

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO REC - PR – 01 “GESTIÓN DE PQRS” EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025 Y OTROS TÉRMINOS DE LEY.

INFORME	2025-ARL-17	FECHA	27 de octubre de 2025
AUDITOR	Aura Paola Castro Tarazona		

1. INTRODUCCIÓN

Control Interno en uso de las facultades conferidas por la Ley 87 de 1993 y a través de su rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, está dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías formulado para la vigencia 2025, presenta informe de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender, durante el primer semestre de la vigencia 2025.

Al respecto, resulta importante manifestar que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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”.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO A EVALUAR

Nombre del proceso	Líder	Tipo de Proceso	Dependencia Responsable	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico
Relación Estado Ciudadano - REC	Asesor de planeación	Estratégico	Subdirector de Gestión Corporativa Asesor de planeación	Establecer pautas claras de recepción y reparto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS realizadas por los ciudadanos, mediante el seguimiento y control de las solicitudes asignadas a las áreas responsables, para ofrecer una atención oportuna y adecuada en los canales de atención establecidos por la Unidad.	No. OE4: Impulsar el control social y la transparencia, a partir de generación de condiciones para la participación incidente, que incluya el uso de la herramienta de información, seguimiento y monitoreo. No. OE6: Impulsar una gestión institucional transparente, participativa e innovadora, fortaleciendo el talento humano y optimizando los procesos internos, mediante el uso efectivo de la información, el desarrollo de capacidades

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Nombre del proceso	Líder	Tipo de Proceso	Dependencia Responsable	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico
					y la promoción de una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a los valores públicos.

3. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Objetivo: Verificar el cumplimiento del procedimiento REC - PR – 01 “Gestión de PQRSD”, el cumplimiento del Artículo 76 Ley 1474 de 2011 y seguimiento a posibles actos de corrupción por parte de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender.

Alcance: Verificar el cumplimiento del procedimiento REC - PR – 01 “Gestión de PQRSD”, el cumplimiento del Artículo 76 Ley 1474 de 2011 y seguimiento a posibles actos de corrupción por parte de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, para el primer semestre de 2025.

Riesgo del proceso: Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de entes de control debido a incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos (Mapa de riesgos institucional, versión 2 – 30 de abril de 2024); además, desde Control Interno se identifican los siguientes riesgos:

- **Posibilidad de pérdida reputacional por queja o denuncia de los grupos de valor al ente de control debido a la pérdida de confidencialidad en los activos de la información personal;** lo anterior, debido a que la Unidad maneja datos de carácter semi privados (fecha y lugar de nacimiento), privados (dirección de residencia y teléfono) y sensibles (relacionados con origen racial, étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas) que los ciudadanos allegan en sus peticiones.
- **Posibilidad de pérdida reputacional por reclamos de los grupos de valor debido a la calidad y/o inoportunidad de las respuestas;** lo anterior, debido a que en el procedimiento no se tiene identificada una actividad en la cual se evalúe la percepción del ciudadano al tiempo de respuesta y a la calidad de la respuesta.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Caracterización del proceso “Relación estado ciudadano” – REC-CR vigente desde 23 de mayo de 2025.
- Procedimiento “Gestión de PQRSD” – REC-PR-01 vigente desde 23 de mayo de 2025.
- Protocolo “Atención al ciudadano” – REC-PT-01 vigente desde 23 de mayo de 2025.
- Ficha integral de riesgo – SIG-FR-06 vigente desde 31 de octubre de 2024.
- Mapa de riesgos institucional, versión 2 – 30 de abril de 2024
- 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 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

→ 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”.

5. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

Control Interno en uso de las facultades conferidas por la Ley 87 de 1993 y a través de su rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, está dando cumplimiento al Plan Anual de Auditorías formulado para la vigencia 2025, presenta informe de seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender, durante el primer semestre de la vigencia 2025.

Al respecto, resulta importante manifestar que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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”***

Además, la Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones” en su artículo 17 ***“En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública...”***

Actualmente en la Unidad, quien realiza las funciones de recibir, registrar y asignar las PQRSD en el sistema de atención al ciudadano ORFEO, es un secretario grado 21 perteneciente a la Subdirección de Gestión Corporativa; la revisión, reasignación a otro funcionario, elaboración, proyección, aprobación le corresponde al líder del proceso del área competente para emitir respuesta. Las respuestas radicadas en el sistema ORFEO se envían de forma automática.

En otro sentido, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 cita que 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.

Con base en lo anterior se realiza la siguiente verificación:

- ✓ En la página web principal deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios: se realizó la consulta en la página de la entidad el día 22 de julio de 2025 en el siguiente enlace <https://www.alimentosparaaprender.gov.co/1-informacion-de-la-entidad/110-mecanismo-de-presentacion-directa-de-solicitudes-quejas-y-reclamos>, en donde se puede ver:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

Inicio
Transparencia y acceso a la información pública
Atención y servicios a la ciudadanía
Normatividad
Participa
Prensa

Home / 1. Información de La Entidad / 1.10 Mecanismo de Presentación Directa de Solicitudes, Quejas y Reclamos A Disposición del Público

1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público

Radique aquí sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar

Tipo de solicitud *
- Seleccionar -

Quiero hacer mi solicitud: *
☐ A nombre propio
☐ Anónima
☐ Persona Jurídica

Escribe tu solicitud *

Adjuntar un archivo
 Sin archivos seleccionados
Máximo 1 fichero.
límite de 2 MB.
Tipos permitidos: txt, rtf, pdf, doc, docx, odt, ppt, pptx, odp, xls, xlsx, ods.

CAPTCHA *
Pregunta matemática * 4 + 9 =

Resuelva este simple problema matemático y escriba la solución; por ejemplo: Para 1+3, escriba 4.

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

☐ Acepto las Políticas de seguridad, privacidad y condiciones de uso *
Declaro que conozco y acepto las Políticas de privacidad, seguridad y condiciones de uso

- ✓ Deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

A la fecha, la UApA no tiene identificado un espacio en su página web en donde se informe a quienes requieran presentar una denuncia sobre posibles sucesos de corrupción cometidos por servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar en el desempeño de sus obligaciones. No se tiene el botón **"SOY TRANSPARENTE Denuncio la Corrupción"**.

La unidad cuenta con el correo electrónico: soytransparente@uapa-pae.gov.co; el cual se identifica como Línea anticorrupción, en el enlace <https://www.alimentosparaaprender.gov.co/113-entes-y-autoridades-que-lo-vigilan/mecanismos-internos-y-externos-de-supervision-notificacion-y>;

Comentado [VG1]: El botón "Soy Transparente" no había sido contemplado ni implementado, toda vez que la Unidad da cumplimiento a los requisitos establecidos en la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), emitida por la Procuraduría General de la Nación, la cual exige la publicación de una línea o canal anticorrupción, pero no establece la obligatoriedad de contar con un botón denominado específicamente "Soy Transparente" en la página principal de la entidad.

En coherencia con lo anterior, y tal como se indica en el informe, actualmente en el footer o pie de página del portal web institucional se encuentra publicado el correo electrónico soytransparente@uapa-pae.gov.co como línea anticorrupción. No obstante, es importante precisar que, en el menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía", se encuentran habilitados los diferentes canales institucionales de atención, incluido el mencionado correo electrónico, el cual se encuentra claramente identificado como el canal exclusivo para la recepción de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción cometidos por servidores públicos de la entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

alimentosparaaprender.gov.co/113-entes-y-autoridades-que-lo-vigilan/mecanismos-internos-y-externos-de-supervision-notificacion-y

- Comité de Convivencia laboral.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Datos de contacto

- Dirección: Calle 24 #7-43 Piso 15 Edificio 7/24, Bogotá, D. C.
- Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua
- Línea de atención al ciudadano: +57 601 4414222
- Línea anticorrupción: soytransparente@uapa-pae.gov.co
- Correo institucional: atencion@uapa-pae.gov.co
- Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@uapa-pae.gov.co

Fuente: Tomado de la página web de la Unidad el día 22 de julio de 2025.

En el procedimiento "Gestión de PQRS" con el código REC-PR-01, existe el siguiente punto de control "En el evento en el que se presenten denuncias por posibles actos de corrupción y soborno deberá ser informado inmediatamente a la Subdirección de Gestión Corporativa" y por lo anterior el correo soytransparente@uapa-pae.gov.co es administrado por un funcionario de esta subdirección.

El correo soytransparente@uapa-pae.gov.co recibió 160 correos entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2025; se verifico una muestra de 13 correos para verificar si fueron radicados en ORFEO o la respuesta que se le envió al ciudadano por el mismo correo:

1. Asunto: Solicitud información, recibido el 7 de enero de 2025: fue radicado en ORFEO el 7 de enero de 2025 con el No. **UAA2025ER000020240** y se dio respuesta el 17 de enero de 2025.
2. Asunto: Solicitud de información- Estrategias de publicidad, logística y divulgación de información, recibido el 19 de junio de 2025: fue radicado en ORFEO el 25 de junio de 2025 con el No. **UAA2025EE001950104** y se dio respuesta el 26 de junio de 2025.
3. Asunto: Solicitud de INVESTIGACIÓN por parte de cada uno de los organismos de control citados en la presente DENUNCIA por la posible negligencia administrativa por parte del alcalde de Agustín Codazzi HERNÁN BAQUERO por no haber iniciado el programa, recibido el 8 de mayo de 2025: fue radicado en ORFEO el 8 de mayo de 2025 con el No. **UAA2025ER001226240** y se dio respuesta el 23 de mayo de 2025.
4. Asunto: SOLICITUD DE INFORMACIÓN EXPEDIENTE DISCIPLINARIO E-2021-381090, recibido el 13 de febrero de 2025: fue radicado en ORFEO el 13 de febrero de 2025 con el No. **UAA2025EE000503104** y se dio respuesta el 20 de febrero de 2025.
5. Asunto: Informo el robo desmedido por parte de las cocineras del restaurante de la institución anexa san Luis sede primaria dirección barrio san Juan Bosco, municipio Tuquerres-Nariño, recibido el 17 de marzo de 2025: fue radicado en ORFEO el 19 de marzo de 2025 con el No. **UAA2025ER000674240** y la respuesta del área "es petición radicada varias veces se dio respuesta con el radicado 946230" el día 31 de marzo de 2025.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

6. Asunto: Informo el robo desmedido por parte de las cocineras del restaurante de la institución anexa San Luis sede primaria, recibido el 16 de marzo de 2025: fue radicado en ORFEO el día 17 de marzo de 2025 con el No. **UAA2025ER000655240** y se dio respuesta el 28 de marzo de 2025.
7. Asunto: Solicitud de control de legalidad previo – Presunción de favorecimiento y direccionamiento del proceso, recibido el 19 de junio de 2025: fue radicado en ORFEO el 20 de junio de 2025 con el radicado No. **UAA2025ER001711240** y se dio respuesta el 10 de julio de 2025.
8. Asunto: DENUNCIA PUBLICA A INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPIO DE URBIA, recibido el 16 de mayo de 2025: fue radicado en ORFEO el 16 de mayo de 2025 con el radicado No. **UAA2025EE001663104** y se dio respuesta el 28 de mayo de 2025.
9. Asunto: Derecho de petición RED DE VEEDURÍAS Álvaro Montesino (1).PDF, recibido el 12 de mayo de 2025: fue radicado en ORFEO el 13 de mayo de 2025 con el No. **UAA2025EE001550104** y se dio respuesta el 19 de mayo de 2025.
10. Asunto: denuncia PAE EN SINCELEJO, recibido el 12 de mayo de 2025: fue radicado en ORFEO el 12 de mayo de 2025 con el No. **UAA2025EE001617230** y se dio respuesta el día 26 de mayo de 2025.
11. Asunto: Denuncia y Queja: Programa de Alimentación Escolar en la Institución Educativa Técnica San José, recibido el 2 de abril de 2025: fue radicado en ORFEO el 4 de abril de 2025 con el No. **UAA2025ER000850240** y se dio respuesta el día 4 de abril de 2025.
12. Asunto: Solicitud de control de legalidad previo – Presunción de favorecimiento y direccionamiento del proceso, recibido el 19 de junio de 2025: fue radicado en ORFEO el 20 de junio de 2025 con el No. **UAA2025EE002128230** y se dio respuesta el día 10 de julio de 2025.
13. Asunto: traslado por competencia. Solicitud de información (MFCM-131-2025) H.S. MARÍA FERNANDA CABAL MOLINA Radicado MEN 2025-ER-0114328. (2025-EE-089839), recibido el 7 de abril de 2025: fue radicado en ORFEO el 10 de abril de 2025 con el No. **UAA2025ER000917240** y se dio respuesta el 11 de abril de 2025.



Teniendo en cuenta que, existe una solicitud que no fue radicada se recuerda: En caso de que **no se comprenda la finalidad u objeto de la petición** porque no cumple con los requisitos legales o que se necesita información adicional para que la entidad pueda resolverla de fondo. La entidad tiene la obligación de informarle al ciudadano sobre la información faltante en un plazo de 10 días desde su recepción para completarla, so pena de considerar que ha desistido de su solicitud. Lo anterior con base en los artículos 15, 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015.

Continuando, en la Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II – “Derechos de petición” teniendo en cuenta que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Del mismo modo, la norma ibidem en su artículo 14 establece lo términos para resolver las distintas peticiones, señalando que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo en los siguientes casos:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

De acuerdo con lo anterior, se tomó de la base de datos de ORFEO una muestra aleatoria para verificar el cumplimiento de estos dos numerales:

No. de radicado	Asunto	Fecha de recepción	Fecha de respuesta
UAA2025ER000058240	Solicitud de información	2025-01-14 09:38	2025-01-27 18:18
UAA2025ER000689240	Consulta Programa PAE	2025-03-19 12:57	2025-04-01 21:43
UAA2025ER000122240	Solicitud Información giros pendientes a la ETC Quindío vigencia 2024	2025-01-24 07:40	2025-01-29 15:17

De lo anterior, se puede concluir que la solicitud de información y la consulta de información en relación con las materias a cargo de la Unidad, se respondieron los dos radicados en los diez (10) días siguientes a su recepción y la solicitud de documentos se respondió de manera oportuna antes de cumplir los términos de ley.

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 diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) 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 cinco (5) 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 1 de enero a 30 de junio de 2025, el sistema para recibir, radicar y brinda respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) se llama ORFEO.

➤ **PQRS presentados durante el primer semestre de 2025:**

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender a través del Sistema de Atención al Ciudadano ORFEO **1790** (mil setecientos noventa) radicados de diferentes tipologías.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

- **Canales de atención de la UAPE:**

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender de acuerdo con el Procedimiento "Gestión de PQRSD" con el código REC-PR-01, cuenta con los siguientes canales de atención habilitados para efecto de la recepción de PQRSD presentadas por los ciudadanos.

Canal	Medio	Dirección/ Nombre / Usuario	Horario de atención
Presencial	Recepción de PQRSD	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. jornada continua
	Ventanilla		
Telefónico	Línea en Bogotá	+601 4414222	

Canal	Medio	Dirección/ Nombre / Usuario	Horario de atención
Virtual	Correo institucional PQRSD	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@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 Sistema de Información SIPAE	sipaecontigo 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. En el evento que sean recibidas solicitudes por los demás canales deberán ser remitidas a esta dirección definida y notificadas a través de la Unidad coordinadora del Promise.
	Correo institucional Notificaciones	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.

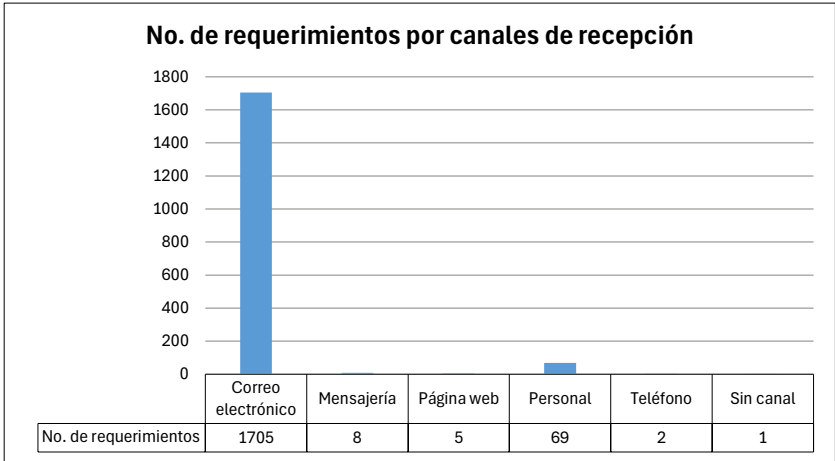
Fuente: Procedimiento "Gestión de PQRSD" con el código REC-PR-01, vigente desde el 23 de mayo de 2025.

- **Verificación de la gestión de PQRSD recibidas por el canal presencial, telefónico y virtual del procedimiento "Gestión de PQRSD" identificado con el código REC-PR-01:**

- a) Recibir la PQRSD mediante los canales de atención de la Unidad:

Se reciben las solicitudes del peticionario a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Unidad, relacionados a continuación:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025



Fuente: Creación de Control Interno, con la base de datos descargada de ORFEO el día 22 de julio de 2025.

b) Revisar y registrar la PQRSD en el Sistema de Atención al Ciudadano - ORFEO de la Unidad:

Se realiza la verificación del formato REC-FR-02 Seguimiento a las solicitudes realizadas por canal presencial o telefónico, debido a que se recibieron requerimientos por el canal personal y por el canal telefónico.

