

**INFORME TRIMESTRAL DE PQRS  
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2023**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**BOGOTÁ, FEBRERO DE 2024**

## 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 octubre al 31 de diciembre 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 UAPEA en el marco del programa de alimentación escolar en el país, y otros temas relevantes para los grupos interesados.

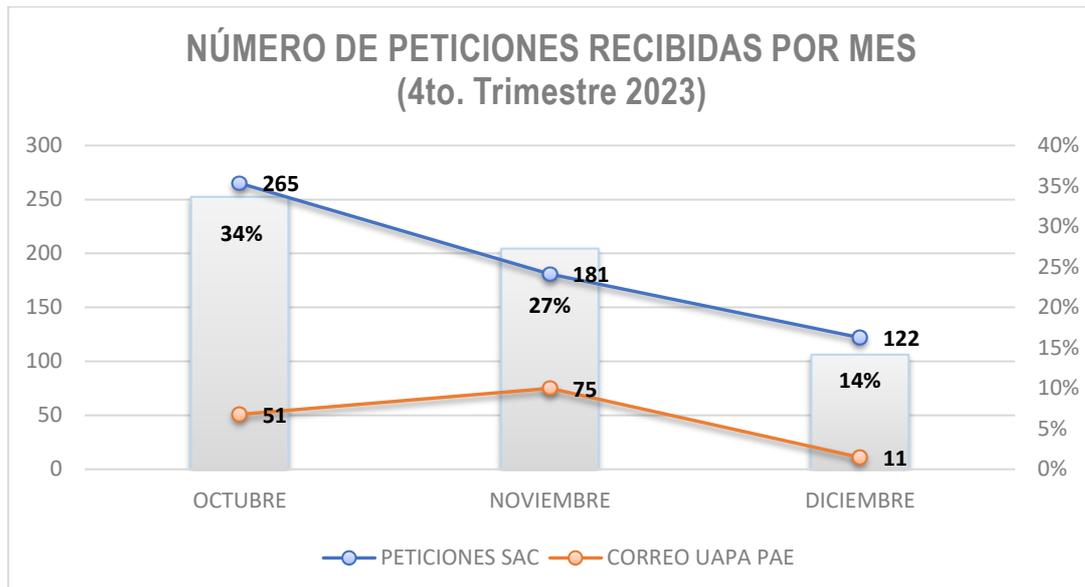
Además, se proponen algunas recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para mejorar continuamente la gestión de PQRSD.

La información utilizada para este informe proviene del aplicativo SAC v2.0, el correo electrónico [uapapae@uapa-pae.gov.co](mailto:uapapae@uapa-pae.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 octubre y el 31 de diciembre de 2023.

**1. SOLICITUDES RECIBIDAS**



Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

**1.1 Peticiones recibidas por tipo de canal**

Cuadro No. 1					
INFORME PQRSD RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE 2023					
Por tipos de Canal					
Tipo de Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% part
CORREO ELECTRÓNICO <a href="mailto:atencion@uapa-pae.gov.co">atencion@uapa-pae.gov.co</a>	256	168	116	540	76,60
CORREO UAPA-PAE (CHIP) <a href="mailto:uapapae@uapa-pae.gov.co">uapapae@uapa-pae.gov.co</a>	51	75	11	137	19,43
PÁGINA WEB	9	13	6	28	3,97
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>256</b>	<b>133</b>	<b>705</b>	<b>100</b>

Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

El correo electrónico [atencion@uapa-pae.gov.co](mailto:atencion@uapa-pae.gov.co) 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

Cuarto Trimestre 2023

DEPENDENCIA	Asignados Octubre	Respuestas octubre a 31 de diciembre	Asignados Noviembre	Respuestas noviembre a 31 de diciembre	Asignados Diciembre	Respuestas diciembre a 31 de diciembre	TOTAL, ASIGNADOS	TOTAL, RESPUESTAS A 31 DE DICIEMBRE	EN GESTION A 31 DE DICIEMBRE
Subdirección de Fortalecimiento	83	83	70	70	43	39	196	192	4
Subdirección General	96	96	53	53	36	34	185	183	2
Asesor Jurídico	45	45	15	15	5	5	65	65	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	25	25	26	26	14	13	65	64	1
Subdirección de Gestión Corporativa	11	11	9	9	13	12	33	32	1
Dirección General	3	3	2	2	3	3	8	8	0
Subdirección de Información	1	1	0	0	1	1	2	2	0
Asesor Planeación	1	1	3	3	7	6	11	10	1
Asesor Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asesor Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Remitidas por SAC a la Entidad Territorial Certificada	0	0	3	3	0	0	3	3	0
Correo UAPA- PAE	51	51	71	71	11	11	133	133	0
<b>Total general</b>	<b>316</b>	<b>316</b>	<b>252</b>	<b>252</b>	<b>133</b>	<b>124</b>	<b>701</b>	<b>692</b>	<b>9</b>

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 octubre y el 31 de diciembre de 2023. y se presentan recomendaciones para mejorar la respuesta.

### 2.1 Radicados SAC del cuarto trimestre 2023, pendientes de responder.

Cuadro No. 3  
RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 31 DE DICIEMBRE POR CADA ÁREA  
Cuarto trimestre de 2023

Dependencia	Diciembre	% part
Subdirección de Fortalecimiento	4	44,44
Subdirección General	2	22,22
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	1	11,11
Subdirección de Gestión Corporativa	1	11,11
Asesor Planeación	1	11,11
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Al finalizar el cuarto trimestre, se habían recibido un total de 568 requerimientos por el aplicativo SAC. De estos, 09 aún se encontraban estado asignado. Se realiza la validación y estas solicitudes fueron gestionadas durante los tiempos establecidos durante el mes de enero de 2024, encontrándose todas en estado "Finalizado a Tiempo".

## Radicados finalizados fuera de tiempo

Cuadro No. 4 RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Cuarto Trimestre de 2023		
Área	No. Radicado	DIAS VENCIMIENTO
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER002222	46
Subdirección General	UAA2023ER002546	1
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER002549	1

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

- **Radicado número: UAA2023ER002222**  
 Remitente: ETC Caquetá.  
 Asunto: Respuesta radicado N° UAA2023ER001824.  
 Canal: SAC  
 Fecha de creación: 04/10/2023  
**Observaciones:** Se identifica que este radicado no es una solicitud por parte de la ETC a la Unidad.  
 Teniendo en cuenta que se utiliza el mismo sistema de atención al ciudadano, se presenta un error involuntario por parte de la ETC que recibe comunicación de la Unidad. La intención real de la ETC era radicarlo a nivel interno en modo informativo, pero queda radicado realmente a la Unidad., debido a esto, se decide radicar al profesional de atención al ciudadano para proceder con su archivo, realizando la correspondiente anotación.
- **Radicado número: UAA2023ER002546**  
 Remitente: DESPACHO 06 TRIBUNAL ADMINISTRATIVO TOLIMA - IBAGUÉ  
 Asunto: PRUEBAS DE OFICIO 2023 - 00099 00 - 2023-00119-00 - 2023-00158-00  
 Canal: CORREO ELECTRONICO  
 Fecha de creación: 20/11/2023  
**Observaciones:** El requerimiento recibido y registrado el mismo día en que llego al correo de atención, se envió a la Subdirección General, el 22 de noviembre fue remitido al profesional designado para generar respuesta. Se proyecta respuesta para revisión y aprobación el 05 de diciembre, encontrándose ya con un día vencido.
- **Radicado número: UAA2023ER002549**  
 Remitente: ANDREY GEOVANNY RODRIGUEZ LEÓN  
 Asunto: Traslado por competencia, Solicitud de Información - Auto del 05 de julio de 2023 - requerimiento Contraloría General de la República  
 Canal: CORREO ELECTRONICO  
 Fecha de creación: 21/11/2023  
**Observaciones:** El requerimiento es enviado inicialmente al Ministerio de Educación el 17 de noviembre por parte del ente de control. El Ministerio realiza traslado por competencia el 20 de noviembre a las 6:18 PM, se registra por parte de la Unidad hasta el 21 de noviembre y se envía a la Subdirección de Fortalecimiento con un plazo de un día hábil para generar respuesta, debido a que el ente de control solicita expresamente responder en los siguientes tres días hábiles, lo cual daba hasta el 22 de noviembre como último día de plazo. Se proyecta respuesta para revisión y aprobación el 23 de noviembre, encontrándose ya con un día vencido.

### 3. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES EN SAC

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

TIPOLOGIA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% part
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	228	146	97	471	83,36
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	11	18	10	39	6,90
INVITACIONES	22	7	3	32	5,66
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1	3	8	12	2,12
SOLICITUD DE CONGRESO	2	1	2	5	0,88
TUTELAS	1	2	0	3	0,53
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	1	0	1	0,18
PROCESOS JUDICIALES	0	0	1	1	0,18
TRÁMITES	0	0	1	1	0,18
<b>Total general</b>	<b>265</b>	<b>178</b>	<b>122</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

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 una disminución del 35% en este tipo de solicitudes, requerimientos presentados por personas jurídicas o entidades con un 67%, mientras que el 32% son de personas naturales. Estas solicitudes están dirigidas principalmente a la Subdirección de Fortalecimiento y Subdirección General para el seguimiento, control, financiación 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 tercer trimestre, continuando la tendencia durante el 2023 ya que se puede evidenciar un dato más real frente a este eje tipo documental. La oficina asesora jurídica y Subdirección de fortalecimientos fueron las que mayor cantidad de solicitudes recibieron en esta tipología.
- **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, radicadas principalmente a la Subdirección de Fortalecimiento.
- **Requerimientos Entes de Control:** Las peticiones de este tipo presentan una disminución del 63% con respecto al trimestre pasado. La Contraloría General de la República presentó 08 requerimientos, principalmente relacionados con la entrega de informes de auditoría a las ETC. 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.
- **Solicitud del Congreso:** Se recibieron 5 solicitudes. El primero sobre concepto de proyecto de ley No 037 de 2023, el segundo como derecho de petición acerca de la participación o no de la entidad en la “movilización “Diálogo social, nos movemos por la vida”, convocada el día 27 de septiembre de 2023”, el tercero solicitando diligenciamiento

AGENDA REGULATORIA 2024, el cuarto fue una Citación según proposición No. 01/23 y 25/23 y la quinta con respecto a una solicitud de recursos destinados en las dimensiones del Índice de Pobreza Multidimensional.

Todas las solicitudes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.

- **Tutelas:** Se identificaron 3 requerimientos, el primero por parte del Ministerio de Educación donde solicitaban insumo para la contestación de una tutela, el segundo y tercero enfocado a un pronunciamiento de un fallo de tutela donde se encontraba vinculada la entidad.
- **Derecho de Petición de Consulta:** Un radicado de la ET de Montería, Córdoba ICBF donde solicitan información de cargue en el aplicativo CHIP.
- **Procesos Judiciales:** Referente a un insumo solicitado por el Ministerio de Educación frente a una acción popular.
- **Tramites:** Es una comunicación de una ETC donde suministra el PFT 2024 solicitado por la UAPA.
- **Radicados sin Tipología Documental:** Se identifican que fueron los 03 que se clasificaron como “Remitidas por SAC a la Entidad Territorial Certificada” en el mes de noviembre.
- **Eje Temático PROMISE:** Durante el trimestre octubre – diciembre de 2023, NO se recibieron por los canales de atención al ciudadano, solicitudes referentes al ecosistema que debieran ser trasladadas a la subdirección de información.

#### 4. RADICACIONES HECHAS POR UN MISMO CIUDADANO

Número de radicados por ciudadano	Cantidad ciudadanos	Solicitudes directas	Solicitud por traslado	Solicitud por traslado interno	Solicitud Repetida por aplicativo WEB	Subtotal	Total, Solicitudes directas + duplicados
2	53	101	2	1	2	5	106
3	20	57	2	1	0	3	60
4	13	51	0	1	0	1	52
5	5	24	0	0	1	1	25
6	3	18	0	0	0	0	18
7	2	14	0	0	0	0	14
8	1	8	0	0	0	0	8
10	1	10	0	0	0	0	10
11	2	22	0	0	0	0	22
12	1	12	0	0	0	0	12
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>317</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>327</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

En el cuarto trimestre de 2023, se identificó que **101** ciudadanos realizaron más de una solicitud, lo que en total representa **327** requerimientos en SAC. Al revisarlos, encontramos que **317** eran solicitudes únicas y/o diferentes, pero había **10** radicados duplicados. Estos radicados duplicados se analizaron para entender sus causas y se clasificaron de la siguiente manera:

**Solicitud por traslado: Misma Solicitud que llega a la Unidad y a Ministerio de Educación y/o otra entidad.**

**(04 radicados):** Cuando el ciudadano desconoce a qué correo debe enviar su requerimiento y envía tanto a la UApA como al Ministerio de Educación y/o otra entidad 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, y en ese momento se vuelve a radicar la solicitud, validando que trae los mismos adjuntos, pero solo se agrega el oficio de traslado.

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

**(03 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:**

**(03 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 de ciudadanos reiterativos sobre una misma solicitud. Sin embargo, se evidencia a 4 ciudadanos que presentaron igual o más de 10 PQRSD radicados:

- Desde la oficina jurídica del Ministerio de Educación, solicitando respuesta y/o insumo a procesos como acciones populares, derechos de petición o diligenciamiento de información para el Ministerio.
- ETC Santander, quien radica diferentes solicitudes, principalmente relacionadas con el aplicativo CHIP.
- ETC Ibagué, quien radica diferentes solicitudes, principalmente relacionadas con respuestas a una medida cautelar y gestión de recursos.
- Magistrado del tribunal administrativo del Tolima con 12 radicados, quien realiza solicitudes que son radicadas a la oficina asesora jurídica.

## 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 Jurídico	UAA2023ER002459	Solicitud de Congreso	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora jurídica con respecto a una solicitud por parte de la oficina jurídica del Ministerio de Educación sobre el diligenciamiento de una agenda regulatoria 2024. Se proyecta de manera correcta y dentro de los tiempos de oportunidad el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el debido diligenciamiento, no hay observaciones de fondo ni forma.
Asesor Planeación	UAA2023ER002590	Derecho de Petición de Consulta	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de planeación con respecto a una solicitud de la Secretaria de Educación de Montería, donde solicitan validación en el cargue de proyecto ampliación PAE plataforma PIIP. Se proyecta de manera correcta y dentro de los tiempos de oportunidad el oficio de respuesta. Observación de forma, en cuanto a validar la justificación del archivo en PDF para que no salga cortada la firma del aprobador de la respuesta.
Dirección General	N/A	Invitaciones y comunicaciones entes nacionales	Se validan los 08 requerimientos y se identifica que todos fueron radicados como "No requieren respuesta" debido a que eran notificaciones de entidades e invitaciones.
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER002611	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 un traslado del ICBF frente a una solicitud de incluir la harina de los siete granos producida por la Asociación de Médicos Ancestrales SAYAY en los programas de alimentación. Se proyecta respuesta de manera correcta y dentro de los tiempos de oportunidad, frente a una invitación a una reunión virtual para validar la propuesta, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER002417	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Fortalecimiento con respecto a una queja anónima frente al personal que reparte los alimentos en una institución de Bogotá. Se proyecta respuesta de manera correcta y dentro de los tiempos de oportunidad, indicando que la reclamación es competencia de la secretaria educación de Bogotá, a la cual realiza el traslado competente.
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER002722	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Gestión Corporativa con respecto a Solicitud de tipo anónimo con referente a las cotizaciones de un proceso de contratación de los servicios en la nube. Se proyecta respuesta de manera correcta y dentro de los tiempos de

			oportunidad, indicando cada uno de los puntos citados en la solicitud, aportando la información cuantitativa y descriptiva del proceso.
Subdirección General	UAA2023ER002400	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección General con respecto a solicitud de fechas para la asignación de recursos 2024. Se proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.

## 6. Encuestas de Satisfacción.

PREGUNTAS	UAA2023ER002250	UAA2023ER002056	UAA2023ER002631
¿Cómo calificarías la experiencia al contactarse con la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?	TOTALMENTE INSATISFACTORIA	TOTALMENTE INSATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA
¿Qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la Unidad?	TOTALMENTE INSATISFACTORIA	TOTALMENTE INSATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA
¿La respuesta entregada por la Unidad responde totalmente a su solicitud?	NO	NO	SI
Deje sus comentarios generales acerca de la gestión de su solicitud:	NO COMENTARIOS	No presentan ni ningún solución, Uds. mire a ver que hacen, este gobierno del cambio esta como grave discúlpenme. se supone que Uds. son los que giran los recursos, hagan control también.	NO COMENTARIOS

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

De los 568 requerimientos radicados a través de la aplicación SAC durante el cuarto trimestre, recibimos 3 encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos, se idéntica que 2 encuestas calificaron como insatisfactoria la oportunidad en la entrega de la respuesta.

En cuanto a la encuesta del caso **UAA2023ER002250**, asignado a la Subdirección de Fortalecimiento, docente de institución educativa del municipio de Mompo, Bolívar, reporta anomalía en la prestación del servicio de alimentación escolar, en cuanto a las condiciones de la minuta diaria, cantidad y estado de contaminación de los alimentos.

En la respuesta enviada el 23 de octubre se le presenta el marco normativo y de competencias de la Entidad, haciendo traslado de su solicitud a la secretaria de Educación de Bolívar.

En cuanto a la encuesta del caso **UAA2023ER002056**, asignado a la Subdirección de Fortalecimiento, ciudadana remite actas de de seguimiento PAE donde manifiestan las inconsistencias en el servicio de alimentación escolar en un colegio de Villavicencio, Meta.

En la respuesta enviada el 10 de octubre se le presenta el marco normativo y de competencias de la Entidad, haciendo traslado de su solicitud a la secretaria de Educación de Villavicencio.

La ciudadana en la encuesta manifiesta su inconformidad al expresar que la entidad no propone soluciones de fondo frente a la denuncia que se realiza. *“No presentan ni ninguna solución, Uds. miren a ver que hacen, este gobierno del cambio esta como grave discúlpenme. se supone que Uds. son los que giran los recursos, hagan control también”.*

## 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, utilizando la herramienta de medición con el Formato de evaluación documentos lenguaje claro
- Continuar con las mesas de trabajo para la implementación del nuevo sistema de atención que la entidad está adoptando, teniendo en cuenta las necesidades básicas para garantizar la continuidad en el servicio de radicación de PQRSD, realizando etapas de pruebas piloto con las áreas involucradas.
- Actualizar el procedimiento de atención al ciudadano para hacer mejoras que fortalezcan la comprensión de las respuestas a los ciudadanos.

*Adriana Escobar Gómez*

**Aprobó:** Adriana Escobar Gomez, subdirectora Técnica de Gestión Corporativa

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

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

