Informe Trimestral De PQRSD

Octubre, noviembre y diciembre 2021

Subdirección Técnica de Gestión Corporativa
Atención al Ciudadano

Bogotá, febrero de 2022

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 octubre al 31 de diciembre de 2021.

La finalidad de informe es poder 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 el 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 del Sistema de Gestión Documental SGDEA del MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, el aplicativo SAC v2.0 y el reporte de PQRSD gestionadas a través de la página web de la entidad suministrado por la Subdirección Técnica de Información.

CONTEXTO:

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011[1] y el Decreto 491 de 2020[2], presenta el informe trimestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos en la Entidad, para trimestre comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021.

El objetivo del presente informe es analizar y establecer el cumplimiento de los criterios de oportunidad en las respuestas que se emiten a las PQRSD a partir de un volumen de requerimientos provenientes de los diferentes grupos de interés, entes de control y de origen ciudadano.

Este análisis parte de que el marco normativo establecido, en efecto el Decreto 491 de 2020, amplió los plazos para las respuestas a las PQRSD, las cuales pueden incluso abarcar más de un mes calendario en el caso que se realice una ampliación de términos. En efecto se puede observar que algunas peticiones recibidas a finales del mes puedan ser contestadas en el mes siguiente e incluso posteriormente.

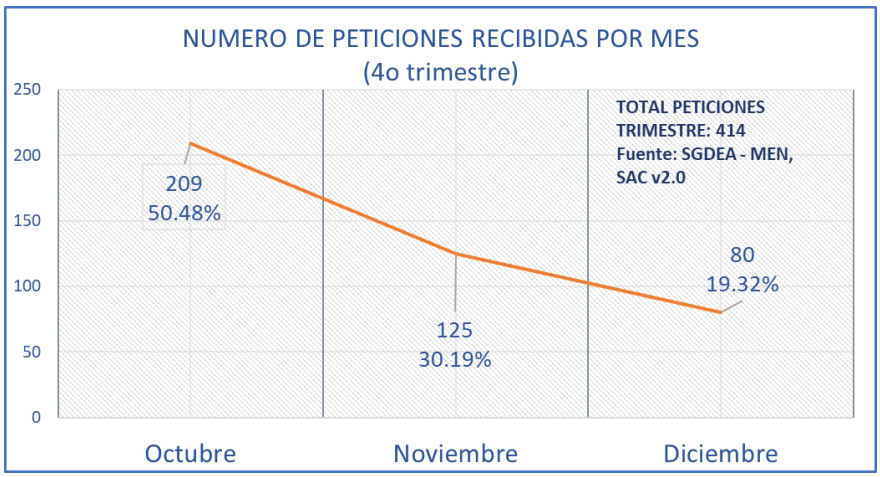
A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo a la gestión de PQRSD del trimestre comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021 y se formularan recomendaciones de forma tal que se posibilite mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1. Estadísticas de octubre a diciembre 2021.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2021, a través del Sistema SGDEA del MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, el aplicativo SAC v2.0 y de la página Web de la entidad se recibieron un total de 414 peticiones, de las cuales en el mes de octubre se recibieron 209 con una participación del 50.48% en el total del periodo, en noviembre se recibieron 125 con una participación de 30.19% y en diciembre 80 con una participación de 19.32%, como se observa en la siguiente gráfica.

[1] *"por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo"*

[2] *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*



1.1. Peticiones por trimestre recibidas por tipo de canal

Clasificando las peticiones por tipo de canal se evidencia que de un total de 414 peticiones, la Unidad recibió 348 peticiones a través del sistema de información del MEN – SGDEA, las cuales fueron remitidas paralelamente vía correo electrónico; 63 peticiones por el canal página web de la entidad y 3 peticiones a través de correspondencia física tal como se muestra en el siguiente cuadro:

(cuadro No. 1)
Informe PQRSD Recibidas Cuarto Trimestre 2021
Por tipos de Canal

Tipo de canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	total	% part
SGDEA - MEN	179	96	73	348	84.06%
Página WEB	29	28	6	63	15.22%
Correspondencia	1	1	1	3	0.72%
Total	**209**	**125**	**80**	**414**	**100%**

Fuente: SAC v 2.0, SGDEA - MEN; Página WEB UApA

Como se puede observar en el anterior cuadro, el canal de mayor uso para radicar peticiones lo constituye el SGDEA del Ministerio de Educación Nacional, con un porcentaje de participación del 84.06%, seguido de la página Web de la entidad con un porcentaje del 15.22% y por último el canal de correspondencia física con un 0.72%.

1.2. Peticiones asignadas a cada área

Dependiendo del eje temático de las peticiones, las PQRSD recibidas durante el

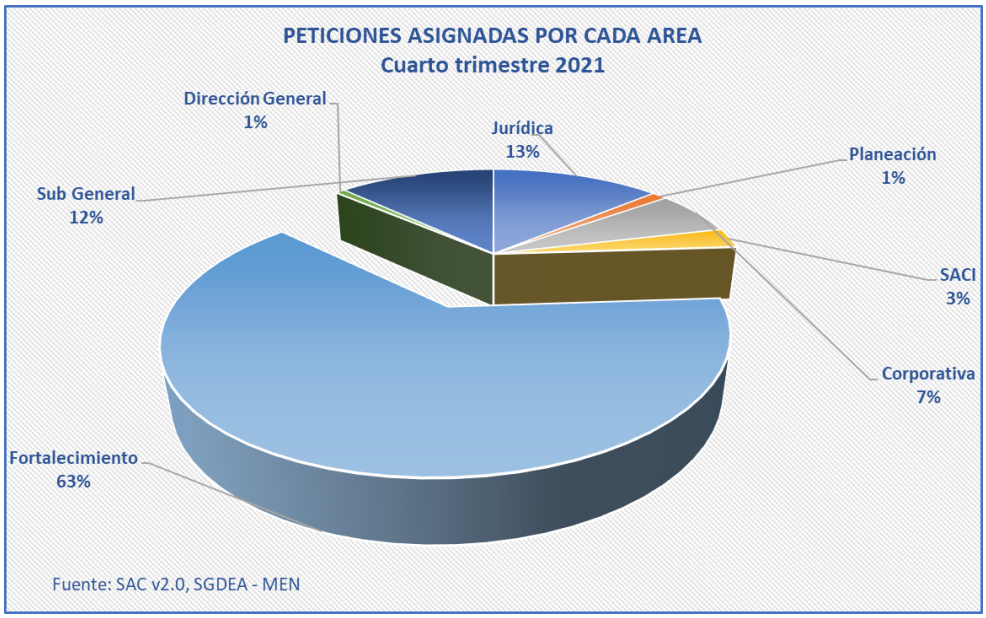
trimestre de octubre, noviembre y diciembre de 2021, se asignaron a las dependencias de la Unidad como se relaciona a continuación:

(cuadro No. 2)
PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA
Cuarto trimestre de 2021

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	total
Subdirección de Fortalecimiento	139	92	30	261
Oficina Asesora Jurídica	22	16	17	55
Subdirección General	35	7	9	51
Subdirección de Gestión Corporativa	5	6	16	27
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	6	1	5	12
Oficina Asesora de Planeación	2	1	2	5
Dirección General	0	2	1	3
Total	**209**	**125**	**80**	**414**

Fuente: SAC v 2.0, SGDEA MEN

En efecto en el trimestre analizado se observa que en el total de las áreas que gestionaron las peticiones asciende a la suma de 414 PQRSD, recibidas por los diferentes canales de atención. En la gráfica siguiente se presenta la participación porcentual de las peticiones asignadas a las áreas de la unidad:



Como se puede observar en la gráfica anterior, que la Subdirección de Fortalecimiento fue la dependencia que más asignaciones tuvo con 261 solicitudes, los cuales representan el 63% del total recibido; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 55 solicitudes que representan el 13%, la Subdirección General recibió un total de 51 peticiones lo que representa un 12%, la Subdirección de Gestión Corporativa con 27 peticiones recibidas participa con un 7% y la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación y Dirección General cada una entre 3 y 12 peticiones que representan menos del 5% del total.

1.3. Tipología de las peticiones

Analizada la base de datos cuya fuente es el SGDEA del MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL y la página web, se observa que únicamente posibilita la clasificación de las solicitudes en:

- ✓ Derechos de Petición.
- ✓ Derechos de Petición de información.
- ✓ Derecho de Petición de consulta
- ✓ Requerimientos entes de control.
- ✓ Denuncia
- ✓ Petición
- ✓ Trámite

Una vez procesada la información de peticiones del cuarto trimestre de 2021, se evidencia que la información del mes de octubre, noviembre y diciembre fue clasificada por la tipología antes descrita.

