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

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2024

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ, OCTUBRE DE 2024

Contenido

Introducción 3

Términos y condiciones 4

Objetivos del informe 5

Informe trimestral PQRSD 6

1. PQRSD recibidas en el tercer 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 en SAC. 11

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano. 13

5. Calidad en la respuesta. 14

6. Encuestas de satisfacción. 16

7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE. 18

7.1 Creación de Usuarios (6 solicitudes). 19

7.2 Asistencia Técnica (16 solicitudes). 19

7.3 Novedades (28 solicitudes). 19

7.4 Información (80 solicitudes). 20

8. INDICADORES 21

Recomendaciones. 24

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 julio al 30 de septiembre 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, 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/.

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.

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.

Informe trimestral PQRSD

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

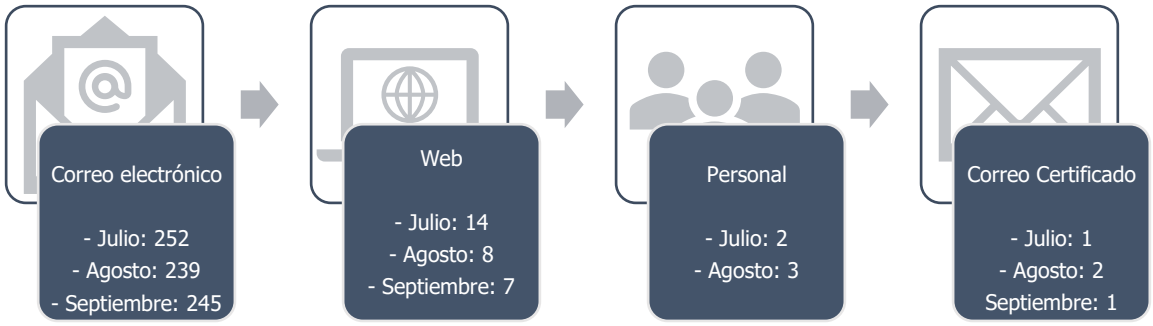
1. PQRSD recibidas en el tercer trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el tercer trimestre del año 2024 (julio 01 al 30 de septiembre), se recibieron y radicaron **774** 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.

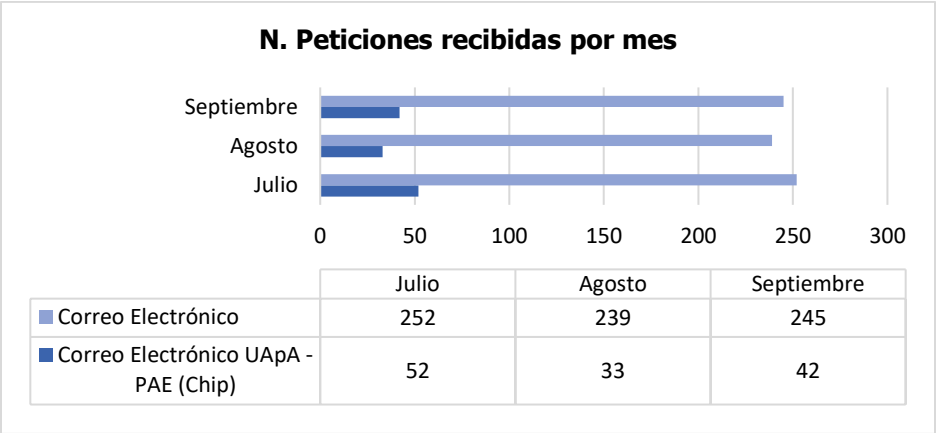
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **269** en julio, **252** en agosto y **253** en septiembre. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando variaciones mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

Imagen 1. *PQRSD recibidas por mes*



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

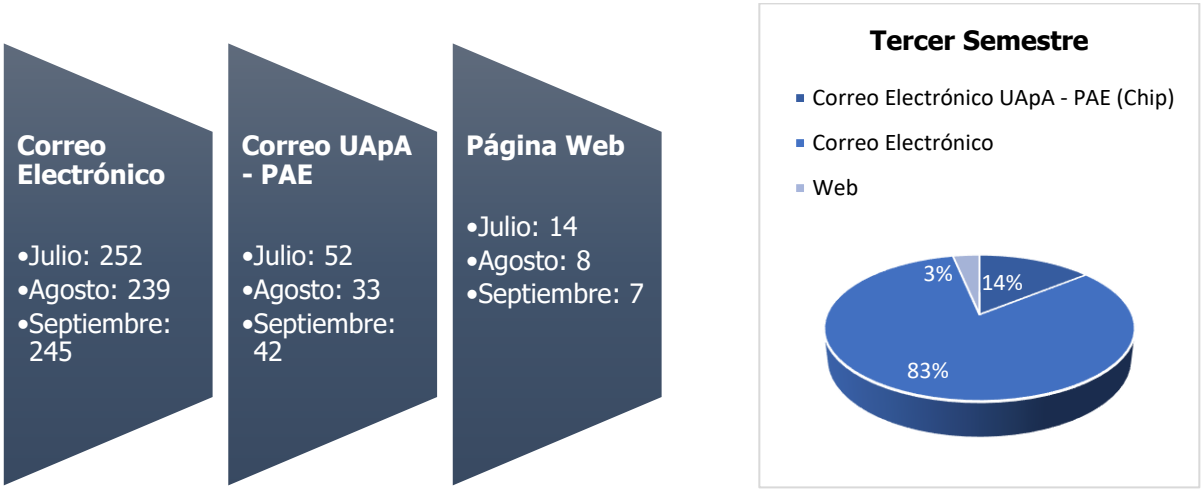
Gráfico 1. Solicitudes recibidas en SAC y Correo UApA – PAE (Chip).



	Julio	Agosto	Septiembre
Correo Electrónico	252	239	245
Correo Electrónico UApA - PAE (Chip)	52	33	42

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

1.1 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, es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos o grupos de valor, representando el ***83%*** sobre el total de las peticiones recibidas durante el tercer (3) 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, tercer trimestre 2024.

Requerimientos asignados a la UAPA	***Julio***	***Agosto***	***Septiembre***	**Total**
Subdirección General	106	81	92	279
Subdirección de Fortalecimiento	88	71	71	230
Asesor Jurídico	22	25	30	77
Subdirección de Gestión Corporativa	22	28	22	72
Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación	15	31	25	71
Asesor Planeación	9	8	7	24
Asesor Control Interno	4	1	0	5
Subdirección de Información	2	1	2	5
Dirección General	1	6	4	11
Total	**269**	**252**	**253**	**774**

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

2.1 PQRSD por responder.

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

Radicados por finalizar	*Asignados*	*En trámite*
Subdirección General	13	8
Subdirección de Fortalecimiento	13	0
Subdirección de Gestión Corporativa	3	0
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	3	0
Asesor de Planeación	1	0
Total	**33**	8

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

Para el cierre del tercer trimestre de 2024, de las **774** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC); **33** se encontraban en estado *asignado* y pendientes de respuesta, mientras que, **8** estaban en gestión.

2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad.

Tabla 3. PQRSD no finalizadas a tiempo.

UAA2024ER001499	**Tipología**: Requerimientos Entes de Control
	Subdirección General
	1 día de vencimiento
UAA2024ER001588	**Tipología:** Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección de Fortalecimiento
	1 día de vencimiento
UAA2024ER001653	**Tipología:** Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección de Fortalecimiento
	1 día de vencimiento
UAA2024ER001674	**Tipología:** Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección General
	1 día de vencimiento
UAA2024ER001651	**Tipología:** Derecho de Petición de Interés General
	Subdirección de Fortalecimiento
	2 días de vencimiento
UAA2024ER001802	**Tipología**: Trámites
	Subdirección de Gestión Corporativa

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

De la información anterior, es posible identificar que seis (06) requerimientos tuvieron respuesta con un (01) día o más de vencimiento. A continuación, se genera un breve resumen de lo sucedido. Por lo tanto, el ciudadano podrá conocer los motivos del retraso en la respuesta.

- **Radicado número: UAA2024ER001499**
  Entidad que radica: Contraloría General de la Nación
  Asunto: Solicitud de información Cobertura y Registro SIMAT 2024
  Canal: Correo electrónico.
  Fecha de creación: 08/07/2024.
  Observaciones: La respuesta fue registrada en el Sistema de Atención al Ciudadano con 1 día de vencimiento debido a la necesidad de incorporar una respuesta de fondo que cumpliera con las expectativas del peticionario. Se notifico a la dependencia para la retroalimentación correspondiente.

- **Radicado número: UAA2024ER001588**
  Entidad que radica: Ciudadanía en general
  Asunto: Traslado por competencia, solicitud PAE - peticionario Naider Arias
  Canal: Correo electrónico.
  Fecha de creación: 19/07/2024.
  Observaciones: El responsable gestionar la solicitud envió la primera revisión para su aprobación el 12 de agosto, día en que se vencía el tiempo establecido para su respuesta. El visto bueno para su envío fue generado el día siguiente en horas de la mañana. Cabe resaltar, que se remitieron alertas oportunas, y se realizó la respectiva retroalimentación.

