



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL



# Informe Trimestral De PQRSD

## Julio, agosto y septiembre 2022



Subdirección Técnica de Gestión Corporativa  
Atención al Ciudadano

Bogotá, octubre 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 julio al 30 de septiembre 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 la UApA en el marco de la ejecución del 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, el correo electrónico [uapapae@alimentosparaaprender.gov.co](mailto:uapapae@alimentosparaaprender.gov.co) 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 2011<sup>1</sup> y el Decreto 491 de 2020<sup>2</sup>, 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 el trimestre comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre 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 PQRSD a partir de los requerimientos provenientes de los diferentes grupos de interés, entes de control y ciudadanos en general.

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

### 1. Estadísticas de julio a septiembre 2022.

En el tercer 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 514 peticiones, de las cuales en el mes de julio se recibieron 123 con una participación del 23.93% en el total del periodo, en agosto se recibieron 192 con una participación de 37.35% y en septiembre 199 con una participación de 38.72%, como se observa en la siguiente gráfica.

---

<sup>1</sup> “por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

<sup>2</sup> “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”



## 2. Correo electrónico UAPAPAE:

Respecto de la información contenida en el correo [uapapae@alimentosparaaprender.gov.co](mailto:uapapae@alimentosparaaprender.gov.co), gestionados por la Subdirección de Fortalecimiento, se observa que se recibieron 363 correos electrónicos durante el trimestre de julio a septiembre y se enviaron 354 correos como respuesta a las solicitudes de las entidades territoriales; así:

### 2.1 Correos recibidos:

CORREOS RECIBIDOS UAPAPAE TERCER TRIMESTRE 2022				
Tipo de canal	Julio	Agosto	Septiembre	total
Solicitud apertura plataforma para reporte chip	207	97	59	363
<b>% Participación</b>	<b>57.02%</b>	<b>26.72%</b>	<b>16.25%</b>	<b>100%</b>

Fuente: correo electrónico uapapae

Se observa que se recibieron a través del correo UAPAPAE, durante el mes de julio 207 correos que representan el 57.02% del total recibido durante el trimestre, durante el mes de agosto 97 correos que representan el 26.72% del total recibido durante el trimestre y durante el mes de septiembre 59 correos que representan el 16.25% del total recibido durante el periodo en mención.

Respecto del contenido de los correos recibidos se evidencia que en su gran mayoría corresponden a soporte técnico para el reporte de información referente al PAE por las entidades territoriales a través de la plataforma CHIP.

No obstante, lo anterior también se puede evidenciar en la base de datos que ingresaron otro tipo de solicitudes como por ejemplo:

- a) **URGENTE: ORIENTACIÓN PARA SOLICITUD DE VIGENCIAS FUTURAS**, recibido con fecha 26/08/2022.

- b) FW: CONSULTA MUNICIPIO DE SABANETA GIRO DE RECURSOS, recibido con fecha 05/07/2022.
- c) INVITACIÓN A PARTICIPAR EN LA MESA DE DIÁLOGO SOBRE PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR PAE, recibido con fecha 08/09/2022.

Con esta muestra analizada, se puede observar que se les dio el siguiente tratamiento por parte de los funcionarios encargados del correo:

- Al correo del ítem a) se dio respuesta con fecha: 26/08/2022, con el asunto: “RV: URGENTE: ORIENTACION PARA SOLICITUD DE VIGENCIAS FUTURAS” remitiendo la solicitud al enlace encargado
- Al correo del ítem b) se dio respuesta con fecha 08/09/2022, con el asunto: “RV: Consulta Municipio de Sabaneta giro de recursos” remitiendo la solicitud al enlace encargado
- Al correo del ítem c) se dio respuesta con fecha 08/09/2022, con el asunto: “Invitación a participar en la Mesa de Diálogo sobre Programa de Alimentación Escolar PAE.” remitiendo la solicitud al enlace encargado

## 2.2 Correos enviados:

CORREOS ENVIADOS UAPAPAE TERCER TRIMESTRE 2022				
Tipo de canal	Julio	Agosto	Septiembre	total
Solicitud apertura plataforma para reporte chip	209	90	55	354
<b>% Participación</b>	<b>59.04%</b>	<b>25.42%</b>	<b>15.54%</b>	<b>100%</b>

Fuente: correo electrónico uapapae

Se respondieron a través del correo UAPAPAE, durante el mes de julio 209 correos que representan el 59.04% del total enviado durante el trimestre, durante el mes de agosto se enviaron 90 correos que representan el 25.42% del total enviado durante el trimestre y durante el mes de septiembre se enviaron 55 correos que representan el 15.54% del total enviado durante el periodo en mención.