1.4. Gestión de respuestas del cuarto trimestre de 2021

1.4.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 393 respuestas, de las cuales 209 corresponden a radicados del mes de octubre y representan un 53.18% en el total de respuestas generadas; 123 corresponden a radicados del mes de noviembre y representan un 31.30% y en diciembre un total de 61 respuestas lo que representa el 15.52%.

Según la información analizada se puede concluir que las peticiones de los meses de octubre, noviembre y diciembre fueron respondidas en un 100% con oportunidad; es decir, en los tiempos legalmente establecidos para este fin. En efecto, para el mes de octubre se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 12.98 días, mientras que para el mes de noviembre fue de 11.19 días y para el mes de diciembre de 6.85 días; con promedio general para el trimestre de 11.47 días el cual se considera óptimo en contexto legal vigente.

(cuadro No. 3)
RESPUESTAS A PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA
cuarto trimestre de 2021

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	total	% PART
Subdirección de Fortalecimiento	39	124	89	4	256	65,14%
Oficina Asesora Jurídica	18	17	16	4	55	13,99%
Subdirección General	35	4	10	1	50	12,72%
Dirección General	0	0	1	0	1	0,25%
Subdirección de Gestión Corporativa	4	5	10	0	19	4,83%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	5	1	2	1	9	2,29%
Oficina Asesora de Planeación	1	2	0	0	3	0,76%
Total	**102**	**153**	**128**	**10**	**393**	**100%**

Fuente: SGDEA - MEN; Aplicativo SAC v2.0

A 30 de diciembre se dio respuesta al 100% de los requerimientos pendientes de los meses de octubre y noviembre quedando en gestión 35 solicitudes radicadas en el trimestre; lo cual se discrimina en el siguiente numeral.

1.4.3 Radicados del cuarto trimestre 2021 pendientes de responder

Al cierre del trimestre de los 414 requerimientos radicados; 21 se encuentran en gestión como a continuación se relaciona:

(cuadro No. 4)
RESPUESTAS PENDIENTES DE GESTIÓN POR ÁREA
Tercer trimestre de 2021

Dependencia	Total	% PART
Subdirección de Gestión Corporativa	8	53,33%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	2	13,33%
Oficina Asesora de Planeación	2	13,33%
Dirección General	2	13,33%
Subdirección General	1	6,67%
Total	**15**	**100%**

Fuente: SGDEA - MEN; Aplicativo SAC v2.0

Teniendo en cuenta los ejes temáticos de las peticiones radicadas se puede observar que 8 requerimientos que representan el 53.33% del total de los requerimientos pendientes de respuesta y se encuentran en gestión en la Subdirección Técnica de Gestión Corporativa; 7 requerimientos que representan el 46.67% se encuentran en gestión.

Se observa que de acuerdo con el informe recibido de la plataforma SGDEA y el aplicativo SAC v2.0, los radicados relacionados a continuación se encuentran sin fecha de finalización, pero tiene el radicado de respuesta como a continuación se señala.

Cuadro No. 5
RADICADOS DE DICIEMBRE CON NÚMERO DE RADICADO SIN FECHA DE FINALIZACIÓN

Área	Cantidad	No. Radicado
Subdirección de Fortalecimiento	5	UAA2021EE000008 UAA2021EE000009 UAA2022EE000003 UAA2021EE000010 UAA2022EE000002
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	1	UAA2021EE000011
Total	**6**	

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional., Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

2. Recomendaciones

- Como se menciona en el numeral 1.4.1 del presente informe *"Respuestas gestionadas"*, de las 414 peticiones tramitadas en este trimestre, 103 no presentan número de radicación de respuesta. En consecuencia, es importante que cada una de las áreas revise y establezca las causas por las cuales las respuestas gestionadas según la base de datos suministrada SGDEA – MEN y el aplicativo SAC v2.0, no presentan el número de radicado de salida lo que implica la no finalización del proceso de manera adecuada.

