

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) – PRIMER SEMESTRE DE 2026

INFORME	2026-ARL-39	FECHA	21/08/2026
AUDITOR	Daniela Lizeth Moreno Ruiz		

1.INTRODUCCIÓN

Control Interno incluyó dentro del Plan Anual de Auditoría 2026 la realización del seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) del primer semestre de 2026, en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar- Alimentos para Aprender.

Es de precisar que, en el marco de las actividades correspondientes a la etapa de cierre de la Actividad de Requerimiento Legal, el día 03 de agosto de 2026 se realizó mediante correo electrónico la socialización del informe preliminar con la Subdirección de Gestión Corporativa y la Dirección General-Planeación, con el fin de presentar los resultados y recibir las observaciones y comentarios a que hubiera lugar.

Al respecto, la Dirección General-Planeación remitió sus comentarios el día 06 de agosto de 2026. Por su parte, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió el día 13 de agosto de 2026 la suscripción de las acciones correspondientes, junto con los comentarios respectivos, los cuales fueron analizados e incorporados en el presente informe.

Finalmente, es importante precisar que el área auditada suministró de manera completa, suficiente y oportuna la información requerida para el desarrollo del ejercicio auditor, por lo cual no se presentaron limitaciones en este aspecto.

2.IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO A EVALUAR

Nombre del proceso	Líder	Tipo de Proceso	Dependencia Responsable	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico
Relación Estado ciudadano	Subdirector(a) de Gestión Corporativa	Estratégico	Subdirección de Gestión Corporativa	Fortalecer los espacios de relacionamiento con la ciudadanía mediante lineamientos claros, fomentando la participación, transparencia, acceso a la información pública, racionalización de trámites y mejora continua de los procesos con el fin de generar confianza ante los grupos de valor e interés de la UApA.	No. OE4: Impulsar el control social y la transparencia, a partir de generación de condiciones para la participación incidente, que incluya el uso de la herramienta de información, seguimiento y monitoreo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

3.OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas en la UApeA durante el primer semestre de 2026 dando cumplimiento a lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece "(...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular (...)".

La revisión se llevará a cabo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

3.CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1755 de 2015, "Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Procedimiento "Gestión de PQRSDf" – REC-PR-01 vigente desde el 17/12/2025
- Protocolo "Atención al ciudadano" – REC-PT-01 vigente desde 27/05/2026

4.DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Control Interno, presenta el siguiente informe con el propósito de realizar el seguimiento y evaluar razonablemente la atención brindada en el primer semestre de 2026 a las PQRSDf en la UApeA, conforme a:

- Gestión normativa de PQRSDf
- Gestión de PQRSDf

A continuación, se presenta el resultado de la verificación realizada para cada uno de ellos relacionando las observaciones y recomendaciones que dieron lugar.

a) Espacio en página web para presentación de PQRSDf

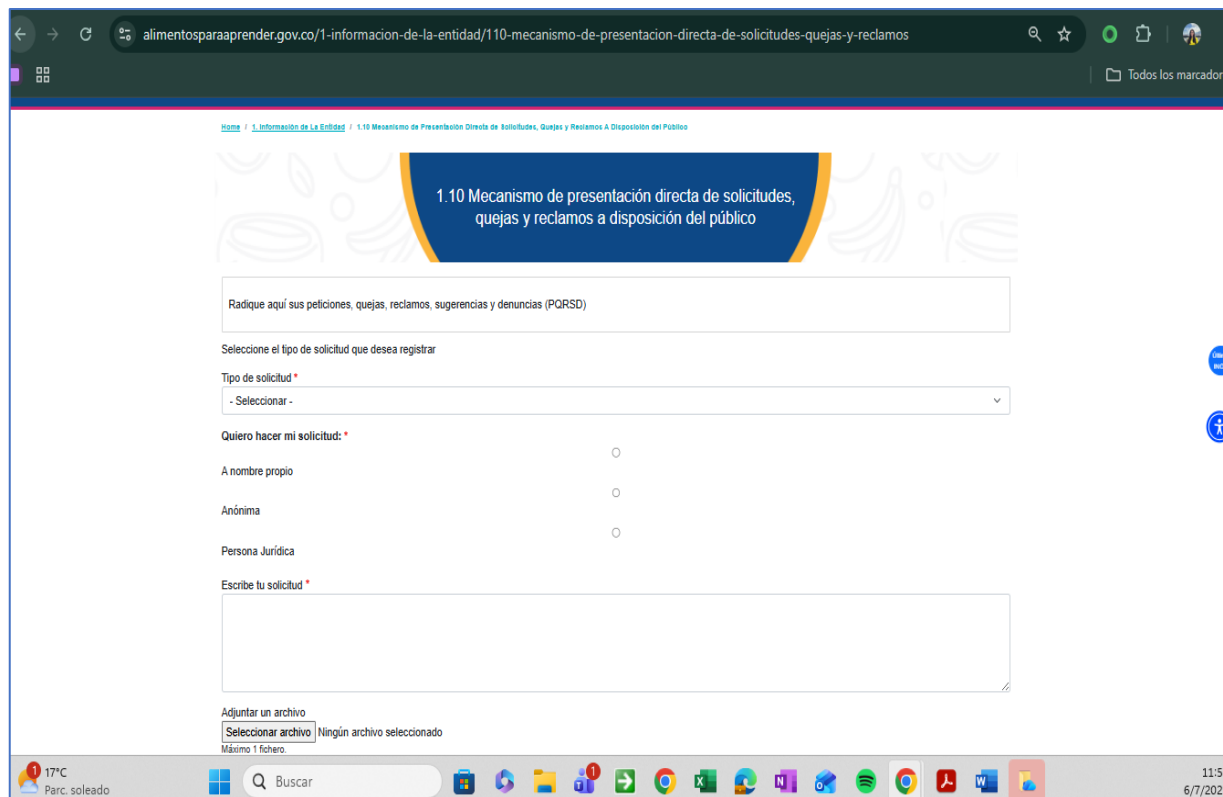
En primer lugar, se procedió a realizar la verificación de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual dispone:

"(...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la forma en que se presta el servicio público."

Con fundamento en lo anterior, se evidenció que la Unidad dispone en la página web del espacio denominado "Atención y servicios a la ciudadanía", en el cual se visualiza el formulario para la recepción de PQRSDf. Asimismo, dentro de los

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

canales de atención, se identificó un canal exclusivo para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios, a través del correo electrónico: soytransparente@uapa-pae.gov.co.



1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público

Radique aquí sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar

Tipo de solicitud *

- Seleccionar -

Quiero hacer mi solicitud: *

☐ A nombre propio

☐ Anónima

☐ Persona Jurídica

Escribe tu solicitud *

Adjuntar un archivo

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Máximo 1 fichero.

Fuente: Captura de pantalla tomada de la página web de la UAPE el día 6 de Julio de 2026.

Por otra parte, durante el seguimiento se verificó la disposición de la Carta de Trato Digno al Usuario en la página web institucional, en donde se evidenció que esta no se encuentra debidamente actualizada; mediante consulta interna se identificó que la última publicación fue realizada en noviembre de 2024. Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el cual dispone:

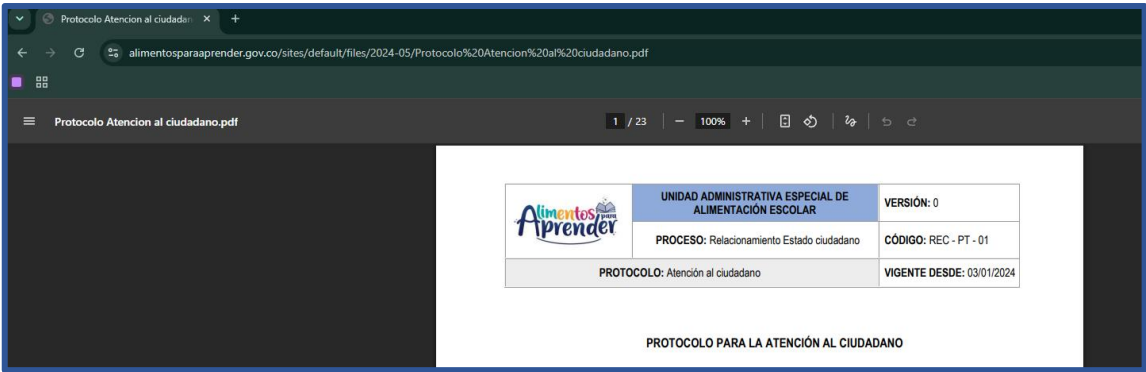
“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.”

Esta situación podría estar asociada a oportunidades de fortalecimiento en los mecanismos de seguimiento para la revisión y actualización periódica de la información publicada en el sitio web institucional, lo cual puede dar lugar al incumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, afectar la disponibilidad de información actualizada para los ciudadanos y generar eventuales observaciones por parte de los organismos de control.

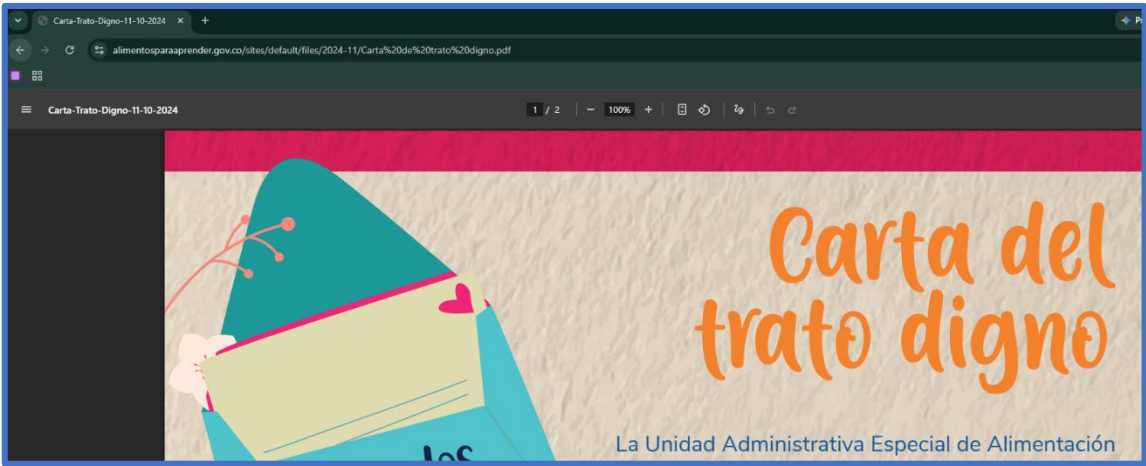
Así mismo, se constató que el Protocolo de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la Unidad no se encuentra actualizado, toda vez que el documento disponible corresponde a la versión vigente desde el 3 de enero de 2024, mientras que en el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad se encuentra vigente una versión posterior, con

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

fecha del 27 de mayo de 2026. Al respecto, se verificó que esta situación ya había sido objeto de recomendación por parte de Control Interno en el informe 2026-ARL-04 del 09/03/2026, correspondiente al segundo semestre de 2025.



Fuente: Captura de pantalla de la página web de la UApA, correspondiente al Protocolo de Atención a la Ciudadanía, tomada el 30 de julio de 2026.



