

**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS - PQRS**

**ABRIL, MAYO Y JUNIO 2024**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**BOGOTÁ, JULIO DE 2024**

## Tabla de Contenido

1. Introducción .....	3
2. Términos y condiciones .....	3
3. Objetivos del informe .....	4
4. Informe trimestral PQRSD.....	4
5. PQRSD recibidas en el segundo trimestre.....	4
a. Peticiones recibidas por canal digital. ....	5
6. Asignación de PQRSD. ....	6
a. PQRSD por responder. ....	6
b. Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.....	7
7. Tipología de las PQRSD en SAC. ....	8
8. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano.....	11
9. Calidad en la respuesta.....	12
11. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE. ....	16
7.1 Creación de Usuarios (48 solicitudes). ....	17
7.2 Asistencia Técnica (26 solicitudes). ....	18
7.3 Paso a producción (6 Solicitudes).....	18
7.4 Novedad (53 solicitudes).....	19
7.5 Información (86 solicitudes). ....	20
Recomendaciones.....	21

## 1. Introducción

Este segundo informe presenta las acciones coordinadas para atender las solicitudes que realiza la ciudadanía, a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS), recibidas y registradas por la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA), durante el período del 01 de abril al 30 de junio de 2024. Estas solicitudes fueron gestionadas a través de los distintos canales disponibles para tal fin.

Este informe tiene como objetivo determinar cuántas solicitudes fueron recibidas durante el período analizado y proporcionar información sobre los tiempos de respuesta de estas solicitudes. Además de, mostrar detalles de los trámites radicados a través del Ecosistema SiPAE, y su correlación dentro del Programa de Alimentación Escolar a nivel nacional. Este enfoque no solo promueve la transparencia, sino que también facilita el acceso a información de calidad para los grupos de interés y la ciudadanía en general, alineándose así con los principios de la Política de Atención al Ciudadano.

Además, se han formulado recomendaciones dirigidas a la Dirección General, Subdirección y responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, con el fin de mejorar continuamente la gestión de las PQRSD.

La información recopilada para este informe proviene del aplicativo SAC v2.0, el correo electrónico [uapapae@uapa-pae.gov.co](mailto:uapapae@uapa-pae.gov.co) y los reportes de PQRSD registrados a través de la página web de la entidad <https://www.alimentosparaaprender.gov.co/>.

## 2. Términos y condiciones

**Anónimo:** Se refiere a las manifestaciones escritas, verbales o telefónicas sin un autor determinado o determinable, quien da a conocer una irregularidad, inconformidad o petición.

**Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, - sancionatoria o ético-profesional.

**Felicitación:** Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar en la misma tónica. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

### 3. Objetivos del informe

1. Generar espacios de conocimiento y transparencia que promuevan el acceso a la información para la ciudadanía en general.
2. Fortalecer el proceso de relacionamiento Estado-ciudadano mediante acciones estratégicas destinadas a mejorar la calidad y la eficiencia en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
3. Informar a la ciudadanía sobre las evidencias y resultados de las solicitudes radicadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Unidad.
4. Establecer parámetros claros y efectivos para el análisis y la gestión óptima de las solicitudes, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.

### 4. Informe trimestral PQRSD

Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** durante el periodo comprendido entre 01 de abril y el 30 de junio de 2024.

### 5. PQRSD recibidas en el segundo trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el segundo trimestre del año 2024 (abril 01 al 30 de junio), se recibieron y radicaron 798 PQRSD.

Así mismo, se informa a la ciudadanía que todas las peticiones se radicaron y respondieron conforme a los registros entregados por cada una de las dependencias de la UApA.

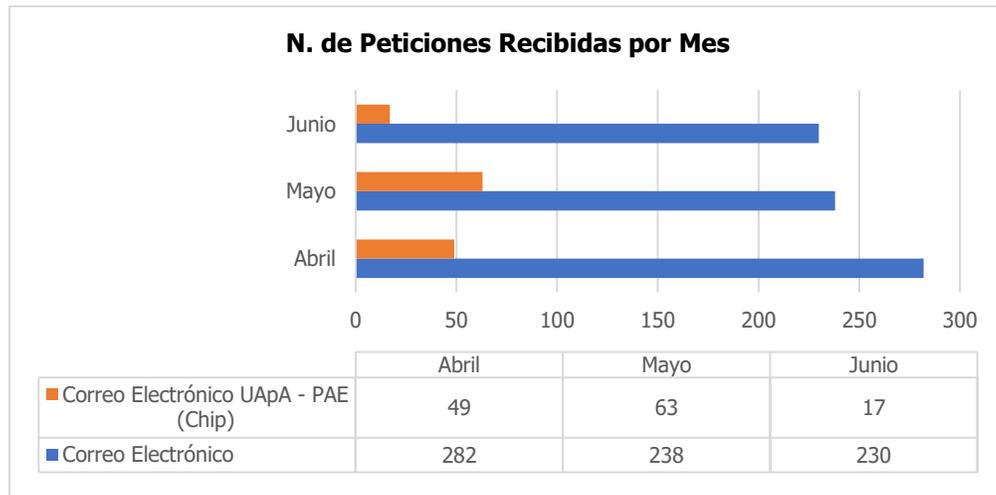
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron 300 en abril, 257 en mayo y 241 en junio. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando variaciones mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

