



**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -  
PQRSD  
ENERO, FEBRERO, Y MARZO 2025**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**BOGOTÁ, ABRIL DE 2025**

<b>Contenido</b>	
<b>Introducción</b> .....	3
<b>Términos y definiciones de las PQRSD</b> .....	4
<b>Objetivos del informe</b> .....	5
<b>Informe trimestral PQRSD</b> .....	6
<b>1. PQRSD recibidas en el primer trimestre</b> .....	6
<b>1.1 Peticiones recibidas por canal digital</b> .....	7
<b>2. Asignación de PQRSD</b> .....	7
<b>2.1 PQRSD por responder</b> .....	8
<b>2.2 Radicados que no cumplieron con el estado de oportunidad</b> .....	8
<b>3. Tipología de las PQRSD - ORFEO</b> .....	9
<b>4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo</b> .....	12
<b>5. Calidad en la respuesta</b> .....	13
<b>6. Encuestas de satisfacción y su necesidad</b> .....	15
<b>7. Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE, ecosistema SiPAE</b> .....	15
<b>7.1 Creación o Modificación de Usuario (60 solicitudes)</b> .....	16
<b>7.2 Asistencia Técnica (46 solicitudes)</b> .....	17
<b>7.3 Novedades (43 solicitudes)</b> .....	18
<b>7.4 Información (164 solicitudes)</b> .....	18
<b>7.5 Cambio de Contraseña (12 solicitudes)</b> .....	20
<b>8. Indicadores</b> .....	21
<b>Recomendaciones</b> .....	22

## Introducción

Este informe presenta las acciones realizadas para atender las solicitudes de la ciudadanía, y de los grupos de valor o interés a través de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que fueron recibidas y registradas por la Unidad Administrativa de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender (UApA) entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025. Estas solicitudes se gestionaron por medio de los canales de atención.

El propósito del informe es determinar cuántas solicitudes fueron recibidas durante el periodo analizado y proporcionar información sobre los tiempos de respuesta. Además de, mostrar detalles de los radicados tipificados bajo el eje temático - Ecosistema SiPAE, y su relación 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 valor o interés y la ciudadanía en general, alineándose así, con los principios de la Política de Atención al Ciudadano.

Es importante informar que se incluyeron 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 de aplicativo ORFEO, el correo electrónico [uapapae@uapa-pae.gov.co](mailto:uapapae@uapa-pae.gov.co) y los reportes de PQRSD registrados a través de la página web de la entidad <https://www.alimentosparaaprender.gov.co/>.

Por último, recordamos brevemente que, el 08 de noviembre de 2024, la plataforma ORFEO entro en funcionamiento, convirtiéndose en el canal principal para la gestión de PQRSD.

## Términos y definiciones de las PQRSD

**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

### Objetivo General.

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.

### Objetivos específicos.

1. Identificar cuántas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias fueron registradas y gestionadas durante el período analizado.
2. Proporcionar información sobre los tiempos de respuesta a las solicitudes, evaluando si se han cumplido los plazos establecidos y qué tan eficientes han sido los procesos de atención.
3. Ofrecer información accesible y clara sobre la gestión de las PQRSD, promoviendo la transparencia en los procesos de atención al ciudadano y asegurando que los grupos de valor o interés puedan conocer cómo se gestionan sus solicitudes.
4. Aliar los principios de la Política de Atención al Ciudadano con la gestión de las solicitudes fomentando espacios de atención oportuna y de calidad.
5. Formular recomendaciones para los responsables de los procesos relacionados con la atención al ciudadano, con el objetivo de mejorar continuamente la gestión de las PQRSD y la satisfacción de la ciudadanía.

## Informe trimestral PQRSD

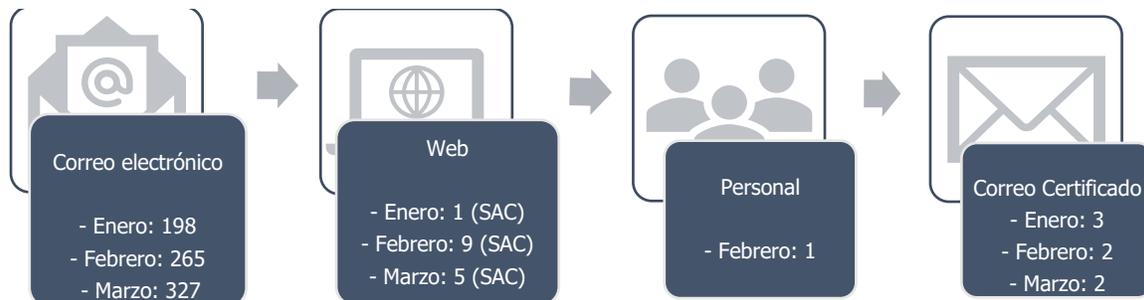
Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2025.

### 1. PQRSD recibidas en el primer trimestre

Respecto a la información recopilada a través de nuestros canales de atención a la ciudadanía, para el primer trimestre del año 2025 se recibieron y radicaron **813** PQRSD. Así mismo, se informa a la ciudadanía que todas las peticiones se radicaron y respondieron conforme a los registros generados por el aplicativo Orfeo para cada una de las dependencias de la UApA.

