

Informe Trimestral De PQRSD

Enero, febrero y marzo 2022



Subdirección Técnica de Gestión Corporativa
Atención al Ciudadano

Bogotá, abril 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 enero al 31 de marzo 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 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 el aplicativo SAC v2.0 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 2011¹ y el Decreto 491 de 2020², presenta el informe trimestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, 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 enero y el 31 de marzo 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 PQRS a partir de los requerimientos provenientes de los diferentes grupos de interés, entes de control y de origen ciudadano.

Para el análisis de la oportunidad de respuesta a las PQRS en el presente trimestre se tiene en cuenta lo establecido en el Decreto 491 de 2020, que amplió los plazos para las respuestas a las PQRS, en el marco de la emergencia ocasionada por el COVID-19.

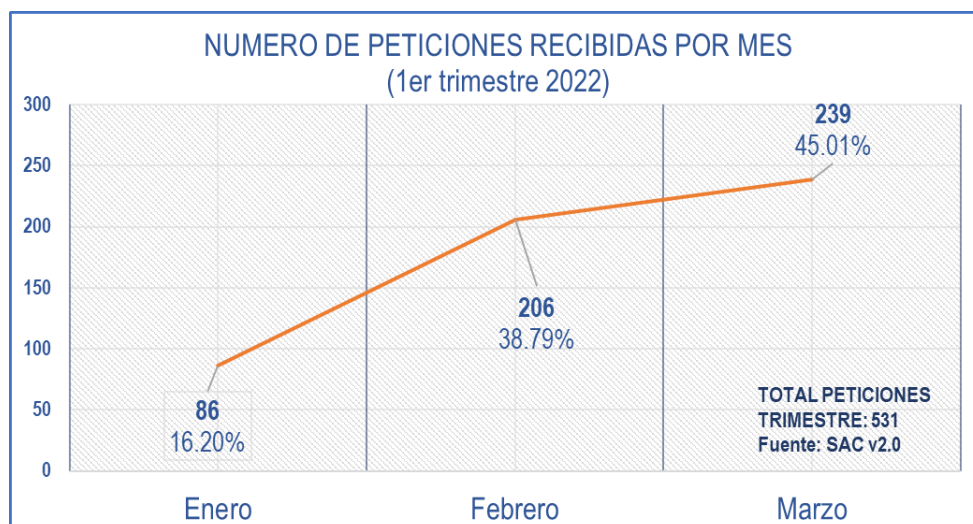
A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo a la gestión de PQRS del trimestre comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022 y se formularán recomendaciones de forma tal que se posibilite mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1. Estadísticas de enero a marzo 2022.

En el primer 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 531 peticiones, de las cuales en el mes de enero se recibieron 86 con una participación del 16.20% en el total del periodo, en febrero se recibieron 206 con una participación de 38.79% y en marzo 239 con una participación de 45.01%, como se observa en la siguiente gráfica.

¹ “por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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 531 peticiones, la Unidad recibió 243 peticiones a través de correo electrónico que representan el 45.76% del total; 172 peticiones por el canal presencial que representan el 32.39% del total y 109 peticiones a través de la página web que representan el 20.53% 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 PRIMER TRIMESTRE 2022
Por tipos de Canal

Tipo de canal	Enero	Febrero	Marzo	total	% part
Correo electrónico	57	69	117	243	45.76%
Personal	8	98	66	172	32.39%
Página web	19	38	52	109	20.53%
Teléfono	1	0	3	4	0.75%
Correo certificado	1	1	1	3	0.56%
Total	86	206	239	531	100%

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 del canal presencial y la página Web de la entidad.

1.2. Peticiones asignadas a cada área

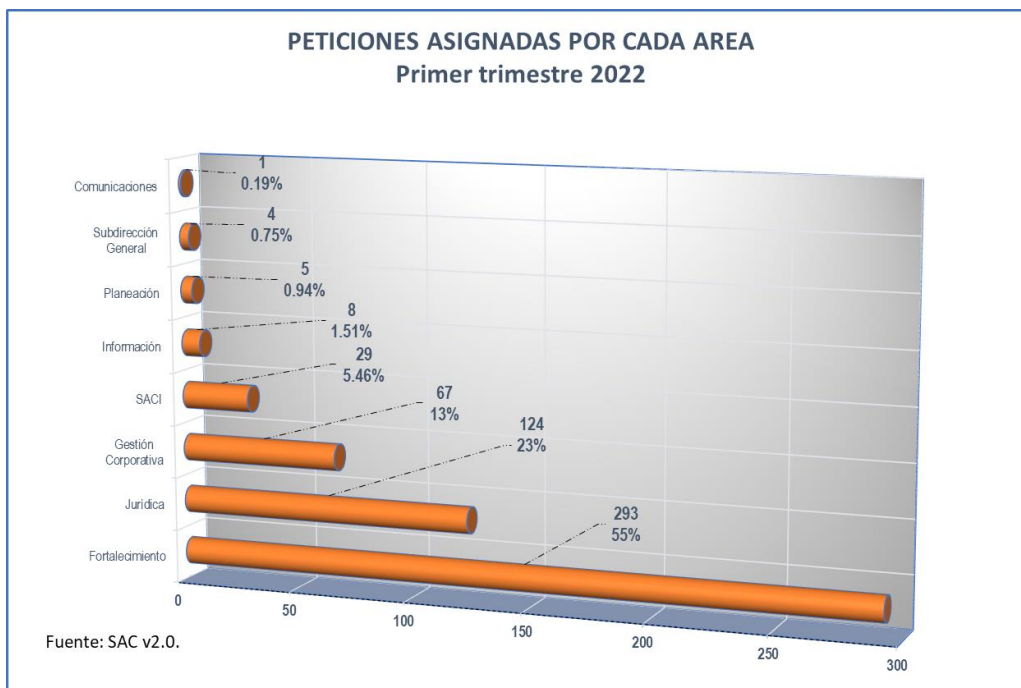
Dependiendo del eje temático de las peticiones, las PQRSD recibidas durante el trimestre de enero, febrero y marzo de 2022, se asignaron a las dependencias de la Unidad como se relaciona a continuación:

Cuadro No. 2
GESTIÓN DE PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA
Primer trimestre de 2022

Dependencia	Enero	Respuestas enero a 31 marzo	Febrero	Respuestas febrero a 31 marzo	Marzo	Respuestas marzo a 31 marzo	total asignados	total respuestas	En gestión a 31 marzo
Subdirección de Fortalecimiento	25	25	123	123	145	57	293	205	88
Oficina Asesora Jurídica	18	18	40	40	66	52	124	110	14
Subdirección de Gestión Corporativa	28	27	26	26	13	11	67	64	3
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	8	8	10	10	11	5	29	23	6
Subdirección de Información	3	3	3	3	2	2	8	8	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0	4	4	1	1	5	5	0
Subdirección General	3	3	0	0	1	1	4	4	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Total	86	85	206	206	239	129	531	420	111

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UAPa

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, la Subdirección de Fortalecimiento fue la dependencia que más asignaciones tuvo con 293 solicitudes, los cuales representan el 55% del total recibido; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 124 solicitudes que representan el 23%, la Subdirección de Gestión Corporativa recibió un total de 67 peticiones lo que representa un 13%, la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 29 peticiones recibidas participa con un 29%, la Subdirección de Información con 8 peticiones participa con un 1.51% y la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección General y la Oficina Asesora de Comunicaciones, cada una entre 1 y 5 peticiones que representan menos del 2% del total.

Dado que el aplicativo SACv2.0, entró en funcionamiento en la Unidad en el mes de diciembre de 2021, se han presentado algunos errores en el proceso de radicación manifestados principalmente en: ejes temáticos, tipología de petición y asignación de tiempos errados, una vez identificado este problema si procedió a revisar con la persona responsable de la radicación para tomar medidas correctivas, a partir de esta revisión las radicaciones se han realizado de forma adecuada, generando aprendizaje en el contenido del aplicativo y sus funcionalidades.

1.3. Gestión de respuestas del primer trimestre de 2022.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2022 se respondieron 420 peticiones de las cuales se observa que de acuerdo con el sistema se finalizaron a tiempo 405 radicados y por fuera de tiempo se finalizaron 15 requerimientos; sin embargo al hacer una revisión de los requerimientos finalizados por fuera de tiempo se encontró que 7 de los 15 requerimientos fueron mal parametrizados en el tiempo de respuesta en el sistema SAC V2.0, y al hacer la respectiva corrección, los mismos fueron atendidos de forma oportuna.

De acuerdo con lo anterior efectivamente se respondieron de forma oportuna 412 de las 420 peticiones lo cual corresponde a un 98.1% de oportunidad.

1.3.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 420 respuestas, de las cuales 85 corresponden a radicados del mes de enero y representan un 20.24% del total de respuestas generadas; 206 corresponden a radicados del mes de febrero y representan un 49.05% y para marzo un total de 129 respuestas lo que representa el 30.71% del total de respuestas gestionadas (ver cuadro No 2).

Según la información analizada para el mes de enero se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 4.47 días, mientras que para el mes de febrero fue de 8.59 días y para el mes de marzo de 12.34 días; con promedio general para el trimestre de 10.1 días el cual se encuentra dentro del marco legal vigente.

De lo anterior se observa que quedaron pendientes de gestión 111 solicitudes radicadas durante el mes de enero (1 solicitud) y marzo (110 solicitudes); lo cual se discrimina en el siguiente numeral.

1.3.2 Radicados del primer trimestre 2022 pendientes de responder

Al cierre del trimestre de los 531 requerimientos radicados; 111 se encuentran en gestión como a continuación se relaciona:

Cuadro No. 3 RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 31 DE MARZO POR CADA ÁREA Primer trimestre de 2022					
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	total	% part
Subdirección de Fortalecimiento	0	0	88	88	79,28%
Oficina Asesora Jurídica	0	0	14	14	12,61%
Subdirección de Gestión Corporativa	1	0	2	3	2,70%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	0	0	6	6	5,41%
Total	1	0	110	111	100%

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

El requerimiento con número UAA2022ER000051, correspondiente al mes de enero de 2022, fue registrado como anónimo y presenta en el contenido del requerimiento:

“Inicio Oportuno Programa de Alimentación Escolar- Vigencia 2022”

Este requerimiento fue trasladado directamente por el Ministerio de Educación, marcado como informativo; sin embargo, se le dio una respuesta conjunta con el Ministerio de Educación Nacional – MEN; y el sistema lo continúa registrando como pendiente de respuesta.

Este tema fue tratado en la reunión de fecha 15 de febrero de 2022, entre funcionarios de atención al ciudadano del MEN y de la Unidad, el radicado UAA2022ER000051 formaba parte de un conjunto de requerimientos con las mismas inconsistencias; por lo anterior, en la fecha 19 de abril de 2022, se informa la situación presentada (no se puede finalizar), a los funcionarios competentes del área de atención al ciudadano en el MEN a lo cual manifiestan que se le dará traslado al área técnica de sistemas para establecer el tratamiento del mencionado radicado.

De los restantes 110 requerimientos, 9 se encuentran sin fecha de finalización, pero tiene tanto radicado de respuesta como respuesta:

Cuadro No. 4
PETICIONES CON RADICADO DE RESPUESTA SIN FECHA DE FINALIZACIÓN

Área	Cantidad	No. Radicado
Subdirección de Fortalecimiento	9	UAA2022EE000946 UAA2022EE000682 UAA2022EE000900 UAA2022EE000932 UAA2022EE000901 UAA2022EE000944 UAA2022EE000909 UAA2022EE000937 UAA2022EE000945
Total	9	

Fuente: Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

De estas 9 peticiones no se evidencia su fecha de finalización; sin embargo, se ratifica que se finalizaron dado que se encuentra el documento de respuesta con su respectivo radicado. Como acción correctiva se elevará solicitud de mejora al MEN del documento consolidado automáticamente por la herramienta la cual se reflejará en el segundo trimestre de 2022.

Teniendo en cuenta los ejes temáticos de las peticiones radicadas se puede observar que 88 requerimientos que representan el 79.29% del total de los requerimientos pendientes de respuesta y se encuentran en gestión en la Subdirección de Fortalecimiento; 14 requerimientos que representan el 12.61% se encuentran en gestión en la Oficina Asesora Jurídica, 6 requerimientos que representan el 5.41% se encuentran en gestión en la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación y 3 requerimientos que representan el 2.70% del total se encuentran en la Subdirección de Gestión Corporativa.

1.3.3 Radicados finalizados fuera de tiempo

Cuadro No. 5
RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Primer semestre de 2022

Área	Cantidad	No. Radicado	Asunto del requerimiento
Oficina Asesora Jurídica	8	UAA2022ER000039 UAA2022ER000083 UAA2022ER000095 UAA2022ER000121 UAA2022ER000122 UAA2022ER000123 UAA2022ER000125 UAA2022ER000413	Traslado de hallazgos Información registro sistema chip-men Cumplimiento de sentencia Auto de requerimiento Notificación auto de requerimiento Acción de tutela Acción de tutela Acción de tutela
Subdirección de Fortalecimiento	3	UAA2022ER000037 UAA2022ER000046 UAA2022ER000047	Inicio oportuno programa PAE SAC-SE Fusagasuga SAC-SE Fusagasuga
Subdirección de Gestión Corporativa	4	UAA2022ER000068 UAA2022ER000071 UAA2022ER000286 UAA2022ER000287	Certificación laboral Información contratación del personal Circular No 013 de 2022 Circular No 013 de 2022

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos número: 037, 047, 068, 071, 083, 286 y 287, finalizados fuera de tiempo se observa que al momento de asignarlos al área responsable quedaron con un tiempo inferior al establecido en la norma para dar la respuesta; la anterior situación se puso en conocimiento de los funcionarios competentes dado que la situación era de parametrización de los tiempos de respuesta en el sistema SACv2.0, y al hacer las correcciones correspondientes los mismos se gestionaron dentro de los términos de ley.

Adicionalmente se efectuó seguimiento con cada responsable de las áreas objeto del presente ítem, recomendando la oportunidad en los tiempos de respuesta a los requerimientos asignados; así como la total disposición por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, para solucionar las situaciones o inquietudes respecto a las dificultades que se presenten con el aplicativo SACv2.0.

2. 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:

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

Una vez procesada la información de peticiones del primer trimestre de 2022, se evidencia que la información del mes de enero, febrero y marzo fue clasificada por la tipología antes descrita.

Cuadro No. 6
TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS
Primer trimestre de 2022

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	total	% part
Derechos de Petición de Información	63	152	157	372	70,06
Tutelas	0	8	25	33	6,21
Respuestas a Peticiones	5	12	15	32	6,03
Requerimientos Entes de Control	4	6	18	28	5,27
Trámites	5	7	4	16	3,01
Derechos de Petición de Consulta	3	5	4	12	2,26
Sugerencias	2	3	5	10	1,88
Invitaciones	2	1	6	9	1,69
Denuncias	0	7	0	7	1,32
Quejas	0	4	0	4	0,75
Derechos de Petición de Interés General	1	0	2	3	0,56
Felicitaciones	1	0	2	3	0,56
Procesos Judiciales	0	0	1	1	0,19
Solicitud de Congreso	0	1	0	1	0,19
Total	86	206	239	531	100

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Se observa que la tipología mas representativa son los Derechos de Petición de información con un porcentaje de participación del 70.06% del total de requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2022, seguida por las Tutelas con 33 requerimientos recibidos que representan el 6.21% del total, las respuestas a peticiones con 32 requerimientos que representan el 6.03% del total, los requerimientos de entes de control con 28 solicitudes que representan el 5.27% del total de peticiones recibidas.

2.1 Tipología Trámites:

Cuadro No. 7
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "TRÁMITE"
Primer semestre de 2022

Área	Cantidad	No. Radicado
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	1	UAA2022ER000033
Subdirección de Fortalecimiento	1	UAA2022ER000096
Subdirección de Gestión Corporativa	10	UAA2022ER000052 UAA2022ER000060 UAA2022ER000065 UAA2022ER000239 UAA2022ER000286 UAA2022ER000287 UAA2022ER000307 UAA2022ER000315 UAA2022ER000330 UAA2022ER000375 UAA2022ER000128 UAA2022ER000129
Subdirección de Información	1	UAA2022ER000153
Subdirección General	1	UAA2022ER000064

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 14 requerimientos radicados durante el primer semestre del 2022 como trámites, es preciso corregir la forma de radicación de estas peticiones dado que la Unidad no cuenta con esta tipología, situación presentada

dada la transición y aprendizaje del SGDEA del MEN al SAC v2.0; por lo anterior se efectuó mesa de trabajo con la responsable de atención al ciudadano, la Subdirección de Información y la contratista del proceso de atención al ciudadano para que al momento de radicar no se tipifiquen erradamente las PQRS.

2.2 Tipología Sugerencias:

Cuadro No. 8 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "SUGERENCIAS" Primer semestre de 2022		
Área	Cantidad	No. Radicado
Oficina Asesora Jurídica	5	UAA2022ER000041 UAA2022ER000289 UAA2022ER000304 UAA2022ER000348 UAA2022ER000437
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	1	UAA2022ER000096
Subdirección de Gestión Corporativa	4	UAA2022ER000053 UAA2022ER000135 UAA2022ER000234 UAA2022ER000441

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 10 radicados efectuados durante el primer semestre de 2022, tipificados como "sugerencias", se observa que tres quedaron mal tipificados al momento de su creación en el aplicativo SAC v2.0:

- UAA2022ER000053, el cual manifiesta: *"De la manera más formal me dirijo con el fin de presentar ante usted renuncia al cargo que ocupo actualmente en tan distinguida entidad (SECRETARIA EJECUTIVA GRADO 21)"* SIC
- UAA2022ER000289, el cual manifiesta: *"INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA IUS E-2020-1604951"*
- UAA2022ER000437, el cual manifiesta: *"URGENTE TUTELAS ACUMULADAS AL 2022-00118 NOTIFICACION AUTO CONCEDE IMPUGNACION"*

Como acción correctiva se efectuó mesa de trabajo con la responsable de atención al ciudadano, la Subdirección de Información y la contratista del proceso de atención al ciudadano para que al momento de radicar no se tipifiquen erradamente las PQRS.

2.3 Tipología Quejas:

Cuadro No. 9 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "QUEJAS" Primer semestre de 2022		
Área	Cantidad	No. Radicado
Subdirección de Fortalecimiento	4	UAA2022ER000109 UAA2022ER000126 UAA2022ER000247 UAA2022ER000248

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Estos 4 requerimientos radicados durante el primer semestre del 2022 como quejas, corresponden a inconformidades de la ciudadanía por el desempeño frente al Programa de Alimentación Escolar - PAE en las entidades territoriales, para lo cual se dio el siguiente tratamiento: Se asignaron a la Subdirección de Fortalecimiento quién dio trámite en términos de ley mediante los radicados de salida 325, 316, 612 y 547 respectivamente, informando a los quejosos que dichas quejas se trasladaron por competencia a las entidades territoriales correspondientes.

2.4 Tipología Felicitaciones

Cuadro No. 10 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "FELICITACIONES" Primer semestre de 2022		
Área	Cantidad	No. Radicado
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	UAA2022ER000044
Subdirección de Fortalecimiento	2	UAA2022ER000310 UAA2022ER000318

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 3 requerimientos radicados durante el primer semestre del 2022, como felicitaciones se observa que el requerimiento número UAA2022ER000044 enviado por el señor ANDRES MANUEL PERTUZ HURTADO, el cual fue asignado a la Oficina Asesora de Comunicaciones corresponde a unos agradecimientos como a continuación se cita:

“Como Director ejecutivo del Comité de Veeduría Ciudadana Permanente, estaremos atento a la aplicabilidad de todas esta herramientas importantes para el buen desarrollo del programa”

Respecto de los radicados número: UAA2022ER000310 y UAA2022ER000318 enviados por el señor WILSON LEGUIZAMON, se observa que corresponden a felicitaciones enviadas a la Dirección de la Unidad que fueron asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento, como a continuación se cita:

“De manera atenta y en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, sobre la distribución de competencias, atentamente le remito la solicitud de la referencia presentada en esta entidad por el señor Wilson Leguizamón, donde envía un mensaje de felicitaciones por los refrigerios que se han entregado a los estudiantes del Colegio San José De Usme (IED), de acuerdo con lo descrito en la petición adjunta. (...)”

“Buenos Días me alegra que hallan mejorado la calidad de los refrigerios escolares, y especial el del colegio San José de Usme muchas Gracias!!” SIC

3. Recomendaciones

- Se sugiere gestionar procesos de capacitación y actualización para el personal de Atención la Ciudadano de la Unidad, particularmente en temas relacionados con los ejes temáticos y el proceso de radicación, así como capacitaciones en atención presencial y telefónica.
- 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.
- Se resalta la gestión de la Unidad manifestada en las felicitaciones con numero de radicado UAA2022ER000310 y UAA2022ER000318 enviados por el señor WILSON LEGUIZAMON.

Revisó y aprobó: Alvaro Fernando Guzmán Lucero, Subdirector de Gestión Corporativa

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