  A continuación, se presentan por áreas la distribución de las peticiones con fecha de finalización, pero sin radicado de respuesta:

Cuadro No. 6
RADICADOS DE DICIEMBRE FINALIZADOS SIN NUMERO DE RADICADO

Área	Cantidad	No. Radicado
Dirección General	1	UAA2021ER000014
Oficina Asesora de Planeación	2	2021-ER-339599 2021-ER-355447
SACI	4	2021-ER-345145 2021-ER-345216 2021-ER-345396 2021-ER-458007
Subdirección de Gestión Corporativa	3	2021-ER-373684 2021-ER-440024 2021-ER-461454
Total	**10**	

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional., Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

Cuadro No. 6.1
RADICADOS DE DICIEMBRE FINALIZADOS SIN NUMERO DE RADICADO

Área	Cantidad	No. Radicado
Oficina Asesora Jurídica	23	2021-ER-342300 2021-ER-342321 2021-ER-405403 2021-ER-420196 2021-ER-420196 2021-ER-361615 2021-ER-381588 2021-ER-380409 2021-ER-389555 2021-ER-450225 2021-ER-335097 2021-ER-336735 2021-ER-345941 2021-ER-349573 2021-ER-357667 2021-ER-361611 2021-ER-362999 2021-ER-363160 2021-ER-374901 2021-ER-459810 2021-ER-417202 2021-ER-425743 2021-ER-388833
Total	**43**	

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional., Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

Cuadro No. 6.2
RADICADOS DE DICIEMBRE FINALIZADOS SIN NUMERO DE RADICADO

Área	Cantidad	No. Radicado
Subdirección de Fortalecimiento	31	2021-ER-339856, 2021-ER-463714 2021-ER-340085, 2021-ER-460052 2021-ER-340220, 2021-ER-441686 2021-ER-342768, 2021-ER-440017 2021-ER-341829, 2021-ER-430609 2021-ER-341154, 2021-ER-413507 2021-ER-345408, 2021-ER-413057 2021-ER-345459, 2021-ER-402447 2021-ER-345461, 2021-ER-398547 2021-ER-345719, 2021-ER-389187 2021-ER-345771, 2021-ER-388297 2021-ER-349599, 2021-ER-387701 2021-ER-350756, 2021-ER-386698 2021-ER-351775, 2021-ER-374454 2021-ER-356243, 2021-ER-373370 2021-ER-356457
Total	**0**	

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional., Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

Cuadro No. 6.3
RADICADOS DE DICIEMBRE FINALIZADOS SIN NUMERO DE RADICADO

Área	Cantidad	No. Radicado
Subdireccion General	39	2021-ER-336114, 2021-ER-455230 2021-ER-345248, 2021-ER-460738 2021-ER-345358, 2021-ER-460977 2021-ER-345402, 2021-ER-424649 2021-ER-345428, UAA2021ER000004 2021-ER-345430, 2021-ER-346083 2021-ER-345451, 2021-ER-345924 2021-ER-345460, 2021-ER-345709 2021-ER-345467, 2021-ER-345699 2021-ER-345475, 2021-ER-345697 2021-ER-345477, 2021-ER-345688 2021-ER-345489, 2021-ER-345684 2021-ER-345558, 2021-ER-345673 2021-ER-345596, 2021-ER-345670 2021-ER-345600, 2021-ER-345663 2021-ER-345621, 2021-ER-345659 2021-ER-345634, 2021-ER-345656 2021-ER-345635, 2021-ER-345649 2021-ER-345640, 2021-ER-345645 2021-ER-345642
Total	**39**	

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional., Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

- Continuar con los controles de gestión de PQRSD internos a través de los formatos diseñados, aprobados por la Oficina Asesora de Planeación, socializados con los funcionarios encargados del tema mientras se finaliza el proceso de implementación del SAC 2.0.

- Con ocasión de la puesta en producción del SAC 2.0, se posibilitará la inclusión en el informe de PQRSD periódico las alertas tempranas, análisis prospectivo y retrospectivo de estas estadísticas, aspectos que a la fecha son limitados por no contar con los permisos para el acceso a las bases de datos, lo que genera una total dependencia de la información suministrada por el MEN.

Elaboró: Mauricio Junco García, Profesional Universitario, Subdirección Técnica de Gestión Corporativa.