Dado que la plataforma de correo electrónico no permite generar informes cruzados entre correos recibidos y correos con respuesta, no es posible generar indicadores de oportunidad o de correos pendientes por respuesta.

Respecto del contenido de los correos enviados se evidencia que en su gran mayoría corresponden a soporte técnico para el reporte de información referente al PAE por las entidades territoriales a través de la plataforma CHIP. Sin embargo, se reitera la observación del anterior numeral.

### 3. Peticiones recibidas por tipo de canal

Clasificando las peticiones por tipo de canal se evidencia que de un total de 514 peticiones, la Unidad recibió 313 peticiones a través de correo electrónico que representan el 60.89% del total; 127 peticiones por el canal presencial, las cuales corresponden a peticiones trasladadas por el Ministerio de Educación Nacional pero que no corresponden a solicitudes interpuestas por ciudadanos directamente en las instalaciones de la unidad y representan el 24.71% del total y 70 peticiones a través de la página web que representan el 13.62% del total, los canales de telefónico y correo certificado suman en total 4 peticiones que representan el 0.78% en sumatoria del total, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1 INFORME PQRSD RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2022 Por tipos de Canal					
Tipo de canal	Julio	Agosto	Septiembre	total	% part
Correo electrónico	67	118	128	313	60.89%
Personal	37	46	44	127	24.71%
Página web	18	27	25	70	13.62%
Teléfono	1	0	1	2	0.39%
Correo certificado	0	1	1	2	0.39%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>192</b>	<b>199</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

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 los traslados realizados por el Ministerio de Educación.

#### 3.1. Peticiones asignadas a cada área

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

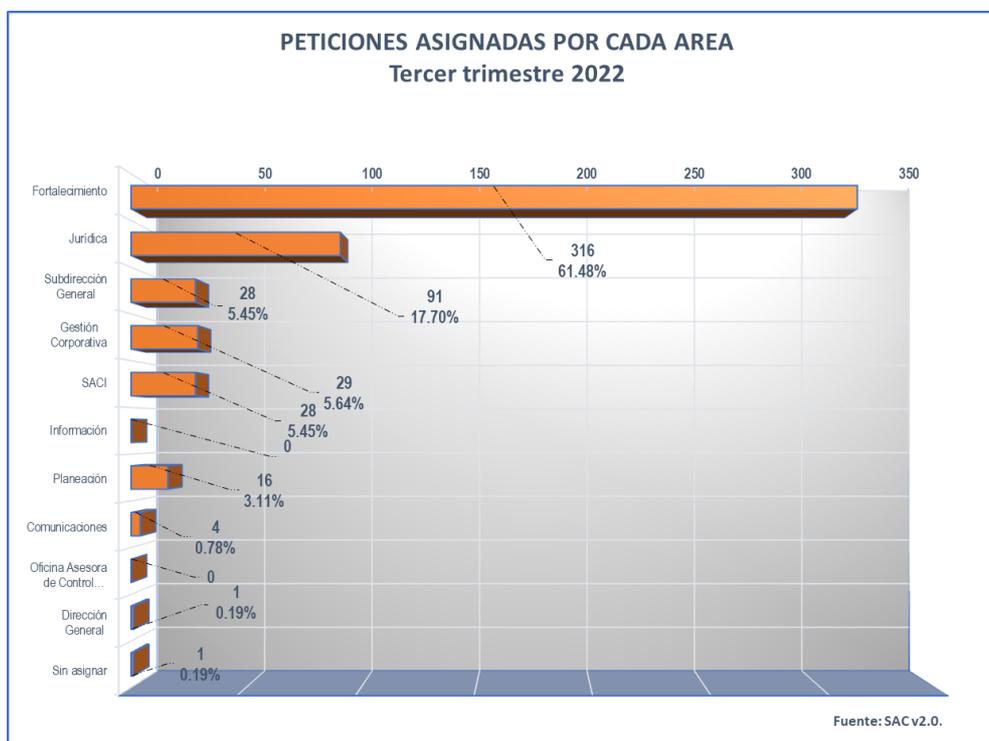


Cuadro No. 2  
GESTIÓN DE PETICIONES ASIGNADAS POR CADA ÁREA  
Tercer trimestre de 2022

Dependencia	Julio	Respuestas julio a 30 septiembre	Agosto	Respuestas agosto a 30 septiembre	Septiembre	Respuestas septiembre a 30 septiembre	total asignados	total respuestas	En gestión a 30 septiembre
Subdirección de Fortalecimiento	72	72	128	128	116	116	316	316	0
Oficina Asesora Jurídica	22	22	30	29	39	39	91	90	1
Subdirección de Gestión Corporativa	13	13	12	12	4	4	29	29	0
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	8	8	6	6	14	13	28	27	1
Subdirección de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	6	6	7	7	3	3	16	16	0
Subdirección General	2	2	5	5	21	21	28	28	0
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	3	3	1	1	4	4	0
Dirección General	0	0	0	0	1	1	1	1	0
Sin asignar	0	0	1	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>192</b>	<b>190</b>	<b>199</b>	<b>198</b>	<b>514</b>	<b>511</b>	<b>3</b>

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 316 solicitudes, las cuales representan el 61.48% del total recibido, cabe señalar que 65 peticiones fueron trasladadas a entidades territoriales; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 91 solicitudes que representan el 17.70%, la Subdirección de Gestión Corporativa con 29 solicitudes, los cuales representan el 5.64%, la

Subdirección General recibió un total de 28 peticiones lo que representa un 5.45%, la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 28 peticiones recibidas participa con un 5.45%, la Oficina Asesora de Planeación con 16 solicitudes que representan el 3.11%, la Oficina Asesora de Comunicaciones con 4 asignaciones que representan el 0.78% y la Dirección General con 1 asignación que representa el 0.19% del total.

Se presentó 1 petición con número de radicado UAA2022ER001256 de fecha 22 de agosto de 2022 elevada por la señora ADRIANA MILENA AYALA MUÑOZ, que se encuentra en estado pendiente por asignar dado que fue trasladada directamente por el Ministerio de Educación Nacional – MEN, y no quedo asignada a dependencia y/o funcionario de la Unidad; sin embargo se evidenció que con relación a esta solicitud se realizó el siguiente trámite: se envió comunicación UAA2022EE002424 dirigida al señor: JORGE OCTAVIO GUZMAN GUTIERREZ, correo electrónico: [despacho.educacion@cauca.gov.co](mailto:despacho.educacion@cauca.gov.co), mediante la cual solicita se le dé respuesta a la petición de la señora: ADRIANA MILENA AYALA MUÑOZ, y allegue copia de la misma a la Unidad.

Se le envió correo electrónico de fecha 26 de octubre de 2022, mediante el cual se informa del traslado por competencia a la Secretaría de Educación del Departamento del Cauca y se adjunto el PDF de la misma.

Por lo anterior se procedió a asignar para su respectiva finalización el mencionado radicado a MAURICIO JUNCO GARCIA, funcionario de Atención al Ciudadano de la Unidad, proceso que quedó efectivo el día 12 de octubre de 2022.

### 3.2. Gestión de respuestas del tercer trimestre de 2022.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022 se respondieron 511 peticiones de las cuales se observa que de acuerdo con el sistema se finalizaron a tiempo 506 radicados y por fuera de tiempo se finalizaron 5 requerimientos; sin embargo, al hacer una revisión de los requerimientos finalizados por fuera de tiempo se encontró que 1 de los 5 requerimientos fue asignado 1 mes y 5 días después de haberse recibido, como a continuación se detalla.

- Radicado número: UAA2022ER001033  
Entidad: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR - ALIMENTOS PARA APRENDER-MEN  
Asunto: RESPUESTA RAD UAA2022ER001007- Solicitud de Recursos Financiamiento Programa de Alimentación Escolar, Vigencia 2022, Municipio de Girón.  
Canal: Correo electrónico.  
Fecha de creación: 07/07/2022 15:10:43.  
Fecha de asignación: 07/07/2022 15:10:40.  
Fecha de vencimiento: 22/07/2022.

Radicado de finalización: UAA2022EE001966 del 07/07/2022

Comentario de finalización: SE FINALIZA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO Y HABIA QUEDADO MAL ASIGNADA A LA DEPENDENCIA DE BIENES Y SERVICIOS (NO EXISTE EN LA UNIDAD)

Asignado a: Martha Jeny Molina Espinosa.

De acuerdo con lo anterior efectivamente se respondieron de forma oportuna 506 de las 514 peticiones lo cual corresponde a un 98.44% de oportunidad.

### 3.2.1 Respuestas gestionadas.

En el trimestre se gestionaron un total de 511 respuestas, de las cuales 123 corresponden a radicados del mes de julio y representan un 24.07% del total de respuestas generadas; 190 corresponden a radicados del mes de agosto y representan un 37.18% y para septiembre un total de 198 respuestas lo que representa el 38.75% del total de respuestas gestionadas (ver cuadro No 2).

Según la información analizada para el mes de julio se evidencia un tiempo promedio de respuesta fue de 7 días, para el mes de agosto fue de 7 días y para el mes de septiembre de 7 días; con promedio general para el trimestre de 7 días el cual se encuentra dentro del marco legal vigente.

De lo anterior se observa que quedaron pendientes de gestión 3 solicitudes radicadas así: durante el mes de agosto (2 solicitud), septiembre (1 solicitud); lo cual se discrimina en el siguiente numeral.

### 3.2.2 Radicados del tercer trimestre 2022, pendientes de responder

Al cierre del trimestre de los 514 requerimientos radicados; 3 se encuentran en gestión como a continuación se relaciona:

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

Dependencia	Julio	Agosto	Sept	total	% part
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1	33,33%
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	0	0	1	1	33,33%
Sin asignar	0	1	0	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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

- El requerimiento pendiente del mes de agosto con número de radicación UAA2022ER001256, fue registrado por la ciudadana ADRIANA MILENA AYALA MUÑOZ y presenta en el contenido lo siguiente:

“(…)

*Me permito dirigirme usted con el fin de regalarme algún contacto con la empresa que va a realizar interventoría a PAE vigencia 2022, debido que soy ingeniera de alimentos y tengo experiencia en interventoría trabajo con la interventoría del ICBF en los municipios de Cauca y Choco y quisiera trabajar con ellos (...)*

El director de la Unidad (E), emitió la comunicación UAA2022EE002424 de fecha 18 de agosto de 2022 dirigida al señor: JORGE OCTAVIO GUZMAN GUTIERREZ, despacho de la Secretaría de Educación del Departamento del Cauca, mediante la cual solicita respuesta del mencionado ente a la petición de la señora ADRIANA MILENA AYALA MUÑOZ; posteriormente se reasignó para su finalización como informativo a MAURICIO JUNCO GARCIA, funcionario de la Subdirección de Gestión Corporativa el día 12 de julio de 2022.

Los restantes 2 requerimientos se encuentran en trámite de respuesta en cada una de las áreas. (A la fecha como quedaron)

### 3.3.3 Radicados finalizados fuera de tiempo

Cuadro No. 4  
**RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	No. Radicado	Tipo Documental
Dirección General	1	UAA2022ER001400	PETICIÓN
Oficina Asesora Jurídica	2	UAA2022ER001357 UAA2022ER001527	PETICIÓN PETICIÓN
Subdirección de Fortalecimiento	1	UAA2022ER001192	PETICIÓN
Subdirección de Gestión Corporativa	1	UAA2022ER001033	COMUNICACIONES ENTES NACIONALES (ORGANISMOS ESTATALES)

Fuente: SACv 2.0, Página Web UApA

Respecto del requerimiento con radicado número UAA2022ER001033, una vez generada la base de datos para el procesamiento del informe, se observa que la diferencia entre la fecha de creación (07 de julio de 2022) y la fecha de asignación para finalización en el sistema SACv2.0 (12 de agosto de 2022) es de 1 mes y 5 días.

La Subdirección General envió la comunicación número UAA2022EE001966 de fecha 07 de julio de 2022, dirigida a la señora CLAUDIA JULIANA RONDON PRADA, Secretaría de Educación Municipal de Girón – Santander.

Comentario de finalización en el SACv2.0:

*“SE FINALIZA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO Y HABIA QUEDADO MAL ASIGNADA A LA DEPENDENCIA DE BIENES Y SERVICIOS (NO EXISTE EN LA UNIDAD)”*

Respecto de los restantes 4 requerimientos, finalizados fuera de tiempo se observa que fueron radicados oportunamente a las áreas responsables.

- Radicado número: UAA2022ER001192  
Entidad: SECRETARIA DE EDUCACION DEL CAUCA  
Asunto: SAC - SE CAUCA.  
Canal: Personal.  
Fecha de creación: 9/08/2022.  
Fecha de asignación: 10/08/2022.  
Fecha de vencimiento: 17/08/2022.  
Radicado de finalización: SIN  
Comentario de finalización: no requiere respuesta es un acudo de recibido (SIC).  
Asignado a: LUCY BONILLA SANABRIA.
- Radicado número: UAA2022ER001357  
Entidad: PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION  
Asunto: Situación del Programa de Alimentación Escolar -PAE - en la ETC Guainía - 2022.  
Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
Fecha de creación: 5/09/2022  
Fecha de asignación: 5/09/2022  
Fecha de vencimiento: 12/09/2022  
Radicado de finalización: 13/09/2022  
Comentario de finalización: Contestación: Solicitud de Información Situación Actual PAE ETC Guainía  
Asignado a: DANIEL ALBERTO SANCHEZ VALIENTE
- Radicado número: UAA2022ER001400  
Entidad: HERNAN MILLAN  
Asunto: Comunicación de respuesta (2022-EE-221891)  
Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
Fecha de creación: 14/09/2022  
Fecha de asignación: 14/09/2022  
Fecha de vencimiento: 28/09/2022  
Radicado de finalización: 30/09/2022  
Comentario de finalización: Solicitud de audiencia para tratar temas del PAE  
Asignado a: JUAN DAVID VELEZ BOLIVAR (E)
- Radicado número: UAA2022ER001527  
Entidad: LIBARDO ÁLVAREZ GARCÍA  
Asunto: Procuraduría General de la Nación: Radicado de salida S-2022-091860  
Canal: CORREO ELECTRÓNICO  
Fecha de creación: 30/09/2022  
Fecha de asignación: 30/09/2022  
Fecha de vencimiento: 7/10/2022  
Radicado de finalización: 10/10/2022  
Comentario de finalización: Contestación: Deficiencia Presupuestal

Ejecución Programa de Alimentación Escolar Norte de Santander 2022.  
Asignado a: DANIEL ALBERTO SANCHEZ VALIENTE

#### 4. 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 consulta.
- ✓ Derecho de petición de información.
- ✓ Derecho de petición de interés general.
- ✓ Invitaciones.
- ✓ Procesos judiciales.
- ✓ Requerimientos antes de control.
- ✓ Respuestas a peticiones.
- ✓ Solicitud del congreso.
- ✓ Sugerencias.
- ✓ Tutelas.

Una vez procesada la información de peticiones del tercer trimestre de 2022, se evidencia que la información del mes de julio, agosto y septiembre fue clasificada por la tipología antes descrita.

Cuadro No. 5  
**TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS**  
Tercer trimestre de 2022

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	total	% part
Derecho de petición de información	80	128	134	342	66,54
Respuestas a peticiones	20	19	21	60	11,67
Sugerencias	10	21	9	40	7,78
Requerimientos antes de control	5	8	12	25	4,86
Invitaciones	3	3	12	18	3,50
Solicitud del congreso	1	5	2	8	1,56
Derecho de petición de interés general	1	6	0	7	1,36
Procesos judiciales	3	1	3	7	1,36
Tutelas	0	0	4	4	0,78
Derecho de petición de consulta	0	1	2	3	0,58
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>192</b>	<b>199</b>	<b>514</b>	<b>100</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UAρA

Se observa que la tipología más representativa son los Derechos de petición de información con 342 requerimientos y un porcentaje de participación del 66.54% del total de requerimientos recibidos durante el tercer trimestre de 2022, seguida por las respuestas a peticiones con 60 requerimientos recibidos que representan el 11.67% del total, las sugerencias con 40 requerimientos que representan el 7.78% del total, los requerimientos de antes de control con 25 solicitudes que representan el 4.86% del total, las invitaciones con 18 requerimientos que

representan el 3.50% del total, las solicitudes del congreso con 8 requerimientos que representan el 1.56%, los derechos de petición de interés general con 7 requerimientos que representan el 1.36%, los procesos judiciales con 7 requerimientos que representan el 1.36%, las tutelas con 4 requerimientos que representan el 0.78% y el derecho de petición de consulta con 3 requerimientos que representan el 0.58% del total.

#### 4.1 Derecho de petición de información:

Cuadro No. 6  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En trámite
Subdirección de Fortalecimiento	238	69.59	238	0	0
Dirección General	1	0.29	0	1	0
Subdirección General	23	6.73	23	0	0
Oficina Asesora Jurídica	26	7.60	26	0	0
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	15	4.39	15	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	21	6.14	20	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0.88	3	0	0
Oficina Asesora de Planeación	15	4.39	15	0	0
Subdirección de Información	0	0%	0	0	0
Oficina Asesora de Control Interno	0	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>0%</b>	<b>340</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 342 radicados como derechos de petición de información, se observa que 238 requerimientos fueron radicados a la Subdirección de Fortalecimiento representando el 69.59% del total, 26 requerimientos fueron asignados a la Oficina Asesora Jurídica representando el 7.60% del total, 23 requerimientos fueron asignados a la Subdirección General representando el 6.73% del total, 15 requerimientos

se observan 2 que fueron finalizados por fuera de tiempo, así:

El requerimiento con el radicado número UAA2022ER001400, interpuesto por el ciudadano HERNAN MILLAN, con asunto: “*comunicación de respuesta (2022-EE-221891)*”, recibido por el canal correo electrónico, figura con fecha de creación y de asignación a la Dirección General de la Unidad el día 14 de septiembre de 2022, el cual tenía fecha de vencimiento 28 de septiembre y fue finalizado el 30 de septiembre de 2022, mediante el radicado de salida UAA2022EE002928, con asunto: “*solicitud de audiencia para tratar temas del PAE*”.

El requerimiento con el radicado número UAA2022ER001033, interpuesto por el ciudadano: UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR - ALIMENTOS PARA APRENDER-MEN (mal creado), con asunto:

“RESPUESTA RAD UAA2022ER001007- Solicitud de Recursos Financiamiento Programa de Alimentación Escolar, Vigencia 2022, Municipio de Girón”, recibido por el canal correo electrónico, figura con fecha de creación el día 07 de julio de 2022 y de asignación a la Subdirección de Gestión Corporativa el día 12 de agosto de 2022, el cual tenía fecha de vencimiento 22 de julio y fue finalizado el 12 de agosto de 2022, con el comentario en SACv2.0: “se finaliza por ser de carácter informativo y había quedado mal asignada a la dependencia de bienes y servicios (no existe en la unidad)”.

Como se puede observar, dadas las políticas iniciales de radicación de la Unidad, los requerimientos se radicaron con un tiempo máximo de respuesta de 10 días, siendo que a este tipo de solicitudes les corresponde 15 días hábiles. Esta situación se corregirá a partir del cuarto trimestre de 2022.

#### 4.2 Respuestas a peticiones:

Cuadro No. 7  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "RESPUESTAS A PETICIONES"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	42	70%	41	1	0
Dirección General	0	0%	0	0	0
Subdirección General	4	6.67%	4	0	0
Oficina Asesora Jurídica	4	6.67%	4	0	0
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	8	13.33%	8	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	0	0%	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1.67%	1	0	0
Oficina Asesora de Planeación	1	1.67%	1	0	0
Subdirección de Información	0	0%	0	0	0
Oficina Asesora de Control Interno	0	0%	0	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UA-pA

Respecto de los 60 radicados efectuados durante el tercer trimestre de 2022, tipificados como “respuestas a peticiones”, se observa que 42 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Fortalecimiento que representan el 70% del total, 8 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación que representan el 13.33% del total, la Subdirección General y la Oficina Asesora Jurídica participan cada una con 4 requerimientos asignados que en sumatoria representan el 13.33% del total y las Oficinas Asesoras de Comunicaciones y Planeación participan cada una con 1 requerimiento que en sumatoria representa el 3.34% del total.

De los 60 requerimientos tipificados como “respuestas a peticiones” se observa que 59 se encuentran en estado finalizado a tiempo y 1 requerimiento en estado finalizado fuera de tiempo.

#### 4.3 Sugerencias:



Cuadro No. 8  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "SUGERENCIAS"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	23	57.50%	23	0	0
Subdirección General	1	2.50%	1	0	0
Oficina Asesora Jurídica	10	25%	10	0	0
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	3	7.50%	3	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa	3	7.50%	3	0	0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los 40 radicados efectuados durante el tercer trimestre de 2022, tipificados como "sugerencias", se observa que 23 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Fortalecimiento que representan el 57.50% del total, 10 requerimientos fueron asignados a la Oficina Asesora Jurídica que representan el 25% del total, 3 requerimientos fueron asignados a la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación y a la Subdirección de Gestión Corporativa (cada una), que representan en sumatoria el 15% del total y 1 requerimiento fue asignado a la Subdirección General que representa el 2.50% del total.

De los 40 requerimientos tipificados como "sugerencias" se observa que todos se encuentran en estado finalizado a tiempo.

Se evaluó una muestra de 5 radicados encontrando que no corresponden a sugerencias, tal como a continuación se relaciona:

- ASIGNACIÓN DE RECURSOS
- Requerimiento institucional ley 24 de 1992- Solicitud información implementación Programa Alimentación Escolar PAE institución Educativa San Isidro,
- Informe seguimiento al Programa de Alimentación Escolar - PAE- 2021.
- SAC - SE NEIVA
- ACCIÓN DE TUTELA

#### 4.4 Requerimientos entes de control:

Cuadro No. 9  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	1	4%	1	0	0
Oficina Asesora Jurídica	23	92%	21	2	0
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	1	4%	1	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como: “requerimientos antes de control”, se recibieron durante el periodo en mención 25 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica con 23 casos los cuales representan el 92% del total, seguida por la Subdirección de Fortalecimiento y la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación con 1 requerimiento cada una que en sumatoria representan el 8% del total.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 23 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 92% del total y 2 requerimientos fueron finalizados fuera de tiempo representando el 8% del total.

Radicados finalizados fuera de tiempo:

- Radicado número: UAA2022ER001357  
Entidad: PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN  
Asunto: Situación del Programa de Alimentación Escolar -PAE - en la ETC Guainía - 2022.  
Canal: Correo electrónico.  
Fecha de creación: 5/09/2022.  
Fecha de asignación: 5/09/2022.  
Fecha de vencimiento: 12/09/2022.  
Fecha de finalización: 13/09/2022.  
Radicado de finalización: UAA2022EE002589  
Asignado a: DANIEL SANCHEZ VALIENTE.
- Radicado número: UAA2022ER001527  
Entidad: LIBARDO ÁLVAREZ GARCÍA  
Asunto: PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN: Radicado de salida S-2022-091860.  
Canal: Correo electrónico.  
Fecha de creación: 30/09/2022.  
Fecha de asignación: 30/09/2022.  
Fecha de vencimiento: 7/10/2022.  
Fecha de finalización: 10/10/2022.  
Radicado de finalización: UAA2022EE003010  
Asignado a: DANIEL SANCHEZ VALIENTE.

#### 4.5 Invitaciones:



Cuadro No. 10  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "INVITACIONES"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Fortalecimiento	12	66.67%	12	0	0
Oficina Asesora Jurídica	6	33.33%	6	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Respecto de los requerimientos tipificados como "Invitaciones", se recibieron durante el trimestre 18 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Subdirección de Fortalecimiento con 12 requerimientos que representan el 66.67% del total; seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 6 requerimientos que representan el 33.33% del total.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que los 18 requerimientos fueron finalizados a tiempo.

Se evaluó una muestra de 5 radicados encontrando que si corresponden a invitaciones, tal como a continuación se relaciona:

- INVITACIÓN SEGUNDA MESA PÚBLICA PAE
- INVITACIÓN Y ORDEN DEL DIA A SESION VIRTUAL DEL CRPAE A REALIZARSE EL 25 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 2:00 P.M.
- INVITACION SEGUIMIENTO PAE Y CR PAE
- Invitación y Solicitud Apoyo Capacitación
- REMISIÓN INVITACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA MIXTA.

#### 4.6 Solicitud del Congreso:

Cuadro No. 11  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "SOLICITUD DEL CONGRESO"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	8	100%	8	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApa

Respecto de los requerimientos tipificados como "solicitud del congreso", se recibieron durante el trimestre 8 requerimientos; de los cuales se observa que el área con el total de asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica con 8 requerimientos que representan el 100%.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que los 8 requerimientos fueron finalizados a tiempo.

#### 4.7 Derecho de petición de interés general:

Cuadro No. 12  
RADICADOS CON TIPOLOGÍA "DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL"  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Subdirección de Gestión Corporativa	5	71.43%	5	0	0
Oficina Asesora Jurídica	1	14.29%	1	0	0
Vacías	1	14.29%	0	1	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UA pA

Respecto de los requerimientos tipificados como “derecho de petición de interés general”, se recibieron durante el trimestre 7 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Subdirección de Gestión Corporativa con 5 requerimientos que representan el 71.43%, seguida por la Oficina Asesora Jurídica y el ítem vacías con 1 requerimiento cada una que representan en sumatoria el 28.58% del total.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa que 6 requerimientos fueron finalizados a tiempo que representan el 85.71% del total y 1 requerimiento que no se encontraba con dependencia asignada, a continuación se detalla la gestión:

- Radicado número: UAA2022ER001256  
 Entidad: no figura  
 Asunto: UNIDAD DE ALIMENTOS PARA APRENDER.  
 Canal: Correo electrónico.  
 Fecha de creación: 22/08/2022.  
 Fecha de asignación: 22/08/2022.  
 Fecha de vencimiento: 12/09/2022.  
 Fecha de finalización: 12/10/2022.  
 Comentario de finalización: “Se finaliza el día 12 de octubre de 2022 dado que el director de la unidad (e), emitió la comunicación UAA2022EE002424 de fecha 18 de agosto de 2022 dirigida al señor: JORGE OCTAVIO GUZMÁN GUTIERREZ, despacho de la Secretaría de Educación del Departamento del Cauca mediante la cual solicita respuesta del mencionado ente la petición de la señora ADRIANA MILENA AYALA MUÑOZ.”  
 Asignado a: MAURICIO JUNCO GARCÍA.

#### 4.8 Procesos Judiciales:

Cuadro No. 13  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "PROCESOS JUDICIALES"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	7	100%	7	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como “Procesos Judiciales”, se recibieron durante el trimestre 7 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 el total de los requerimientos fueron finalizados a tiempo.

#### 4.9 Tutelas:

Cuadro No. 14  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "TUTELAS"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	4	100%	4	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como “tutelas”, se recibieron durante el trimestre 4 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 el total de los requerimientos fueron finalizados a tiempo.

#### 4.10 Derecho de petición de consulta:

Cuadro No. 15  
**RADICADOS CON TIPOLOGÍA "DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA"**  
Tercer trimestre de 2022

Área	Cantidad	% de Part	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	En tramite
Oficina Asesora Jurídica	2	14.29%	1	0	1
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	1	14.29%	0	0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Respecto de los requerimientos tipificados como “derecho de petición de consulta”, se recibieron durante el trimestre 3 requerimientos; de los cuales se observa que el área con mayor número de asignaciones fue la Oficina Asesora Jurídica con 2 requerimientos que representan el 66.67 del total seguida por la Subdirección de análisis, Calidad e innovación con 1 requerimiento que representa el 33.33%.

Respecto de la oportunidad en la respuesta se observa 1 requerimiento finalizado a tiempo en la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación; los 2 restantes requerimientos se detallan a continuación:

- Radicado número: UAA2022ER001189  
Entidad: 25012  
Asunto: sac - unidad de alimentos para aprender.  
Canal: Correo electrónico.  
Fecha de creación: 09/08/2022.  
Fecha de asignación: 09/08/2022.  
Fecha de vencimiento: 21/09/2022.  
Radicado de finalización: UAA2022EE001148 del 09/08/2022  
Comentario de finalización: SIN COMENTARIO  
Asignado a: SIN FUNCIONARIO.
- Radicado número: UAA2022ER001413  
Entidad: YENNY MELO CORTÉS  
Asunto: Anexos radicado CAU2022ER029764.  
Canal: Personal.  
Fecha de creación: 14/09/2022.  
Fecha de asignación: 15/09/2022, 19/09/2022, 20/09/2022, 23/09/2022  
Fecha de vencimiento: 27/10/2022.  
Radicado de finalización: UAA2022EE003021 del 13/09/2022  
Comentario de finalización: SIN  
Asignado a: LUISA JAMAICA MORA.

## 5. Recomendaciones

- 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 PQRSD en cada una de las áreas de la Unidad.
- Crear una mesa de ayuda para los temas de reporte de información CHIP y deshabilitar el Correo electrónico [uapapae@alimentosparaaprender.gov.co](mailto:uapapae@alimentosparaaprender.gov.co), lo anterior con el fin de no generar un canal adicional y que se puedan controlar la mayoría de solicitudes que ingresan a la unidad.
- Verificar el tiempo asignado a cada tipo de solicitud y que corresponda con la naturaleza de la misma.
- Terminar la parametrización de los nuevos ejes temáticos que corresponden con las funciones y objetivos de la UApa.

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

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