

INFORME DE PQRSD

II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

BOGOTÁ D.C, ENERO DE 2024

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Unidad Especial de Alimentación Escolar “Alimentos para Aprender”, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece: (...) *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular(...)*”, presenta el siguiente informe sobre la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en el cual se hace referencia a las actividades que la Entidad ha venido desarrollando por medio de la Subdirección de Gestión Corporativa, para dar el trámite respectivo a todas las PQRSD presentadas por la comunidad en general, además de determinar la oportunidad de las respuestas y se formularan recomendaciones a la alta dirección, y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

A su vez, la Unidad da cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Informe pormenorizado de PQRSD:

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la Unidad Administrativa Especial De Alimentación Escolar, durante el segundo semestre de la vigencia 2023, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin:

Tabla No. 01 Canales de atención de la UApeA. Procedimiento de servicio al ciudadano.

Canal	Medio	Dirección / Nombre / Usuario	Horario de atención
Presencial	Recepción de PQRSD Ventanilla	Calle 24 N 7 - 43 Piso 15 Edificio 7/24 Bogotá - Colombia	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	Línea de Bogotá	Lunes a viernes s de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	jornada continua.
Virtual	Correo institucional PQRSD	atencion@alimentosparaaprender.gov.co atencion@uapa-pae.gov.co	La recepción de PQRSD por correo electrónico está disponible 24 horas. Las PQRSD que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Correo institucional transparencia	soytransparente@alimentosparaaprender.gov.co soytransparente@uapa-pae.gov.co	La recepción de denuncias por corrupción por correo electrónico está disponible 24 horas. Las

			denuncias que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Correo institucional notificaciones	notificacionesjudiciales@alimentosparaaprender.gov.co notificacionesjudiciales@uapa-pae.gov.co	La recepción de notificaciones judiciales por correo electrónico está disponible 24 horas. Las notificaciones judiciales que son radicadas por este medio se atenderán de acuerdo con los tiempos de ley.
	Página web	https://www.alimentosparaaprender.gov.co/peticiones-quejas-reclamos	El mecanismo de atención electrónica está disponible en el Portal Institucional las 24 horas.

Fuente: Procedimiento al servicio al ciudadano, SAC-P-01 vigente desde el 26 de diciembre de 2022.

a) PQRSD recibidas según su naturaleza:

Las PQRSD que se reciban en la Unidad se atenderán de acuerdo con los términos de Ley establecidos en la Ley 1755 de 2015 y se sustentará ampliación de términos ante el peticionario, cuando la petición cumpla el 90% del tiempo señalado para dar respuesta. A continuación, se señalan los tiempos para cada tipo de petición:

Tabla No. 02 Términos señalados para cada tipo de petición de la UApa. Procedimiento de servicio al ciudadano.

Tipo de petición	Términos de ley 1755/2015	90% de tiempo para ampliación de términos
Peticiones de congresistas	5 días	4to día
Peticiones antes de control		
Traslado a otra entidad competente		
Información	10 días	9no día
Peticiones entre entidades		
Quejas	15 días	13avo día
Reclamos		
Denuncia		
Consulta	30 días	27avo día

Fuente: Procedimiento al servicio al ciudadano, SAC-P-01 vigente desde el 26 de diciembre de 2022.

Tabla No. 03 PQRSD recibidas según su naturaleza durante el segundo semestre de la vigencia 2023		
Naturaleza del requerimiento recibido	No. de requerimientos recibidos	Porcentaje de participación
Denuncia	1	0,1%
Felicitación	0	0%
Petición	1415	98,9%
Queja	3	0,2%
Sugerencia	0	0%
Trámite	11	0,8%
Reclamo	1	0,1%
Total	1431	100%

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024.

b) Atención a PQRSD recibidas:

Se identificó 1 radicado que tiene fecha de vencimiento, dentro del semestre y a la fecha no se encuentran finalizado:

- 07/09/2023 – Rad: UAA2023ER001934

De manera adicional se realiza un seguimiento a los radicados que, en el semestre pasado, tenían fecha de vencimiento en el primer semestre de la vigencia y no había sido cerrados el 30 de junio de 2023:

- 30/03/2023 – Rad: UAA2023ER000521 finalizado con el comentario: “Cierre de radicado fue creado por usuario externo y no están asignados a ningún funcionario sino a una dependencia.”, de rpalacios el día 04/12/2023.
- 12/04/2023 – Rad: UAA2023ER000546 finalizado con el comentario: “Cierre de radicado fue creado por usuario externo y no están asignados a ningún funcionario sino a una dependencia.”, de rpalacios el día 04/12/2023.
- 21/04/2023 – Rad: UAA2023ER000628 finalizado con el comentario: “Cierre de radicado fue creado por usuario externo y no están asignados a ningún funcionario sino a una dependencia.”, de rpalacios el día 04/12/2023.

Los demás radicados que se encuentran en la categoría “por responder”, tienen fecha de finalización en el mes de enero de 2024.

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al segundo semestre de 2023 de las PQRSD recibidas en la Unidad Administrativa Especial De Alimentación Escolar, se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla No. 04 Atención a PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023				
Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas vencidas	Por responder
Denuncia	1	1		
Felicitación	0			
Petición	1415	1401	10	4
Queja	3	3		
Sugerencia	0			
Reclamo	1	1		
Trámite	11	10	1	

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024.

Las dependencias que tienen requerimientos que fueron contestados después de la fecha de vencimiento de acuerdo con el Sistema SAC:

- Subdirección de gestión corporativa: 4 requerimientos
- Subdirección de fortalecimiento: 2 requerimientos
- Subdirección general: 3 requerimientos
- Asesor jurídico: 2 requerimientos

Tabla No. 05 Diferencia entre días de vencimiento y días de respuesta, de las PQRSD con respuesta extemporánea.	
Número de días	No. PQRSD
1 día	6
2 a 5 días	1
6 a 10 días	0
11 a 25 días	0
Más de 25 días	4

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024.

Respecto de la tabla anterior, los requerimientos que tuvieron respuesta extemporánea de más de 25 días pertenecen al eje temático “COMUNICACIONES ENTES NACIONALES (ORGANISMOS ESTATALES)” y todos fueron cerrados por el profesional de atención al ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa.

c) PQRSD recibidas mensualmente:

Para el periodo evaluado, se recibieron mil cuatrocientos treinta y un (1431) requerimientos, con corte al 31 de diciembre de 2023, de los cuales de manera mensual se recibieron los siguientes:

Tabla No. 06 PQRSD recibidas mensualmente, durante el segundo semestre de la vigencia 2023	
Mes de radicación	Número de requerimientos radicados
Julio	275
Agosto	270
Septiembre	318

Octubre	265
Noviembre	181
Diciembre	122

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024.

Se realiza un comparativo de los requerimientos recibidos por la Unidad durante las vigencias 2023 y 2022, en donde se puede evidenciar un incremento de 27% respecto de la vigencia anterior, en el mes de septiembre es donde más se recibieron más peticiones en la vigencia 2023, cambiando la tendencia de la vigencia pasada donde había sido el mes de noviembre y en el mes de diciembre es donde menos se reciben peticiones. Lo anterior se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla No. 07 Comparativo de PQRSD recibidas mensualmente, durante el segundo semestre de las vigencias 2023 - 2022		
Mes de radicación	Número de requerimientos radicados 2023	Número de requerimientos radicados 2022
Julio	275	123
Agosto	270	192
Septiembre	318	199
Octubre	265	161
Noviembre	181	238
Diciembre	122	134
Total	1431	1047

Fuentes: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024 e informe de PQRSD del I/I semestre de 2022.

d) PQRSD recibidas según el canal de comunicación:

De otra parte, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento de acuerdo con el canal de ingreso de los requerimientos a la Entidad a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, identificando el tipo de canal de entrada:

Tabla No. 08 PQRSD recibidas según el canal de comunicación durante el segundo semestre de la vigencia 2023		
Canal de comunicación	No. de requerimientos recibidos	Porcentaje de participación
Correo certificado	2	0,1%
Correo electrónico	1357	94,8%
Página web	34	2,4%
Personal	4	0,3%
Web	34	2,4%

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024.

e) PQRSD por dependencia:

Las peticiones tramitadas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 2023 se asignaron a las siguientes dependencias de la entidad para su respectiva respuesta:

Tabla No. 09 Asignación de requerimiento a las dependencias		
Dependencia	No. de solicitudes	%
Dirección general	32	2,2%
Subdirección de análisis, calidad de innovación	129	9,0%
Subdirección de fortalecimiento	541	37,8%
Subdirección de gestión corporativa	93	6,5%
Asesor planeación	21	1,5%
Asesor control interno	4	0,3%
Asesor comunicaciones	2	0,1%
Asesor jurídico	184	12,9%
Subdirección de información	14	1,0%
Subdirección general	399	27,9%
Vacías	12	0,8%
Total	1431	100,0%

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2023.

Tabla No. 10 Requerimientos asignados a las dependencias clasificados por concepto						
Dependencia	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia	Trámite
Dirección general	0	0	32	0	0	0
Subdirección de análisis, calidad de innovación	0	0	129	0	0	0
Subdirección de fortalecimiento	1	0	536	3	0	1
Subdirección de gestión corporativa	0	0	89	0	0	4
Asesor planeación	0	0	21	0	0	0
Asesor control interno	0	0	4	0	0	0
Asesor comunicaciones	0	0	2	0	0	0
Asesor jurídico	0	0	184	0	0	0
Subdirección de información	0	0	14	0	0	0
Subdirección general	0	0	397	1	0	1
Vacías	0	0	7	0	0	5
Total	1	0	1415	4	0	11

Fuente: Plantilla de requerimientos del Sistema de Atención al Ciudadano -SAC, con fecha 22 de enero de 2024.

f) Retroalimentación a los usuarios:

La subdirección de información le informo a control interno de gestión que durante el segundo semestre de la vigencia 2023 no se recibieron retroalimentaciones y/o comentarios por medio de la página web de la Unidad.

g) Conclusiones:

- Durante el periodo del 01 de julio a 31 de diciembre de 2023, el porcentaje de oportunidad en las respuestas de la Unidad dentro del aplicativo SAC fue del 98%. Se destaca el cumplimiento del 100% de los términos legales.
- Se destaca que en el Sistema de Información al Ciudadano - SAC, se pueda clasificar claramente el tipo de requerimiento de acuerdo con su naturaleza; pero en ocasiones pueden existir errores de clasificación por parte del funcionario encargado de radicar en SAC.
- Los funcionarios reciben notificación en su correo electrónico de los requerimientos y/o correspondencia interna que quedan a su cargo y que fue asignada por su superior funcional, lo que implica que los funcionarios son informados de manera oportuna y permite que la gestión de las respuestas sea adecuada.
- Se destaca la funcionalidad del semáforo de los radicados, que genera alertas con destino a los responsables de las acciones respectivas.
- Se evidencia una debilidad de Sistema de Atención al Ciudadano – SAC; un usuario distinto de la UApA tiene la posibilidad de crear un requerimiento en el SAC de la UApA.

h) Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda a las diferentes áreas continuar atendiendo las solicitudes en los tiempos de respuesta establecidos por la Ley y por el sistema SAC; cumplir con las metas establecidas en los indicadores de gestión para generar valor agregado al ciudadano.
- ✓ Se recomienda finalizar el radicado identificado el cual tienen fecha de vencimiento, dentro del semestre y a la fecha no se encuentran finalizado.
- ✓ Se sugiere incluir en el plan de inducción y reintroducción de la Unidad, una capacitación sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se recomienda revisar el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC con relación a los radicados que pueden ser radicados por usuarios externos a la Unidad.
- ✓ Se recomienda realizar un seguimiento mensual de los radicados que pertenecen al eje temático “COMUNICACIONES ENTES NACIONALES (ORGANISMOS ESTATALES)” para dar una gestión oportuna de cierre y que no se afecten las métricas de oportunidad de las respuestas de la Unidad.