

**INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2023**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, OCTUBRE DE 2023

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta la gestión de las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el período comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2023 en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender.

El propósito del informe es contar cuántas solicitudes se han recibido a través de los diferentes canales de comunicación disponibles para la Entidad. También se evalúa qué tan pronto se han respondido estas solicitudes en relación con los servicios que ofrece la UApA en el marco del programa de alimentación escolar en el país, y otros temas relevantes para los grupos interesados.

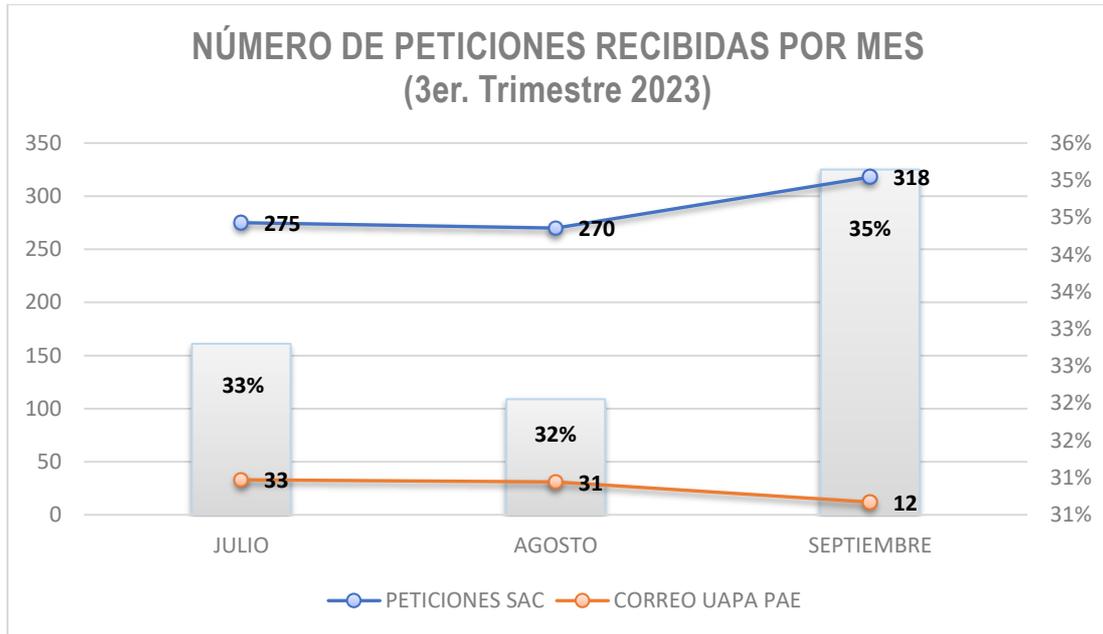
Además, se proponen algunas recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para mejorar continuamente la gestión de PQRSD.

La información utilizada para este informe proviene del aplicativo SAC v2.0, el correo electrónico uapapae@alimentosparaaprender.gov.co y los informes de PQRSD gestionadas a través de la página web de la entidad.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD

Se realizó un análisis tanto de la cantidad como la calidad de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el período entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2023.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS



1.1 Peticiones recibidas por tipo de canal

| Cuadro No. 1 | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| INFORME PQRSD RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2023 | | | | | |
| Por tipos de Canal | | | | | |
| Tipo de Canal | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % part |
| CORREO ELECTRÓNICO | 261 | 263 | 295 | 819 | 87,22 |
| CORREO UAPA-PAE (CHIP) | 33 | 31 | 12 | 76 | 8,09 |
| PERSONAL | 1 | 1 | 2 | 4 | 0,43 |
| PÁGINA WEB | 13 | 6 | 21 | 40 | 4,26 |
| Total | 308 | 301 | 330 | 939 | 100 |

Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

El correo electrónico es el medio por el que recibimos la mayoría de las peticiones de los ciudadanos, representando el 87.22% del total recibido. Esto está en línea con nuestra política de reducir el uso de papel en la entidad.

