

**INFORME TRIMESTRAL DE PQRS
ABRIL, MAYO Y JUNIO 2023**

**SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN CORPORATIVA
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, JULIO DE 2023

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta la gestión de las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2023 en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender.

El propósito del informe es contar cuántas solicitudes se han recibido a través de los diferentes canales de comunicación disponibles para la Entidad. También se evalúa qué tan pronto se han respondido estas solicitudes en relación con los servicios que ofrece la UApA en el marco del programa de alimentación escolar en el país, y otros temas relevantes para los grupos interesados.

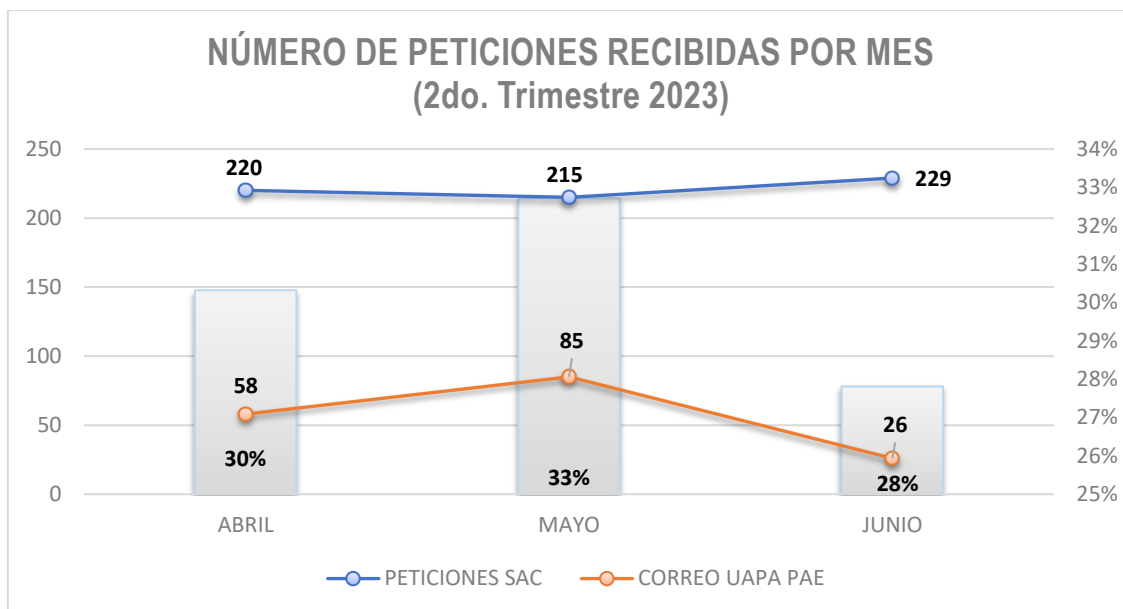
Además, se proponen algunas recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para mejorar continuamente la gestión de PQRSD.

La información utilizada para este informe proviene del aplicativo SAC v2.0, el correo electrónico uapapae@alimentosparaaprender.gov.co y los informes de PQRSD gestionadas a través de la página web de la entidad.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD

Se realizó un análisis tanto de la cantidad como la calidad de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el período entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS



Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

1.1 Peticiones recibidas por tipo de canal

Cuadro No. 1					
INFORME PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2023					
Por tipos de Canal					
Tipo de Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% part
CORREO ELECTRÓNICO	210	203	216	629	75,51
CORREO UAPA-PAE (CHIP)	58	85	26	169	20,29
PÁGINA WEB	10	12	13	35	4,20
Total	278	300	255	833	100

Fuente: SAC v 2.0 y Correo UApA-PAE

El correo electrónico es el medio por el que recibimos la mayoría de las peticiones de los ciudadanos, representando el 75.51% del total recibido. Esto está en línea con nuestra política de reducir el uso de papel en la entidad.

2. GESTIÓN DE PQRS.

Cuadro No. 02

GESTION DE PETICIONES ASIGNADAS A CADA ÁREA

Segundo Trimestre 2023

DEPENDENCIA	Asignados Abril	Respuestas abril a 30 de junio	Asignados Mayo	Respuestas mayo a 30 de junio	Asignados Junio	Respuestas junio a 30 de junio	TOTAL, ASIGNADOS	TOTAL, RESPUESTAS A 30 DE JUNIO	EN GESTION A 30 DE JUNIO
Subdirección de Fortalecimiento	105	105	80	80	91	49	276	234	42
Subdirección General	42	42	52	52	66	32	160	126	34
Asesor Jurídico	30	30	40	40	14	5	84	75	9
Subdirección de Gestión Corporativa	16	16	9	9	16	13	41	38	3
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	11	11	16	16	12	7	39	34	5
Dirección General	3	3	8	8	13	4	24	15	9
Asesor Control Interno	5	5	4	4	12	1	21	10	11
Asesor Planeación	4	4	3	3	3	2	10	9	1
Subdirección de Información	4	4	2	2	1	1	7	7	0
Asesor Comunicaciones	0	0	1	1	1	0	2	1	1
Correo UAPA- PAE	58	58	85	85	26	26	169	169	0
Total general	278	278	300	300	255	140	833	718	115

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

A continuación, se muestra un análisis de cómo se han gestionado las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) durante el período entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023. y se presentan recomendaciones para mejorar la respuesta.

2.1 Radicados SAC del segundo trimestre 2023, pendientes de responder.

Cuadro No. 3

RADICADOS PENDIENTES DE RESPUESTA A 30 DE JUNIO POR CADA ÁREA

Segundo trimestre de 2023

Dependencia	Junio	% part
Subdirección de Fortalecimiento	42	36,52
Subdirección General	34	29,57
Asesor Control Interno	11	9,57
Asesor Jurídico	9	7,83
Dirección General	9	7,83
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	5	4,35
Subdirección de Gestión Corporativa	3	2,61
Asesor Planeación	1	0,87
Asesor Comunicaciones	1	0,87
TOTAL	115	100

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

Al finalizar el primer trimestre, se habían recibido un total de 833 requerimientos. De estos, 115 aún estaban siendo gestionados. Estas solicitudes fueron presentadas durante el mes de junio y se espera dar respuesta a cada uno de ellos antes del 24 de julio de 2023, es decir, dentro del plazo establecido.

2.2 Radicados finalizados fuera de tiempo

Cuadro No. 4
RADICADOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
Segundo Trimestre de 2023

Área	No. Radicado	DIAS DE VENCIMIENTO
Dirección General	UAA2023ER001070	6
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER001084	6
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER000845	5
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER001127	4
Subdirección General	UAA2023ER001042	2
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER000781	1
Dirección General	UAA2023ER000904	1
Dirección General	UAA2023ER000905	1
Dirección General	UAA2023ER001149	1

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

- **Radicado número: UAA2023ER001070**
Entidad: VANS COLOMBIA
Asunto: Facturación
Canal: CORREO ELECTRONICO
Fecha de creación: 31/05/2023
Observaciones: El requerimiento fue recibido y registrado el mismo día en que llegó al correo de atención, luego se envió a la Dirección General. La respuesta fue proporcionada el 29 de junio, y no se encontró ninguna justificación para la demora en responder
- **Radicado número: UAA2023ER001084**
Ciudadano: JHON CARLOS PALOMARES BABILONIA
Asunto: Observaciones y modificaciones Oficio con radicado AMA2023EE001163 del 17 de mayo de 2023.
Canal: CORREO ELECTRONICO
Fecha de creación: 01/06/2023
Observaciones: El requerimiento fue presentado inicialmente a la Subdirección de Fortalecimiento, pero el 05 de junio fue devuelto para ser reasignado a la Subdirección de Análisis, Calidad e Innovación. Finalmente, el 22 de junio, se envió una respuesta formal a la ETC, informando que ya se había dado respuesta a su solicitud desde el 01 de junio con el radicado UAA2023EE001756.
- **Radicado número: UAA2023ER000845**
Ciudadano: MIRIAM ROCIO ALVIS
Asunto: Solicitud Certificados
Canal: CORREO ELECTRONICO
Fecha de creación: 26/04/2023

Observaciones: La información que se solicitó en el requerimiento fue recibida y registrada el mismo día que llegó, a la Subdirección de Gestión Corporativa y luego fue enviada al profesional responsable de elaborar la respuesta. Durante el seguimiento del requerimiento, se observó que el aprobador solicitó correcciones, y finalmente la respuesta fue enviada el 16 de mayo encontrándose ya vencida.

▪ **Radicado número: UAA2023ER001127**

Ciudadano: JORGE ALEJANDRO CARRASQUILLA ORTIZ

Asunto: Resumen sustentación Tablas de Retención Documental TRD Comité Evaluador de Documentos.

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 07/06/2023

Observaciones: El requerimiento fue registrado el mismo día que llegó. Durante el proceso de seguimiento del requerimiento, se observó que el aprobador lo devolvió para realizar correcciones. Finalmente, la respuesta fue enviada el 23 de junio

▪ **Radicado número: UAA2023ER001042**

Ciudadano: JHOAN ANDRÉS BEDOYA VÉLEZ

Asunto: SOLICITUD APERTURA DE PLATAFORMA - INFORME TRIMESTRE 1 2023 UAPA PAE CHIP.

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 26/05/2023

Observaciones: El requerimiento fue registrado dos veces, una vez a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y otra por correo electrónico a UAPA-PAE. Como se trataba de un tema relacionado con el aplicativo CHIP de la Contaduría General, la respuesta fue proporcionada por el correo oficial de UAPA-PAE el 26 de mayo, cumpliendo con los plazos establecidos. Sin embargo, en el aplicativo SAC se volvió a enviar la misma respuesta, pero esta vez hasta el 22 de junio, es decir, con un retraso de dos días.

▪ **Radicado número: UAA2023ER000781**

Ciudadano: NIDIA MARISOL HURTADO PALACIOS

Asunto: SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO CONFORMACION COMISION DE PERSONAL

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 19/04/2023

Observaciones: El requerimiento fue registrado el mismo día que llegó. Al revisar la respuesta al requerimiento, se notó que la misma solicitud ya había sido recibida previamente por la entidad y se le dio respuesta el 02 de mayo.

▪ **Radicado número: UAA2023ER000904**

Ciudadano: DORA INES OJEDA RONCANCIO

Asunto: Solicitud de soportes - resoluciones de transferencia de recursos a Departamento del Huila y Municipio de Neiva para proceso penal.

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 08/05/2023

Observaciones: El requerimiento fue registrado el mismo día que llegó, marcado como informativo sin requerimiento de respuesta (No RR). Al revisar el seguimiento del requerimiento, se observó que se cerró con un comentario el 24 de mayo, un día después de la fecha límite.

▪ **Radicado número: UAA2023ER000905**

Ciudadano: DORA INES OJEDA RONCANCIO

Asunto: Resoluciones de transferencia de recursos a Distrito de Medellín y Departamento de

Antioquia

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 08/05/2023

Observaciones: El requerimiento fue registrado el mismo día que llegó, marcado como informativo sin requerimiento de respuesta (No RR). Al revisar el seguimiento del requerimiento, se observó que el cierre con un comentario se hizo el 24 de mayo, un día después de la fecha límite.

▪ **Radicado número: UAA2023ER001149**

Ciudadano: OSWALDO GUERRA

Asunto: DENUNCIA DE DELITOS EN CONTRA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Canal: CORREO ELECTRONICO

Fecha de creación: 13/06/2023

Observaciones: El requerimiento fue registrado el mismo día que llegó. Al revisar la trazabilidad, se encontró que se remitió a la Fiscalía General de la Nación por ser de su competencia. Finalmente, se proporcionó una respuesta al ciudadano el día 29 de junio, un día después de la fecha límite.

3. TIPOLOGÍA DE LAS PETICIONES EN SAC

Cuadro No. 5
TIPOLOGÍA DE LOS REQUERIMIENTOS
segundo trimestre de 2023

TIPOLOGIA	Abril	Mayo	Junio	Total	% part
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	138	143	195	476	71,69
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	26	37	11	74	11,14
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	15	13	9	37	5,57
TRÁMITES	18	8	0	26	3,92
TUTELAS	10	7	3	20	3,01
INVITACIONES	7	4	7	18	2,71
PROCESOS JUDICIALES	3	2	1	6	0,90
SOLICITUD DE CONGRESO	2	0	2	4	0,60
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	1	1	2	0,30
QUEJAS	1	0	0	1	0,15
Total, general	220	215	229	664	100%

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

A continuación, se presenta información importante que se ha identificado en la clasificación de cada una de las categorías:

- **Derecho de Petición de Interés General:** Comparado con el trimestre anterior, se presenta un aumento del 10.71% en este tipo de solicitudes. Además, se ha identificado que el 55.25% de los requerimientos provienen de personas jurídicas, mientras que el 44.75% son de personas naturales. Estas solicitudes están dirigidas principalmente a la Subdirección de Fortalecimiento para el seguimiento, control y oportunidad en la ejecución de los programas de alimentación en los diferentes territorios.
- **Derecho de Petición de información:** Se presentó una disminución del 34% con respecto al primer trimestre. Esto se debe principalmente a que antes se categorizaban peticiones que no pertenecían a esta categoría, lo que resultaba en tiempos de respuesta más cortos, pero menos eficientes en cuanto a oportunidad.

Después de retroalimentar al personal de la ventanilla sobre la diferencia entre el derecho de petición de información y el de interés general, se encontró que las peticiones adecuadas se enfocan en solicitar certificados o aclaraciones por parte de las ETC sobre traslados o competencias propias de la entidad

- **Requerimientos Entes de Control:** Las peticiones de este tipo han disminuido un 14% en comparación con el primer trimestre del año. La Contraloría General de la Nación presentó 18 requerimientos, principalmente relacionados con la auditoría a la Unidad de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender. Por otro lado, la Procuraduría General de la Nación presentó 14 requerimientos, la mayoría de ellos relacionados con vigilancia preventiva, solicitud de información o seguimiento a sentencias del Programa de Alimentación Escolar PAE.
- **Tramites:** Al revisar los requerimientos clasificados en este tipo documental, se encontró que todos son de tipo informativo, principalmente relacionados con fallos de tutelas, y no requieren una respuesta. Sin embargo, al considerar las competencias de la entidad, se determinó que esta clasificación no es adecuada, ya que no corresponde a un trámite solicitado por el ciudadano a la entidad.

En una reunión a mediados de mayo con el personal de ventanilla, se recomendó no utilizar este tipo de clasificación. Como resultado, en el mes de junio no se registraron radicados con esta clasificación.

- **Tutelas:** Se identificaron 15 requerimientos informativos por parte del tribunal administrativo del Tolima, en los que se acepta una demanda contra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio de Educación Nacional, el Municipio de Ibagué - Secretaría Municipal de Educación - y la Institución Educativa José Joaquín Flórez Hernández de Ibagué, vinculando también a la Unidad.

Para responder a estos requerimientos según los plazos específicos solicitados por el tribunal, se eligió la Tipología 'Tutelas', ya que es la única que permite seleccionar los plazos requeridos. Si se hubiera escogido la Tipología 'Procesos Judiciales', solo se habría tenido 30 días antes de su vencimiento para responder, lo cual no cumpliría con las fechas establecidas por el tribunal.

Con respecto a las 5 tutelas todas fueron de carácter no vinculante para la unidad y fueron respondidas dentro de los tiempos solicitados.

- **Invitaciones:** Se recibieron principalmente invitaciones por parte de las ETC a las mesas públicas del programa de alimentación escolar PAE, vigencia 2023.
- **Procesos Judiciales:** Se recibieron 5 radicados provenientes del mismo Magistrado del tribunal administrativo del Tolima. Estos radicados notifican la admisión de una demanda contra un plantel educativo en Ibagué.
- **Solicitud del Congreso:** Se recibieron 4 solicitudes. Dos de ellas llegaron directamente al Ministerio de Educación en donde solicitan información a la Unidad para complementar respuesta final del requerimiento.

Las otras dos solicitudes provienen del Dirección Nacional de Planeación (DNP) y son traslados de una solicitud de un Senador y la última es directamente de un Representante a

la Cámara. Todas estas solicitudes se refieren a información general sobre la accesibilidad del programa de alimentación escolar y fueron respondidas a tiempo.

- **Derecho de Petición de Consulta:** Dos radicados creados directamente por las ETC y clasificados en esta tipología, hacen referencia más a derechos de petición de interés general. Fueron respondidos a tiempo.
- **Quejas:** Recibimos una solicitud de una persona natural que cuestiona la ejecución del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en el departamento de Santander. Se remitió esta solicitud a la entidad territorial competente (ETC) para que realicen el seguimiento y proporcionen una respuesta.

4. RADICACIONES HECHAS POR UN MISMO CIUDADANO

Clasificación de Requerimiento Duplicado								
Número de radicados por ciudadano	Cantidad ciudadanos	Solicitudes directas	Correo Certificado	Solicitud por traslado	Solicitud por traslado interno	Solicitud Repetida por aplicativo WEB	Subtotal	Total, Solicitudes directas + duplicados
2	61	107	3	7	5	0	15	122
3	17	45	1	3	0	2	6	51
4	9	32	1	2	1	0	4	36
5	4	17	0	3	0	0	3	20
6	5	28	0	2	0	0	2	30
7	1	7	0	0	0	0	0	7
8	2	8	4	4	0	0	8	16
10	1	9	1	0	0	0	1	10
44	1	44	0	0	0	0	0	44
TOTAL	162	297	10	21	6	2	39	336

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA

En el segundo trimestre de 2023, se identificó que **162** ciudadanos realizaron más de una solicitud, lo que en total representa **336** requerimientos en SAC. Al revisarlos, encontramos que **297** eran solicitudes únicas, pero había **39** radicados duplicados. Estos radicados duplicados se analizaron para entender sus causas y se clasificaron de la siguiente manera:

Entrada por Correo Certificado:

(10 radicados) Las entidades que hacen traslados por competencia a la UApA, como el Ministerio de Educación, entes de control, Presidencia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, etc., envían dos correos de ingreso a la UAPA para el mismo requerimiento, con diferente asunto. Esto se debe a que tenemos la política de radicar todo correo que llegue, lo que resulta en que, al trasladarlo al área competente, reciba dos radicados en SAC.

Solicitud por traslado: Misma Solicitud que llega a Atención y a Ministerio de Educación:

(21 radicados): Cuando el usuario desconoce a qué correo debe enviar su requerimiento y envía tanto a la UApA como al Ministerio de Educación la misma solicitud. La duplicidad ocurre cuando radicamos la solicitud tan pronto llega, pero días después llega el correo de notificación de traslado por competencia del Ministerio, y en ese momento volvemos a radicar la solicitud, validando que trae los mismos adjuntos, pero solo agregamos el oficio de traslado.

Solicitud por traslado interno: Misma solicitud que es radicada en diferentes correos electrónicos de la Unidad.

(6 radicado) Cuando el usuario desconoce a qué correo debe remitir su solicitud y la envía a las tres cuentas que tenemos, o a cuentas de funcionarios. Cada uno de los administradores de esas cuentas ve la solicitud en tiempos diferentes, pero en atención al ciudadano se visualiza de manera inmediata, por lo que se radica en SAC. La duplicidad ocurre cuando desde las otras cuentas nos remiten la solicitud días después y, quien radica, no puede identificar si ya se radicó previamente ese caso, por lo que prefiere volver a radicarlo.

Solicitud Repetida por aplicativo WEB:

(2 radicados): Algunos ciudadanos hacen la misma solicitud a través de la página web y correo de atención, y esto queda registrado en el sistema con diferentes números de radicados.

SOLUCIÓN PROPUESTA: Se propone cambiar la política de radicación para este tipo de requerimientos y radicarlos solo una vez.

Durante este trimestre, no se identificó un patrón claro de ciudadanos reiterativos sobre una misma solicitud. Sin embargo, se encontraron 2 ciudadanos que presentaron más casos radicados:

- Un magistrado del tribunal administrativo del Tolima con 44 radicados, quien realiza solicitudes que son radicadas a la oficina asesora jurídica.
- Una funcionaria de la Contraloría con 10 radicados, quien radica informes de auditoría que son enviados a la oficina de control interno.

5. CALIDAD EN LA RESPUESTA.

Se realizaron revisiones aleatorias de los requerimientos atendidos por las diferentes áreas de la entidad, y encontramos oportunidades de mejora en la elaboración de los oficios de respuesta. La metodología para validar las respuestas de cada área de la entidad considera los siguientes criterios:

- Creación correcta de la solicitud en el aplicativo SAC
- Tiempo de respuesta
- Redacción, Ortografía
- Uso correcto de la herramienta SAC

A continuación, se detallan los requerimientos que fueron revisados:

ÁREA	SAC	TIPOLOGÍA	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Asesor Comunicaciones	UAA2023ER000895	Derecho de Petición de Información	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Comunicaciones quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.

Asesor Control Interno	UAA2023ER00 0802	Requerimientos Entes de Control	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Control Interno quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Asesor Control Interno	UAA2023ER00 1007	Requerimientos Entes de Control	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Control Interno quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Asesor Jurídico	UAA2023ER00 1024	Tutelas	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora jurídica quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Asesor Jurídico	UAA2023ER00 1262	Tutelas	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora jurídica quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma. En cuanto a la creación del usuario, este proviene del municipio de Ciénega en el Departamento de Magdalena, pero quedo registrado como Bogotá, razón por la cual en la presentación del oficio en los datos del solicitante queda registrada la diferente la ciudad. Se retroalimenta al personal de Ventanilla frente a la correcta escogencia de la ciudad de origen.
Asesor Planeación	UAA2023ER00 0868	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Planeación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Asesor Planeación	UAA2023ER00 1027	Requerimientos Entes de Control	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Oficina Asesora de Planeación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Dirección General	UAA2023ER00 1069	Derecho de Petición de Interés General	Comunicación informativa radicada de manera correcta y archivada dentro de los tiempos establecidos, no hay observaciones de fondo ni forma.
Dirección General	UAA2023ER00 1070	Derecho de Petición de Interés General	Solicitud asignada a tiempo y de manera correcta a la Dirección General, la respuesta fue emitida con 6 días de vencimiento.
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER00 0863	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Análisis Calidad e Innovación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Análisis Calidad e Innovación	UAA2023ER00 1039	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Análisis Calidad e Innovación quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER00 0693	Requerimientos Entes de Control	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Fortalecimiento quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.

Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER00 0767	Quejas	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Fortalecimiento quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER00 0663	Requerimientos Entes de Control	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Gestión Corporativa quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Gestión Corporativa	UAA2023ER00 1127	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Gestión Corporativa quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma. En cuanto a la creación del usuario, el correo asignado al ciudadano no es válido ya que proviene de una respuesta automática, en ese caso se debía buscar el correo de contacto de la entidad. Se retroalimenta al personal de Ventanilla frente a como buscar en los canales de contacto de las entidades nacionales.
Subdirección de Información	UAA2023ER00 0929	Derecho de Petición de Información	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Información quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección de Información	UAA2023ER00 1021	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección de Información quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección General	UAA2023ER00 0797	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección General quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.
Subdirección General	UAA2023ER00 0909	Derecho de Petición de Interés General	Caso Asignado a tiempo y de manera correcta a la Subdirección General quien proyecta de manera correcta el oficio de respuesta y adjunta el archivo con el concepto requerido, no hay observaciones de fondo ni forma.

Es importante fortalecer la capacitación del equipo encargado de la radicación de las peticiones, para asegurar que los datos registrados en el aplicativo sean coherentes y evitar errores en la plantilla de respuesta, como lo son en ciudades, correos electrónicos, títulos, y otros campos.

Se deben buscar oportunidades dentro de la entidad y con cada área para identificar las deficiencias o dificultades en el uso de la herramienta, y reforzar su uso a través de sesiones cortas de uso del aplicativo al momento de elaborar las respuestas.

6. Encuestas de Satisfacción.

PREGUNTAS	UAA2023ER000449 - Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000825 - Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER000978 - Subdirección General	UAA2023ER001025 - Subdirección de Fortalecimiento	UAA2023ER001042 - Subdirección General
¿La respuesta entregada por la Unidad responde totalmente a su solicitud?	NO RESPUESTA	NO	SI	SI	SI
¿Qué nivel de satisfacción le genera la oportunidad en la respuesta entregada por la Unidad?	NO RESPUESTA	INSATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	SATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA
¿Cómo calificarías la experiencia al contactarse con la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar?	TOTALMENTE SATISFACTORIA	NEUTRA	TOTALMENTE SATISFACTORIA	TOTALMENTE INSATISFACTORIA	TOTALMENTE SATISFACTORIA
Deje sus comentarios generales acerca de la gestión de su solicitud:	SIN COMENTARIO	El servicio de alimentación escolar en caliente, iniciando el año fue pésimo, mejoro un poco al interponer quejas antes los entes de control, además sugiero que se debe revisar las minutas.	SIN COMENTARIO	SIN COMENTARIO	SIN COMENTARIO

Fuente: SAC v 2.0, Página Web UApA


De los 664 requerimientos gestionados a través de la aplicación SAC durante el segundo trimestre, recibimos 5 encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos. Encontramos que el grado de satisfacción fue del 87.5%, entre Satisfactoria y Totalmente Satisfactoria.


En cuanto a la encuesta del caso UAA2023ER000825, asignado a la Subdirección de Fortalecimiento, la ciudadana manifestó que la respuesta enviada no corresponde a su solicitud inicial. Al revisar la petición, encontramos que es una queja sobre la calidad y cantidad de la alimentación brindada en la institución "Francisco Arango" en la ciudad de Villavicencio.

En la respuesta, se presentan las competencias y alcances que tiene la unidad, así como la responsabilidad de la ETC de garantizar y vigilar la adecuada ejecución del PAE en el municipio. Por último, trasladamos la solicitud por competencia a la ETC para que brinde una respuesta de fondo.

RECOMENDACIONES.

- Continuar con la metodología de seguimiento constante a la calidad para identificar oportunidades de mejora en todas las áreas de la entidad.
- Adoptar una estrategia conjunta en las respuestas a los ciudadanos para que sean más fáciles de entender, siguiendo la "Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia".
- Implementar la mesa de ayuda para atender los requerimientos relacionados con el aplicativo CHIP.
- Revisar y actualizar el procedimiento de atención al ciudadano para hacer mejoras que fortalezcan la comprensión de las respuestas a los ciudadanos.

Aprobó: Álvaro Fernando Guzmán Lucero, subdirector Técnico de Gestión Corporativa 

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

Elaboró: Manuel Fernando Isaza González, Contratista Subdirección de Gestión Corporativa 