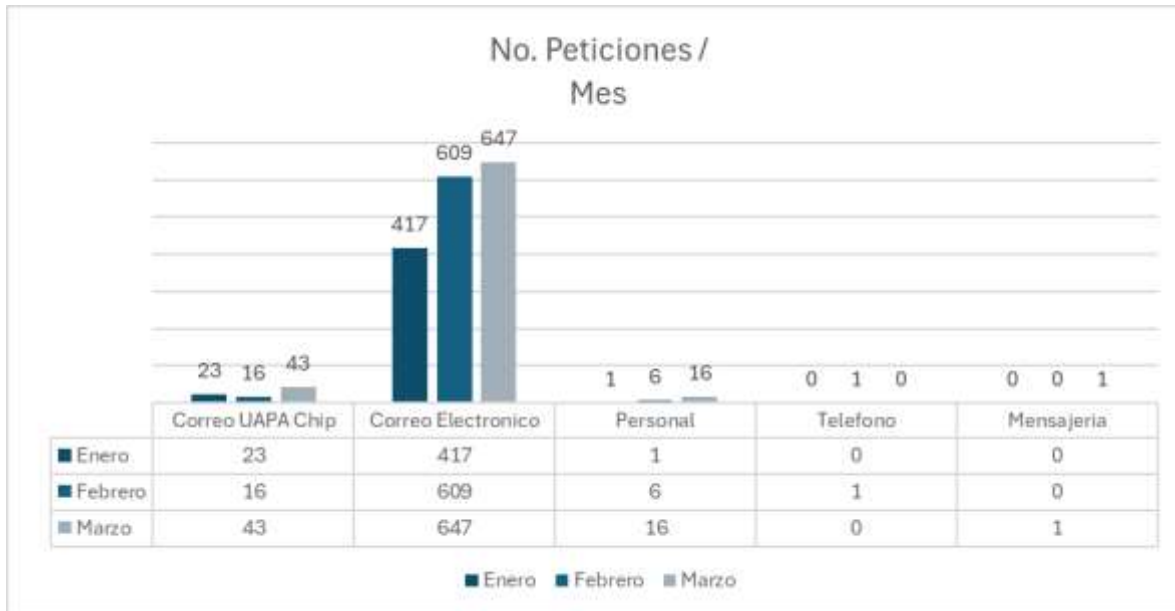
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **418** en enero, en febrero **616** y en marzo **664**. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando una disminución mensual en la cantidad de solicitudes recibidas.

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.

Correo Electronico

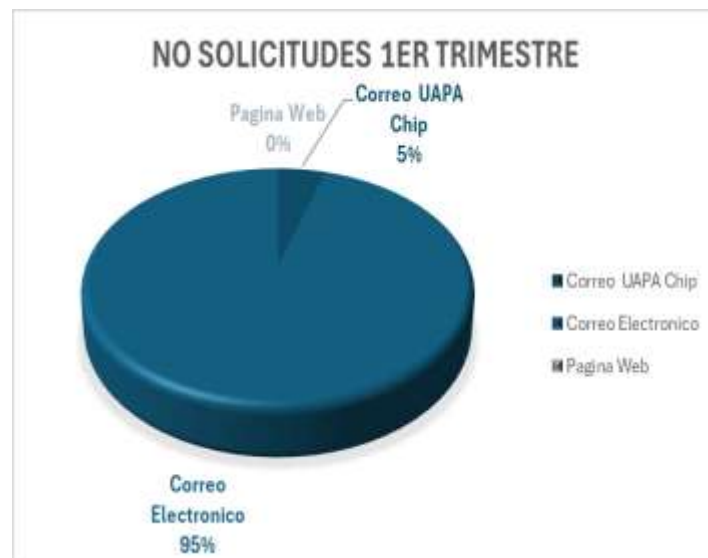
Enero	212
Febrero	609
Marzo	657

Correo UAPA Chip

Enero	23
Febrero	16
Marzo	43

Página Web

Enero	0
Febrero	0
Marzo	0



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 95% sobre el total de las peticiones recibidas durante el primer (01) trimestre del año 2026, 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, primer trimestre 2026.

Requerimientos asignados a la UAPA	Enero	Febrero	Marzo	Total
<i>Asesor de Comunicaciones</i>	1	1	0	2
<i>Asesor de Control Interno</i>	2	0	0	2
<i>Asesor de Planeación</i>	2	1	6	9
<i>Dirección General</i>	1	6	1	8
<i>Subdirección de Información</i>	8	2	15	25
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	61	56	33	150
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	15	52	39	106
<i>Asesor Jurídico</i>	47	72	62	181
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	68	185	369	622
<i>Subdirección General</i>	212	238	139	589
<i>Dependencia de soporte apoyo</i>	1	3	0	4
Total	418	616	664	1698

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

2.1 PQRSD por responder.

Tabla 2. Radicados primer trimestre 2026, pendientes de respuesta o finalizar.

Radicados por finalizar	Asignados	En trámite
<i>Dirección General</i>	0	0
<i>Subdirección General</i>	66	3
<i>Asesor Jurídico</i>	14	1
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	156	6
<i>Asesor Planeación</i>	5	0
<i>Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación</i>	23	1
<i>Subdirección de Información</i>	6	0
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	7	4
Total	277	15

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa, ([extraído de ORFEO con fecha del 07 de abril de 2026 a las 10:36 am](#)).

Para el cierre del primer trimestre de 2026, de las **1697** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO); 277 se encontraban en estado *asignado* pendientes de respuesta y **15** *en gestión*.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2026ER000195240	Tipología: Solicitudes De Congreso Subdirección General 7 días de vencimiento
UAA2026ER000219240	Tipología: Solicitudes De Congreso Subdirección General 3 días de vencimiento
UAA2026ER000191240	Tipología: Derecho de petición de Información Asesor Jurídica 2 días de vencimiento
UAA2026ER000170240	Tipología: Solicitudes De Congreso Subdirección General 6 días de vencimiento
UAA2026ER000176240	Tipología: Solicitudes De Congreso Subdirección General 6 días de vencimiento
UAA2026ER000329240	Tipología: Derecho de petición de Interés General Subdirección General 6 días de vencimiento
UAA2026ER000836240	Tipología: Requerimientos Entes De Control Subdirección General 1 días de vencimiento
UAA2026ER000763240	Tipología: Derecho de petición de Información

Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación
1 días de vencimiento

UAA2026ER000488240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Subdirección General
12 días de vencimiento

UAA2026ER000761240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación
1 días de vencimiento

UAA2026ER000757240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Asesor Jurídico
2 días de vencimiento

UAA2026ER000623240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Subdirección General
6 días de vencimiento

UAA2026ER000764240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación
1 días de vencimiento

UAA2026ER000507240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Subdirección De Gestión Corporativa
1 días de vencimiento

UAA2026ER000545240 **Tipología:** Derecho de petición – Consulta
Dirección General
4 días de vencimiento

UAA2026ER000645240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Asesor de Comunicaciones
1 días de vencimiento

UAA2026ER000782240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General
Subdirección General
1 días de vencimiento

UAA2026ER000582240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General

Subdirección De Fortalecimiento
8 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000678240 Subdirección De Fortalecimiento
5 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000860240 Subdirección General
4 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000761240 Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación
3 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000730240 Subdirección De Fortalecimiento
8 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000696240 Subdirección De Fortalecimiento
11 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001004240 Asesor Jurídica
6 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000871240 Subdirección General
11 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER000791240 Subdirección De Fortalecimiento
2 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Información
UAA2026ER001256240 Asesor Jurídica
1 días de vencimiento

UAA2026ER001366240 **Tipología:** Derecho de petición de Interés General

Asesor De Planeación
2 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001316240 Subdirección De Gestión Corporativa
1 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001310240 Subdirección De Fortalecimiento
6 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001278240 Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación
7 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001331240 Subdirección De Fortalecimiento
5 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001059240 Subdirección De Fortalecimiento
19 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001406240 Subdirección De Fortalecimiento
3 días de vencimiento

Tipología: Derecho de petición de Interés General
UAA2026ER001206240 Subdirección De Gestión Corporativa
13 días de vencimiento

La tabla anterior, nos muestra que treinta y cinco (35) 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	Enero	Febrero	Marzo	N. PQRSD	% PART
<i>Otros</i>	2	1	0	3	0,12%
<i>Solicitudes del Congreso</i>	6	1	2	9	0,53%
<i>Procesos Judiciales</i>	4	11	6	21	1,24%
<i>Derecho de Petición de Consulta</i>	3	12	7	22	1,30%
<i>Tutelas</i>	11	25	26	62	3,65%
<i>Invitaciones</i>	4	14	39	57	3,36%
<i>Requerimientos Entes de Control</i>	14	13	30	57	3,36%
<i>Derecho de Petición de Información</i>	33	32	31	96	5,66%

<i>Derecho de Petición de Interés general</i>	341	507	523	1371	80,79%
N. SOLICITUDES POR MES	418	616	664	1698	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, 8 PQRS, tipificadas así:

a) Radicado No. UAA2026ER000170240: Derecho de petición articulado 23 de la Constitución Política de Colombia concordante con la Ley 1755 del año 2015. Solicitud realizada por el Representante a la Cámara doctor David Suarez Chadid del Departamento de Sucre, en la que presentó una solicitud de información relacionada con la auditoria que se realizó en la ciudad de Sincelejo de los recursos asignados al programa de alimentación escolar, la cual fue radicada el 20 de enero de 2026. El presente documento se archiva, teniendo en cuenta que se dio respuesta en término al Representante a la Cámara doctor David Suarez Chadid.

b) Radicado No. UAA2026ER000176240: DERECHO DE PETICIÓN ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991, LEY 1755 DE 2015 Y ARTÍCULO 258 DE LA LEY 5 DE 1992. Solicitud realizada por el Representante a la Cámara doctor Juan Daniel Peñuela Calvache del Departamento de Nariño, en la que presentó una solicitud de información a la Unidad Alimentos para Aprender (UAPA) informar cuantas manipuladoras hay registradas y contratadas por cada uno de los operadores del PAE que ejecutan el programa en las jurisdicciones del departamento de Nariño e informar cuanto es el salario de una manipuladora en cada una de las vigencias correspondientes a 2024 y 2025, como las proyecciones a devengar para las vigencias 2026 y 2027.

Así mismo el cumplimiento Art. 69 Ley 2466 de 2024 y el estado de cumplimiento de la reglamentación y el qué acciones de supervisión está realizando la UAPA sobre las ETC de Nariño para asegurar que los operadores cumplan con la formalización laboral exigida por la Ley, la cual fue radicada el 21 de enero de 2026. El presente documento se Rechaza.

c) Radicado No. UAA2026ER001176240: Solicitud de Información Censo de Personal Manipulador de Alimentos en la Operación del Programa de Alimentación Escolar Vigencia 2026. Solicitud de información respecto al censo de las Personas Manipuladoras de Alimentos vinculadas al Programa de Alimentación Escolar, la cual fue radicada el 09 de marzo de 2026. El presente documento se archiva, teniendo en cuenta que se dio respuesta en término al Representante a la Cámara doctor Juan Daniel Peñuela Calvache.

d) Radicado No. UAA2026ER000195240: Traslado por competencia Radicado No. 05EE2026100000000001921. Solicitud acorde con lo dispuesto en el artículo 258° de la Ley 5ª de 1992 por la HS Norma Hurtado. Conforme al cuestionario remitido, la siguiente pregunta indica: El Artículo 69 establece un plazo de cuatro años para formalizar al 100% de las manipuladoras del PAE (iniciando con un 25% en 2025). ¿En qué estado se encuentra el estudio técnico que define si la vinculación será directamente a la nómina estatal a través de la UAPA o si seguirá a cargo de los entes territoriales (ETC) bajo nuevas reglas contractuales?

La cuál fue radicada el 22 de enero de 2026. El presente documento se archiva, teniendo en cuenta que se dio respuesta en término a la Honorable Senadora Norma Hurtado.

f) Radicado No. UAA2026ER000219240: Traslado por competencia Radicado No. 05EE2026100000000001921. Solicitud acorde con lo dispuesto en el artículo 258° de la Ley 5ª de 1992 por la HS Norma Hurtado. Conforme al cuestionario remitido, la siguiente pregunta indica: El Artículo 69 establece un plazo de cuatro años para formalizar al 100% de las manipuladoras del PAE (iniciando con un 25% en 2025). ¿En qué estado se encuentra el estudio técnico que define si la vinculación será directamente a la nómina estatal a través de la UAPA o si seguirá a cargo de los entes territoriales (ETC) bajo nuevas reglas contractuales?

La cuál fue radicada el 23 de enero de 2026. El presente documento se archiva, teniendo en cuenta que se dio respuesta en término a la Honorable Senadora Norma Hurtado.

g) Radicado No. UAA2026ER000373240: Traslado de petición de 2025-ER-0479391. Solicitud de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 20111, respetuosamente se da traslado de la comunicación suscrita por el Honorable Representante Cristian Danilo Avendaño Fino, en la cual solicita información relacionada con "(...) los proyectos estratégicos correspondientes al territorio del departamento de Santander consignados en: Contrato Plan Santander, Pacto Funcional Santander, Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026"; para que, en el marco de las competencias de su cartera a cargo, dé respuesta directa al peticionario, sobre la petición en mención y en especial sobre los siguientes proyecto Programa de Alimentación Escolar. La cuál fue radicada el 30 de enero de 2026. El presente documento se reasigna para realizar tramite y respuesta al Representante Cristian Danilo Avendaño Fino.

h) Radicado No. UAA2026ER001006240: La Honorable Senadora Angélica Liseth Lozano Correa, radica el 27 de febrero de 2026. solicitud de información sobre el trabajo digno y los contratos de prestación de servicios en el poder ejecutivo del orden nacional. La peticionaria solicita información relacionada con contratos de prestación de servicios, personal de planta, pagos de honorarios, formalización laboral y listas de elegibles, correspondientes a las vigencias 2023, 2024, 2025 y lo

corrido de 2026. *El presente documento se archiva, teniendo en cuenta que se dio respuesta en término a la Honorable Senadora Angélica Liseth Lozano Correa.*

i) Radicado No. UAA2026ER001089240: Requerimiento información presupuestal y contable para el fenecimiento de la cuenta general del presupuesto y del tesoro y la situación financiera (balance general) de la nación, vigencia fiscal 2025. Solicitud de información presupuestal y contable y la cuenta para el Fenecimiento de la Cuenta General del Presupuesto y del Tesoro. *La cuál fue radicada el 04 de marzo de 2026. El presente documento se archiva teniendo en cuenta que se dio respuesta en término al doctor Víctor Andrés Trujillo Tovar.*

- **Derechos de Petición de Consulta:** Para este trimestre se recibieron 22 solicitudes de conceptos jurídicos o técnicos, así como consultas relacionadas con el Programa de Alimentación Escolar, lo que representó un incremento de 2 requerimientos de esta tipología con relación al periodo anterior.
- **Tutelas:** Se radicaron 62 fueron asignadas al asesor jurídico como tutelas, mientras 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 radicaron durante el primer trimestre del año 2026, 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, Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación, Oficina Asesora jurídica, Subdirección General y Subdirección de Corporativa según su competencia.
- **Requerimientos entes de control:** Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron 57 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 primer trimestre 2026, el número de solicitudes aumento en 20, lo que representa un aumento aproximado del 54% respecto al trimestre anterior.
- **Derecho de Petición de Información:** Se radicaron durante el primer trimestre de 2026 un total de 96 solicitudes. Se observa una disminución para este eje temático, lo que se traduce en 11 solicitudes menos que el periodo anterior.

- **Derecho de Petición de Interés General:** Los registros para este eje temático fueron de **1.371 peticiones** durante el periodo evaluado, evidenciando un comportamiento significativo en la demanda de este tipo de solicitudes.
- Por otra parte, el análisis de requerimientos en total para el primer trimestre de 2026 respecto a la cantidad de solicitudes recibidas muestra una **disminución** aproximada del 65% en comparación con el trimestre anterior. Esta variación representa, en valores absolutos, 669 **solicitudes más**.

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el primer trimestre de 2026, se registraron **45** 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 **4** 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 **1** 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, generado 1 o más radicados adicionales con el mismo asunto (PFT o Certificación de recursos), que para el primer trimestre se encontraron **45 casos de ETC, 40 otras entidades y 4 entes de control**.

Es necesario aclarar que, durante el primer trimestre se tipificaron **45 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	UAA2026ER000893240	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES/CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS/TRAMITES	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER000893240 al remitente/destinatario. lasalazar@dnps.gov.co

<p>Subdirección General</p>	<p>UAA2026ER000414240</p>	<p>DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICIÓN/Derecho de petición</p>	<p>En atención a la comunicación remitida bajo radicado del asunto; donde la ETC Neiva da respuesta a la información solicitada con respecto a la Conformación de Equipo PAE, desde la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender damos acuso de recibido a la notificación ya que es de carácter informativo no requiere respuesta, por tanto, se da cierre formal.</p>
<p>Subdirección de Fortalecimiento</p>	<p>UAA2026ER000424240</p>	<p>CONSECUTVO DE COMUNICACIONES OFICIALES/CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS/COMUNICACIÓN INFORMATIVA</p>	<p>COMUNICADO INFORMATIVO:</p> <p>Asunto:</p> <p>Agradecimiento por no dejar que vulneren los derechos de los niños. Este mensaje roviene de una cuenta externa al Ministerio de Educación Nacional. Recuerda revisar el remitente y evita abrir los enlaces que contiene el correo si no conoces a la persona que te lo ha enviado. De antemano muchas gracias a todas las entidades como secretaria de educación, gobernación de Nariño, coordinación PAE-Uapa por dar prioridad y no permitir que continúe al robo tan desmedido de los productos alimenticios, en la institución educativa San Luis Gonzaga sede Don Bosco básica primaria y no permitir que vulneren los derechos de los niños a recibir una buena alimentación, con los productos del PAE, que son para consumo de los niños, más no para ser comercializados recibiendo beneficios económicos, las señoras manipuladoras de alimentos.</p> <p>Esperemos que, con las nuevas manipuladoras, no se presenten estás situaciones, si nos damos cuenta de algún mal procedimiento recurriremos a informar y denunciar para que realicen la respectiva investigación de estas situaciones que vulneren los derechos de nuestros niños.</p>

Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2026ER000017240	DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER000017240 al remitente/destinatario. valeri.hudu@gmail.com
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	UAA2026ER000601240	DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICIÓN/UAPA - CALIDAD Y PERTINENCIA EN LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER000601240 al remitente/destinatario. educacion@alcaldianeiva.gov.co
Subdirección de Información	UAA2026ER000933240	CONSECUTVO DE COMUNICACIONES OFICIALES/CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS/TRAMITES	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER000933240 al remitente/destinatario. daniela.goyeneche@cundinamarca.gov.co
Asesor Jurídico	UAA2026ER000155240	Tutelas	Se realiza el cierre de los Orfeo con radicados UAA2026ER000155240 y UAA2026ER000214240, dado que correspondían a la notificación de una acción de tutela y a la notificación del auto que concede la impugnación. Los trámites se cerraron debido a que la UApA no fue vinculada ni notificada para comparecer al proceso de tutela, y adicionalmente, el proceso no versaba sobre el Programa de Alimentación Escolar (PAE), sino sobre el derecho al debido proceso en un colegio privado de la ciudad de Bogotá.
Asesor de Comunicaciones	UAA2026ER000645240	DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER000645240 al remitente/destinatario. equipopae@chia.gov.co
Asesor de Planeación	UAA2026ER000231240	CONSECUTVO DE COMUNICACIONES OFICIALES/CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS/COMUNICACIÓN INFORMATIVA	Tramite informativo

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 primer trimestre de 2026.

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 primer trimestre del año en curso (con corte al 31 de marzo): en el que se recibieron un total de **1698 solicitudes**, de las cuales el **80.79%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

99.16% Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la Ley durante el primer trimestre de 2026.

En comparación con el trimestre anterior, se evidencia una disminución porcentual en el indicador del **0,84%**, pasando del *99,22%* al *99,16%*. 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)

Se presentan recomendaciones técnicas estructuradas en ejes de acción prioritarios, orientadas a optimizar la funcionalidad, eficiencia operativa y usabilidad del aplicativo de Gestión de PQRSD – 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 PQRSD, 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 PQRS:**

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 PQRS 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 González, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa 

Elaboró: Nancy Zamora-Mayerly Vargas Zaenz - Subdirección de Gestión Corporativa 