



Informe Segundo Trimestre 2025

**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias - PQRSD**

**Secretaría General
Servicio al Ciudadano**

Junio 2025

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS.....	4
1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN	5
1.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD.	6
1.3 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	9
2. TRASLADOS POR COMPETENCIA Y DEVOLUCIONES.	9
3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS.	10
3.1. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD	11
4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	12
5. ACCIONES DE MEJORA.	12
6. DOCUMENTO ANEXO AL INFORME.	13

Introducción

El presente documento consolida la gestión realizada por la Agencia de Desarrollo Rural - ADR durante el trimestre comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, - PQRSD recibidas a través de los canales de atención físicos y virtuales. "Estas PQRSD fueron radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental – Orfeo (SGD) y atendidas por las diversas dependencias de la agencia.

Este informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el **Decreto 2641 del 2012**, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011", capítulo IV. **Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos**, específicamente en **el ítem C -Seguimiento**, numeral VI, que estipula la obligación de **Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.**

La información aquí plasmada fue consolidada en una matriz de Excel, para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados en el SGD mediante Orfeo, tanto para entradas como para salidas. El reporte con los datos fue generado del aplicativo Orfeo desde Servicio al Ciudadano, el cual fue descargado el martes 2 de julio de 2025 a las 8:47 a.m.

1. Comunicaciones Radicadas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, la Agencia de Desarrollo Rural en adelante ADR, recibió un total de seis mil sesenta y nueve (6.069) documentos. De estos, dos mil setecientos treinta y uno (2.731) fueron clasificados como PQRSD, lo que representa el 45% del total de documentos ingresados. Por otro lado, tres mil doscientos setenta (3.270) documentos fueron registrados como NO PQRSD, constituyendo el 54% de los documentos radicados.

Además, es importante destacar que se recibieron sesenta y ocho (68) documentos clasificados como tutelas, lo que equivale al 1% del total de documentos presentados en la ADR.

En concordancia con el artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y derecho a la información" y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa", se relaciona la información requerida mediante el decreto en mención, así:

1. *Número de solicitudes radicadas: 6.069 (2731 PQRSD, 68 Tutelas y 3.270 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes trasladadas a otra institución: 85.*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de 8 días hábiles*
4. *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información: 0*

A continuación, se presenta la información detallada de la gestión, durante el segundo trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

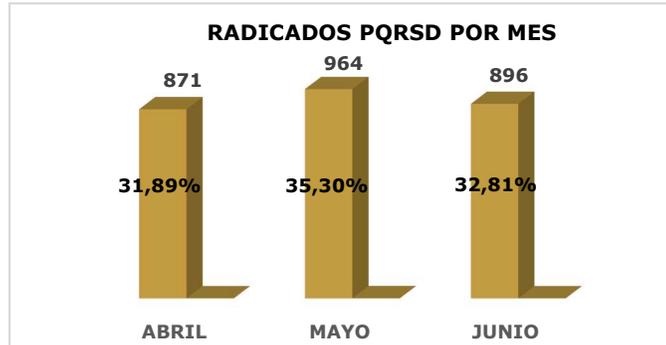
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Abril	871	1.005	16	1.892
Mayo	964	1157	23	2.144
Junio	896	1108	29	2.033
TOTAL	2.731	3.270	68	6.069

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

En la **Tabla 1**, se observa que los documentos radicados y clasificados como PQRSD durante el segundo trimestre de 2025 fueron similares en los meses de abril y junio, con un aumento en mayo, mes en el que se radicó la mayor cantidad de documentos.

Nota: Los tres mil doscientos setenta (3.270) documentos clasificados como otros tipos de ingresos no están categorizados en la Ley 1755 de 2015, por lo que no serán objeto de análisis en este documento. En cuanto a las tutelas, estas se incluyen con el propósito de cuantificar todos los documentos radicados. Cabe destacar que las tutelas son atendidas de manera inmediata.

Gráfica 1. PQRSD radicadas por mes, en el periodo revisado



Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

En la **Gráfica 1**, se observa que en el mes de mayo se recibió la mayor cantidad de PQRSD, con novecientos sesenta y cuatro (964) radicados, lo que representa el 35.30% del total. En junio, se registraron ochocientos noventa y seis (896) radicados, equivalentes al 32.81%, mientras que en abril se reportó un menor número de PQRSD, con ochocientos setenta y un (871) radicados, que corresponden al 31.89%.

