



Informe Cuarto Trimestre 2025

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

**Secretaría General
Servicio al Ciudadano**

Enero 2026

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 PQRS 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.....	13
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 octubre al 31 de diciembre 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.**

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 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 lunes 5 de enero de 2026 a las 9:53 a.m.

1. Comunicaciones Radicadas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025, la Agencia de Desarrollo Rural en adelante ADR, recibió un total de cinco mil cuatrocientos nueve (5.409) documentos. De estos, dos mil doscientos noventa y ocho (2.298) fueron clasificados como PQRSD, lo que representa el 42,48% del total de documentos ingresados. Por otro lado, tres mil seis (3.006) documentos fueron registrados como NO PQRSD, constituyendo el 55,57% de los documentos radicados.

Además, es importante destacar que se recibieron ciento cinco (105) documentos clasificados como tutelas, lo que equivale al 1,94% 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: 5.409 (**2.298 PQRSD**, 105 Tutelas y 3.006 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes trasladadas a otra institución: **122**.
3. El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de **10 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 cuarto trimestre.

Tabla 1. Comunicaciones Radicadas PQRSD y NO PQRSD

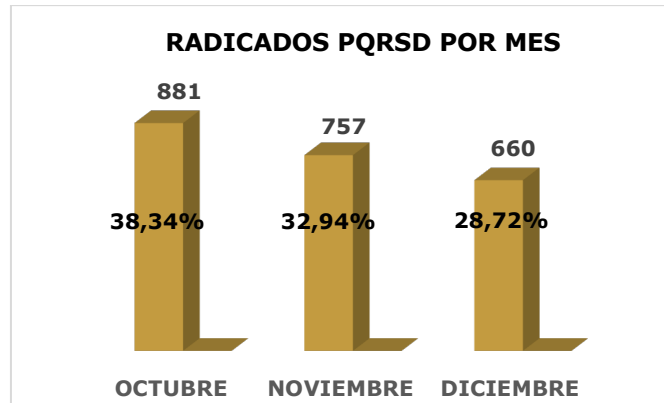
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Octubre	881	1.092	49	2.022
Noviembre	757	1.015	32	1.804
Diciembre	660	899	24	1.583
TOTAL	2.298	3.006	105	5.409

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 cuarto trimestre de 2025 fueron similares en los tres meses, siendo el mes de octubre en el que se radicó la mayor cantidad de documentos.

Nota: Los tres mil seis (3.006) 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 octubre se recibió la mayor cantidad de PQRSD durante el período analizado, con ochocientos ochenta y un (881) radicados, lo que representa el 38,34% del total. En noviembre, se registraron setecientos cincuenta y siete (757) radicados, equivalentes al 32,94%, mientras que en diciembre se reportó un menor número de PQRSD, con seiscientos sesenta (660) radicados, que corresponden al 28.72%.

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.

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 cuarto trimestre, según el medio de recepción.

Tabla 2: Medio de Recepción PQRSD

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	828	702	622	2.152	93,65
Correo Físico	33	32	24	89	3,87

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

Página Web	20	23	14	57	2,48
TOTAL	881	757	660	2.298	100

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

La **Tabla 2** muestra que durante el cuarto trimestre, la mayoría de las PQRSD ingresaron a través del correo electrónico institucional, con un total de dos mil ciento cincuenta y dos (2.152), lo que representa el 93,65%. Le sigue el correo físico, con un porcentaje del 3,87%, y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos fue la página web de la Agencia, con un 2,48%.

1.2 Distribución de las PQRS 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Consultas	0	1	0	1	0,04
Denuncias	3	1	0	4	0,17
Petición	574	534	447	1.555	67,67
Peticiones Incompletas	13	17	31	61	2,65
Preferente	2	0	1	3	0,13
Queja	1	1	2	4	0,17
Reclamo	1	0	4	5	0,22
Solicitud de Congreso de la República	9	2	5	16	0,70
Solicitud Certificaciones	10	13	11	34	1,48
Solicitud copias	9	2	2	13	0,57
Solicitud de Información	160	115	105	380	16,54
Solicitud entes de control	33	16	10	59	2,57
Solicitud Entidades Publicas	17	11	13	41	1,78
Traslados a otras entidades	49	44	29	122	5,31
Total	881	757	660	2.298	100,00

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 1.555 solicitudes, lo que equivale al 67,67%.

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
Clasificación				
Consultas	0	0	1	1
Denuncias	2	0	2	4
Petición	1.453	75	27	1.555
Peticiones Incompletas	55	0	6	61
Preferente	3	0	0	3
Queja	3	1	0	4
Reclamo	5	0	0	5
Solicitud de Congreso de la República	16	0	0	16
Solicitud Certificaciones	31	0	3	34
Solicitud copias	10	1	2	13
Solicitud de Información	360	8	12	380
Solicitud entes de control	58	1	0	59
Solicitud Entidades Publicas	41	0	0	41
Traslados a otras entidades	115	3	4	122

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

Total	2.152	89	57	2.298
--------------	--------------	-----------	-----------	--------------

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 cuatro (4) quejas, cinco (5) reclamos y no se presentaron sugerencias. De las quejas recibidas, tres (3) están relacionadas con temas misionales, mientras que una (1) corresponden a aspectos administrativos.

En cuanto a los cinco (5) reclamos. Cuatro (4) están dirigidos a temas misionales, mientras que uno (1) corresponde a aspectos contractuales.

En la **tabla 5** se detallan las dependencias a las que fueron asignadas las quejas y los reclamos, durante el cuarto 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
UTT 6 Manizales	1	0	0
Gestión Documental - Secretaria General	1	0	0
UTT 7 Tunja	1	1	0
Despacho Vicepresidencia Integración Productiva	1	1	0
Dirección de Adecuación de Tierras	0	2	0
Dirección de Asistencia Técnica	0	1	0
	0		0
TOTAL	4	5	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 ciento veintidós (122) 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 veintidós (122) PQRSD, durante el periodo analizado.

Tabla 6. Relación de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

Informe cuarto 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	32
Ministerio de Minas y Energía	16
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	7
Agencia de Renovación del Territorio - ART	6
Ministerio de Defensa Nacional	5
Unidad para las Víctimas	5
Agencia Nacional del Espectro	4
Ministerio de Salud y Protección Social	3
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	3
Alcaldía de Vista Hermosa Meta	2
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	2
Famisanar EPS	2
Instituto Nacional de Vías INVIAS	2
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	2
Agencia de Comercialización y de Competitividad para el Desarrollo Regional	1
Alcaldía de Apulo - Cundinamarca	1
Alcaldía de Cúcuta - Norte de Santander	1
Alcaldía de Santa Marta - Magdalena	1
Alcaldía Municipal de Riosucio - Caldas	1
Alcaldía Municipal de Trujillo - Valle del Cauca	1
Asociación Corregimental de Usuarios Campesinos de Nerviti ANUC	1
CONESCOB	1
Embajada de Estados Unidos en Colombia	1
Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	1
Gabriela Hernández - Ventas Cali	1
Gobernación de Santander	1
Instituto Colombiano Agropecuario ICA	1
José Ortega Jiménez	1
Jurisdicción Especial para la Paz	1
Ministerio de Comercio Industria y Turismo MINCIT	1
Ministerio de Cultura	1
Ministerio de Educación Nacional	1
Ministerio de Transporte	1
Ministerio del Interior	1
Red Nacional de Agencias de Desarrollo Local de Colombia	1
Secretaría de Educación de Uribía - Guajira	1
Servicios Forestales AYD SAS	1
Superintendencia Financiera de Colombia	1
Unidad de Restitución de Tierras	1
Universidad EAN	1
TOTAL	122

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 cuarto 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 1.757 que representan el 76,5% del total.
- Las PQRSD en trámite, son 541 que corresponden a los 23,5% del total de PQRSD recibidas. **Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 29.4% (159 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	319	16	335
Dirección de Adecuación de Tierras	133	115	248
Despacho Secretaria General	181	62	243
Dirección de Comercialización	165	9	174
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	75	44	119
UTT 7 Tunja	83	24	107
UTT 3 Montería	44	29	73
Vicepresidencia de Gestión Contractual	63	8	71
Dirección de Acceso a Activos Productivos	56	12	68
Dirección de Asistencia Técnica	39	29	68
Dirección de Participación y Asociatividad	48	18	66
UTT 9 Popayán	47	16	63
UTT 2 Cartagena	61	0	61
UTT 12 Villavicencio	60	0	60
UTT 8 Ibagué	40	15	55
UTT 10 Pasto	52	2	54
Oficina de Control Interno	50	1	51
UTT 5 Medellín	22	28	50
UTT 1 Santa Marta	40	2	42
Dirección de Talento Humano	12	29	41
UTT 4 Cúcuta	29	7	36
*Clasificación y Asignación	35	0	35
UTT 13 Bogotá	9	21	30
UTT 11 Neiva	18	10	28
Despacho Vicepresidencia de Proyectos	1	23	24
Dirección de Calificación y Financiación	19	1	20
Oficina de Planeación	16	3	19
Dirección Administrativa y Financiera	6	12	18
UTT 6 Manizales	16	0	16
Despacho Presidencia	14	1	15
Dirección de Seguimiento y Control	2	2	4
Oficina de Comunicaciones	2	1	3
*Denuncias		1	1
TOTAL PQRSD	1.757	541	2.298

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 manera:

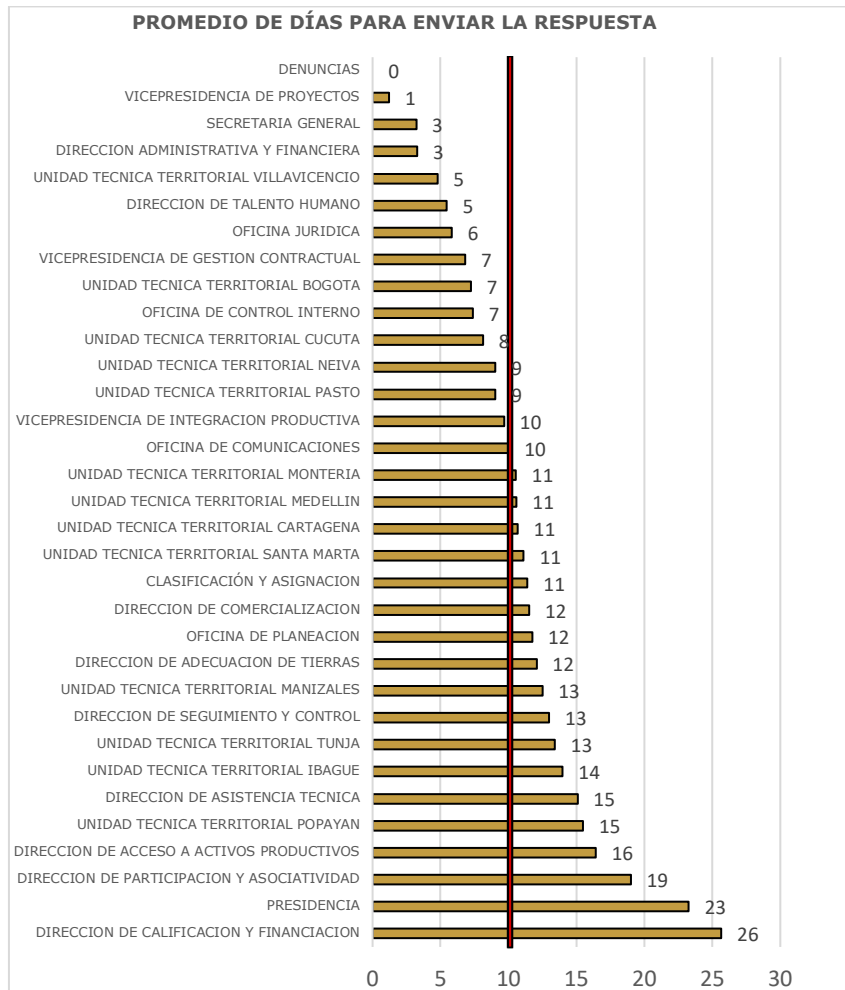
$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-) \\ \text{Día en el cual se notificó la respuesta.}$$

El cálculo se realiza teniendo en cuenta los días hábiles.

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

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 evidenciando 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 cuarto trimestre de 2025; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 10 días hábiles.

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

Durante el cuarto 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:


- 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 T2 Grado 06 

Revisó: Daniel Guillermo Villafañe Riaño, Contratista -Secretaría General 

Revisó: Rosita Esther Barrios Figueroa, Contratista -Secretaría General 

Aprobó César Augusto Ramírez Chaparro, Secretario General 