

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS
ABRIL, MAYO Y JUNIO**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, JUNIO DE 2026

Contenido

Introducción.....	2
Términos y definiciones de las PQRSD	4
Objetivos del informe	5
Informe trimestral PQRSD	6
1. PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2026.	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.	11
4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.	15
5. Calidad en la respuesta.	16
6. Encuestas de satisfacción y su necesidad.	17
7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE.	18
8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRSD	18
9. Optimización del Sistema de Gestión de PQRSD (ORFEO)	19
9.1 Fortalecimiento de la Plataforma Técnica – Correcciones	19
9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento	20
9.3 Optimización de los Procesos de Comunicación y Respuesta	20
Recomendaciones Generales.....	22

Introducción

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

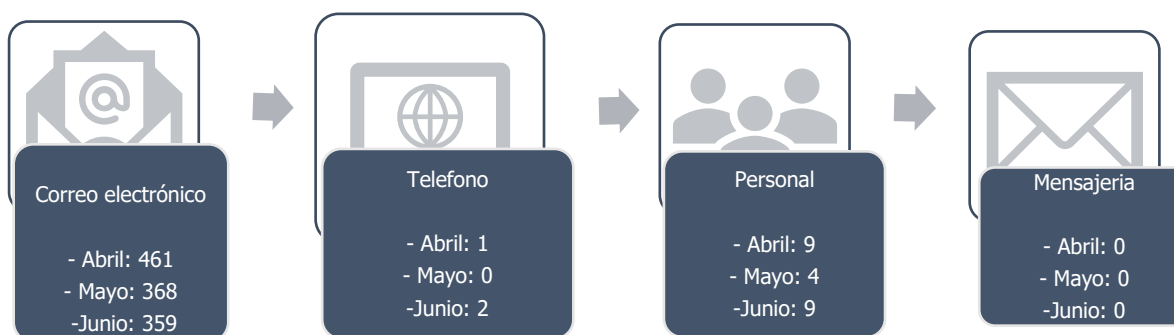
Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)** durante el periodo comprendido entre 01 de abril y 30 de junio de 2026.

1. PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2026.

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el segundo trimestre del año 2026 se recibieron y radicaron **1213** PQRS. 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.

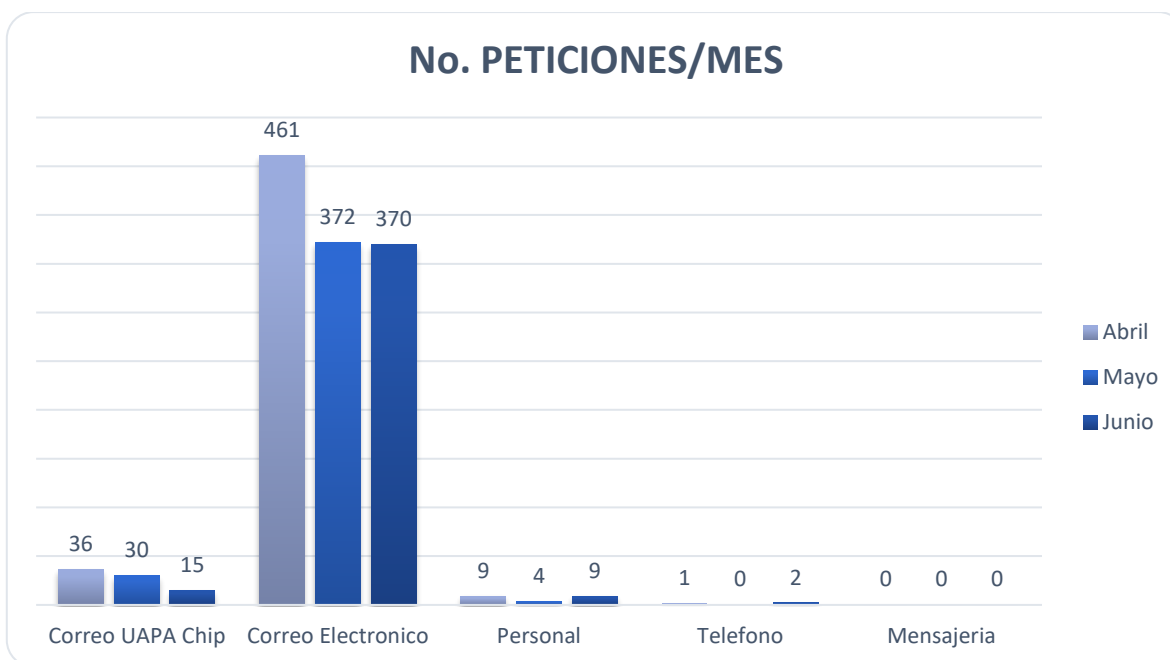
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **471** en abril, en mayo **372** y en junio **370**. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando una disminución mensual en la cantidad de solicitudes recibidas.

