

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS
ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, MAYO DE 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
Anónimo: Se refiere a las manifestaciones escritas, verbales o telefónicas sin un autor determinado o determinable, quien da a conocer una irregularidad, inconformidad o petición.	6
Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.....	6
Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.....	6
Reclamo: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	6
Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional.	6
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético-profesional.	6
Felicitación: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.	6
OBJETIVOS DEL INFORME	7
INFORME TRIMESTRAL DE PQRS	8
1. PQRS recibidas en el primer trimestre	8
1.1 Peticiones recibidas por canal digital.	9
2. GESTIÓN DE PQRS	10
2.1 Asignación de PQRS.	10
2.2 PQRS por responder.	10

2.3 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad..... 11

3. TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD EN SAC. 13

▪**Derecho de Petición de consulta:** Se recibió y radicó una (1) inquietud formulada por un docente respecto al lugar de consulta de las “cartillas de orientación a docentes 2023, entregadas a las instituciones educativas”, en el marco del Programa de Alimentación Escolar (PAE), cuya respuesta fue generada al siguiente día de haber sido radicada..... 13

▪**Respuestas a Peticiones:** Se radico una (1) solicitud de información que ya había sido respondida en días anteriores, se brindó respuesta a la ETC solicitante y dio cierre con el radicado de salida anterior (PIT2024EE001487). 13

▪**Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y radicadas en el SAC, 7 PQRSD, tipificadas así:..... 13

▪**Tutelas:** Se registraron siete (7) requerimientos gestionados por la Dirección General – Asesor Jurídico finalizadas a tiempo, en las que se vincula a la Unidad para la solicitud de insumos en respuesta a una acción de tutela, solicitud de respuesta, soportes, gestión y justificación de procesos enmarcados en la prestación de servicios de la UApA en los territorios. 14

▪**Invitaciones:** Para el primer trimestre de 2024, se recibieron un total de 21 invitaciones de las ETC (Entidad Territorial Certificada) a las mesas públicas de Programa de Alimentación Escolar, socialización y fortalecimiento - vigencia 2024, las cuales fueron asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento principalmente..... 14

▪**Requerimientos entes de control:** Se identifica un aumento porcentual en relación al trimestre anterior del 4.61% con un total de 43 peticiones, radicadas por la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República, en el que solicitan información sobre el Programa de Alimentación Escolar, gestión financiera – asignación de recursos a las ETC, implementación de los marcos normativos que rigen la Unidad, entre otros, asignados en su mayoría, Dirección General – Asesor de Planeación, a la Subdirección General, y Subdirección de Fortalecimiento..... 14

▪**Derecho de Petición de Información:** Con relación al trimestre anterior, se evidencia un incremento en las solicitudes con esta tipología del 6.52%, así como, una asignación significativa a la Subdirección de Fortalecimiento. En términos absolutos, los 73 radicados representan un aumento del 94,5% respecto al 4 trimestre del año 2023. 14

▪**Derecho de Petición de Interés General:** Al analizar la información obtenida del SAC, podemos concluir que el porcentaje de participación de

este eje temático disminuyo un 7.9% sobre el total de requerimientos recibidos durante el primer trimestre del 2024..... 14

4. RADICACIONES HECHAS POR UN MISMO CIUDADANO 15

Solicitud por traslado: Misma solicitud que llega a la Unidad y a Ministerio de Educación u otra entidad..... 15

Solicitud por diferente canal: Misma solicitud que es radicada en diferentes canales de la UApA..... 15

Solicitud duplicada por correo electrónico: 16

5. CALIDAD EN LA RESPUESTA..... 16

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 18

RECOMENDACIONES 20

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta las acciones que se coordinaron para la atención de los requerimientos que realiza la ciudadanía, a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS), desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2024, recibidas y radicadas a través de los distintos canales dispuestos por la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender, en adelante UAPA.

El propósito del informe es identificar cuántas solicitudes han sido recibidas durante el periodo analizado. Además de, dar a conocer, los tiempos de respuesta de las solicitudes y su relación con los servicios que ofrece la UAPA en el marco del programa de alimentación escolar en el país, permitiéndonos crear espacios de conocimiento y transparencia en la información, disponibles para los grupos de valor y la ciudadanía en general.

De igual forma, se establecieron recomendaciones dirigidas a la Dirección General, Subdirección, y a los responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano con el fin de mejorar continuamente la gestión de PQRSD.

La información recopilada para este informe proviene del aplicativo SAC v2.0, el correo electrónico uapapae@uapa-pae.gov.co y los reportes de PQRSD registrados a través de la página web de la entidad <https://www.alimentosparaaprender.gov.co/>.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Anónimo: Se refiere a las manifestaciones escritas, verbales o telefónicas sin un autor determinado o determinable, quien da a conocer una irregularidad, inconformidad o petición.

Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético-profesional.

Felicitación: Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

OBJETIVOS DEL INFORME

- 1.** Crear espacios de conocimiento y transparencia en la información para la ciudadanía.
- 2.** Desarrollar acciones de fortalecimiento vinculadas al proceso de relacionamiento estado – ciudadano.
- 3.** Permitir que la ciudadanía conozca las evidencias y resultados de los requerimientos radicados a través de los diferentes canales con los que cuenta la Unidad.
- 4.** Definir los parámetros necesarios para el adecuado análisis y gestión de los requerimientos.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD

Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS)** durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2024.

1. PQRSD recibidas en el primer trimestre

En relación con la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el primer trimestre del año 2024 (enero 01 al 31 de marzo), fueron recibidas y radicadas 639 PQRS.

Así mismo, se informa a la ciudadanía que todas las peticiones se radicaron y respondieron conforme a los registros entregados por cada una de las dependencias de la UApA.

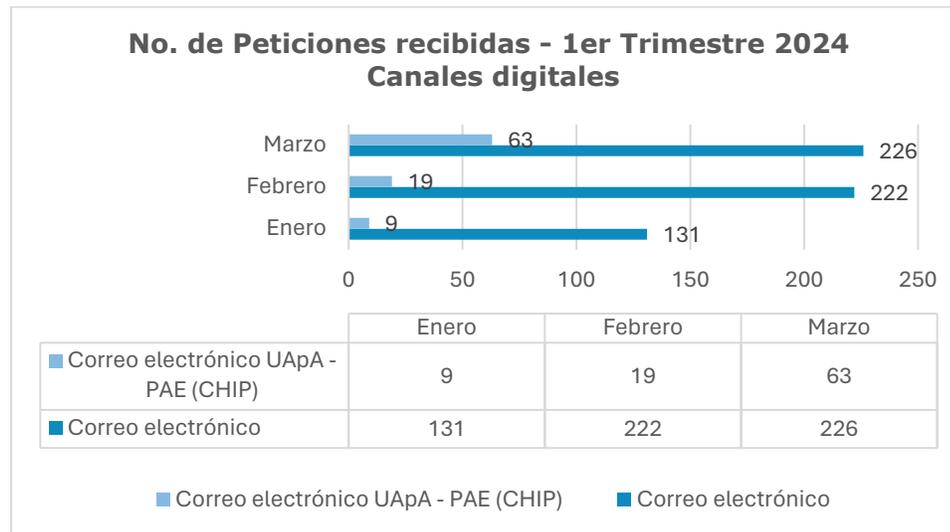
Respecto a la cantidad de solicitudes recibidas por mes, se tiene un registro de; 146 en enero, 250 para febrero y 243 en marzo.

