

Informe Trimestral De PQRSD Abril, Mayo y Junio 2021



Subdirección Técnica de Gestión Corporativa
Área de Atención al Ciudadano

Bogotá, Julio de 2021

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 abril al 30 de junio 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 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 2011¹ y el Decreto 491 de 2020², 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 1 de abril y el 30 de junio 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.

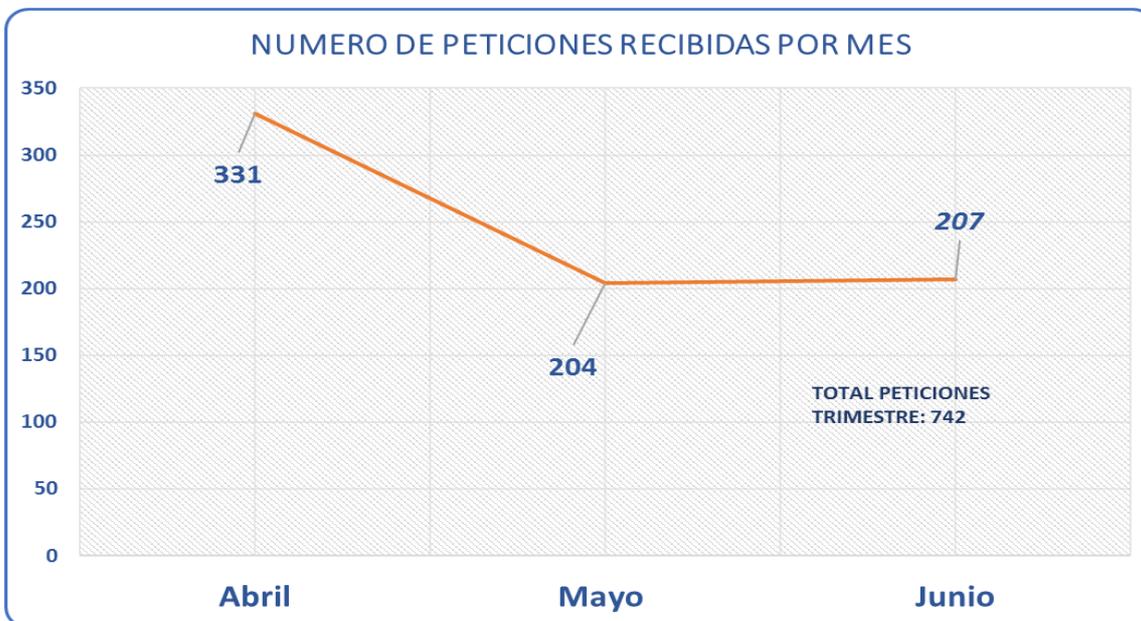
A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo a la gestión de PQRSD del trimestre comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021 y se formularán recomendaciones de forma tal que se posibilite mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1. Estadísticas de del Segundo Trimestre de 2021.

En el segundo trimestre de la vigencia 2021, a través del Sistema SGDEA del MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL y de la página Web de la entidad se recibieron un total de 742 peticiones, de las cuales 331 corresponden al mes de abril con una participación del 44.60% en el total del periodo, mayo 204 con una participación de 27.49% y junio 207 con una participación de 27.89%, 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”



Como se observa en la anterior gráfica la tendencia de PQRSD recibidas en el periodo presenta una tendencia decreciente a partir del mes de abril, caracterizada por una disminución de peticiones recibidas en mayo con respecto a al mes de abril de 127 (-38.37%), mientras que los meses de mayo y junio presentan variaciones no significativas.

1.1. Peticiones del Trimestre recibidas por tipo de canal

Clasificando las peticiones por tipo de canal se evidencia que, de un total de 742 recibidas, 599 corresponden a requerimientos a través del sistema de información del MEN – SGDEA, las cuales fueron remitidas paralelamente vía correo electrónico, 138 peticiones por el canal página web de la entidad y 5 radicadas por correspondencia, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

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

Tipo de canal	Abril	Mayo	Junio	total
SGDEA - MEN	273	159	167	599
Página WEB	56	42	40	138
Correspondencia	2	3	0	5
Total	331	204	207	742

Fuente: SAC, Ministerio de Educación Nacional; Página WEB UApa

Como se observa 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 80.72%, seguido de la página Web de la entidad con un porcentaje de 18.59% y por correspondencia un porcentaje de participación de menos del 1%.