2. GESTIÓN DE PQRSD.

Cuadro No. 02
GESTION DE PETICIONES ASIGNADAS A CADA ÁREA
Tercer Trimestre 2023

| DEPENDENCIA | Asignados Julio | Respuestas julio a 30 de septiembre | Asignados Agosto | Respuestas agosto a 30 de septiembre | Asignados Septiembre | Respuestas septiembre a 30 de septiembre | TOTAL, ASIGNADOS | TOTAL, RESPUESTAS A 30 DE SEPTIEMBRE | EN GESTION A 30 DE SEPTIEMBRE |
|--|-----------------|-------------------------------------|------------------|--------------------------------------|----------------------|--|------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Subdirección de Fortalecimiento | 133 | 133 | 93 | 93 | 119 | 69 | 345 | 295 | 50 |
| Subdirección General | 59 | 59 | 68 | 68 | 87 | 58 | 214 | 185 | 29 |
| Asesor Jurídico | 15 | 15 | 49 | 49 | 55 | 39 | 119 | 103 | 16 |
| Subdirección de Análisis Calidad e Innovación | 22 | 22 | 18 | 18 | 24 | 16 | 64 | 56 | 8 |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 20 | 20 | 26 | 26 | 11 | 7 | 57 | 53 | 4 |
| Dirección General | 10 | 10 | 8 | 8 | 6 | 4 | 24 | 22 | 2 |
| Subdirección de Información | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 12 | 12 | 0 |
| Asesor Planeación | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 11 | 10 | 1 |
| Asesor Control Interno | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 2 |
| Asesor Comunicaciones | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Remitidas por SAC a la Entidad Territorial Certificada | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 7 | 9 | 9 | 0 |
| Correo UAPA- PAE | 33 | 33 | 31 | 31 | 12 | 12 | 76 | 76 | 0 |
| Total general | 308 | 307 | 301 | 299 | 330 | 221 | 939 | 827 | 112 |

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UAPA

A continuación, se muestra un análisis de cómo se han gestionado las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el período entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2023. y se presentan recomendaciones para mejorar la respuesta.

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

Cuadro No. 3
RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 30 DE SEPTIEMBRE POR CADA ÁREA
Tercer trimestre de 2023

| Dependencia | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % part |
|---|----------|----------|------------|------------|------------|
| Subdirección de Fortalecimiento | 0 | 0 | 50 | 50 | 45,87 |
| Subdirección General | 0 | 0 | 29 | 29 | 26,61 |
| Asesor Jurídico | 0 | 0 | 16 | 16 | 14,68 |
| Subdirección de Análisis Calidad e Innovación | 0 | 0 | 8 | 8 | 7,34 |
| Subdirección de Gestión Corporativa | 0 | 0 | 4 | 4 | 3,67 |
| Asesor Control Interno | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,00 |
| Dirección General | 0 | 0 | 2 | 2 | 1,83 |
| Asesor Planeación | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,00 |
| Asesor Comunicaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 1 | 2 | 109 | 112 | 100 |

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Al finalizar el tercer trimestre, se habían recibido un total de 863 requerimientos por el aplicativo SAC. De estos, 112 aún se encontraban estado asignado, encontrándose en gestión al 30 de septiembre. 109 solicitudes fueron presentadas durante el mes de septiembre y se espera dar respuesta a cada uno de ellos antes del 24 de octubre de 2023, es decir, dentro del plazo establecido.

Con respecto a las 03 solicitudes que se encuentran asignadas desde julio (UAA2023ER001457) y agosto (UAA2023ER001591 y UAA2023ER001650) son PQRSD que no ingresaron por los canales de la entidad, sino que fueron registrados directamente por entidades territoriales por el aplicativo SAC asignándolas directamente a las dependencias, al validar con los jefes de área se identificó que estos requerimientos no son visibles por parte de ellos y no se pueden asignar, se realiza su finalización por parte del área técnica ya que se identifica que no son solicitudes para la Unidad sino que como manejan el mismo SAC por error fueron radicados a nosotros.