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.

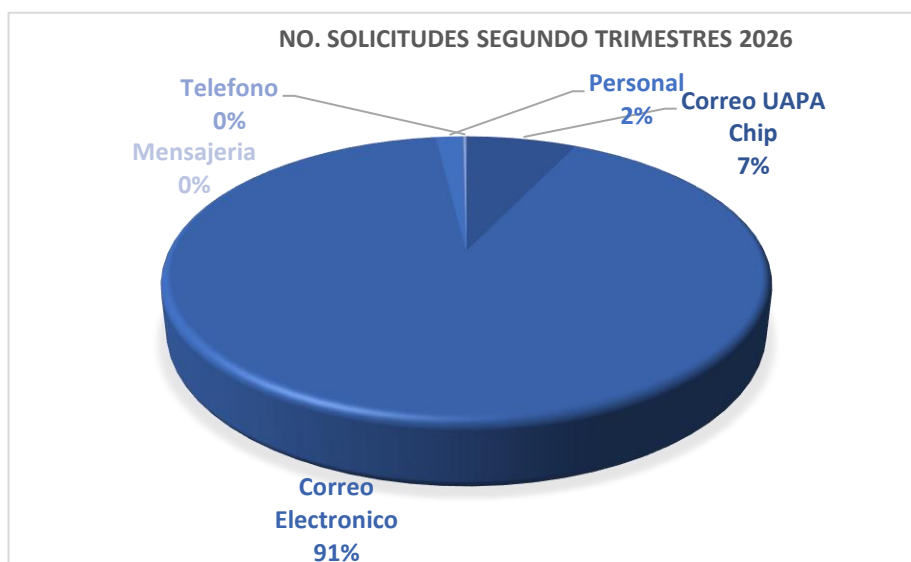
Correo UAPA Chip	
Abril	36
Mayo	30
Junio	15

Correo Electrónico	
Abril	461
Mayo	372
Junio	370

Peseronal	
Abril	9
Mayo	4
Junio	9

Telefono	
Abril	1
Mayo	0
Junio	2

Mensajeria	
Abril	0
Mayo	0
Junio	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 91% sobre el total de las peticiones recibidas durante el segundo (02) 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 PQRS.

Tabla 1. Requerimientos asignados, segundo trimestre 2026.

Requerimientos asignados a la UAPA	Abril	Mayo	Junio	Total
Subdirección de Fortalecimiento	171	125	108	404
Subdirección General	121	91	45	257
Subdirección de Gestión Corporativa	30	49	138	217
Asesor Jurídico	58	47	30	135
Asesor Control Interno	1	2	0	3
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	63	42	41	146
Subdirección de Información	16	7	4	27
Asesor de Planeación	5	5	1	11
Dirección General	5	3	0	8
Dependencia soporte de apoyo	1	1	3	5
Total mensual	471	372	370	1213

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

2.1 PQRS por responder.

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

Radicados por finalizar	Finalizados	En trámite
<i>Dirección General</i>	8	0
<i>Subdirección General</i>	235	22
<i>Asesor Jurídico</i>	124	11
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	381	23
<i>Asesor Planeación</i>	11	0

Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	133	13
Subdirección de Información	22	5
Subdirección de Gestión Corporativa	215	2
Asesor Control Interno	3	0
Dependencia de Apoyo	4	1
Total	1136	77

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa, ([extraído de ORFEO con fecha del 02 de julio de 2026 a las 07:24 pm](#)).

Para el cierre del segundo trimestre de 2026, de las **1213** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO); **370** se encontraban en estado *asignado* pendientes de respuesta y **76** *en gestión*.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2026ER001976240	Tipología: Derecho de Petición - Interes general Subdirección General 37 días de vencimiento
UAA2026ER002315240	Tipología: Derecho de Petición - Interes general Subdirección de Fortalecimiento 21 días de vencimiento
UAA2026ER002563240	Tipología: Derecho de Petición - Interes general Subdirección de Fortalecimiento 5 días de vencimiento
UAA2026ER002170240	Tipología: Derecho de Petición - Interes general Subdirección de Fortalecimiento 26 días de vencimiento
UAA2026ER002529240	Tipología: Derecho de Petición - información Subdirección General 15 días de vencimiento
UAA2026ER002210240	Tipología: Derecho de petición - Información Subdirección General 32 días de vencimiento

Tipología: Derecho de Petición - información
UAA2026ER002121240 Subdirección General
36 días de vencimiento

Tipología: Solicitudes de Congreso
UAA2026ER002694240 Subdirección General
14 días de vencimiento

La tabla anterior, nos muestra que ocho (8) radicados fueron respondidos con un (1) día o más de vencimiento. A continuación, se realiza un resumen de lo sucedido, lo que permitirá al ciudadano conocer los motivos del retraso en la respuesta.

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

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

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

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

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

3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD	Abril	Mayo	Junio	N. PQRSD	% PART
Otros	0	1	1	2	0,16%
Solicitudes del Congreso	3	10	1	14	1,15%
Procesos Judiciales	6	5	1	12	0,99%
Derecho de Petición de Consulta	9	7	13	29	2,39%
Tutelas	26	20	25	71	5,85%
Invitaciones	6	8	20	34	2,80%
Requerimientos Entes de Control	6	11	16	33	2,72%
Derecho de Petición de Información	23	105	94	222	18,30%
Derecho de Petición de Interés general	392	205	199	796	65,64%
N. SOLICITUDES POR MES	471	372	370	1213	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, 14 PQRSD, tipificadas así:

a) Radicado No. **UAA2026ER001933240:** El 24 de abril de 2026, mediante el radicado de salida UAA2026EE002005104 (asociado al radicado de entrada UAA2026ER001933240), la asesora jurídica de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA), Nancy Niño Palacios, emitió una respuesta de traslado dirigida a la Fiscalía General de la Nación. Esta actuación tuvo origen en una solicitud inicial radicada el 8 de abril de 2026 por el ciudadano y líder social Luis Ángel Ruiz Bertel, la cual fue posteriormente remitida a la UApA el 20 de abril de 2026 por el Senador Iván Cepeda Castro bajo el radicado 2026-ER-0162281. El tema principal de la solicitud se centró en la exigencia urgente de medidas de protección, la activación de una ruta de seguridad y la realización de un estudio de nivel de riesgo a favor de Ruiz Bertel y su familia, debido a graves e

inminentes amenazas telefónicas contra su vida e integridad física derivadas de su liderazgo comunitario, denuncias públicas y aspiraciones políticas. En el documento de respuesta, el caso se fundamenta jurídicamente en los artículos 2, 11, 12, 13 y 40 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 418 de 1997; la Ley 1448 de 2011; los Decretos 1066 de 2015 y 2252 de 2017 sobre protección a defensores de derechos humanos; así como en el artículo 347 del Código Penal Colombiano referente al delito de amenazas, razón por la cual la UApA trasladó la petición a la Fiscalía por competencia, aclarando además, bajo el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), que sus conceptos no son vinculantes.

b) Radicado No. **UAA2026ER002314240**: En respuesta a la solicitud de información realizada por la Representante a la Cámara, María Fernanda Carrascal Rojas, en el marco del artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA) emitió una respuesta formal con fecha del 01 de junio de 2026 bajo el número de radicado UAA2026EE002592200. El tema principal de la petición consistió en un requerimiento detallado sobre la asignación presupuestal y fuentes de financiación otorgadas a las 97 Entidades Territoriales Certificadas (ETC) entre los años 2022 y 2026, el porcentaje y estado de ejecución de dichas partidas fiscales, el número de estudiantes atendidos por el Programa de Alimentación Escolar (PAE), así como el reporte de quejas por alimentos en malas condiciones o por presuntas vulneraciones a los derechos laborales del personal del programa. En el documento, además de la congresista y la UApA como actores intervinientes, se destacan las competencias normativas de la Unidad bajo la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 218 de 2020, articulando las obligaciones de planeación y corresponsabilidad de los recursos públicos junto con los departamentos y municipios según la Ley 2167 de 2021 y el Decreto 846 de 2023.