- **Radicado número: UAA2024ER001651**
  Entidad que radica: Ciudadanía en general
  Asunto: Traslado por competencia, denuncia irregularidades PAE, Fernando José Gómez Ternera - Remisión Presidencia de la República 0F124- 00134319 / GFPU 1315
  Canal: Correo electrónico.
  Fecha de creación: 26/07/2024.
  Observaciones: El responsable de atender la solicitud envió la primera revisión para su aprobación el 16 de agosto, mismo día en que fue devuelta para realizar las correcciones necesarias para dar una respuesta al traslado, las modificaciones fueron cargadas en el Sistema de Atención al Ciudadano el 22 de agosto, con 2 días de vencimiento, fecha en que fue aprobada la respuesta y trasladada a la Secretaria de Educación Departamental del Cesar. Se informo a la dependencia la novedad para la respectiva retroalimentación, se recomendó atender las alertas enviadas.

- **Radicado número: UAA2024ER001653**
  Entidad que radica: Gobernación de Boyacá
  Asunto: Traslado de la solicitud con radicado 2024-ER-0358308, relacionada con la atención de las necesidades de infraestructura de las Asociaciones
  Canal: Correo electrónico.
  Fecha de creación: 26/07/2024.
  Observaciones: El responsable de gestionar la solicitud envió la primera revisión el 19 de agosto, la cual fue revisada y enviada al segundo revisor el 20 de agosto en horas de la noche, lo que no facilitó la aprobación dentro de los tiempos de oportunidad, generando un retraso de 1 día en la respuesta. Se notifico a la dependencia encargada y se solicitó tener presente las alertas que son enviadas, y activar planes de mejora para mitigar la ocurrencia de estos eventos.

- **Radicado número: UAA2024ER001674**
  Entidad que radica: Ciudadanía en general
  Asunto: Traslado por competencia, inconvenientes implementación del PAE Cesar - Gonzalo Córdoba Ovalle
  Canal: Correo electrónico.
  Fecha de creación: 29/07/2024.
  Observaciones: La solicitud fue asignada el 29 de julio; el funcionario a cargo envió la respuesta para su revisión el 16 de agosto, la cual fue devuelta indicando las correcciones necesarias. Las modificaciones fueron cargadas en el Sistema de Atención al Ciudadano el 22 de agosto, con 1 día de vencimiento. Se informo a la dependencia la novedad y se indicó la necesidad de cumplir con el procedimiento para la gestión de PQRSD, así como la importancia de gestionar las peticiones a tiempo.

- **Radicado número: UAA2024ER001802**
  Entidad que radica: Secretaria de Educación de Barrancabermeja
  Asunto: Traslado por competencia radicado No. UAA2024ER001769 - Denuncia irregularidades operador PAE.
  Canal: Correo electrónico.
  Fecha de creación: 14/08/2024.
  Observaciones: Respuesta enviada a la secretaria de educación de Barrancabermeja con número UAA2024ER001802 el 13 de agosto de 2024, a los correos; secretariaeducacion@barrancabermeja.gov.co y maribel.benitez@barrancabermeja.gov.co, la cual fue radicada de forma errada por la entidad que recibió la respuesta y que quedo abierta en nuestro sistema, dado que no es un funcionario de nuestra entidad no genera ningún semáforo o alerta a través del Sistema de Atención al Ciudadano, esta novedad ya fue notificada al Ministerio de Educación Nacional.

Cabe destacar que, durante el tercer 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 lo tanto, 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 en SAC.

Tabla 4. PQRSD por categoría.

TIPOLOGÍA DE LOS PQRSD	*Julio*	*Agosto*	*Septiembre*	*N. PQRSD*	*% Part*
Solicitud de Congreso	1	3	2	6	0,78%
Trámites	1	2	2	5	0,65%
Derecho de Petición de Consulta	3	4	0	7	0,90%
Tutelas	6	3	3	12	1,55%
Invitaciones	8	9	16	33	4,26%
Derecho de Petición de Información	13	16	13	42	5,43%
Requerimientos Entes de Control	21	8	6	35	4,52%
Derecho de Petición de Interés General	216	207	211	634	81,91%
N. SOLICITUDES POR MES	**269**	**252**	**253**	**774**	**100%**

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:

- **Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y tipificadas en el Sistema de Atención al Ciudadano, 6 PQRSD, tipificadas así:

  a) Traslado efectuado por el Congreso de la República de Colombia a través del cual, se coloca en conocimiento el derecho de petición-denuncia pública ciudadana sobre posibles hechos de corrupción en el Programa de Alimentación Escolar (PAE) del departamento de Putumayo. Se remitió respuesta a los 3 días de ser recibida.

  b) Representante a la Cámara de Cauca solicitó Información de las partidas y planeaciones presupuestales detalladas para las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024 del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en el departamento del Cauca. La Unidad atendió la solicitud de forma integral y en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

  c) Senador de la República solicita información acerca de cómo afectan los compromisos en materia de implementación del Acuerdo Final de Paz el anuncio del Gobierno Nacional de realizar un recorte del gasto en el Presupuesto General de la Nación, inicialmente remitida por el peticionario al Departamento Nacional de Planeación y que fue trasladada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y esta a su vez dio traslado a la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA), quienes emitieron su respuesta conforme al requerimiento.

