



Informe Segundo Trimestre 2026

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

**Secretaría General
Servicio al Ciudadano**

Julio 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. COMUNICACIONES RADICADAS	3
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	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

Este documento reúne y resume la gestión realizada por la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) durante el trimestre comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026, 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.

El presente informe se elabora en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 1081 de 2015, Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, que compiló las disposiciones contenidas en el Decreto 2641 de 2012, relacionadas con el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

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 julio de 2026 a las 2:08 p.m.

1. Comunicaciones Radicadas

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026, la Agencia de Desarrollo Rural en adelante ADR, recibió un total de cinco mil trescientos cuatro (5.304) documentos. De estos, dos mil doscientos sesenta (2.260) fueron clasificados como PQRSD, lo que representa el 42,61% del total de documentos ingresados. Por otro lado, dos mil novecientos cuarenta y un (2.941) documentos fueron registrados como NO PQRSD, constituyendo el 55,45% de los documentos radicados.

Además, es importante destacar que se recibieron ciento tres (103) 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: 5.304 (**2.260 PQRSD**, 103 Tutelas y 2.941 Otros ingresos).
2. Número de solicitudes trasladadas a otra institución: **86**.
3. El tiempo promedio de respuesta para el segundo trimestre fue de **9 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

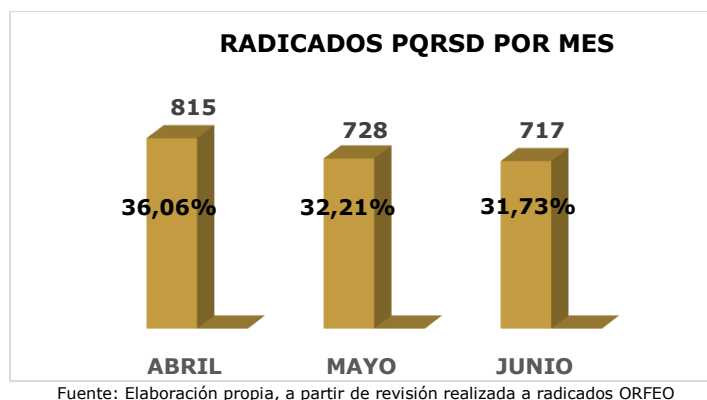
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Abril	815	912	32	1.759
Mayo	728	1.095	45	1.868
Junio	717	934	26	1.677
TOTAL	2.260	2.941	103	5.304

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 2026 fueron similares en los meses de mayo y junio, con un aumento en abril, mes en el que se radicó la mayor cantidad de documentos.

Nota: Los dos mil novecientos cuarenta y un (2.941) 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



En la **Gráfica 1**, se observa que en el mes de abril se recibió la mayor cantidad de PQRSD durante el período analizado, con ochocientos quince (815) radicados, lo que representa el 36,06% del total. En mayo, se registraron setecientos veintiocho (728) radicados, equivalentes al 32,21%, mientras que en junio se reportó un menor número de PQRSD, con setecientos diecisiete (717) radicados, que corresponden al 31,73%.

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 segundo trimestre, según el medio de recepción.

Tabla 2: Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	767	676	656	2.099	92,88
Correo Físico	22	22	42	86	3,81
Página Web	26	30	19	75	3,32
TOTAL	815	728	717	2.260	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 noventa y nueve (2.099), lo que representa el 92,88%. Le sigue el correo físico, con un porcentaje del 3,81%, y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos fue la página web de la Agencia, con un 3,32%.

El predominio del canal de correo electrónico confirma la consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad, situación que demanda el fortalecimiento permanente de la capacidad operativa para garantizar respuestas oportunas y una adecuada gestión documental.

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

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

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

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

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
Consultas	0	5	1	6	0,27
Denuncias	2	2	1	5	0,22
Petición	518	449	460	1.427	63,14
Peticiones Incompletas	18	20	13	51	2,26
Prioritario	14	18	18	50	2,21
Queja	4	0	3	7	0,31
Reclamo	2	0	0	2	0,09
Solicitud de Congreso de la República	6	12	8	26	1,15
Solicitud Certificaciones	7	2	4	13	0,58
Solicitud Copias	2	8	9	19	0,84
Solicitud de Información	139	151	123	413	18,27
Solicitud Entes de Control	38	26	38	102	4,51
Solicitud Entidades Publicas	26	14	13	53	2,35
Traslados a otras entidades	39	21	26	86	3,81
Total	815	728	717	2.260	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 2026, 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 1.427 solicitudes, lo que equivale al 63,14%.

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	3	1	2	6
Denuncias	3	1	1	5
Petición	1.315	69	43	1.427
Peticiones Incompletas	47	0	4	51
Prioritario	45	3	2	50
Queja	5	0	2	7
Reclamo	2	0	0	2
Solicitud de Congreso de la República	25	0	1	26
Solicitud Certificaciones	12	0	1	13
Solicitud Copias	17	0	2	19
Solicitud de Información	395	6	12	413

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Solicitud Entes de Control	98	4	0	102
Solicitud Entidades Publicas	50	2	1	53
Traslados a otras entidades	82	0	4	86
Total	2.099	86	75	2.260

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, dos (2) reclamos y no se presentaron sugerencias. De las quejas recibidas, seis (6) están relacionadas con temas misionales, mientras que una (1) corresponden a aspectos administrativos.

En cuanto a los dos (2) reclamos 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 2026.

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
UTT 4 Cúcuta	2	0	0
UTT 11 Neiva	1	0	0
Secretaría General	1	0	0
Dirección de Comercialización	0	1	0
Dirección de Asistencia Técnica	0	1	0
TOTAL	7	2	0

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

2. Traslados por competencia

Durante el periodo en mención, se realizaron ochenta y seis (86) 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 ochenta y seis (86) PQRSD, durante el periodo analizado.

Tabla 6. Relación de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Agencia Nacional de Tierras - ANT	18
Unidad para las Víctimas	7
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural - MADR	5
Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	5
Unidad Nacional Para la Gestión del Riesgo de Desastres	4
Defensoría del Pueblo	3
Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación	3
Alcaldía Municipal de San Pelayo	2
Ministerio del Interior	2
Ministerio del Trabajo	2
Unidad Nacional de Protección UNP	2
PENDIENTE DE ENVÍO**	2
Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES	1
Agencia de Renovación del Territorio - ART	1
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente	1
AGROSAVIA	1
Alcaldía Municipal de Suesca	1
Alcaldía Municipio de Distracción la Guajira	1
Alianzas C y C	1
Analistas de Debida Diligencia en Empresa y Derechos Humanos	1
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP	1
Cooperativa Financiera de Antioquia	1
Corporación Autónoma Regional CAR	1
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	1
Ejército Nacional de Colombia	1
Embajada de Estados Unidos en Colombia	1
Emilio Orozco López	1
Federación Nacional de Cacaoteros	1
Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	1
Fondo de Acceso a Insumos Agropecuarios FIDUAGRARIA	1
Gobernación de Cundinamarca	1
Instituto Colombiano Agropecuario ICA	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF	1
Instituto Nacional de Vías INVIAS	1
Jorge Berrio - Abogado	1
Juan Andrés Lemus	1
Juzgado 01 Promiscuo de Familia del Circuito de Plato Magdalena	1
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
Procuraduría General de la Nación	1
Sociedad de Activos Especiales	1
Superintendencia de Salud	1
Tribunal Superior del Distrito Judicial de Ibagué	1
Unidad de Planificación Rural Agropecuaria UPRA	1
TOTAL	86

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

**Al cierre del período se encontraban dos solicitudes pendientes de formalizar el traslado por competencia, debido a que se encontraba en proceso de verificación la autoridad competente para conocer del asunto.

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 2026, 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 1.419 que representan el 62,78% del total.

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

- Las PQRSD en trámite, son 841 que corresponden a los 37,21% del total de PQRSD recibidas. *Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el **36.86%** (310 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	340	73	413
Dirección de Adecuación de Tierras	132	123	255
Despacho Secretaria General	124	29	153
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	94	46	140
UTT 3 Montería	23	66	89
UTT 12 Villavicencio	77	6	83
UTT 10 Pasto	40	16	56
Vicepresidencia de Gestión Contractual	35	7	42
Dirección de Participación y Asociatividad	32	46	78
UTT 9 Popayán	40	19	59
Dirección de Asistencia Técnica	18	21	39
UTT 5 Medellín	41	27	68
Dirección de Comercialización	18	48	66
UTT 8 Ibagué	22	28	50
Dirección de Acceso a Activos Productivos	22	25	47
UTT 7 Tunja	41	18	59
Dirección Administrativa y Financiera	15	11	26
UTT 2 Cartagena	47	13	60
UTT 4 Cúcuta	45	37	82
UTT 1 Santa Marta	38	11	49
Dirección de Talento Humano	10	17	27
Despacho Vicepresidencia de Proyectos	2	15	17
UTT 11 Neiva	8	11	19
UTT 13 Bogotá	52	38	90
Oficina de Control Interno	22	36	58
Oficina de Planeación	13	7	20
*Clasificación y Asignación	19	3	22
UTT 6 Manizales	15	3	18
Dirección de Calificación y Financiación	26	31	57
Despacho Presidencia	2	2	4
*Denuncias	0	4	4
Oficina de Tecnologías de la Información	0	0	0
Oficina de Comunicaciones	6	1	7
Dirección de Seguimiento y Control	0	3	3
TOTAL PQRSD	1.419	841	2.260

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:

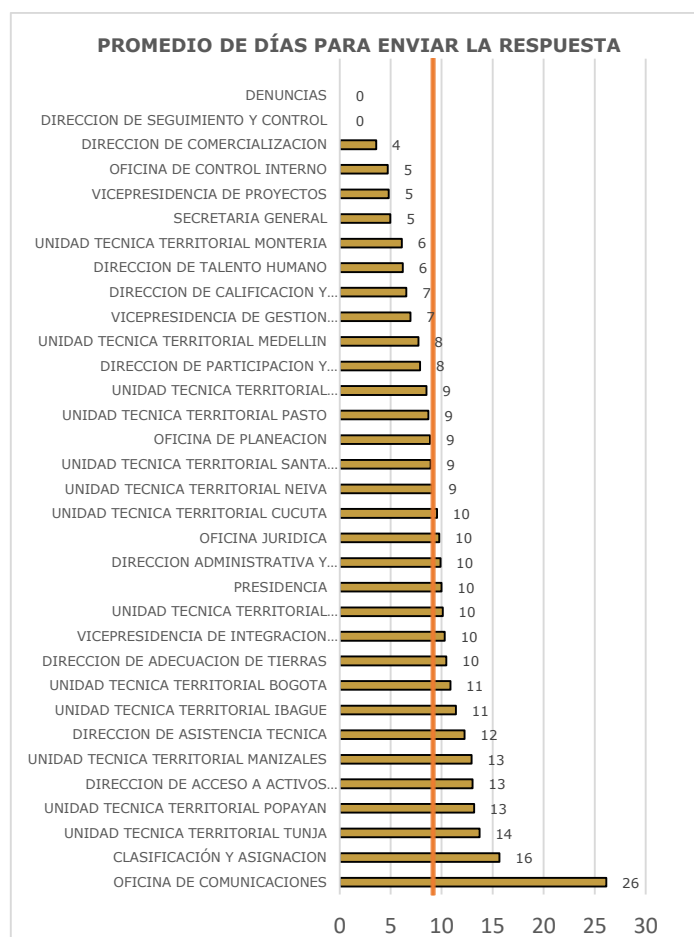
$$\text{Tiempo respuesta} = \text{Día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento} \\ (-)$$

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 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.



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 2026; se observa que el promedio general, el tiempo fue de 9 días hábiles.

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

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, 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 continúa con 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. 

Revisó: Daniel Guillermo Villafañe Riaño, Contratista -Secretaría General 

Revisó: Tatiana Méndez Gil, Contratista -Secretaría General. 

Aprobó César Augusto Ramírez Chaparro, Secretario General 

Informe Segundo Trimestre de 2026 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)