ANEXO 12
PROTOCOLO DE RESPUESTAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD PARA LA EJECUCION DEL PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las obligaciones a cargo de las entidades territoriales se encuentra la de realizar el seguimiento y control de la ejecución del Programa de Alimentación Escolar en su respectiva jurisdicción, así como, la de adoptar las acciones y medidas que le correspondan legalmente como contratante y ordenador del gasto para la defensa del interés general, el patrimonio público y los derechos de los niños, las niñas, los adolescentes y los jóvenes, de acuerdo con la normatividad y reglamentación establecida por la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender (UAPA) del Ministerio de Educación Nacional (MEN).

En consideración a lo expuesto, la entidad territorial designa la supervisión y/o contrata la interventoría al Programa de Alimentación Escolar (PAE).

Por lo anterior y en aras de garantizar lo establecido en el artículo 83 de la ley 1474 de 2011: "Supervisión e interventoría contractual. Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda. La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos. La interventoría consistirá en el seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Entidad Estatal, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen. No obstante, lo anterior cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del contrato principal, podrá contratar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del objeto o contrato dentro de la interventoría. Por regla general, no serán concurrentes en relación con un mismo contrato, las funciones de supervisión e interventoría. Sin embargo, la entidad puede dividir la vigilancia del contrato principal, caso en el cual, en el contrato respectivo de interventoría, se deberán indicar las actividades técnicas a cargo del interventor y las demás quedarán a cargo de la Entidad a través del supervisor".

2. OBJETIVO

Estandarizar el procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad con la normatividad vigente, con el fin de brindar información, orientación y/o soluciones a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con el suministro del Programa de Alimentación Escolar PAE.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en desarrollo del programa de alimentación escolar – PAE.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Petición:** Solicitud verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona, natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

- **Petición de Interés Particular:** Solicitud que presenta un ciudadano motivado por un interés particular y/o individual, esperando obtener una respuesta a una actuación o situación que le concierne a él mismo.

- **Petición de Interés General:** Necesidad de proteger un bien o interés común y/o general, solicitando a la autoridad pertinente, realice un pronunciamiento sobre la situación que afecta a un grupo o comunidad.

- **Solicitud de Información:** Se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.

- **Solicitud de Copias:** Requerimiento de entrega de copias de documentos que reposan en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

- **Consulta:** Solicitud de forma verbal o escrita para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones o con situaciones de competencia de la Entidad.

- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores

públicos en desarrollo de sus funciones. El objetivo de la queja es la terminación de los efectos adversos que genera la acción u omisión del servidor.

- **Reclamo:** Mecanismo que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de Colombia Compra Eficiente se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.

- **Sugerencia:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de Colombia Compra Eficiente, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. Tiene un término de respuesta de quince (15) días hábiles.

- **Denuncia:** Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho irregular, con expresión de las circunstancias de tiempo, de modo y lugar, que le conste.

5. A QUIEN VA DIRIGIDO

- Contratista (s) de suministro.
- Interventoría (s) de los contratos de suministro.
- Entidad Territorial Certificada – Equipo de Apoyo del PAE.

6. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Teniendo en cuenta la necesidad de actuar de manera eficiente y eficaz en el desarrollo del programa de alimentación escolar, se establecen algunos términos diferenciales tendientes a responder con la inmediatez requerida en cada caso.

6.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES

6.1.1 Peticiones recepcionadas por la Entidad territorial certificada ETC – Equipo de Apoyo del PAE

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RECIBIDO	DOCUMENTO GENERADO
1. Recepciona la PQRSD referentes al programa de alimentación escolar del Departamento de Santander, por los	Equipo de apoyo, Técnico, Administrativo, Financiero, social y	Documento y/o carta de petición.	N/A

siguientes medios: 1.1 Presencial: Recibida y radicada en la ventanilla única de correspondencia de la oficina de FOREST de la Gobernación de Santander y asignada a la DPE. 1.2 Verbal: Recibida en las Instalaciones de la Dirección de Permanencia Escolar, de la Gobernación de Santander, de manera presencial por el peticionario. 1.3 Telefónico: Recibidas mediante la línea 6076910880 ext. 2261. 1.4 Correo electrónico: Recibidas a los correos electrónicos de la Secretaría de Educación y/o propios de la Dirección de Permanencia Escolar.	Jurídico del PAE.		
2. Consolida las PQRSD recepcionadas. ¿Es competencia de la ETC? **Si.** Continúa el pago 3. **No.** Continúa en el paso 4.	Equipo de apoyo, Técnico, Administrativo, Financiero, social y Jurídico del PAE.	N/A	Relación de consolidación y seguimiento PQRSD.
3. Tramita la PQRSD conforme a la solicitud realizada por el peticionario. **Fin.**	Equipo de apoyo, Técnico, Administrativo, Financiero, social y Jurídico del PAE.	Documento y/o carta de petición.	Respuesta a PQRSD
4. Remite las PQRSD a través de correo electrónico al competente para responder (Operador, interventoría, Grupos de trabajo internos de la Gobernación, etc.) **3.1** Competencia del Operador: Se remite al operador con copia a la interventoría. **3.2** Competencia de la interventoría: Se remite únicamente a la interventoría. **3.3** Competencia de otras partes interesadas: Se remite a la parte interesada competente para dar respuesta. **Nota:** El envío del correo electrónico debe hacerse de manera inmediata. **Fin.**	Equipo de apoyo, Técnico, Administrativo, Financiero, social y Jurídico del PAE.	Envió vía correo electrónico.	Correo electrónico enviado.

6.1.2 Peticiones recepcionadas por el Contratista Operador

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RECIBIDO	DOCUMENTO GENERADO
1. Recepciona las PQRSD referentes al programa de alimentación escolar del Departamento de Santander de conformidad con los canales dispuestos por el Contratista Operador.	Contratista Operador	Documento y/o carta de petición.	N/A
2. Consolida las PQRSD recepcionadas.	Contratista Operador	N/A	Relación de consolidación y seguimiento PQRSD.
3. Informa a la interventoría la PQRSD con el fin de que se realice el seguimiento respectivo.	Contratista Operador	N/A	Correo electrónico
4. Responde la PQRSD a través de correo electrónico al peticionario, con copia a la interventoría. ¿La petición generó una estructuración de un plan de mejora? **Si.** Continúa en el paso 5. **No. Fin del proceso.**	Contratista Operador	N/A	Respuesta a la PQRSD con los respectivos anexos.
5. Realiza la estructuración del plan de mejora con el fin de subsanar y mitigar que se vuelva a presentar la situación indicada en la petición, logrando así mejorar la prestación del servicio de alimentación escolar. **Nota:** Envía a la interventoría para el respectivo seguimiento. **Fin.**	Contratista Operador	N/A	Plan de mejora

6.1.3 Peticiones recepcionadas por la Interventoría

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RECIBIDO	DOCUMENTO GENERADO
1. Recepciona de PQRSD referentes al programa de alimentación escolar del Departamento de Santander de conformidad con los canales dispuestos por el Interventor.	Interventor	Documento y/o carta de petición.	N/A
2. Consolida las PQRSD recepcionadas.	Interventor	N/A	Relación de consolidación y seguimiento PQRSD.
3. ¿La petición es de resorte de la interventoría? **Si.** Continua al paso 4 **No.** Continua	Interventor	N/A	N/A

	al paso 5.			
4.	Responde la PQRSD a través de correo electrónico al peticionario, con copia a la ETC. **Fin.**	Interventor	N/A	Respuesta a la PQRSD con los respectivos anexos.
5.	Remite al competente para dar respuesta a la PQRSD.	Interventor	N/A	Correo electrónico con petición y los respectivos anexos.
6.	Realiza seguimiento a la petición remitida al competente hasta que se de cierre a la petición. **Fin.**	Interventor	N/A	Relación de consolidación y seguimiento PQRSD.

6.2 ACTUACIONES A REALIZAR

6.2.1 Actuaciones de la Interventoría en seguimiento a la PQRSD informada por la ETC o el Operador.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RECIBIDO	DOCUMENTO GENERADO
1. Verifica el registro y clasificación de la PQRSD	Interventoría	N/A	Registro y clasificación de PQRS.
2. Realiza seguimiento estricto al trámite, tiempo y actividad realizada por los operadores a la PQRSD	Interventoría	N/A	Registro, clasificación y seguimiento de PQRS.
3. Realiza reporte en tiempo real del seguimiento y el cierre efectivo a la PQRSD por parte del contratista operador.	Interventoría	N/A	Registro, clasificación y seguimiento de PQRS
4. Cierra PQRSD con el informe presentado por los operadores.	Interventoría	Formato de cierre	

7. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES QUE LLEGUEN O SE TRASLADEN POR COMPETENCIA AL CONTRATISTA OPERADOR Y/O INTERVENTOR

7.1 Términos para el contratista operador

IDENTIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)
Alimentos en riesgo de contaminación o contaminados	1 día
No llegó la materia prima o llegó incompleta	1 día
Alimentos vencidos	1 día
No contar con gas para la preparación de alimentos que lo requieren	1 día
Almacenamiento inadecuado de alimentos de alto riesgo	1 día
Situaciones, eventos o riesgos que afecten la salud pública	1 día
No hay manipuladora	1 día

Otras que afecten la prestación del servicio	1 día
Condiciones inadecuadas de transporte	2 días
Presencia de plagas	4 días
Petición Defensoría del Pueblo	5 días
Petición de congresistas, diputados, concejales.	5 días
Petición de documentos	10 días
Cambio de menú sin autorización por parte de la interventoría o la Entidad Territorial	10 días
Cambio de modalidad sin previa autorización	10 días
Peticiones de interés general y particular (Aquellas que se relacionan con el solicitante o la comunidad)	15 días
Proselitismo político	15 días
Petición de política judicial (requerimientos de la fiscalía, SIJIN y demás entidades con facultades de policía judicial) Articulo 19 c) Ley 793 de 2002	El término que otorgue la solicitud del ente de control y/o la entidad territorial.
Petición de contraloría, procuraduría.	El término que otorgue la solicitud del ente de control y/o la entidad territorial.

7.2 Términos para el interventor

IDENTIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)
Alimentos en riesgo de contaminación o contaminados	1 día
No llegó la materia prima o llegó incompleta	1 día
Alimentos vencidos	1 día
No contar con gas para la preparación de alimentos que lo requieren	1 día
Almacenamiento inadecuado de alimentos de alto riesgo	1 día
Situaciones, eventos o riesgos que afecten la salud pública	1 día
No hay manipuladora	1 día
Otras que afecten la prestación del servicio	1 día
Condiciones inadecuadas de transporte	2 días
Presencia de plagas	4 días
Petición Defensoría del Pueblo	5 días
Petición de congresistas, diputados, concejales.	5 días
Petición de documentos	10 días
Cambio de menú sin autorización por parte de la interventoría o la Entidad Territorial	10 días
Cambio de modalidad sin previa autorización	10 días
Peticiones de interés general y particular (Aquellas que se relacionan con el solicitante o la comunidad)	15 días
Proselitismo político	15 días
Petición de policía judicial (requerimientos de la fiscalía, SIJIN y demás entidades con facultades de policía judicial) Articulo 19 c) Ley 793 de 2002	El término que otorgue la solicitud de la fiscalía, SIJIN y demás entidades con facultades de policía judicial o la entidad territorial

Petición de contraloría, procuraduría.	El término que otorgue la solicitud del ente de control o la entidad territorial.

8. DESATENCIÓN DE LAS PQRS

Ley 1755 de 2015, La falta de atención a las peticiones, y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima y darán lugar a las sanciones correspondientes.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del termino señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del articulo 14 ley 1755 de 2015.