	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

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) – SEGUNDO SEMESTRE DE 2025.

INFORME	2026-ARL-04	FECHA	09/03/2026
AUDITOR	Daniela Lizeth Moreno Ruiz		

1.INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno (OCI) incluyó dentro del Plan Anual de Auditoría 2026 la realización del seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) del segundo semestre de 2025, en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar- Alimentos para Aprender.


Es de precisar que, en el marco de las actividades correspondientes a la etapa de cierre de la auditoría, el día 12 de febrero de 2026 se realizó la socialización del informe preliminar con la Subdirección de Gestión Corporativa, con el fin de presentar los resultados de la evaluación y recibir las observaciones y comentarios a que hubiera lugar.

Al respecto, la Subdirección de Gestión Corporativa remitió el 9 de marzo de 2026 la suscripción de las acciones correspondientes, las cuales fueron incorporadas en el presente informe.

Finalmente, es importante precisar que el área auditada suministró de manera completa, suficiente y oportuna la información requerida para el desarrollo del ejercicio auditor, por lo cual no se presentaron limitaciones en este aspecto.

2.IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO A EVALUAR

Nombre del proceso	Líder	Tipo de Proceso	Dependencia Responsable	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico
Relación Estado ciudadano	Subdirector(a) de Gestión Corporativa	Estratégico	Subdirección de Gestión Corporativa	Definir los lineamientos para la recepción, radicación, clasificación, asignación, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los grupos de valor y la ciudadanía en general, mediante la implementación de los canales de atención dispuestos por la Unidad y en cumplimiento de la normatividad vigente, con el fin de	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

	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 a Responsable	Objetivo del Proceso	Objetivo Estratégico
				fomentar una atención oportuna, trazable y con lenguaje claro.	optimizando los procesos internos, mediante el uso efectivo de la información, el desarrollo de capacidades

3.OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizar seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, y Denuncias recibidas en la UApA durante el segundo semestre de 2025 dando cumplimiento a lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece "(...) 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 (...)".

La revisión se llevará a cabo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025.


3.CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 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 del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Procedimiento "Gestión de PQRSD" – REC-PR-01 vigente desde el 17/12/2025
- Protocolo "Atención al ciudadano" – REC-PT-01 vigente desde 23/05/2025

4.DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Se presenta el siguiente informe con el propósito de realizar el seguimiento y evaluar razonablemente la atención brindada en el segundo semestre de 2025 a las PQRSD en la UApA, conforme a:

- Gestión normativa de PQRSD
- Gestión de PQRSD

	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

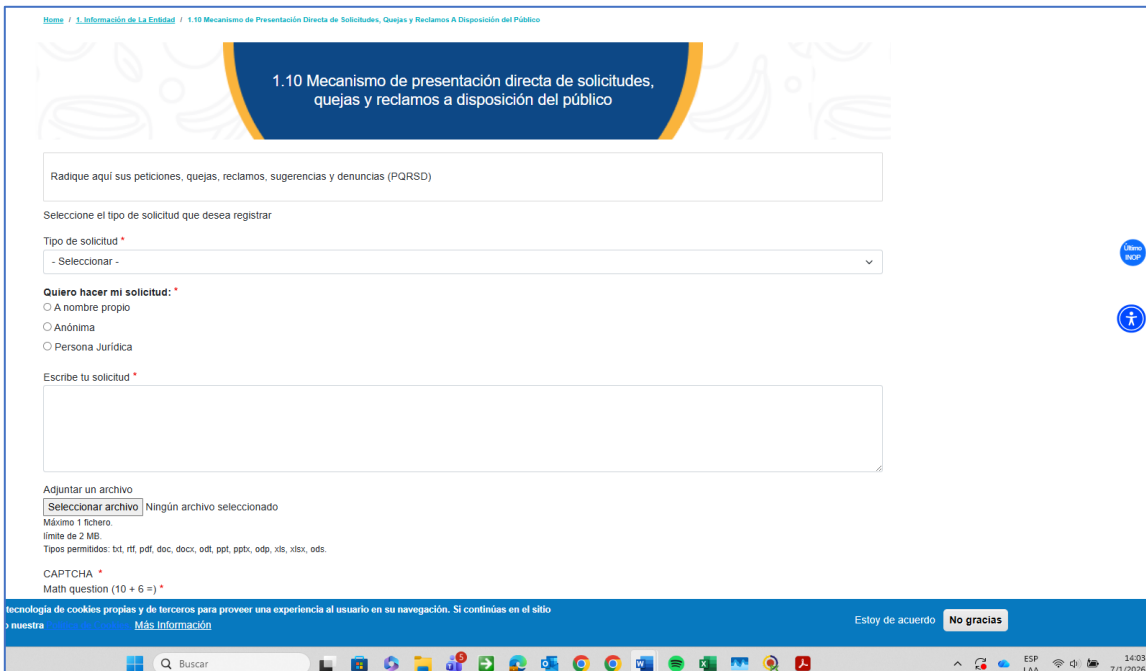
A continuación, se presenta el resultado de la verificación realizada para cada uno de ellos relacionando las observaciones y recomendaciones que dieron lugar.

a) Espacio en página web para presentación de PQRSDF


En primer lugar, se procedió a realizar la verificación de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual dispone:

“(…) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la forma en que se presta el servicio público.”

Con fundamento en lo anterior, se evidenció que la Unidad dispone en la página web del espacio denominado “Atención y servicios a la ciudadanía”, en el cual se visualiza el formulario para la recepción de PQRSDF. Asimismo, dentro de los canales de atención, se identificó un canal exclusivo para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios, a través del correo electrónico: soytransparente@uapa-pae.gov.co.



Fuente: Captura de pantalla tomada de la página web de la UAPA

	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 obstante, en el marco de la verificación adelantada, se elevó la siguiente consulta a la Subdirección de Gestión Corporativa, el 19 de enero de 2026, la cual fue suministrada el 10 de febrero de 2026.

Pregunta: Indicar si, en el período comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, se recibieron denuncias por actos de corrupción a través del correo soytransparente@uapa-pae.gov.co.

Respuesta: Si se recibieron denuncias por presuntos actos de corrupción en el correo antes citado y para el periodo de tiempo señalado

Pregunta: Confirmar cuántas PQRSD fueron recibidas por este canal soytransparente@uapa-pae.gov.co entre el 1 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.


Respuesta: Para el segundo semestre de la vigencia 2025 se gestionaron 57 trámites.

Ahora bien, se realizó la indagación con el área y, de acuerdo con lo confirmado por esta, se observó que lo recibido mediante dicho correo electrónico fue tramitado como PQRSDF, lo anterior posiblemente debido a que no se cuenta con una introducción ni aclaración formal en la página web que indique que dicho canal es exclusivo para la recepción de denuncias por presuntos actos de corrupción de los funcionarios y contratistas de la Unidad, de acuerdo con lo dispuesto por la norma. A su vez, no se evidenció la existencia de un lineamiento interno específico que regule el procedimiento para la recepción y trámite de este tipo de denuncias.

En consecuencia, se **recomienda** establecer una introducción clara y visible en este canal en la cual se precise el alcance del correo, el tipo de denuncias que deben ser remitidas y la finalidad del mismo, con el fin de evitar la recepción de solicitudes que no correspondan a su naturaleza contribuyendo con la optimización de términos para efectos de dar una respuesta oportuna y adecuada a la solicitud del peticionario, así como evaluar la pertinencia de diseñar y adoptar un lineamiento interno que defina la gestión de este tipo de denuncias, precisando el área competente para su recepción, trámite y seguimiento, así como los demás aspectos que se consideren pertinentes.

Por otra parte, se verificó la disposición de la Carta de Trato Digno al Usuario, la cual se encuentra debidamente publicada en la página web de la Unidad. No obstante, **se recomienda** realizar su actualización anual, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, que señala:

"Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente."

	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

Ahora bien, se evidenció que el Protocolo de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la Unidad no se encuentra actualizado, toda vez que, el documento allí dispuesto corresponde a la versión vigente desde el 3 de enero de 2024, mientras que en el Sistema Integrado de Gestión-SIG se encuentra vigente una versión posterior, con fecha del 23 de mayo de 2025.

En consecuencia, se recomienda, como **oportunidad de mejora**, actualizar la información publicada en la página web institucional, con el fin de garantizar la coherencia documental y asegurar el acceso de la ciudadanía a información vigente, clara y confiable.

Por otra parte, en desarrollo de la verificación se elevó la siguiente consulta a la Subdirección de Gestión Corporativa el día 19 de enero de 2026, la cual fue atendida mediante respuesta emitida por correo electrónico el 10 de febrero de 2026.

Pregunta: Informar si la entidad cuenta con un protocolo establecido para la recepción de quejas o denuncias de personas que hayan sido víctimas de violencia contra la mujeres y basadas en género, o de un acto de racismo o discriminación en el ámbito laboral o contractual.


Respuesta: A la fecha la Entidad no cuenta con un protocolo establecido para la recepción de quejas o denuncias de personas que hayan sido víctimas de violencia contra la mujeres y basadas en género, o de un acto de racismo o discriminación en el ámbito laboral o contractual.

Al respecto, la Directiva Presidencial 01 de 2023 dispone en su numeral 2 y 3 lo siguiente:

2. En un plazo no mayor a tres (3) meses contados a partir de la expedición de la presente directiva deberán adoptar mediante un acto administrativo un protocolo que tenga como base el modelo de protocolo anexo a esta Directiva y se ajuste a las necesidades específicas de cada entidad. Una vez adoptado el protocolo, deberá remitir copia del mismo a la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer quien hará seguimiento y apoyará técnicamente su implementación.

*3. Implementar al interior de la entidad para todas las personas que laboran en la misma, una estrategia institucional, en el marco del sistema de gestión, para garantizar la promoción, difusión y conocimiento del protocolo, **sus rutas de atención** y los derechos de las víctimas de violencias basadas en género y discriminaciones prohibidas por la ley.*

Ahora bien, se evidenció que la Unidad cuenta con la política: prevención, atención y seguimiento de casos de acoso sexual, vigente desde 31/07/2025. Ahora bien, la Directiva indica un protocolo, en consecuencia, se **recomienda** adoptar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Presidencial y generar al interior de la entidad un mecanismo de divulgación permanente de las rutas de atención de este.

	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

b) Informes de solicitudes de acceso a información.

De conformidad con el Decreto 1083 de 2015, el cual señala:

“ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.


El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.”

Ahora bien, se verificó en la página web de la Unidad la publicación de los siguientes informes trimestrales de PQRSDF:

- Informe correspondiente al I Trimestre de 2025
- Informe correspondiente al II Trimestre de 2025
- Informe correspondiente al III Trimestre de 2025
- Informe correspondiente al IV Trimestre de 2025

Continuando con la verificación, se **observó** que estos no incluyen el total de información relacionada con el tiempo de respuesta otorgado a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, ni aquellas que fueron trasladadas a otras entidades.

Ahora bien, se **recomienda** incorporar la información mínima requerida en los informes trimestrales de PQRSDF, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015 en aras de evitar posibles requerimientos o sanciones de los entes de control ante el incumplimiento normativo.




	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: Captura de pantalla tomada de la página web de la UApA

c) Canales de atención a la ciudadanía


La Unidad dispone de los siguientes canales de comunicación:

 Atención presencial
Dirección: Calle 24 No. 7 – 43, Piso 15, Edificio 7/24, Bogotá D.C., Colombia Horario: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua
 Atención telefónica
Línea de servicio a la ciudadanía: +57 (601) 4414222
 Atención virtual
Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@uapa-pae.gov.co Recepción de PQRS: atencion@uapa-pae.gov.co Formulario en línea para PQRS y agendamiento de citas: PQRS y citas Canal exclusivo para denuncias por presuntos actos de corrupción de funcionarios: soytransparente@uapa-pae.gov.co

Fuente: Captura de pantalla tomada de la página web de la UApA

La Unidad dispone de diversos canales de comunicación que permiten a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, ya sea de forma presencial, telefónica o virtual.

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 2080 de 2021, artículo 5, estos trámites pueden adelantarse mediante medios tecnológicos o electrónicos habilitados por la entidad, incluso por fuera de los horarios y días de atención al público.

	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) Gestión de PQRSDF

Desde el Sistema de Atención al Ciudadano dispuesto por la Unidad "ORFEO" se procedió a descargar el listado de las PQRSDF, del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 y se **identificaron** las siguientes situaciones:

- Diferencias en las fechas registradas entre el reporte descargado del sistema ORFEO y la visualización directa de los radicados en el mismo sistema, así como inconsistencias en los días de término reportados, los cuales se calculan con criterios distintos a los establecidos en la Ley y en el procedimiento interno vigente.

Se tomó una muestra y se identificó tres (3) radicados que aparecen como vencidos en el reporte descargado.

radicado	fecha_radicado	dias_calendario	dias_restantes_vencimiento	vencido
JAA2025ER001971240	julio 18, 2025, 1:34 PM		22	-149 SI
JAA2025ER002327240	agosto 21, 2025, 4:12 PM		5	-132 SI
JAA2025ER003085240	octubre 7, 2025, 10:07 AM		8	-82 SI


Fuente: Captura de pantalla del reporte del sistema, generado el 5 de enero de 2026.

Ahora bien, al realizar la verificación directa en el sistema ORFEO, se **evidenció** que el radicado UAA2025ER001971240 fue registrado el 18 de julio de 2025 y archivado el 22 de julio de 2025, por lo cual se determinó que no se encuentra vencido, a pesar de que el reporte lo muestra de esta manera; situación que se presenta de igual manera con los otros dos (2) radicados que aparecen como vencidos en el reporte.

Página Anterior		Datos del radicado No:UAA2025ER001971240		Listado de Búsquedas						
<ul style="list-style-type: none"> Documento Principal (pdf) Información general Histórico Documentos Expedientes 										
Historico										
Usuario actual		Dependencia actual								
Usuario radicador	Ciudadano	Dependencia de radicación		SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA						
Flujo histórico del documento										
Dependencia	Fecha	Transacción	US. origen	Comentario						
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO	2-07-2025 10:27 PM	Archivar		Se archiva Respuesta de la ETC Busaramanga						
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO	19-07-2025 12:34 PM	Asignación		Buenas tardes, para gestión y trámite, gracias						
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	18-07-2025 13:34 PM	Digitalización de Anexo		Se adjunto el anexo al radicado. Anexos de radicación de entrada.						
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	18-07-2025 13:34 PM	Radicación		Se radicado correctamente el documento						
Datos de envío										
Radicado	Dependencia	Fecha Envío	Destinatario	Dirección	Departamento	Municipio	Tipo Envío	No. planilla	No. Guía	Observaciones O desc de anexos

Fuente: Captura de pantalla desde Orfeo

- El reporte descargado realiza el cálculo de los términos en días calendario y no en días hábiles, lo cual no se ajusta a lo establecido en la normatividad aplicable, razón por la

	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

cual, se **recomienda** analizar la viabilidad de realizar una intervención al sistema ORFEO con el fin de que éste, se encuentra parametrizado de acuerdo con los requerimientos legales o determinar si funcionalmente es más operativo y por costo beneficio, más acorde para la Unidad o establecer la posibilidad de un nuevo sistema para el seguimiento a la gestión documental de la entidad.

- El reporte no refleja en algunos radicados la dependencia a la cual fue asignada la PQRSDF.

radicado	fecha_radicado	depe_respuesta	dependencia + depe_nomb	dias_hasta_respuesta	dias_hasta_envio	dias_calendario	dias_restantes_vencimiento	vencido	fecha_nrr
UAA2025ER003275040	octubre 20, 2025, 4:15 PM						22	-55 SI	
UAA2025ER003295240	octubre 22, 2025, 9:20 AM						15	-60 NO (NRR)	octubre 23, 2025, 6:53 PM
UAA2025ER003296240	octubre 22, 2025, 9:29 AM	230	SUBDIRECCION DE PORTAALCANTARILLAS	21	21		22	NO	
UAA2025ER003292240	octubre 22, 2025, 8:50 AM						15	-60 SI	
UAA2025ER003298240	octubre 22, 2025, 10:41 AM						15	-60 NO (NRR)	#####
UAA2025ER003293240	octubre 22, 2025, 11:28 AM						7	-68 NO (NRR)	octubre 24, 2025, 9:43 AM
UAA2025ER003300240	octubre 22, 2025, 11:32 AM	200	SUBDIRECCION GENERAL	22	22		22	NO	
UAA2025ER003301240	octubre 22, 2025, 11:42 AM	200	SUBDIRECCION GENERAL	15	15		22	NO	
UAA2025ER003302240	octubre 22, 2025, 1:58 PM						15	-60 NO (NRR)	octubre 30, 2025, 2:57 PM
UAA2025ER003303240	octubre 22, 2025, 2:03 PM						22	-53 NO (NRR)	#####
UAA2025ER003304240	octubre 22, 2025, 2:33 PM	104	ASESOR JURIDICO	7	7		44	NO	
UAA2025ER003305240	octubre 22, 2025, 4:18 PM	200	SUBDIRECCION GENERAL	20	20		22	NO	
UAA2025ER003306240	octubre 23, 2025, 8:30 AM						22	-52 NO (NRR)	octubre 23, 2025, 1:33 PM
UAA2025ER003294240	octubre 22, 2025, 9:15 AM						22	-53 SI	
UAA2025ER003308240	octubre 23, 2025, 8:57 AM	240	SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	15	15		22	NO	


Fuente: Captura de pantalla del reporte del sistema, generado el 5 de enero de 2026.

De acuerdo con el reporte se identificó un total de 2.185 PQRSDF distribuidas por eje documental, de las cuales 302 aparecen clasificadas como vencidas y 1883 como atendidas dentro del término, según el reporte generado.

TIPO DOCUMENTAL	VENCIDAS	A TIEMPO
DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	6	34
DERECHO DE PETICIÓN - Información	37	266
DERECHO DE PETICIÓN - Interés general	182	1305
INVITACIONES	47	75
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	16	91
RESPUESTA A PETICIONES		1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		4
SOLICITUDES DE CONGRESO	2	22
SUGERENCIAS		1
TRAMITES		3
TUTELAS	12	81
Total	302	1883

Fuente: Elaborado por el auditor, con base en la información contenida en el reporte generado en ORFEO.

- Sin embargo, como se indicó anteriormente, se **observó** que existen discrepancias entre la información contenida en dicho reporte y la registrada en ORFEO, lo cual impide contar con datos plenamente confiables sobre el estado de oportunidad de las PQRSDF.

	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


- Se validaron los siguientes radicados del reporte; sin embargo, dadas las imprecisiones identificadas en el mismo, la información fue validada directamente en el sistema ORFEO. Como resultado de esta validación, se determinó lo siguiente:

TIPO DOCUMENTAL	RADICADO	DIAS TERMINO	FECHA RADICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	RESULTADO
Derecho de Petición - Consulta	UAA2025ER002281240	30	19/8/2025	10/10/2025	38	Fuera de término
Derecho de Petición - Interes General	UAA2025ER002412240	16	28/8/2025	18/9/2025	15	En término
Derecho de Petición - Interes General	UAA2025ER002620240	16	10/9/2025	8/10/2025	20	Fuera de término
Derecho de Petición - Interes General	UAA2025ER002690240	16	15/9/2025	7/10/2025	16	Fuera de término
Derecho de Petición - Interes General	UAA2025ER002996240	16	1/10/2025	27/10/2025	18	Fuera de término
- Interes General	UAA2025ER003065240	30	6/10/2025	22/10/2025	12	En término
Derecho de Petición - Consulta	UAA2025ER003131240	30	9/10/2025	12/12/2025	46	Fuera de término
Solicitudes de Congreso	UAA2025ER003331240	6	24/10/2025	5/11/2025	8	Fuera de término
Derecho de Petición - Interes general	UAA2025ER003739240	15	1/12/2025	24/12/2025	17	Fuera de término
Tutelas	UAA2025ER001797240	1	1/7/2025	2/7/2025	1	En término
Tutelas	UAA2025ER002322240	1	21/8/202Z	22/8/2025	1	En término
Tutelas	UAA2025ER002675240	3	12/9/2025	16/9/2025	2	En término
Tutelas	UAA2025ER003289240	1	21/10/2025	22/10/2025	1	En término
Tutelas	UAA2025ER003596240	2	19/11/2025	21/11/2025	2	En término

Fuente: Elaborado por el auditor, con base en la información contenida en ORFEO.

Es importante mencionar que, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. En concordancia con lo anterior, el procedimiento de la UAyA Código: REC-PR-01, vigente desde el 17 de diciembre de 2025, define los lineamientos internos para la gestión y trámite de las peticiones, en armonía con los plazos legales establecidos.

TÉRMINOS SEÑALADOS PARA RESPONDER PQRSDF	
TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESPONDER
PETICIONES DE CONGRESISTAS	5 días
PETICIONES ENTES DE CONTROL	
SOLICITUDES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	

	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

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINOS PARA RESPONDER
TRASLADO A OTRA ENTIDAD COMPETENTE	
TUTELAS	Según lo prescrito por el juez
DERECHO DE PETICION DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10 días
PETICIONES ENTRE ENTIDADES	
QUEJAS	15 días
DERECHO DE PETICIÓN DE CARÁCTER GENERAL	
DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER PARTICULAR	
SUGERENCIAS	
RECLAMOS	
DENUNCIAS	
DERECHO DE PETICION DE FORMULACION DE CONSULTA	30 días

Fuente: Captura de pantalla tomada del procedimiento REC - PR – 01


Ahora bien, de los catorce (14) radicados verificados de manera individual en ORFEO, se evidenció que siete (7) fueron respondidos fuera del término legal. Asimismo, se constató que esta situación no fue reportada en los informes trimestrales publicados en la página web, específicamente en lo relacionado con la oportunidad en la respuesta.

Adicionalmente, se evidenció que los siguientes radicados presentan en el oficio de respuesta una fecha de radicación distinta a la fecha de notificación y envío, la cual es posterior, afectando la correcta medición de los términos legales.

- UAA2025ER002281240
- UAA2025ER002690240
- UAA2025ER003131240
- UAA2025ER003739240

En este sentido, es necesario que la Unidad tenga en cuenta lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 527 de 1999, los cuales establecen el momento en que se entiende enviado y recibido un mensaje de datos.

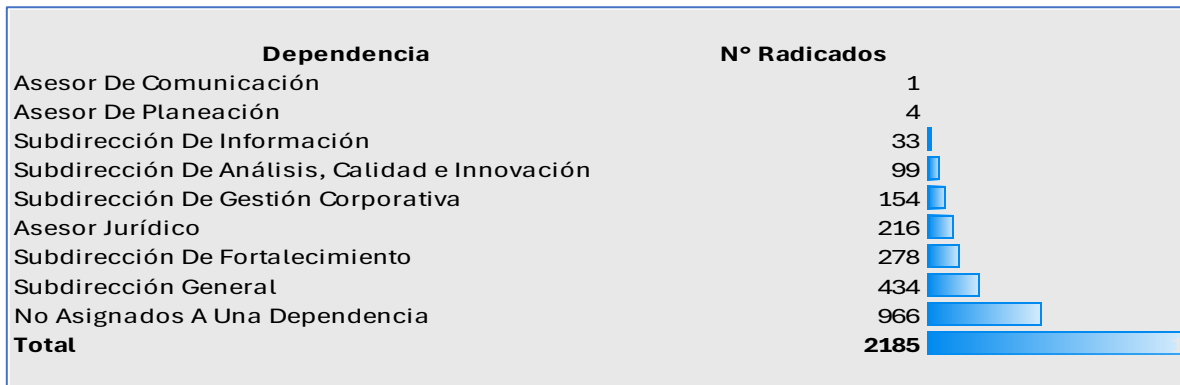
Por otra parte, se constató que los “días término” que aparecen en el reporte generado desde ORFEO no corresponden a los lineamientos normativos ni a los procedimientos internos vigentes de la entidad.

	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

tipo_documental	dias_termino
DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	22
DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	17
DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	17
DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	18
DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	20
DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	18
DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	18
DERECHO DE PETICIÓN - Interes general	17
DERECHO DE PETICIÓN - Consulta	25

Fuente: Captura de pantalla del reporte del sistema, generado el 5 de enero de 2026.

Ahora bien, del reporte generado los radicados por dependencia se clasifican de la siguiente manera:




Fuente: Elaborado por el auditor, con base en la información contenida en el reporte generado en ORFEO.

De acuerdo con las situaciones anteriormente mencionadas, se **identificó** debilidades en el funcionamiento del aplicativo ORFEO, evidenciadas en inconsistencias entre la información contenida en los reportes generados y la visualización directa de los radicados en el sistema, en el cálculo inadecuado de los términos de respuesta y la falta de información completa en algunos registros, lo que conlleva a que la información producida no refleje de manera precisa la gestión real de las PQRSDF.

Por otra parte, se **evidenció** que, aunque el sistema permite seleccionar personas en copia dentro de los radicados, dichas personas no reciben efectivamente la comunicación asociada.

Esta situación puede generar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales de respuesta, la emisión de reportes que no representen la realidad de la gestión institucional y la limitación para realizar un adecuado seguimiento, medición del desempeño y adopción de acciones de mejora, así como para facilitar la revisión de documentos de acuerdo con las

	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

responsabilidades asignadas por delegación, toda vez que, a la persona que se envió en copia no se enteraría del contenido del documento y la gestión a adelantar de cara a las responsabilidades asignadas.


Se **recomienda** evaluar el funcionamiento del aplicativo ORFEO, con el fin de identificar y mitigar las inconsistencias en la información generada, fortalecer la confiabilidad de los reportes y facilitar un adecuado seguimiento a la gestión de las PQRSDF. De igual, forma, es necesario que se analice la posibilidad de parametrizar en debida forma el sistema o de migrar a otro aplicativo que permita y facilite efectuar conteo de términos de respuesta, generación de alertas oportunas, registrar la trazabilidad de la gestión de las comunicaciones de entrada y salida de la entidad, así como, que agilice el registro y trámite de las comunicaciones permitiendo efectuar internamente copias en simultáneo para diferentes actores en la entidad o usuarios externos a través de un mismo documento, simplificando la gestión y garantizando un adecuado seguimiento de las comunicaciones por el sistema.

e) Radicados del eje temático “UAPA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN – ECOSISTEMA”:

En el marco del Programa para Mejorar la Equidad, las Competencias Socioemocionales y los Aprendizajes (PROMISE), la Unidad gestionó, a través del Sistema de Atención al Ciudadano – ORFEO, tres (3) PQRSDF recibidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, correspondientes al eje temático “UAPA – Sistemas de Información- Ecosistema”.

Radicado	Asunto	Fecha de Radicación	Fecha de respuesta	Radicado de Respuesta
UAA2025ER001888240	SOLICITUD CERTIFICACION SIPAE	jueves, 10 de julio de 2025	lunes, 14 de julio de 2025	UAA2025EE002179210
UAA2025ER001914240	Cargue información.	lunes, 14 de julio de 2025	viernes, 18 de julio de 2025	UAA2025EE002242210
UAA2025ER001929240	Reiteración novedades en priorización de sedes en SiPAE y reporte de contratos en SiGE-PAE - PAE vigencias 2024 y 2025	martes, 15 de julio de 2025	lunes, 21 de julio de 2025	UAA2025EE002395210

Ahora bien, como oportunidad de mejora, **se recomienda** fortalecer la orientación a los grupos de interés mediante la publicación clara y precisa, en la página web institucional, de los canales habilitados para la atención de solicitudes relacionadas con el Ecosistema SiPAE, así como la implementación de campañas de divulgación a través de cualquier medio tecnológico.


	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

Asimismo, se sugiere que, en las respuestas emitidas a través del módulo de PQRSD, se incluya un apartado informativo en el que se indiquen de manera clara los canales oficiales para la radicación de solicitudes de asistencia técnica, con el fin de garantizar su adecuada clasificación, atención y trazabilidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las solicitudes de asistencia técnica no corresponden a la tipología de PQRSD y son atendidas a través de un correo electrónico institucional sipaecontigo@uapa-pae.gov.co; no obstante, continúan siendo radicadas por el módulo de PQRSD, lo que evidencia la necesidad de definir y visibilizar de manera expresa el canal oficial para este tipo de requerimientos.

5.HALLAZGOS Y/O OBSERVACIONES Y ACCIONES

N.º	Observación	Acción	Responsable de ejecución de la acción	Responsable de revisión de la acción	Fecha de Cumplimiento
1	Se observó que los informes trimestrales de PQRSD publicados en la página web, no incluyen el total de información relacionada con el tiempo de respuesta otorgado a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, ni aquellas que fueron trasladadas a otras entidades.	Incluir dentro del Informe Trimestral de PQRSD correspondiente al segundo trimestre de 2026 la información solicitada.	Profesional Universitario con funciones de atención al ciudadano.	Subdirectora de Gestión Corporativa	20/07/2026
2	De acuerdo con las situaciones anteriormente mencionadas, se identificó debilidades en el funcionamiento del sistema ORFEO, evidenciadas en inconsistencias entre la información contenida en los reportes generados y la visualización directa de los radicados en el sistema, en el cálculo inadecuado de los términos de respuesta y la falta de información completa en algunos registros, las anteriores situaciones permiten que no se refleje de manera precisa la gestión real de las PQRSD. Por otra parte, se evidenció que, aunque el sistema permite	1.Realizar un diagnóstico del funcionamiento del sistema ORFEO y definir los ajustes o acciones a implementar durante el segundo semestre de 2026 2.Generar reportes mensuales del Sistema ORFEO y depurar la información, con el fin de fortalecer la trazabilidad de la gestión de PQRSD y generar las correspondientes alertas	Profesional Universitario con funciones de atención al ciudadano.	Subdirectora de Gestión Corporativa	30/06/2026


	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

N.º	Observación	Acción	Responsable de ejecución de la acción	Responsable de revisión de la acción	Fecha de Cumplimiento
	seleccionar personas en copia dentro de los radicados, dichas personas no reciben efectivamente la comunicación asociada				
3	Se evidenció radicados que superaron los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015. A su vez, se evidenció que algunos radicados presentan en el oficio de respuesta una fecha de radicación distinta a la fecha de notificación y envío, la cual es posterior.	Realizar revisión técnica en el Sistema ORFEO, con el fin de evaluar la viabilidad de implementar la sincronización automática entre la fecha y hora de envío de las respuestas y la fecha registrada en el archivo PDF generado, garantizando coherencia y trazabilidad en la información.	Profesional Universitario con funciones de atención al ciudadano.	Subdirectora de Gestión Corporativa	30/06/2026


6.SEGUIMIENTO HALLAZGOS Y/U OBSERVACIONES Y ACCIONES

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó el seguimiento a las acciones suscritas por la Subdirección de Gestión Corporativa, en el marco del requerimiento legal correspondiente al Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF) – Segundo Semestre de 2025

Observaciones	Acción	Respuesta de la Acción	Verificación de la Acción OCI
Se evidencio que las PQRSDF recibidas por el canal virtual – correo institucional: sipaecontigo@uapa-pae.gov.co no se están clasificando, ni tramitando como PQRSDF 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 PQRSDF 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,	Procedimiento actualizado: PROCEDIMIENTO: Gestión de PQRSDF REC - PR - 01 VIGENTE DESDE: 17/12/2025	Se evidenció que fue incorporado en el procedimiento, la siguiente aclaración:” En relación con el correo institucional sipaecontigo@uapa-pae.gov.co , se precisa que fue creado exclusivamente para atender novedades tecnológicas que puedan presentar los usuarios de las Entidades Territoriales Certificadas durante el uso del Ecosistema de SIPAE, por lo cual no constituye un canal para la recepción de PQRSDF”

	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

Observaciones	Acción	Respuesta de la Acción	Verificación de la Acción OCI
	no constituye un canal para la recepción de PQRSD.		
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.	Procedimiento actualizado: PROCEDIMIENTO: Gestión de PQRSD REC - PR - 01 VIGENTE DESDE: 17/12/2025	Se verificó la inclusión en el procedimiento del 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."
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.	Se solicita ampliar plazo hasta el 30/04/2026	Se acepta la solicitud de ampliación del plazo presentada por el área responsable. El cumplimiento de las acciones será objeto de verificación en el próximo seguimiento programado.
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.	Se solicita ampliar plazo hasta el 31/03/2026	Se acepta la solicitud de ampliación del plazo presentada por el área responsable. El cumplimiento de las acciones será objeto de verificación en el próximo seguimiento programado.

	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


7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado de la verificación, se identificaron aspectos sobre los cuales la Subdirección de Gestión Corporativa y la Dirección General-Planeación, debe definir acciones que permitan subsanar las siguientes debilidades detectadas.

- Realizar actualización anual de Carta de Trato Digno, conforme con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la Unidad, con el fin de garantizar la coherencia documental y asegurar el acceso de la ciudadanía a información vigente, clara y confiable.
- Fortalecer la orientación a los grupos de interés mediante la publicación clara y precisa, en la página web institucional, de los canales habilitados para la atención de solicitudes relacionadas con el Ecosistema de SiPAE, así como la implementación de campañas de divulgación a través de cualquier medio tecnológico. Asimismo, se sugiere que, en las respuestas emitidas a través del módulo de PQRSDF, se incluya un apartado informativo en el que se indiquen de manera clara los canales oficiales para la radicación de solicitudes de asistencia técnica. Lo anterior, teniendo en cuenta que las solicitudes de asistencia técnica no corresponden a la tipología de PQRSDF y son atendidas a través del correo electrónico institucional sipaecontigo@uapa-pae.gov.co; no obstante, continúan siendo radicadas por el módulo de PQRSDF.
- Se recomienda establecer una introducción clara y visible en la página web, en la cual se precise el alcance del correo soytransparente@uapa-pae.gov.co, el tipo de denuncias que deben ser remitidas y la finalidad del mismo, con el fin de evitar la recepción de solicitudes que no correspondan a su naturaleza contribuyendo con la optimización de términos para efectos de dar una respuesta oportuna y adecuada a la solicitud del peticionario, así como evaluar la pertinencia de diseñar y adoptar un lineamiento interno que defina la gestión de este tipo de denuncias, precisando el área competente para su recepción, trámite y seguimiento, así como los demás aspectos que se consideren pertinentes.

8. CONCLUSIONES

De manera general, se observó que la Unidad debe continuar aunando esfuerzos para el fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano "ORFEO", dispuesto por la Unidad, dado que se evidencian múltiples debilidades que pueden generar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales de respuesta, a la emisión de reportes que no reflejan la realidad de la gestión institucional y a la limitación para realizar un adecuado seguimiento, medición del desempeño y adopción de acciones de mejora.

	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

Como resultado de la revisión, se identificaron tres (3) observaciones:

- Los informes trimestrales de PQRSDF publicados no incluyen información sobre tiempos de respuesta, negativas de acceso a la información ni solicitudes trasladadas a otras entidades.
- Se evidencian debilidades en el aplicativo ORFEO por inconsistencias en la información, errores en el cálculo de los términos de respuesta, registros incompletos y falta de oportunidad en las respuestas, lo que afecta la confiabilidad de la gestión de las PQRSDF.
- Se evidenció incumplimiento de los términos legales, así como discrepancias entre las fechas de los oficios de respuesta y las fechas de notificación y envío de los radicados.

Y cinco (5) oportunidades de mejora:

- Actualizar anualmente la Carta de Trato Digno, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano publicado en la página web institucional, garantizando coherencia documental y acceso a información vigente y confiable
- Fortalecer la orientación a los grupos de interés mediante la publicación y divulgación clara de los canales oficiales de atención y asistencia técnica en la página web y demás medios institucionales.
- Establecer una introducción clara y visible en la página web, en la cual se precise el alcance del correo soytransparente@uapa-pae.gov.co.
- Adoptar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Presidencial 01 de 2023 y generar al interior de la entidad un mecanismo de divulgación permanente de las rutas de atención de este.

En el marco de esta auditoría se generaron observaciones que demandan la definición de acciones, las cuales serán objeto de seguimiento en la próxima revisión, en aras de la mejora continua de la gestión institucional.

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.