

**INFORME TRIMESTRAL DE PQRS
ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023**

**SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, ABRIL DE 2023

INTRODUCCIÓN

El presente informe de PQRSD muestra la gestión efectuada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en el trimestre comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023.

La finalidad del informe es determinar la cantidad de solicitudes que se realizan por los diferentes canales que tiene a disposición la Entidad y así mismo el nivel de oportunidad en las respuestas otorgadas referentes a la prestación del servicio que ofrece la UApA en el marco de la ejecución del programa de alimentación escolar en el país y otros temas de interés para los grupos de valor.

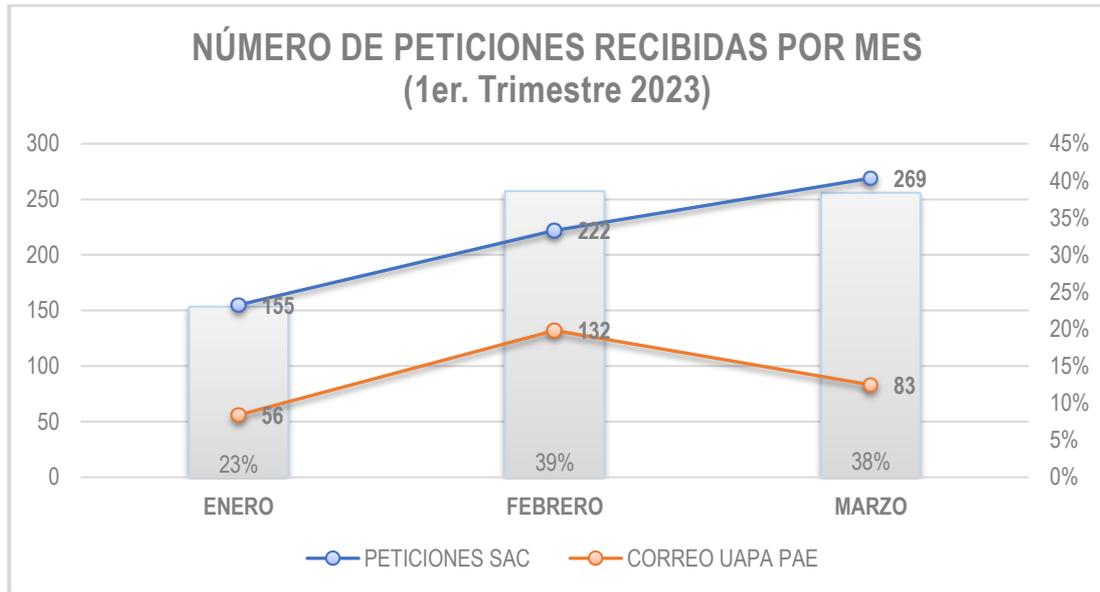
Adicionalmente, formular algunas recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de PQRSD.

La fuente de la información del presente informe es el aplicativo SAC v2.0, el correo electrónico uapapae@alimentosparaaprender.gov.co y el reporte de PQRSD gestionadas a través de la página web de la entidad.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión de PQRS del trimestre comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023 y se formulan recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS



Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

1.1 Peticiones recibidas por tipo de canal

Cuadro No. 1 INFORME PQRS RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2023 Por tipos de Canal					
Tipo de Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% part
CORREO ELECTRÓNICO	150	207	256	613	66,85
CORREO UAPA-PAE (CHIP)	56	132	83	271	29,55
PÁGINA WEB	5	15	13	33	3,60
Total	211	354	352	917	100

Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

El correo electrónico es el canal por el que más ingresan las peticiones de los ciudadanos con un 66.85% del total recibido, lo que se alinea con la política de cero papel de la entidad.

