

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

OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2024

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, ENERO DE 2025

Contenido	
Introducción	3
Términos y condiciones	4
Objetivos del informe	5
Informe trimestral PQRSD	6
1. PQRSD recibidas en el cuarto trimestre	6
1.1 Peticiones recibidas por canal digital	7
2. Asignación de PQRSD	7
2.1 PQRSD por responder	8
2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad	8
3. Tipología de las PQRSD, SAC - ORFEO	9
4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano (SAC)	11
5. Calidad en la respuesta	12
6. Encuestas de satisfacción	15
7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE	16
7.1 Creación de Usuarios (12 solicitudes)	16
7.2 Asistencia Técnica (9 solicitudes)	16
7.3 Novedades (18 solicitudes)	17
7.4 Información (45 solicitudes)	17
8. Indicadores	18
Recomendaciones	19

Introducción

Este 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 octubre al 31 de diciembre 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 los 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, ORFEO, el correo electrónico 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/>.

A partir del 08 de noviembre de 2024, la plataforma ORFEO entro en funcionamiento, convirtiéndose en el canal principal para la gestión de PQRSD que realizan nuestros grupos de valor o de interés y la ciudadanía en general.

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 que realiza la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar.

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.

Objetivos del informe

1. Elaborar un documento de referencia que facilite el acceso de la ciudadanía, grupos de valor o de interés a la información pública de la Unidad, promoviendo la transparencia y el conocimiento acerca de la gestión de las PQRSD. I.
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.

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 octubre y el 31 de diciembre de 2024.

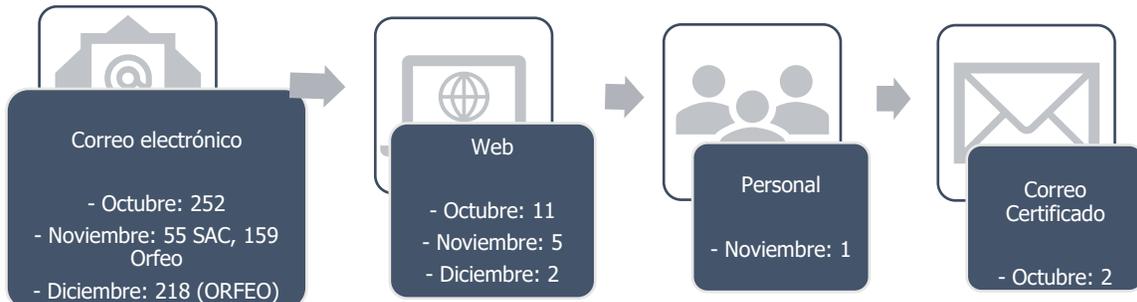
1. PQRSD recibidas en el cuarto trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron y radicarón **705** PQRSD.

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

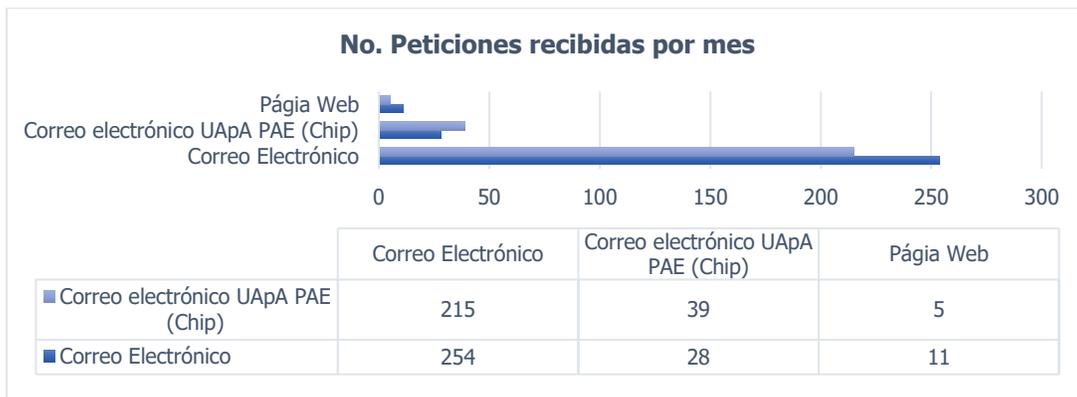
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **265** en octubre, **220** (159 Orfeo, 61 SAC) en noviembre y **220** (218 Orfeo, 2 SAC) en diciembre. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando variaciones mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