2.2 Radicados finalizados fuera de tiempo

| Cuadro No. 4 | | |
|---------------------------------------|--|--|
| RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO | | |
| Tercer Trimestre de 2023 | | |

| Área | No. Radicado | DIAS VENCIMIENTO |
|---------------------------------|-----------------|------------------|
| Subdirección de Fortalecimiento | UAA2023ER001635 | 1 |
| Subdirección General | UAA2023ER001744 | 1 |
| Subdirección General | UAA2023ER001940 | 3 |
| Asesor Jurídico | UAA2023ER002029 | 1 |

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

- Radicado número: UAA2023ER001635**
 Ciudadano: OSCAR YESID ZAPATA
 Asunto: Respuesta derecho de petición radicado interno No. UAA2023ER001635 y UAA2023ER001829, Denuncia PAE Barbosa Antioquia
 Canal: CORREO ELECTRONICO
 Fecha de creación: 04/08/2023
Observaciones: El requerimiento fue recibido y registrado el mismo día en que llegó al correo de atención, se envió a la Subdirección de Fortalecimiento. Validando la trazabilidad al interior del área se identifica que el requerimiento fue reasignado en una ocasión a diferente profesional quien proyecta respuesta hasta el 30 de agosto con un día vencido.
- Radicado número: UAA2023ER001744**
 Entidad: PROCURADURÍA TERCERA DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ESTATAL SECRETARIA
 Asunto: Respuesta petición con radicado IUS-E-2023-471977 / IUC-D-2023-3085352.
 Canal: CORREO ELECTRONICO
 Fecha de creación: 17/08/2023

Observaciones: El requerimiento recibido y registrado el mismo día en que llegó al correo de atención, se envió a la Subdirección General, la cual realiza el reparto al profesional el 22 de agosto, se proyecta respuesta para revisión y aprobación el 24 de agosto, encontrándose ya con un día vencido.

▪ **Radicado número: UAA2023ER001940**

Ciudadano: KILIA ESMERALDA PORTILLA PEREA

Asunto: CERTIFICACIÓN SOLICITUD DE DIAS FALTANTES POR ATENDER - PAE TUMACO VIGENCIA 2023

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 08/09/2023

Observaciones: El requerimiento es recibido y registrado el mismo día en que llegó al correo de atención, se envió a la Subdirección General, la cual realiza el reparto al profesional el 11 de septiembre, se proyecta respuesta para primera y segunda revisión el 27 de septiembre, el 29 de septiembre se envía para aprobación la cual se firma el 02 de octubre encontrándose con 3 días de vencimiento.

▪ **Radicado número: UAA2023ER002029**

Ciudadano: JOSÉ GUILLERMO RODRÍGUEZ QUINCHE

Asunto: Traslado por competencia del radicado No. 2023-ER-654799

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 15/09/2023

Observaciones: El requerimiento es recibido y registrado el mismo día en que llegó al correo de atención, se envió a la oficina jurídica quien hace el reparto al profesional el 21 de septiembre, se proyecta respuesta revisión el 29 de septiembre, el 30 de septiembre se firma encontrándose con un día de vencimiento.

3. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES EN SAC

**Cuadro No. 5
TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS
tercer trimestre de 2023**

| TIPOLOGIA | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % part |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 240 | 211 | 278 | 729 | 84,47 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN | 10 | 28 | 16 | 54 | 6,26 |
| REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL | 15 | 11 | 7 | 33 | 3,82 |
| INVITACIONES | 1 | 7 | 13 | 21 | 2,43 |
| TUTELAS | 7 | 10 | 2 | 19 | 2,20 |
| SOLICITUD DE CONGRESO | 1 | 2 | 1 | 4 | 0,46 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,12 |
| PROCESOS JUDICIALES | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,12 |
| TRÁMITES | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,12 |
| Total general | 275 | 270 | 318 | 863 | 100% |

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

A continuación, se presenta información importante que se ha identificado en la clasificación de cada una

de las categorías:

