

Informe Trimestral De PQRSD

Abril, mayo y junio 2022



Subdirección Técnica de Gestión Corporativa
Atención al Ciudadano

Bogotá, agosto 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 abril al 30 de junio 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:

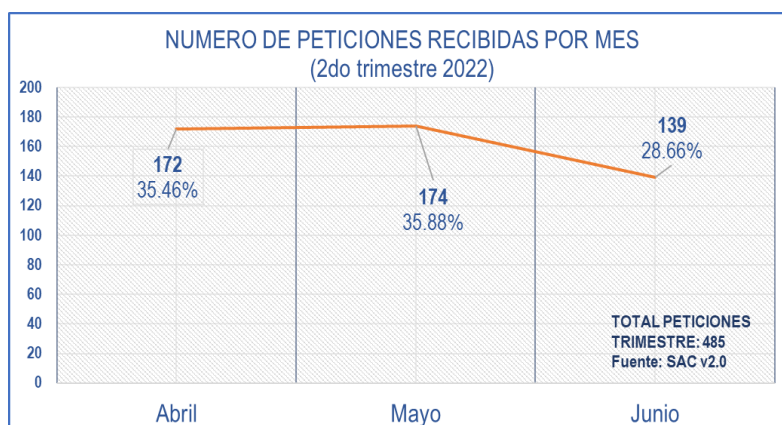
La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento SAC - P - 01 y en consideración de la Ley 1437 de 2011¹ y el Decreto 491 de 2020², presenta el informe trimestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, 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 abril y el 30 de junio 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.

A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo a la gestión de PQRS del trimestre comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022 y se formularán recomendaciones de forma tal que se posibilite mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1. Estadísticas de abril a junio 2022.

En el segundo 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 485 peticiones, de las cuales en el mes de abril se recibieron 172 con una participación del 35.46% en el total del periodo, en mayo se recibieron 174 con una participación de 35.88% y en junio 139 con una participación de 28.66%, 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"

Igualmente, y con la finalidad de gestionar la unificación de canales de servicio la Subdirección de Gestión Corporativa solicitó información contenida en el correo UAPAPAE, (correos electrónicos recibidos y enviados), gestionados por la Subdirección de Fortalecimiento, teniendo en cuenta que en este correo se reciben y tramitan solicitudes de las Entidades Territoriales relacionadas con el reporte de información CHIP.

Sin embargo, debido a un inconveniente técnico no fue posible contar con esta información, por lo tanto se incluirá el análisis de esta información en el informe de PQRSD del tercer trimestre.

1.1. Peticiones por trimestre recibidas por tipo de canal

Clasificando las peticiones por tipo de canal se evidencia que de un total de 485 peticiones, la Unidad recibió 282 peticiones a través de correo electrónico que representan el 58.14% del total; 127 peticiones por el canal presencial, las cuales corresponden a peticiones trasladadas por el Ministerio de Educación Nacional, quien las recibió de manera presencial y trasladó a la Unidad a través del sistema SAC, las cuales representan el 26.19% del total y 68 peticiones a través de la página web que representan el 14.02% del total, los canales de telefónico y correo certificado suman en total 8 peticiones que representan el 1.65% en sumatoria del total, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1 INFORME PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2022 Por tipos de Canal					
Tipo de canal	Abril	Mayo	Junio	total	% part
Correo electrónico	104	101	77	282	58.14%
Personal	45	35	47	127	26.19%
Página web	21	34	13	68	14.02%
Teléfono	0	2	1	3	0.62%
Correo certificado	2	2	1	5	1.03%
Total	172	174	139	485	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 de la página Web de la entidad.

1.2. Peticiones asignadas a cada área

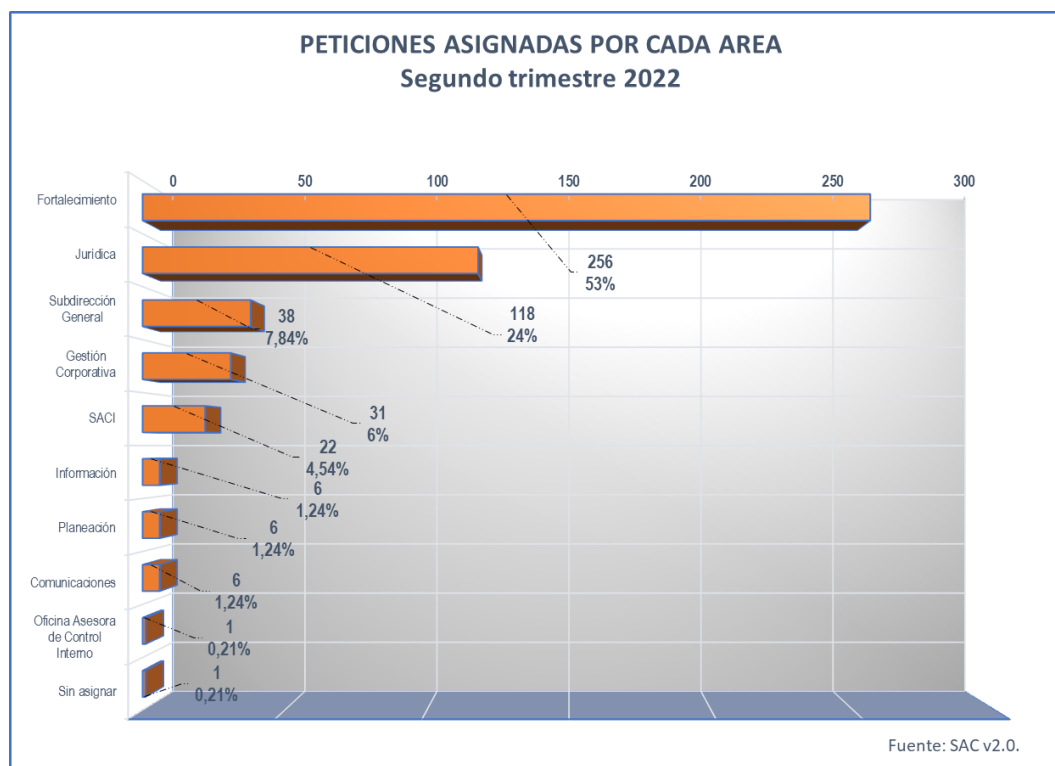
Dependiendo del eje temático de las peticiones, las PQRSD recibidas durante el trimestre de abril, mayo y junio de 2022, se asignaron a las dependencias de la Unidad como se relaciona a continuación:

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

Dependencia	Abril	Respuestas abril a 30 junio	Mayo	Respuestas mayo a 30 junio	Junio	Respuestas junio a 30 junio	total asignados	total respuestas	En gestión a 31 marzo
Subdirección de Fortalecimiento	93	93	86	86	77	64	256	243	13
Oficina Asesora Jurídica	49	49	44	43	25	20	118	112	6
Subdirección de Gestión Corporativa	10	9	10	9	11	11	31	29	2
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	5	5	12	12	5	3	22	20	2
Subdirección de Información	4	4	2	2	0	0	6	6	0
Oficina Asesora de Planeación	2	2	3	3	1	1	6	6	0
Subdirección General	9	9	14	14	15	11	38	34	4
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	2	2	4	4	6	6	0
Sin asignar	0	0	0	0	1	0	1	0	1
Total	172	171	174	171	139	114	485	456	29

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 256 solicitudes, las cuales representan el 53% del total recibido, cabe señalar que 72 peticiones fueron trasladadas a entidades territoriales; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 118 solicitudes que representan el 24%, la Subdirección General con 38 solicitudes, los cuales representan el 7.84%, la Subdirección de Gestión Corporativa recibió un total de 31 peticiones lo que representa un 6%, la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 22 peticiones recibidas participa con un 4.54%, la Subdirección de Información con 6 peticiones participa con un 1.24%, la Oficina Asesora de Planeación, y la Oficina Asesora de Comunicaciones, cada una con 6 peticiones que representan el 2.48% del total, la Oficina Asesora de Control Interno con 1 petición participa con un 0.21% del total.

Se presentó 1 petición con número de radicado UAA2022ER000998 de fecha 24 de junio de 2022, en estado pendiente por asignar dado que no presentaba información (archivos anexos y/o adjuntos), acerca de la petición a resolver, se finalizó con fecha 08 de julio de 2022 informando del hecho a través de correo electrónico al Ministerio de Educación Nacional – MEN.

1.3. Gestión de respuestas del segundo trimestre de 2022.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 se respondieron 456 peticiones de las cuales se observa que de acuerdo con el sistema se finalizaron a tiempo 448 radicados y por fuera de tiempo se finalizaron 8 requerimientos; sin embargo, al hacer una revisión de los requerimientos finalizados por fuera de tiempo se encontró que 2 de los 8 requerimientos fueron asignados en un intervalo de tiempo superior a los 10 días

De acuerdo con lo anterior efectivamente se respondieron de forma oportuna 449 de las 485 peticiones lo cual corresponde a un 92.58% de oportunidad.

1.3.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 456 respuestas, de las cuales 171 corresponden a radicados del mes de abril y representan un 37.50% del total de respuestas generadas; 171 corresponden a radicados del mes de mayo y representan un 37.50% y para junio un total de 114 respuestas lo que representa el 25% del total de respuestas gestionadas (ver cuadro No 2).

Según la información analizada para el mes de abril se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 14.39 días, mientras que para el mes de mayo fue de 10.89 días y para el mes de junio de 6.25 días; con promedio general para el trimestre de 11.04 días el cual se encuentra dentro del marco legal vigente.

De lo anterior se observa que quedaron pendientes de gestión 29 solicitudes radicadas así: durante el mes de abril (1 solicitud), mayo (3 solicitudes) y junio (25 registros); lo cual se discrimina en el siguiente numeral.

1.3.2 Radicados del segundo trimestre 2022, pendientes de responder

Al cierre del trimestre de los 485 requerimientos radicados; 29 se encuentran en gestión como a continuación se relaciona:

Cuadro No. 3
RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 30 DE JUNIO POR CADA ÁREA
Segundo trimestre de 2022

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	total	% part
Subdirección de Fortalecimiento	0	0	13	13	44,83%
Oficina Asesora de Control Interno	0	1	0	1	3,45%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	5	6	20,69%
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1	1	3	10,34%
Subdirección General	0	0	4	4	13,79%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	0	0	2	2	6,90%
Total	1	3	25	29	100%

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

De los 29 requerimientos, 10 se encuentran sin fecha de finalización, pero tienen radicado de respuesta como a continuación se relaciona:

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

Área	Cantidad	No. Radicado Entrada	No. Radicado Respuesta
Subdirección de Fortalecimiento	8	UAA2022ER000967 UAA2022ER000968 UAA2022ER000974 UAA2022ER000988 UAA2022ER000993 UAA2022ER001006 UAA2022ER001008 UAA2022ER001010	UAA2022EE001940 UAA2022EE001945 UAA2022EE001949 UAA2022EE001934 UAA2022EE001941 UAA2022EE001950 UAA2022EE001942 UAA2022EE001946
Oficina Asesora Jurídica	1	UAA2022ER000877	UAA2022EE001880
Subdirección General	1	UAA2022ER000986	UAA2022EE001948
Total	10		

Fuente: Aplicativo SAC v2.0 y Página web UApA

De estas 10 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.

- El requerimiento pendiente del mes de abril con número de radicación UAA2022ER000681, fue registrado por la ciudadana LEYDY DAHIANA LOPEZ SILVA y presenta en el contenido lo siguiente:

“Nos permitimos informarle que ha recibido una Correspondencia Externa de la UNIDAD DE ALIMENTOS PARA APRENDER con número de radicado UAA2022EE001220 que puede ser consultada en la siguiente url: Ver Correspondencia”

Este requerimiento fue creado de manera errada por la Secretaría de Educación del Cesar, el mismo fue asignado inicialmente al área de contabilidad y posteriormente se reasignó para su finalización como informativo a Mauricio Junco Garcia, funcionario de la Subdirección de Gestión Corporativa el día 11 de julio de 2022.

- El requerimiento pendiente del mes de mayo con número de radicación UAA2022ER000770, no presenta información del ciudadano que efectúa la petición, tampoco se evidencia contenido del requerimiento; se informa al Ministerio de Educación Nacional – MEN, dado que este fue radicado desde atención al ciudadano del ministerio.

Este requerimiento fue finalizado el día 11 de julio de 2022, por considerarse de carácter informativo y no poderse responder.

- El requerimiento pendiente del mes de mayo con número de radicación UAA2022ER000805, radicado por la ciudadana: YORELY IBARGUEN RIVAS, se evidencia el asunto:

“Correspondencia Externa de la UNIDAD DE ALIMENTOS PARA APRENDER con número de radicado UAA2022EE001589”

Este requerimiento fue creado de manera errada por la Secretaría de Educación de Girón - Santander, el mismo fue asignado inicialmente al área de bienes y servicios y posteriormente se reasignó para su finalización como informativo a Mauricio Junco Garcia, funcionario de la Subdirección de Gestión Corporativa el día 11 de julio de 2022 por el error de la entidad territorial.

- El requerimiento pendiente del mes de junio con número de radicación UAA2022ER000998, radicado por la ciudadana: CLAUDIA MILENA CUELLAR SEGURA, se evidencia el asunto:

“Tramite a la solicitud del Ciudadano Radicado No. 202222001121901 Ministerio de Salud y protección”

Este requerimiento fue creado y trasladado a la Unidad por el Ministerio de Educación Nacional, el cual no presentaba anexos ni documentación adjunta

mediante la cual se pudiese evidenciar el requerimiento a responder; por lo anterior, se procedió a informar al Ministerio no habiéndose obtenido respuesta a la fecha, posteriormente se reasignó para su finalización a Mauricio Junco Garcia, funcionario de la Subdirección de Gestión Corporativa el día 11 de julio de 2022.

Los restantes 15 requerimientos se encuentran en trámite de respuesta en cada una de las áreas.

1.3.3 Radicados finalizados fuera de tiempo

Cuadro No. 5 RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO Segundo trimestre de 2022			
Área	Cantidad	No. Radicado	Tipo Documental
Oficina Asesora Jurídica	4	UAA2022ER000563 UAA2022ER000570 UAA2022ER000703 UAA2022ER000935	TUTELAS REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN - DECRETO 491 2020 SOLICITUD DEL CONGRESO
Subdirección de Fortalecimiento	3	UAA2022ER000622 UAA2022ER000794 UAA2022ER000859	INVITACIONES DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN - DECRETO 491 2020 RESPUESTAS A PETICIONES
Subdirección General	1	UAA2022ER000600	REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UAPa

Respecto de los requerimientos número: 600 y 703, 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; para el radicado 600 se observa que la diferencia entre la fecha de creación y la fecha de asignación es de 9 días y para el radicado 703, la diferencia entre la fecha de creación y la fecha de asignación es de 8 días.

Respecto de los restantes 6 requerimientos, finalizados fuera de tiempo se observa que fueron radicados oportunamente a las áreas responsables.

Se efectuó seguimiento a cada uno de los responsables recomendando la oportunidad en los tiempos de respuesta. Para evitar que esto siga ocurriendo, en el segundo trimestre se implementó el reporte semanal que se envía (semáforo), con los radicados que se encuentran por vencer; resaltando la total disposición 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 o cualquier otra situación que impida dar respuesta oportuna.

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:

- ✓ Derecho de petición de información – Decreto 491 de 2020.
- ✓ Derecho de petición de información.
- ✓ Respuestas a peticiones.
- ✓ Sugerencias.
- ✓ Requerimientos de entes de control.
- ✓ Invitaciones.
- ✓ Tutelas.
- ✓ Procesos judiciales.
- ✓ Derechos de petición de interés general – Decreto 491 de 2020.
- ✓ Solicitud del congreso.
- ✓ Derecho de petición de consulta – Decreto 491 de 2020.
- ✓ Derecho de petición de interés general.
- ✓ Trámites.
- ✓ Vacías.

Una vez procesada la información de peticiones del segundo trimestre de 2022, se evidencia que la información del mes de abril, mayo y junio fue clasificada por la tipología antes descrita.

Cuadro No. 6
TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS
Segundo Trimestre de 2022

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	total	% part
Derecho de Petición de Información - Decreto 491 2020	120	107	78	305	62,89
Respuestas a Peticiones	12	17	31	60	12,37
Sugerencias	4	16	10	30	6,19
Requerimientos Entes de Control	5	13	5	23	4,74
Invitaciones	11	3	6	20	4,12
Tutelas	13	6	1	20	4,12
Procesos Judiciales	5	8	4	17	3,51
Derecho de Petición de Interés General - Decreto 491 2020	1	2	1	4	0,82
Solicitud del Congreso	0	1	2	3	0,62
Derecho de Petición de Consulta - Decreto 491 2020	0	1	0	1	0,21
Trámites	1	0	0	1	0,21
Vacías	0	0	1	1	0,21
Total	172	174	139	485	100

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Se observa que la tipología más representativa son los Derechos de Petición de información – Decreto 491 de 2020 con 305 requerimientos y un porcentaje de

participación del 62.89% del total de requerimientos recibidos durante el segundo trimestre de 2022, seguida por las respuestas a peticiones con 60 requerimientos recibidos que representan el 12.37% del total, las sugerencias con 30 requerimientos que representan el 6.19% del total, los requerimientos de entes de control con 23 solicitudes que representan el 4.74% del total, las invitaciones con 20 requerimientos que representan el 4.12% del total, las tutelas con 20 requerimientos que representan el 4.12% del total, los procesos judiciales con 17 requerimientos que representan el 3.51% del total, y los derechos de petición de interés general – decreto 491 de 2020, las solicitudes del congreso, los derechos de petición de consulta – decreto 491 de 2020, los tramites y los vacíos con un porcentaje que se encuentra en el rango del 0.21% al 0.82% del total.

2.1 Trámites:

Cuadro No. 7 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "TRÁMITE" Segundo semestre de 2022		
Área	Cantidad	No. Radicado
Oficina Asesora Jurídica	1	UAA2022ER000549

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto del requerimiento con el consecutivo UAA2022ER000549, radicado con la tipología: trámite por el Juzgado Primero de Familia de Santa Marta, se observa como eje temático: comunicación informativa y asunto: “urgente notificación auto calendado 1 de abril de 2022 – tutela rad. 00020-2022 vincula rap caribe, accionante: Gobernación de Magdalena”, finalizado en oportunidad (a tiempo), por la Oficina Asesora Jurídica con el comentario: “Se atiende comunicado de acción de Tutela RAD. 00020-2022, la cual da traslado frente a la vinculación de RAP CARIBE, Accionante GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA, se atenderá el fallo pertinente”.

Comparativamente con el primer trimestre se observa una disminución del 92.86% correspondiente a 13 requerimientos con respecto de los 14 requerimientos radicados como trámites durante el primer trimestre de la vigencia 2022.

2.2 Sugerencias:

Cuadro No. 8
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "SUGERENCIAS"
Segundo semestre de 2022

Área	Cantidad	No. Radicado
Oficina Asesora Jurídica	19	UAA2022ER000620 UAA2022ER000635 UAA2022ER000639 UAA2022ER000641 UAA2022ER000720 UAA2022ER000722 UAA2022ER000729 UAA2022ER000779 UAA2022ER000807 UAA2022ER000811 UAA2022ER000821 UAA2022ER000835 UAA2022ER000849 UAA2022ER000864 UAA2022ER000880 UAA2022ER000914 UAA2022ER000923 UAA2022ER000944 UAA2022ER000964
Subdirección de Fortalecimiento	7	UAA2022ER000737 UAA2022ER000738 UAA2022ER000831 UAA2022ER000971 UAA2022ER000972 UAA2022ER000973 UAA2022ER001012
Subdirección de Gestión Corporativa	2	UAA2022ER000732 UAA2022ER000741
Subdirección General	2	UAA2022ER000822 UAA2022ER000939
Total	30	

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 30 radicados efectuados durante el segundo trimestre de 2022, tipificados como "sugerencias", se observa que 19 requerimientos fueron asignados a la Oficina Asesora Jurídica que representan el 63.33% del total, que 7 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Fortalecimiento que representan el 23.33% del total, 2 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Gestión Corporativa que representan el 6.67% del total y 2 requerimientos fueron asignados a la Subdirección General que representan el 6.67% del total.

De los 30 requerimientos tipificados como sugerencias se observa que 28 se encuentran en estado finalizado y dos requerimientos en estado asignado y en trámite de respuesta.

Se observa que los 28 requerimientos se encuentran en estado de finalizados a tiempo.

Respecto del tipo de sugerencias se observa en el asunto de los radicados el envío de informes del PAE de entidades territoriales, citaciones a mesas de trabajo territoriales, reiteraciones de solicitud de información, entre otros.

2.3 Derechos de Petición:

Cuadro No. 9
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "DERECHOS DE PETICIÓN"
Segundo trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	192	61,94	179	1	12
Subdirección General	35	11,29	31	0	4
Oficina Asesora Jurídica	30	9,68	27	1	2
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	21	6,77	19	0	2
Subdirección de Gestión Corporativa	19	6,13	17	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	1,29	4	0	0
Oficina Asesora de Planeación	4	1,29	4	0	0
Subdirección de Información	4	1,29	4	0	0
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,32	0	0	1
Total	310	100	285	2	23

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 310 radicados tipificados como "derechos de petición", se observa que el área con más asignaciones fue la Subdirección de Fortalecimiento con 192 radicados los cuales representan el 61.94% del total, seguida por la Subdirección General con 35 radicados que representan el 11.29% del total, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 30 radicados que representan el 9.68% del total, seguida por la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 21 radicados que representan el 6.77% del total, la Subdirección de gestión Corporativa con 19 radicados que representan el 6.13% del total y las Oficinas Asesoras de Comunicaciones, Planeación y la Subdirección de Información cada una con 4 radicados que representan en sumatoria el 3.87% del total y la Oficina Asesora de Control Interno con 1 radicado que representa el 0.32% del total.

Respecto de los radicados finalizados a tiempo se observan 285 requerimientos que representan el 91.94% del total, los 2 requerimientos finalizados fuera de tiempo representan el 0.65% del total y los 23 requerimientos que se encuentran en trámite representan el 7.42% del total.

2.4 Respuestas a Peticiones:

Cuadro No. 10
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "RESPUESTAS A PETICIONES"
Segundo trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	47	78,33	46	1	0
Oficina Asesora Jurídica	6	10	5	0	1
Subdirección de Gestión Corporativa	2	3,33	2	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	3,33	2	0	0
Subdirección de Información	2	3,33	2	0	0
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	1	1,67	1	0	0
Total	60	99,99	58	1	1

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UA pA

Respecto de los requerimientos tipificados como: "Respuestas a Peticiones", se recibieron durante el periodo en mención 60 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Subdirección de Fortalecimiento con 47 casos los cuales representan el 78.33% del total, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 6 requerimientos que representan el 10% del total, la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subdirección de Información cada una con 2 requerimientos que representan en sumatoria el 9.99% del total y la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 1 requerimiento que representa el 1.67% del total.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 58 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 96.67% del total, 1 requerimiento fue finalizado fuera de tiempo representando el 1.67% del total y 1 requerimiento se encuentra en trámite.

2.5 Requerimientos de Entes de Control:

Cuadro No. 11
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL"
Segundo trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	20	86,96	17	1	2
Subdirección de Gestión Corporativa	1	4,35	1	0	0
Oficina Asesora de Planeación	1	4,35	1	0	0
Subdirección General	1	4,35	0	1	0
Total	23	100	19	2	2

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como “Requerimientos Entes de Control”, se recibieron durante el trimestre 23 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica con 20 requerimientos que representan el 86.96% del total; seguida por la Subdirección de Gestión Corporativa, la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección General cada una con 1 requerimiento que representan en sumatoria el 13.05% del total.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 19 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 82.61% del total, 2 requerimientos fueron finalizados fuera de tiempo representando el 8.70% del total y 2 requerimientos se encuentra en trámite que representan el 8.70% del total.

2.6 Invitaciones:

Cuadro No. 12
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "INVITACIONES"
Segundo trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	10	50	9	1	0
Subdirección de Gestión Corporativa	7	35	7	0	0
Oficina Asesora Jurídica	2	10,00	2	0	0
Oficina Asesora de Planeación	1	5	1	0	0
Total	20	100	19	1	0

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como “Invitaciones”, se recibieron durante el trimestre 20 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Subdirección de Fortalecimiento con 10 requerimientos que representan el 50%% del total; seguida por la Subdirección de Gestión Corporativa con 7 requerimientos que representan el 35% del total, la Oficina Asesora Jurídica con 2 requerimientos que representan el 10% del total

y la Oficina Asesora de Planeación con 1 requerimiento que representa el 5% del total.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 19 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 95% del total, 1 requerimiento fue finalizado fuera de tiempo representando el 5% del total.

Respecto de las peticiones tipificadas como invitaciones se observa que como asunto en algunas de ellas se evidencia: invitación a mesa publica PAE, saludo e invitación a entrevista, mesa virtual de seguimiento, entre otras.

2.7 Tutelas:

Cuadro No. 13 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "TUTELAS" Segundo trimestre de 2022					
Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	20	100,00	19	1	0
Total	20	100	19	1	0

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como "Tutelas", se recibieron durante el trimestre 20 requerimientos; de los cuales se observa que el área con todas las asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 19 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 95% del total y 1 requerimiento con número de radicado UAA2022ER000563 interpuesto por el ciudadano: JHONATAN TIBOCHA RESTREPO, con el asunto: "*Solicitud de diligenciamiento de instrumentos para reportar las acciones, planes, programas e inversiones desarrolladas en la Guajira (Sentencia T-302)*" fue finalizado por el funcionario asignado fuera de tiempo con 3 días de vencido según el reporte de aplicativo SACv2.0.

2.8 Procesos Judiciales:

Cuadro No. 14
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "PROCESOS JUDICIALES"
Segundo trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	17	100,00	17	0	0
Total	17	100	17	0	0

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Respecto de los requerimientos tipificados como "Procesos Judiciales", se recibieron durante el trimestre 17 requerimientos; de los cuales se observa que el área con todas las asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 17 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 100% del total.

2.9 Solicitudes del Congreso:

Cuadro No. 15
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "SOLICITUD DEL CONGRESO"
Segundo trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	3	100,00	2	1	0
Total	3	100	2	1	0

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Respecto de los requerimientos tipificados como "Solicitud del Congreso", se recibieron durante el trimestre 3 requerimientos; de los cuales se observa que el área con todas las asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 2 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 66.67% del total y 1 requerimiento con número de radicado UAA2022ER000935 interpuesto por la ciudadana: CLAUDIA MARÍA GAVIRIA VÁSQUEZ, con el asunto: "Traslado EXT22-00031164" fue finalizado por el funcionario asignado fuera de tiempo con 2 días de vencido según el reporte de aplicativo SACv2.0

2.10 Vacías:

Cuadro No. 16 RADICADOS CON TIPOLOGÍA "VACIAS" Segundo trimestre de 2022					
--	--	--	--	--	--

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Gestión Corporativa	1	100,00	1	0	0
Total	1	100	1	0	0

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Respecto de los requerimientos tipificados como "Vacías", se recibió durante el trimestre 1 requerimiento; el cual fue asignado a la Subdirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano, para el trámite correspondiente.

El requerimiento con número de radicado UAA2022ER000998, con usuario de creación: WS_MEN_TMS, llegó sin documentación anexa; por lo anterior, se finalizó por no tener información adjunta para dar respuesta

3. Recomendaciones

- Se sugiere 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 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 PQRS en cada una de las áreas de la Unidad.

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

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