Imagen 1. PQRSD recibidas por mes



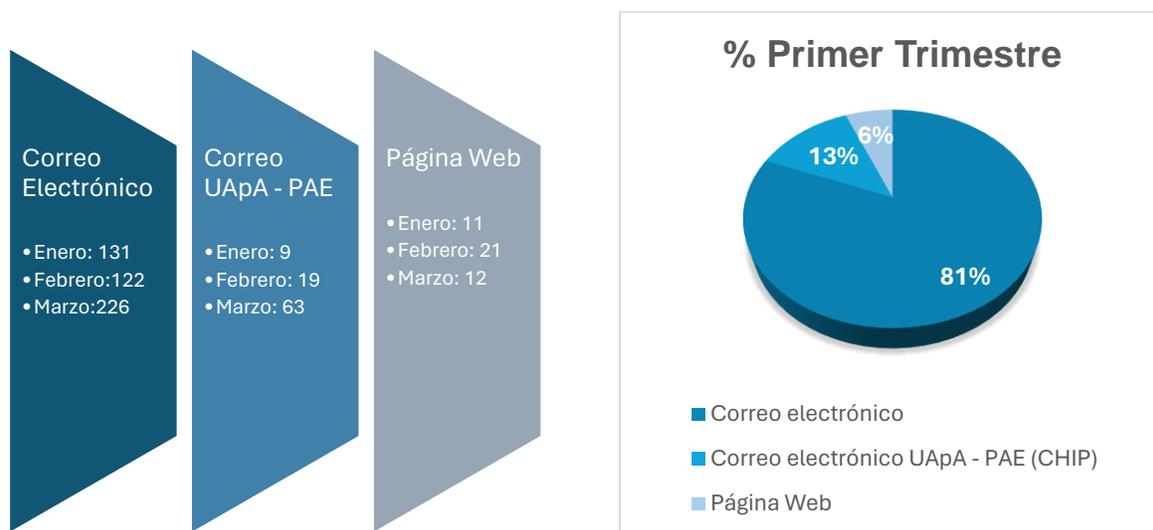
Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Imagen 2. Comparativo por mes de las PQRSD.



Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Imagen 3. Peticiones recibidas por canal digital.



Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

El correo electrónico atencion@uapa-pae.gov.co, es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos, representando el **81%** sobre el total de las peticiones recibidas durante el primer (1) trimestre del año 2024, favoreciendo el cumplimiento de nuestra política de reducción del uso del papel y fortaleciendo el proceso de atención a la ciudadanía a través de canales digitales.

2. GESTIÓN DE PQRSD

A continuación, se muestra un análisis de la gestión en la asignación y respuesta de las PQRSD (PQRSD) durante el periodo observado, esto es del 01 de enero al 31 de marzo de 2024, posteriormente se darán a conocer sugerencias para la actualización, gestión y seguimiento de los trámites que adelanta la UApA.

2.1 Asignación de PQRSD.

Tabla 1. Requerimientos asignados, primer trimestre 2024.

Requerimientos asignados a la UAPA	Enero	Febrero	Marzo	Total
<i>Asesor Control Interno</i>	4	0	1	5
<i>Subdirección de Información</i>	5	4	1	10
<i>Dirección General</i>	0	1	2	3
<i>Asesor Jurídico</i>	4	32	12	48
<i>Asesor Planeación</i>	5	9	12	26
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	22	17	13	52
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	8	17	18	43
<i>Subdirección General</i>	40	56	55	151
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	57	112	132	301

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

2.2 PQRSD por responder.

Tabla 2. Radicados SAC del primer trimestre 2024, pendientes de respuesta.

Radicados por finalizar - UAPA	Total
<i>Asesor Control Interno</i>	1
<i>Subdirección de Información</i>	1
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	2
<i>Subdirección General</i>	5
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	5

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Para el cierre del primer trimestre de 2024, de las 639 PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC); 14 se encontraban en estado asignado, pendientes por respuesta.

No obstante, se realizó la respectiva validación y se encontró que las peticiones fueron gestionadas durante los tiempos establecidos, dándoles respuesta en el mes de abril, cumpliendo con el estado de oportunidad (tiempo destinado para la respuesta a una PQRSD), señalado en el protocolo de relacionamiento estado – ciudadano, es decir, se *“finalizaron a tiempo”*.

2.3 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

Radicado No. UAA2024ER000050	TIPOLOGÍA ENTES DE CONTROL
	SUBDIRECCIÓN GENERAL
	DÍAS DE VENCIMIENTO: 1
Radicado No. UAA2024ER000205	TIPOLOGÍA DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
	SUBDIRECCIÓN GENERAL
	DÍAS DE VENCIMIENTO: 1.

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

De la información anterior, es posible identificar que dos (2) requerimientos tuvieron respuesta con un (1) día de vencimiento. A continuación, se genera un breve resumen de lo sucedido, por ende, el ciudadano podrá conocer los motivos del retraso en la respuesta.

- Radicado número: UAA2024ER000050**
 Entidad que radica: Procuraduría General de la Nación.
 Asunto: Acto administrativo que asignó recursos a las ETC para PAE 2024.
 Canal: Correo electrónico.
 Fecha de creación: 18/01/2024.
 Observaciones: La respuesta fue cargada el 19 de enero, sin embargo, la aprobación se generó con un día adicional, dada la información que era requerida. Por lo tanto, se realizó la respectiva observación y retroalimentación al funcionario asignado para su respuesta.

- **Radicado número: UAA2024ER000205**

Entidad que radica: Gobernación de Bolívar.

Asunto: Traslado, solicitud de recursos adicionales para operación del Programa de Alimentación Escolar para la vigencia 2024.

Canal: Correo electrónico.

Fecha de creación: 08/02/2024.

Observaciones: El responsable de dar respuesta a la solicitud, cargo la respuesta en el sistema el 29 de febrero, fue notificada mediante alerta el vencimiento de esta, no obstante, la aprobación y envío de información fue presentada al peticionario con un (1) día de vencimiento, frente a esa novedad se hizo la retroalimentación y recomendación al área responsable de la respuesta.

Cabe resaltar que, durante el primer trimestre de 2024, se emitió respuesta a todas las PQRSD generadas por la ciudadanía en general, garantizado el derecho de acceso a la información. En cuanto, a los organismos de control o entidades territoriales certificadas, continuamos mejorando los indicadores de respuesta para disminuir los registros negativos frente al tiempo de respuesta.

3. TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD EN SAC.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LOS PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	N. PQRSD	% Part
<i>Derecho de Petición de Consulta</i>	1	0	0	1	0,16%
<i>Respuestas a Peticiones</i>	0	1	0	1	0,16%
<i>Solicitud de Congreso</i>	2	1	4	7	1,10%
<i>Tutelas</i>	1	5	1	7	1,10%
<i>Invitaciones</i>	4	5	12	21	3,29%
<i>Requerimientos Entes de Control</i>	14	16	13	43	6,73%
<i>Derecho de Petición de Información</i>	14	21	38	73	11,42%
<i>Derecho de Petición de Interés General</i>	110	201	175	486	76,06%
N. SOLICITUDES POR MES	146	250	243	639	100%

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

A continuación, se presenta el análisis obtenido de los registros entregados por el SAC, según su categoría:

- **Derecho de Petición de consulta:** Se recibió y radicó una (1) inquietud formulada por un docente respecto al lugar de consulta de las “cartillas de orientación a docentes 2023, entregadas a las instituciones educativas”, en el marco del Programa de Alimentación Escolar (PAE), cuya respuesta fue generada al siguiente día de haber sido radicada.
- **Respuestas a Peticiones:** Se radico una (1) solicitud de información que ya había sido respondida en días anteriores, se brindó respuesta a la ETC solicitante y dio cierre con el radicado de salida anterior (PIT2024EE001487).
- **Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y radicadas en el SAC, 7 PQRSD, tipificadas así:
 - a) representante a la cámara, traslada una solicitud de instalación de mesa de concertación con el gobierno nacional, en relación con el PAE, realizada por un movimiento político,
 - b) derecho de petición de información radicado por un representante a la cámara, quién solicita le sea respondido un pliego de preguntas respecto a la operación y gestión del PAE,
 - c) aprobación proposición debate de control político, trasladada por el despacho del MEN (Ministerio de Educación Nacional),
 - d) traslado por competencia desde el despacho del MEN en relación con la solicitud de información presupuestal y contable,

e) notificación y citación de control político trasladado por el despacho del MEN y,

f) solicitud de la Cámara de Representantes para el estudio del impacto fiscal de la Ley 037 de 2023, "Por medio de la cual se fortalece el Programa de Alimentación Escolar".

- **Tutelas:** Se registraron siete (7) requerimientos gestionados por la Dirección General – Asesor Jurídico finalizadas a tiempo, en las que se vincula a la Unidad para la solicitud de insumos en respuesta a una acción de tutela, solicitud de respuesta, soportes, gestión y justificación de procesos enmarcados en la prestación de servicios de la UApA en los territorios.
- **Invitaciones:** Para el primer trimestre de 2024, se recibieron un total de 21 invitaciones de las ETC (Entidad Territorial Certificada) a las mesas públicas de Programa de Alimentación Escolar, socialización y fortalecimiento - vigencia 2024, las cuales fueron asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento principalmente.
- **Requerimientos antes de control:** Se identifica un aumento porcentual en relación al trimestre anterior del 4.61% con un total de 43 peticiones, radicadas por la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República, en el que solicitan información sobre el Programa de Alimentación Escolar, gestión financiera – asignación de recursos a las ETC, implementación de los marcos normativos que rigen la Unidad, entre otros, asignados en su mayoría, Dirección General – Asesor de Planeación, a la Subdirección General, y Subdirección de Fortalecimiento.
- **Derecho de Petición de Información:** Con relación al trimestre anterior, se evidencia un incremento en las solicitudes con esta tipología del 6.52%, así como, una asignación significativa a la Subdirección de Fortalecimiento. En términos absolutos, los 73 radicados representan un aumento del 94,5% respecto al 4 trimestre del año 2023.
- **Derecho de Petición de Interés General:** Al analizar la información obtenida del SAC, podemos concluir que el porcentaje de participación de este eje temático disminuyó un 7.9% sobre el total de requerimientos recibidos durante el primer trimestre del 2024.

No obstante, al comparar los registros por cantidad de requerimientos, se refleja un incremento de 15 solicitudes en comparación con el cuarto (04) informe trimestral del año 2023.

Finalmente, es necesario resaltar que la mayor cantidad de solicitudes son representadas por personas jurídicas con el 52.8% de participación. Mientras que, el 47.2% fueron radicadas por personas naturales.

4. RADICACIONES HECHAS POR UN MISMO CIUDADANO

En el primer trimestre de 2024, se identificó que 82 ciudadanos realizaron más de una solicitud, lo que en total representa 243 requerimientos en SAC. Al revisar, se encontró que 227 eran solicitudes únicas y/o diferentes, y 16 radicados duplicados. Estos radicados duplicados se analizaron para entender sus causas y se clasificaron de la siguiente manera:

Solicitud por traslado: Misma solicitud que llega a la Unidad y a Ministerio de Educación u otra entidad.

Cuando el ciudadano desconoce a qué correo debe enviar su requerimiento envía tanto a la UApA como al Ministerio de Educación Nacional u otra entidad la misma solicitud. La duplicidad ocurre cuando se radica la solicitud tan pronto llega, y días después llega el correo de notificación de traslado por competencia, y en ese momento se vuelve a radicar la solicitud, validando que trae los mismos adjuntos, pero solo se agrega el oficio de traslado. Para este caso, se presentaron (04 radicados).

Solicitud por diferente canal: Misma solicitud que es radicada en diferentes canales de la UApA.

Cuando el usuario desconoce en qué canal puede radicar su solicitud o desea radicar por (2) dos o más canales dispuestos para su recepción, por ejemplo, a través del correo electrónico, la página web o la remite a las cuentas de los servidores públicos. Cada uno de los administradores de esas cuentas ve la solicitud en tiempos diferentes, pero en atención al ciudadano se visualiza de manera inmediata, por lo que es necesario radicarla en SAC.

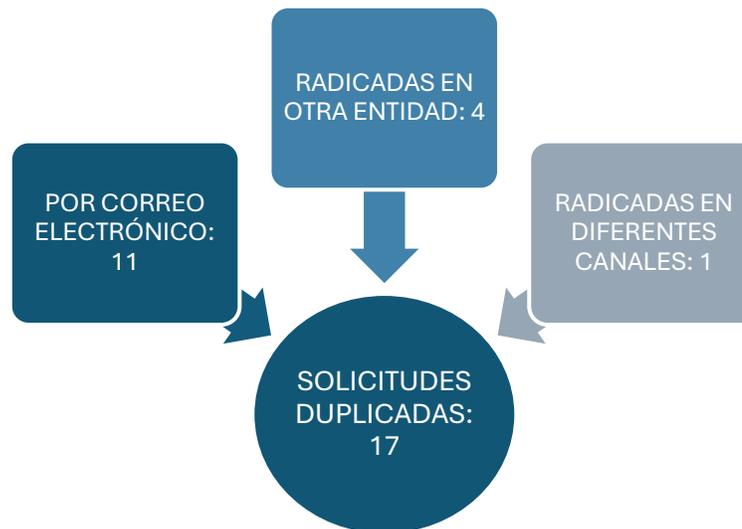
La duplicidad ocurre cuando es remitida una misma solicitud de cuentas diferentes, en días o tiempos distintos; quien radica, no puede identificar si ya existe un registro radicado del requerimiento, por lo tanto, para no dejar PQRSD pendientes por contestar, lo tipifica y genera un nuevo radicado. Para este caso en específico, se presentaron (01 radicados).

Solicitud duplicada por correo electrónico:

En ocasiones la ciudadanía, ETC o entes de control, hacen la misma solicitud a través del correo electrónico atencion@uapa-pae.gov.co, en horarios y/o días diferentes, lo que dificulta identificar si el requerimiento ya fue recibido.

Por lo tanto, el responsable de registrar la solicitud radica el requerimiento, dando cumplimiento al protocolo de atención de PQRSD, en el que toda información que ingrese a nuestros canales cuya tipología se asocie a una petición, queja, reclamo, felicitación, denuncia o sugerencia, debe ser radicada para que se pueda emitir una respuesta. Para este caso, se presentaron (11 radicados).

Imagen 4. Solicitudes duplicadas



Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Página Web UAPa. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

5. CALIDAD EN LA RESPUESTA.

Se realizó revisión aleatoria de los requerimientos atendidos por las diferentes áreas de la entidad, encontrando oportunidades de mejora en la elaboración de los oficios de respuesta. La metodología para validar las respuestas de cada área de la entidad considera los siguientes criterios:

- Creación correcta de la solicitud en el aplicativo SAC.
- Tiempo de respuesta.
- Redacción u ortografía
- Uso correcto de la herramienta SAC.

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

Tabla 5. Análisis de calidad – Muestra aleatoria.

DEPENDENCIA	N. DE RADICADO	TIPOLOGÍA	OBSERVACIONES
<i>Dirección General</i>	UAA2024ER 000509	Derecho de Petición de información	El radicado fue asignado correctamente a la Dirección General, fue recibido y generada la respuesta a tiempo. La solicitud tenía como objetivo la programación de una cita, se le indicó al peticionario que informará a la UApA la disponibilidad para poder programar la cita en nuevo horario, dado que, el planteado por el ciudadano se cruzaba con la atención y participación de otras obligaciones no postergables.
<i>Subdirección General</i>	UAA2024ER 000030	Derecho de Petición de Interés General	Solicitud recibida y radicada correctamente, asignada a la Subdirección General. Se brindó una respuesta integral al peticionario con relación a la asignación de recursos PAE en los departamentos; dentro de los parámetros y tiempos establecidos. Se observa un signo de pregunta en el asunto, por lo que se sugiere revisar detenidamente la estructura e información suministrada en la respuesta, antes de ser enviada.
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	UAA2024ER 000148	Requerimientos Entes de Control	La Contraloría General de la República, solicitó información de la auditoría financiera de la vigencia 2023. Se generó una respuesta completa y detallada. Los tiempos de oportunidad fueron correctos, no se observan recomendaciones de forma.
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	UAA2024ER 000606	Invitaciones	Invitación para la participación a la primera mesa pública del PAE en Jamundí - Valle del Cauca. No se observan recomendaciones de forma, no requiere respuesta.

Subdirección de Análisis de Calidad e Innovación	UAA2024ER000380	Derecho de Petición de Consulta	El peticionario consulta sobre las herramientas del plan pedagógico de alimentación saludable PAE, se recibió y radicó a la dependencia encargada. La respuesta se emitió un (1) día después de recibida. Sin observaciones.
Asesor de Planeación	UAA2024ER000380	Derecho de Petición de información	El Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media, solicitó el Informe de gestión de desembolso, esta solicitud fue respondida en los tiempos establecidos, es decir, con oportunidad. Sin observaciones o cambios de forma. Se resalta la labor del servidor público quien respondió la solicitud el mismo día en que fue radicada.
Asesor Jurídico	UAA2024ER000401	Solicitud del Congreso	La información remitida al Congreso es clara y completa, no obstante, se observa que algunas tablas tienen filtros y otras no, por ende, no se integra el concepto de homogeneidad en el documento. Sin embargo, la solicitud fue respondida en el tiempo establecido.

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Tabla 6. Registro, encuestas de satisfacción.

PREGUNTAS	UAA2024ER000114	UAA2024ER000273	UAA2024ER000374	UAA2024ER000463
¿Cómo calificarías la experiencia al contactarse con la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?	TOTALMENTE SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	TOTALMENTE INSATISFACTORIA	SATISFACTORIA
¿Qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la Unidad?	TOTALMENTE SATISFACTORIA	SATISFACTORIA	INSATISFACTORIA	SATISFACTORIA
¿La respuesta entregada por la Unidad responde totalmente a su solicitud?	SI	SI	NO	SI
Comentarios Generales	SIN COMENTARIOS	Gracias por atender la solicitud	Escribí una petición formal numerada. Sin embargo, la respuesta fue absolutamente genérica, que no responde ni a un solo punto que radiqué en la petición. Necesito una respuesta puntual cada uno.	SAC# 182164294502 del 20240306 - Aportes al PAE desde la Veeduría Ciudadana, PAE Cali dirigidos a la UAPA - Gracias infinitas por su respuesta y por disponerse a recibir aportes de la comunidad.

Fuente: SAC 2.0, Página Web UApA / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

La tabla anterior nos permite conocer el grado de satisfacción de los peticionarios con relación a las respuestas recibidas, además de, ofrecer un panorama de la experiencia obtenida al momento de contactarse con la UApa, lo que nos permite fomentar acciones de mejora para fortalecer la atención a la ciudadanía.

De este modo, nos permitimos informar que, durante el primer trimestre del año 2024, de los 639 requerimientos, fueron registradas cuatro (4) encuestas con un 75% de satisfacción. A continuación, se muestra una breve descripción y respuesta de los casos señalados, (ver Tabla 8, pág. 16):

- **UAA2024ER000114**, petición radicada a la Subdirección de Fortalecimiento, trasladada por la ETC de Córdoba en atención a la solicitud de documentos e informe, no se evidencian comentarios, sin embargo, el peticionario manifestó su total satisfacción con la respuesta.
- **UAA2024ER000273**, solicitud que ingresa al SAC, asignada a la Subdirección de Fortalecimiento, informando el incumplimiento del PAE en zonas rurales y urbanas del municipio de Íquira – Huila. El peticionario fue informado sobre el contexto y el traslado a la Secretaría de Educación Departamental de Huila en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, artículo 21. Por consiguiente, la peticionaria agradece por escrito la respuesta.
- **UAA2024ER000374**, la petición tiene como objetivo recopilar información sobre el Programa de Alimentación Escolar, la respuesta emitida por la subdirección de fortalecimiento contenía los antecedentes y consideraciones del programa, además de trasladar la petición a la Secretaría de Educación Departamental de Cundinamarca para evaluar los hechos expuestos. No obstante, la respuesta emitida generó inconformidad en el peticionario, motivo por el que expresó de forma escrita su insatisfacción.
- **UAA2024ER000463**, solicitud realizada por la Veeduría Distrital Santiago de Cali, con relación a los aportes proporcionados por la entidad, para la actualización de la Resolución del Programa de Alimentación PAE. La respuesta proyectada informó que las sugerencias en su mayoría se encontraban contempladas y se agradeció la participación en el proceso. El peticionario indicó expresamente su satisfacción por la respuesta.

RECOMENDACIONES

- Socializar la actualización del protocolo de atención al ciudadano en lenguaje claro con todos los servidores públicos y colaboradores de la Unidad, utilizando la herramienta de medición incluida en el formato de evaluación documentos - lenguaje claro.
- Crear herramientas que faciliten a los responsables de la recepción y radicación de PQRSD, con el fin de disminuir errores de tipificación, además de fortalecer la capacidad de interpretación y gestión de los requerimientos.
- Revisar y proponer mejoras en el sistema de alertas informativas para mejorar los tiempos de respuesta y atención a la ciudadanía.
- Implementar estrategias en conjunto con el área de comunicaciones para incentivar la participación y diligenciamiento de las encuestas de satisfacción respecto a las PQRSD.
- Establecer lineamientos de seguimiento con intervalos definidos, en relación con el diligenciamiento y registro de las encuestas de satisfacción.

Aprobó: Adriana Escobar Gómez, Subdirectora de Gestión Corporativa 

Revisó: Rolando Palacios Gonzalez, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa 

Elaboró: Michael Andrés Riaño García, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa 