



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL



# Informe Trimestral De PQRSD octubre, noviembre y diciembre 2022



Subdirección Técnica de Gestión Corporativa  
Atención al Ciudadano

Bogotá, enero de 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR ALIMENTOS PARA APRENDER  
Calle 24 No. 7 – 43 Piso 15 Edificio 7/24, Bogotá, D.C.  
Línea Bogotá +57 (1) 3078079; PBX: +57 (1) 222 2800  
[www.alimentosparaaprender.gov.co](http://www.alimentosparaaprender.gov.co) - [atencion@alimentosparaaprender.gov.co](mailto:atencion@alimentosparaaprender.gov.co)



## 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 2022.

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](mailto:uapapae@alimentosparaaprender.gov.co) y el reporte de PQRSD gestionadas a través de la página web de la entidad.

## CONTEXTO:

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento SAC - P - 01 y en consideración de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup> y el Decreto 491 de 2020<sup>2</sup>, 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 el trimestre comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022.

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

A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión de PQRSD del trimestre comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022 y se formularán recomendaciones de forma tal que se posibilite mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

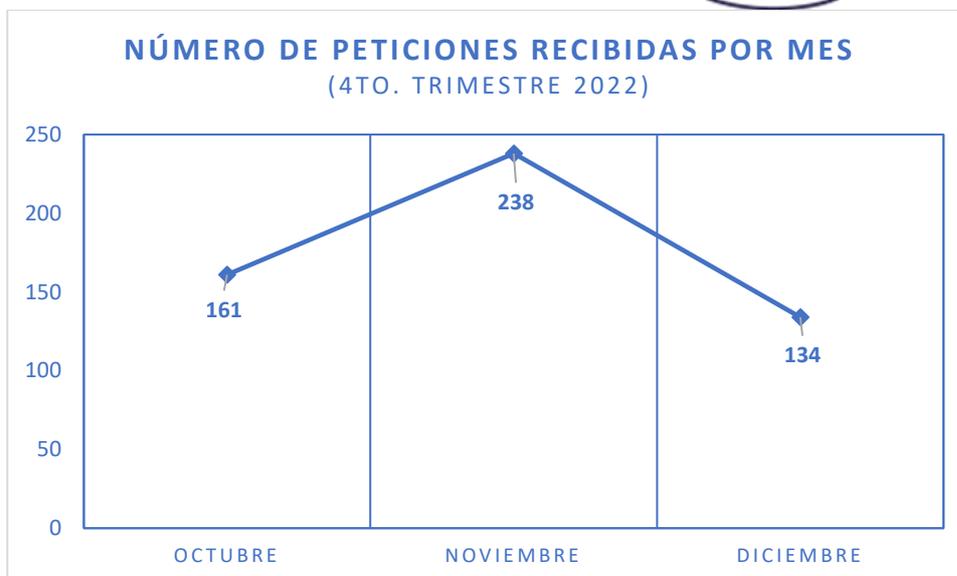
### 1. Estadísticas de octubre a diciembre 2022.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2022, a través del aplicativo SAC v2.0 y de la página Web de la entidad se recibieron un total de 533 peticiones, de las cuales en el mes de octubre se recibieron 161 con una participación del 30.21% en el total del periodo, en noviembre se recibieron 238 con una participación de 44.65% y en diciembre 134 con una participación de 25.14%, como se observa en la siguiente gráfica.

---

<sup>1</sup> “por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

<sup>2</sup> “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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”



Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

## 2. Correo electrónico UAPAPAE:

Respecto de la información contenida en el correo [uapapae@alimentosparaaprender.gov.co](mailto:uapapae@alimentosparaaprender.gov.co), gestionados por la Subdirección de Fortalecimiento, se observa que se gestionaron y respondieron 200 correos a las solicitudes de las entidades territoriales durante el trimestre de octubre a diciembre así:

### 2.1 Correos enviados:

CORREOS ENVIADOS UAPAPAE TERCER TRIMESTRE 2022				
Tipo de canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitud apertura plataforma para reporte chip	100	66	34	200
% Participación	50%	33%	17%	100%

Fuente: correo electrónico uapapae

Se respondieron a través del correo UAPAPAE, durante el mes de octubre 100 correos que representan el 50% del total enviado durante el trimestre, durante el mes de noviembre se enviaron 66 correos que representan el 33% del total enviado durante el trimestre y durante el mes de diciembre se enviaron 34 correos que representan el 17% del total enviado durante el periodo en mención.