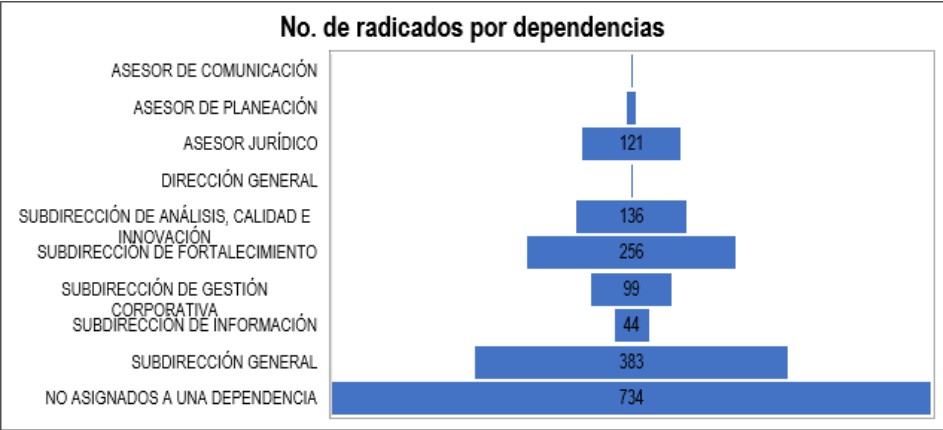
Durante el primer semestre del 2025, se realizaron algunas modificaciones del tipo documental y eje temático en 15 radicados, relacionados a continuación; se realiza esta salvedad debido a que cuando se genera el soporte de radicados de ORFEO, el sistema cada vez que se realiza alguna modificación en el tipo documental y/o eje temático se genera un nuevo registro; por lo anterior cuando se hace el conteo aparece 1811 radicados, pero en realidad los radicados son 1790.

UAA2025ER00063240	UAA2025ER000633240	UAA2025ER001099240
UAA2025ER000099240	UAA2025ER000915240	UAA2025ER001173240
UAA2025ER000356240	UAA2025ER000942240	UAA2025ER001305240
UAA2025ER000563240	UAA2025ER001036240	UAA2025ER001518240
UAA2025ER000579240	UAA2025ER001048240	UAA2025ER001632240

c) Asignar la PQRSD para gestión de la dependencia:

Se identifica el área competente para emitir respuesta a la PQRSD, seleccione el eje temático y realice la asignación del radicado por medio del Sistema de Atención al Ciudadano a la dependencia según corresponda.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
	FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal	VIGENTE DESDE: 23/05/2025



d) Revisar y reasignar las PQRSD para gestión por parte del servidor público y/o contratista:

El responsable o líder del proceso deberá revisar permanentemente el Sistema de Atención al Ciudadano, a efectos de identificar las PQRSD que requieren gestión. En el evento de asignación de una PQRSD, el líder del proceso deberá realizar la reasignación al servidor público y/o contratista de la dependencia a su cargo para la proyección de la respuesta.

En atención a este punto se revisan siete (7) radicados para verificar que el líder del proceso reasigno al servidor público y/o contratista la proyección de la respuesta:

1) Radicado No. UAA2025ER000210240:

Página Anterior
Lista de: Búsquedas

Documentos Principales (pdf)
Información general
Histórico
Documentos
Expedientes

Historial

Instituto actual
Ciudadano
Dependencia actual
Dependencia de radicación
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Historial del documento

Dependencia	Fecha	Transacción	URL origen	Comentario
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	04-02-2025 09:25 AM	Archivar		Solicitud informativa - Información comercial Latam Airlines.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	04-02-2025 09:13 AM	Reasignación		para su conocimiento
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	03-02-2025 09:34 AM	Radicación		Se radicado correctamente el documento

Datos de envío

Radicado	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento	Municipio	Tipo Envío	No planilla	No Cole	Observaciones O desc. de archivo

Página 10 de 20

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
	FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal	VIGENTE DESDE: 23/05/2025

5) Radicado No. UAA2025ER001042240:

Página Anterior		Datos del radicado No.UAA2025ER001042240		Listado de: Requeridos	
- Documento Principal (pdf) - Información general - Historio - Documentos - Expedientes					
Historio					
Usuario actual		Usuario de Archivo		Dependencia actual	
Usuario radicator		OLGA MAYERLY VARGAS SAENZ		Dependencia de radicación	
Dependencia		Fecha		Transacción	
SUBDIRECCION DE ANALISIS, CALIDAD E INNOVACION		29.04.2025 09:17 AM		Archivado NRR	
SUBDIRECCION DE ANALISIS, CALIDAD E INNOVACION		29.04.2025 09:18 AM		Asignacion TRD	
SUBDIRECCION DE ANALISIS, CALIDAD E INNOVACION		29.04.2025 10:13 PM		Reasignacion	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		29.04.2025 10:53 AM		Digitalizacion de Anexo	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		29.04.2025 10:53 AM		Digitalizacion de Anexo	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		29.04.2025 10:53 AM		Radicacion	
Se da por finalizado teniendo en cuenta que los documentos que remite la Unidad Territorial Certificada son de carácter informativo y no requiere de respuesta.					
Asignación de TRD					
Cambio, por favor revisar y preparar respuesta. Dirección					
Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicación de entrada.					
Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicación de entrada.					
Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicación de entrada.					
Se radicado correctamente el documento					
Datos de envío					
Radicado	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento

6) Radicado No. UAA2025EE000361200:

Página Anterior		Datos del radicado No.UAA2025ER000271240		Listado de:	
- Documento Principal (pdf) - Información general - Historio - Documentos - Expedientes					
Historio					
Usuario actual		Ciudadano		Dependencia actual	
Usuario radicator		Ciudadano		Dependencia de radicación	
Dependencia		Fecha		Transacción	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 08:58 AM		Archivar	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 08:57 AM		Notificación de Correo	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 08:57 AM		Firmado: Aprobado	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 07:50 PM		Revisión: Reasignado firma	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 07:50 PM		Revisión: Aprobado	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 09:03 AM		Revisión: Reasignado	
SUBDIRECCION GENERAL		19.02.2025 09:03 AM		Revisión: Aprobado	
SUBDIRECCION GENERAL		14.02.2025 16:12 PM		Revisión: Reasignado	
SUBDIRECCION GENERAL		14.02.2025 16:12 PM		Cambio de Estado	
SUBDIRECCION GENERAL		07.02.2025 07:41 AM		Reasignacion	
SUBDIRECCION GENERAL		07.02.2025 07:40 AM		Asignacion TRD	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		06.02.2025 14:33 PM		Digitalizacion de Anexo	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		06.02.2025 14:32 PM		Radicacion	
Se envió la notificación de correo sobre la respuesta dada con No radicado UAA2025ER000271240 al remitente destinatario hnera@hnd.gov.co					
Firmado: [Redacted]					
Enviado a [Redacted]					
Aprobado					
Enviado a [Redacted]					
Aprobado					
Enviado revisión a [Redacted]					
Se actualizó el estado del radicado a "Con Respuesta" y se asignó el número UAA2025EE000361200					
Dar trámite					
Asignación de TRD					
Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicación de entrada.					
Se radicado correctamente el documento					
Datos de envío					
Radicado	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento
UAA2025EE000361200	SUBDIRECCION GENERAL	19-02-2025 08:37 AM	Hector Alfredo Noya Morales	CIUDAD	11

7) Radicado No. UAA2025ER000271240:

Página Anterior		Datos del radicado No.UAA2025ER000271240		Listado de: Requeridos	
- Documento Principal (pdf) - Información general - Historio - Documentos - Expedientes					
Historio					
Usuario actual		Usuario de Archivo		Dependencia actual	
Usuario radicator		OLGA MAYERLY VARGAS SAENZ		Dependencia de radicación	
Dependencia		Fecha		Transacción	
SUBDIRECCION GENERAL		10.02.2025 09:59 AM		Archivado NRR	
SUBDIRECCION GENERAL		10.02.2025 09:52 AM		Reasignacion	
SUBDIRECCION GENERAL		10.02.2025 09:51 AM		Asignacion TRD	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		10.02.2025 09:48 AM		Digitalizacion de Anexo	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		10.02.2025 09:48 AM		Digitalizacion de Anexo	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		10.02.2025 09:47 AM		Radicacion	
No requiere respuesta, la ETC Popayán esta remitiendo información solicitada por la Unidad					
Dar trámite					
Asignación de TRD					
Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicación de entrada.					
Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicación de entrada.					
Se radicado correctamente el documento					
Datos de envío					
Radicado	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
	FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal	VIGENTE DESDE: 23/05/2025

De la anterior muestra, todos los líderes de proceso de los radicados seleccionados asignaron a un servidor público y/o contratista la proyección de la respuesta y/o cerrar el expediente porque no se requería respuesta.

El siguiente paso el profesional designado elabora y se envía la proyección de respuesta de la PQRSD para aprobación al líder del proceso, después de revisarla el líder aprueba y se envía la respuesta la PQRSD.

- **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 2025 no se puede tener la certeza de la atención dentro del término legal, de acuerdo con cada tipología.

Lo anterior, debido a que el sistema no funciona con días hábiles sino con horas, motivo por el cual en ocasiones se tiene que marcar las peticiones con más días que los enmarcados en la ley para respetar que los servidores públicos y/o contratistas cuenten con el tiempo suficiente para generar la respuesta.

Aunado a lo anterior, existen 736 radicados que no cuentan con radicado de respuesta ni dependencia de respuesta.

Realizando una prueba de auditoria al reporte de ORFEO se encuentra que el sistema muestra 3 radicados vencidos:

☞ Número de radicado UAA2025ER001761240:

Página Anterior		Datos del radicado No:UAA2025ER001761240				Estado de: Basespendas			
• Documento Principal (pdf) • Información general • Histórico • Documentos • Expedientes Historico									
Usuario actual		Dependencia actual							
Usuario radicador		Dependencia de radicación				SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			
Flujo histórico del documento									
Dependencia	Fecha	Transacción	US: origen			Comentario			
ASERON JURIDICO	26.06.2025 10:18 AM	Archivo				Documento para archivo, toda vez que se informa conocimiento por parte del despacho judicial de impugnación interpuesta por SINTHE UAPB bajo radicado de tutela T1909149-02-072-2025-09025-01, LCS			
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	25.06.2025 16:39 PM	Digitacion de Anexo				Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicator de entrada.			
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	25.06.2025 16:39 PM	Digitacion de Anexo				Se adjunto el anexo al radicado, Anexo de radicator de entrada.			
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	25.06.2025 16:39 PM	Radicator				Se radicado correctamente el documento			
Datos de envío									
Radicado	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento	Municipio	Tipo Envío	No. planilla	Observaciones (7 días de anexo)

☞ Número de radicado UAA2025ER001766240:

Página Anterior		Datos del radicado No:UAA2025ER001766240				Estado de: Basespendas			
• Documento Principal (pdf) • Información general • Historio • Documentos • Expedientes									
Historio									
Usuario actual						Dependencia actual			
Usuario radicator		Ciudadano				Dependencia de radicación		SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	
Flujo historico del documento									
Dependencia		Fecha		Transacción		US: origen		Comentario	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		09.07.2025 15:18 PM		Archivo				Información de carácter informio, la Unidad está atenta a las directrices del Ministerio de Educación Nacional para la conformación de las Mesas de Trabajo, se cierra el presente documento.	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		09.07.2025 14:45 PM		Asignacion TRD				Asignacion de TRD	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		09.07.2025 14:45 PM		Eliminar TRD				Eliminado TRD/DERECHOS DE PETICIÓN/DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		09.07.2025 14:42 PM		Asignacion TRD				Asignacion de TRD	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		02.07.2025 14:18 PM		Reasignacion				Por favor proyectar respuesta	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		26.06.2025 09:38 AM		Radicator				Se radicado correctamente el documento	
Datos de envío									
Radicado		Dependencia		Fecha Envío		Destinatario		Dirección	
								Departamento	
								Municipio	
								Tipo Envío	
								No. planilla	
								No. Guía	
								Observaciones (7 días de anexo)	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

☞ Número de radicado UAA2025ER001776240:

Página Anterior		Datos del radico No:UAA2025ER001776240			Estado de: Respuestas	
• Documento Principal (pdf) • Información general • Histórico • Documentos • Expedientes						
Historico						
Usuario actual		Dependencia actual				
Usuario radicator		Dependencia de radicación			SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	
Hoja historico del documento						
Dependencia		Fecha	Transacción	Uls. origen	Comentario	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVO		27.06.2025 04:45 AM	Archivar		Corresponde a respuesta radicado UAA2025ER001776240 ETC Bodega	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVO		26.06.2025 14:09 PM	Reasignacion		Buenos tardes, para gestión y trámite, Gracias	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		26.06.2025 13:46 PM	Radicaicon		Se radicaicon correctamente el documento	
Datos de envío						
Radicaicon	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento	Municipio
						Tipo Envío
						No. plantilla
						No. Gole
						Observaciones
						O desc de envío

• Radicaiconos del eje temático “UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN – ECOSISTEMA”:

La Unidad recibe, radica y brinda respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), referente al Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes (PROMISE), a través del Sistema de Atención al Ciudadano – ORFEO; durante el periodo comprendido entre 01 de enero a 30 de junio de 2025, se recibieron catorce (14) PQRSD, en el eje temático “UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN – ECOSISTEMA” en ORFEO, las cuales fueron gestionadas de manera oportuna dentro de los términos de ley y se detallan a continuación:

- ✓ **UAA2025ER000460240** con el asunto SOLICITUD DE PRORROGA DE CARGUE DE INFORMACIÓN MODULO SIGEPAE ETC MOSQUERA
- ✓ **UAA2025ER000750240** con el asunto Solicitud de Diligenciamiento de Formato de Registro de Ciclos de Menú Industrializada
- ✓ **UAA2025ER000751240** con el asunto Solicitud de Diligenciamiento de Formato de Registro de Ciclos de Menú Industrializada
- ✓ **UAA2025ER000753240** con el asunto CARGUE INFORMACION SIGIPAE- RESOLUCION 058 FEB- 2025
- ✓ **UAA2025ER000754240** con el asunto Solicitud de Diligenciamiento de Formato de Registro de Ciclos de Menú Industrializada
- ✓ **UAA2025ER000787240** con el asunto Solicitud de extensión de plazo para la carga del componente técnico nutricional en SiPAE ETC NEIVA
- ✓ **UAA2025ER000856240** con el asunto Aclaraciones SigePAE
- ✓ **UAA2025ER000860240** con el asunto SOLICITUD APOYO TECNICO SOCIALIZACIÓN PLATAFORMA "PAEstar Al Dia"
- ✓ **UAA2025ER000861240** con el asunto Reporte de Avances del Programa de Alimentación Escolar (PAE) - Vigencia 2025
- ✓ **UAA2025ER000980240** con el asunto ETC MALAMBO: OFICIO REPORTE SIPAE 25 DE MARZO
- ✓ **UAA2025ER000996240** con el asunto Solicitud de soporte técnico para la plataforma SiPAE.
- ✓ **UAA2025ER001019240** con el asunto Solicitud de apoyo para cargue masivo en la plataforma SIPAE – ETC Caldas
- ✓ **UAA2025ER001277240** con el asunto Novedades en priorización de sedes en SiPAE y reporte de contratos en SiGE-PAE -PAE vigencias 2024 y 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

- ✓ **UAA2025ER001665240** con el asunto Informe sobre las dificultades en el cargue de la información contractual en el ecosistema SIPAE.

- **Canal de atención al ciudadano el correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co:**

Desde control interno se realizó la consulta de canal de atención al ciudadano el correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co, debido a que se identificaron como un canal de recepción de PQRSD que no se radica en ORFEO:

“La recepción de PQRSD por correo electrónico está disponible las 24 horas. Las PQRSD que son radicadas por este medio se atenderá de acuerdo con los tiempos de ley. En el evento que sean recibidas solicitudes por los demás canales deberán ser remitidas a esta dirección definida y notificadas a través de la Unidad Coordinadora del PROMISE”

Por lo anterior, se realiza la solicitud como se muestra a continuación:

Teniendo en cuenta el procedimiento “Gestión de PQRSD” con el código REC-PR-01, aparece como canal de atención al ciudadano el correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co, como se muestra en la imagen:



Por lo anterior, en el marco de la verificar el cumplimiento del procedimiento REC - PR - 01 “Gestión de PQRSD”, el cumplimiento del Artículo 76 Ley 1474 de 2011 y seguimiento a posibles actos de corrupción por parte de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender.

Agradecemos nos compartan la siguiente información, respecto de las PQRSD recibidas por en el correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 hasta el 30 de junio de 2025.

- ¿Cuántas PQRSD fueron recibidas?
- ¿Cuáles fueron las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSD recibidas?
- ¿Bajo qué ejes temáticos se clasificaron para dar respuesta en los términos de ley? ejemplo: en el eje temático de peticiones, de denuncias, de quejas.
- ¿Todas las PQRSD tuvieron respuestas dentro de los términos de ley?
- ¿Se recibieron PQRSD incompletas? en caso afirmativo, agradecemos nos indiquen cuantas fueron y el tratamiento que se dio desde el responsable de este canal de atención.

Desde el administrador de este canal de atención se recibió la siguiente respuesta, el día 24 de julio de 2025:

“Se realiza la siguiente aclaración con relación al correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co, ya que el mismo no funciona como PQRSD, sino que fue creado como una herramienta de apoyo a las Entidades Territoriales Certificadas donde escalan las solicitudes de información correspondientes al Ecosistema de Información SiPAE.

Dando trámite a la solicitud que antecede se envía respuesta con los correos recibidos en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 hasta el 30 de junio de 2025:

¿Cuántas PQRSD fueron recibidas?

R// 494

¿Cuáles fueron las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSD recibidas?

R// Subdirección de Información

¿Bajo qué ejes temáticos se clasificaron para dar respuesta en los términos de ley? ejemplo: en el eje temático de peticiones, de denuncias, de quejas.

R// Solicitudes de Información

¿Todas las PQRSD tuvieron respuestas dentro de los términos de ley?

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

R// Si

¿Se recibieron PQRSD incompletas? en caso afirmativo, agradecemos nos indiquen cuantas fueron y el tratamiento que se dio desde el responsable de este canal de atención.

R// No

Se adjunta archivo con la identificación de las solicitudes que llegan al correo.”

Se relacionan las solicitudes que llegan al correo:

Tipo de solicitudes	No. de solicitudes
Creación o modificación de usuarios	75
Asistencia técnica	76
Novedades con el ecosistema	82
Información ecosistema	249
Cambio contraseña	12
TOTAL	494

- **Política de atención al ciudadano, vigente desde 23 de mayo de 2025:**

Tiene como objetivo establecer los lineamientos generales para proporcionar una atención a la ciudadanía, propendiendo para que los grupos de valor o interés accedan de manera efectiva y oportuna a sus derechos en todas las interacciones con la entidad, mediante el acceso a la información, con el fin de atender sus necesidades y expectativas.

Se destaca que el asesor de Planeación es el líder del proceso de Relación Estado Ciudadano, responsable de implementar las actividades concernientes para las siguientes políticas asociadas a la relación Estado – Ciudadano: Atención al ciudadano, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y rendición de cuentas.

Además, el Subdirector Técnico de Gestión Corporativa es el responsable de coordinar la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias a través de los canales de atención oficiales, así como todas las actividades tendientes a mejorarlos.

Finalmente, se encuentra la introducción, el alcance, las responsabilidades, el marco normativo, los términos y las definiciones, los atributos del buen servicio al ciudadano, la declaración de la política de atención al ciudadano, la perspectiva de la política de atención al ciudadano, los lineamientos generales para la implementación de la política y la medición de la experiencia de atención y de la percepción de los ciudadanos.

- **Radicados Contraloría General de la República - CGR:**

De acuerdo con ORFEO aparecen 25 número de radicados de la Contraloría General de la República y revisando una muestra se encuentra que:

- El radicado No. UAA2025ER000440240 no tiene una respuesta enviada a la entidad ni cargada en ORFEO, sino que de acuerdo con el histórico se archivó por el asesor de planeación con el comentario: “Se recibe la solicitud de información muestras de auditoría”; además, no tiene relacionado ningún expediente donde ya se haya dado respuesta.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

- Los radicados UAA2025EE000513101, UAA2025EE000508101, UAA2025EE000507101 y UAA2025ER000356240 tienen la misma solicitud por parte de la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata de la CGR y fueron radicados el mismo día.
- El radicado No. UAA2025ER000113240 no tiene respuesta por parte de la entidad, por lo anterior no quedo trazabilidad de la fecha en la cual se informó sobre el funcionario de enlace de la Unidad. El radicado se archivó por parte de la asesora jurídica con el comentario: *"Teniendo en cuenta que el día 27/01/2025 se realizó la instalación de la UApA, Auditoría Financiera por parte del equipo auditor de la CGR y el equipo directivo de la Unidad; se realizó la Presentación de la referida Auditoría se hizo la presentación de la Unidad, se suscribió Acta de representación y se quedará atento para el suministro requerido por el ente de control. LCS"*

No se observa que se haya radicado en ORFEO:

- "Solicitud de información. Auditoría Financiera a la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender (gestión fiscal de la vigencia 2024)."
- "Comunicación de observaciones 01. Auditoría Financiera a la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender para la vigencia 2024."
- "Comunicación de observaciones 02. Auditoría Financiera a la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender para la vigencia 2024."
- "Comunicación de observaciones 03. Auditoría financiera a la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender para la vigencia 2024"
- "Presentación Auditoría Financiera "Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes -PROMISE" el Ministerio de Educación Nacional -MEN y la Unidad de Alimentación Escolar Alimentos para Aprender - UApA, con recursos del Empréstito Externo con la Banca Multilateral, para la vigencia 2024"
- "Traslado hallazgos con presunta incidencia disciplinaria / Auditoría Financiera al Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes – PROMISE– Vigencia 2024."
- "Traslado de los hallazgos 4 y 5 con presunta incidencia disciplinaria. Auditoría Financiera a la Unidad Administrativa Especial Alimentos para Aprender (UApA)."



Se recuerda la obligación normativa de radicar las PQRSD en el Sistema de Atención al Ciudadano - ORFEO como parte del cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y otros marcos normativos; ya que ORFEO es el sistema de gestión documental que permite el registro, seguimiento y control de estos trámites, asegurando el derecho de petición de los ciudadanos. Por lo anterior, **existe riesgo de incumplimiento normativo.**

5.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

Verificando los documentos que hacen parte del proceso revisó el programa de gestión documental, la política de atención al ciudadano y el procedimiento de gestión de PQRSD y se referencia la carta de trato digno de la UApA, pero este documento no está publicado en la Intranet de la Unidad; **se recomienda** publicar el documento.

6. HALLAZGOS Y/U OBSERVACIONES Y ACCIONES:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

No.	Observación	Acción	Responsable de la ejecución de la acción	Responsable de la revisión de la acción	Fecha de cumplimiento
1	Se evidencio que las PQRSD recibidas por el canal virtual – correo institucional: sipaecontigo@uapa-pae.gov.co no se están clasificando, ni tramitando como PQRSD de acuerdo con Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II – “Derechos de petición” además no se están radicando en el Sistema de Atención al Ciudadano de la Unidad.	Actualizar el procedimiento REC-PR-01 Gestión de PQRSD en el apartado de condiciones generales o políticas de operación, con el fin de precisar el alcance del correo electrónico institucional sipae@uapa-pae.gov.co, toda vez que, fue creado exclusivamente para atender novedades tecnológicas que puedan presentar los usuarios de las Entidades Territoriales Certificadas (ETC) durante el uso del Ecosistema de Información SiPAE; por tanto, no constituye un canal para la recepción de PQRSD.	Rolando Palacios - Subdirección de Gestión Corporativa Vivian Galindo - Dirección General planeación	Marysol Mendez Cortes - subdirectora de Gestión Corporativa	15/12/2025
2	Se observó que no todas las PQRSD son radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano – ORFEO.	Actualizar el procedimiento REC-PR-01 Gestión de PQRSD, específicamente en el apartado de condiciones Generales o Políticas de Operación, incorporando el siguiente lineamiento: “Todas las comunicaciones, requerimientos o solicitudes realizadas por los entes de control deberán ser radicadas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO y deberán ser puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno, mediante copia del radicado correspondiente.”	Rolando Palacios - Subdirección de Gestión Corporativa	Marysol Mendez Cortes - subdirectora de Gestión Corporativa	15/12/2025
3	Se detectó deficiencias en los ejes temáticos para la clasificación de las PQRSD y los tiempos de respuesta a los usuarios del Sistema de Atención al Ciudadano.	Actualizar los ejes temáticos para la clasificación de las PQRSD y los tiempos de respuesta a los usuarios del Sistema de Atención al Ciudadano.	Rolando Palacios - Subdirección de Gestión Corporativa	Marysol Mendez Cortes - subdirectora de Gestión Corporativa	31/12/2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

4	Se constató que no todos los documentos que entran y salen de la Unidad se están tramitando por ORFEO, herramienta establecida con el fin de permitir y facilitar la trazabilidad y consulta de los interesados y entes de control, así como, mecanismo que debe servir como repositorio de consulta para la alta dirección y para control interno.	Remitir a la Oficina de Control Interno las respuestas elaboradas por la Unidad frente a los 25 radicados de la Contraloría General de la República, con el fin de que se realice la verificación correspondiente.	Rolando Palacios - Subdirección de Gestión Corporativa	Marysol Mendez Cortes - Subdirectora de Gestión Corporativa	15/12/2025
---	---	--	--	---	------------

7. CONCLUSIONES:

De manera general se observó que el proceso de Relación Estado Ciudadano - REC, es un proceso estratégico que está a cargo del Asesor de Planeación, sin embargo, funcionarios de la Subdirección de Gestión Corporativa son quienes operan el proceso. Se verifica que en la página principal existe un enlace de quejas, sugerencias y reclamos; pero no se tiene identificado un espacio con el botón "Soy transparente", que redirige a un formulario de denuncia, para para que ciudadanos y/o servidores públicos denuncien actos de corrupción de manera fácil, segura, de forma personal o anónima, obteniendo un número de radicado para seguimiento utilizando plataformas web.

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de 1790 requerimientos en el sistema ORFEO recibidos por diversos canales de atención, el 41% de estos radicados no están vinculados a ninguna dependencia, se resalta que los líderes de los procesos a quienes se les asignan los radicados establecen un servidor público y/o contratista la proyección de la respuesta y/o cerrar el expediente porque no se requería respuesta. Por otro lado, no se puede tener la certeza de la atención a los requerimientos dentro del término legal, de acuerdo con cada tipología en el informe descargado del sistema ORFEO.

El sistema ORFEO presente dificultades en los reportes que genera, uno de ellos es que cuando una petición se le cambia el eje temático queda registrada con el mismo número dos veces, en muchas ocasiones el sistema no registra la dependencia de en la cual se cerró el requerimiento con o sin respuesta vinculada, el sistema trabaja con horas y no con días, esto dificulta la asignación de tiempos de respuestas para los funcionarios.

La Unidad recibe, radica y brinda respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, referente al Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes (PROMISE), a través del Sistema OREFO; durante el primer semestre de 2025, se recibieron catorce (14) PQRSD, en el eje temático "UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN – ECOSISTEMA", las cuales fueron gestionadas de manera oportuna dentro de los términos de ley.

Finalmente, se resalta que el correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co no clasificó los correos recibidos como PQRSD ni los radicó en ORFEO por este motivo, no se tuvieron en cuenta las solicitudes allegadas a este correo en el informe.

El riesgo del proceso de "Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de entes de control debido a incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos " tiene una posibilidad de materialización muy alta debido a que la frecuencia en la que se radican requerimientos es diaria y como el sistema tiene problemas en la parametrización de los tiempos de respuesta que se calculan en horas y no en días los funcionarios pueden incurrir en

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	VERSIÓN: 0
	PROCESO: Evaluación independiente y mejoramiento continuo	CÓDIGO: EMC-FR-13
FORMATO: Informe Actividad de Requerimiento Legal		VIGENTE DESDE: 23/05/2025

incumplimientos por esta falla en la información. Se resalta que la Subdirección de Gestión Corporativa cuenta con un funcionario asistencial, un contratista y un profesional para la revisión del sistema y alertar de manera temprana sobre incumplimientos por medio de correo electrónico.

Se detectaron algunas observaciones al sistema ORFEO que presenta dificultades en los reportes que genera, cuando una petición se le cambia el eje temático queda registrada con el mismo número dos veces, en muchas ocasiones el sistema no registra la dependencia que cerro el requerimiento con o sin respuesta vinculada, el sistema trabaja con horas y no con días para la asignación de tiempos de respuesta.

De manera adicional se recomienda al proceso responsable del correo sipaecontigo@uapa-pae.gov.co hacer los ajustes pertinentes en el procedimiento respecto del alcance de esté como un canal de atención al ciudadano; fortalecer el equipo de relación con el ciudadano, teniendo en cuenta las deficiencias en la información que arroja el sistema ORFEO; realizar las acciones necesarias para ajustar los ejes temáticos y los tiempos de respuesta; realizar una identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios; subir a la intranet de la entidad la carta de trato digno de la UApA para que sea de conocimiento de los funcionarios de la Unidad y revisar la radicación de información de los entes de control.

Nota: Las observaciones y sugerencias presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.

Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.