1.1 Clasificación de las PQRSD por medio de recepción

La ADR cuenta con tres (3) medios diferentes habilitados para recibir y radicar los requerimientos de los ciudadanos y usuarios. Como se muestra en la Tabla No. 2, estos son:

Radicación correo físico: Para la recepción y radicación de documentos físicos, la Entidad tiene a disposición de los ciudadanos una sede central en la ciudad de Bogotá y 13 Unidades Técnicas Territoriales.

Radicación correo electrónico institucional: comunicaciones recibidas mediante el correo electrónico correspondencia@adr.gov.co y denuncias@adr.gov.co

Radicación página Web (Link PQRSD): Requerimientos ciudadanos recibidos mediante un formulario electrónico disponible en la página Web de la ADR, que permite al ciudadano y usuario manifestar sus requerimientos y anexar documentos en el enlace <https://www.adr.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/PQRSD>

A continuación, se presenta el detalle de PQRSD radicadas en cada mes del primer trimestre, según el medio de recepción.

Tabla 2: Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	788	885	811	2.484	90,96
Correo Físico	53	61	63	177	6,48
Página Web	30	18	22	70	2,56
TOTAL	871	964	896	2.731	100

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

La **Tabla 2** muestra que durante el segundo trimestre, la mayoría de las PQRSD ingresaron a través del correo electrónico institucional, con un total de dos mil cuatrocientos ochenta y cuatro (2.484), lo que representa el 90.96%. Le sigue el correo físico, con un porcentaje del 6.48%, y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos fue la página web de la Agencia, con un 2.56%.

1.2 Distribución de las PQRSD por tipo de solicitud.

Los tipos de solicitud son asignados de acuerdo con la modalidad establecida por la entidad, según lo dispuesto en la Resolución 074 del 2023. Esta resolución reglamenta el ejercicio del derecho de petición y el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la ADR, así como el acceso a la información pública y la asignación de funciones. En particular, el artículo 12, titulado "*Términos para resolver las peticiones*", establece los plazos correspondientes.

"Las peticiones que realicen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, en la ADR sobre asuntos de su competencia, salvo norma legal especial que diga lo contrario, deberán resolverse dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con la normatividad que se enuncia a continuación:

Petición: *Es toda solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa a la ADR, por razones de interés individual, colectivo o general, con el fin de requerir la prestación de sus servicios, de acuerdo con sus competencias, para impulsar la efectividad del desarrollo agropecuario y rural, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce con la presentación de la petición, a través de cualquier canal de atención. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.*

Solicitudes de información y petición de copias: *Son aquellas peticiones que buscan información y orientación relacionada con los servicios de la entidad o las encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de los documentos públicos.*

NOTA: *Si la petición es de información o de expedición de documentos, y la misma no es resuelta dentro del término de diez (10) días hábiles, se entiende que ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.*

Solicitudes de copia de documentación: *Son aquellas peticiones encaminadas a obtener copia auténtica o fotocopia de documentos públicos, salvo aquellos clasificados y/o reservados.*

Consulta: *Es la solicitud presentada ante la ADR para que emita un concepto o exponga su criterio respecto de materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, la competencia corresponderá a la dependencia que conozca la especificidad de la materia misional en la respectiva entidad, cuya respuesta no es vinculante ni produce efectos jurídicos. El término de respuesta es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.*

Queja: Es la manifestación de insatisfacción (protesta, censura, descontento, inconformidad) hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la entidad en desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad o su prestación indebida. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

Solicitudes Entidades Públicas: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan las entidades públicas a la Agencia. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

Solicitudes Congreso: Son aquellas peticiones remitidas por el Congreso de la República. El término de respuesta es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción. Se exceptúan las solicitudes de observaciones o comentarios a proyectos de Ley.

Solicitudes en materia de ejecución contractual: Son aquellas solicitudes hechas por los contratistas que se surten y recaen sobre un contrato en ejecución que se tiene con la Agencia. El término de respuesta es de 3 meses en concordancia con el numeral 16 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993.

Solicitudes de acceso a la información pública: Son las solicitudes que hacen los ciudadanos respecto a la información pública de la ADR. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente debida diligencia y ante las autoridades competentes con el fin de que ellas busquen el esclarecimiento de los hechos y la posible sanción penal, administrativa, fiscal o disciplinaria. El término para acusar recibido, quince (15) días hábiles.

Felicitación: Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la entidad o un aspecto de la gestión institucional. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción.

Sugerencia: Manifestación de una idea, iniciativa o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. El término de respuesta es de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su recepción.

Solicitudes Entes de Control: Son aquellas peticiones verbales o escritas que elevan los Entes de Control a la entidad. El término de respuesta es de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción **salvo que estas contengan un plazo diferente**, en cuyo caso primará, este último."