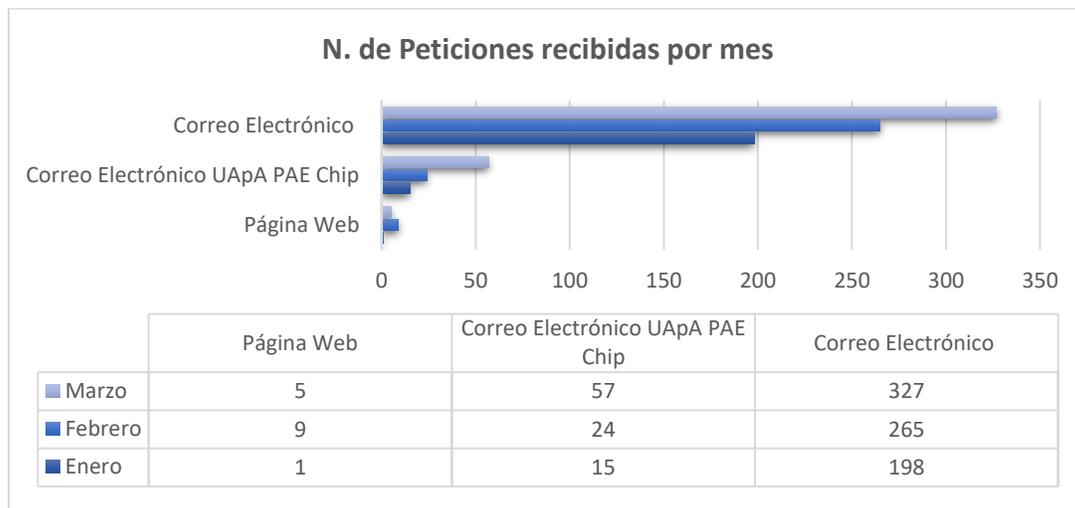
En cuanto a la distribución mensual de las solicitudes recibidas, se registraron **202** en enero, **277** en febrero y **334** en marzo. Esta información refleja la dinámica de atención y gestión durante el trimestre, mostrando incrementos mensuales en la cantidad de solicitudes recibidas.

**Imagen 1.** PQRSD recibidas por mes



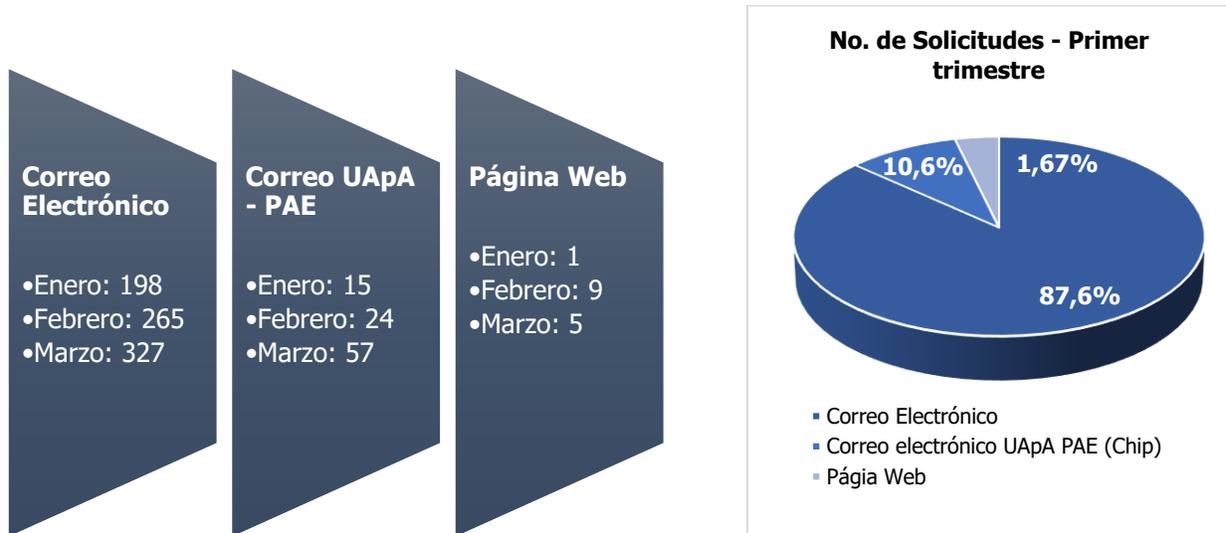
**Fuente:** Aplicativo SAC 2.0, Aplicativo ORFEO Página Web UApA. / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

**Gráfico 1.** Solicitudes recibidas en SAC, Orfeo 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](mailto:atencion@uapa-pae.gov.co), es el medio que más peticiones recibe de los ciudadanos o grupos de valor, representando el **87,6%** sobre el total de las peticiones recibidas durante el primer (01) trimestre del año 2025, 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 PQRS.

Tabla 1. Requerimientos asignados, primer trimestre 2025.

Requerimientos asignados a la UAPA	Enero	Febrero	Marzo	Total
Subdirección de Fortalecimiento	49	88	129	<b>266</b>
Subdirección General	60	80	54	<b>194</b>
Asesor Jurídico	37	39	55	<b>131</b>
Subdirección de Gestión Corporativa	30	23	24	<b>77</b>
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	13	28	32	<b>73</b>
Subdirección de Información	0	8	33	<b>41</b>
Asesor Planeación	5	6	4	<b>15</b>
Dirección General	7	4	2	<b>13</b>
Asesor de Comunicaciones	1	1	1	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>277</b>	<b>334</b>	<b>813</b>

Fuente: Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

## 2.1 PQRSD por responder.

**Tabla 2. Radicados primer trimestre 2025, pendientes de respuesta o finalizar.**

<i><b>Radicados por finalizar</b></i>	<i><b>Asignados</b></i>	<i><b>En trámite</b></i>
<i>Subdirección General</i>	2	9
<i>Subdirección de Información</i>	0	9
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	1	8
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	4	2
<i>Subdirección de Análisis Calidad e Innovación</i>	1	1
<i>Asesor de Planeación</i>	1	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>29</b>

**Fuente:** Aplicativo ORFEO / Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

Para el cierre del primer trimestre de 2025, de las **813** PQRSD recibidas y radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano (ORFEO); **9** se encontraban en estado *asignado* pendientes de respuesta y **29** *en gestión*.

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

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

UAA2025ER000022240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Interés General Subdirección Técnica de Gestión Corporativa 2 días de vencimiento.
UAA2025ER0000633240	<b>Tipología:</b> Derecho de Petición de Información Subdirección Técnica de Gestión Corporativa 3 días de vencimiento.

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

La tabla anterior, nos muestra que dos (02) radicados fueron respondidos con dos (2) días 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: UAA2025ER000022240**  
 Entidad que radica: Ministerio de Educación Nacional  
 Asunto: Solicitud ampliación de información - Documento en Orfeo UAA2024ER000362240.  
 Canal: Correo Electrónico.  
 Fecha de creación: 07/01/2025.  
 Observaciones: La respuesta a la solicitud fue enviada el 15 de enero de 2025 mediante radicado N. UAA2025EE000056101, aclarando que las notificaciones que generan Orfeo al momento en el

que se crea la solicitud no obedecen a un radicado o solicitud de información. No obstante, el cierre se generó 2 días después de su vencimiento.

- **Radicado número: UAA2025ER000022240**

Entidad que radica: Ciudadanía

Asunto: Solicitud de Certificación Laboral

Canal: Correo Electrónico.

Fecha de creación: 14/03/2025.

Observaciones: La respuesta fue generada el 27 de marzo de 2025, sin embargo, la aprobación y envío registra en el aplicativo Orfeo, el 31 de marzo, lo que generó 3 días de vencimiento, dado que el sistema contó los dos días del fin de semana.

Cabe destacar que, durante el primer trimestre de 2025, 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.

Respecto a los tiempos de respuesta, la Unidad trabaja de manera continua para optimizar sus procesos, con el objetivo de asegurar una atención oportuna y eficiente a las solicitudes de los ciudadanos, cumpliendo con los estándares establecidos para la interacción entre el estado y la ciudadanía. Por lo tanto, se informa a la ciudadanía y a nuestros grupos de valor o interés que, como resultado de este esfuerzo continuo, se han creado espacios de colaboración con las diferentes dependencias para mejorar la eficacia a través de alertas informativas, en las que se involucra a los responsables de cada una, con el objetivo de disminuir la ocurrencia de retrasos o problemas que pueden afectar los tiempos de respuesta.

### 3. Tipología de las PQRSD - ORFEO.

**Tabla 4. PQRSD por categoría.**

<b>TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>N. PQRSD</b>	<b>% PART</b>
<i>Derecho de Petición de Consulta</i>	1	1	0	2	0,25%
<i>Invitaciones</i>	2	0	0	2	0,25%
<i>Otros Procesos</i>	1	0	1	2	0,25%
<i>Solicitudes del Congreso</i>	1	4	5	10	1,23%
<i>Tutelas</i>	4	4	11	19	2,34%
<i>Requerimientos Entes de Control</i>	19	14	7	40	4,92%
<i>Derecho de Petición de Interés general</i>	17	26	41	84	10,33%
<i>Derecho de Petición de Información</i>	157	228	269	654	80,44%
<b>N. SOLICITUDES POR MES</b>	<b>202</b>	<b>277</b>	<b>334</b>	<b>813</b>	<b>100%</b>

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

A continuación, se presenta un resumen de los registros que genera Orfeo, según su categoría, contenido y fechas en las que se enviaron las respuestas:

- **Solicitudes del Congreso:** Fueron recibidas y tipificadas en el Sistema de Atención al Ciudadano - Orfeo, 10 PQRSD, tipificadas así:

- a) Traslado realizado por el Ministerio de Educación Nacional en el que la Honorable Senadora Isabel Zuleta solicita los informes sobre el Plan de Alimentación Escolar enviados por los

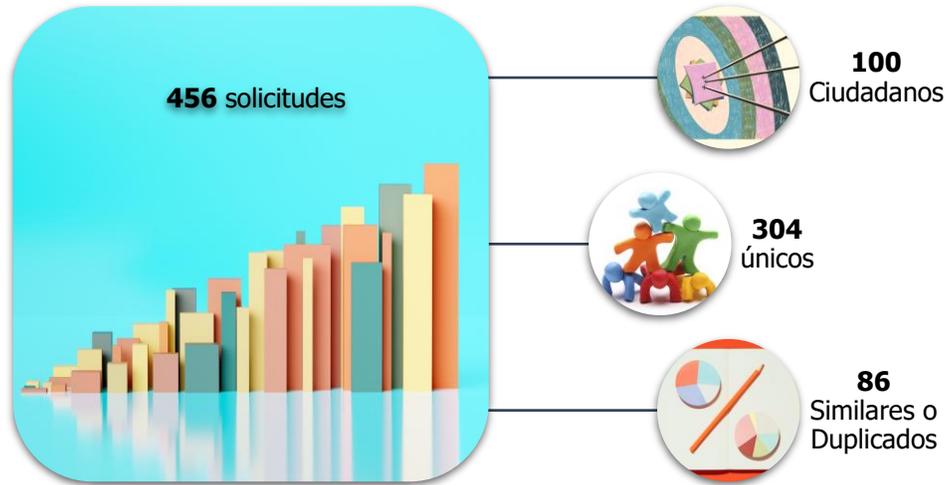
ejecutores, auditores e interventores en el Departamento de Santander, entre otras preguntas, las cuales fueron respondidas en termino el 14 de marzo de 2025. Solicitud radicada el 12 de marzo.

- b)** Representante a la Cámara de Nariño en usos de las facultades consagradas en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, solicita a través de un cuestionario información sobre: los operadores de alimentos del PAE hubo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, estudiantes matriculados y cuántos se beneficiaron al PAE, además se requerir una ampliación a la información que ya se había enviado anteriormente bajo el radicado de ingreso UAA2024ER00302240. La solicitud fue respondida en los términos indicados por la Ley.
- c)** La Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes solicita información sobre cierres y recursos recibidos del Presupuesto General de la Nación, cumplimiento de ejecución, gastos de funcionamiento, reservas presupuestales, planeación y programación del presupuesto, copia de estados financieros, para la vigencia 2024, entre otras preguntas, las cuales fueron atendidas en su totalidad el 12 de marzo de 2025, en cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley.
- d)** Traslado realizado por el Ministerio de Educación Nacional de los puntos 4 y 5 solicitados por la Honorable Senadora del partido Unión por la Gente. Desde la Unidad se dio respuesta a las preguntas ¿cuáles entes territoriales tienen pendientes giros para financiación del PAE? y ¿Cuáles han sido medidas específicas que se están implementando para garantizar la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para el PAE, con el fin de cubrir el déficit y asegurar la cobertura en el calendario escolar 2025 y calidad del programa? Las consultas fueron atendidas en los términos establecidos por la ley el 11 de marzo de 2025.
- e)** Honorable Representante a la Cámara de Nariño envía un pliego de 10 preguntas acerca del funcionamiento, operación y seguimiento al PAE, entre otras preguntas relacionadas por la Seguridad Social. La respuesta se emitió en los términos establecidos por la ley, el 10 de marzo del 2025.
- f)** La Honorable Senadora Norma Hurtado solicitó información relacionada con las partidas presupuestales destinadas para la vigencia 2025 y cuál es el porcentaje de cobertura estimado efectivo para el Programa de Alimentación Escolar a través de un esquema de preguntas. La solicitud fue radicada en nuestro sistema el 28 de febrero y respondida el 05 de marzo, dando cumplimiento a los términos establecidos por la ley.
- g)** Traslado del Ministerio de Educación Nacional bajo radicado 2025-EE-049148 de la Honorable Senadora del partido de la Unión por la Gente, sobre información de la ejecución del Programa de Alimentación Escolar (PAE) con relación a los contratos, manipuladoras de alimentos del PAE, Partidas Presupuestales asignadas al PAE, Cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo – PAE. La solicitud fue radicada el 26 de marzo y respondida el 05 de marzo.
- h)** Representante a la Cámara por Nariño envía un Derecho de Petición en el que solicita señalar los lineamientos técnicos de la operación del PAE. El requerimiento fue radicado 21 de febrero de 2025 y respondido en término el 27 de febrero.