Fuente: Captura de pantalla de la página web de la UApA, correspondiente a la Carta de Trato Digno, tomada el 30 de julio de 2026

Es importante precisar que la Dirección General - Planeación se pronunció frente al informe preliminar, el día 6 de agosto de 2026, indicando que se realizó la actualización correspondiente en la página web de la Entidad sobre la Carta de Trato Digno y El Protocolo de Atención al Ciudadano

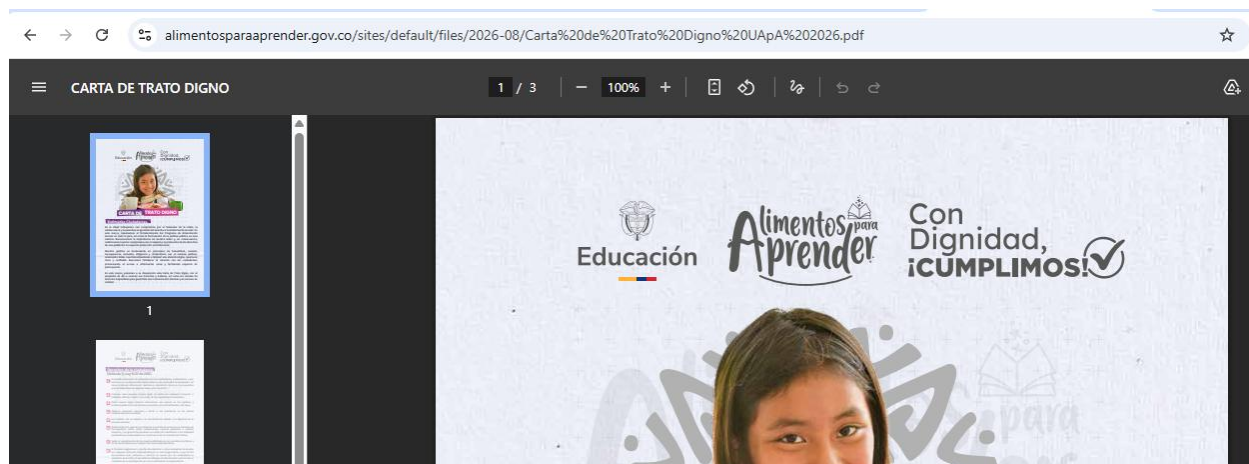
En ese sentido, Control Interno efectuó la respectiva verificación y evidenció que la información fue actualizada. Por lo anterior, se considera subsanada la observación.

Por otra parte, se **sugiere** fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para la revisión periódica de la información publicada. Lo anterior, con el propósito de asegurar la disponibilidad de información vigente para la ciudadanía, dar cumplimiento a las disposiciones legales y administrativas aplicables, y evitar que esta situación se presente nuevamente.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025



Fuente: Captura de pantalla de la página web de la UApeA, correspondiente al Protocolo de Atención a la Ciudadanía, tomada el 14 de agosto de 2026.



Fuente: Captura de pantalla de la página web de la UApeA, correspondiente a la Carta de Trato Digno, tomada el 14 de agosto de 2026.

b) Informes de solicitudes de acceso a información.

De conformidad con el Decreto 1083 de 2015, el cual señala:

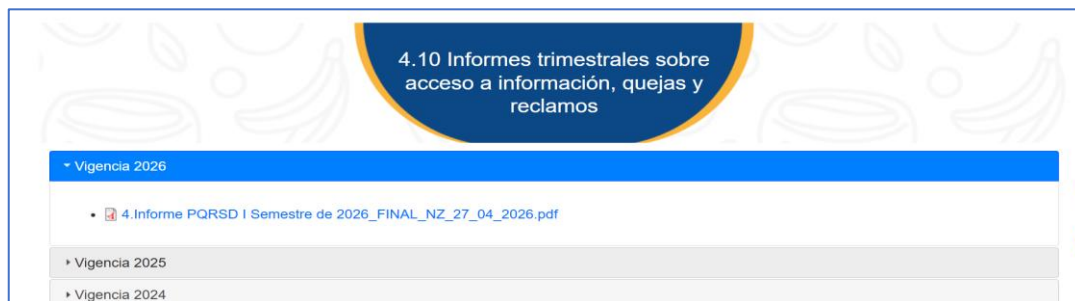
“ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.”

En este sentido, durante la verificación realizada a la página web institucional se evidenció la publicación del informe trimestral de PQRSD correspondiente al primer trimestre de 2026.



Fuente: Captura de pantalla tomada de la página web de la UapA 7 de julio 2026.

Ahora bien, es importante precisar que en el informe correspondiente al primer trimestre publicado en la página web institucional, específicamente el numeral 3. Tipología de las PQRSD - ORFEO, se incluyen las categorías “Invitaciones” y “Otros” dentro de la clasificación reportada.

Al respecto, se **recomienda** validar la pertinencia de que las invitaciones sean consideradas y clasificadas como PQRSD, teniendo en cuenta que, por su naturaleza, corresponden a comunicaciones de carácter informativo o protocolario y no necesariamente a PQRSD. De igual manera, se sugiere revisar la categoría “Otros”, con el fin de determinar su alcance, definir criterios claros de clasificación y garantizar la adecuada tipificación de las comunicaciones registradas.

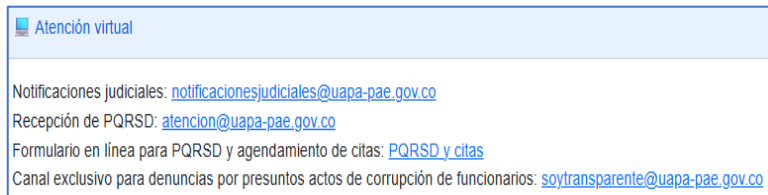
Lo anterior contribuirá a fortalecer la calidad de la información reportada, la consistencia de las estadísticas institucionales y la trazabilidad en la gestión de las comunicaciones recibidas.

c) Canales de atención a la ciudadanía

La Unidad dispone de los siguientes canales de comunicación:

 Atención presencial
Dirección: Calle 24 No. 7 – 43, Piso 15, Edificio 7/24, Bogotá D.C., Colombia Horario: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua
 Atención telefónica
Línea de servicio a la ciudadanía: +57 (601) 4414222

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025



Fuente: Captura de pantalla de la página web de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar (UApA), tomada el 7 de julio de 2026.