La **Tabla 3**, muestra la distribución de las PQRSD según la clasificación establecida por la Resolución 074 del 20 de febrero de 2023 de la ADR.

Tabla 3. Distribución de ingresos mensuales, por tipo de solicitud.

CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PORCENTAJE
Denuncias	4	3	6	13	0,49
Petición	564	658	604	1.826	69,40
Peticiones Incompletas	21	11	8	40	1,52
Preferente	1	0	1	2	0,08
Prioritario	0	0	2	2	0,08
Queja	9	1	2	12	0,46
Reclamo	2	3	2	7	0,27
Solicitud de Congreso de la República	26	24	22	72	2,74
Solicitud Certificaciones	4	2	1	7	0,27
Solicitud copias	2	9	1	12	0,46
Solicitud de Información	115	28	121	264	10,03
Solicitud entes de control	51	46	34	131	4,98
Solicitud Entidades Publicas	44	46	67	157	5,97
Traslados a otras entidades	28	33	25	86	3,27
Total	871	864	896	2.631	100,00

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

Durante el periodo comprendido entre los meses de abril, mayo y junio de 2025, la mayor cantidad de PQRSD recibidas y radicadas en las unidades de correspondencia y a través de los diferentes medios habilitados, en cumplimiento de la Ley 1755 del 2015, fueron clasificadas como "*petición*". En total, se registraron 1.826 solicitudes, lo que equivale al 69.40%.

La **Tabla 4** muestra la distribución de los ingresos de PQRSD, considerando tanto la clase de solicitud como el medio de recepción. Se puede observar que el correo electrónico institucional es el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse con la ADR y presentar sus requerimientos.

Tabla 4. Distribución por clase de solicitud y medio de ingreso

Ingreso	Medio de	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
Clasificación					
Denuncias		9	0	4	13
Petición		1.633	156	37	1.826
Peticiones Incompletas		38	0	2	40
Preferente		2	0	0	2
Prioritario		2	0	0	2
Queja		9	0	3	12
Reclamo		7	0	0	7
Solicitud de Congreso de la República		69	0	3	72
Solicitud Certificaciones		7	0	2	9
Solicitud copias		9	1	0	10
Solicitud de Información		334	14	16	364
Solicitud entes de control		127	4	0	131
Solicitud Entidades Publicas		156	1	0	157
Traslados a otras entidades		82	1	3	86

Informe segundo trimestre de 2025 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Total	2.484	177	70	2.731
--------------	--------------	------------	-----------	--------------

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

1.3 Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Durante el período objeto de verificación, se recibieron en la ADR un total de doce (12) quejas, siete (7) reclamos y no se presentaron sugerencias. Se recibieron 7 PQRSD clasificadas como queja y están relacionadas a temas misionales, mientras que cinco (5) corresponden a aspectos administrativos.

En cuanto a los siete (7) reclamos todos están dirigidos a temas misionales.

En la **tabla 5** se detallan las dependencias a las que fueron asignadas las quejas y los reclamos, durante el segundo trimestre de la vigencia 2025.

Tabla 5. Distribución por dependencia de las quejas y reclamos radicados durante el periodo revisado

QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNADOS			
DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
Dirección de Adecuación de Tierras	2	2	0
Secretaría General	2	0	0
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	2	0	0
UTT 3 Montería	2	0	0
Oficina Jurídica	1	1	0
UTT 10 Pasto	1	0	0
Presidencia	1	0	0
Dirección de Comercialización	1	0	0
Dirección de Participación y Asociatividad	0	1	0
Dirección de Asistencia Técnica	0	1	0
UTT 9 Popayán	0	1	0
UTT 7 Tunja	0	1	0
TOTAL	12	7	0

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

2. Traslados por competencia y devoluciones.

Durante el periodo en mención, se realizaron ochenta y cinco (85) traslados por competencia, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", que en su artículo 21 establece:

"funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."

En la **tabla 6**, se detallan las entidades a las cuales se trasladó por competencia las ochenta y cinco (85) PQRSD, durante el periodo analizado en orden descendente.