2. GESTIÓN DE PQRSD.

Cuadro No. 02 GESTION DE PETICIONES ASIGNADAS A CADA ÁREA Primer Trimestre 2023									
DEPENDENCIA	Asignados Enero	Respuestas a 31 de marzo	Asignados Febrero	Respuestas febrero a 31 de marzo	Asignados Marzo	Respuestas marzo a 31 de marzo	TOTAL ASIGNADOS	TOTAL RESPUESTAS A 31 DE MARZO	EN GESTION A 31 DE MARZO
Subdirección de Fortalecimiento	65	65	132	132	158	105	355	302	53
Subdirección General	31	31	33	33	49	44	113	108	5
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	23	23	21	21	17	13	61	57	4
Subdirección de Gestión Corporativa	19	19	17	17	12	5	48	41	7
Asesor Jurídico	4	4	4	4	25	19	33	27	6
Asesor Planeación	5	5	4	4	5	2	14	11	3
Asesor Control Interno	5	5	4	4	3	2	12	11	1
Subdirección de Información	1	1	5	5	0	0	6	6	0
Dirección General	2	2	1	1	0	0	3	3	0
Asesor Comunicaciones	0	0	1	1	0	0	1	1	0
Correo UAPA- PAE	56	56	132	132	83	83	271	271	0
Total general	211	211	354	354	352	273	917	838	79

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión de PQRSD del trimestre comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023 y se formulan recomendaciones para mejorar la prestación

2.1 Radicados SAC del primer trimestre 2023, pendientes de responder.

Cuadro No. 3 RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 31 DE MARZO POR CADA ÁREA Primer trimestre de 2023		
Dependencia	Marzo	% part
Subdirección de Fortalecimiento	53	67,09
Subdirección de Gestión Corporativa	7	8,86
Asesor Jurídico	6	7,59
Subdirección General	5	6,33
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	4	5,06
Asesor Planeación	3	3,80
Asesor Control Interno	1	1,27
TOTAL	79	100

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Al cierre del primer trimestre de los 917 requerimientos radicados en SAC; 79 requerimientos se encontraban en trámite, todos corresponden a radicaciones del mes de marzo y con fecha máxima de finalización entre el 04 y 24 de abril de 2023, es decir todos dentro del término para dar respuesta.

2.2 Radicados finalizados fuera de tiempo

Cuadro No. 4			
RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO			
Primer trimestre de 2023			

Area	No. Radicado	Tipo Documental	DIAS VENCIMIENTO
Subdirección General	UAA2023ER000155	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1
Dirección General	UAA2023ER000377	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	2
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER000497	SOLICITUD DE CONGRESO	1

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UAaA

- **Radicado número: UAA2023ER000155**
 Entidad: ALCALDÍA MUNICIPAL DEL ESPINAL
 Asunto: Novedad aplicativo CHIP Formulario UAPA-PAE Municipio de El Espinal para cargue información último trimestre 2022.
 Canal: PAGINA WEB
 Fecha de creación: 31/01/2023
Observaciones: El requerimiento fue radicado dos veces, por SAC y por el correo de UAPA-PAE, al tratarse de un tema del aplicativo CHIP de la Contaduría General, la respuesta se brindó por el correo oficial de UAPA-PAE el 07 de febrero, es decir la respuesta estuvo dentro de los tiempos establecidos. En el aplicativo SAC se le reitera dicha respuesta, pero hasta el 15 de febrero contando con un día vencido.
- **Radicado número: UAA2023ER000377**
 Entidad: BUENAVENTURA
 Asunto: DENUNCIA - CORRUPCIÓN PAE BUENAVENTURA 2023
 Canal: CORREO ELECTRONICO
 Fecha de creación: 28/02/2023pr
Observaciones: El requerimiento estaba dirigido a tres entidades, la fiscalía general de la Nación, Procuraduría General de la Nación y a la Unidad. Por competencia se hizo el traslado el mismo 28/02/2023 a la fiscalía general de la Nación con numero de radicado UAA2023EE000614, pero la respuesta al usuario sobre este traslado solo se dio hasta 24/03/2023 ya con dos días vencidos.
- **Radicado número: UAA2023ER000497**
 Entidad: COMISION LEGAL
 Asunto: Requerimiento información presupuestal y contable para el fenecimiento de la cuenta general del presupuesto y del tesoro y la situación financiera (ba)
 Canal: CORREO ELECTRONICO
 Fecha de creación: 13/03/2023
Observaciones: La información solicitada en el requerimiento inicialmente ya se había enviado el 17 de marzo por correspondencia externa con numero de radicado UAA2023EE000924. La respuesta que se brinda el 22 de marzo con un día de vencimiento se aclara que ya la información se había reportado.

Novedad caso 2022:

Requerimiento UAA2022ER001873: Es un caso que radicaron desde la secretaria de Educación Municipal de Armenia el día 30 de noviembre de 2022, que no fue oficialmente radicado en la UAaA debido a que quedo registrado con el usuario del SAC de la ETC Armenia. Al realizar el análisis de identifica que no fue un requerimiento, sino que por manejo del aplicativo SAC por parte de la ETC realizo un reenvío luego que

desde la Unidad se haya remitido un certificado de asistencia Encuentro Lideres PAE 2022 el 30 de noviembre. Para efectos de trazabilidad queda finalizado por parte de la Unidad el 14 de abril de 2023.

3. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES EN SAC

Cuadro No. 5
TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS
Primer trimestre de 2023

TIPOLOGÍA	Enero	Febrero	Marzo	Total	% part
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	110	141	174	425	65,79
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	18	60	34	112	17,34
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	10	13	20	43	6,66
TRÁMITES	1	2	19	22	3,41
SUGERENCIAS	7	2	1	10	1,55
TUTELAS	0	1	9	10	1,55
INVITACIONES	0	0	8	8	1,24
RESPUESTAS A PETICIONES	5	0	0	5	0,77
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	3	1	0	4	0,62
DENUNCIAS	1	2	0	3	0,46
SOLICITUD DE CONGRESO	0	0	3	3	0,46
FELICITACIONES	0	0	1	1	0,15
Total general	155	222	269	646	100

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

A continuación, se presenta información relevante identificada en la clasificación de cada una de las tipologías:

- **Derecho de Petición de Interés General:** Se identifica que el 57.18% de los requerimientos vienen de personas naturales, dirigidos principalmente por competencia a la Subdirección de Fortalecimiento, quienes solicitan seguimientos a las ejecuciones de los planes de cada territorio. Con un 42.59% personas jurídicas, especialmente las ETC solicitan asistencias técnicas para la implementación de las políticas de alimentación escolar.
- **Derecho de Petición de información:** Se identifica que las solicitudes radicadas están enfocadas principalmente al inicio de ejecución del programa de alimentación escolar en cada uno de los territorios, razón por la cual la Subdirección de Fortalecimiento responde el 45.54% de este tipo de solicitudes.
- **Requerimientos Entes de Control:** Se recibieron en su mayoría de la Contraloría General de la Nación con 24 requerimientos principalmente en el marco de la Auditoría Financiera a la Unidad de Alimentación Escolar- Alimentos para Aprender vigencia 2022, seguido de la Procuraduría General de la Nación con 11 requerimientos en su mayoría en la vigilancia preventiva al Programa de Alimentación Escolar PAE.
- **Tramites:** Al realizar la verificación de los requerimientos clasificados en este tipo documental, se identifica que todos son de tipo informativo principalmente relacionados con fallos de tutelas y que no requieren una respuesta. Teniendo en cuenta las competencias de la entidad, esta clasificación no es la apropiada ya que no determina un trámite solicitado por el ciudadano a la entidad. Se recomienda validar que tipo documental es más acorde a estas solicitudes netamente informativas.
- **Sugerencias:** Este tipo documental está siendo utilizado para clasificar correos que no están enfocados a una sugerencia en particular sobre el actuar y/o competencias de la entidad, por

ejemplo, hojas de vida, presentación de productos o servicios de terceros. Se debe validar si existe algún eje temático más acorde a estos correos.

- **Tutelas:** -De las 10 tutelas recibidas 9 fueron de carácter vinculante a la entidad y una donde dentro del fallo, solicitan de parte de la Entidad rendir un informe acerca de la política general del PAE. Todas fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.
- **Invitaciones:** Se recibieron principalmente invitaciones por parte de las ETC a las mesas públicas del programa de alimentación escolar PAE, vigencia 2023.
- **Respuestas a Peticiones:** De acuerdo con las diferentes solicitudes que desde la Entidad se realizan a las ETC a nivel nacional, las mismas se encargan de allegar las respuestas a manera informativa.
- **Derecho de Petición de Consulta:** Dos radicados clasificados en esta tipología no son solicitudes externas de ciudadanos sino oficinas de salida a la secretaria de Educación de Duitama. Se debe validar si no fue cargada la solicitud explícita del ciudadano por parte del área de radicación.
- **Denuncias:** Entendiendo que este tipo documental está enfocado en la puesta de conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinara, fiscal, administrativa, -sancionatoria o ético profesional, La unidad recibió 2 denuncias por parte de los ciudadanos enfocados a la ejecución del PAE en los territorios, en respuesta se traslada por no ser competentes a las entidades encargadas de hacer la investigación correspondiente.
- **Solicitud del Congreso:** Se recibieron 02 solicitudes una referente a información presupuestal y contable de la entidad y la segunda una invitación al Director General para la instalación en la Comisión Accidental frente Parlamentario contra el Hambre.
- **Felicitaciones:** Se recibió con motivo de la posesión de un nuevo funcionario en la entidad a manera de exaltar el nombramiento como una buena decisión por parte de la entidad.

4. RADICACIONES HECHAS POR UN MISMO CIUDADANO

Número de radicados por ciudadano	Cantidad ciudadanos	Solicitudes unica	Solicitudes repetidas				Total, Solicitudes directas + duplicados	
			Entrada por correo certificado	Solicitud por traslado	Solicitud respuesta información	Solicitud por traslado interno		Subtotal
2	84	116	47	2	2	1	52	168
3	24	58	10	3	1	0	14	72
4	8	20	11	1	0	0	12	32
5	4	13	6	1	0	0	7	20
6	1	6	0	0	0	0	0	6
11	1	11	0	0	0	0	0	11
13	1	9	3	1	0	0	4	13
Total	123	233	77	8	3	1	89	322

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

En el primer trimestre de 2023 se identifican **123** ciudadanos con más de una radicación los cuales en total representan **322** requerimientos radicados en SAC, al validarlos se evidencia que **233** son solicitudes únicas y **89** corresponden a solicitudes repetidas de esos mismos 233 únicos.

Las 89 solicitudes repetidas se analizaron para encontrar la causa, encontrando los siguientes motivos por los cuales se duplican o repiten las solicitudes:

Entrada por correo certificado:

(77 radicados repetidos) Las entidades que hacen traslado por competencia a la UApA, principalmente (Ministerio de Educación, entes de control, Presidencia, ICBF, etc.) y que tienen en “Correo Certificado” genera dos correos de ingreso a la UAPA para el mismo requerimiento con la diferencia en el asunto, así:

“Comunicación de respuesta (2023-EE-026797)” y “Comunicación de respuesta (2023-EE-026797) (EMAIL CERTIFICADO de gestiondocumental@mineducacion.gov.co).”

Actualmente se tiene la política de radicar todo correo que llegue al canal atencion@alimentosparaaprender.gov.co generándose duplicidad de radicados.

Solicitud por traslado: Misma Solicitud que llega a Atención y a Ministerio de Educación:

(8 radicados): Algunos ciudadanos envían los requerimientos tanto a la UApA como a Ministerio de Educación en un solo correo la misma solicitud. La duplicidad se genera cuando nosotros radicamos tan pronto llega, pero días después llega el correo de notificación de traslado por competencia del Ministerio, en ese momento se vuelve a radicar la solicitud, se valida que trae los mismos adjuntos, pero se adiciona el oficio de traslado.

Solicitud respuesta información: Casos donde la UApA solicita ampliar información de una primera solicitud por parte del ciudadano(a).

(3 radicados): Cuando las áreas para brindar respuesta al requerimiento solicitan información o ampliación y deben esperar una respuesta por parte del ciudadano(a), realizan el oficio de solicitud y cierran el caso. Días después el ciudadano responde con la información ampliada y las áreas solicitan que se radique esa respuesta como “informativo NO RR”, lo que genera primero la apertura de un nuevo SAC mas no una nueva solicitud por parte del ciudadano ya que él está complementando la información inicial que solicito. Dos, sobre ese segundo SAC evidenciamos no hay respuesta de fondo a su caso porque se cierra como informativo. Al cuestionar a las áreas, éstas informan que si bien se le va a responder no se sabe cuándo lo harán porque dependen de procedimientos o resoluciones que se pueden demorar en el tiempo y pues al recibir respuesta de la ampliación de información no es garantía que se va a responder de fondo y dentro de los tiempos.

Solicitud por traslado interno: Misma solicitud que llega tanto al correo de Soy transparente como al de notificaciones judiciales:

(1 radicado) Cuando el usuario desconoce que correo es al que debe remitir su solicitud y envía a las tres cuentas que tenemos su requerimiento, cada uno de los administradores de esas cuentas ve la solicitud en tiempos diferentes, pero nosotros lo visualizamos de manera inmediata y radicamos en SAC. La duplicidad se genera cuando desde Soy transparente o Notificaciones judiciales remiten a nosotros la solicitud días después y quien radica no puede identificar si ya se radico previamente o no ese caso y prefiere volverlo a radicar.

SOLUCIONES PROPUESTAS:

- Cambiar la política de radicación para requerimientos repetidos con el fin de radicarlos una sola vez.
- Cuando desde la unidad se solicita ampliar la información para un requerimiento, la respuesta a esa solicitud de información se debe radicar como requiere respuesta y no como se esta radicando actualmente.

5. CALIDAD EN LA RESPUESTA.

Se realizaron revisiones aleatorias de requerimientos atendidos por las distintas áreas de la entidad en donde se identifican oportunidades de mejora en la elaboración del oficio. La metodología de validación de respuestas realizadas por cada una de las áreas de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Creación correcta de la solicitud en el aplicativo SAC
- Tiempo de respuesta
- Redacción, Ortografía
- Uso correcto de la herramienta SAC

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

ÁREA	CASO	TIPOLOGÍA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2022ER002059	Derecho de Petición	Al no tener genero la "entidad" que hace la solicitud se debía haber creado el usuario en SAC como persona jurídica y escoger en el campo de Tratamiento la opción "Señores". En el oficio quedo como "Señora".
			El profesional encargado de dar respuesta realizo su propio encabezado el cual ya sale por defecto al momento de proyectar en el aplicativo SAC. Esto produjo que el oficio saliera con el encabezado dos veces.
			Se encuentran errores de caracteres donde aparece el signo de interrogación "?", esto se debe escalar con la subdirección de información para validar la razón de porque se presenta ya que creería que no es intencional por parte de quien responde.
			Se identifica que el oficio se proyecta con diferentes tipos de fuente tipográfica.
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER000355	Solicitud de Información	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Fortalecimiento quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección General	UAA2023ER000175	Invitación	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección General quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta, no hay observaciones de fondo ni forma.

ÁREA	CASO	TIPOLOGÍA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Subdirección General	UAA2023ER000267	Derecho de Petición	En la creación en SAC se registra como ciudad del usuario Bogotá, cuando el requerimiento es de la ciudad de Chía, Cundinamarca, aunque no afecta la remisión de la respuesta que es por correo electrónico, por presentación si no es consecuente a la ciudad origen de la solicitud.
			En cuanto a la proyección de la respuesta por parte de la Subdirección, se realiza de manera correcta y hay respuesta dentro de los tiempos establecidos.
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000323	Derecho de Petición	En la creación en SAC se registra como ciudad del usuario Bogotá, cuando el requerimiento es de la ciudad de Barrancabermeja, aunque no afecta la remisión de la respuesta que es por correo electrónico, por presentación si no es consecuente a la ciudad origen de la solicitud.
			En cuanto a la proyección de la respuesta por parte de la Subdirección, se realiza de manera correcta y hay respuesta dentro de los tiempos establecidos.
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000499	Derecho de Petición	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Fortalecimiento quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER000459	Derecho de Petición	En la creación en SAC se registra como ciudad del usuario Bogotá, cuando el requerimiento es de la ciudad de Bucaramanga, Santander, aunque no afecta la remisión de la respuesta que es por correo electrónico, por presentación si no es consecuente a la ciudad origen de la solicitud.
			En cuanto a la proyección de la respuesta por parte de la Subdirección, se realiza de manera correcta y hay respuesta dentro de los tiempos establecidos.
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER000229	Derecho de Petición	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Análisis Calidad e Innovación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Oficina Asesora Jurídica	UAA2023ER000553	Derecho de Petición de Información	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Jurídica quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta, no hay observaciones de fondo ni forma.
Oficina Asesora Jurídica	UAA2022ER001995	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Jurídica quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta, no hay observaciones de fondo ni forma.

