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

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 2026

Contenido

Introducción 2

Términos y definiciones de las PQRSD 4

Objetivos del informe 4

Informe trimestral PQRSD....5

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. 15

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo. 18

5. Calidad en la respuesta. 19

6. Encuestas de satisfacción y su necesidad. 20

7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE. 20

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 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento....22

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 julio y el 30 de septiembre 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 PQRSD

Anónimo: Se refiere a las manifestaciones escritas, verbales o telefónicas sin un autor determinado o determinable, quien da a conocer una irregularidad, inconformidad o petición.

Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión que realiza la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético-profesional.

Felicitación: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

Objetivos del informe

Objetivo General.

Elaborar un documento de referencia que facilite el acceso de la ciudadanía, grupos de valor o de interés a la información pública de la Unidad, promoviendo la transparencia y el conocimiento acerca de la gestión de las PQRSD.

Objetivos específicos.

1. Identificar cuántas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias fueron registradas y gestionadas durante el período analizado.

2. Proporcionar información sobre los tiempos de respuesta a las solicitudes, evaluando si se han cumplido los plazos establecidos y qué tan eficientes han sido los procesos de atención.

3. Ofrecer información accesible y clara sobre la gestión de las PQRSD, promoviendo la transparencia en los procesos de atención al ciudadano y asegurando que los grupos de valor o interés puedan conocer cómo se gestionan sus solicitudes.

4. Alinear los principios de la Política de Atención al Ciudadano con la gestión de las solicitudes fomentando espacios de atención oportuna y de calidad.

5. Formular recomendaciones para los responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, con el objetivo de mejorar continuamente la gestión de las PQRSD y la satisfacción de la ciudadanía.

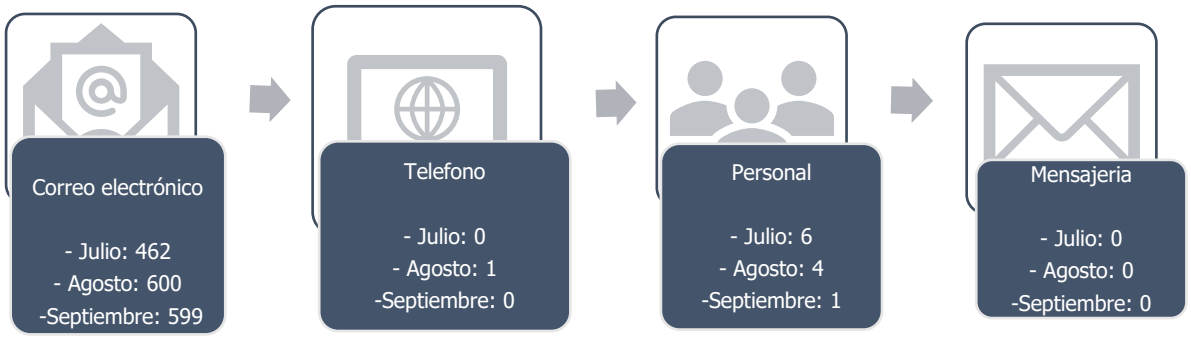
601 441 42 22
Calle 24 N 7 – 43, Piso 15
Edificio 7/24 Bogotá
www.alimentosparaaprender.gov.co

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

1. PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2026.

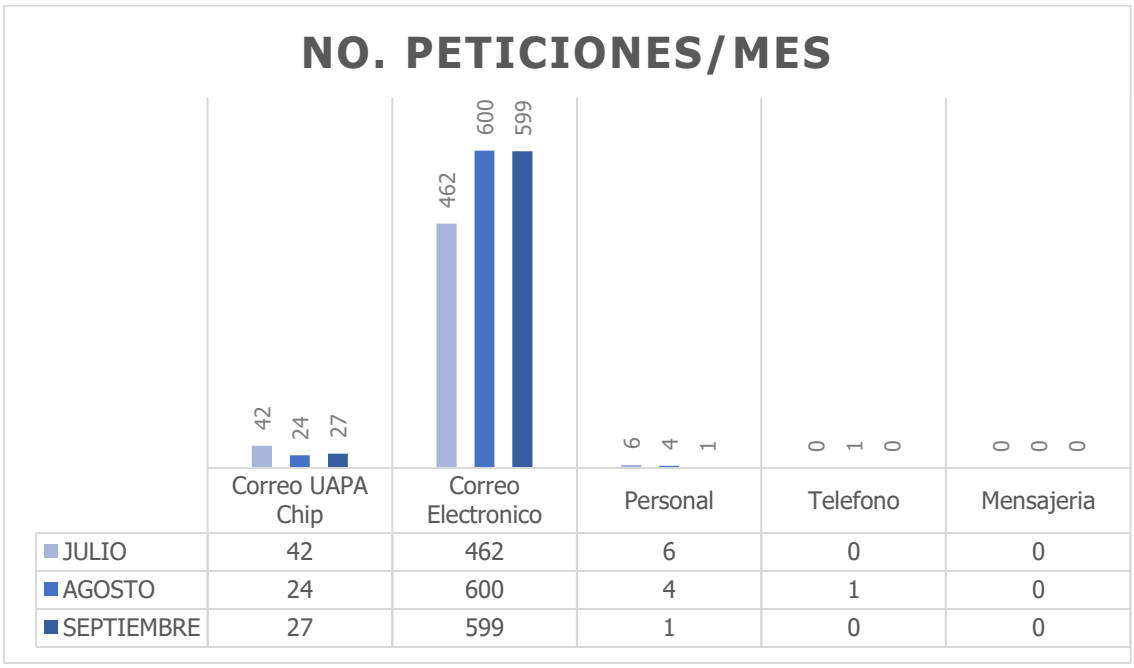
Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el tercer trimestre del año 2026 se recibieron y radicaron **1673** PQRSD. Así mismo, Se informa a la ciudadanía que todas las peticiones fueron debidamente radicadas conforme a los registros generados; 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 **468** en julio, en agosto **605** y en septiembre **600.** 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 ORFEO Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Gráfico 1. Solicitudes recibidas en Orfeo y Correo UApA – PAE (Chip)

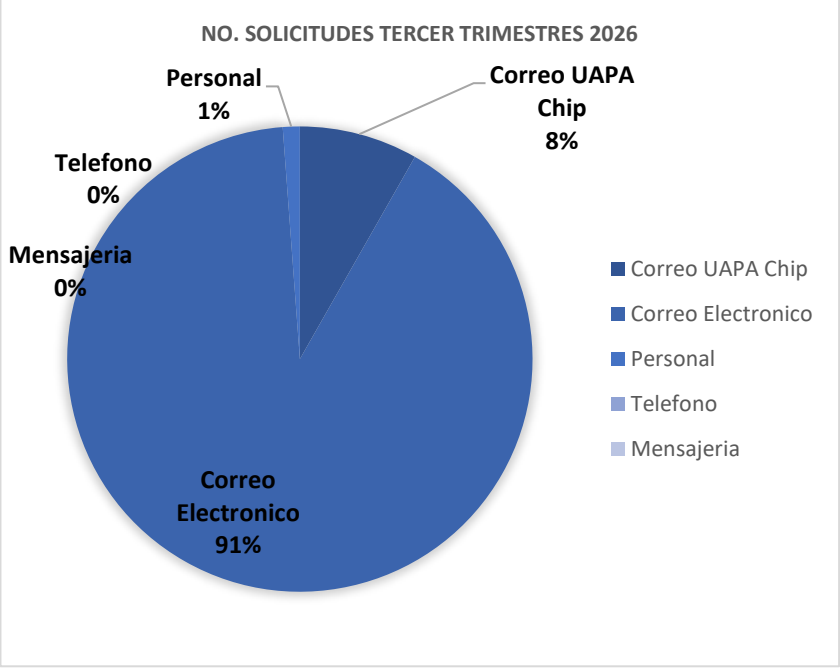


	Correo UAPA Chip	Correo Electronico	Personal	Telefono	Mensajeria
JULIO	42	462	6	0	0
AGOSTO	24	600	4	1	0
SEPTIEMBRE	27	599	1	0	0

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

1.1 Peticiones recibidas por canal digital.

Correo UAPA Chip	
JULIO	42
AGOSTO	24
SEPTIEMBRE	27
Correo Electronico	
JULIO	462
AGOSTO	600
SEPTIEMBRE	599
Personal	
JULIO	6
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	1
Telefono	
JULIO	0
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
Mensajeria	
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0



Fuente: Aplicativo 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 tercer (03) 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, tercer trimestre 2026.

Requerimientos asignados a la UAPA	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Subdirección de Fortalecimiento	161	298	299	**758**
Subdirección General	125	138	145	**408**
Subdirección de Gestión Corporativa	52	68	72	**192**
Asesor Jurídico	67	63	79	**209**
Asesor Control Interno	0	1	0	**1**
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	40	30	5	**75**
Subdirección de Información	15	2	0	**17**
Asesor de Planeación	3	3	0	**6**
Dirección General	5	2	0	**7**
Total mensual	**468**	**605**	**600**	**1673**

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

2.1 PQRSD por responder.

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

Radicados por finalizar	Finalizados	En trámite
Dirección General	7	0
Subdirección General	394	14
Asesor Jurídico	208	1
Subdirección de Fortalecimiento	729	29
Asesor Planeación	6	0

Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	75	0
Subdirección de Información	17	0
Subdirección de Gestión Corporativa	188	4
Asesor Control Interno	1	0
Total	**1625**	**48**

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa, (*extraído de ORFEO con fecha del 11 de octubre de 2026 a las 11:20 am*).

Al cierre del tercer trimestre de 2026, se recibieron y radicaron un total de **1.673 PQRSD** en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO). De estas, **1.625 se encontraban en estado finalizado** y **48 permanecían en trámite**, lo que refleja el estado de gestión de las solicitudes registradas durante el periodo.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2026ER002892240	**Tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Información ASESOR JURIDICO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER002935240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Información ASESOR JURIDICO 9 días de vencimiento
UAA2026ER003003240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Información ASESOR JURIDICO 4 días de vencimiento
UAA2026ER003102240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Información ASESOR JURIDICO 10 días de vencimiento
UAA2026ER003394240	**tipología:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL ASESOR JURIDICO 2 días de vencimiento
UAA2026ER003409240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general ASESOR JURIDICO 18 días de vencimiento
UAA2026ER003856240	**tipología:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL ASESOR JURIDICO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003972240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Información ASESOR JURIDICO 2 días de vencimiento

UAA2026ER004047240	**tipología:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL ASESOR JURIDICO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER004178240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Información ASESOR JURIDICO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003132240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 6 días de vencimiento
UAA2026ER003175240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 4 días de vencimiento
UAA2026ER003520240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 15 días de vencimiento
UAA2026ER003542240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 14 días de vencimiento
UAA2026ER003542240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 14 días de vencimiento
UAA2026ER003557240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 14 días de vencimiento
UAA2026ER003557240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 14 días de vencimiento
UAA2026ER003675240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS, CALIDAD E INNOVACIÓN 4 días de vencimiento
UAA2026ER003181240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003199240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 4 días de vencimiento

UAA2026ER003267240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 2 días de vencimiento
UAA2026ER003280240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 3 días de vencimiento
UAA2026ER003280240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 3 días de vencimiento
UAA2026ER003591240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 4 días de vencimiento
UAA2026ER003598240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 4 días de vencimiento
UAA2026ER003647240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO} 6 días de vencimiento
UAA2026ER003650240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 2 días de vencimiento
UAA2026ER003704240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 10 días de vencimiento
UAA2026ER003757240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003764240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003787240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 5 días de vencimiento
UAA2026ER003790240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 3 días de vencimiento

UAA2026ER003832240	**tipología:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003834240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 2 días de vencimiento
UAA2026ER004156240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003296240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003435240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCIÒN DE INFORMACIÒN 2 días de vencimiento
UAA2026ER002941240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION GENERAL 3 días de vencimiento
UAA2026ER003127240	**Tipologia:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003187240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION GENERAL 6 días de vencimiento
UAA2026ER003188240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION GENERAL 4 días de vencimiento
UAA2026ER003196240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 4 días de vencimiento
UAA2026ER003212240	**Tipologia:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SUBDIRECCION GENERAL 3 días de vencimiento
UAA2026ER003362240	**Tipologia:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003379240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento

UAA2026ER003388240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER003472240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 18 días de vencimiento
UAA2026ER003548240	**Tipologia:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SUBDIRECCION GENERAL 5 días de vencimiento
UAA2026ER003620240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 14 días de vencimiento
UAA2026ER003634240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 9 días de vencimiento
UAA2026ER003723240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 5 días de vencimiento
UAA2026ER003734240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER003734240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER003734240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER003734240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 4 días de vencimiento
UAA2026ER003776240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003793240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER003800240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Interes general SUBDIRECCION GENERAL 3 días de vencimiento
UAA2026ER003826240	**Tipologia:** REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL SUBDIRECCION GENERAL 11 días de vencimiento
UAA2026ER003827240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento

UAA2026ER004159240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER004180240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 7 días de vencimiento
UAA2026ER004185240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER004189240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER004205240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER004208240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER004291240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 6 días de vencimiento
UAA2026ER004300240	**Tipologia:** DERECHO DE PETICIÓN - Información SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER004308240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER004310240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION GENERAL 2 días de vencimiento
UAA2026ER004320240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento
UAA2026ER004405240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION GENERAL 6 días de vencimiento
UAA2026ER004510240	**Tipologia:** SOLICITUDES DE CONGRESO SUBDIRECCION GENERAL 1 dia de vencimiento

La tabla anterior, nos muestra que setenta y tres (73) radicados fueron respondidos con un (1) día o más de vencimiento. A continuación, se realiza un resumen de lo sucedido, lo que permitirá al ciudadano conocer los motivos del retraso en la respuesta.

En atención a los retrasos observados en la gestión de las solicitudes, es pertinente precisar que estos se deben principalmente a los procesos internos de revisión y validación implementados por la Subdirección General, ya que, tras el cambio de responsable en la

dependencia, se ha adoptado una metodología de análisis más detallada para cada requerimiento, con el propósito de asegurar la calidad técnica y jurídica de las respuestas emitidas. Este enfoque, aunque implica un mayor tiempo de revisión, contribuye a fortalecer la coherencia, precisión y solidez de la información remitida a las entidades territoriales y demás partes interesadas.

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

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

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

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

3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	N. PQRSD	% PART
Solicitudes del Congreso	3	3	13	19	1,14%
Procesos Judiciales	6	7	4	17	1,02%
Derecho de Petición de Consulta	3	3	1	7	0,42%
Denuncias	0	0	3	3	0,18%
Tutelas	10	15	45	70	4,18%
Invitaciones	18	35	69	122	7,29%
Requerimientos Entes de Control	24	31	15	70	4,18%
Solicitud de Información	0	1	11	12	0,72%

Reclamos	0	0	3	3	0,18%
Queja	0	0	6	6	0,36%
Tramites	2	9	1	12	0,72%
Derecho de Petición de Información	168	148	173	489	29,23%
Derecho de Petición de Interés general	234	353	256	843	50,38%
N. SOLICITUDES POR MES	**468**	**605**	**600**	**1673**	**100%**

Fuente: Aplicativo 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, 19 PQRSD, tipificadas así:

  a) Radicado No. UAA2026ER002891240: Remisión de información relacionada con el reporte CHIP de la categoría UApA–PAE, vigencia 2025. Se registra acuse de recibo y reconocimiento de la colaboración institucional en beneficio de la población estudiantil.

  b) Radicado No. UAA2026ER002892240: Traslado de una solicitud de subsanación y concepto técnico sobre la certificación de municipios como entidades territoriales certificadas. Se registra la notificación de la respuesta al destinatario.

  c) Radicado No. UAA2026ER002899240: Traslado de una solicitud de subsanación y concepto técnico sobre la certificación de municipios como entidades territoriales certificadas. Se registra la notificación de la respuesta al destinatario.

  d) Radicado No. UAA2026ER002899240: Invitación al Congreso Internacional "10 años del Acuerdo de Paz: Entre la Firma y la Realidad". La gestión registrada indica que se tomó conocimiento de la comunicación.

  f) Radicado No. UAA2026ER002907240: Notificación de actuación procesal. Según la observación registrada, se archiva el fallo de tutela y se desvincula a la UApA.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Para este trimestre se recibieron 1 solicitud de concepto jurídico o técnico, así como consultas relacionadas con el Programa de Alimentación Escolar, lo que representó una disminución de 22 requerimientos de esta tipología con relación al periodo anterior.

- **Tutelas:** Se radicaron 70 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 trimestre trimestre del año 2026, un total de 122 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 tercer trimestre de 2026 se recibieron 70 solicitudes de organismos 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). Los requerimientos abordaron temas como la gestión financiera, la asignación de recursos a las Entidades Territoriales Certificadas (ETC), la implementación de disposiciones normativas y la ejecución presupuestal, entre otros asuntos. En comparación con las 33 solicitudes recibidas en el trimestre anterior, se presentó un aumento de 37 solicitudes. Tomando como referencia el total de 70 solicitudes del tercer trimestre (100 %), las solicitudes del trimestre anterior representan el 47,14 %, mientras que el incremento equivale al 52,86 %.

- **Derecho de Petición de Información:** Se radicaron durante el tercer trimestre de 2026 un total de 489 solicitudes. Se observa un aumento para este eje temático, lo que se traduce en 267 solicitudes más que el periodo anterior.

- **Derecho de Petición de Interés General:** Los registros para este eje temático fueron de **843 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 tercer trimestre de 2026 respecto a la cantidad de solicitudes recibidas muestra un **aumento** aproximado del 27,50% en comparación con el trimestre anterior. Esta variación representa, en valores absolutos, 460 **solicitudes más**.

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el tercer trimestre de 2026 se identificaron 138 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 138 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 1.535 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 138 requerimientos, agrupados en 65 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 PQRSD, todas las solicitudes que ingresan a nuestros canales oficiales, en este caso, las que ingresan al correo de atencion@uapa-gpae.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 tercer trimestre se encontraron **145 casos de ETC, 3 otras entidades y 70 entes de control.**

Es necesario aclarar que, durante el tercer trimestre se tipificaron **138 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 PQRSD (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	UAA2026ER003453240	DERECHO DE PETICIÓN - Información	Se remitió respuesta al Sindicato el 24/08/2026 con radicado No. 3992103 a las 2:15 p.m.
Subdirección General	UAA2026ER002933240	DERECHO DE PETICIÓN - Información	El radicado quedo duplicado, se está dando respuesta a uno único con radicado de salida UAA2026EE003181200, razón por la cual opera el archivo del presente

Subdirección de Fortalecimiento	UAA2026ER003327240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Respuesta parcial de la ETC Zipaquirá, radicado UAA2026ER003327240 información II mesa pública
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2026ER003862240	DERECHO DE PETICIÓN - Información	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No. radicado UAA2026ER003862240 al remitente/destinatario.yvalero@mineducacion.gov.co
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	UAA2026ER003132240	DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No. radicado UAA2026ER003132240 al remitente/destinatario.afromagdalenenses2025@gmail.com

Fuente: Aplicativo 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 tercer 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 tercer trimestre del año en curso (con corte al 30 de septiembre): en el que se recibieron un total de **1673 solicitudes,** de las cuales el **93.40%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

95.04% Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la Ley durante el tercer trimestre de 2026.

En comparación con el tercer trimestre de 2026, el indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSD presentó un incremento de **1.76% puntos porcentuales**, al pasar del **93,40%** al **95,04%**, lo que representa una **mejora relativa del 1.76%** 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 tercer trimestre de 2026 se recibieron **1.673 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 PQRSD, que permita evaluar su desempeño, identificar oportunidades de mejora y establecer indicadores de medición que respalden la toma de decisiones, garantizando una gestión más eficiente, coordinada y orientada al ciudadano.

9.2 Evolución del Módulo de Consultas y Seguimiento

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

- **Información de gestión en tiempo real**: El módulo de consultas debe reflejar la información operativa real, incluyendo los tiempos de respuesta (tanto en plazo como vencidos) de todos los radicados, incluso aquellos que han sido archivados. Esto proporcionará una métrica fidedigna del desempeño institucional. Como mejora adicional, se sugiere implementar filtros predeterminados para que los usuarios puedan focalizar su consulta en radicados de entrada y de salida, agilizando su acceso a la información relevante.

- **Alertas proactivas y semáforos visuales:** Para una gestión preventiva, el sistema debe generar notificaciones automáticas, preferiblemente por correo electrónico, cuando una petición esté próxima a vencer. Complementariamente, la representación visual de los estados (semáforos) debe ser rediseñada para ser más intuitiva y destacada, permitiendo identificar de un vistazo las prioridades y los casos críticos.

9.3 Optimización de los Procesos de Comunicación y Respuesta

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

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

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

- **Gestión colaborativa de contenidos frecuentes:**

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

9.4 Sobre la Capacidad Estratégica

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

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

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

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

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

Conclusiones

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

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

Recomendaciones Generales

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

Optimizar la coordinación interdependencias para la gestión de PQRSD

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

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

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

Aprobó: Marysol Méndez Cortés, subdirectora Técnica de Gestión Corporativa
Revisó: Rolando Palacios González, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa
Elaboró: Nancy Zamora - Subdirección de Gestión Corporativa