Tabla 6. Relación de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras ANT	42
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural MADR	8
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3
Instituto Nacional de Vías INVIAS	3
Agencia de Renovación de Territorio	2
Centro Nacional de Memoria Histórica	2
Ministerio de Salud y Protección Social	2
USAID	2
Administradora de los Recursos del Sistema de Seguridad Social	1
Agencia Pública de Empleo SENA	1
Alcaldía de Cúcuta	1
Alcaldía Municipal de Providencia y Santa Catalina Islas	1
ASOSEVILLA	1
Autoridad Nacional de Pesca y Acuicultura AUNAP	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	1
Dulver Antonio Jiménez Mantilla	1
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	1
FIDUAGRARIA	1
Fiscalía General de la Nación	1
Gobernación de Cundinamarca	1
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC	1
Juzgado 03 Promiscuo Municipal Malambo Atlántico	1
María Betania Roa Umaña	1
Ministerio de Comercio Industria y Turismo	1
Ministerio de la Igualdad y Equidad	1
Ministerio de Salud y Protección Social	1
Parques Nacionales Naturales de Colombia	1
Súperintendencia Nacional de Salud	1
Unidad para las Víctimas	1
TOTAL	85

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

3. Gestión de PQRSD por dependencias.

En la **tabla 7**, se detalla la distribución de las PQRSD recibidas por la ADR durante el segundo trimestre del 2025, desglosadas por dependencia y número de documentos asignados en orden descendente. Además, se presenta la gestión realizada por cada una de las dependencias tanto a nivel central como territorial, y se observa lo siguiente:

- Las PQRSD tramitadas corresponden a 1.583 que representan el 58% del total.
- Las PQRSD en trámite, son 1.148 que corresponden a los 42% del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 47.9% (550 PQRSD) están dentro de los tiempos legales para dar respuesta al ciudadano, a la fecha de corte del presente informe.*

Tabla 7. Distribución y trámite de PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRAMITE	TOTAL
Oficina Jurídica	283	161	444
Dirección de Adecuación de Tierras	166	189	355
Dirección de Acceso a Activos Productivos	149	183	332
Despacho Vicepresidencia De Integración Productiva	125	116	241

Informe segundo trimestre de 2025 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Despacho Secretaria General	140	23	163
UTT 3 Montería	52	49	101
Dirección De Participación y Asociatividad	27	54	81
Dirección De Asistencia Técnica	46	28	74
UTT 10 Pasto	60	13	73
UTT 9 Popayán	34	31	65
UTT 1 Santa Marta	37	24	61
UTT 4 Cúcuta	6	52	58
Despacho Presidencia	4	52	56
Dirección De Talento Humano	45	10	55
UTT 5 Medellín	46	9	55
UTT 12 Villavicencio	50	4	54
UTT 2 Cartagena	40	13	53
Vicepresidencia De Gestión Contractual	36	13	49
UTT 7 Tunja	28	19	47
Dirección De Comercialización	29	17	46
UTT 8 Ibagué	29	13	42
UTT 6 Manizales	28	3	31
Dirección Administrativa y Financiera	23	8	31
Oficina De Planeación	18	10	28
UTT 13 Bogotá	20	7	27
UTT 11 Neiva	16	10	26
*Clasificación y Asignación	21	1	22
Despacho Vicepresidencia De Proyectos	12	8	20
Dirección De Calificación y Financiación	9	8	17
*Denuncias		9	9
Dirección De Seguimiento y Control	1	5	6
Oficina De Control Interno	1	3	4
Oficina De Comunicaciones	1	3	4
Oficina De Tecnologías De La Información	1		1
TOTAL PQRSD	1.583	1.148	2.731

Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

Las dependencias señaladas con un asterisco (*) no corresponde propiamente a una dependencia. Sin embargo, son un proceso diferente de otras áreas creado en el aplicativo.

3.1. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

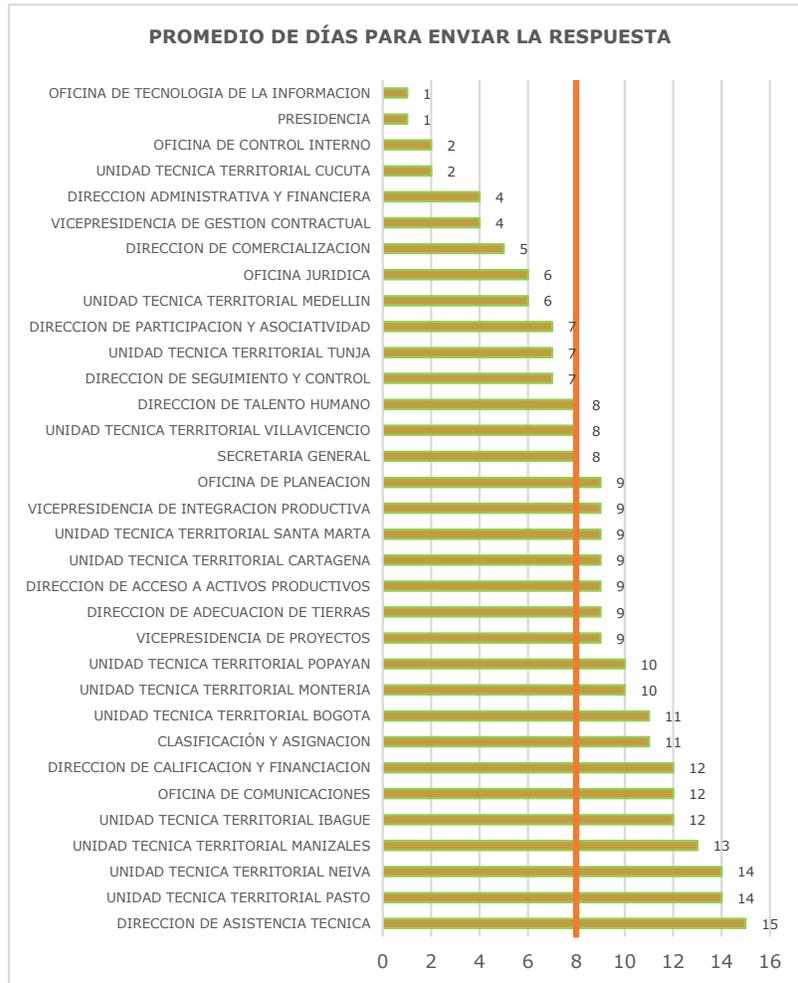
El tiempo de respuesta se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-) \\ \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

El cálculo se realiza teniendo en cuenta los días hábiles.

La fecha final correspondiente a la notificación de la respuesta equivale a la fecha de entrega efectiva al ciudadano. Lo anterior debe ser informado y evidenciado por los responsables de las unidades de correspondencia mediante la guía de entrega física o el correo electrónico enviado satisfactoriamente por el responsable de enviar la respuesta.

Gráfica 2. Tiempo de respuesta promedio por dependencias en días hábiles.



Fuente: Elaboración propia, a partir de revisión realizada a radicados ORFEO

En la **gráfica 2**, se ilustra el tiempo promedio que las dependencias tardaron en dar respuesta a las PQRSD tramitadas y enviadas al ciudadano, durante el segundo trimestre de 2025; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 8 días hábiles.

4. Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, la ADR, **NO negó información a los ciudadanos que presentaron sus requerimientos ante la Entidad.**

5. Acciones de Mejora.

Informe segundo trimestre de 2025 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

En respuesta a los resultados del análisis de las PQRSD, se han establecido las siguientes acciones orientadas al mejoramiento continuo así:

- Se ha iniciado el seguimiento a PQRSD de manera semanal, con el fin de identificar acciones que incrementen el número de peticiones respondidas y reduzcan el tiempo de gestión de las respuestas.
- Se continúa trabajando de manera individual con los servidores públicos y colaboradores de la entidad que tienen el mayor número de peticiones pendientes en Orfeo. El objetivo es identificar acciones que garanticen el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa para la atención de las PQRSD.
- Es fundamental continuar implementando mejoras desde el equipo de Clasificación y Asignación, para optimizar la categorización de los documentos recibidos diariamente en la entidad, facilitando así el trámite y la distribución de los radicados a las áreas competentes.
- Se debe seguir ajustando la versión de Orfeo implementada en 2023, con el propósito de mejorar la funcionalidad de la herramienta y facilitar la gestión, seguimiento y control de las comunicaciones ciudadanas recibidas.
- Es necesario continuar con las jornadas de sensibilización y capacitación sobre la normativa vigente relacionada con la gestión y trámite de las PQRSD, para que los servidores públicos y contratistas puedan atender de manera oportuna los documentos asignados para su trámite.
- Se deben mantener las jornadas de sensibilización y capacitación para asegurar que los servidores públicos y contratistas utilicen correctamente la herramienta Orfeo, y se concienticen sobre la importancia de utilizar el medio de envío oficial establecido por la ADR para remitir las respuestas a los ciudadanos.

6. Documento anexo al informe.

Como parte integral de este informe se adjunta la matriz en Excel que contiene la información de cada uno de los radicados de entrada clasificados como PQRSD.

Elaboró: Sonia Badillo Dulcey, Gestor T1 Grado 9, Secretaría General. 

Revisó: Ana Carolina Reyes Muñoz, Contratista -Secretaría General 

Revisó: Daniel Guillermo Villafañe Riaño, Contratista -Secretaría General 

Revisó: Tatiana Méndez Gil, Contratista -Secretaría General 

Revisó José Luis Valenzuela Rodríguez, Secretario General 