Dado que la plataforma de correo electrónico no permite generar informes cruzados entre correos recibidos y correos con respuesta, no es posible generar indicadores de oportunidad o de correos pendientes por respuesta.

Respecto del contenido de los correos enviados se evidencia que en su gran mayoría corresponden a soporte técnico para el reporte de información referente al PAE por las entidades territoriales a través de la plataforma CHIP. Sin embargo, se reitera la observación del anterior numeral.

### 3. Peticiones recibidas por tipo de canal

Clasificando las peticiones por tipo de canal se evidencia que de un total de 533 peticiones, la Unidad recibió 405 peticiones a través de correo electrónico que representan el 75.98% del total; 92 peticiones por el canal personal, las cuales corresponden a peticiones trasladadas por el Ministerio de Educación Nacional pero que no corresponden a solicitudes interpuestas por ciudadanos directamente en las instalaciones de la unidad y representan el 17.26% del total y 29 peticiones a través de la página web que representan el 5.44% del total, los canales de telefónico y correo certificado suman en total 7 peticiones que representan el 1.31% en sumatoria del total, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1  
**INFORME PQRSD RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE 2022**  
Por tipos de Canal

Tipo de Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% part
CORREO ELECTRÓNICO	104	189	112	405	75,98
PERSONAL	36	35	21	92	17,26
PÁGINA WEB	18	11	0	29	5,44
CORREO CERTIFICADO	3	1	0	4	0,75
TELEFONO	0	2	1	3	0,56
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>238</b>	<b>134</b>	<b>533</b>	<b>1</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Como se puede observar en el anterior cuadro, el canal de mayor uso para radicar peticiones lo constituye el correo electrónico, seguido de los traslados realizados por el Ministerio de Educación.

#### 3.1. Peticiones asignadas a cada área

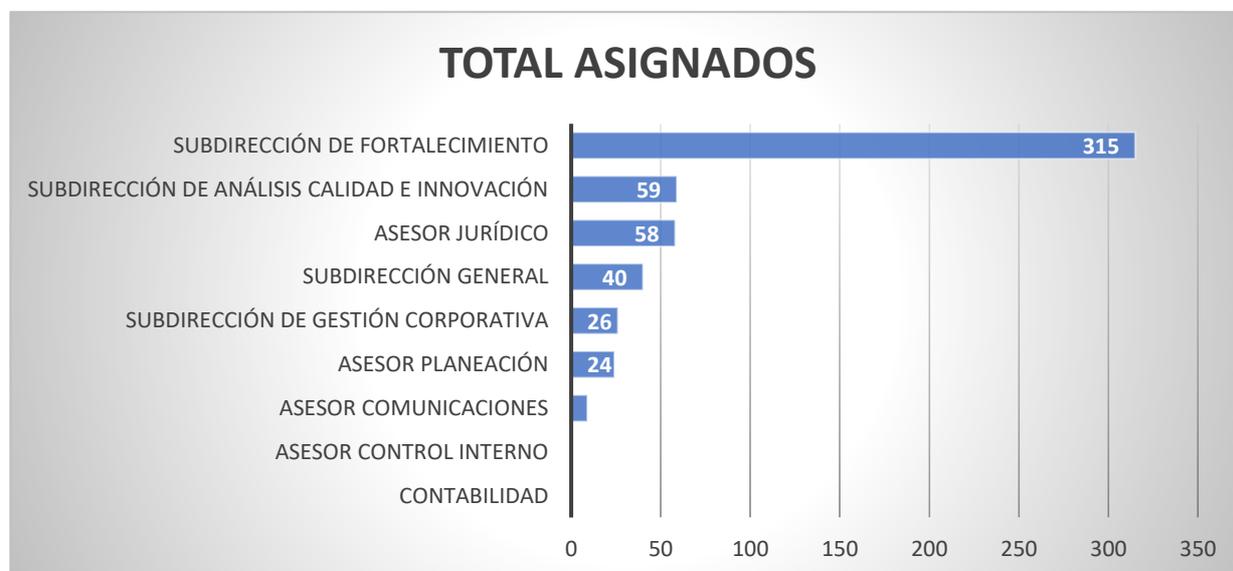
Dependiendo del eje temático de las peticiones, las PQRSD recibidas durante el trimestre de octubre, noviembre y diciembre de 2022, se asignaron a las dependencias de la Unidad como se relaciona a continuación:

Cuadro No. 02  
GESTION DE PETICIONES ASIGNADAS A CADA ÁREA  
Cuarto Trimestre 2022

DEPENDENCIA	OCTUBRE	Respuestas Octubre a 31 de diciembre	NOVIEMBRE	Respuestas noviembre a 31 de diciembre	DICIEMBRE	Respuestas diciembre a 31 de diciembre	TOTAL ASIGNADOS	TOTAL RESPUESTAS	EN GESTION A 31 DE DICIEMBRE
Subdirección de Fortalecimiento	81	81	160	160	74	64	315	305	0
Asesor Jurídico	26	26	28	28	4	2	58	56	0
Subdirección de Gestión Corporativa	12	12	8	8	6	2	26	22	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	21	21	20	20	18	11	59	52	0
Subdirección General	14	14	7	7	19	18	40	39	0
Asesor Planeación	2	2	9	9	13	12	24	23	0
Asesor Comunicaciones	4	4	5	5	0	0	9	9	0
Contabilidad	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Asesor Control Interno	1	1	0	0	0	0	1	1	0
<b>Total general</b>	<b>161</b>	<b>161</b>	<b>238</b>	<b>237</b>	<b>134</b>	<b>109</b>	<b>533</b>	<b>507</b>	<b>1</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

En la gráfica siguiente se presenta la participación de las peticiones asignadas a las áreas de la unidad:



Como se puede observar en la gráfica anterior, la Subdirección de Fortalecimiento fue la dependencia que más asignaciones tuvo con 315 solicitudes, las cuales representan el 59.10% del total recibido, seguida por la Subdirección de análisis calidad e innovación con 59 solicitudes que representan 11,07%, Oficina Asesora Jurídica con 58 solicitudes que representan el 10.88%, la Subdirección general con 40 solicitudes las cuales representan el 7.50%, la

Subdirección de gestión corporativa que recibió un total de 26 peticiones lo que representa un 4.88%, la Oficina Asesora de Planeación con 24 peticiones recibidas participa con un 4.50%, la Oficina Asesora de Comunicaciones con 9 solicitudes que representan el 1.69%, la Oficina Asesora de control Interno con 1 asignación que representan el 0.19% e igualmente contabilidad con 1 asignación también representa el 0.19% del total.

Se presentó 1 petición con número de radicado UAA2022ER001873 de fecha 30 de noviembre de 2022 elevada por la señora JULIETA GOMEZ DE CORTES, que se encuentra en estado pendiente por finalizar por el funcionario Luis Miguel González de Contabilidad.

### **3.2. Gestión de respuestas del cuarto trimestre de 2022.**

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022 se respondieron 507 peticiones de las cuales se observa que de acuerdo con el sistema se finalizaron a tiempo 503 radicados y por fuera de tiempo se finalizaron 4 requerimientos, todos asignados a la oficina asesora jurídica, con tipo documental REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL.

De acuerdo con lo anterior efectivamente se respondieron de forma oportuna 503 de las 507 peticiones lo cual corresponde a un 99.21% de oportunidad.

### 3.2.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 507 respuestas, de las cuales 161 corresponden a radicados del mes de octubre y representan un 31.76% del total de respuestas generadas; 237 corresponden a radicados del mes de noviembre y representan un 46.75% y para diciembre un total de 109 respuestas lo que representa el 21.50% del total de respuestas gestionadas (ver cuadro No 2).

Según la información analizada para el mes de octubre se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 6 días, para el mes de noviembre fue de 9 días y para el mes de diciembre de 11 días; con promedio general para el trimestre de 9 días el cual se encuentra dentro del marco legal vigente.

### 3.2.2 Radicados del tercer trimestre 2022, pendientes de responder

Al cierre del trimestre de los 533 requerimientos radicados; 1 requerimiento de noviembre se encuentra sin finalizar y 25 de diciembre se encontraban en trámite en el mes de enero de 2023 con finalización efectiva a tiempo como a continuación se relaciona:

**Cuadro No. 3**  
**RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 31 DE DICIEMBRE POR CADA ÁREA**  
**Cuarto trimestre de 2022**

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	total	% Parti
Subdirección de Fortalecimiento	0	0	10	10	38,5
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	0	0	7	7	26,9
Subdirección de Gestión Corporativa	0	0	4	4	15,4
Asesor Jurídico	0	0	2	2	7,7
Asesor Planeación	0	0	1	1	3,8
Subdirección General	0	0	1	1	3,8
Contabilidad	0	1	0	1	3,8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicativo SAC v2.0, Página Web de la UApA

### 3.3.3 Radicados finalizados fuera de tiempo

**Cuadro No. 4**  
**RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO**  
**Cuarto trimestre de 2022**

Área	No. Radicado	Tipo Documental	DIAS VENCIMIENTO
Asesor Jurídico	UAA2022ER001722	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1
Asesor Jurídico	UAA2022ER001723	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	4
Asesor Jurídico	UAA2022ER001724	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1
Asesor Jurídico	UAA2022ER001740	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	5

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Respecto de los restantes 4 requerimientos, finalizados fuera de tiempo se observa que fueron radicados oportunamente a las áreas responsables.

- Radicado número: UAA2022ER001722  
 Entidad: PROCUDARIA GENERAL DE LA NACION  
 Asunto: Pruebas - radicado D-2022-2566433  
 Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
 Fecha de creación: 9/11/2022  
 Fecha de asignación: 9/11/2022.  
 Fecha de vencimiento: 17/11/2022.  
 Radicada finalización: 18/11/2022  
 Comentario de finalización: El requerimiento fue finalizado  
 Asignado a: DANIEL ALBERTO SANCHEZ VALIENTE.
- Radicado número: UAA2022ER001723  
 Entidad: Contraloría General de la Republica  
 Asunto: Solicitud de información denuncia 2022-248651-80684-D PAE Barrancabermeja  
 Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
 Fecha de creación: 9/11/2022  
 Fecha de asignación: 9/11/2022.  
 Fecha de vencimiento: 17/11/2022.  
 Radicada finalización: 21/11/2022  
 Comentario de finalización: El requerimiento fue finalizado  
 Asignado a: DANIEL ALBERTO SANCHEZ VALIENTE.

- Radicado número: UAA2022ER001724  
Entidad: PROCUDARIA GENERAL DE LA NACION  
Asunto: Pruebas - radicado D-2022-256643  
Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
Fecha de creación:9/11/2022  
Fecha de asignación: 9/11/2022.  
Fecha de vencimiento: 18/11/2022.  
Radicada finalización:18/11/2022  
Comentario de finalización: El requerimiento fue finalizado  
Asignado a: DANIEL ALBERTO SANCHEZ VALIENTE.
- Radicado número: UAA2022ER001740  
Entidad: DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Asunto: CRISIS DEL PAE - Departamento de Caldas  
Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
Fecha de creación:11/11/2022  
Fecha de asignación: 11/11/2022.  
Fecha de vencimiento: 21/11/2022.  
Radicada finalización:26/11/2022  
Comentario de finalización: El requerimiento fue finalizado  
Asignado a: DANIEL ALBERTO SANCHEZ VALIENTE



#### 4. Tipología de las peticiones.

Analizada la base de datos cuya fuente es el SAC v2.0 y la página web de la entidad, se observa que únicamente posibilita la clasificación de las solicitudes en:

- ✓ Derecho de petición de consulta.
- ✓ Derecho de petición de información.
- ✓ Derecho de petición de interés general.
- ✓ Invitaciones.
- ✓ Procesos judiciales.
- ✓ Requerimientos entes de control.
- ✓ Respuestas a peticiones.
- ✓ Solicitud del congreso.
- ✓ Sugerencias.
- ✓ Tutelas.

Una vez procesada la información de peticiones del cuarto trimestre de 2022, se evidencia que la información del mes de octubre, noviembre y diciembre fue clasificada por la tipología antes descrita.

**Cuadro No. 5**  
**TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS**  
**Cuarto trimestre de 2022**

TIPOLOGIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% part
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	83	108	95	286	53,66
SUGERENCIAS	16	76	10	102	19,14
RESPUESTAS A PETICIONES	28	21	5	54	10,13
INVITACIONES	18	17	2	37	6,94
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	3	12	7	22	4,13
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	6	4	11	21	3,94
PROCESOS JUDICIALES	4	0	0	4	0,75
QUEJAS	2	0	2	4	0,75
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	1	0	1	2	0,38
TRÁMITES	0	0	1	1	0,19
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>238</b>	<b>134</b>	<b>533</b>	<b>100</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UAaA

Se observa que la tipología más representativa son los Derechos de Petición de Interés General con 286 requerimientos y un porcentaje de participación del 53.66% del total de requerimientos recibidos durante el cuarto trimestre de 2022, seguida por las Sugerencias con 102 requerimientos recibidos que representan el 19.14% del total, las Respuestas a Peticiones con 54 requerimientos que representan el 10.13% del total, los requerimientos de Invitaciones con 37 solicitudes que representan el 6.94% del total, los Requerimientos Entes de Control con 22 requerimientos que representan un 4.13% del total, los Derechos de Petición de Información con 21 requerimientos que representan un



3.94%, Procesos Judiciales y Quejas con 4 requerimientos cada uno que representan 0.75% del total respectivamente, Derecho de Petición de Consulta con 2 requerimientos y un 0.38% de participación y finalmente Tramites con 1 requerimiento y 0.19% de participación.

#### 4.1 Derecho de Petición de Interés General:

Cuadro No. 6 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "DERECHOS DE PETICIÓN INTERES GENERAL" Cuarto trimestre de 2022					
Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	170	59,4	170	0	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	32	11,2	32	0	0
Subdirección General	27	9,4	27	0	0
Asesor Planeación	22	7,7	22	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	14	4,9	14	0	0
Asesor Jurídico	13	4,5	13	0	0
Asesor Comunicaciones	8	2,8	8	0	0
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100</b>	<b>286</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a los 286 radicados como Derechos de Petición Interés General, se observa que 170 requerimientos fueron radicados a la Subdirección de Fortalecimiento representando el 59.4% del total, 32 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Análisis Calidad e Innovación con un 11.2% del total, 27 requerimientos asignados a la Subdirección General con un 9.4% del total, 22 requerimientos a la Oficina Asesora de Planeación con un 7.7% del total, 14 requerimientos a la Subdirección de Gestión Corporativa con un 4.9% del total, 13 requerimientos a la Oficina Asesora Jurídica con un 4.5% de participación, y con 8 requerimientos la Oficina Asesora de Comunicaciones con un 2.8% del total. Todos los requerimientos fueron finalizados a tiempo.

#### 4.2 Sugerencias:

Cuadro No. 7 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "SUGERENCIAS" Cuarto trimestre de 2022					
Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	77	75,5	77	0	0
Asesor Jurídico	11	10,8	11	0	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	6	5,9	6	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	3	2,9	3	0	0
Subdirección General	3	2,9	3	0	0
Asesor Comunicaciones	1	1,0	1	0	0
Asesor Control Interno	1	1,0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Respecto de los 102 radicados como sugerencias, se observa que 77 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Fortalecimiento representando el 75.5% del total, 11 requerimientos fueron asignados a la Oficina Asesora Jurídica representando el 10.8% del total, 6 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Análisis Calidad e innovación con 5.9% del total, con 3 requerimientos cada una las subdirecciones de Gestión Corporativa y Subdirección General representan un 2,9% y con 1 requerimiento las oficinas asesoras de comunicaciones y control interno representan un 1% de participación.

Todos los requerimientos fueron finalizados a tiempo.

### 4.3 Respuestas a Peticiones

**Cuadro No. 8**  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "RESPUESTAS A PETICIONES"**  
**Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	34	62,96	34	0	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	16	29,63	16	0	0
Asesor Jurídico	2	3,70	2	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1,85	1	0	0
Subdirección General	1	1,85	1	0	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a los 54 radicados de respuestas peticiones, se observa que 34 requerimientos fueron asignados a los asignados a la Subdirección de Fortalecimiento representando el 62.96% del total, 16 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Análisis Calidad e innovación con 29.63% del total, 2 requerimientos la Oficina Asesora Jurídica con un 3.70% y con 1 requerimiento las subdirecciones de Gestión Corporativa y la Subdirección General representan un 1.85% cada una.

Todos los requerimientos fueron finalizados a tiempo.

#### 4.4 Invitaciones

**Cuadro No. 9  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "INVITACIONES"  
Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	20	54,05	20	0	0
Asesor Jurídico	11	29,73	11	0	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	2	5,41	2	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	2	5,41	2	0	0
Subdirección General	2	5,41	2	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a las 37 peticiones de invitaciones, se observa que 20 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Fortalecimiento representando el 54,05% del total, con 11 requerimientos la oficina asesora jurídica representa un 29.73% del total, con 02 requerimientos cada una de las subdirecciones de Análisis de Calidad e Innovación, Gestión Corporativa y Subdirección general con 5.41% cada una.

Todos los requerimientos fueron finalizados a tiempo.

#### 4.5 Requerimientos entes de control.

**Cuadro No. 10  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL"  
Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Asesor Jurídico	16	72,73	12	4	0
Subdirección de Fortalecimiento	3	13,64	3	0	0
Asesor Planeación	2	9,09	2	0	0
Subdirección General	1	4,55	1	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a las 22 peticiones de requerimientos entes de control, se observa que 16 fueron asignados a la oficina asesora jurídica representando un 72,73% del total, con 3 requerimientos la Subdirección de Fortalecimiento representando un 13.64% del total, con 2 requerimientos la oficina asesora de planeación representa un 9.09% y con 1 requerimiento la Subdirección General representa un 4.55%.

De los 22 requerimientos, se observa que 18 fueron finalizados a tiempo y 4 en estado fuera de tiempo.

#### 4.6 Derecho de Petición de Información

**Cuadro No. 11  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "DERECHO DE PETICION DE INFORMACIÓN"  
Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	9	42,86	9	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	4	19,05	4	0	0
Subdirección General	4	19,05	4	0	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	3	14,29	3	0	0
Contabilidad	1	4,76	0	0	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a las 21 peticiones de derecho de petición de información, se observa que 9 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de fortalecimiento representando un 42.86% del total, con 4 requerimientos cada una las Subdirecciones de Gestión Corporativa y Subdirección General, representan cada una un 19,05% del total, con 3 requerimientos la Subdirección de Análisis Calidad e Innovación representa un 14.29% y con 1 requerimiento Contabilidad representa un 4.76% del total, el cual continúa en trámite sin ser finalizado.

#### 4.7 Procesos judiciales

**Cuadro No. 12  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "PROCESOS JUDICIALES"  
Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Asesor Jurídico	4	100,00	4	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a los requerimientos de procesos judiciales, se recibieron durante el trimestre 4 solicitudes que fueron asignadas y finalizadas a tiempo en su totalidad por la Oficina Asesora Jurídica representando el 100%.

#### 4.8 Quejas

**Cuadro No. 13  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "QUEJAS"  
Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	2	50,00	2	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	2	50,00	2	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a los requerimientos tipificados como Quejas, se recibieron durante el trimestre 4, de los cuales se observa que las áreas encargadas fueron las subdirecciones de Fortalecimiento y la de Gestión corporativa con 02 asignaciones representando el 50% cada una.

En términos de tiempos de respuesta las 4 quejas fueron finalizadas a tiempo.

#### 4.9 Derecho de Petición Consulta.

**Cuadro No. 14  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "QUEJAS"  
Cuarto trimestre de 2022**

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Subdirección General	2	100,00	2	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a de los requerimientos de petición consulta, se recibieron durante el trimestre 2 solicitudes que fueron asignadas y finalizadas a tiempo en su totalidad por la subdirección General, representando el 100%.

#### 4.10 Tramites

Área	Cantidad	% part	Finalizados a Tiempo	Finalizados fuera de tiempo	En tramite
Asesor Jurídico	1	100,00	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto a de los requerimientos de tramites, se recibieron durante el trimestre 1 solicitud que fue asignada y finalizada a tiempo en su totalidad por la Oficina

Asesora Jurídica, representando el 100%.

## 5. Recomendaciones

- Gestionar procesos de capacitación y actualización para el personal de Atención al Ciudadano de la Unidad, particularmente en temas relacionados con los ejes temáticos y el proceso de radicación, así como la consolidación de una matriz que permita identificar y agilizar estos procesos.
- Monitorear de forma constante que la parametrización de los requerimientos en los tiempos de respuesta corresponda con la normatividad vigente.
- Continuar adelantando la gestión con los correos electrónicos enviados por la Subdirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, semanalmente (alertas tempranas), mediante los cuales se informa acerca de los vencimientos (causados y próximos) de las PQRSD en cada una de las áreas de la Unidad.
- Verificar el tiempo asignado a cada tipo de solicitud y que corresponda con la naturaleza de esta.
- Continuar con la parametrización de los nuevos ejes temáticos que corresponden con las funciones y objetivos de la UApA.

**Revisó y aprobó:** Álvaro Fernando Guzmán Lucero, subdirector de Gestión Corporativa 

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



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**