- **Derecho de Petición de Interés General:** Comparado con el trimestre anterior, se presenta un aumento considerable del 53.15% en este tipo de solicitudes, principalmente requerimientos presentados por personas jurídicas o entidades con un 63,27%, mientras que el 36.72% son de personas naturales. Estas solicitudes están dirigidas principalmente a la Subdirección de Fortalecimiento para el seguimiento, control y oportunidad en la ejecución de los programas de alimentación en los diferentes territorios.
- **Derecho de Petición de información:** Se presentó una disminución del 27% con respecto al segundo trimestre, continuando la tendencia ya que se observa un dato más real ya que antes se categorizaban peticiones que no pertenecían a esta categoría, lo que resultaba en tiempos de respuesta más cortos, pero menos eficientes en cuanto a oportunidad.
- **Requerimientos Entes de Control:** Las peticiones de este tipo se mantuvieron con respecto al trimestre pasado, una breve disminución con un 10% en comparación con el segundo trimestre del año. La Procuraduría General de la Nación presentó 20 requerimientos, principalmente relacionados con la auditoría a la Unidad de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender. Por otro lado, la Contraloría General de la Nación presentó 9 requerimientos, la mayoría de ellos relacionados con vigilancia preventiva, solicitud de información o seguimiento a sentencias del Programa de Alimentación Escolar PAE.
- **Invitaciones:** Se recibieron principalmente invitaciones por parte de las ETC a las mesas públicas del programa de alimentación escolar PAE, socialización y fortalecimiento, vigencia 2023.
- **Tutelas:** Se identificaron 3 requerimientos informativos por parte del tribunal administrativo del Tolima, en los que se acepta una demanda contra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio de Educación Nacional, el Municipio de Ibagué - Secretaría Municipal de Educación, vinculando también a la Unidad. De resto se reciben de varias partes del país en donde la Unidad figura como vinculante, todas se respondieron de acuerdo con los tiempos establecidos por parte de los juzgados entre 01 y 05 días.
- **Solicitud del Congreso:** Se recibieron 4 solicitudes. El primero sobre solicitud de informes Ley 5 de 1992 arts. 258 y 259, el segundo como derecho de petición acerca de la continuidad del programa de alimentación en un colegio de la ciudad de Neiva, el tercero solicitando un concepto frente a un proyecto de ley en materia de dignificación laboral, mecanismos de control y participación ciudadana y los porcentajes mínimos de compra local a pequeños productores y productores de la agricultura campesina, familiar y comunitaria y se dictan otras disposiciones. El cuarto es un traslado de un ciudadano en Antioquia quien denuncia presunta vulneración de derechos de menores de edad por la ineficiencia del PAE en la región.

Por último, los cuatro requerimientos fueron respondidos en los tiempos establecidos

- **Derecho de Petición de Consulta:** Un radicado del ICBF donde solicitan los aportes parafiscales que la entidad cancela a los funcionarios de esta.
- **Procesos Judiciales:** Se recibió una conciliación extrajudicial de la procuraduría once (11) judicial II para asuntos administrativos.
- **Tramites:** Al revisar el requerimiento, no se radico en un principio con esta temática documental sino como derecho de petición, pero se identifica que no era necesario proyectar respuesta y se debía dejar como informativo, al realizar este cambio se escogió por error esta

tipología.

4. RADICACIONES HECHAS POR UN MISMO CIUDADANO

Cuadro No. 6
Clasificación de Requerimiento Duplicado

| Número de radicados por ciudadano | Cantidad ciudadanos | Solicitudes directas | Correo Certificado | Solicitud por traslado | Solicitud por traslado interno | Solicitud Repetida por aplicativo WEB | Subtotal | Total, Solicitudes directas + duplicados |
|-----------------------------------|---------------------|----------------------|--------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------|--|
| 2 | 65 | 13 | 5 | 5 | 0 | 1 | 11 | 24 |
| 3 | 27 | 120 | 3 | 3 | 0 | 3 | 9 | 129 |
| 4 | 19 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 |
| 5 | 6 | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 |
| 6 | 2 | 30 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 32 |
| 7 | 4 | 18 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 19 |
| 8 | 2 | 28 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 29 |
| 9 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 10 | 2 | 27 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 29 |
| 11 | 1 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| 20 | 1 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 32 | 1 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| Total | 131 | 438 | 11 | 8 | 4 | 4 | 27 | 465 |

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

En el tercer trimestre de 2023, se identificó que **131** ciudadanos realizaron más de una solicitud, lo que en total representa **465** requerimientos en SAC. Al revisarlos, encontramos que **438** eran solicitudes únicas y/o diferentes, pero había **27** radicados duplicados. Estos radicados duplicados se analizaron para entender sus causas y se clasificaron de la siguiente manera:

Entrada por Correo Certificado:

(11 radicados) Las entidades que hacen traslados por competencia a la UApA, como el Ministerio de Educación, entes de control, Presidencia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, etc., envían dos correos de ingreso a la UAPA para el mismo requerimiento, con diferente asunto. Esto se debe a que tenemos la política de radicar todo correo que llegue, lo que resulta en que, al trasladarlo al área competente, reciba dos radicados en SAC.

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

(08 radicados): Cuando el usuario desconoce a qué correo debe enviar su requerimiento y envía tanto a la UApA como al Ministerio de Educación la misma solicitud. La duplicidad ocurre cuando radicamos la solicitud tan pronto llega, pero días después llega el correo de notificación de traslado por competencia del Ministerio, y en ese momento volvemos a radicar la solicitud, validando que trae los mismos adjuntos, pero solo agregamos el oficio de traslado.

Solicitud por traslado interno: Misma solicitud que es radicada en diferentes correos electrónicos de la Unidad.

(04 radicados) Cuando el usuario desconoce a qué correo debe remitir su solicitud y la envía a las tres cuentas que tenemos, o a cuentas de funcionarios. 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 se radica en SAC. La duplicidad ocurre cuando desde las otras cuentas nos remiten la solicitud días después y, quien radica, no puede identificar si ya se radicó previamente ese caso, por lo que prefiere volver a radicarlo.

Solicitud Repetida por aplicativo WEB:

(04 radicados): Algunos ciudadanos hacen la misma solicitud a través de la página web y correo de atención, y esto queda registrado en el sistema con diferentes números de radicados.

Durante este trimestre, no se identificó un patrón claro de ciudadanos reiterativos sobre una misma solicitud. Sin embargo, se encontraron 2 ciudadanos que presentaron más casos radicados:

- Un magistrado del tribunal administrativo del Tolima con 32 radicados, quien realiza solicitudes que son radicadas a la oficina asesora jurídica.
- Un funcionario de la ETC Caquetá con 20 radicados, quien radica diferentes solicitudes que principalmente son competencia de la Subdirección General.

5. CALIDAD EN LA RESPUESTA.

Se realizaron revisiones aleatorias de los requerimientos atendidos por las diferentes áreas de la entidad, y encontramos 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, Ortografía
- Uso correcto de la herramienta SAC

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

| ÁREA | SAC | TIPOLOGÍA | OPORTUNIDADES DE MEJORA |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Asesor Comunicaciones | UAA2023ER001340 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Comunicaciones, certificación por parte del Ministerio de Educación, se radica como no informativo, no hay observaciones de fondo ni forma. |
| Asesor Control Interno | UAA2023ER001409 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Control Interno, entidad presenta un informe de liberación CGR - MUNICIPIOS DE MONTERÍA Y SAHAGÚN, no hay observaciones de fondo ni forma. |
| Asesor Jurídico | UAA2023ER001642 | Tutelas | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora jurídica con respecto a una notificación Auto, quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma. |

| | | | |
|---|-----------------|--|--|
| Asesor Planeación | UAA2023ER002004 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Planeación con respecto a Información estadística MEN de 2022 quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con la información requerida, no hay observaciones de fondo ni forma. |
| Dirección General | UAA2023ER001830 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Dirección General con respecto a un traslado de una solicitud por parte del MEN de una audiencia, quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con la información requerida, no hay observaciones de fondo ni forma. |
| Subdirección de Análisis Calidad e Innovación | UAA2023ER001889 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Análisis Calidad e Innovación con respecto a una aclaración sobre el valor mensual del plato de comida ideal en el PAE 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 Fortalecimiento | UAA2023ER001404 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Fortalecimiento con respecto a financiamiento con Recursos de SGP Educación y SGP Alimentación Escolar para CDI, 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 Gestión Corporativa | UAA2023ER001510 | Requerimientos Entes de Control | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Gestión Corporativa con respecto a Solicitud de información para la rendición de la cuenta 2023_UAPA, 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 Información | UAA2023ER001780 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Información con respecto a la socialización del Ecosistema de información SiPAE 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 | UAA2023ER001631 | Derecho de Petición de Interés General | Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección General con respecto a solicitud de apoyo para la asignación de recursos, quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma. |

Es importante destacar que las retroalimentación y capacitaciones al equipo encargado de la radicación de las peticiones, ha reducido errores de forma y presentación de cara a las respuestas con los ciudadanos.

Se deben buscar oportunidades dentro de la entidad y con cada área para identificar las deficiencias o dificultades en el uso de la herramienta, y reforzar su uso a través de sesiones cortas de uso del aplicativo al momento de elaborar las respuestas.

6. Encuestas de Satisfacción.

| PREGUNTAS | UAA2023ER001481 | UAA2023ER001600 | UAA2023ER001305 | UAA2023ER001865 | UAA2023ER001947 | UAA2023ER001956 | UAA2023ER001592 |
|---|----------------------------|-----------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| ¿Cómo calificarías la experiencia al contactarse con la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar? | TOTALMENTE INSATISFACTORIA | INSATISFACTORIA | SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA |
| ¿Qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la Unidad? | NO HAY RESPUESTA | INSATISFACTORIA | NO HAY RESPUESTA | TOTALMENTE SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA | TOTALMENTE SATISFACTORIA |
| ¿La respuesta entregada por la Unidad responde totalmente a su solicitud? | NO HAY RESPUESTA | NO | NO HAY RESPUESTA | SI | SI | SI | SI |
| Deje sus comentarios generales acerca de la gestión de su solicitud: | NO COMENTARIOS | NO COMENTARIOS | NO COMENTARIOS | NO COMENTARIOS | NO COMENTARIOS | NO COMENTARIOS | Todo está muy bien escrito pero la respuesta no me favoreció, de todos modos, muchas gracias. |

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

De los 863 requerimientos gestionados a través de la aplicación SAC durante el tercer trimestre, recibimos 7 encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos 5 de ellas completamente diligenciadas. Encontramos que el grado de satisfacción fue del 80%, entre Satisfactoria y Totalmente Satisfactoria.

En cuanto a la encuesta del caso **UAA2023ER001600**, asignado a la Subdirección General, ciudadano solicita por medio de correo radicado el 01 de agosto una cita con el subdirector de la entidad para despejar unas dudas acerca del programa del PAE con las juntas de acción comunal de Funza, Cundinamarca, también solicita una entrevista con algún funcionario para una entrevista radial.

En la respuesta enviada el 14 de agosto se le brinda la cita con el subdirector para el día 18 de agosto a las 9 de la mañana de manera presencial en las instalaciones de la Unidad, pero no se menciona nada sobre la entrevista radial. El ciudadano ese mismo día que recibe la respuesta procede a calificar la encuesta. Por último, se realiza la validación y el ciudadano No se presentó el día de la fecha indicada.

RECOMENDACIONES.

- Realizar la socialización de la actualización del protocolo de atención al ciudadano en lenguaje claro con todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
- Adoptar una estrategia conjunta en las respuestas a los ciudadanos para que sean más fáciles de entender, siguiendo la "Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia".
- Actualizar el procedimiento de atención al ciudadano para hacer mejoras que fortalezcan la comprensión de las respuestas a los ciudadanos.

Aprobó: Yaneth Jimenez Pinzón, Asesora Jurídica encargada de las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa 

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

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