ÁREA	CASO	TIPOLOGÍA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Oficina Asesora de Planeación	UAA2023ER000544	Derecho de Petición de Información	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Planeación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Oficina Asesora de Planeación	UAA2023ER000041	Derecho de Petición de Consulta	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Planeación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta, no hay observaciones de fondo ni forma.
Dirección General	UAA2023ER000377	Denuncia	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Dirección General quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con la denuncia a la Fiscalía, no hay observaciones de fondo ni forma.

Es necesario reforzar con el equipo encargado de la radicación de las peticiones, aspectos que permitan mantener la coherencia en los datos que se registran en el aplicativo con la finalidad que no se vean errores en la plantilla de respuesta en campos como ciudades, correos electrónicos, títulos, etc.

Se deben buscar espacios al interior de la entidad y con cada una de las áreas aspectos que permitan identificar cuáles son las falencias o dificultades en el uso de la herramienta y reforzar su uso por medio de sesiones cortas de inmersión del aplicativo al momento de proyectar las respuestas.

6. Encuestas de Satisfacción.

PREGUNTAS	UAA2023ER000097 - Subdirección General	UAA2023ER000101 - Oficina Asesora de Planeación	UAA2023ER000113 - Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000287 - Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER000288 - Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER000487 - Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000513 - Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000543 - Oficina Asesora Jurídica
¿La respuesta entregada por la Unidad responde totalmente a su solicitud?	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
¿Qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la Unidad?	SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	NEUTRA	SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA
¿Cómo calificarías la experiencia al contactarse con la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?	SATISFACTORIA	SATISFACTORIA	SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	NEUTRA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA
Deje sus comentarios generales acerca de la gestión de su solicitud:	Muy buen servicio teniendo en cuenta que sentimos somos tomados en cuenta en la solicitud que se requiere temas meramente urgentes y preocupantes para nuestro municipio	SIN COMENTARIOS	SIN COMENTARIOS	SIN COMENTARIOS	SIN COMENTARIOS	Solicitó una norma (Resolución 00335 de 2021) la recibido, pero no recibí los "anexos" que son documentos guía.	SIN COMENTARIOS	SIN COMENTARIOS

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

De los 646 requerimientos gestionados por medio de la aplicación SAC se recibieron durante el primer trimestre 08 encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos encontrando un grado de satisfacción del 87.5% entre Satisfactoria y Totalmente satisfactoria.

Con respecto a la encuesta del caso UAA2023ER000487 asignado a la Subdirección de Fortalecimiento, en la cual el ciudadano manifiesta en el comentario no haber recibido los anexos, se evidencia que con respecto a la solicitud inicial "(...) Serían tan amables de informarme el link o forma de descargar o consultar la Resolución 00335 del 23 de diciembre de 2021 y sus anexos (...)", Se le responde en el oficio con un enlace que remite directamente a los Lineamientos Técnicos del PAE que a su vez detalla por carpetas los anexos, por lo cual si se le estaría cumpliendo con su solicitud para poder acceder a la información.

RECOMENDACIONES.

- Continuar con la metodología de seguimiento a la calidad de forma constante que permita la identificación de oportunidades de mejora a cada una de las áreas de la entidad.
- Cambiar la política de radicación frente a los hallazgos en la duplicidad de los requerimientos.
- Radicar como se requiere respuesta las respuestas sobre ampliación de información.
- Continuar con la implementación de la mesa de ayuda para los requerimientos relacionados con el aplicativo CHIP.
- Fortalecer la metodología de las encuestas de satisfacción que permita aumentar la cantidad de estas y poder con los resultados analizar y determinar el impacto de las respuestas a los requerimientos.
- Realizar revisión de los ejes temáticos para que se pueda adaptar a las diferentes solicitudes de los ciudadanos y poder tener una clasificación mas precisa en las estadísticas.

Aprobó: Álvaro Fernando Guzmán Lucero, Subdirector de Gestión Corporativa 

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

Elaboró: Manuel Fernando Isaza González, Contratista Subdirección de Gestión Corporativa 