



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD PARA EL PRIMER
SEMESTRE 2024**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
"ALIMENTOS PARA APRENDER"**

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

BOGOTÁ D.C, JULIO DE 2024

I. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender", durante el primer semestre de la vigencia 2024.

II. MARCO NORMATIVO

- ✓ **Constitución Política de Colombia**
- ✓ **Ley 87 de 1993** *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*
- ✓ **Ley 1437 de 2011** *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
- ✓ **Ley 1474 de 2011** *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*
- ✓ **Ley 1755 de 2015** *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*

III. INTRODUCCIÓN

Control Interno de Gestión en uso de las facultades conferidas por la Ley 87 de 1993, a través de su rol de evaluación y seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías formulado para la vigencia 2024, presenta informe de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender", durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Al respecto, resulta importante manifestar que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos con relación al cumplimiento de la misión de la entidad.

De la misma manera, la precitada norma establece para las Oficinas de Control Interno el deber de vigilar que la atención sea prestada de acuerdo con las normas legales vigentes y de presentar un informe semestral a la administración de la entidad sobre este tema.

Igualmente, señala que las entidades deben contar con un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento por conductas de los funcionarios de la entidad, con el fin de adelantar las investigaciones a las que haya lugar en coordinación con el operador disciplinario.

A su turno, el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II – "*Derechos de petición*" de la parte primera de la Ley 1437 de 2011, presenta las siguientes definiciones:

- **Petición – Derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sean de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta, completa y de fondo.
- **Queja:** Manifestación verbal, escrita o por medio electrónico a través de la cual una persona presenta su insatisfacción o descontento respecto a un servidor público o actuación administrativa que le desconoció un derecho y que requiere una respuesta.
- **Reclamo:** Es la expresión verbal, escrita o por medio electrónico sobre una inadecuada, deficiente u omisión en la prestación del servicio, que puede generar un perjuicio o amenaza de los derechos de las personas.
- **Sugerencia:** Es una propuesta o recomendación que presenta el ciudadano con el objetivo de mejorar la prestación de un servicio en la entidad.
- **Denuncia** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente sobre una posible conducta irregular y/o delictiva, con el fin de adelantar la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o administrativa sancionatoria.

Del mismo modo, la norma ibidem establece los términos para resolver las distintas peticiones, señalando como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los (15) quince días siguientes a su recepción, salvo en los siguientes casos:

- Petición de documentos o de información, caso en el cual debe resolverse dentro de los (10) diez días siguientes a su recepción, superado este término sin emitir una respuesta, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido

aceptada y por tanto la administración no podrá negarse a la entrega de la copia de los documentos, la cual, deberá efectuar dentro de los (3) tres días siguientes.

- Petición en modalidad de consulta, caso en el cual las autoridades en relación con las materias a su cargo deben resolver dentro de los (30) treinta días siguientes a su recepción.

Es importante anotar que, cuando no sea posible resolver la petición dentro del término legalmente establecido, la autoridad debe manifestar las circunstancias que se lo impiden al ciudadano antes de que ocurra el vencimiento del término, señalando un plazo razonable que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto para proferir la respuesta correspondiente.

Por otro lado, en caso de que la petición haya sido presentada de manera incompleta o el peticionario deba realizar una gestión a su cargo para poder adoptar una decisión de fondo, se le requerirá dentro de los (10) diez días siguientes a la radicación para que la complete en el término máximo de (1) un mes, si vencido este último término el peticionario no completa la solicitud se entenderá que ha desistido, salvo que haya solicitado una prórroga para el efecto.

Finalmente, en caso de que la petición sea dirigida a la autoridad que no sea la competente, esta deberá informarlo de inmediato al peticionario si se presentó verbalmente o remitirla dentro de los (5) cinco días siguientes a la recepción al competente y enviar copia del oficio remitido al peticionario si este la presentó por escrito.

IV. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

❖ PQRSD presentados durante el primer semestre de 2024

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se recibieron en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender" a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC un total de (1.438) mil cuatrocientos treinta y ocho radicados de diferentes tipologías, como se muestra en el siguiente cuadro.

| TIPOLOGÍA RADICADOS | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------------------|-----------------|-------------------|
| Denuncias | 5 | 0.34% |
| Felicitaciones | 1 | 0.06% |
| Peticiones | 1.422 | 98.9% |

| | | |
|--------------|--------------|-------------|
| Trámites | 10 | 0.7% |
| TOTAL | 1.438 | 100% |

Cuadro No. 01 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

❖ Canales de atención de la UApA

La Unidad de Alimentación Escolar de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de PQRSD, cuenta con los siguientes canales de atención habilitados para efecto de la recepción de PQRSD presentadas por los ciudadanos.

| CANAL | MEDIO | DIRECCIÓN |
|------------|---|---|
| Presencial | Recepción de PQRSD | Calle 24 N 7 - 43 Piso 15 Edificio 7/24 Bogotá - Colombia |
| | Ventanilla | |
| Telefónico | Línea Bogotá | +601 4414222 |
| Virtual | Correo institucional PQRSD | atencion@uapa-pae.gov.co |
| | Correo institucional Transparencia | soytransparente@uapa-pae.gov.co |
| | Correo institucional Sistema de Información SIPAE | sipaecontigouapa-pae.gov.co |
| | Correo institucional Notificaciones | notificacionesjudiciales@uapa-pae.gov.co |
| | Página WEB | https://www.alimentosparaaprender.gov.co/peticionesquejas-reclamos |

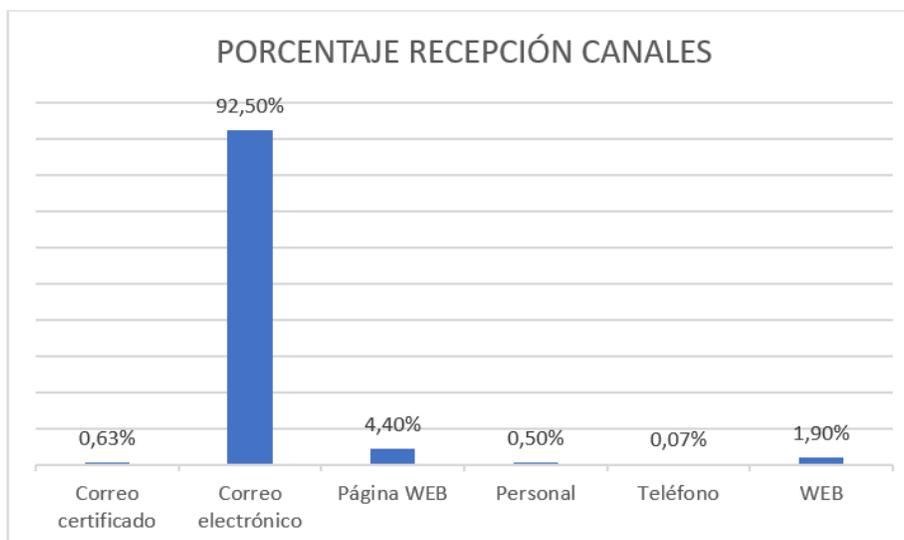
Cuadro No. 02 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el Procedimiento Gestión de PQRSD, en el mes de julio de 2024.

Así las cosas, durante el primer semestre de la vigencia 2024 se recibieron (1.438) mil cuatrocientos treinta y ocho radicados de diferentes tipologías, a través de los canales de atención previamente mencionados en las cantidades y porcentajes que a continuación se relacionan:

| CANAL | CANTIDAD |
|--------------------|----------|
| Correo certificado | 9 |
| Correo electrónico | 1330 |
| Página WEB | 63 |

| | |
|--------------|--------------|
| Personal | 7 |
| Teléfono | 1 |
| WEB | 28 |
| TOTAL | 1.438 |

Cuadro No. 03 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.



Gráfica No. 01 – Elaborada por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

❖ Dependencias responsables y principales temáticas

A continuación, se relaciona el número de radicados recibidos por cada una de las dependencias durante el primer semestre de la vigencia 2024, discriminando en cada caso sus principales ejes temáticos, así como también, se enuncian aquellos radicados que no se encuentran clasificados por dichas variables:

✓ **Subdirección General:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|---|----------|
| Comunicación informativa | 1 |
| Comunicaciones antes de control 1 día | 1 |
| Comunicaciones antes de control 10 días | 10 |
| Comunicaciones antes de control 3 días | 9 |
| Comunicaciones antes de control 5 días | 28 |

| | |
|---|------------|
| Comunicaciones entes de control 7 días | 4 |
| Comunicaciones entes nacionales (organismos estatales) | 92 |
| Invitaciones | 6 |
| Solicitud de información | 223 |
| Sugerencias | 8 |
| UAPA - calidad y pertinencia en la alimentación escolar- requerimientos entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 1 |
| UAPA - ejecución PAE en entidades territoriales - requerimientos entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes medios de comunicación | 2 |
| UAPA - financiación PAE | 13 |
| UAPA - planeación y direccionamiento estratégico - requerimientos de entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 2 |
| Total | 400 |

Cuadro No. 04 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Asesor de comunicaciones:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|----------|
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 2 |

Cuadro No. 05 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Asesor de Control Interno:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|----------|
| Comunicaciones Entes de Control 3 días | 4 |
| Invitaciones | 1 |
| Respuestas a solicitud de información | 1 |
| En blanco | 1 |
| Total | 7 |

Cuadro No. 06 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Asesor Jurídico:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|---|-----------|
| Comunicaciones Entes de Control 5 días | 3 |
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 24 |
| Fallos contenciosos administrativos | 40 |
| Solicitud de información | 10 |
| Tutelas - 1 día | 6 |
| Tutelas - 2 días | 6 |
| Tutelas - 3 días | 2 |
| UAPA - calidad y pertinencia en la alimentación escolar- requerimientos entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 1 |
| UAPA - ejecución PAE en entidades territoriales - requerimientos entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes medios de comunicación | 1 |
| UAPA - planeación y direccionamiento estratégico - requerimientos de entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 1 |
| Total | 94 |

Cuadro No. 07 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Asesor Planeación:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|-----------|
| Comunicaciones Entes de Control 1 día | 5 |
| Comunicaciones Entes de Control 3 días | 4 |
| Comunicaciones Entes de Control 5 días | 1 |
| Comunicaciones Entes de Control 7 días | 1 |
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 12 |
| Invitaciones | 3 |
| Solicitud de información | 18 |
| Total | 44 |

Cuadro No. 08 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Dirección General:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|-----------|
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 8 |
| Denuncia de temas contractuales (corrupción) | 6 |
| Invitaciones | 4 |
| Solicitud de Información | 2 |
| Total | 20 |

Cuadro No. 09 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Subdirección de Análisis Calidad e Innovación:**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|------------|
| Comunicaciones Entes de Control 5 Días | 1 |
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 4 |
| Invitaciones | 4 |
| Respuestas a solicitud de información | 12 |
| Solicitud de información | 81 |
| Total | 102 |

Cuadro No. 10 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Subdirección de Fortalecimiento**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|----------|
| Agradecimientos | 1 |
| Citaciones a reuniones | 3 |
| Comunicaciones Entes de Control 1 día | 1 |
| Comunicaciones Entes de Control 10 días | 3 |
| Comunicaciones Entes de Control 3 días | 5 |
| Comunicaciones Entes de Control 5 días | 6 |
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 64 |
| Invitaciones | 60 |
| Respuestas a solicitud de información | 78 |

| | |
|--|------------|
| Solicitud de información | 407 |
| UAPA - calidad y pertinencia en la alimentación escolar | 1 |
| UAPA - calidad y pertinencia en la alimentación escolar - requerimientos entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 2 |
| UAPA - ejecución PAE en entidades territoriales | 3 |
| UAPA - ejecución PAE en entidades territoriales - requerimientos entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes medios de comunicación | 1 |
| UAPA - queja contra actores PAE | 2 |
| Total | 637 |

Cuadro No. 11 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Subdirección de Gestión Corporativa**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Comunicaciones Entes de Control 1 día | 2 |
| Comunicaciones Entes de Control 10 días | 1 |
| Comunicaciones Entes de Control 3 días | 8 |
| Comunicaciones Entes de Control 5 días | 3 |
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 9 |
| Felicitaciones | 1 |
| Invitaciones | 3 |
| Quejas contra funcionarios | 2 |
| Solicitud de información | 77 |
| UAPA - financiación PAE - requerimientos de entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 1 |
| UAPA - planeación y direccionamiento estratégico - requerimientos de entes de control - peticiones de congresistas - solicitudes de medios de comunicación | 1 |
| Total | 108 |

Cuadro No. 12 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Subdirección de Información**

| EJE TEMÁTICO | CANTIDAD 17 |
|--|----------------|
| Comunicaciones Entes Nacionales (Organismos Estatales) | 5 |
| Solicitud de información | 6 |
| UAPA - sistemas de información - ecosistema | 6 |

Cuadro No. 13 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

✓ **Radicados que no registran dependencia ni eje temático:**

| CANTIDAD 7 | | |
|------------------------|---------------------|-----------------------|
| RADICADO REQUERIMIENTO | FECHA CREACIÓN | FECHA DE FINALIZACIÓN |
| UAA2024ER001370 | 21/06/2024 18:07:32 | 24/06/2024 |
| UAA2024ER001035 | 13/05/2024 23:55:31 | 14/05/2024 |
| UAA2024ER000911 | 26/04/2024 17:11:58 | 29/04/2024 |
| UAA2024ER000808 | 16/04/2024 10:05:48 | 16/04/2024 |
| UAA2024ER000680 | 03/04/2024 07:47:38 | 03/04/2024 |
| UAA2024ER000650 | 01/04/2024 10:05:45 | 01/04/2024 |
| UAA2024ER000104 | 25/01/2024 15:53:27 | 29/01/2024 |

Cuadro No. 14 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024



Gráfica No. 02 – Elaborada por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

❖ **PQRSD gestionadas dentro del término legal:**

Teniendo en cuenta los términos definidos en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II – “*Derechos de petición*” de la parte primera de la Ley 1437 de 2011, en el primer semestre de la vigencia 2024 se atendieron dentro del término legal, de acuerdo con cada tipología, el siguiente número de radicados:

| TIPOLOGÍA | FINALIZADO A TIEMPO |
|--|----------------------------|
| Denuncias | 10 |
| Derecho de petición de consulta | 3 |
| Derecho de petición de información | 133 |
| Derecho de petición de interés general | 1061 |
| Felicitaciones | 1 |
| Invitaciones | 71 |
| Quejas | 2 |
| Requerimientos entes de control | 96 |
| Respuestas a peticiones | 3 |
| Solicitud de Congreso | 13 |
| Trámites | 1 |
| Tutelas | 14 |
| TOTAL | 1408 |

Cuadro No. 15 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024

❖ **PQRSD gestionadas por fuera del término legal:**

| TIPOLOGÍA | FUERA DE TIEMPO | RADICADO | FECHA OPORTUNA RESPUESTA | FECHA RESPUESTA | RESPONSABLE |
|--|------------------------|-----------------|---------------------------------|------------------------|----------------------|
| Derecho de petición de interés general | 4 | UAA2024ER000903 | 21/05/2024 | 22/05/2024 | Subdirección General |
| | | UAA2024ER000900 | 21/05/2024 | 22/05/2024 | Subdirección General |
| | | UAA2024ER000814 | 09/05/2024 | 10/05/2024 | Subdirección General |
| | | UAA2024ER000205 | 29/02/2024 | 01/03/2024 | Subdirección General |
| Requerimientos Entes de Control | 1 | UAA2024ER000050 | 19/01/2024 | 20/01/2024 | Subdirección General |

| | |
|--------------|----------|
| TOTAL | 5 |
|--------------|----------|

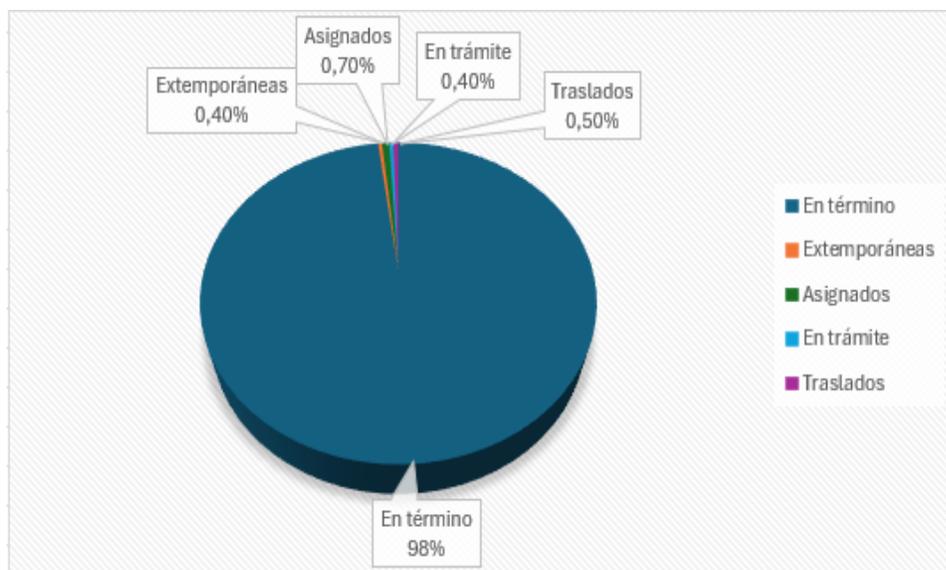
Cuadro No. 16 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024

Por otro lado, es importante anotar que, con corte al 30 de junio de 2024 se encontraban pendientes de gestión (16) dieciséis radicados, respecto de los cuales (10) se encontraban asignados y (6) en trámite, igualmente, se precisa que (8) ocho radicados fueron trasladados por competencia, como se muestra en el siguiente cuadro:

| ESTADO DEL REQUERIMIENTO | CANTIDAD |
|--------------------------|-----------|
| Asignado | 10 |
| En trámite | 6 |
| Traslados | 8 |
| TOTAL | 24 |

Cuadro No. 17 – Elaborado por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024

En ese orden de ideas, se concluye que la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - "Alimentos para Aprender", gestionó dentro del término legal el (98%) de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, el (0,40%) fueron extemporáneas, el (0,70%) con estado asignado, el (0,40%) en trámite y el (0,50%) fueron trasladadas por competencia.



Gráfica No. 03 – Elaborada por Control Interno de Gestión con base en el reporte SAC del I semestre 2024, en el mes de julio de 2024.

V. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se recibieron en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender" a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC un total de (1.438) radicados de diferentes tipologías, respecto de los cuales, el (0.34%) corresponden a denuncias, el (0.06%) a felicitaciones, el (98.9%) a peticiones y el (0.7%) a trámites.
- De conformidad con los canales de atención habilitados por la Unidad, se recibieron por correo electrónico el (92,5%) de las PQRSD, el (4,4%) fueron recibidas a través de la página web, el (0,63%) por correo certificado, el (0,50%) de manera personal, el (0,07%) vía telefónica y el (1.9%) por la web.
- Del total de radicados recibidos en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender" en el primer semestre de la vigencia 2024, el (27,8%) fueron asignados a la Subdirección General, el (0,13%) a Comunicaciones, el (0,5%) a Control Interno, el (6,54%) a Jurídica, el (3%) a Planeación, el (1,4%) a la Dirección General, el (7,13%) a la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación, el (44,3%) a la Subdirección de Fortalecimiento, el (7,5%) a la Subdirección de Gestión Corporativa, el (1,2%) a la Subdirección de Información y el (0,5%) no se encuentra con eje temático ni dependencia.
- Durante el primer semestre de la vigencia 2024, la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender", gestionó dentro del término legal el (98%) de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2024, el (0,40%) fueron extemporáneas, el (0,70%) con estado asignado, el (0,40%) en trámite y el (0.50%) fueron trasladadas por competencia.

VI. RECOMENDACIONES

- Dar estricta observancia a los términos establecidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, respecto a los términos de respuesta para las distintas modalidades de petición.

- Tener en cuenta que cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término legal, la autoridad debe informarlo al interesado antes del vencimiento de la petición, señalando un término razonable para proferir su respuesta.

Elaborado por: Carlos Leonardo Ortegón – Contratista Control Interno de Gestión.

Revisado por: Aura Paola Castro T – Profesional Universitario Control Interno de Gestión.

Fecha de elaboración: 22 de julio de 2024