  d) La comisión sexta de la Cámara de Representantes remitió una solicitud de un cuestionario aditivo a la Proposición 01/2024, en el que le corresponde dar respuesta a la pregunta ¿Cómo está garantizando el Ministerio que el Plan de Alimentación Escolar priorice la compra de leche y derivados lácteos de origen nacional?, atendida de forma oportuna.

  e) Solicitud de información enviada por un representante a la Cámara de Bogotá, con relación a la "Transformación Derecho Humano a la Alimentación. La respuesta de fondo se generó en los términos establecidos por la ley.

  f) Solicitud de información enviada por un representante a la Cámara de Antioquia, en concordancia con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, quien solicitó un reporte

de las personas que han ocupado cargos directivos desde 2022. En atención a la solicitud, la Unidad remitió toda la información requerida para dar una respuesta oportuna.

- **Trámites:** Para el tercer trimestre de 2024, la Unidad recibió (05) solicitudes de carácter informativo que no requerían una respuesta.

- **Derechos de Petición de Consulta:** Se recibieron siete (7) peticiones de consulta, las cuales fueron tipificadas así; (04) Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales), (2) Solicitud de información, (1) Certificado. Las peticiones fueron gestionadas y finalizadas en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

- **Tutelas:** Se radicaron doce (12) notificaciones cuyo eje temático fueron asignadas al asesor jurídico, las cuales fueron gestionadas a tiempo con un promedio de respuesta de 1.6 días desde el momento en que se recibe la solicitud.

- **Invitaciones:** Para el tercer trimestre de 2024, se recibieron un total de 33 invitaciones de las ETC (Entidad Territorial Certificada) a las mesas públicas del Programa de Alimentación Escolar, socialización y fortalecimiento - vigencia 2024; asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento, Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación, Asesor de Planeación y a la Dirección General.

- **Requerimientos entes de control:** Se identifica una disminución de solicitudes con respecto al segundo trimestre del **35.1%** (19 peticiones), 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.

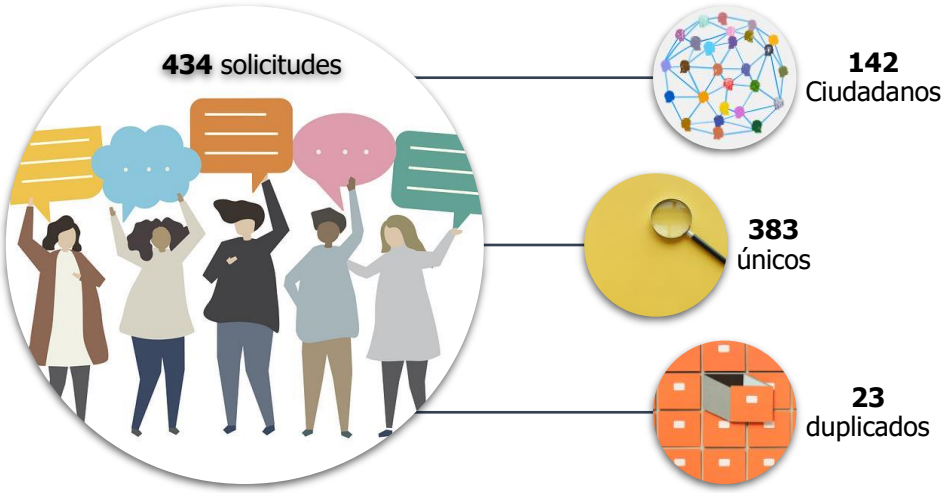
- **Derecho de Petición de Información:** Con relación al trimestre anterior, se evidencia una reducción en las solicitudes con esta tipología del **34,3%**. Para destacar, de las *42 solicitudes*, se han finalizado 41 y 1 continúa en estado asignado para su respuesta.

- **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 incrementado en un **7.72%** con respecto al total de requerimientos recibidos durante el segundo trimestre de 2024.

  Al analizar los registros por cantidad de requerimientos, se observa un incremento de 42 solicitudes en comparación con el trimestre anterior. Así mismo, hemos identificado que la mayoría de las peticiones provienen de personas jurídicas, representando el **72.08%** del total. Mientras que, el **27.92%** de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales.

  Por último, relacionamos los **(01)** radicados que fueron recibidos bajo el eje temático UApA – Sistemas de Información – Ecosistema. Registrado en el Sistema de Atención al Ciudadano con el **N. UAA2024ER002163**, en el que se solicitó una capacitación sobre el uso de la plataforma SIPAE por parte de la ETC de Amazonas, el 24 de septiembre de 2024, día en que se generó la respuesta al peticionario.

4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano.



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

En el tercer trimestre de 2024, se registraron 434 requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano que contenían por lo menos 1 coincidencia. De estos, 142 ciudadanos realizaron más de una solicitud. A continuación, se detalla la distribución de los requerimientos:

- **Solicitudes únicas y/o diferentes**: Se registraron **383** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.

- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron **23** radicados que estaban duplicados, los cuales fueron analizados para comprender los motivos que generaron uno o más requerimientos.

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 dos (02) radicados duplicados.

Solicitud duplicada por correo electrónico:

En ocasiones, recibimos solicitudes repetidas al correo electrónico 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 permitiendo el acceso a la información. Durante este período, hemos recibido 21 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.

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***
Dirección General	**UAA2024ER001733**	Invitaciones	Convocatoria a sesión presencial con fecha del 08 de agosto, remitida por la Comisión Cuarta Permanente Social y Calidad de Vida - Bogotá. No se observan errores de tipificación, solicitud radicada como una comunicación informativa que no requiere respuesta por parte de la Unidad.
Subdirección General	**UAA2024ER001564**	Requerimientos entes de Control	Traslado por competencia realizado por el Ministerio de Educación Nacional en el que la Procuraduría General de la Nación solicitando información y documentos sobre la asignación de recursos al departamento de Cauca en la Vigencia 2023 para la financiación del PAE. No se observan errores de digitación, hay coherencia en la información contenida en la respuesta.

Subdirección de Gestión Corporativa	**UAA2024ER002167**	Derecho de Petición de Interés General	El peticionario expresa su interés en formar parte de la Unidad, remitiendo su hoja de vida para que sea analizada. La Subdirección de Gestión Corporativa emitió una respuesta en la que informa al solicitante que las normas aplicables en Colombia manifiestan que los cargos en el sector público serán nombrados por concurso público a excepción de los dispuestos por la ley. Adicionando, que los empleos de carrera deben proveerse bajo el principio del mérito. La respuesta es puntual, no se observaron errores de tipificación o gramaticales.
Subdirección de Fortalecimiento	**UAA2024ER001995**	Derecho de Petición de Información	Solicitud realizada por la Veeduría Ciudadana Funcicaribe para el departamento de Atlántico sobre el control preventivo y seguimiento al proceso de Licitación Pública SG-LP 2024-P001. En cuanto a la respuesta, se explica al veedor las disposiciones generales y funcionamiento de la Unidad, así como las razones por las cuales se efectúa el traslado de la Petición a la Secretaria de Educación Municipal en el municipio de Soledad para su evaluación y respuesta de fondo. No se observan novedades o errores que afecten el oficio.
Subdirección de Análisis de Calidad e Innovación	**UAA2024ER001897**	Derecho de Petición de Interés General	La ETC de Boyacá remitió los resultados de un análisis de muestreo realizado por la Secretaria de Salud Departamental, en el municipio de Viracachá en las instalaciones del Comedor Escolar de una Institución Educativa. La Unidad agradeció el interés por sumar esfuerzos en procura del bienestar alimentario de los niños, niñas y jóvenes que hacen parte del sistema educativo oficial. Además de orientar y establecer observaciones para continuar con el debido proceso. No se registran novedades en la respuesta.
Subdirección de Información	**UAA2024ER001598**	Requerimientos Entes de Control	La General de la República a través de su delegado para el sector educación elevo la necesidad de orientación para el acceso y registro a la Plataforma SIPAE. La Unidad respondió al siguiente día de haber recibido el requerimiento. Proponiendo adicionalmente la fecha y hora para la realización de la capacitación. Sin novedad.
Asesor de Planeación	**UAA2024ER001500**	Derecho de Petición de Interés General	La Oficina Asesora de Planeación y Finanzas del Ministerio de Educación Nacional solicitó acompañamiento en la tercera revisión de la presentación del proyecto PAE en el departamento de Putumayo. La Unidad emitió su concepto técnico, jurídico y financiero de proyectos PAE a ser financiados con recursos

			del SGR- 3R Putumayo. No se registra ninguna novedad sobre el concepto.
Asesor Jurídico	**UAA2024ER002140**	Tutelas	Notificación de vinculación emitida por el juzgado segundo promiscuo municipal de Gigante – Huila, respondida oportunamente dentro de los plazos establecidos en la petición, indicando, su pronunciamiento frente a la acción radicada. Sin novedades.
Asesor Control Interno	**UAA2024ER001633**	Requerimientos Entes de Control	La Contraloría General de la República solicitó información sobre la Actuación Especial de fiscalización y seguimiento al cumplimiento de la Sentencia T-302 de 2017 y Autos derivados. En atención a la solicitud se brindó una respuesta amplia, clara y suficiente, aportando los insumos necesarios para la atención del requerimiento. No se evidencian novedades.