c) Radicado No. **UAA2026ER002314240**: En respuesta a la solicitud de información con radicado número **UAA2026EE002592200**, emitida el **1 de junio de 2026**, la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA) dio contestación al requerimiento formulado por la Representante a la Cámara, **María Fernanda Carrascal Rojas**. El tema principal de la solicitud consistió en una petición detallada de información sobre la operación, asignación presupuestal, porcentaje de ejecución, número de estudiantes atendidos y acciones de inspección, vigilancia y control del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en las 97 Entidades Territoriales Certificadas (ETC) entre los años 2022 y 2026, haciendo especial énfasis en la gestión de quejas por vulneración de derechos laborales del personal y la presencia de alimentos en malas condiciones. Para dar sustento normativo a la respuesta, se intervinieron y consideraron múltiples leyes y decretos de la República de Colombia, tales como el artículo 258 de la **Ley 5ª de 1992** (sobre solicitudes de información por parte de congresistas); el artículo 189 de la **Ley 1955 de 2019** (que creó la UApA); el **Decreto 218 de 2020** (estructura y funciones de la Unidad); los **Decretos 1075 de 2015, 1852 de 2015 y 846 de 2023** (marco

general, descentralización y planeación del PAE); la **Ley 2167 de 2021** (que garantiza la continuidad del servicio de alimentación escolar); y las disposiciones de formalización laboral contenidas en la **Ley 2466 de 2025**.

d) Radicado No. **UAA2026ER001728240**: El 7 de abril de 2026, la representante a la Cámara Carolina Giraldo Botero presentó, amparada en la **Ley 1755 de 2015** (que regula el derecho de petición), una solicitud de información radicada bajo el número **UAA2026ER001728240**. El tema principal fue el requerimiento de datos sobre la contratación, operación y presuntas irregularidades del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en el Instituto Kennedy de Pereira. En el trámite intervinieron la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar (Alimentos para Aprender - UApA), representada por Andrés Mauricio Sarmiento Másmela, y la Secretaría de Educación de Pereira, liderada por Carlos Jairo Bedoya Naranjo. En cumplimiento del artículo 21 de la citada Ley 1755 y bajo el marco de la **Ley 1955 de 2019** y el **Decreto 1075 de 2015**, la UApA realizó el traslado por competencia de los componentes territoriales el 30 de abril de 2026, ya que la ejecución directa del programa corresponde a la entidad territorial y no a la nación. Finalmente, la Secretaría de Educación de Pereira emitió la respuesta formal de fondo el 16 de abril de 2026 bajo el radicado No. 20260416-27627-1, resolviendo de esta manera el trámite administrativo.

f) Radicado No. **UAA2026ER002314240**: El **01 de junio de 2026**, la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA) emitió un oficio de respuesta bajo el número de radicado **UAA2026EE002592200**. Esta comunicación se dirigió a la Representante a la Cámara, **María Fernanda Carrascal Rojas**, en atención a una solicitud de información previamente formulada por ella dentro de sus facultades de control político. El tema principal de la petición gira en torno al Programa de Alimentación Escolar (PAE), requiriendo detalles técnicos de las 97 Entidades Territoriales Certificadas (ETC) entre los años 2022 y 2026, específicamente sobre la asignación presupuestal, porcentajes de ejecución, cobertura de estudiantes atendidos, reportes de vulneración de derechos laborales y alertas por alimentos en malas condiciones. En el documento, la entidad fundamenta sus competencias y responsabilidades conjuntas basándose en normativas vigentes como el artículo 258 de la **Ley 5ª de 1992**, el artículo 189 de la **Ley 1955 de 2019**, los artículos 1 y 2 de la **Ley 2167 de 2021**, la **Ley 2466 de 2025** sobre formalización laboral, y diversos decretos reglamentarios como el **Decreto 1075 de 2015** (adicionado por los **Decretos 1852 de 2015** y **846 de 2023**) y el **Decreto 218 de 2020**.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Para este trimestre se recibieron 29 solicitudes de conceptos jurídicos o técnicos, así como consultas relacionadas con el Programa de Alimentación Escolar, lo que representó un incremento de 7 requerimientos de esta tipología con relación al periodo anterior.
- **Tutelas:** Se radicaron 71 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 segundo trimestre del año 2026, un total de 34 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 segundo trimestre de 2026 se recibieron 33 solicitudes radicadas por entes de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República, relacionadas principalmente con el Programa de Alimentación Escolar (PAE), incluyendo consultas sobre gestión financiera, asignación de recursos a las ETC, implementación de marcos normativos, ejecución presupuestal, entre otros. Para el segundo trimestre 2026, el número de solicitudes disminuyeron en 24, lo que representa un aumento aproximado del 42,11% respecto al trimestre anterior.
- **Derecho de Petición de Información:** Se radicaron durante el segundo trimestre de 2026 un total de 222 solicitudes. Se observa un aumento para este eje temático, lo que se traduce en 126 solicitudes más que el periodo anterior.
- **Derecho de Petición de Interés General:** Los registros para este eje temático fueron de **796 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 segundo trimestre de 2026 respecto a la cantidad de solicitudes recibidas muestra una **disminución** aproximada del 28,56% en comparación con el trimestre anterior. Esta variación representa, en valores absolutos, 485 **solicitudes menos**.

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el segundo trimestre de 2026 se identificaron 54 casos de coincidencia en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, correspondientes a requerimientos que compartían el mismo nombre del peticionario y el mismo asunto. Estos casos agrupan un total de 137 requerimientos, presentados por ciudadanos, grupos de valor, entidades o entes de control que radicaron más de una solicitud con características similares durante el período analizado. A continuación, se presenta la distribución de dichos requerimientos.

Distribución de los requerimientos

- **Solicitudes únicas y/o diferentes:** Se registraron 1.134 requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí, al no presentar coincidencias en el nombre del peticionario y el asunto.
- **Solicitudes con coincidencias:** Se identificaron 137 requerimientos, agrupados en 54 casos de coincidencia, que contenían información similar al corresponder al mismo peticionario y al mismo asunto. Estos casos fueron revisados para identificar posibles duplicidades, reiteraciones o seguimientos de una misma solicitud.

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-](mailto:atencion@uapa.gov.co)

gpa.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 segundo trimestre se encontraron **145 casos de ETC, 3 otras entidades y 1 entes de control**.

Es necesario aclarar que, durante el segundo trimestre se tipificaron **137 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
Asesor de Control Interno	UAA2026ER002231240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Se remitió respuesta a los miembros del equipo SACI con radicado UUA2026UAA2026ER002231240 UAA2026EE002318103 EL 20/05/2026
Subdirección General	UAA2026ER001764240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No radicado UAA2026ER001764240 al

			remitente/destinatario.educacion@villavicencio.gov.co.
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2026ER001774240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado:UAA2026ER001774240 al remitente/destinatario.asociacionjovenesdelavictoria@gmail.com
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2026ER001815240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER001815240 al remitente/destinatario.info@fritas.co
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	UAA2026ER001688240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER001688240 al remitente/destinatario.jaristizabal@mineducacion.gov.co
Subdirección de Información	UAA2026ER002302240	DERECHO DE PETICIÓN - Información	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER002302240 al remitente/destinatario.sistemassemm@semcienaga.gov.co
Asesor Jurídico	UAA2026ER001920240	TUTELAS	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No.radicado UAA2026ER001920240 al remitente/destinatario.tmendoza@uapapae.gov.co
Asesor de Planeación	UAA2026ER002639240	INVITACIONES	Es una comunicación informativa

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 segundo trimestre de 2026.

8. Indicadores de oportunidad en la gestión de PQRS

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

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

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

En este contexto, presentamos los resultados del indicador obtenido para el segundo trimestre del año en curso (con corte al 30 de junio): en el que se recibieron un total de **1213 solicitudes**, de las cuales el **93.40%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

93.40% Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la Ley durante el segundo trimestre de 2026.

En comparación con el primer trimestre de 2026, el indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSD presentó un incremento de **12,61 puntos porcentuales**, al pasar del **80,79%** al **93,40%**, lo que representa una **mejora relativa del 15,61%** en el cumplimiento de los términos legales establecidos por la **Ley 1755 de 2015**. Este resultado refleja una mejora significativa en la gestión institucional, producto de las acciones implementadas para fortalecer el seguimiento y control de los tiempos de respuesta, así como de la optimización en la gestión de los requerimientos por parte de las dependencias responsables. Si bien durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron **1.213 solicitudes**, el incremento del indicador evidencia una mayor eficiencia en la atención de las PQRSD y el compromiso institucional con la prestación de un servicio oportuno, permitiendo consolidar avances en la gestión y continuar implementando acciones de mejora para alcanzar niveles superiores de cumplimiento de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

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 - Subdirección de Gestión Corporativa 