



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

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN
ESCOLAR
“ALIMENTOS PARA APRENDER”**

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

BOGOTÁ D.C, ENERO DE 2025

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 segundo 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 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 segundo 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 remisorio al peticionario si este la presentó por escrito.

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio a 7 de noviembre de 2024, estaba en funcionamiento el sistema en SAC v2.0, desde el 8 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2024, la Unidad cambio el sistema para recibir, radicar y brinda respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de ahora en adelante ORFEO.

IV. ACCIONES DE SEGUIMIENTO:

PQRSD presentados durante el segundo semestre de 2024:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender" a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC: 1.102 (mil ciento dos) radicados de diferentes tipologías y a través de ORFEO: 426 (cuatrocientos diecinueve) radicados de diferentes tipologías; para un total de 1.528 requerimientos, como se muestra en el siguiente cuadro.



Gráfica No. 01 – Elaborado por Control Interno con base en el reporte SAC y Orfeo del II semestre 2024 y ORFEO, en el mes de enero de 2025.

- 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. 01 – Elaborado por Control Interno con base en el Procedimiento Gestión de PQRSD, en el mes de enero de 2025.

Así las cosas, durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se recibieron 1.528 radicados de diferentes tipologías, a continuación, los radicados de SAC discriminados por canal de recepción:

SAC

CANAL	CANTIDAD
<i>Correo certificado</i>	6
<i>Correo electrónico</i>	1043
<i>Personal</i>	6
<i>WEB</i>	47
<i>Total</i>	1102

Cuadro No. 02 – Elaborado por Control Interno con base en el reporte SAC del II semestre 2024, en el mes de enero de 2025.

No se realiza el discriminados de radicados por canal de recepción en ORFEO, debido a que la plataforma no permite acceder a ese tipo de información.

- Dependencias responsables y principales temáticas:

A continuación, se relaciona el número de radicados recibidos por cada una de las dependencias durante el segundo semestre de la vigencia 2024, con el número de ejes temáticos, así como también, se enuncian aquellos radicados que no se encuentran clasificados por dichas variables.

Desde control interno no se agrupan las peticiones en los sistemas por ejes temáticos, debido a que no existen uniformidad de ejes temáticos entre SAC y ORFEO; lo que hace que la información no sea comparable.

- a) Subdirección General: requerimientos totales recibidos 392 (treientos noventa y dos)

SAC: 390 requerimientos, con 13 ejes temáticos.

ORFEO: 2 requerimientos, en el reporte descargado no se puede evidenciar los ejes temáticos de estos requerimientos.

- b) Asesor de comunicaciones: requerimientos totales recibidos 0 (cero)

SAC: 0 requerimientos.

ORFEO: 0 requerimientos.

- c) Asesor de Control Interno: requerimientos totales recibidos 6 (seis)

SAC: 6 requerimientos, con 2 ejes temáticos.

ORFEO: 0 requerimientos.

- d) Asesor Jurídico:

SAC: 115 requerimientos, con 10 ejes temáticos.

ORFEO: 7 requerimientos, con 5 ejes temáticos.

Respecto de la información que proporciona ORFEO respecto de la dependencia de radicación, es imprecisa; debido a que en este caso aparece como dependencia de radicación subdirección de gestión corporativa y "dependencia → depe_nomb" asesor jurídico.

e) Asesor Planeación:

SAC: 29 requerimientos, con 6 ejes temáticos.

ORFEO: 0 requerimientos.

f) Dirección General:

SAC: 15 requerimientos, con 3 ejes temáticos.

ORFEO: 0 requerimientos.

g) Subdirección de Análisis Calidad e Innovación:

SAC: 97 requerimientos, con 6 ejes temáticos.

ORFEO: 17 requerimientos, con 4 ejes temáticos.

Respecto de la información que proporciona ORFEO respecto de la dependencia de radicación, es imprecisa; debido a que en este caso aparece como dependencia de radicación subdirección de gestión corporativa y "dependencia → depe_nomb" Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación.

h) Subdirección de Fortalecimiento:

SAC: 330 requerimientos, con 7 ejes temáticos.

