

Informe Trimestral De PQRSD

Julio, Agosto y Septiembre 2021



Subdirección Técnica de Gestión Corporativa
Área de Atención al Ciudadano

Bogotá, Octubre 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 julio al 30 de septiembre 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 01 de julio y el 30 de septiembre 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.

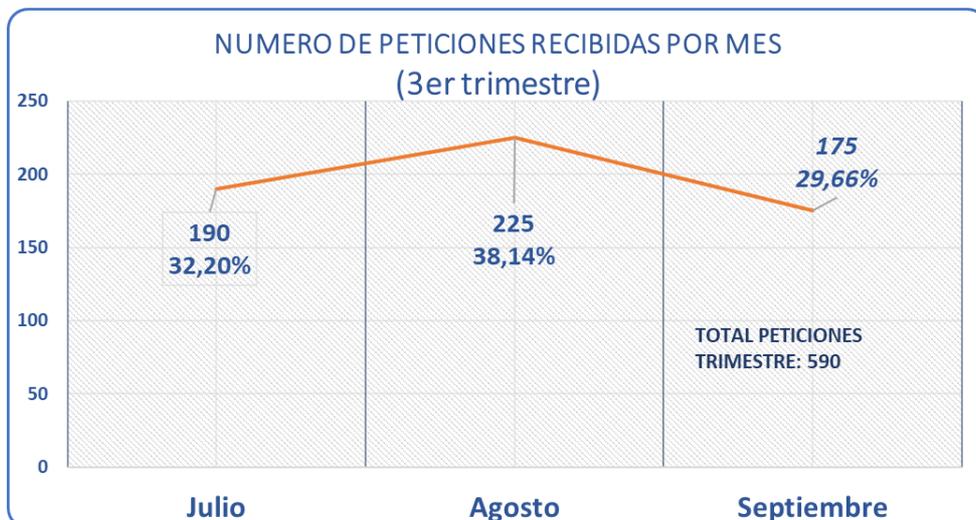
A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo a la gestión de PQRSD del trimestre comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2021 y se formularán recomendaciones de forma tal que se posibilite mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

1. Estadísticas de julio a septiembre 2021.

En el tercer 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 590 peticiones, de las cuales en el mes de julio se recibieron 190 con una participación del 32,20% en el total del periodo, en agosto se recibieron 225 con una participación de 38,14% y en septiembre 175 con una participación de 29,66%, 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”



1.1. Peticiones por trimestre recibidas por tipo de canal

Clasificando las peticiones por tipo de canal se evidencia que de un total de 590 peticiones, la Unidad recibió 495 peticiones a través del sistema de información del MEN – SGDEA, las cuales fueron remitidas paralelamente vía correo electrónico; 95 peticiones por el canal página web de la entidad tal como se muestra en el siguiente cuadro:

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

Tipo de canal	Julio	Agosto	Septiembre	total	% part
SGDEA - MEN	164	181	150	495	83,90
Página WEB	26	44	25	95	16,10
Total	190	225	175	590	100

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

Como se puede observar 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 83,90%, seguido de la página Web de la entidad con un porcentaje de 16,10%.

1.2. Peticiones asignadas a cada área

Dependiendo del eje temático de las peticiones, las PQRSD recibidas durante el trimestre de julio, agosto y septiembre de 2021, se asignaron a las dependencias

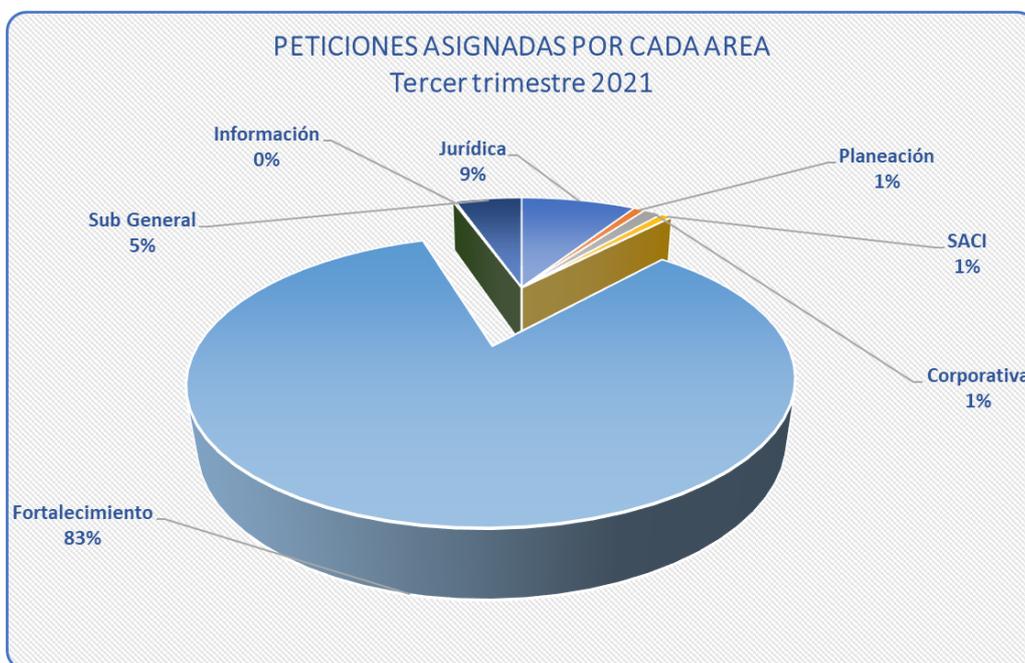
de la Unidad como se relaciona a continuación:

(cuadro No. 2)
PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA
Tercer trimestre de 2021

Dependencia	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	total
Oficina Asesora Jurídica	12	16	22	50
Oficina Asesora de Planeación	2	2	1	5
Subdirección de Gestión Corporativa	1	3	4	8
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	2	2	1	5
Subdirección de Fortalecimiento	166	188	138	492
Subdirección de Información	1	0	0	1
Subdirección General	6	14	9	29
Total	190	225	175	590

Fuente: SAC, Ministerio de Educación Nacional

En efecto en el trimestre analizado se observa que en el total de las áreas que gestionaron las peticiones asciende a la suma de 590 PQRSD, recibidas por los diferentes canales de atención. 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, que la Subdirección de Fortalecimiento fue la dependencia que más asignaciones tuvo con 492 solicitudes, los cuales representan el 83% del total recibido; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 50 solicitudes que representan el 9%, la Subdirección General recibió un total de 29 peticiones lo que representa un 5%, la Subdirección de Gestión Corporativa con 8 peticiones recibidas participa con un 1% y la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación y la Oficina de Información cada una entre 1 y 5 peticiones que representan menos del 3% 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.
- ✓ Derecho de Petición de consulta
- ✓ Requerimientos antes de control.

Una vez procesada la información de peticiones del tercer trimestre de 2021, se evidencia que la información del mes de julio, agosto y septiembre fue clasificada por la tipología antes descrita.

1.4. Gestión de respuestas del tercer trimestre de 2021

1.4.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 554 respuestas, de las cuales 187 corresponden a radicados del mes de agosto y representan un 33.75% en el total de respuestas generadas; 51 corresponden a radicados del mes de julio y representan un 9.20% y en septiembre un total de 200 respuestas lo que representa el 36.10%; las restantes 116 respuestas que se gestionaron en el mes de octubre representan el 20.93%.

Según la información analizada se puede concluir que las peticiones de los meses de julio, agosto y septiembre fueron respondidas en un 100% con oportunidad; es decir, en los tiempos legalmente establecidos para este fin. En efecto, para el mes de julio se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 7.39 días, mientras que para el mes de agosto fue de 15.83 días y para el mes de septiembre de 17.05 días; con promedio general para el trimestre de 15.92 días el cual se considera óptimo en contexto legal vigente.

(cuadro No. 3)
RESPUESTAS A PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA
tercer trimestre de 2021

Dependencia	Julio	Agosto	Sept	Oct	total	% PART
Subdirección de Fortalecimiento	33	159	158	107	457	82,49%
Oficina Asesora Jurídica	10	13	23	4	50	9,03%
Subdirección General	6	11	11	1	29	5,23%
Subdirección de Gestión Corporativa	1	1	4	2	8	1,44%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	0	2	1	2	5	0,90%
Oficina Asesora de Planeación	0	1	3	0	4	0,72%
Subdirección de Información	1	0	0	0	1	0,18%
Total	51	187	200	116	554	100%

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

A 30 de septiembre se dio respuesta al 100% de los requerimientos pendientes de los meses de julio y agosto quedando en gestión 35 solicitudes radicadas en el trimestre; lo cual se discrimina en el siguiente numeral.

1.4.3 Radicados del tercer trimestre 2021 pendientes de responder

Al cierre del trimestre de los 590 requerimientos radicados; 35 se encuentran en gestión como a continuación se relaciona:

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

Dependencia	total	% PART
Subdirección de Fortalecimiento	34	97,14%
Oficina Asesora de Planeación	1	2,86%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,00%
Subdirección de Gestión Corporativa	0	0,00%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	0	0,00%
Subdirección General	0	0,00%
Total	35	100%

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

Teniendo en cuenta los ejes temáticos de las peticiones radicadas se puede observar que 34 requerimientos que representan el 97.14% del total de los requerimientos pendientes de respuesta, se encuentran en gestión en la Subdirección Técnica de Fortalecimiento.

Se observa que de acuerdo con el informe recibido de la plataforma SGDEA el radicado número 2021-ER-321191, se encuentra sin fecha de finalización, pero tiene el radicado de respuesta número 2021-EE-356422, gestionado por la Subdirección de Fortalecimiento.

2. Recomendaciones

- Continuar con los controles de gestión de PQRSD internos a través de los formatos diseñados, aprobados por la Oficina Asesora de Planeación, socializados con los funcionarios encargados del tema mientras se finaliza el proceso de implementación del SAC 2.0.



- Solicitar al MEN que en la parametrización del sistema de información SAC 2.0, se pueda clasificar claramente el tipo de requerimiento de acuerdo con su naturaleza (derecho de petición, queja, reclamo, consulta), lo que permitiría un análisis más detallado de este proceso. Actualmente la base de datos solo clasifica las peticiones como derechos de petición, derechos de petición de información y requerimientos de entes de control.
- Adelantar la capacitación de los directivos en la operatividad del SAC 2.0, la cual permitirá abordar aspectos relacionados con el rol de revisión y niveles de aprobación y firma de las comunicaciones a gestionar.
- Con ocasión de la puesta en producción del SAC 2.0, se posibilitara la inclusión en el informe de PQRSD periódico las alertas tempranas, análisis prospectivo y retrospectivo de estas estadísticas, aspectos que a la fecha son limitados por no contar con los permisos para el acceso a las bases de datos, lo que genera una total dependencia de la información suministrada por el MEN.

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.