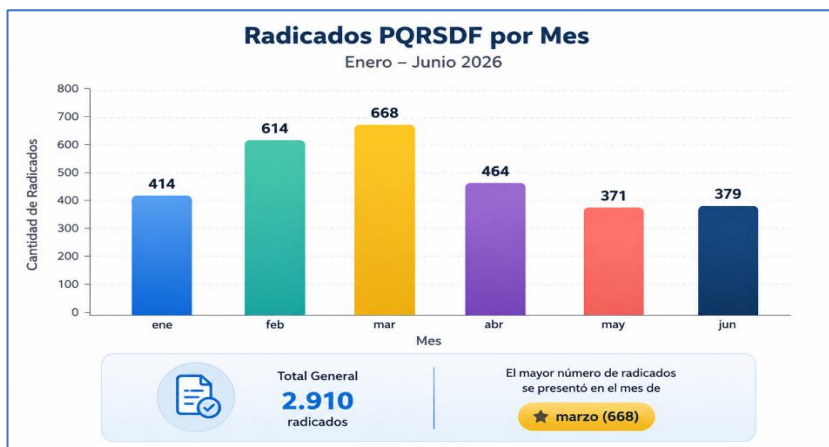
Dichos canales de comunicación permiten a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, ya sea de forma presencial, telefónica o virtual.

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 2080 de 2021, artículo 5, estos trámites pueden adelantarse mediante medios tecnológicos o electrónicos habilitados por la entidad, incluso por fuera de los horarios y días de atención al público.

d) Gestión de PQRSDF

Con el fin de verificar el cumplimiento de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se obtuvo el día 6 de julio de 2026 del Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO el Reporte “7 – Reporte de Radicados PQRSDF”, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

De acuerdo con la información de este reporte, durante este período se registraron 2.910 radicados, distribuidos mensualmente de la siguiente manera: enero (414), febrero (614), marzo (668), abril (464), mayo (371) y junio (379).



Fuente: Elaboración propia, con base en la información contenida en el Reporte 7 – Reporte de Radicados PQRSDF, descargado del Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO.

Con el fin de verificar la consistencia de la información reportada, se realizó la validación de treinta (30) radicados, contrastando la información contenida en el Reporte 7 de PQRSDF con los registros en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO. En esta validación se revisó la congruencia de la información registrada, así como el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos para cada caso. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Radicado	Resultado de la revisión	Observación
UAA2026ER000006998	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra como fecha de respuesta el 16/04/2026; sin embargo, en ORFEO la respuesta figura firmada, aprobada y notificada el 21/04/2026. En ambos casos, la respuesta se encuentra fuera del término legal.
UAA2026ER002122240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra respuesta el 25/05/2026 dentro del término; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 01/06/2026.
UAA2026ER000036240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra respuesta el 23/01/2026 dentro del término; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 28/01/2026.
UAA2026ER000122240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra respuesta el 20/01/2026 dentro del término; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 22/01/2026.
UAA2026ER000817240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra respuesta el 28/02/2026 dentro del término; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 02/03/2026.
UAA2026ER000863240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra respuesta extemporánea el 17/04/2026; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 21/04/2026.
UAA2026ER000373240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo	El reporte registra respuesta extemporánea el 11/05/2026; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 12/05/2026.
UAA2026ER000030240	Diferencia entre fecha del reporte y Orfeo / Tipo documental mal asignado	El reporte registra respuesta el 09/01/2026 dentro del término; no obstante, en Orfeo figura firmada, aprobada y notificada el 13/01/2026. Adicionalmente, se evidencia inconsistencia en la asignación del tipo documental y término, al clasificarse como derecho de petición de interés general con término de 10 días.
UAA2026ER001651240	Eje temático mal asignado	Se evidencia inconsistencia en la asignación del eje temático, toda vez que el radicado fue clasificado como invitación; sin embargo, corresponde a una petición de interés general.
UAA2026ER000691240	Término de respuesta mal asignado	Se evidencia inconsistencia en la asignación del término de respuesta, toda vez que se registraron 18 días para su atención; adicionalmente, la respuesta fue emitida de manera extemporánea.
UAA2026ER000741240	Término de respuesta mal asignado	Se evidencia inconsistencia en la asignación del término de respuesta, toda vez que se registró 16 días; adicionalmente, la respuesta fue emitida de manera extemporánea.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Radicado	Resultado de la revisión	Observación
UAA2026ER001645240	Tipo documental mal asignado	Se evidencia inconsistencia en la asignación del tipo documental y término, toda vez que el radicado fue clasificado como derecho de petición; sin embargo, corresponde a una invitación.
UAA2026ER000761240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER002314240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER002273240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER002079240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER000764240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER000191240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER001116240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER002170240	Respuesta extemporánea	La respuesta fue emitida fuera del término establecido, por lo cual se considera extemporánea.
UAA2026ER001706240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER000253240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER001441240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER002625240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER000808240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER001216240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER002281240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER001994240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER001540240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER002261240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.
UAA2026ER000752240	No aplica	La respuesta fue emitida dentro del término establecido.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Ahora bien, de la validación realizada se **identificó** que el “Reporte 7 – Reporte de Radicados PQRSDF” toma como fecha de respuesta la correspondiente al cambio de estado registrado en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO. Sin embargo, dicha fecha no corresponde necesariamente a la fecha en la que el radicado es firmado, aprobado y notificado al ciudadano o interesado.

Esta situación generó que el reporte realice la medición de los términos de respuesta con base en la fecha de cambio de estado y no con la fecha real de respuesta. Como consecuencia, se evidenció una inconsistencia en el cálculo de los días de respuesta, lo que puede generar diferencias frente al tiempo efectivo de atención y afectar la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y reporte de la oportunidad en la gestión de las PQRSDF.

Fuente: Captura de pantalla del histórico del radicado **UAA2026ER002122240** en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO, en la que se evidencia la fecha de respuesta registrada (**1 de junio de 2026**).

Reporte de Radicados PQRSDF (Reporte 7) obtenido de ORFEO.				
Radicado	Fecha	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Estado
UAA2026ER002122240	2026-04-30 16:17	2026-05-25	<u>2026-05-25</u>	<u>A tiempo</u>

Histórico de trazabilidad del radicado En ORFEO.				
Radicado	Fecha Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Estado
UAA2026ER002122240	30/04/2026	25/05/2026	<u>1/06/2026</u>	<u>Fuera de término</u>

Fuente: Elaboración de Control Interno, con base en la validación realizada entre el Reporte 7 – Reporte de Radicados PQRSDF y el histórico del radicado en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO.

Como se observa en el ejemplo anterior, para el radicado UAA2026ER002122240 el Reporte 7 registra como fecha de respuesta el 25 de mayo de 2026, correspondiente a la fecha de cambio de estado, clasificando el trámite como "A

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

tiempo". No obstante, el histórico del radicado en ORFEO evidencia que la respuesta fue registrada el 1 de junio de 2026, por lo que el trámite correspondería a una respuesta emitida fuera del término establecido. Lo anterior evidenció que la información reportada no refleja la fecha efectiva de respuesta al ciudadano, situación que puede incidir en la medición de la oportunidad y en los indicadores utilizados para el seguimiento de las PQRSDF.

Ahora bien, durante el desarrollo de la auditoría, en reunión realizada el 29 de julio de 2026 a través de Microsoft Teams, el desarrollador de la Subdirección de Gestión Corporativa, junto con el profesional universitario responsable del tema, presentó los ajustes efectuados al reporte objeto de revisión, evidenciando la corrección realizada en el campo correspondiente a la fecha de respuesta.

No obstante, la presente observación se mantiene, toda vez que la inconsistencia existió durante un período en el cual el reporte fue utilizado como insumo para la elaboración de informes, seguimientos y demás productos de información institucional, lo que pudo afectar la confiabilidad y consistencia de los datos reportados. En consecuencia, aunque la situación fue subsanada durante la ejecución de la auditoría, se considera necesario que el área evalúe el impacto que dicha inconsistencia pudo generar sobre la información previamente emitida y, de ser procedente, adopte las acciones correspondientes.

Asimismo, se **recomienda** fortalecer los controles asociados a la generación, validación y publicación de los reportes, mediante la implementación de puntos de control preventivos y detectivos que permitan verificar la integridad, consistencia y confiabilidad de la información antes de su utilización como insumo para la toma de decisiones, la elaboración de informes o el cumplimiento de requerimientos internos y externos, evitando que situaciones similares se presenten nuevamente.

Durante la revisión del Reporte 7 – Reporte de Radicados PQRSDF se **identificó** registros con términos de respuesta asignados de 17, 18, 20 y 25 días, entre otros, los cuales no corresponden a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, tampoco al Procedimiento “Gestión de PQRSDF” – REC-PR-01. Esta situación podría estar asociada a debilidades en los controles relacionados con la asignación y administración de los términos de respuesta en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO, lo que puede afectar la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento del cumplimiento de los tiempos de respuesta y la generación de reportes e indicadores de la gestión de las PQRSDF.

Reporte de Radicados PQRSDF (Reporte 7) obtenido de ORFEO.			Validación Control Interno
Radicado	Días Término Asignados	Tipo Documental	
UAA2026ER00049224 0	20	DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	El término asignado debe ser 30 días
UAA2026ER00137424 0	20	DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	El término asignado debe ser 30 días
UAA2026ER00131624 0	25	DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	El término asignado debe ser 30 días
UAA2026ER00195024 0	20	DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	El término asignado debe ser 30 días
UAA2026ER00015024 0	12	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Reporte de Radicados PQRSDF (Reporte 7) obtenido de ORFEO.			Validación Control Interno
Radicado	Días Término Asignados	Tipo Documental	
UAA2026ER00045524 0	17	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00045024 0	17	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00044924 0	18	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00073224 0	17	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00069124 0	18	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00074124 0	16	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00089524 0	16	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00225124 0	11	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00256024 0	16	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00259124 0	16	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00181724 0	17	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00235524 0	16	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00099624 0	16	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00074924 0	20	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00001624 0	11	DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	El término asignado debe ser 15 días
UAA2026ER00268224 0	11	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	El término asignado debe ser 10 días

Como se evidenció en la tabla anterior, se identificaron registros en los que el término de respuesta asignado en ORFEO difiere del establecido en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento institucional "Gestión de PQRSDF" (REC-PR-01) para las respectivas tipologías documentales.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Por otra parte, se evidenció que, para 164 radicados, el Reporte de Radicados PQRSDF (Reporte 7) generado por ORFEO presenta diferencias de un (1) día hábil en el cálculo de la fecha de vencimiento, en comparación con la validación efectuada por Control Interno.

Al respecto, se estableció que esta diferencia obedece a que el 17 de abril de 2026 fue declarado día cívico mediante el Decreto 500 de abril de 2026, disposición acogida por la UApA a través de la Circular Interna No. 010 del 16 de abril de 2026. En consecuencia, la diferencia identificada en el cálculo de la fecha de vencimiento no constituye una observación, toda vez que obedece a la aplicación de una disposición normativa que modificó el cómputo de los términos para esa fecha.

En consideración a las inconsistencias evidenciadas en el Reporte de Radicados PQRSDF (Reporte 7), descritas en el presente informe, Control Interno limita el alcance de su conclusión a informar el número de PQRSDF respondidas dentro del término, sin pronunciarse sobre el nivel de oportunidad de la totalidad de los registros, debido a que las diferencias identificadas afectan la confiabilidad de la información utilizada como base para dicho análisis.

e) Radicados del eje temático “UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN – ECOSISTEMA”:

En el marco del Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes (PROMISE), se realizó la verificación de las solicitudes relacionadas con el eje temático "UApA – Sistemas de Información – Ecosistema SiPAE", correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Durante la consulta efectuada en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO se constató que no fue posible identificar los radicados asociados a dicho eje temático; esto debido a la inadecuada clasificación del eje temático, esta situación puede afectar la trazabilidad de las solicitudes, limitar el seguimiento oportuno de los casos y generar imprecisiones en la consolidación y el análisis de la información requerida para la elaboración de reportes.

Sin embargo, mediante la validación realizada con la Subdirección de Información, se logró establecer que durante el período objeto de revisión fueron gestionados los cuatro (4) radicados que se presentan en la siguiente tabla. De igual manera, se verificó que las respectivas respuestas fueron emitidas dentro de los términos establecidos.

Radicado	Fecha	Asunto	Fecha vencimiento	Respuesta	Fecha_ respuesta
UAA2026ER000933240	24/02/2026	REQUERIMIENTO ROL CONTRACTUAL APLICATIVO SIGEPAE	17/03/2026	UAA2026EE001208210	11/03/2026
UAA2026ER001121240	5/03/2026	SOLICITUD DE APERTURA DE SIGE PAE - SEM URIBIA	27/03/2026	UAA2026EE001293210	13/03/2026
UAA2026ER001238240	11/03/2026	Solicitud de capacitación en el Sistema de Información del Programa de Alimentación Escolar SIPAE	6/04/2026	UAA2026EE001621210	1/04/2026
UAA2026ER001354240	13/03/2026	Dificultad en el cargue de contratos PAE en el ecosistema SIGEPAE	8/04/2026	UAA2026EE001647210	6/04/2026

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

En este sentido, se **recomienda** a la Subdirección de Gestión Corporativa y la Dirección General-Planeación fortalecer los controles relacionados con la clasificación y parametrización de las solicitudes registradas en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO, particularmente en lo referente a la asignación de los ejes temáticos y demás campos de clasificación, así como evaluar la implementación de acciones de orientación o capacitación dirigidas a los servidores responsables del registro de las PQRSDF, con el fin de garantizar la consistencia y trazabilidad de la información.

De igual manera, se **recomienda** continuar fortaleciendo la orientación a los grupos de interés mediante la publicación clara y visible, en la página web institucional, de los canales oficiales habilitados para la atención de solicitudes relacionadas con el Ecosistema SiPAE, así como desarrollar estrategias de divulgación a través de los medios institucionales.

Por otra parte, durante la verificación realizada, se **evidenció** el incumplimiento de lo establecido en el procedimiento correspondiente, específicamente en las Condiciones Generales o Políticas de Operación, numeral 33, el cual dispone que:

"Todas las comunicaciones, requerimientos o solicitudes realizadas por los entes de control deberán ser radicadas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO y deberán ser puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno, mediante copia del radicado correspondiente."

No obstante, de acuerdo con la información verificada, durante la vigencia 2026 Control Interno no ha recibido, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, copia de las comunicaciones, requerimientos o solicitudes remitidas por los entes de control, evidenciándose el incumplimiento de la política de operación establecida en el procedimiento.

Esta situación evidencia debilidades en la aplicación del procedimiento y en los controles establecidos para garantizar su cumplimiento, lo que limita el conocimiento oportuno de los requerimientos de los entes de control, afecta la trazabilidad de la información y puede generar riesgos en el seguimiento y monitoreo de las actuaciones institucionales.

Por lo anterior se **recomienda** fortalecer los controles para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el numeral 33 del procedimiento REC-PR-01, asegurando que todas las comunicaciones, requerimientos o solicitudes provenientes de los entes de control, radicadas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, sean puestas en conocimiento de Control Interno mediante copia del radicado correspondiente. Asimismo, establecer mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento permanente de esta política de operación y asegurar la trazabilidad oportuna de la información.

f) Gestión de los Riesgos asociados a las PQRSDF

De conformidad con el Mapa de Riesgos Institucional aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno en sesión del 26 de mayo de 2026, se encuentra identificado el siguiente riesgo:

“Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos legales en la gestión de solicitudes (PQRSDF)”.

De acuerdo con las observaciones evidenciadas durante la verificación realizada, se concluye que las debilidades identificadas en el aplicativo ORFEO afectan la efectividad de los controles asociados al riesgo institucional relacionado con el incumplimiento de términos legales en la gestión de PQRSDF.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Esta situación se presenta como consecuencia de las deficiencias en la parametrización del sistema, inconsistencias en la generación de reportes y fallas en la trazabilidad de las comunicaciones oficiales incrementan la probabilidad de materialización del riesgo, no solo en su componente reputacional, sino también en su impacto económico y jurídico, derivado de posibles sanciones de entes de control y vulneración de derechos fundamentales de los grupos de valor.

5.HALLAZGOS Y/U OBSERVACIONES Y ACCIONES

Como resultado de la Actividad de Requerimiento Legal, se identificaron algunos aspectos frente a los cuales la Subdirección de Gestión Corporativa definió acciones orientadas a subsanar las debilidades detectadas, las cuales se relacionan a continuación:

N°	Observación	Acción	Responsable de ejecución de la acción	Fecha de Cumplimiento
1	Durante la revisión se identificaron debilidades en los controles asociados a la parametrización y registro de la información en el Sistema ORFEO, evidenciadas en la asignación de términos de respuesta que no corresponden a los establecidos normativamente, la clasificación incorrecta de algunos registros conforme a su tema temático y tipo documental, y la existencia de respuestas extemporáneas.	Capacitación sobre asignación de términos de respuesta	Rolando Palacios Gonzalez	31/08/2026
2	Durante la auditoría se identificó que el Reporte 7 "Reporte de Radicados PQRSDF" presentaba una deficiencia en la fuente de información utilizada para determinar la fecha de respuesta, toda vez que tomaba la fecha asociada al cambio de estado del radicado y no la correspondiente a la actuación que materializaba la atención efectiva al ciudadano. Si bien la situación fue corregida durante el proceso auditor, se evidenció que el reporte había sido utilizado como fuente para la generación de informes, indicadores y actividades de seguimiento, generando un riesgo de inconsistencias en la información reportada y de afectación a la confiabilidad de los mecanismos de medición y control institucional.	Revisión de la información semestral	Rolando Palacios Gonzalez	31/08/2026
3	Se evidenció el incumplimiento de lo establecido en el procedimiento correspondiente, específicamente en las Condiciones Generales o Políticas de Operación, numeral 33, el cual dispone que: <i>"Todas las comunicaciones, requerimientos o solicitudes realizadas por los entes de control deberán ser radicadas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO y deberán ser puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno, mediante copia del radicado correspondiente."</i>	Emitir lineamiento de la política de operación del procedimiento, mediante circular interna	Rolando Palacios Gonzalez	31/08/2026

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

6.SEGUIMIENTO HALLAZGOS Y/U OBSERVACIONES Y ACCIONES

Control Interno realizó el seguimiento a las acciones suscritas por la Subdirección de Gestión Corporativa, en el marco del requerimiento legal correspondiente al Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) – Primer Semestre de 2026

Observaciones	Acción	Respuesta de la Acción	Verificación de la Acción Control Interno
Informe: 2025-ARL-17 Se detectó deficiencias en los ejes temáticos para la clasificación de las PQRSDF y los tiempos de respuesta a los usuarios del Sistema de Atención al Ciudadano.	Actualizar los ejes temáticos para la clasificación de las PQRSDF y los tiempos de respuesta a los usuarios del Sistema de Atención al Ciudadano	Inicialmente se solicita ampliar el pazo hasta el 30/04/2026 Con fecha 29 de julio de 2026, se adjuntó el informe sobre los tiempos de respuesta (Anexo 1).	Estado de la acción: Pendiente de Seguimiento por Control Interno Se evidenció que los ajustes relacionados con los tiempos de respuesta fueron implementados. <u>Sin embargo, no se aportó evidencia suficiente sobre la actualización de los ejes temáticos para la clasificación de las PQRSDF. Por lo tanto, la acción no puede cerrarse hasta acreditar este último componente.</u> El día 13 de agosto de 2026, mediante correo electrónico, el área auditada señaló lo siguiente: “Se solicita ampliar el plazo de esta acción en razón a el desarrollo técnico de lo requerido, respetuosamente se propone el 15/09/2026”
Informe: 2025-ARL-17 Se constató que no todos los documentos que entran y salen de la Unidad se están tramitando por ORFEO, herramienta establecida con el fin de permitir y facilitar la trazabilidad y consulta de los interesados y entes de control, así como, mecanismo que debe servir como repositorio de consulta para la alta dirección y para control interno.	Remitir a la Oficina de Control Interno las respuestas elaboradas por la Unidad frente a los 25 radicados de la Contraloría General de la República, con el fin de que se realice la verificación correspondiente.	Inicialmente se Se solicita ampliar plazo hasta el 31/03/2026 Se adjunta relación de trámites gestionados, según lo informado desde la Dirección General y carpeta comprimida con los soportes de dicha gestión.  CGR V.2025	Estado de la acción: Cumplida Se evidenció el cumplimiento de la acción definida. No obstante, durante el seguimiento se identificaron aspectos que dieron lugar a una observación frente a las comunicaciones a Control Interno, los cuales se desarrollan en el cuerpo del presente informe.
Informe: 2026-ARL-04 Se observó que los informes trimestrales de PQRSDF publicados en la página web, no incluyen el total de	Incluir dentro del Informe Trimestral de PQRSDF correspondiente	Ajuste socializado mediante mesa de trabajo realizada con la	Estado de la acción: Pendiente de Seguimiento por Control Interno A la fecha del presente seguimiento no fue posible verificar el cumplimiento de la acción, toda vez que el Informe Trimestral

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Observaciones	Acción	Respuesta de la Acción	Verificación de la Acción Control Interno
información relacionada con el tiempo de respuesta otorgado a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, ni aquellas que fueron trasladadas a otras entidades.	al <u>segundo trimestre de 2026</u> la información solicitada	oficina de control interno (29/07/2026). En virtud del resultado de la mesa se solicita contemplar la posibilidad de	de PQRSDF correspondiente al segundo trimestre de 2026 aún no ha sido publicado. Teniendo en cuenta que durante la auditoría se realizaron ajustes a la parametrización del Reporte 7, insumo para la elaboración del informe, la verificación del cumplimiento de la acción se efectuará una vez este sea publicado.
Informe: 2026-ARL-04 De acuerdo con las situaciones anteriormente mencionadas, se identificó debilidades en el funcionamiento del sistema ORFEO, evidenciadas en inconsistencias entre la información contenida en los reportes generados y la visualización directa de los radicados en el sistema, en el cálculo inadecuado de los términos de respuesta y la falta de información completa en algunos registros, las anteriores situaciones permiten que no se refleje de manera precisa la gestión real de las PQRSDF. Por otra parte, se evidenció que, aunque el sistema permite seleccionar personas en copia dentro de los radicados, dichas personas no reciben efectivamente la comunicación asociada	1. Realizar un diagnóstico del funcionamiento del sistema ORFEO y definir los ajustes o acciones a implementar durante el segundo semestre de 2026 2. Generar reportes mensuales del Sistema ORFEO y depurar la información, con el fin de fortalecer la trazabilidad de la gestión de PQRSDF y generar las correspondientes alertas	Se adjunta informe sobre funcionamiento del sistema (Anexo 3)	Estado de la acción: Cumplida Acción 1: Cumplida Se aportó el diagnóstico de ORFEO, identificando fallas y ajustes requeridos. Sin embargo, no se define claramente un plan de ajustes para el segundo semestre de 2026, con actividades, responsables y fechas. Acción 2: Cumplida con las evidencias allegadas el 13 de agosto de 2026. Para el cierre de la acción, se deberán presentar los informes mensuales generados con corte al 30 de junio de 2026, así como una muestra que evidencie la notificación de las alertas correspondientes a los siguientes radicados: UAA2026ER000860240, UAA2026ER001034240, UAA2026ER002314240 y UAA2026ER002315240. El día 13 de agosto de 2026, mediante correo electrónico, el área auditada adjunto las evidencias para el cumplimiento de la acción, se recomienda que en próximas ocasiones estén sean compartidas en PDF.
Informe: 2026-ARL-04 Se evidenció radicados que superaron los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015. A su vez, se evidenció que algunos radicados presentan en el oficio de respuesta una fecha de radicación distinta a la fecha de notificación y envío, la cual es posterior.	Realizar revisión técnica en el Sistema ORFEO, con el fin de evaluar la viabilidad de implementar la sincronización automática entre la fecha y hora de envío de las	Se adjunta informe sobre días de visualización (Anexo 4)	Estado de la acción: Pendiente de Seguimiento por Control Interno Aunque el Anexo 4 demuestra avances técnicos útiles para prevenir respuestas extemporáneas, su objeto principal es el cálculo y la visualización de días hábiles restantes, no la sincronización entre la fecha del PDF y la fecha y hora efectiva de envío o notificación.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Observaciones	Acción	Respuesta de la Acción	Verificación de la Acción Control Interno
	respuestas y la fecha registrada en el archivo PDF generado, garantizando coherencia y trazabilidad en la información.		El día 13 de agosto de 2026, mediante correo electrónico, el área auditada señaló lo siguiente: "Se solicita ampliar el plazo de esta acción en razón a la necesidad de evaluar las implicaciones de generar este cambio, respetuosamente se propone el 30/09/2026".

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado de la verificación, se identificaron aspectos sobre los cuales la Subdirección de Gestión Corporativa y la Dirección General-Planeación, deben determinar acciones que permitan subsanar las siguientes debilidades detectadas:

- Se recomienda validar la pertinencia de que las invitaciones sean consideradas y clasificadas como PQRSDf, teniendo en cuenta que, por su naturaleza, corresponden a comunicaciones de carácter informativo o protocolario y no necesariamente a PQRSDf. De igual manera, se sugiere revisar la categoría "Otros", con el fin de determinar su alcance, definir criterios claros de clasificación y garantizar la adecuada tipificación de las comunicaciones registradas.
- Se recomienda a la Subdirección de Gestión Corporativa y la Dirección General-Planeación fortalecer los controles relacionados con la clasificación y parametrización de las solicitudes registradas en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO, particularmente en lo referente a la asignación de los ejes temáticos y demás campos de clasificación, así como evaluar la implementación de acciones de orientación o capacitación dirigidas a los servidores responsables del registro de las PQRSDf, con el fin de garantizar la consistencia y trazabilidad de la información.
- Se recomienda continuar fortaleciendo la orientación a los grupos de interés mediante la publicación clara y visible, en la página web institucional, de los canales oficiales habilitados para la atención de solicitudes relacionadas con el Ecosistema SiPAE, así como desarrollar estrategias de divulgación a través de los medios institucionales.

8. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) correspondiente al primer semestre de 2026, se evidenció que la Unidad dispone de los mecanismos y canales necesarios para la atención a la ciudadanía, así como de herramientas para la recepción, gestión y seguimiento de las solicitudes presentadas por los grupos de valor.

No obstante, la revisión permitió identificar tres (3) observaciones y tres (3) oportunidades de mejora, relacionadas con la consistencia de la información registrada en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO, la confiabilidad de los reportes utilizados para el seguimiento de los términos de respuesta, y la oportunidad como el cumplimiento de los términos de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

respuesta, junto con el fortalecimiento de la clasificación de las solicitudes y de la orientación brindada a la ciudadanía respecto de los canales institucionales habilitados.

En este contexto, se considera pertinente que las dependencias responsables analicen las observaciones y recomendaciones formuladas en el presente informe y definan las acciones de mejora que correspondan, teniendo en cuenta que dichas debilidades identificadas en el aplicativo ORFEO afectan la efectividad de los controles asociados al riesgo institucional de incumplimiento de los términos legales en la gestión de PQRSDF, esto con el propósito de fortalecer la gestión, contribuir al cumplimiento de la normatividad vigente y promover la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones y el seguimiento institucional.

Nota: Las observaciones y sugerencias presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.

Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.