- i) El Honorable Senador de la República Ariel Ávila en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en concordancia con la Ley 1755 de 2015 solicitó informar si se han recibido denuncias sobre la calidad de la leche en el marco del Programa de Alimentación Escolar, información sobre entrega de Lactosueros, informar si hay investigaciones sobre la calidad de la leche. Solicitud que se radico el 19 de febrero de 2025 y respondida el 24 de febrero.
- j) Primer debate por la comisión sexta constitucional permanente de la Cámara de Representantes al Proyecto de Ley número 060 de 2023 Senado – 443 de 2024 Cámara. En el que se introducen normas complementarias para la operación del Programa de Alimentación Escolar – PAE, en lo referente a la contratación de proveedores, interventoría, planeación y mejora de condiciones por parte de las Entidades Territoriales en Educación Certificada y No Certificadas.
- **Derechos de Petición de Consulta:** Se recibieron (2) peticiones de consulta. La primera radicada con el número UAA2025ER000225240 en la que se solicito concepto PAE para la entrega de alimentación en el Instituto Pedagógico Nacional (IPN), la cual fue atendida en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. La segunda corresponde a un concepto emitido sobre un acto administrativo, atendido conforme a los términos de ley.
  - **Tutelas:** Se radicaron diecinueve (19) notificaciones judiciales cuyo eje temático fueron asignadas al asesor jurídico, las cuales fueron gestionadas a tiempo con un promedio de respuesta de 5 días desde el momento en que se recibe la solicitud.
  - **Invitaciones:** Para el primer trimestre de 2025, se recibieron un total de 2 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 2025; asignadas a la Subdirección de Fortalecimiento, y Dirección General, según su competencia.
  - **Requerimientos entes de control:** Se identificó un aumento de solicitudes con respecto al primer trimestre del **4.92%** (40 solicitudes), las cuales son enviadas por la Procuraduría General de la Nación y 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. Es importante mencionar que, todas las peticiones fueron respondidas en los términos establecidos por la ley.
  - **Derecho de Petición de Información:** En la vigencia 2025, se identifica un incremento significativo de las solicitudes bajo este eje temático, con un total de 654 radicados lo que representa un 80,44% de las peticiones recibidas durante el trimestre.
  - **Derecho de Petición de Interés General:** Al analizar la información obtenida del Sistema de Atención al Ciudadano Orfeo, se observa que el porcentaje de participación de este eje temático se ha disminuido en un **82%** con respecto al total de requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2025.

En resumen, el análisis de la cantidad total de requerimientos revela un aumento del **15.32%** en comparación con el trimestre anterior. Este incremento representa en valores absolutos, **108 solicitudes adicionales** para esta vigencia.

#### 4. Radicaciones hechas por un mismo ciudadano - Orfeo.



Fuente: Elaboración Subdirección de Gestión Corporativa.

En el primer trimestre de 2025, se registraron **456** requerimientos en el Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO que contenían por lo menos 1 coincidencia. De estos, 100 ciudadanos realizaron más de una solicitud. A continuación, se detalla la distribución de los requerimientos:

- **Solicitudes únicas y/o diferentes:** Se registraron **304** requerimientos que fueron únicos o diferentes entre sí.
- **Solicitudes duplicadas:** Se identificaron 86 radicados que estaban duplicados o contenían información similar, 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 un usuario no está seguro del canal adecuado para su solicitud o desea utilizar múltiples canales (como correo electrónico, página web o SAC), es importante tener en cuenta lo siguiente para el SAC: la solicitud debe registrarse en Orfeo y el requerimiento en el SAC debe cerrarse para evitar duplicidades. En este trimestre, se trasladaron **15** solicitudes del Sistema de Atención al Ciudadano SAC2.0 a Orfeo, las cuales se contabilizaron una sola vez para no incrementar las cifras innecesariamente.

#### **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 correo de [atencion@uapa-pae.gov.co](mailto: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, generado 1 o más radicados adicionales con el mismo asunto.

Para el primer trimestre, hemos recibido 8 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 Orfeo, garantizando una radicación integral de la información.
- Cumplimiento de los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud, conforme a las directrices incluidas en la Ley 1755 de 2015.
- Calidad en la redacción y ortografía de los documentos, asegurando su comprensión, claridad y coherencia.
- Uso correcto de la herramienta Orfeo con el objetivo de lograr una gestión eficaz de las solicitudes.

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

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

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>N. DE RADICADO</b>	<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<i>Dirección General</i>	<b>UAA2025ER000542240</b>	Derecho de Petición de Información	Respuesta solicitud realizada por la Secretaria de Transparencia sobre la conformación de Control Interno, recibida el 04 de marzo de 2025 y respondida el 07 de marzo. No se observan corrección de forma, estilo o redacción, por el contrario, se identifica compromiso por atender la solicitud de fondo y oportunamente.
<i>Subdirección General</i>	<b>UAA2025ER000576240</b>	Derecho de Petición de Interés General	Solicitud de información para la inversión en infraestructura enviada por Vista Hermosa – Meta, enviada en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Se identifico una oportunidad de mejora relacionada con el uso de plantillas lo que genero que el número de radicada de ingreso quedara alineado a la izquierda del código QR. Sin embargo, la respuesta atiende de forma concreta la solicitud.
<i>Subdirección de Gestión Corporativa</i>	<b>UAA2025ER000025240</b>	Derecho de Petición de Interés General	El Subdirector de Control Ambiental solicita información sobre el cumplimiento normativo, manejo de residuos, residuos especiales, emisiones atmosféricas, vertimientos, y la reducción progresa del uso de plásticos, indicando el cronograma de implementación. No se observan correcciones ortográficas o de forma, sin embargo la solicitud tiene dobles

			espacios además de una notoria modificación de la plantilla que generó un espacio incompleto en el documento final. Cabe destacar que la respuesta fue enviada en los términos establecidos por la ley.
<i>Subdirección de Fortalecimiento</i>	<b>UAA2025ER000051240</b>	Requerimientos Entes de Control	Convocatoria a mesa de diálogo y seguimiento PAE en la ciudad de Armenia – Quindío emitida por el Contralor Regional para la vigencia 2025. La respuesta no evidencia errores de tipificación, retrasos en los tiempos de respuesta, ni faltas ortográficas. Por el contrario, hubo respuesta de fondo, clara y suficiente.
<i>Subdirección de Análisis de Calidad e Innovación</i>	<b>UAA2025ER000555240</b>	Derecho de Petición de Interés General	Tercera revisión técnica y financiera del Proyecto PAE 2025 por regalías – ETC Meta. La respuesta cuenta con los soportes necesarios para dar respuesta de fondo a la solicitud realizada por la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Educación Nacional. En cuanto a las observaciones, el número de radicado de entrada quedo ajustado a la izquierda del código QR.
<i>Subdirección de Información</i>	<b>UAA2025ER000697240</b>	Derecho de Petición de Información	Solicitud de ampliación para el cargue de información en la plataforma SiPAE, presentada por la Entidad Certificada de Barranquilla. La Unidad dio respuesta de fondo en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. No se registran correcciones de forma o de fondo, el documento enviado cumple con los criterios de calidad.
<i>Asesor de Planeación</i>	<b>UAA2025ER000356240</b>	Requerimientos Entes de Control	Respuesta a solicitud de información para la actualización de información sobre el Programa de Alimentación Escolar (PAE). La Unidad informo oportunamente la necesidad del Anexo 13A para la respectiva actualización. Se observa una corrección de forma respecto a los espacios entre el remitente y la institución. En cuanto a los tiempos de respuesta, ortografía y coherencia, no hay observaciones.
<i>Asesor Jurídico</i>	<b>UAA2025ER000366240</b>	Solicitudes del Congreso	La Unidad recibió una solicitud de información relacionada con el conocimiento de denuncias por la calidad de la leche o la entrega de lactosueros en el marco del Programa de Alimentación Escolar (PAE), requerida por el Senador de la República Ariel Ávila. La respuesta emitida por la Unidad cumple con los criterios de suficiencia, además de los tiempos establecidos por la ley. No se evidencian correcciones de forma, ni estilo.
<i>Asesor de Comunicaciones</i>	<b>UAA2025ER000020240</b>	Derecho de Petición de Información	Seguimiento a la contratación del 30% del PAE a las organizaciones campesinas realizado por la Emisora Comunitaria Víctimas, a la que se dio respuesta de fondo, en los términos adecuados y sin correcciones de forma o de fondo.

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

## 6. Encuestas de satisfacción y su necesidad.

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) es un pilar fundamental en la relación entre las entidades nacionales y la ciudadanía. A través de este proceso, los ciudadanos expresan sus inquietudes, necesidades y percepciones sobre los servicios y la gestión pública. La retroalimentación obtenida, especialmente a través de encuestas de satisfacción, ofrece una perspectiva sobre el nivel de satisfacción obtenido de las respuestas y la atención brindada por la Unidad.

Promover una cultura de participación, no es solo un ejercicio de transparencia, sino una estrategia inteligente para la mejora continua. Cuando los ciudadanos se sienten motivados y tienen las herramientas para expresar sus opiniones de manera efectiva, la calidad de la información recibida se enriquece significativamente. Esto permite a la Unidad gubernamental obtener una comprensión más profunda de las necesidades reales de la población, identificar áreas de mejora con mayor precisión y ajustar sus procesos y políticas para ofrecer respuestas más eficientes y centrados en los grupos de valor o de interés, así como la ciudadanía en general.

Para lograr una mayor participación, es necesario implementar estrategias efectivas. En primer lugar, se deben facilitar la participación de los grupos de interés o valor y la ciudadanía en general a través de encuestas. Esto implica trabajar en conjunto con expertos en el aplicativo Orfeo que desarrollen alternativas que permitan recibir la retroalimentación que hemos tratado anteriormente. En segundo lugar, es fundamental la comunicación proactiva sobre los resultados de las encuestas y las acciones implementadas en respuesta a la retroalimentación recibida, generando espacios confianza y motivando a una mayor participación futura. Además, la Unidad puede desarrollar campañas de sensibilización que destaquen la importancia de la participación ciudadana y los beneficios que aporta tanto a la administración como a la comunidad. Estas campañas pueden utilizar diversos medios (redes sociales, página web, cartelería, eventos informativos) para llegar a diferentes segmentos de la población y explicar de manera clara cómo y por qué su opinión es valiosa.

Finalmente, la integración de la retroalimentación ciudadana en los procesos de toma de decisiones es un elemento clave para fomentar la participación a largo plazo. Cuando los ciudadanos perciben que sus opiniones son realmente consideradas y tienen un impacto en la gestión pública, se sienten más motivados a seguir participando y contribuyendo al mejoramiento continuo de la Unidad. Por último, se informa a la ciudadanía en general que *no se recibieron encuestas* para el trimestre analizado.

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

En nuestro Sistema de Atención al Ciudadano Orfeo, se han radicado 06 solicitudes identificadas en el eje temático Ecosistema SiPAE, resumidas a continuación:

- **UAA2025ER000460240:** Recibida el 27 de febrero de 2025, en el que la ETC Mosquera solicita prórroga para el cargue de información en el modulo SIGEPAE, respondida el mismo día y refiriendo las fechas límites para el registro y actualización.
- **UAA2025ER000750240:** Solicitud registrada el 26 de marzo de 2025, respuesta por parte de la ETC Floridablanca frente al requerimiento realizado por la Unidad para el diligenciamiento del Formato de Ciclos de Menú Industrializada en el Subsistema PAEstar al día. Radicado de carácter informativo, no requiere respuesta.
- **UAA2025ER000751240:** Solicitud registrada el 26 de marzo de 2025, respuesta por parte de la ETC Bucaramanga frente al requerimiento realizado por la Unidad para el diligenciamiento

del Formato de Ciclos de Menú Industrializada en el Subsistema PAEstár al día. Radicado de carácter informativo, no requiere respuesta.

- **UAA2025ER000753240:** La Secretaria de Educación Municipal de Piedecuesta informa que no ha podido cumplir con el 100% del cargue de la información al Ecosistema SiPAE para los módulos habilitados, según los lineamientos de la resolución N. 058 del 28 de febrero del año en curso. La Unidad informa a la ETC que das las novedades reportadas se amplia el plazo para el cargue de información hasta el 21 de abril, respuesta enviada el 07 de abril.
- **UAA2025ER000754240:** Solicitud registrada el 26 de marzo de 2025, respuesta por parte de la ETC Santander frente al requerimiento realizado por la Unidad para el diligenciamiento del Formato de Ciclos de Menú Industrializada en el Subsistema PAEstár al día. Radicado de carácter informativo, no requiere respuesta.
- **UAA2025ER000787240:** La ETC Neiva solicita la extensión de plazo para le cargue del componente técnico nutricional en SIGePAE. La petición se radico el 26 de marzo de 2025, y fue respondida el 08 de abril, indicando positivamente que el plazo sería ampliado hasta el 21 de abril.

De igual forma, durante el primer trimestre (01 de enero al 31 de marzo de 2025), las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) realizaron un total de **325** solicitudes al correo [sipaecontigo@uapa-pae.gov.co](mailto:sipaecontigo@uapa-pae.gov.co), entre ellas; creación de usuarios, asistencias técnicas, novedades, información y cambio de contraseñas. Nos permitimos socializar a la ciudadanía el número de peticiones para cada una de las series antes mencionadas.

### 7.1 Creación o Modificación de Usuario (60 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Creación o Modificación de Usuario
APARTADO	2
ARMENIA	1
BELLO	1
BOLIVAR	1
CAQUETA	2
CASANARE	1
CHIA	1
CHOCO	1
FACATATIVA	1
FUNZA	2
GIRON	2
GUAJIRA	1
HUILA	5
IBAGUE	1
ITAGUI	1
LA ESTRELLA	3
MAGDALENA	2
MALAMBO	2
MEDELLIN	1
META	1
NARIÑO	2
PEREIRA	3
QUIBDO	1

RIONEGRO	2
SABANETA	3
SANTA MARTA	1
SOACHA	1
SOLEDAD	1
TOLIMA	1
TUNJA	1
UApA	8
VALLE DEL CAUCA	2
VAUPES	1
YOPAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

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

## 7.2 Asistencia Técnica (46 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Asistencia Técnica
ANTIOQUIA	1
ARAUCA	1
ATLANTICO	1
BARRANQUILLA	1
BOYACA	1
CASANARE	2
CAUCA	1
CHIA	1
CORDOBA	1
ENVIGADO	1
GIRON	1
GUAINIA	1
GUAVIARE	1
HUILA	1
ITAGUI	1
JAMUNDI	1
MAGANGUE	3
MEDELLIN	1
NARIÑO	1
NORTE DE SANTANDER	1
PIEDRECUESTA	1
POPAYAN	2
PUTUMAYO	1
QUIBDO	1
RIONEGRO	1
SABANETA	2
SOACHA	4
SOGAMOSO	1
SOLEDAD	1
TURBO	3
UApA	1

VALLE DEL CAUCA	2
YOPAL	1
YUMBO	2
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

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

### 7.3 Novedades (43 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	NOVEDADES
APARTADO	4
ATLANTICO	1
BARRANQUILLA	1
BELLO	1
BUCARAMANGA	1
BUGA	1
CAUCA	1
CHIA	3
CUCUTA	2
CUNDINAMARCA	1
DUITAMA	1
ENVIGADO	5
FUNZA	1
GIRARDOT	1
JAMUNDI	3
MAGANGUE	1
MANIZALES	2
MEDELLIN	3
NORTE DE SANTANDER	2
PIEDECUESTA	1
RIONEGRO	2
SABANETA	1
SOACHA	1
UApA	1
VAUPES	1
VILLAVICENCIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

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

### 7.4 Información (164 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Información
ANTIOQUIA	2
ARMENIA	2
ATLANTICO	5
BARRANQUILLA	2
BELLO	2
BOGOTA	1

BOLIVAR	1
BOYACA	1
BUCARAMANGA	5
BUENAVENTURA	1
BUGA	1
CALDAS	1
CALI	1
CAQUETA	1
CARTAGENA	1
CARTAGO	3
CASANARE	10
CAUCA	2
CHIA	2
CHOCO	2
CORDOBA	2
CUCUTA	2
CUNDINAMARCA	6
DOSQUEBRADAS	2
DUITAMA	1
ENVIGADO	3
FACATATIVA	1
FLORENCIA	1
FLORIDABLANCA	2
FUNZA	2
GUAVIARE	2
HUILA	1
IBAGUE	2
ITAGUI	2
JAMUNDI	3
LA ESTRELLA	1
MAGANGUE	2
MAGDALENA	1
MAICAO	1
MALAMBO	1
MANIZALES	2
MEDELLIN	4
META	2
MONTERIA	1
MOSQUERA	2
NEIVA	1
PASTO	2
PEREIRA	2
PIEDECUESTA	1
POPAYAN	1
QUIBDO	2
QUINDIO	8
RIOHACHA	1
RIONEGRO	1
RISARALDA	1
SABANETA	9
SANTA MARTA	1
SANTANDER	1
SOACHA	4

SOGAMOSO	2
SOLEDAD	6
TOLIMA	2
TULUA	2
TUNJA	1
TURBO	2
UApA	6
VALLE DEL CAUCA	2
VAUPES	3
VICHADA	1
VILLAVICENCIO	2
YOPAL	1
YUMBO	3
ZIPAQUIRA	1
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>

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

### 7.5 Cambio de Contraseña (12 solicitudes).

ETC - Entidad Territorial Certificada	Cambio de Contraseña
AMAZONAS	1
APARTADO	1
BARRANQUILLA	2
GIRARDOT	1
MALAMBO	1
QUIBDO	1
TOLIMA	1
TURBO	1
URIBIA	1
VALLEDUPAR	1
VICHADA	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

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

## 8. Indicadores

Medir el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) es un aspecto fundamental para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. Implementar indicadores que evalúen el porcentaje de respuestas emitidas dentro de los términos legales y los plazos de oportunidad nos permite evaluar la eficiencia de los procesos asociados a la atención ciudadana y la gestión de PQRSD.

El establecimiento de estándares de respuesta claros y medibles no solo facilita la identificación de áreas de mejora dentro de la gestión de PQRSD, sino que también fomenta la transparencia y la rendición de cuentas. El seguimiento continuo del cumplimiento de estos plazos asegura que la ciudadanía reciba la información y la asistencia necesaria de manera oportuna, lo que contribuye directamente a incrementar la confianza en las instituciones públicas.

Adicionalmente, el uso de estos indicadores promueve una cultura de mejora continua en la Unidad, impulsando la optimización de procedimientos y la asignación eficiente de recursos. Por último, un enfoque centrado en la eficiencia de la respuesta fortalece nuestra relación Estado-ciudadano, fomentando un entorno de colaboración y respeto, y construyendo redes de información sólidas y confiables para la ciudadanía en general y los grupos de valor o de interés.

En este contexto, presentamos los resultados del indicador obtenido para el primer trimestre del año en curso (con corte al 31 de marzo): en el que se recibieron un total de **813 solicitudes**, de las cuales el **99.75%** fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.



**99,75%** Porcentaje de respuestas atendidas en los tiempos establecidos por la ley.

En comparación con el trimestre anterior (vigencia 2024), logramos un incremento porcentual en el indicador del **0,17%**, pasando del *99,58%* al *99,75%*. 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.

- Implementar laboratorios en Lenguaje Claro, dirigidos a los colaboradores y contratistas de la Unidad para fortalecer sus habilidades en producción de comunicaciones con el fin de que sean claras, concisas y accesibles para la ciudadanía, grupos de valor y de interés.
- Ofrecer talleres y cursos de forma continua a los funcionarios y contratistas de la Unidad sobre cómo gestionar las PQRSD y usar el sistema de atención al ciudadano Orfeo, alineados con el programa de capacitación anual.
- Realizar revisiones periódicas del proceso de gestión de PQRSD y hacer cambios basados en 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.
- Crear estrategias que promuevan 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 a los colaboradores y contratistas que demuestren un alto compromiso y excelencia en la atención al ciudadano y la gestión de PQRSD.

**Aprobó:** Marysol Méndez Cortés, Subdirectora Técnica de Gestión Corporativa 

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

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