**Imagen 1.** PQRSD recibidas por mes



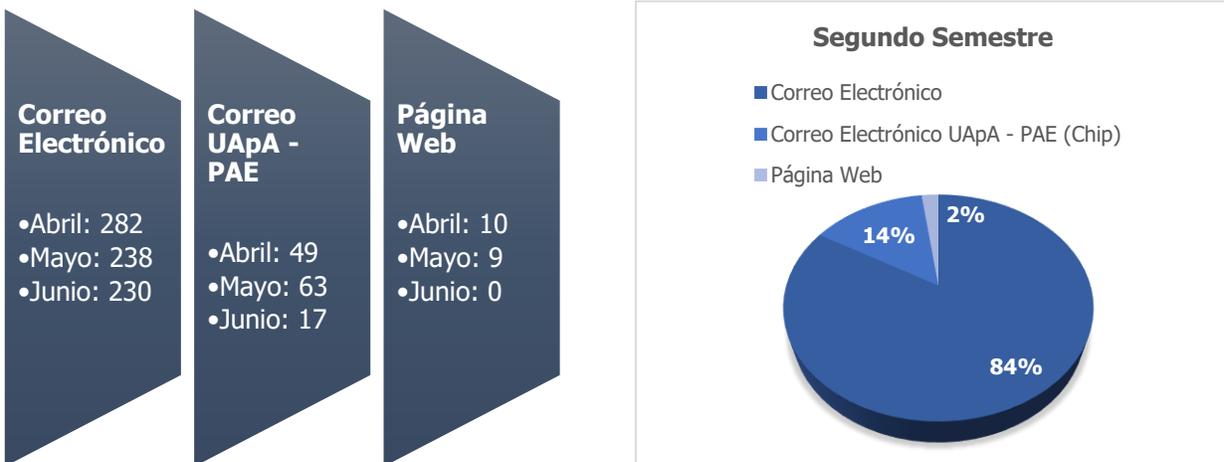
**Fuente:** Aplicativo SAC 2.0, Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

**Gráfico 1. Solicitudes recibidas en SAC y Correo UApA – PAE (Chip).**



**Fuente:** Aplicativo SAC 2.0, Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

**a. Peticiones recibidas por canal digital.**



**Fuente:** Aplicativo SAC 2.0, Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

El correo electrónico [atencion@uapa-pae.gov.co](mailto:atencion@uapa-pae.gov.co), es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos, representando el **84%** sobre el total de las peticiones recibidas durante el segundo (2) trimestre del año 2024, favoreciendo el cumplimiento de nuestra política de reducción del uso del papel y fortaleciendo el proceso de atención a la ciudadanía a través de canales digitales.

## 6. Asignación de PQRSD.

**Tabla 1. Requerimientos asignados, segundo trimestre 2024.**

<b>Requerimientos asignados a la UAPA</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Total</b>
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	122	113	99	334
<i>Subdirección General</i>	84	74	92	250
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	34	13	9	56
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	27	23	10	60
<i>Asesor Jurídico</i>	8	18	20	46
<i>Asesor Planeación</i>	6	5	7	18
<i>Dirección General</i>	10	6	1	17
<i>Subdirección de Información</i>	5	2	0	7
<i>Traslados a Entidades Territoriales Certificadas</i>	4	1	1	6
<i>Asesor Comunicaciones</i>	0	2	0	2
<i>Asesor Control Interno</i>	0	0	2	2
<b>Total, General</b>	<b>300</b>	<b>257</b>	<b>241</b>	<b>798</b>

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

### a. PQRSD por responder.

**Tabla 2. Radicados SAC del segundo trimestre 2024, pendientes de respuesta o finalizar.**

<b>Radicados por finalizar</b>	<b>Asignados</b>	<b>En trámite</b>
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	38	9
<i>Subdirección General</i>	24	1
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	5	0
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	2	0
<i>Asesor Control Interno</i>	1	0
<i>Asesor de Planeación</i>	0	1
<i>Asesor Jurídico</i>	1	0
<i>Dirección General</i>	1	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>11</b>

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Para el cierre del segundo trimestre de 2024, de las **798** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC); **72** se encontraban en estado *asignado* y pendientes de respuesta, mientras que **11** estaban en proceso de gestión.

No obstante, tras una revisión exhaustiva, hemos confirmado que todas las solicitudes, se han ido gestionando durante los tiempos establecidos en el mes de julio. Lo que nos ha permitido cumplir con el estado de oportunidad (tiempo destinado para la respuesta a una PQRSD), señalado en el protocolo de relacionamiento estado – ciudadano.

## b. Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

**Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.**

<b>UAA2024ER000814</b>	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección General
	1 día de vencimiento
<b>UAA2024ER000900</b>	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección General
	1 día de vencimiento
<b>UAA2024ER000903</b>	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección General
	1 día de vencimiento

**Fuente:** Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

De la información anterior, es posible identificar que tres (03) requerimientos tuvieron respuesta con un (01) día de vencimiento. A continuación, se genera un breve resumen de lo sucedido, por ende, el ciudadano podrá conocer los motivos del retraso en la respuesta.

- Radicado número: UAA2024ER000814**  
 Entidad que radica: Secretaria de Educación de Caldas.  
 Asunto: Solicitud recursos PAE 2024  
 Canal: Correo electrónico.  
 Fecha de creación: 17/04/2024.  
 Observaciones: La respuesta se cargó en SAC, el 9 de mayo por la tarde, tras una revisión rigurosa de la solicitud. La aprobación se generó el 10 de mayo, lo que resultó en un retraso de un día. Se recomendó al funcionario asignado, prestar atención a las alertas y los plazos establecidos.
- Radicado número: UAA2024ER000900**  
 Entidad que radica: Secretaria de Educación de Sogamoso.  
 Asunto: Solicitud de adición de recursos PAE ETC Sogamoso  
 Canal: Correo electrónico.  
 Fecha de creación: 26/04/2024.  
 Observaciones: El responsable de responder a la solicitud envió la primera revisión para su aprobación el 20 de mayo, seguida de una segunda revisión enviada el 21 de mayo. La aprobación final se realizó 30 minutos después del 22 de mayo, resultando en un retraso de un día. Se recomendó estar pendiente de los tiempos de respuesta y de las alertas informativas. Además, se incluyó esta información en el reporte mensual enviado al jefe de la dependencia para los fines correspondientes.
- Radicado número: UAA2024ER000903**  
 Entidad que radica: Gobernación de Boyacá  
 Asunto: Solicitud reiterativa y urgente de recursos.  
 Canal: Correo electrónico.  
 Fecha de creación: 26/04/2024.  
 Observaciones: El responsable de responder a la solicitud envió la primera revisión para su aprobación el 20 de mayo, seguida de una segunda revisión enviada el 21 de mayo. La aprobación

final se realizó 1 hora después del 22 de mayo, resultando en un retraso de un día. Se recomendó estar pendiente de los tiempos de respuesta y de las alertas informativas. Además, se incluyó esta información en el reporte mensual enviado al jefe de la dependencia para los fines correspondientes.

Cabe destacar que, durante el segundo trimestre de 2024, se dio respuesta a todas las PQRSD generadas por la ciudadanía y los grupos de valor, garantizando así el derecho de acceso a la información. En cuanto a los tiempos de respuesta, la Unidad trabaja continuamente para mejorar los indicadores de gestión, asegurando una atención oportuna y eficiente a los requerimientos de los ciudadanos y cumpliendo con los estándares establecidos en el marco del proceso de relación estado-ciudadano.

## 7. Tipología de las PQRSD en SAC.

**Tabla 4. PQRSD por categoría.**

<b>TIPOLOGÍA DE LOS PQRSD</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>N. PQRSD</b>	<b>% Part</b>
Felicitaciones	0	0	1	1	0,13%
Trámites	0	0	1	1	0,13%
Respuestas a Peticiones	0	2	0	2	0,25%
Quejas	2	0	0	2	0,25%
Derecho de Petición de Consulta	2	0	1	3	0,38%
Traslados	4	1	1	6	0,75%
Solicitud de Congreso	5	1	0	6	0,75%
Tutelas	2	4	1	7	0,88%
Denuncias	4	5	1	10	1,25%
Invitaciones	23	19	8	50	6,27%
Requerimientos Entes de Control	13	18	23	54	6,77%
Derecho de Petición de Información	18	11	35	64	8,02%
Derecho de Petición de Interés General	227	196	169	592	74,19%
<b>N. SOLICITUDES POR MES</b>	<b>300</b>	<b>257</b>	<b>241</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

A continuación, se presenta el análisis obtenido de los registros entregados por el SAC, según su categoría:

- **Felicitaciones:** Se radicó una (1) prueba destinada a fortalecer la capacidad de gestión y dominio de las herramientas en SAC. Esta actividad forma parte de nuestros esfuerzos continuos para mejorar la transparencia y el acceso a la información, necesarios para asegurar una administración eficiente y abierta al ciudadano.
- **Trámites:** La Contraloría General de la Nación traslado (1) una comunicación informativa que fue radicada en SAC para conocimiento de la Unidad y que no requería respuesta.
- **Respuesta a Peticiones:** Se recibieron y registraron dos (2) solicitudes que incluyen lo siguiente: primero, una respuesta enviada por la Entidad Territorial Certificada (ETC) del Huila, notificando la información solicitada por la Unidad; segundo, una explicación en respuesta a una denuncia anónima sobre presuntas irregularidades en la ETC de Risaralda, solicitud de aclaración realizada por la Unidad.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Se recibieron tres (3) peticiones de consulta. La primera solicita el envío de observaciones para la segunda ponencia de un debate en plenaria, asignada al asesor jurídico de la Unidad. La siguiente petición es informativa, no fue necesaria respuesta, dado que, fue remitida por la ETC de Caquetá, en respuesta a una consulta de irregularidades en el PAE en el territorio, realizada por la Unidad. Por último, se detectó un error en el proceso de radicación de un comunicado enviado por la Unidad hacia la ETC de Santander, quienes radican el anexo recibido como una consulta, se finaliza haciendo claridad de lo sucedido.
- **Traslados:** Para el segundo trimestre del 2024. Se recibieron seis (06) solicitudes que no estaban dirigidas a la Unidad de Alimentos para Aprender. Estas solicitudes quedan en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) radicados sin una clasificación documental específica. No obstante, fueron revisadas y posteriormente trasladadas a las Entidades Territoriales Certificadas correspondientes: 4 a San Andrés, 1 a Ibagué y 1 a Bucaramanga para su gestión.
- **Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y tipificadas en el Sistema de Atención al Ciudadano, 6 PQRSD, tipificadas así:
  - a) Representante a la Cámara de Bogotá formuló seis preguntas sobre temas generales relacionados con el funcionamiento de la Unidad. Estas preguntas fueron respondidas dentro de los plazos establecidos, cumpliendo así con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
  - b) Representante a la Cámara de Bogotá solicitó información sobre la operación del Programa de Alimentación Escolar, la cual fue respondida de manera oportuna, abordando todos los puntos solicitados.
  - c) Senador de la República solicita información acerca de la operación del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en el municipio de Puerto Asís, Putumayo. La Unidad Alimentos para Aprender atendió completa y oportunamente a la solicitud.
  - d) Se recibió una solicitud para emitir un concepto sobre el Proyecto de Ley 060 de 2023, por parte de un Senador de la República a quién se le proporcionó una respuesta completa al requerimiento.
  - e) Traslado efectuado por el Ministerio de Educación Nacional correspondiente a la ejecución, transferencias y adiciones al Programa de Alimentación Escolar (PAE) en el departamento de Cundinamarca, vigencias 2023 – 2024, enviada por un representante a la Cámara. La respuesta se generó en los términos establecidos por la ley.
  - f) Solicitud de información sobre el funcionamiento del Programa de Alimentación Escolar en la Institución Educativa Distrital Colegio SaludCoop Norte. La Unidad dio respuesta al pliego de preguntas contenidas en el requerimiento.
- **Tutelas:** Se radicaron siete (7) notificaciones vinculantes, asignadas al asesor jurídico finalizados a tiempo con un promedio de respuesta de 1.5 días desde el momento en que se recibe la solicitud.
- **Denuncias:** Se recibieron diez (10) denuncias, la mayoría se refieren a suplantaciones de funcionarios de la Unidad usando documentos y firmas para ofrecer contratos fraudulentos que no cumplen con las normas de contratación pública. La UAPa realizó la notificación a la Fiscalía Noventa y Seis (96) delegada ante los Jueces Penales del Circuito (Seccional) de la Unidad de Fe Pública y Orden Económico de Bogotá D.C. de los hechos anunciados por los peticionarios para que se sume a la investigación que ya tuvo inicio bajo radicado 110016000050202419395 y se brindaron múltiples recomendaciones en todas nuestras redes sociales para evitar que los interesados sean objeto de engaños.

- **Invitaciones:** Para el segundo trimestre de 2024, se recibieron un total de 50 invitaciones de las ETC (Entidad Territorial Certificada) a las mesas públicas de Programa de Alimentación Escolar, socialización y fortalecimiento - vigencia 2024, las cuales fueron asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento en su mayoría.
- **Requerimientos antes de control:** Se identifica un aumento porcentual con respecto al primer trimestre del **0.04%** (54 peticiones), radicadas por la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República, en el que solicitan información sobre el Programa de Alimentación Escolar, gestión financiera – asignación de recursos a las ETC, implementación de los marcos normativos que rigen la Unidad, entre otros.

En relación con el Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes - PROMISE, vigencia 2023, la Contraloría manifestó una observación que fue atendida por la Subdirección de Gestión Corporativa.

- **Derecho de Petición de Información:** Con relación al trimestre anterior, se evidencia una reducción en las solicitudes con esta tipología del **3.4%**. Para destacar, de las 64 peticiones, se han finalizado 60 y 4 en estado asignado para su respuesta.

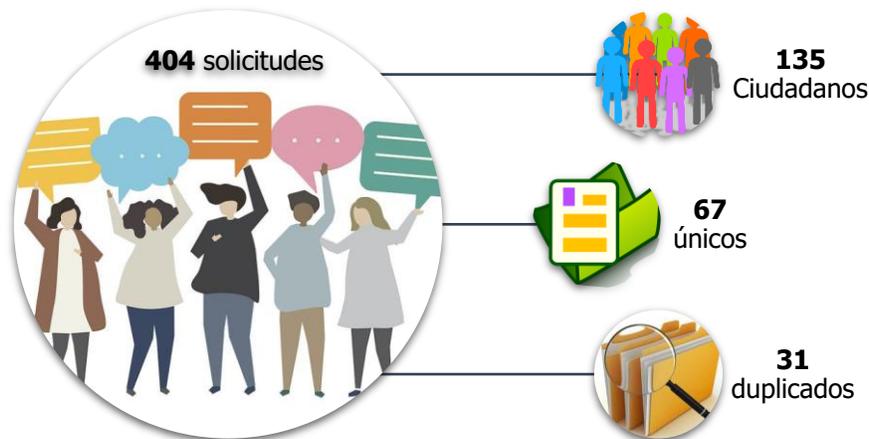
Es crucial mencionar que, entre las solicitudes de información recibidas, se incluye un **(01)** requerimiento **N. UAA2024ER000945**, registrado en SAC el *02 de mayo* y respondida el *03 de mayo*. Este se refiere a la organización de una mesa de trabajo relacionada con la plataforma SiPAE para la ETC de Huila. La respuesta fue emitida conforme a los términos estipulados en la Ley 1755 del 2015 y ha sido clasificada como parte del eje temático UApA – Sistemas de Información – Ecosistema.

- **Derecho de Petición de Interés General:** Al analizar la información obtenida del Sistema de Atención al Ciudadano, se observa que el porcentaje de participación de este eje temático ha disminuido en un **1.87%** con respecto al total de requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2024.

Sin embargo, al comparar los registros por cantidad de requerimientos, se nota un incremento significativo de 106 solicitudes en comparación con el trimestre anterior. Es importante destacar que la mayoría de las solicitudes provienen de personas jurídicas, representando el 67.29% del total. Por otro lado, el 32.71% de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales.

Por último, relacionamos los **(02)** radicados que fueron recibidos bajo el eje temático UApA – Sistemas de Información – Ecosistema. El primero con **N. UAA2024ER000686**, en el que se solicita la creación de un usuario, registrada en SAC el 03 de abril y respondida el 05 de abril. La segunda con **N. UAA2024ER000717**, enviada por el peticionario solicitando una asistencia técnica, el 08 de abril y respondida el 10 de abril de 2024.

## 8. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano.



Fuente: Aplicativo SAC 2.0 / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el segundo trimestre de 2024, se registraron 404 requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano que contenían por lo menos 1 coincidencia. De estos, 135 ciudadanos realizaron más de una solicitud. A continuación, se detalla la distribución de los requerimientos:

- **Solicitudes únicas y/o diferentes:** Se registraron **67** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.
- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron **31** radicados que estaban duplicados, los cuales fueron analizados para comprender los motivos que generaron uno o más requerimientos.

### **Solicitud por traslado: Misma solicitud que llega a la Unidad y a Ministerio de Educación u otra entidad.**

Cuando el ciudadano desconoce a qué correo debe enviar su requerimiento envía tanto a la UApA como al Ministerio de Educación Nacional u otra entidad la misma solicitud. La duplicidad ocurre cuando se radica la solicitud tan pronto llega, y días después llega el correo de notificación de traslado por competencia, y en ese momento se vuelve a radicar la solicitud, validando que trae los mismos adjuntos, pero solo se agrega el oficio de traslado. Para este caso, se presentaron (05 radicados).

### **Solicitud por diferente canal: Misma solicitud que es radicada en diferentes canales de la UApA.**

Cuando el usuario no sabe en qué canal debe radicar su solicitud o desea radicarla a través de dos o más canales disponibles, como el correo electrónico o la página web, puede que la envíe a las cuentas de servidores públicos. Cada administrador de estas cuentas ve la solicitud en momentos diferentes, pero para la atención al ciudadano es importante que se radique en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) para su visualización inmediata.

La duplicidad ocurre cuando se envía la misma solicitud desde cuentas diferentes en días o tiempos distintos. El remitente, al no poder identificar si ya existe un registro de la solicitud, tiende a tipificarla nuevamente y generar un nuevo radicado para asegurar que no queden PQRSD pendientes de respuesta. En este caso específico, se han presentado tres (03) radicados duplicados.

### **Solicitud duplicada por correo electrónico:**

En ocasiones, recibimos solicitudes repetidas al correo electrónico [atencion@uapa-pae.gov.co](mailto:atencion@uapa-pae.gov.co), lo que dificulta saber si ya hemos radicado un requerimiento previamente. Según nuestro protocolo para la gestión de PQRSD, todas las comunicaciones asociadas con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias son registradas para garantizar el acceso a la información. Durante este período, hemos recibido 23 solicitudes a través de este canal, asegurando el registro oportuno de todas las solicitudes.

Este enfoque nos permite gestionar eficientemente las comunicaciones y ofrecer respuestas efectivas a las inquietudes tanto de los ciudadanos como de nuestros grupos de interés.

## **9. Calidad en la respuesta.**

Se realizó revisión aleatoria de los requerimientos gestionados por las diferentes áreas de la entidad, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora en la redacción de los oficios, tiempos de respuesta y la reducción de errores en la tipificación de los casos. La metodología para validar las respuestas de cada área incorpora los siguientes criterios:

- Correcta creación de la solicitud en el aplicativo SAC, garantizando una radicación integral de la información.
- Cumplimiento riguroso del tiempo de respuesta establecido para cada tipo de solicitud, expresados en la Ley 1755 de 2015.
- Calidad en la redacción y ortografía de los documentos, asegurando su comprensión, claridad y coherencia.
- Uso eficiente y efectivo de la herramienta SAC con el objetivo de lograr una gestión eficaz de las solicitudes.

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

**Tabla 5. Análisis de calidad – Muestra aleatoria.**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>N. DE RADICADO</b>	<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<i>Dirección General</i>	<b>UAA2024ER000833</b>	Derecho de Petición Interés General	Solicitud recibida dentro del marco de un presunto proceso de contratación de esta entidad, suplantado por individuos que no forman parte de esta. Se brindó una respuesta oportuna indicando que los hechos serían reportados a la Fiscalía General de la Nación para su investigación. No se encontraron errores de redacción y la respuesta es coherente con la petición.

<i>Subdirección General</i>	<b>UAA2024ER000798</b>	Comunicaciones de Entes de Control	La Contraloría General de la República solicitó un informe sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo 2018-2022 para las Comunidades NARP. El requerimiento fue radicado de forma correcta y se dio respuesta a cada uno de los compromisos que se adquirieron para el plan en mención.
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	<b>UAA2024ER000862</b>	Quejas	El peticionario expresa su inconformidad respecto a la gestión y asistencia técnica llevada a cabo en el departamento de La Guajira por el supervisor asignado en ese momento. Ante esta novedad, se decidió asignar la supervisión al Subdirector de Fortalecimiento para asegurar su adecuada ejecución y seguimiento. No se han identificado errores de redacción, se cumplió con los tiempos de respuesta.
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	<b>UAA2024ER000654</b>	Solicitud de Congreso	Un senador de la República solicitó información sobre el Plan de Alimentación Escolar (PAE) en una Institución Educativa de Bogotá. En la respuesta, la Unidad detalló la información proporcionada por la ETC de Bogotá respecto a los aspectos mencionados por el senador acerca de la calidad del PAE. También se incluyeron los detalles de los pagos realizados para garantizar su adecuado funcionamiento, prestación y ejecución. Por último, se informaron las acciones que la Unidad está llevando a cabo para fortalecer el programa. Respecto a la coherencia, ortografía y redacción no se observan novedades.
<i>Subdirección de Análisis de Calidad e Innovación</i>	<b>UAA2024ER001198</b>	Derecho de Petición de Interés General	La ETC de Guaviare realiza una "solicitud de cambio de modalidad para la atención del PAE en circunstancias de orden estrictamente excepcional". La Unidad realizó un análisis exhaustivo, en el que se encontraron vacíos de tipo argumentativo, documental y de procedimiento. Así que, se notificó la necesidad de ajustar el plan conforme a las observaciones remitidas a la Entidad Territorial Certificada. En cuanto a, la tipificación, redacción y coherencia, no se observan novedades.

<i>Subdirección de Información</i>	<b>UAA2024ER000712</b>	Derecho de Petición de Información	La ETC de Chocó, solicita una capacitación SIPAE. La Unidad de Alimentos para Aprender (UApA), informo que llevará a cabo la respectiva formación en los ecosistemas SIPAE, módulos, infografía y manuales dando respuesta a la petición. No se observan novedades bajo los criterios de revisión definidos en el presente informe.
<i>Asesor de Planeación</i>	<b>UAA2024ER000920</b>	Requerimientos Entes de Control	El Departamento Nacional de Planeación, realizo la Solicitud de validación de la información presupuestal del "Informe al congreso sobre el presupuesto de inversión PGN para el desarrollo integral de la Primera Infancia, infancia y adolescencia. El asesor de Planeación de la Unidad verificó los registros y comparo los valores contenidos en el informe sin encontrar diferentes, por consiguiente, no había lugar para modificar lo expuesto, se adjuntaron los soportes en Excel. Sin novedad.
<i>Asesor Jurídico</i>	<b>UAA2024ER000944</b>	Tutelas	El Juzgado Primero Promiscuo Municipal Santa Ana – Magdalena envía vinculación de Tutela. La Unidad a través de su asesor jurídico abordó cada uno de los puntos expuestos por el accionario, en el que se manifestó la improcedencia de la Acción de Tutela por falta de legitimación en causa por pasiva, no cumplir con el requisito de subsidiaridad y finalmente la desvinculación de la UApA al proceso, puesto que, no existen hechos que puedan vincularla al proceso. Se evidencia 1 error ortográfico. No obstante, la respuesta fue emitida dentro de los plazos establecidos.
<i>Asesor Control Interno</i>	<b>UAA2024ER001200</b>	Invitaciones	La Comisión Nacional del Servicio Civil realizó la invitación al VIII Congreso Nacional de Empleo "mérito y justicia: 20 años de jurisprudencia y doctrina para la consolidación de la meritocracia en Colombia". Tipificada de forma correcta como invitación que no requiere respuesta, puesto que, era necesario el registro de los participantes a través de los enlaces dispuestos para tal fin. El Asesor de Control Interno atendió la solicitud y dio respuesta conforme a la petición.

Asesor  
Comunicaciones

**UAA2024ER001029**

Derecho de  
Interés General

La Unidad recibió y radicado una comunicación por parte del DNP indicando que trabaja en la articulación interministerial, con el sector privado y con los territorios para reactivar la economía. La cual fue asignada al Asesor de Comunicaciones quien acusa recibido de la información. No era necesario emitir ninguna respuesta. El radicado fue finalizada a tiempo. No se observan errores de tipificación o gramaticales.

Fuente: SAC 2.0/ Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

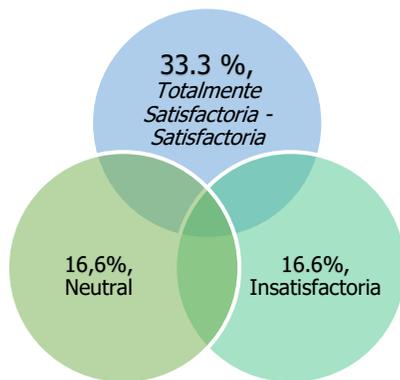
## 10. Encuestas de satisfacción.

**Tabla 6. Registro, encuestas de satisfacción.**

Número de Radicado / Preguntas	¿Qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la Unidad?	¿La respuesta entregada por la Unidad responde totalmente a su solicitud?	Deje sus comentarios generales acerca de la gestión de su solicitud:	¿Cómo calificarías la experiencia al contactarse con la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?
UAA2024ER000643	TOTALMENTE SATISFACTORIA	SI	Se ha enviado un correo a la unidad aclarando que los hallazgos no corresponde al programa PAE, sino a otro programa ajeno a la alimentación escolar.	TOTALMENTE SATISFACTORIA
UAA2024ER000659	INSATISFACTORIA	NO	NO RESPONDE	NEUTRA
UAA2024ER000847	NO RESPONDE	NO RESPONDE	NO RESPONDE	NEUTRA
UAA2024ER000897	NO RESPONDE	NO RESPONDE	NO RESPONDE	INSATISFACTORIA
UAA2024ER000948	NEUTRA	NO RESPONDE	NO RESPONDE	NEUTRA
UAA2024ER001215	SATISFACTORIA	SI	Sin comentarios	NEUTRA

Fuente: SAC 2.0, Página Web UApA / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

La tabla anterior nos proporciona información sobre el grado de satisfacción de los peticionarios respecto a las respuestas recibidas y ofrece una visión de la experiencia al contactarse con la UApA, lo cual nos permite identificar áreas de mejora para fortalecer la atención a la ciudadanía.



Durante el segundo trimestre del año 2024, se procesaron un total de 798 solicitudes. Se recibieron **6** encuestas, que arrojaron resultados positivos con un **33,3% de satisfacción**. Un 33,3% de las encuestas no respondieron la pregunta - ¿qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la unidad? -, mientras que, un 16,6% expresó insatisfacción y 16,6% manifestó una posición neutral. A continuación, se presenta una breve descripción y análisis de los casos mencionados (consultar Tabla 6, página 17):

- **UAA2024ER000643**, Petición recibida por la Subdirección de Fortalecimiento respecto a presuntas irregularidades en el PAE en el municipio de Pueblo Rico, ETC Risaralda. La dependencia respondió detallando las consideraciones del programa y las acciones disciplinarias pertinentes, las cuales deben ser evaluadas por la Secretaría de Educación de Risaralda. Se espera recibir una copia del pronunciamiento. El peticionario manifestó estar totalmente satisfecho con los tiempos y la respuesta recibida.
- **UAA2024ER000659**, solicitud presentada por la ETC de Cartagena sobre la contratación PAE, cabe mencionar, que esta petición ya había sido respondida anteriormente bajo radicado externo UAA2024EE000874. El peticionario se mostró neutral con relación a la respuesta emitida por la Unidad.
- **UAA2024ER000847**, requerimiento radicado en SAC relacionado con el incumplimiento de los numerales 1.22 del pliego de condiciones y 11.2 del C.C.E. en Bolívar, asignado a la Subdirección de Fortalecimiento. La respuesta proporcionada por la dependencia aclaró las consideraciones y antecedentes del Programa de Alimentación Escolar (PAE), y remitió la solicitud a la Secretaría de Educación de Bolívar para que evalúen los hechos expuestos. El peticionario expresó una experiencia neutral al contactarse con la Unidad, según su registro en la encuesta.
- **UAA2024ER000897**, solicitud con asunto derecho de petición enviada por un ciudadano anónimo en el que indica presuntas irregularidades en la entrega de refrigerios en una institución educativa. El requerimiento fue respondido solicitando amablemente la complementación de la información con el fin de gestionar adecuadamente la petición. El ciudadano no respondió la encuesta y manifestó su insatisfacción al contactarse con la Unidad.
- **UAA2024ER000948**, traslado realizado por el Ministerio de Educación Nacional con relación a la petición hecha por la Asociación de Padres de la Institución Educativa Divino Niño Jesús del Municipio de Cumbal, consultando sobre la posibilidad de ejecutar el servicio de alimentación escolar y realizar su planificación para asegurar su continuidad a lo largo del calendario escolar. La Unidad indicó que, de acuerdo con la normativa vigente, las Asociaciones de Padres de Familia o Juntas de Acción Comunal que hayan expresado interés pueden participar en la operación del PAE, con ciertas consideraciones normativas. El peticionario expresó una posición neutral con respecto a los tiempos y la respuesta recibida.
- **UAA2024ER001215**, se refiere a la solicitud y asignación de recursos para la ETC de Sincelejo. Asignada a la Subdirección General, quienes respondieron que ya se había recibido dicha solicitud en anteriores ocasiones y se había emitido una respuesta, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, el artículo 19, en atención a solicitudes reiterativas ya resueltas la entidad podrá hacer uso de las respuestas anteriores, por consiguiente, remite una copia de la respuesta emitida anteriormente. La ETC responde la encuesta indicando satisfacción por el tiempo de respuesta y una posición neutra al contactarse con la UApA.

## **11. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE.**

Con relación a los PQRSD registradas en SAC durante el primer semestre de 2024 (01 de enero al 30 de junio de 2024), se gestionaron un total de seis (6) solicitudes relacionadas con el eje temático UApA – Sistema de Información – Ecosistema. Estos requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos

establecidos, con un promedio de respuesta de 3 días. A continuación, se presenta la información disponible en el Sistema de Atención al Ciudadano:

**Tabla 7. Registro, UApA – Sistemas de Información - Ecosistema**

N. RADICADO	EJE TEMÁTICO	ASUNTO	ASIGNADO A	INGRESO EN SAC	RESPUESTA
UAA2024ER000093	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	Solicitud Asistencia ETC Putumayo	Subdirección de Información	24/01/2024	25/01/2024
UAA2024ER000124	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	Lineamientos nutricionales SED - SIPAE	Subdirección de Información	29/01/2024	08/02/2024
UAA2024ER000175	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	solicitud capacitación etc Ipiales -Nariño	Subdirección de Información	5/02/2024	05/02/2024
UAA2024ER000686	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	Respuesta solicitud creación usuario	Subdirección de Información	3/04/2024	05/04/2024
UAA2024ER000717	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA SIPAE	Subdirección de Información	8/04/2024	10/04/2024
UAA2024ER000945	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	SOLICITUD MESA DE TRABAJO PLATAFORMA SIPAE - ETC HUILA	Subdirección de Información	2/05/2024	03/05/2024

**Fuente:** SAC 2.0, Página Web UApA / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Así mismo, durante ese mismo periodo (01 de enero al 30 de junio de 2024), las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) han realizado un total de **219** solicitudes al correo [sipacontigo@uapa-pae.gov.co](mailto:sipacontigo@uapa-pae.gov.co), entre ellas; creación de usuarios, asistencias técnicas, novedades, información y paso a producción. Nos permitimos socializar a la ciudadanía el número de peticiones para cada una de las series antes mencionadas.

### 7.1 Creación de Usuarios (48 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Creación de Usuario
BARRANCABERMEJA	1
BELLO	1
BOYACA	1
CAQUETA	1
CARTAGENA	1
CHOCO	1
GIRON	1
MALAMBO	1
NEIVA	1
NORTE DE SANTANDER	1
PIEDECUESTA	1
POPAYAN	1
PUTUMAYO	1
SABANETA	1
TOLIMA	1
VICHADA	1
ZIPAQUIRA	1
CASANARE	2
SANTANDER	2
BUCARAMANGA	3
FLORIDABLANCA	3
ITAGUI	3
MEDELLIN	3
RIONEGRO	3
ANTIOQUIA	4
CUCUTA	4
DOSQUEBRADAS	4
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

**Fuente:** Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

## 7.2 Asistencia Técnica (26 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Asistencia Técnica
ANTIOQUIA	1
APARTADO	1
ATLANTICO	1
CASANARE	1
CUNDINAMARCA	1
FLORENCIA	1
FLORIDABLANCA	1
GIRON	1
ITAGUI	1
LA ESTRELLA	1
MAICAO	1
MOSQUERA	1
NEIVA	1
POPAYAN	1
RIOHACHA	1
TURBO	1
BUCARAMANGA	2
HUILA	2
MAGANGUE	2
MONTERIA	2
YUMBO	2
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

Fuente: Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

## 7.3 Paso a producción (6 Solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Paso a Producción
BOGOTA	1
BUCARAMANGA	1
CAQUETA	1
CARTAGENA	1
MAGANGUE	1
SAHAGUN	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Fuente: Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

#### 7.4 Novedad (53 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Novedades
ARAUCA	1
BELLO	1
CARTAGENA	1
CESAR	1
CIENAGA	1
FLORENCIA	1
GIRARDOT	1
GIRON	1
JAMUNDI	1
LA ESTRELLA	1
LA GUAJIRA	1
NORTE DE SANTANDER	1
POPAYAN	1
SABANETA	1
TULUA	1
TUNJA	1
TURBO	1
ZIPAQUIRA	1
BUCARAMANGA	2
CARTAGO	2
ENVIGADO	2
MAGANGUE	2
MEDELLIN	2
NEIVA	2
BARRANQUILLA	3
CUCUTA	3
ANTIOQUIA	5
PIEDECUESTA	5
HUILA	7
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**Fuente:** Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

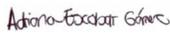
## 7.5 Información (86 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Información
BELLO	1
CESAR	1
CHOCO	1
CUNDINAMARCA	1
DOSQUEBRADAS	1
ENVIGADO	1
FLORIDABLANCA	1
GIRARDOT	1
HUILA	1
LA ESTRELLA	1
MOSQUERA	1
NARIÑO	1
NORTE DE SANTANDER	1
PIEDRECUESTA	1
POPAYAN	1
PUTUMAYO	1
SANTANDER	1
SINCELEJO	1
YOPAL	1
ZIPAQUIRA	1
CIENAGA	2
CUCUTA	2
ITAGUI	2
MANIZALES	2
MEDELLIN	2
SABANETA	2
TURBO	2
IPIALES	3
MONTERIA	3
RIONEGRO	3
CASANARE	4
BARRANQUILLA	5
NEIVA	7
ANTIOQUIA	8
SANTA MARTA	9
BUCARAMANGA	10
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>

**Fuente:** Correo SIPAE / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Información.

## Recomendaciones.

- Proponer mesas de trabajo con cada dependencia en los que se realicen laboratorios de Lenguaje Claro, Coherencia, Ortografía, transparencia y gestión de las PQRSD.
- Realizar revisiones periódicas del proceso de gestión de PQRSD y realizar ajustes según los resultados obtenidos y las necesidades identificadas.
- Crear herramientas que ayuden a los responsables de la recepción y radicación de PQRSD a tipificar correctamente los requerimientos, reduciendo errores y fortaleciendo la capacidad de interpretación y gestión de las PQRSD.
- Proponer mejoras en el sistema de alertas informativas para optimizar los tiempos de respuesta y atención a la ciudadanía.
- Implementar estrategias en colaboración con el área de comunicaciones para difundir información relacionada con la gestión de PQRSD, relacionamiento Estado – Ciudadano y Plan Anticorrupción.
- Promover la participación de los ciudadanos en la mejora continua del servicio, invitándolos a proporcionar retroalimentación y sugerencias de manera regular.
- Reconocer e incentivar públicamente a los colaboradores y contratistas que demuestren un alto compromiso y excelencia en la atención al ciudadano y la gestión de PQRSD.

**Aprobó:** Adriana Escobar Gómez, Subdirectora de Gestión Corporativa 

**Revisó:** Rolando Palacios González, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa 

**Elaboró:** Michael Andrés Riaño García, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa 