Agencia de Desarrollo Rural

Informe Tercer Trimestre 2026

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

Secretaría General
Servicio al Ciudadano

Octubre 2026

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN **3**

1. COMUNICACIONES RADICADAS **3**

1.1 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN **4**

1.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR TIPO DE SOLICITUD. **5**

1.3 QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. **8**

2. TRASLADOS POR COMPETENCIA **9**

3. GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS. **10**

3.1. TIEMPO DE RESPUESTA DEL ESTADO DE LA SOLICITUD **12**

4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN **13**

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 julio y el 30 de septiembre 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, con corte al 30 de septiembre de 2026, el día 1 de octubre a las 9:00 a.m.

1. Comunicaciones Radicadas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, la Agencia de Desarrollo Rural en adelante ADR, recibió un total de cinco mil siete (5.007) documentos. De estos, dos mil ciento dieciséis (2.116) fueron clasificados como PQRSD, lo que representa el 42,26% del total de documentos ingresados. Por otro lado, dos mil setecientos cincuenta (2.750) documentos fueron registrados como NO PQRSD, constituyendo el 54,92% de los documentos radicados.

Además, es importante destacar que se recibieron ciento cuarenta y uno (141) documentos clasificados como tutelas, lo que equivale al 2,82% 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: 5.007 (**2.116 PQRSD**, 141 Tutelas y 2.750 Otros ingresos).*
2. *Número de solicitudes trasladadas a otra institución: **61**.*
3. *El tiempo promedio de respuesta para el tercer trimestre fue de **16** 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

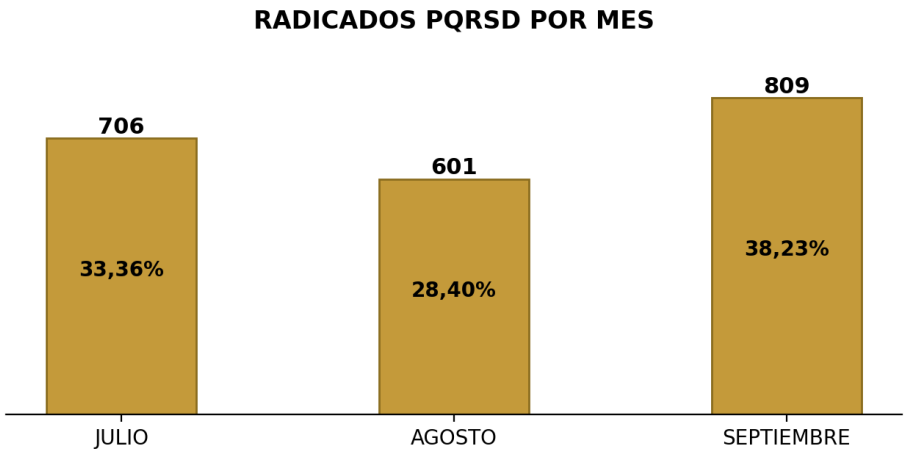
MES	PQRS	OTROS INGRESOS NO PQRS	TUTELAS	TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS
Julio	706	1.042	45	1.793
Agosto	601	785	36	1.422
Septiembre	809	923	60	1.792
TOTAL	***2.116***	***2.750***	***141***	***5.007***

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 2026, presentaron su mayor volumen en septiembre (809), seguido de julio (706); agosto fue el mes con menor número de radicados PQRSD (601). El mes con mayor cantidad total de documentos radicados fue julio, con 1.793 documentos.

Nota: Los dos mil setecientos cincuenta (2.750) 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 septiembre se recibió la mayor cantidad de PQRSD durante el período analizado, con ochocientos nueve (809) radicados, lo que representa el 38,23% del total. En julio, se registraron setecientos seis (706) radicados, equivalentes al 33,36%, mientras que en agosto se reportó el menor número de PQRSD, con seiscientos uno (601) radicados, que corresponden al 28,40%.

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 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 tercer trimestre, según el medio de recepción.

Tabla 2. Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Correo Electrónico	677	559	756	1.992	94,14
Correo Físico	14	16	29	59	2,79
Página Web	15	26	24	65	3,07
TOTAL	***706***	***601***	***809***	***2.116***	***100***

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 mil novecientos noventa y dos (1.992), lo que representa el 94,14%. Le sigue la página web, con un 3,07%, y el medio menos utilizado por los ciudadanos para radicar documentos fue el correo físico, con un 2,79%.

El predominio del canal de correo electrónico, confirma la consolidación de los medios digitales como el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad, lo 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 de 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Consultas	4	5	2	11	0,52
Denuncias	0	4	4	8	0,38
Felicitación	0	1	0	1	0,05
Petición	437	347	481	1.265	59,78
Peticiones Incompletas	9	4	13	26	1,23
Prioritario	11	11	8	30	1,42
Queja	2	4	2	8	0,38
Reclamo	0	0	0	0	0,00
Solicitud de Acceso a la Información Pública	0	8	5	13	0,61
Solicitud de Congreso de la República	13	14	38	65	3,07
Solicitud Certificaciones	7	5	5	17	0,80
Solicitud Copias	11	7	7	25	1,18
Solicitud de Información	144	128	169	441	20,84

CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PORCENTAJE
Solicitud Entes de Control	28	31	34	93	4,40
Solicitud Entidades Públicas	19	16	17	52	2,46
Traslados a otras entidades	21	16	24	61	2,88
Total	***706***	***601***	***809***	***2.116***	***100,00***

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre 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 1.265 solicitudes, lo que equivale al 59,78%. Le siguen las solicitudes de información, con 441 (20,84%).

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

CLASIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CORREO FÍSICO	WEB	TOTAL
Consultas	8	0	3	11
Denuncias	7	0	1	8
Felicitación	1	0	0	1
Petición	1.191	48	26	1.265
Peticiones Incompletas	24	0	2	26
Prioritario	30	0	0	30
Queja	6	1	1	8
Reclamo	0	0	0	0
Solicitud de Acceso a la Información Pública	7	1	5	13
Solicitud de Congreso de la República	64	1	0	65
Solicitud Certificaciones	17	0	0	17
Solicitud Copias	21	1	3	25
Solicitud de Información	419	1	21	441
Solicitud Entes de Control	89	4	0	93
Solicitud Entidades Públicas	52	0	0	52
Traslados a otras entidades	56	2	3	61
Total	***1.992***	***59***	***65***	***2.116***

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 ocho (8) quejas y no se presentaron reclamos ni sugerencias. De las quejas recibidas, seis (6) están

relacionadas con temas misionales, mientras que dos (2) corresponden a aspectos administrativos. Adicionalmente, se recibieron ocho (8) denuncias y una (1) felicitación.

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 2026.

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

DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
UTT 5 Medellín	2	0	0
Despacho Secretaría General	1	0	0
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	1	0	0
Dirección de Adecuación de Tierras	1	0	0
Dirección de Asistencia Técnica	1	0	0
UTT 3 Montería	1	0	0
UTT 8 Ibagué	1	0	0
TOTAL	***8***	***0***	***0***

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

2. Traslados por competencia

Durante el periodo en mención, *se realizaron sesenta y uno (61)* 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 sesenta y uno ***(61)*** PQRSD, durante el periodo analizado.

Tabla 6. Relación de solicitudes PQRSD trasladadas por competencia

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	21
Agencia Nacional de Tierras	13
Unidad para las Víctimas	4
Agencia de Renovación del Territorio	2

TRASLADOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD DE TRASLADOS
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	2
ADRES	2
Agencia Nacional de Hidrocarburos	1
Agencia para la Reincorporación y la Normalización	1
Asociación de Veedores	1
Corporación Autónoma Regional de Boyacá	1
Departamento Administrativo de la Presidencia de la República	1
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas	1
Fábrica Nacional de Licores - Colombia	1
Fondo Nacional del Ahorro	1
Hospital Manuel Uribe Ángel	1
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1
Ministerio de Justicia y del Derecho	1
Ministerio de Minas y Energía	1
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	1
Ministerio del Interior	1
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	1
Unidad de Restitución de Tierras	1
Pendiente de Envío	1
TOTAL	***61***

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

**Al cierre del período se encontraba 1 solicitud pendiente de formalizar el traslado por competencia, debido a que no registraba entidad de destino en el aplicativo o se encontraba en proceso de verificación la autoridad competente para conocer del asunto.

De acuerdo con la Tabla 6, los principales destinos de los traslados por competencia fueron el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con veintiún (21) solicitudes (34,43%); la Agencia Nacional de Tierras, con trece (13) (21,31%); y la Unidad para las Víctimas, con cuatro (4) (6,56%). Estas tres entidades concentran treinta y ocho (38) traslados, equivalentes al 62,30% del total. Le siguen la Agencia de Renovación del Territorio, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y ADRES, con dos (2) solicitudes cada una (3,28% c/u). Las quince (15) solicitudes restantes se dirigieron a quince entidades diferentes, con una (1) solicitud cada una (1,64% c/u), y una (1) solicitud quedó pendiente de envío al cierre del período (1,64%).

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 de 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 1.202 que representan el 56,81% del total.
- Las PQRSD en trámite son 914, que corresponden a los 43,19% del total de PQRSD recibidas. Es importante destacar que, del porcentaje mencionado, el 49,78% (455 PQRSD) está dentro de los tiempos legales para dar respuesta al ciudadano, a la fecha de corte del presente informe; los restantes 459 se encuentran con el término vencido.

Tabla 7. Distribución y trámite de PQRSD por dependencia.

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRÁMITE	TOTAL
Oficina Jurídica	299	78	377
Dirección de Adecuación de Tierras	81	166	247
Despacho Vicepresidencia de Integración Productiva	55	91	146
UTT 3 Montería	50	45	95
Despacho Secretaría General	78	13	91
UTT 1 Santa Marta	65	24	89
Vicepresidencia de Gestión Contractual	39	46	85
UTT 2 Cartagena	63	11	74
Dirección de Asistencia Técnica	23	49	72
UTT 9 Popayán	25	44	69
UTT 5 Medellín	24	37	61
UTT 7 Tunja	28	26	54
UTT 12 Villavicencio	44	7	51
Dirección Administrativa y Financiera	24	23	47
UTT 10 Pasto	37	10	47
Dirección de Participación y Asociatividad	16	30	46
Dirección de Acceso a Activos Productivos	13	30	43
Dirección de Comercialización	27	16	43
Oficina de Control Interno	41	1	42
Despacho Presidencia	4	37	41
UTT 13 Bogotá	23	16	39
UTT 4 Cúcuta	28	11	39
UTT 8 Ibagué	29	10	39
Dirección de Talento Humano	12	22	34
Dirección de Calificación y Financiación	5	28	33
Oficina de Planeación	12	11	23
UTT 11 Neiva	13	9	22
UTT 6 Manizales	16	4	20
Despacho Vicepresidencia de Proyectos	11	6	17
*Clasificación y Asignación	15	1	16
*Denuncias	0	6	6
Dirección de Seguimiento y Control	0	4	4
Oficina de Comunicaciones	1	1	2

DEPENDENCIA	TRAMITADAS	EN TRÁMITE	TOTAL
Oficina de Tecnologías de la Información	1	1	2
TOTAL PQRSD	***1.202***	***914***	***2.116***

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

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

3.1. Tiempo de respuesta del estado de la solicitud

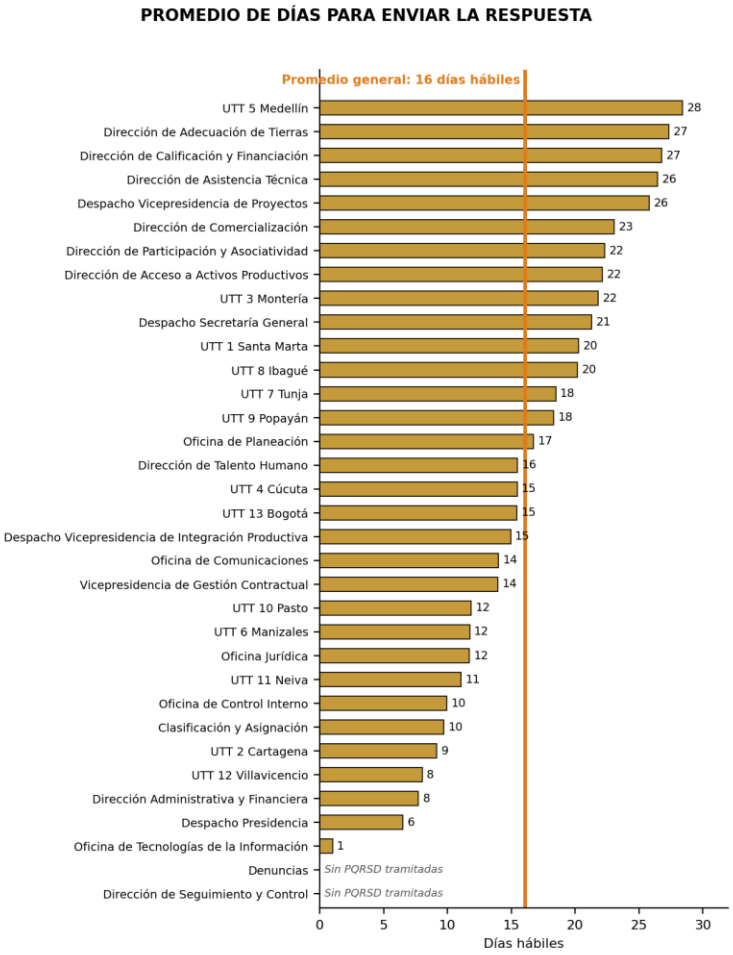
El tiempo de respuesta se calcula de la siguiente manera:

Tiempo de respuesta = 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 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 tercer trimestre de 2026; se observa que el promedio general del tiempo fue de 16 días hábiles. Las Denuncias, dependencias y Dirección de Seguimiento y Control no registran PQRSD tramitadas en el periodo, por lo que no cuentan con tiempo de respuesta.

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

Durante el tercer 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 de manera mensual, como lo establece el Procedimiento PR-PSC-001: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, PQRSDF, con el fin de identificar las acciones que incrementen el número de peticiones respondidas y se reduzcan los tiempos de gestión de las respuestas, priorizando las 459 PQRSD que a la fecha de corte se encuentran con el término vencido.
- 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, incluyendo el registro completo de la entidad de destino en los traslados por competencia.
- 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 realizar 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, bajada de la herramienta ORFEO el día 1 de octubre a las 9:00 a. m, que contiene la información de cada uno de los radicados de entrada clasificados como PQRSD (2.116 registros, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026), en el archivo «Anexo_Matriz_PQRSD_Tercer_Trimestre_2026.xlsx».

Elaboró: *Gilma Anamaría Quintero Ocampo - Gestor T1 09, Secretaría General- Servicio al Ciudadano.*
Revisó: *Juan Josué Gómez Jiménez - Analista T2 06, Secretaría General- Servicio al Ciudadano.*
Revisó: *Lida Constanza Perilla Hernández – Contratista, Secretaría General.*
Aprobó: *Tatiana Martínez Ochoa - Secretaría General.*

Firmado digitalmente por MARTINEZ OCHOA LEIDY TATIANA