1.2. Peticiones asignadas a cada área

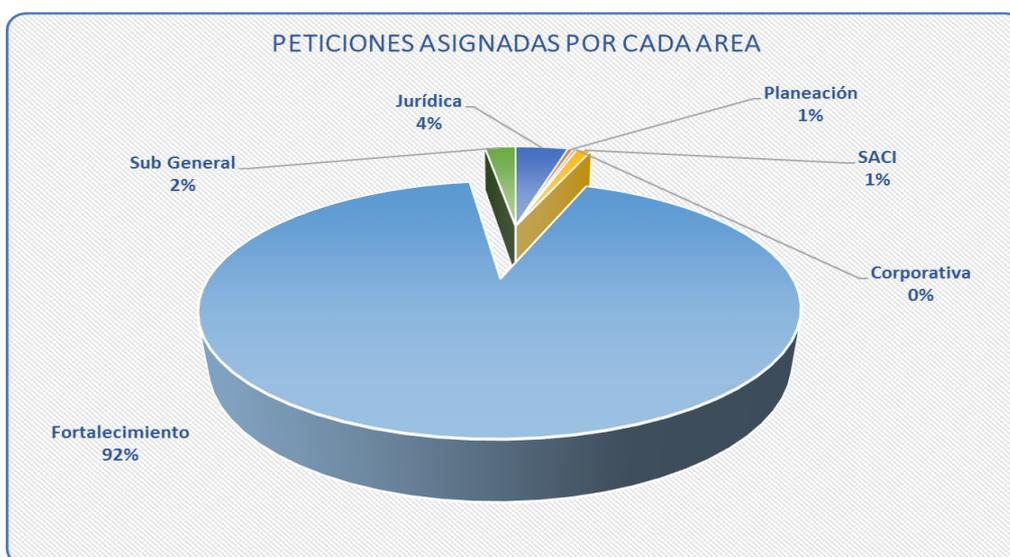
Dependiendo del eje temático de las peticiones, las PQRSD recibidas durante el trimestre de abril, mayo y junio de 2021, se asignaron a las dependencias de la Unidad como se relaciona a continuación:

(cuadro No. 2) PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA Segundo trimestre de 2021				
Dependencia	ABRIL	MAYO	JUNIO	total
Oficina Asesora Jurídica	9	10	10	29
Oficina Asesora de Planeación	1	1	1	3
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1	0	2
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	4	3	1	8
Subdirección de Fortalecimiento	306	183	194	683
Subdirección General	10	6	1	17
Total	331	204	207	742

Fuente: SAC, Ministerio de Educación Nacional

En efecto en el trimestre analizado se observa que a la Subdirección de Fortalecimiento le fueron asignados un total de 683 peticiones, siendo esta área la que más participa en el total con un 92% de las asignaciones.

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



Fuente: SGDEA Ministerio de Educación – Página Web entidad

Como se evidencia en la gráfica anterior, la Subdirección de Fortalecimiento fue la dependencia que más asignaciones tuvo con 683 solicitudes, los cuales representan el 92% del total recibido; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 29 solicitudes que representan el 4%, la Subdirección General recibió un total de 17 peticiones lo que representa un 2%, Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 8 peticiones recibidas participa con un 1% y la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección Técnica de Gestión Corporativa con 5 peticiones que representan menos del 1% 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.
- ✓ Requerimientos antes de control.

Una vez procesada la información de peticiones del segundo trimestre de 2021, se evidencia que la información del mes de abril no fue clasificada por tipología de requerimiento, la de mayo fue parcialmente clasificada y la de junio el 100% corresponden a derechos de petición. En consecuencia, en las recomendaciones se planteará la necesidad de efectuar la clasificación por tipología de todas y cada una de las peticiones con el fin de efectuar el seguimiento y control correspondiente.

1.4. Gestión de respuestas del segundo trimestre de 2021

1.4.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 581 respuestas, de las cuales 331 corresponden a radicados del mes de abril y representan un 56.97% en el total de respuestas generadas; 192 corresponden a radicados del mes de mayo y representan un 33.05% y el restante 9.98% fueron respuestas a radicados del mes de junio.

Según la información analizada se puede concluir que las peticiones de los meses de abril, mayo y junio fueron respondidas en un 100% con oportunidad; es decir, en los tiempos legalmente establecidos para este fin. En efecto, para el mes de abril se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 15.62 días, mientras que para el mes de mayo fue de 16.09 días y para el mes de junio de 8.12 días; con promedio general para el trimestre de 13.28 días el cual se considera óptimo en contexto legal vigente.

Ahora bien, si analizamos las respuestas generadas en el trimestre en estudio por área de la Unidad, encontramos:

(cuadro No. 3)		
RESPUESTAS A PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA		
Segundo trimestre de 2021		
Dependencia	total	% PART
Oficina Asesora Jurídica	27	4,65%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,34%
Subdirección de Gestión Corporativa	1	0,17%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	6	1,03%
Subdirección de Fortalecimiento	528	90,88%
Subdirección General	17	2,93%
Total	581	100%

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional; Página WEB UAaA

La Subdirección Técnica de Fortalecimiento emitió 528 respuestas en el trimestre, cifra que participa en un 91% en el total de las respuestas generadas, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 27 respuestas gestionadas lo cual representa el 4.65%, el restante 4.35% está compuesto por las respuestas generadas por la Oficina Asesora de Planeación, Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación, Subdirección General y de Gestión Corporativa.

El comportamiento presentado tanto en la radicación como el de las respuestas, caracterizado por un alto volumen de asignaciones a la Subdirección de Fortalecimiento se origina en la naturaleza de la gestión que adelanta esta área en cumplimiento de las funciones misionales establecidas, las cuales se relacionan directamente con la atención de PQRSD de las Entidades Territoriales Certificadas, quienes son las encargadas del desarrollo de las actividades propias del PAE en los territorios.

1.4.3 Radicados del segundo trimestre 2021 pendientes de responder

Al cierre del segundo trimestre de 2021 de los 742 requerimientos radicados, la totalidad de peticiones del mes de abril (331) fueron respondidos en el periodo; de 204 requerimientos radicados en el mes de mayo, solamente quedó por gestionar 12 requerimientos y para Junio de los 207 requerimientos quedaron pendientes por gestionar 149. Es decir, de un total de 742 PQRSD radicados en el trimestre se gestionó respuesta a 581 requerimientos lo cual representa un 78.30% de gestión. Es importante mencionar que los 161 requerimiento sin gestión a corte 30 de junio de 2021



están en trámite en las áreas y se espera que tenga fecha de finalización dentro de los tiempos establecidos en la Ley.

Las PQRSD pendientes por gestionar al cierre del trimestre por áreas se sintetizan en el siguiente cuadro:

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

Dependencia	total	% PART
Oficina Asesora Jurídica	2	1,24%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,62%
Subdirección de Gestión Corporativa	1	0,62%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	2	1,24%
Subdirección de Fortalecimiento	155	96,27%
Subdirección General	0	0,00%
Total	161	100%

Fuente: SGDEA - Ministerio de Educación Nacional; Página WEB UApa

Teniendo en cuenta los ejes temáticos de las peticiones radicadas se puede observar que el 96.27% de las PQRSD se encuentran en gestión en la Subdirección Técnica de Fortalecimiento, el restante 3.73% se distribuyen entre la Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Planeación, Subdirección de Gestión Corporativa y SACI.

2. Recomendaciones

- ✓ Mientras que la Unidad implementa el sistema de información SAC 2.0, se recomienda que dentro en el SGDEA del MEN, se pueda clasificar claramente el tipo de requerimiento de acuerdo con su naturaleza (derecho de petición, queja, reclamo, consulta), lo que permitiría un análisis mas detallado de este proceso. Actualmente la base de datos sólo clasifica los requerimientos como Derechos de Petición, Derechos de Petición de información y Requerimientos entes de control.
- ✓ Incentivar a las auxiliares administrativas en el uso de los formatos establecidos para el registro de PQRSD, recibidos vía telefónica y correo electrónico; con el fin que las estadísticas de peticiones por estos canales sean incluidos en el reporte consolidado periódico.

- ✓ Dar continuidad de forma coordinada con el MEN, a las actividades necesarias para la implementación del SAC 2.0; lo que permitiría que a partir de una parametrización que responda a nuestras necesidades se pueda generar un informe de PQRSD con un mayor nivel de detalle.
- ✓ Generar un informe periódico de alertas sobre requerimiento próximos a vencer para minimizar el riesgo de extemporaneidad en las respuestas.

Aprobó: Derly Gonzalez Ariza, Subdirectora Técnica de Gestión Corporativa.

Elaboró: Javier Eduardo Serna Pineda, Profesional Especializado, Subdirección Técnica de Gestión Corporativa.
Mauricio Junco García, Profesional Universitario, Subdirección Técnica de Gestión Corporativa.