Fuente: SAC 2.0/ Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

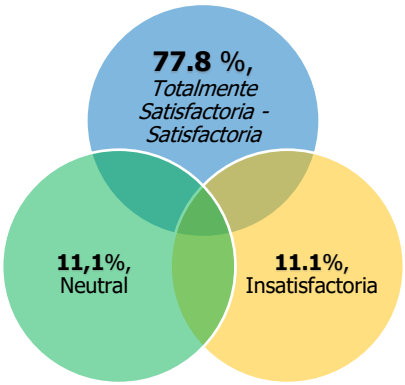
6. Encuestas de satisfacción.

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?
UAA2024ER001390	Neutra	SI	Sin comentarios	Insatisfactoria
UAA2024ER001457	Totalmente satisfactoria	NO	Muchas gracias por toda la gestión realizada.	Totalmente satisfactoria
UAA2024ER001533	Satisfactoria	SI	Buenos dias, me gastaría agenda una visita par darnos a conocer	Totalmente satisfactoria
UAA2024ER001589	Satisfactoria	SI	Sin comentarios	Satisfactoria
UAA2024ER001755	Totalmente satisfactoria	SI	Sin comentarios	Totalmente satisfactoria
UAA2024ER001847	Totalmente satisfactoria	SI	AGRADECIENDO LA OPORTUNIDAD Y VERACIDAD DE LA RESPUESTA Y SUS SOPORTES.	Totalmente satisfactoria
UAA2024ER001924	Totalmente satisfactoria	SI	Ninguna	Totalmente satisfactoria
UAA2024ER001989	No responde	No responde	Sin comentarios	Totalmente satisfactoria
UAA2024ER002127	Totalmente satisfactoria	SI	Muchas gracias por la respuesta, muy oportuna	Totalmente satisfactoria

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 tercer trimestre del año 2024, se procesaron un total de **774 solicitudes**. Se recibieron **9** encuestas, que arrojaron resultados positivos con un **77,8% de satisfacción**, lo que representa un incremento significativo del **44.5%** (*con respecto al trimestre anterior*), en el grado de satisfacción, cuando reciben una respuesta por parte de la UApA. El **11,1%** de los encuestados manifestó una posición neutral, mientras que, un **11,1**% expresó insatisfacción. A continuación, se presenta una breve descripción y análisis de los casos mencionados (consultar Tabla 6, página 17):

- **UAA2024ER001390**, la ETC de Funza solicitó formatos, anexos y enlaces por fallas en la página web, para lo cual, el funcionario a cargo respondió con los enlaces necesarios para extraer la información que había sido solicitada, a través de la Resolución 335 de 2021, y la caja de herramientas con las resoluciones, además de manifestar su compromiso por continuar mejorando la atención y el compromiso por atender las solicitudes que sean elevadas a la Unidad. El peticionario se mostró neutral, indicando que la respuesta atención su solicitud, pero no se sintió conforme en su totalidad.

- **UAA2024ER001457**, pruebas en sistema para la actualización de imagen institucional adicionalmente, se verifico que el enlace disponible para la retroalimentación a través de las encuestas no presente fallas al momento de su diligenciamiento.

- **UAA2024ER001533**, solicitud que ingresa de una organización privada en la que envían su portafolio de servicios. La Unidad respondió indicando que todo proceso de contratación del Orden Nacional y de carácter público debe estar sujeto al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública bajo los mecanismos establecidos para este proceso, a través de La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente. El peticionario manifestó su total satisfacción en la respuesta.

- **UAA2024ER001589**, traslado realizado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) en el que la Veeduría de Duitama, solicita la intervención en el tercer contrato PAE. Se informa al Peticionario que dicha solicitud tiene carácter reiterativo y ya se habían emitido respuestas de fondo como la señala en la comunicación externa N. **UAA2024EE002543**, con copia al MEN. El peticionario se mostró satisfecho con la respuesta.

- **UAA2024ER001755**, solicitud de recursos adicionales para la terminar la operación del PAE, en la vigencia 2024, radicada por la ETC Norte de Santander. La Unidad respondió señalando el decreto 1852 de 2015, además del modelo de recursos en el que la Nación indica los recursos o fuentes necesarias para cofinanciación. Por último, se indicó que a través de la Resolución 083 del 18 de enero de 2024, se asignó y distribuyó recursos del presupuesto de gastos de inversión del PGN a la Entidad Territorial Certificada de Norte de Santander. El peticionario no registro ningún comentario, pero se mostró totalmente satisfecho con la respuesta y la atención recibida por la Unidad.

- **UAA2024ER001847**, 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.

- **UAA2024ER001924,** solicitud realizada por el Ministerio Hacienda y Crédito Público consultando sobre ejecutores de proyectos de alimentación escolar. La respuesta enviada por la Unidad al peticionario genero total satisfacción tanto en la información recibida como en el contacto con nuestra institución.

- **UAA2024ER001989,** la ETC (Entidad Territorial Certificada) de Pasto, solicita una certificación de recursos con el propósito de adelantar la planeación 2025, tomando como base la vigencia 2024. Desde la Unidad se atendió la solicitud informando los recursos asignados mediante las resoluciones 034, 306 y 375 de la vigencia en curso. El peticionario mostró su total satisfacción cuando interactúa a través de los canales de la Unidad.

- **UAA2024ER002127,** la Coordinadora operativa del Programa de Alimentación Escolar para un Pueblo Indígena del municipio de Puerto Gaitán – Meta, elevo sus inquietudes sobre los planes de saneamiento a implementar en las sedes educativas. Se informo al peticionario que esta es una solicitud ya había sido resuelta y se procedió a emitir el insumo referido en su momento. La respuesta fue recibida satisfactoriamente, dejando como comentario "muchas gracias por la respuesta, muy oportuna".

7. 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 julio al 30 de septiembre de 2024), se gestionaron un total de una (01) solicitud relacionada con el eje temático UApA – Sistema de Información – Ecosistema. Estos requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos, con un promedio de respuesta de 1 día. 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
UAA2024ER002163	UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ECOSISTEMA	Solicitud de capacitación referente a la plataforma SIPAE	Subdirección de Información	24/09/2024	24/09/2024

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

Así mismo, durante el tercer trimestre (01 de julio al 30 de septiembre de 2024), las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) han realizado un total de **130** 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 (6 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Creación de Usuario
CAQUETÁ	1
GUAINÍA	1
MEDELLÍN	1
META	1
POPAYÁN	1
VILLAVICENCIO	1
TOTAL	**6**

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

7.2 Asistencia Técnica (16 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Asistencia Técnica
APARTADO	1
CASANARE	1
CARTAGO	1
DUITAMA	1
FLORENCIA	1
GUAINIA	1
HUILA	1
MEDELLÍN	1
PASTO	1
RIONEGRO	1
SANTA MARTA	1
TOLIMA	1
TULUÁ	1
TUNJA	1
TURBO	1
VICHADA	1
TOTAL	**16**

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

7.3 Novedades (28 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Novedades
ANTIOQUIA	1
BARRANQUILLA	1
BOGOTÁ	1
BOYACÁ	1

CALI	1
CORDOBÁ	1
JAMUNDÍ	1
MEDELLÍN	1
META	1
MONTERIA	1
MOSQUERA	2
PASTO	2
PIEDECUESTA	2
SOACHA	3
TULUÁ	4
ZIPAQUIRÁ	5
TOTAL	**28**

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

7.4 Información (80 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Información
ANTIOQUIA	1
APARTADO	1
ATLÁNTICO	1
ARMENIA	1
BARRANCABERMEJA	1
BOGOTÁ	1
BUCARAMANGA	1
CALDAS	1
CALI	1
CASANARE	1
CARTAGO	1
CAUCA	1
CESAR	1
CIENAGA	1
CORDOBA	1
CUNDINAMARCA	1
DOSQUEBRADAS	1
DUITAMA	1
ENVIGADO	1
FUSAGASUGA	1
GIRÓN	1
GUAINÍA	2
HUILA	2
IPIALES	2
JAMUNDÍ	2

LA ESTRELLA	2
LORICA	2
MEDELLÍN	2
META	2
MOSQUERA	2
NARIÑO	2
PASTO	2
PIEDECUESTA	2
RIONEGRO	3
SABANETA	3
SANTA MARTA	3
SOACHA	3
TULUÁ	3
VALLE DEL CAUCA	4
VALLEDUPAR	4
VICHADA	5
ZIPAQUIRÁ	7
TOTAL	**80**

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, respecto y creando redes de información sólidas y confiables para la ciudadanía en general, incluyendo los grupos de valor.

Nuestro objetivo es mejorar nuestros porcentajes de gestión de PQRSD. Por lo tanto, nos permitimos dar a conocer los resultamos del seguimiento al indicador del Proceso de Gestión de PQRSD, del 2 y 3 trimestre:

Imagen 2. Porcentaje de PQRSD contestadas dentro de los términos legales vigentes (2 trimestre)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	**VERSIÓN**: 0
	PROCESO: Sistema Integrado de Gestión	**CÓDIGO**: SIG - FR - 07
FORMATO: Seguimiento a indicador		**VIGENTE DESDE**: 19/03/2024