ORFEO: 64 requerimientos, con 7 ejes temáticos.

Respecto de la información que proporciona ORFEO respecto de la dependencia de radicación, es imprecisa; debido a que en este caso aparece como dependencia de radicación subdirección de gestión corporativa y "dependencia → depe_nomb" Subdirección de Fortalecimiento.

i) Subdirección de Gestión Corporativa:

SAC: 111 requerimientos, con 9 ejes temáticos.

ORFEO: 20 requerimientos, con 4 ejes temáticos.

Respecto de la información que proporciona ORFEO respecto de la dependencia de radicación, es imprecisa; debido a que en este caso aparece como dependencia de radicación "Dependencia de soporte apoyo" y "dependencia → depe_nomb" Subdirección de Gestión Corporativa.

j) Subdirección de Información:

SAC: 9 requerimientos, con 4 ejes temáticos.
ORFEO: 2 requerimientos, con 1 eje temático.

Respecto de la información que proporciona ORFEO respecto de la dependencia de radicación, es imprecisa; debido a que en este caso aparece como dependencia de radicación subdirección de gestión corporativa y "dependencia → depe_nomb" Subdirección de Información.

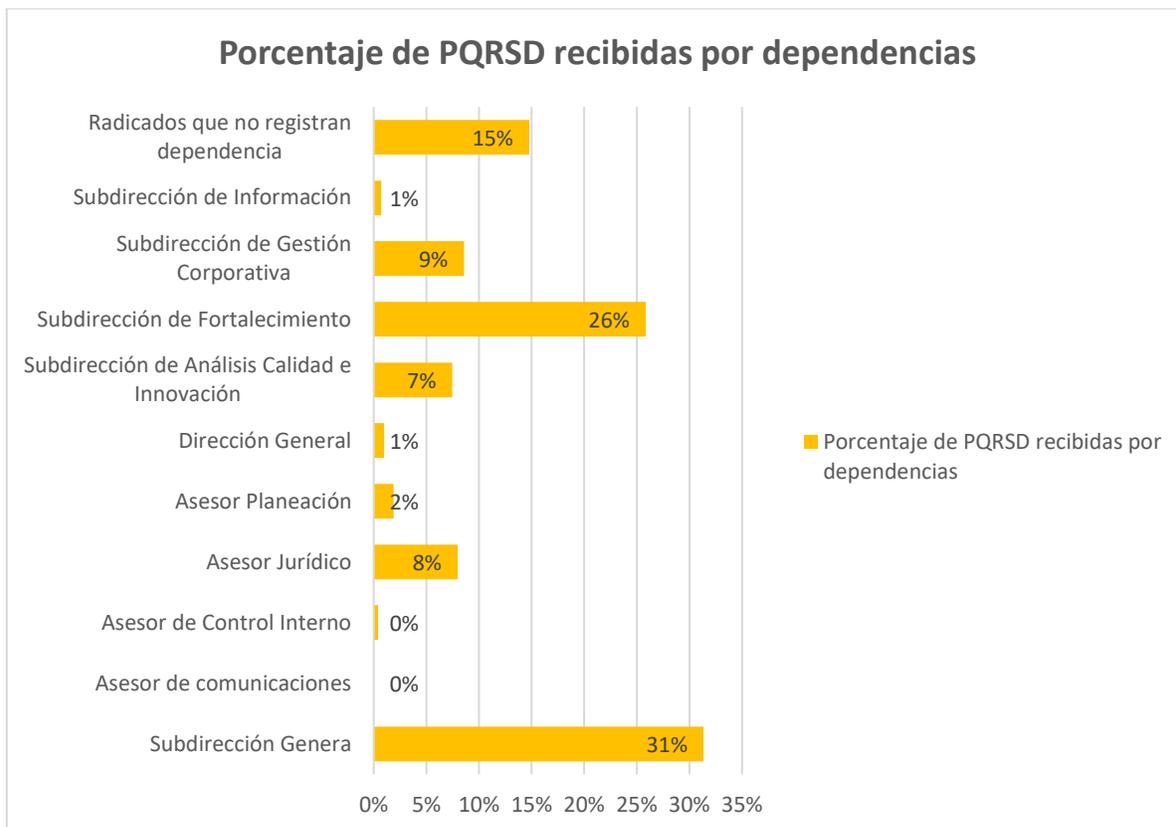
Además, durante el periodo comprendido entre 01 de julio a 7 de noviembre de 2024, se recibió una (1) PQRSD, en el eje temático "UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN – ECOSISTEMA" en SAC v2.0, la cual fue gestionada de manera oportuna dentro de los términos de ley y se detalla a continuación:

- ✓ El 24 de septiembre de 2024, se radico en SAC v2.0, la petición realizada por la ciudadana Gladys Omaira Santana Martínez, con el numero UAA2024ER002163, dicha petición tuvo respuesta oportuna por parte de la funcionaria Lina Maria Velez Hoyos el 25 de septiembre de 2024.

Desde el 8 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2024, la Unidad cambio el sistema para recibir, radicar y brinda respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de ahora en adelante ORFEO y en este sistema no se encontraron radicados vinculados a este eje temático.

k) Radicados que no registran dependencia ni eje temático:

En SAC todos los radicados cuentan con dependencia y con eje temático asignado. En ORFEO se encontraron 226 radicados que no cuentan con dependencia asignada y 2 radicados sin eje temático asignado.



Grafica No. 01 – Elaborado por Control Interno con base en el reporte SAC y ORFEO del II semestre 2024, en el mes de enero de 2025.

- 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 segundo semestre de la vigencia 2024 se atendieron dentro del término legal, de acuerdo con cada tipología.

- PQRSD gestionadas por fuera del término del sistema:

Radicados en SAC, finalizados fuera del plazo del sistema

<i>No. Radicado</i>	<i>Días de adicionales en la respuesta</i>
<i>UAA2024ER002232</i>	1
<i>UAA2024ER001802</i>	32
<i>UAA2024ER001674</i>	1
<i>UAA2024ER001653</i>	1

UAA2024ER001651	2
UAA2024ER001588	1
UAA2024ER001499	1

Radicionados en ORFEO, finalizados fuera del plazo del sistema

No. Radicado	Días de adicionales en la respuesta
UAA2024ER000003240	52
UAA2024ER000007240	45
UAA2024ER000008240	45
UAA2024ER000010240	49
UAA2024ER000019240	49
UAA2024ER000028240	
UAA2024ER000031240	41
UAA2024ER000033240	41
UAA2024ER000035240	59
UAA2024ER000037240	
UAA2024ER000041240	40
UAA2024ER000044240	40
UAA2024ER000045240	60
UAA2024ER000047240	39
UAA2024ER000056240	39
UAA2024ER000067240	38
UAA2024ER000082240	54
UAA2024ER000087240	34
UAA2024ER000089240	41
UAA2024ER000092240	33
UAA2024ER000099240	33
UAA2024ER000103240	33
UAA2024ER000111240	32
UAA2024ER000113240	32
UAA2024ER000116240	38
UAA2024ER000122240	31
UAA2024ER000123240	31
UAA2024ER000125240	31
UAA2024ER000128240	31
UAA2024ER000132240	46
UAA2024ER000134240	34

UAA2024ER000135240	27
UAA2024ER000138240	27
UAA2024ER000146240	33
UAA2024ER000150240	18
UAA2024ER000154240	
UAA2024ER000158240	39
UAA2024ER000160240	25
UAA2024ER000161240	24
UAA2024ER000162240	24
UAA2024ER000165240	31
UAA2024ER000166240	41
UAA2024ER000167240	24
UAA2024ER000170240	21
UAA2024ER000175240	21
UAA2024ER000181240	20
UAA2024ER000183240	20
UAA2024ER000185240	27
UAA2024ER000190240	26
UAA2024ER000194240	25
UAA2024ER000198240	32
UAA2024ER000199240	25
UAA2024ER000200240	32
UAA2024ER000201240	14
UAA2024ER000202240	14
UAA2024ER000206240	14
UAA2024ER000208240	14
UAA2024ER000209240	21
UAA2024ER000210240	21
UAA2024ER000213240	13
UAA2024ER000216240	21
UAA2024ER000220240	
UAA2024ER000223240	11
UAA2024ER000231240	10
UAA2024ER000232240	10
UAA2024ER000233240	10
UAA2024ER000235240	10
UAA2024ER000236240	18
UAA2024ER000238240	18

UAA2024ER000240240	6
UAA2024ER000245240	6
UAA2024ER000248240	5
UAA2024ER000249240	5
UAA2024ER000250240	5
UAA2024ER000251240	5
UAA2024ER000253240	5
UAA2024ER000254240	5
UAA2024ER000255240	5
UAA2024ER000257240	5
UAA2024ER000258240	5
UAA2024ER000259240	5
UAA2024ER000260240	5
UAA2024ER000261240	5
UAA2024ER000263240	5
UAA2024ER000264240	5
UAA2024ER000265240	5
UAA2024ER000266240	5
UAA2024ER000267240	5
UAA2024ER000268240	5
UAA2024ER000269240	4
UAA2024ER000270240	4
UAA2024ER000271240	4
UAA2024ER000272240	4
UAA2024ER000273240	4
UAA2024ER000276240	4
UAA2024ER000278240	4
UAA2024ER000279240	4
UAA2024ER000280240	4
UAA2024ER000281240	4
UAA2024ER000282240	4
UAA2024ER000283240	4
UAA2024ER000284240	4
UAA2024ER000285240	4
UAA2024ER000286240	4
UAA2024ER000287240	4
UAA2024ER000288240	4
UAA2024ER000291240	3

UAA2024ER000292240	3
UAA2024ER000294240	3
UAA2024ER000296240	3
UAA2024ER000297240	11
UAA2024ER000299240	3
UAA2024ER000303240	14
UAA2024ER000307240	10
UAA2024ER000318240	20
UAA2024ER000323240	6
UAA2024ER000327240	5
UAA2024ER000329240	14
UAA2024ER000330240	5
UAA2024ER000339240	4
UAA2024ER000340240	3
UAA2024ER000344240	3
UAA2024ER000346240	3
UAA2024ER000348240	3
UAA2024ER000349240	3
UAA2024ER000352240	14

Cuadro No. 03 – Elaborado por Control Interno con base en el reporte SAC y ORFEO del II semestre 2024, en el mes de enero de 2025.

V. CONCLUSIONES :

- ✓ Durante el segundo 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 1521 radicados de diferentes tipologías.
- ✓ De conformidad con los canales de atención habilitados por la Unidad, no es uniforme la información presentada por los sistemas SAC y ORFEO; motivo por el cual no se puede dar una opinión razonable respecto a este aspecto de las PQRSD.
- ✓ Del total de radicados recibidos en la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender" en el segundo semestre de la vigencia 2024, el (15%) no se encuentra con dependencia asignada; esto muestra una alerta para la detección del responsable de dar respuesta al interior de la Unidad.
- ✓ Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Unidad Administrativa Especial "Alimentos para Aprender", gestionó dentro del término legal las PQRSD.

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 del sistema, la autoridad debe informarlo al interesado antes del vencimiento de la petición, señalando un término razonable para proferir su respuesta.
- ✓ Se recomienda hacer una revisión de los parámetros técnicos del Sistema ORFEO para que la información sea confiable; además, de revisar las dependencias parametrizadas debido a que no es clara su identificación.
- ✓ Se recomienda revisar los radicados que aparecen como vencidos en el sistema ORFEO, debido a que corresponden a un 30% del total de del periodo evaluado en el sistema.

Elaborado por: Aura Paola Castro T – Profesional Universitario Control Interno de Gestión.
Fecha de elaboración: 31 de enero de 2025