Imagen 1. PQRSD recibidas por mes (SAC 2,0 – ORFEO)



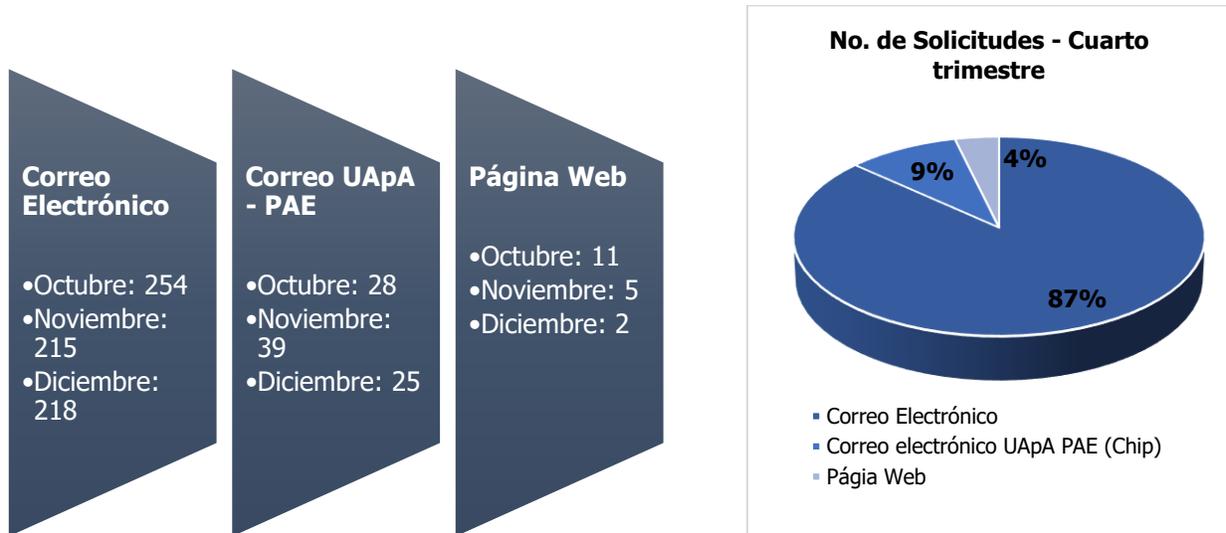
Fuente: Aplicativo SAC 2.0, Aplicativo ORFEO Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

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



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

1.1 Peticiones recibidas por canal digital.



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

El correo electrónico atencion@uapa-pae.gov.co, es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos o grupos de valor, representando el **87%** sobre el total de las peticiones recibidas durante el cuarto (4) 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.

2. Asignación de PQRSD.

Tabla 1. Requerimientos asignados, cuarto trimestre 2024.

Requerimientos asignados a la UAPA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<i>Subdirección General</i>	92	88	106	286
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	32	21	21	74
<i>Asesor Jurídico</i>	5	1	5	11
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	3	2	0	5
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	23	11	14	48
<i>Asesor Planeación</i>	82	67	47	196
<i>Dirección General</i>	25	26	26	77
<i>Subdirección de Información</i>	3	3	0	6
<i>Asesor de Control Interno</i>	0	1	1	2
Total	265	220	220	705

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

2.1 PQRSD por responder.

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

<i>Radicados por finalizar</i>	<i>Asignados En trámite</i>	
<i>Subdirección General</i>	2	6
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	5	2
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	2	4
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	1	1
<i>Asesor Jurídico</i>	2	0
<i>Asesor de Planeación</i>	1	0
Total	13	13

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

Para el cierre del cuarto trimestre de 2024, de las **705** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC – ORFEO); **13** se encontraban en estado *asignado* y pendientes de respuesta, mientras que, **13** estaban en gestión.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2024ER002232	Tipología: Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección Fortalecimiento
	1 día de vencimiento

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

La tabla anterior, nos muestra que un (01) radicado fue respondido con un (01) día o más de vencimiento. A continuación, se realiza un resumen de lo sucedido, lo que permitirá al ciudadano conocer los motivos del retraso en la respuesta.

- **Radicado número: UAA2024ER002232**

Entidad que radica: Ciudadanía en general

Asunto: Violación del debido proceso en la construcción del Plan Alimentario Indígena Propio (PAIP) del pueblo Wayuu de la Zona baja de La Guajira.

Canal: Web.

Fecha de creación: 03/10/2024.

Observaciones: La respuesta fue actualizada en sistema el 23 de octubre, el revisor verifico la respuesta y devolvió para realizar las respectivas correcciones, se cargo nuevamente la respuesta el 24 de octubre, fue aprobada por el revisor el 25 de octubre y se envió al firmante para su envío sobre las 20:55 horas (fuera del horario laboral). Finalmente, la respuesta fue enviada a primera hora con un (01) día de vencimiento.

Cabe destacar que, durante el cuarto 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.

Por consiguiente, se informa a la ciudadanía y a nuestros grupos de valor o de interés que se diseñó una estrategia que incorpora el envío de alertas informativas de las PQRSD próximas a vencer, con copia a los líderes de dependencia incluyendo un profesional seleccionado por la Subdirección General para fortalecer la gestión oportuna de las peticiones, reduciendo los riesgos de ocurrencia y vencimiento.

3. Tipología de las PQRSD, SAC - ORFEO.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LOS PQRSD	Octubre	Noviembre	Diciembre	N. PQRSD	% Part
Denuncias	0	1	0	1	0,14%
Derecho de Petición de Consulta	0	1	0	1	0,14%
Trámites	4	2	1	7	0,99%
Solicitud de Congreso	2	3	3	8	1,13%
Comunicación Informativa	1	0	11	12	1,70%
Tutelas	5	5	4	14	1,99%
Requerimientos Entes de Control	12	7	17	36	5,11%
Invitaciones	28	15	2	45	6,38%
Derecho de Petición de Información	24	25	57	106	15,04%
Derecho de Petición de Interés General	189	161	125	475	67,38%
N. SOLICITUDES POR MES	265	220	220	705	100%

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

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

- **Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y tipificadas en el Sistema de Atención al Ciudadano, 6 PQRSD, tipificadas así:
 - a) Representante a la Cámara de Vaupés solicita información sobre el presupuesto de inversión destinado al departamento, copia de las resoluciones de asignación de recursos, presupuesto proyectado para el 2025, fuente de destinación. La solicitud fue atendida en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
 - b) Representante a la Cámara de Huila en usos de las facultades consagradas en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, solicita a través de un cuestionario información sobre: Compras locales, Productos ACFEC en las minutas, Cantidades y Unidades de medida, Marcas comerciales, Compras vigencia 2024, Manejo de Productos Lácteos y Cárnicos, Informes de contratos y Garantías, barreras. La solicitud fue respondida en los términos indicados por la Ley.

- c) Traslado por competencia realizado por el Ministerio de Educación Nacional que corresponde a la proposición No. 30 para debate de control político, remitida por el representante a la Cámara por Bogotá, en la que requiere información sobre el bono de alimentación escolar, radicada el 15 de noviembre y respondida en término el 20 de noviembre de 2024.
 - d) Representante a la Cámara por el departamento de Nariño quién en el marco de una investigación académica, envía cuestionario en el que solicita información sobre cuántos niños/as se benefician del PAE a nivel nacional, costo de la operación del programa y los aportes que realiza el estado, cuántas y cuáles son las ETC, cantidad de operadores PAE, formas de vinculación, entre otros. Respondida conforme a los tiempos de oportunidad establecidos por la ley.
 - e) Proposición No. 066 del 05 enviada por un representante de la Comisión Cuarta de la Cámara, en la que se cita a control político en el marco de la competencia de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar, específicamente el reporte de ejecución presupuestal con corte al 25 de noviembre de 2024.
 - f) Senadora de la República solicita información con respecto a la publicación realizada por el Ministerio de Educación Nacional a través de la cuenta x "Iniciamos la entrega de 600 mil canastas alimentarias destinadas de manera prioritaria a 108 municipios para que los niños...", preguntando específicamente por el contenido de las canastas, cantidad entregada a la fecha y evidencia de entrega. La respuesta se envió en los términos indicados por la ley.
 - g) Traslado por competencia realizado por el Ministerio de Educación Nacional en la que el representante a la Cámara Jorge Tamayo solicita a través de un cuestionario información para la inspección, vigilancia y control de la educación en Colombia, específicamente los puntos que tienen relación con el Programa de Alimentación Escolar (PAE), atendida oportunamente.
 - h) Solicitud de información realizada por el Representante a la Cámara por el departamento de Nariño, sobre los costos de operación proyectados a corte 31 de diciembre, cantidad de personas manipuladoras de alimentos a nivel nacional, criterios para la asignación de recursos por parte de la Unidad, criterios para la asignación de recursos para cofinanciación, entre otros. Respondida en los términos establecidos por la ley.
- **Trámites:** Para el cuarto trimestre de 2024, la Unidad recibió (07) solicitudes de carácter informativo que no requerían una respuesta.
 - **Derechos de Petición de Consulta:** Se recibió una (1) petición de consulta, las cual fue tipificada así; Comunicación Informativa No Requiere Respuesta, el requerimiento notificaba la respuesta a una consulta realizada por la Unidad, la cual es respondida por el suscrito apoderado a la Fiscalía 29 de barranquilla.
 - **Tutelas:** Se radicaron catorce (14) notificaciones judiciales cuyo eje temático fueron asignadas al asesor jurídico, las cuales fueron gestionadas a tiempo con un promedio de respuesta de 1.7 días desde el momento en que se recibe la solicitud.
 - **Invitaciones:** Para el cuarto trimestre de 2024, se recibieron un total de 45 invitaciones de las ETC (Entidad Territorial Certificada) o Entes Nacionales a las mesas públicas, rendición de cuentas, o eventos relacionados al Programa de Alimentación Escolar (PAE), vigencia 2024; asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento, Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación, Asesor de Planeación y a la Dirección General, según su competencia.

- **Denuncias:** Se radico una (01) solicitud enviada al correo de transparencia por un usuario anónimo denunciando irregularidades en la gestión que realizan los operadores PAE en el departamento de Putumayo, se publica la respuesta a la petición en la página web de la Unidad, y se traslada la denuncia anónima al Secretaria de Educación de Putumayo el 28 de noviembre de 2024 con radicado N. UAA2024EE000086230. Se aclara que se presentó una variación en la radicación y el presente registro no corresponde a una denuncia realizada contra funcionarios, o contratistas de la Unidad.
- **Requerimientos antes de control:** Se identificó un aumento de solicitudes con respecto al tercer trimestre del **2.86%** (1 petición), las cuales son enviadas 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, ejecución de recursos, entre otros.
- **Derecho de Petición de Información:** Con relación al trimestre anterior, se evidencia un aumento en las solicitudes con esta tipología del **152,3%**, representando (64 requerimientos) más, en relación con el tercer trimestre, *sugiriendo una mejor distribución al momento de radicar* la información que ingresa a través de los canales oficiales. Por último, de las 106 solicitudes, se encontraban pendientes de respuesta o en gestión 18.
- **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 se ha disminuido en un **25.1%** con respecto al total de requerimientos recibidos durante el cuarto trimestre de 2024.

Al analizar los registros por cantidad total de requerimientos, se observa una disminución del **9,79%** en comparación con el trimestre anterior.

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano (SAC).



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

En el cuarto trimestre de 2024, se registraron 328 requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano que contenían por lo menos 1 coincidencia. De estos, 54 ciudadanos realizaron más de una solicitud. A continuación, se detalla la distribución de los requerimientos:

- **Solicitudes únicas y/o diferentes:** Se registraron **215** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.
- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron **20** radicados que estaban duplicados, los cuales fueron analizados para comprender los motivos que generaron uno o más requerimientos.

Es de aclarar, que este reporte únicamente contiene los registros del Sistema de Atención al Ciudadano SAC 2.0, puesto que, los indicadores disponibles en ORFEO se encuentran en fase de ajuste. Por lo tanto, no se tomarán en cuenta para este apartado.

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

Cuando el usuario desconoce 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 con el mismo asunto, generando dos radicados con la misma solicitud, para este caso específico, se tiene el registro de un (01) radicado duplicado.

Solicitud duplicada por correo electrónico:

Según nuestro protocolo para la gestión de PQRSD, todas las solicitudes que ingresan a nuestros canales oficiales, en este caso, las que ingresan al atencion@uapa-pae.gov.co, deben radicarse. Los ciudadanos, grupos de valor o de interés, pueden enviar la misma solicitud en horarios o días diferentes, generando 1 o más radicados adicionales con el mismo asunto.

Para el cuarto trimestre, hemos recibido 19 solicitudes con una o más coincidencias enviadas al correo electrónico. Cabe resaltar que todos los requerimientos han sido radicados y respondidos con oportunidad.

5. 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.

DEPENDENCIA	N. DE RADICADO	TIPOLOGÍA	OBSERVACIONES
<i>Dirección General</i>	UAA2024ER002270	Derecho de Petición de Interés General	Respuesta a derecho de petición enviado por la Fiscalía 32 delegada para el municipio de Buenaventura – Valle del Cauca. Como eje temático fue seleccionada Comunicación Entes Nacional, que no requiere respuesta. No se observan errores de digitación.
<i>Subdirección General</i>	UAA2024ER000371240	Derecho de Petición de Información	Solicitud realizada por la Secretaria de Educación de Vaupés sobre el valor proyectado para la vigencia 2025. La respuesta se emitió en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. No se observan errores de tipificación, la información contenida en la respuesta es clara y consecuente con el requerimiento. No se observan novedades.
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	UAA2024ER000025240	Derecho de Petición de Interés General	El ciudadano manifiesta su interés en hacer parte del PAE, solicitando información sobre dónde puede enviar su hoja de vida, la Unidad señala que el ingreso y permanencia en los empleos de carrera administrativa se hará exclusivamente con base en el mérito, según el artículo 27 de la Ley 909 de 2004. En atención a lo mencionado se invita al ciudadano a estar atento a los concursos adelantados por la Comisión Nacional del Servicio Civil. Sin novedades de tipificación o digitación.
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	UAA2024ER002481	Requerimientos Entes de Control	Traslado por competencia enviado por el Ministerio de Educación Nacional en el que la Procuraduría General de la Nación solicita información sobre la cobertura y continuidad del Programa de Alimentación Escolar para la población escolarizada indígena Kogui en las instituciones educativas en el departamento de Magdalena. La Unidad envió una respuesta clara y suficientes con los respectivos soportes los cuales se obtuvo de las solicitudes de información radicas a las ETC de Ciénaga, Santa Marta y Magdalena. No se observan novedades.

<i>Subdirección de Análisis de Calidad e Innovación</i>	UAA2024ER002420	Solicitudes del Congreso	La Cámara de Representantes del Huila solicitó a través de un cuestionario información específica sobre la implementación y aplicación de la Ley 2046 de 2020. Se verifica la respuesta enviada por la dependencia la cual responde cada una de las preguntas incluidas en la petición. No se observan errores de digitación o incumplimientos a los términos designados para la respuesta a estas solicitudes.
<i>Subdirección de Información</i>	UAA2024ER000015240	Derecho de Petición de Información	Solicitud que ingresa por parte de un profesional que trabajo con el Programa de Alimentación Escolar en el departamento de Córdoba, quien solicita información para el acceso a los cursos a través de la plataforma SIPAE y MIPAE. La Unidad verifico la información y le respondió al solicitante que el perfil bajo el que se encuentra inscrito no permite desarrollar los cursos contenidos en las plataformas, dado que no se encuentra registrado como funcionario de la ETC. La respuesta es clara, no se evidencian novedades.
<i>Asesor de Planeación</i>	UAA2024ER0000362240	Derecho de Petición de Información	El Ministerio de Educación Nacional realiza un traslado por competencia solicitando insumos para la Rendición de Cuentas. La respuesta emitida contiene información amplia y suficiente para cada pregunta. Sin embargo, se observa redundancia al utilizar el termino cumplimiento. Por otro lado, no se observan errores de digitación.
<i>Asesor Jurídico</i>	UAA2024ER000028240	Tutelas	Notificación sobre decisión de fondo frente a una tutela de primera instancia que vincula a la ETC del Tolima, y que tiene como accionados al Ministerio de Educación Nacional y la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar. La respuesta fue enviada en término (02) días a partir de la fecha de radicación (13 de noviembre). La respuesta notificó al juzgado la impugnación respecto al fallo de tutela, la cual fue enviada inicialmente a través del correo de notificaciones judiciales de la Unidad. No se observan novedades en digitación o tipificación.
<i>Asesor Control Interno</i>	UAA2024ER002506	Derecho de Petición de Interés General	El Departamento Nacional de Planeación solicitó el diligenciamiento del Cuestionario Indicadores de Integridad el cual establece un parámetro de referencia para la resiliencia de los

gobiernos ante los riesgos de corrupción y fortalecen la integridad pública. El diligenciamiento del documento fue realizado el 13 de noviembre según nota de cierre en SAC. No se observan errores en la tipificación.

Fuente: SAC 2.0, ORFEO/ Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

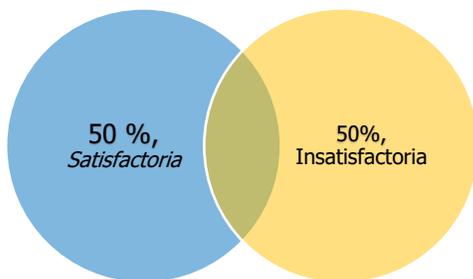
6. Encuestas de satisfacción.

Tabla 6. Registro, encuestas de satisfacción.

No. 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 de Alimentación Escolar?
UAA2024ER002189	INSATISFACTORIA	NO	Ninguna	INSATISFACTORIA
UAA2024ER002522	SATISFACTORIA	SI	Con oportunidad y claridad a la hora de responder.	SATISFACTORIA

Fuente: SAC 2.0, ORFEO, 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 cuarto trimestre del año 2024, se procesaron un total de **705 solicitudes**. Se recibieron **2** encuestas, que indican un **50% de satisfacción**. Mientras que, **50%** de los encuestados manifestó una posición insatisfactoria, frente a la interacción con la Unidad.

A continuación, se presenta una breve descripción y análisis de los casos mencionados (consultar Tabla 6, página 15):

- **UAA2024ER002189**, La Secretaria de Educación Nacional de Sahagún – Córdoba solicita apoyo económico para ampliar la cobertura de Programa de Alimentación Escolar (PAE). La Unidad respondió la solicitud agradeciendo el compromiso con el desarrollo del programa, y se indicó que se realizaría una asistencia técnica con acompañamiento profesional para actualizar el Plan Financiero Territorial, y analizar la planeación para la vigencia 2025, conforme a los soportes documentales que suministre la entidad. Frente a la respuesta, el peticionario no se sintió conforme, manifestando su inconformidad.
- **UAA2024ER002522**, Solicitud realizada por la ETC Itagüí – Antioquia, para la autorización de ajustes en las Minutas Patrón resolución 335 de 2021. La Unidad respondió al peticionario que es necesario remitir la información solicitada previamente en el radicado UAA2024EE000882 emitida

el 14 de marzo de 2024, aclarando punto por punto los documentos e información necesaria para la autorización de ajustes. La ETC respondió que su interacción y respuesta con la Unidad fue satisfactoria y deja un comentario en el que indica: “Con oportunidad y claridad a la hora de responder”.

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

Durante el cuarto trimestre (01 de octubre al 31 de diciembre de 2024), las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) realizaron un total de **84** solicitudes al correo sipaecontigo@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 (12 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Creación de Usuario
FLORIDABLANCA	1
FUNZA	1
GIRÓN	1
GUAINÍA	1
HUILA	1
MAGANGUE	1
META	1
MOSQUERA	1
NARIÑO	1
VILLAVICENCIO	1
YOPAL	2
TOTAL	12

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

7.2 Asistencia Técnica (9 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Asistencia Técnica
APARTADO	1
DOSQUEBRADAS	1
DUITAMA	1
GIRARDOT	1
GUAINÍA	1
HUILA	1
PASTO	1
QUINDÍO	1
VILLAVICENCIO	1
TOTAL	9

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

7.3 Novedades (18 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Novedades
ANTIOQUIA	1
BARRANQUILLA	1
CARTAGENA	1
CÓRDOBA	2
CUNDINAMARCA	1
DUITAMA	1
GUAINÍA	1
HUILA	1
JAMUNDÍ	1
LÓRICA	1
NARIÑO	5
QUINDÍO	2
TOTAL	18

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

7.4 Información (45 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Información
CALI	1
DOSQUEBRADAS	2
DUITAMA	3
FLORENCIA	1
FLORIDABLANCA	2
FUNZA	1
GIRARDOT	9
GIRON	1
GUAINIA	2
HUILA	2
MAGANGUE	1
META	2
MOSQUERA	1
NARIÑO	2
PUTUMAYO	1
QUINDIO	6
RIONEGRO	1
VILLAVICENCIO	5
YOPAL	2
TOTAL	45

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

8. Indicadores

La implementación de indicadores que midan el porcentaje de respuestas generadas dentro de los plazos establecidos, ya sean legales o de oportunidad, es fundamental para fortalecer la atención y relación entre el Estado y la ciudadanía. Estos indicadores permiten evaluar la eficiencia de nuestros procesos relacionados con la gestión de las PQRSD.

Establecer estándares claros y medibles no solo facilita la identificación de áreas de mejora, sino que también promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Al monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta, se puede garantizar que los ciudadanos reciban la información y asistencia necesarias de manera oportuna, lo que a su vez aumenta la confianza en las instituciones,

Además, el uso de estos indicadores fomenta una cultura de mejora continua, impulsando a las entidades a optimizar sus procedimientos y recursos. En última instancia, un enfoque centrado en el tiempo de respuesta contribuye a una relación más sólida y efectiva entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo un entorno de colaboración, respeto y creando redes de información sólidas y confiables para la ciudadanía en general, incluyendo los grupos de valor.

Nuestro objetivo es mejorar los porcentajes de gestión de PQRSD. Por lo tanto, nos permitimos dar a conocer los resultados del seguimiento al indicador del Proceso de Gestión de PQRSD, incluyendo el último trimestre:

A corte 30 de septiembre se recibieron en total **2.211** solicitudes de las cuales se respondieron a tiempo y dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, el **99.5%**.



99,5% Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la ley.

En el presente corte acumulado (4 trimestre) se han recibido en total **2.916** solicitudes de las cuales se respondieron a tiempo y dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, el **99.58%**.



99,58% Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la ley.

En comparación con la vigencia anterior (2023), logramos un incremento en el indicador del **0,24%**, pasando del **99,34%** al **99,58%**. Lo que representa un avance significativo en la gestión de PQRSD, mostrando nuestro compromiso por mejorar cada día los tiempos de oportunidad y respuesta.

Recomendaciones.

- Mantener los espacios de fortalecimiento y capacitación para los funcionarios y contratistas de la Unidad en la gestión de PQRSD y uso del Sistema de Atención al Ciudadano que se encuentre vigente.
- Realizar revisiones periódicas del proceso de gestión de PQRSD y realizar ajustes según los resultados obtenidos y las necesidades identificadas.
- Ajustar los ejes temáticos conforme a las necesidades de información que tenga la Unidad, proponiendo mesas de trabajo conjuntas con el fin de mejorar la calidad y registro de información que se brinda a la ciudadanía, grupos de valor o de interés.
- Continuar con la implementación de estrategias colaborativas 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 como eje para la mejora continua de la atención, invitándolos a proporcionar retroalimentación y sugerencias con regularidad a través de las encuestas.
- 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: Valentina Vásquez Sánchez, Subdirectora de Gestión Corporativa Encargada (E). 

Revisó: Rolando Palacios Gonzalez, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa 

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