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR A REPORTAR SEGUIMIENTO			
1. CÓDIGO INDICADOR	P.REC.1		
2. NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contestadas dentro de los términos legales vigentes		
3. CLASE DE INDICADOR (estratégico o de proceso)	Proceso		
4. OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO AL INDICADOR			
5. PROCESO ASOCIADO AL INDICADOR	Relación Estado ciudadano		
REPORTE DEL INDICADOR			
6. FECHA DE **CORTE** DE REPORTE (dd-mm-aaaa)	**30-06-2024**		
7. REPORTE **CUANTITATIVO** DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE (al aplicar fórmula de cálculo y caracteristicas de la ficha técnica)	**99,65**		
8. REPORTE **CUALITATIVO** DEL RESULTADO DEL INDICADOR	El resultado de este indicador se obtiene al tomar A/B*100, donde la variable A (numerador)= Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contestadas dentro de los términos legales vigentes, y hasta el periodo de corte (junio de 2024); alcanzó el valor de 1432; mientras que la variable B (denominador)=Total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, a junio de 2024, fue de 1437.		
9. SE SUMINISTRAN ARCHIVOS ADICIONALES (seleccione "SI", en el caso de adjuntar archivos con información de soporte o datos desagregados del indicador)	NO	10. DESCRIPCIÓN ARCHIVOS ADICIONALES	
RESPONSABLE DEL REPORTE Y FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			
11. NOMBRES Y APELLIDOS DE QUIEN REPORTA	Michael Andres Riaño Garcia		
12. CARGO	Contratista		
13. DEPENDENCIA	240 - Subdirección de Gestión Corporativa		
14. CORREO ELECTRÓNICO	mriano@uapa-pae.gov.co		
15. FECHA DE **REPORTE** (dd-mm-aaaa)	12-09-2024		

Fuente: Planeación - Subdirección de Gestión Corporativa.

A corte 30 de junio se habían recibido en total **1.437** solicitudes de las cuales se respondieron a tiempo y dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, el **99.65%.**

Imagen 3. Porcentaje de PQRSD contestadas dentro de los términos legales vigentes (3 trimestre)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	**VERSIÓN**: 0
	PROCESO: Sistema Integrado de Gestión	**CÓDIGO**: SIG - FR - 07
FORMATO: Seguimiento a indicador		**VIGENTE DESDE**: 19/03/2024

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR A REPORTAR SEGUIMIENTO			
1. CÓDIGO INDICADOR	P.REC.1		
2. NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contestadas dentro de los términos legales vigentes		
3. CLASE DE INDICADOR (estratégico o de proceso)	Proceso		
4. OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO AL INDICADOR			
5. PROCESO ASOCIADO AL INDICADOR	Relación Estado ciudadano		
REPORTE DEL INDICADOR			
6. FECHA DE **CORTE** DE REPORTE (dd-mm-aaaa)	**30-09-2024**		
7. REPORTE **CUANTITATIVO** DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE (al aplicar fórmula de cálculo y caracteristicas de la ficha técnica)	**99,50**		
8. REPORTE **CUALITATIVO** DEL RESULTADO DEL INDICADOR	El resultado de este indicador se obtiene al tomar A/B*100, donde la variable A (numerador)= Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contestadas dentro de los términos legales vigentes, y hasta el periodo de corte (septiembre de 2024); alcanzó el valor de 2200; mientras que la variable B (denominador)=Total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, a septiembre de 2024, fue de 2211.		
9. SE SUMINISTRAN ARCHIVOS ADICIONALES (seleccione "SI", en el caso de adjuntar archivos con información de soporte o datos desagregados del indicador)	NO	10. DESCRIPCIÓN ARCHIVOS ADICIONALES	
RESPONSABLE DEL REPORTE Y FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			
11. NOMBRES Y APELLIDOS DE QUIEN REPORTA	Michael Andres Riaño Garcia		
12. CARGO	Contratista		
13. DEPENDENCIA	240 - Subdirección de Gestión Corporativa		
14. CORREO ELECTRÓNICO	mriano@uapa-pae.gov.co		
15. FECHA DE **REPORTE** (dd-mm-aaaa)	17-10-2024		

Fuente: Planeación - Subdirección de Gestión Corporativa.

En el presente corte acumulado (3 trimestre) se han recibido 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%.**

Recomendaciones.

- Mantener los espacios de fortalecimiento y capacitación en los que se identifiquen las necesidades, diferencias, y comportamiento de los ciudadanos, grupos de valor y población en general.

- Realizar revisiones periódicas del proceso de gestión de PQRSD y realizar ajustes según los resultados obtenidos y las necesidades identificadas.

- Integrar un sistema de análisis de datos que nos permita identificar los comportamientos, reiteraciones, falencias u oportunidades de mejora con relación a las respuestas que son emitas por la Unidad.

- Continuar con la implementación de 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 Gonzalez, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa
Elaboró: Michael Andrés Riaño García, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa