



## **Informe Tercer Trimestre 2025**

**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Denuncias (PQRSD).**

**Secretaría General  
Servicio al Ciudadano**

**Octubre 2025**

## Tabla de Contenido

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

## Introducción

Este documento reúne y resume la gestión realizada por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) durante el trimestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, en relación a 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 (SGD) ORFEO, 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.**

Los datos presentados en este informe se han organizado en una matriz de Excel, para efectuar la revisión, control y seguimiento de cada uno de los radicados en el SGD 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 miércoles 1 de octubre de 2025 a las 4:08 p.m.

## 1. Comunicaciones Radicadas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, la Agencia de Desarrollo Rural en adelante ADR, recibió un total de seis mil cuatrocientos treinta y ocho (6.438) documentos. De estos, dos mil novecientos cuarenta y ocho (2.948) fueron clasificados como PQRSD, lo que representa el 46% del total de documentos ingresados. Por otro lado, tres mil trescientos cincuenta y nueve (3.359) documentos fueron registrados como NO PQRSD, constituyendo el 52% de los documentos radicados.

Además, es importante destacar que se recibieron ciento treinta y un (131) documentos clasificados como tutelas, lo que equivale al 2% 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: 6.438 (2.948 PQRSD, 131 Tutelas y 3.359 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes trasladadas a otra institución: **131**.*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el tercer 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 tercer trimestre.

**Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD**

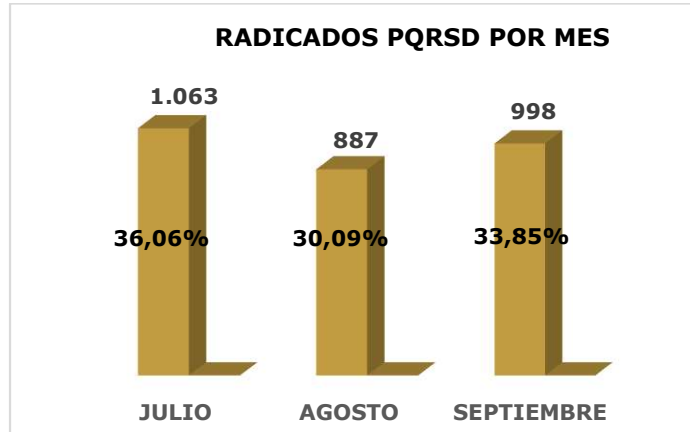
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
<b>Julio</b>	1.063	1.370	39	2.472
<b>Agosto</b>	887	942	17	1.846
<b>Septiembre</b>	998	1.047	75	2.120
<b>TOTAL</b>	<b>2.948</b>	<b>3.359</b>	<b>131</b>	<b>6.438</b>

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 tercer trimestre de 2025 fueron similares en los meses de agosto y septiembre, con un aumento en julio, mes en el que se radicó la mayor cantidad de documentos.

**Nota:** Los tres mil trescientos cincuenta y nueve (3.359) 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 julio se recibió la mayor cantidad de PQRSD durante el período analizado, con mil sesenta y tres (1.063) radicados, lo que representa el 36.06% del total. En septiembre, se registraron novecientos noventa y ocho (998) radicados, equivalentes al 33.85%, mientras que en agosto se reportaron ochocientos ochenta y siete (887) radicados, que corresponden al 30.09%.

### 1.1 Clasificación de las PQRSD por medio de recepción

La ADR Rural 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 ADR tiene a disposición de los ciudadanos una sede central en la ciudad de Bogotá y 13 Unidades Técnicas Territoriales - UTT.

**Radicación correo electrónico institucional:** comunicaciones recibidas mediante el correo electrónico [correspondencia@adr.gov.co](mailto:correspondencia@adr.gov.co) y [denuncias@adr.gov.co](mailto: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 tercer trimestre, según el medio de recepción.

**Tabla 2: Medio de Recepción**

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	983	824	940	2.747	93,18
Correo Físico	52	41	29	122	4,14
Página Web	28	22	29	79	2,68
<b>TOTAL</b>	<b>1.063</b>	<b>887</b>	<b>998</b>	<b>2.948</b>	<b>100</b>

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

La **Tabla 2** muestra que durante el tercer trimestre, la mayoría de las PQRSD ingresaron a través del correo electrónico institucional, con un total de dos mil setecientos cuarenta y siete (2.747), lo que representa el 93.18%. Le sigue el correo físico, con un porcentaje del 4.14%, y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos fue la página web de la Agencia, con un 2.68%.

### 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:

**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 termino 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 éstas 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Denuncias	4	4	2	10	0,34
Petición	698	588	669	1.955	66,32
Peticiones Incompletas	18	10	20	48	1,63
Prioritario	3	0	0	3	0,10
Queja	2	5	0	7	0,24
Reclamo	0	2	1	3	0,10
Solicitud de Congreso de la República	18	20	12	50	1,70
Solicitud Certificaciones	7	9	7	23	0,78
Solicitud copias	7	0	5	12	0,41
Solicitud de Información	223	179	167	569	19,30
Solicitud entes de control	36	20	34	90	3,05
Solicitud Entidades Publicas	9	12	26	47	1,59
Traslados a otras entidades	38	38	55	131	4,44
<b>Total</b>	<b>1.063</b>	<b>887</b>	<b>998</b>	<b>2.948</b>	<b>100,00</b>

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre 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 1.955 solicitudes, lo que equivale al 66.32%.

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**

Medio de Ingreso	Correo Electrónico Institucional	Correo Físico	Web	Total
<b>Clasificación</b>				
Denuncias	8	2	0	10
Petición	1.813	103	39	1.955
Peticiones Incompletas	48	0	0	48
Prioritario	2	0	1	3
Queja	7	0	0	7
Reclamo	2	1	0	3
Solicitud de Congreso de la República	48	1	1	50
Solicitud Certificaciones	22	0	1	23
Solicitud copias	11	0	1	12
Solicitud de Información	536	5	28	569
Solicitud entes de control	85	5	0	90

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

Solicitud Entidades Publicas	47	0	0	47
Traslados a otras entidades	118	5	8	131
<b>Total</b>	<b>2.747</b>	<b>122</b>	<b>79</b>	<b>2.948</b>

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 siete (7) quejas, siete (7) reclamos y no se presentaron sugerencias. De las quejas recibidas, cuatro (4) están relacionadas con temas misionales, mientras que tres (3) corresponden a aspectos administrativos.

En cuanto a los tres (3) 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 tercer 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	3	0	0
Dirección de Comercialización	1	0	0
Secretaria General	1	0	0
Comité de Convivencia - Secretaria General	1	0	0
UTT 2 Cartagena	1	0	0
Dirección de Acceso a Activos Productivos	0	2	
Dirección de Participación y Asociatividad	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

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

## 2. Traslados por competencia

Durante el periodo en mención, se realizaron ciento treinta y un (131) 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 remisorio 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 ciento treinta y un (**131**) PQRSD, durante el periodo analizado.

**Tabla 6. Relación de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia**

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

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	62
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	8
Agencia de Renovación del Territorio - ART	7
Ministerio de Minas y Energía	7
Unidad Nacional de Protección - UNP	5
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC	4
Central de Inversiones - CISA	3
Ministerio de Defensa Nacional	2
Ministerio de Salud y Protección Social	3
Instituto Colombiano Agropecuario - ICA	2
Unidad para las Víctimas	2
Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES	1
AFINIA	1
Agencia Nacional del Espectro - ANE	1
Agencia Nacional de Infraestructura - ANI	1
Agencia para la Reincorporación y la Normalización	1
Asociación Hortofrutícola de Colombia - ASOHOFRUCOL	1
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	1
Cruz Roja Colombiana	1
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	1
Departamento para la Prosperidad Social	1
Fiscalía General de la Nación	1
Fondo Colombia en Paz	1
Gobernación de Cundinamarca	1
Gobernación de Risaralda	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	1
Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	1
Instituto Nacional de Vías - INVIAS	1
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Ministerio del Interior	1
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	1
Onias Omar Vallecillas Segura	1
Procuraduría General de la Nación	1
Superintendencia de Industria y Comercio	1
Unidad de Restitución de Tierras	1
Universidad Nacional de Colombia	1
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

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 tercer trimestre del 2025, desglosadas por dependencia. 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 1.762 que representan el 60% del total.
- Las PQRSD en trámite, son 1.186 que corresponden a los 40% del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 47.9% (450 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	396	81	477
Dirección de Adecuación de Tierras	142	148	290
Dirección de Acceso a Activos Productivos	198	83	281
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	114	164	278
Despacho Secretaria General	180	40	220
Dirección de Participación y Asociatividad	27	108	135
Dirección de Asistencia Técnica	26	95	121
UTT 3 Montería	63	58	121
UTT 9 Popayán	32	58	90
UTT 12 Villavicencio	67	14	81
Dirección Administrativa y Financiera	64	11	75
Vicepresidencia de Gestión Contractual	47	15	62
UTT 5 Medellín	42	18	60
UTT 2 Cartagena	27	32	59
UTT 10 Pasto	41	18	59
UTT 4 Cúcuta	18	38	56
*Clasificación y Asignación	50	0	50
UTT 1 Santa Marta	26	22	48
Oficina de Control Interno	41	7	48
UTT 13 Bogotá	16	29	45
Despacho Presidencia	5	37	42
Dirección de Comercialización	25	16	41
UTT 7 Tunja	26	14	40
Dirección de Talento Humano	14	20	34
UTT 11 Neiva	19	11	30
UTT 8 Ibagué	7	20	27
Dirección de Calificación y Financiación	16	7	23
Oficina de Planeación	15	5	20
Despacho Vicepresidencia de Proyectos	7	9	16
UTT 6 Manizales	10	1	11
*Denuncias	0	3	3
Oficina de Comunicaciones	1	2	3
Dirección de Seguimiento y Control	0	1	1
Oficina de Tecnologías de la Información	0	1	1
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1.762</b>	<b>1.186</b>	<b>2.948</b>

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

Las dependencias señaladas con un asterisco (\*) no corresponde propiamente a una dependencia. 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 manera:

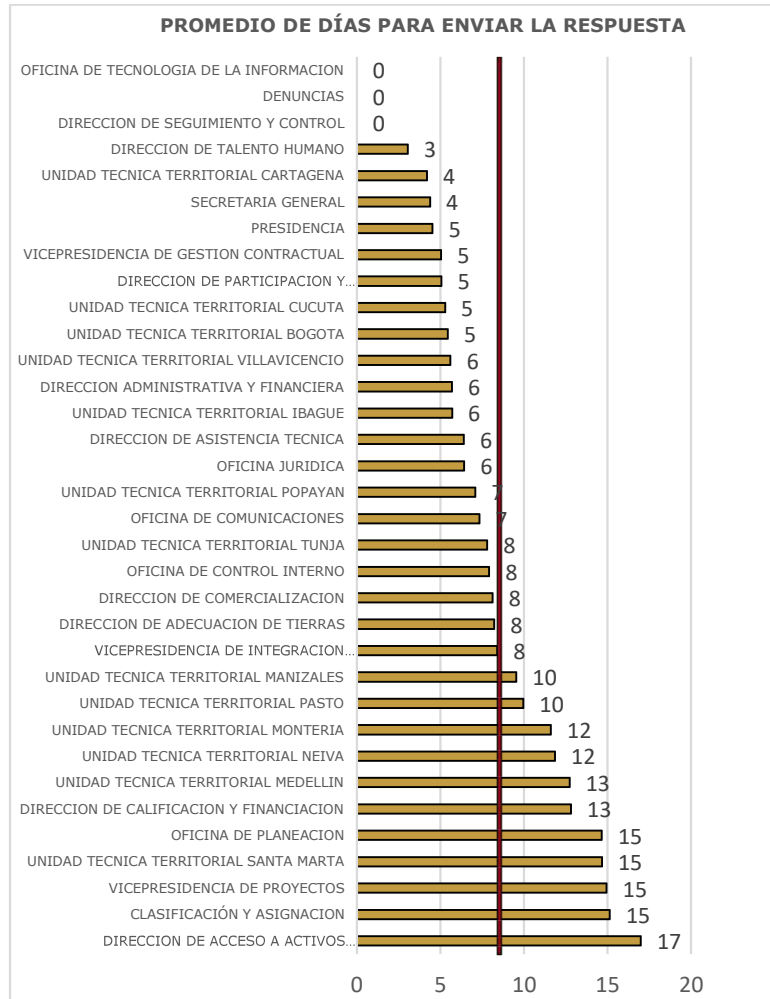
$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-) \\ \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

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.**



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

#### **5. Acciones de Mejora.**

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

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


- Se ha iniciado el seguimiento a PQRSD manera semanal, con el fin de identificar acciones que incrementen el número de peticiones respondidas, 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. 

**Colaboró:** Suly Paola Peralta Rodríguez, Analista T2Grado 06 

**Revisó:** Ana Carolina Reyes Muñoz, Contratista -Dirección Administrativa y Financiera 

**Revisó:** Daniel Guillermo Villafañe Riaño, Contratista -Secretaría General 

**Revisó:** Tatiana Méndez Gil, Contratista -Secretaría General.

**Aprobó** José Luis Valenzuela Rodríguez, Secretario General

VALENZUELA  
RODRIGUEZ JOSE LUIS

Firmado digitalmente  
por VALENZUELA  
RODRIGUEZ JOSE LUIS