

# SEGUIMIENTO PQRSF

Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Felicitaciones

2° SEMESTRE 2019



**Alcaldía de Medellín**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**FEBRERO 2020**

---



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
MARCO NORMATIVO .....	3
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
CANALES CONSOLIDADOS SEGUNDO SEMESTRE 2019.....	5
MERCURIO.....	5
LÍNEA TELEFÓNICA .....	5
SIIS .....	5
CORREO INSTITUCIONAL INFO .....	6
REDES SOCIALES .....	6
COMPARATIVO CANALES DE COMUNICACIÓN 2019 I Y 2019 II .....	7
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2019 .....	8
FICHA TÉCNICA .....	8
RESULTADOS ENCUESTA .....	9
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO.....	14
RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	14



## INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 dice: “...*En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad...*”.

De la misma manera la ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción) artículo 76 prescribe: la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral en la página web principal.

Por tanto, dando cumplimiento a lo expresado en las normas antes mencionadas, la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, mediante Resolución 160 del 22 de abril de 2014 adoptó el Manual de procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRSF- y le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, a su vez, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del análisis y seguimiento realizado en el presente informe de seguimiento a las PQRSF correspondientes al segundo semestre del 2019.



## MARCO NORMATIVO

Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 54

Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" Artículo 15

Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".

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". Artículo 76

Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..." Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."



## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La agencia de Educación superior Sapiencia cuenta con un manual de atención al ciudadano estructurado bajo unos canales de atención, que son medios por los cuales los usuarios pueden acceder a la información de la entidad, como son presencial, telefónico y virtual ya sea para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSF (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones).

**Presencial:** Se cuenta con una sede principal, ubicada en la transversal 73 # 65 - 296 sector El Volador Medellín y/o en los diferentes corregimientos tales como: Santa Elena, San Antonio de Prado, San Cristóbal, y Palmitas, donde los ciudadanos pueden acercarse directamente y se les brinda la información de manera personalizada, se radican las peticiones y o solicitudes de manera física. Desde este punto de atención se direcciona y coordina un tratamiento oportuno para las diferentes solicitudes a través del sistema de información MERCURIO, que es una herramienta tecnológica que permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos a las distintas dependencias de la agencia y generar una adecuada respuesta, realizando un seguimiento continuo y efectivo.

**Telefónico:** Se cuenta con una línea de atención al usuario a través del número 444 79 47 en la cual se le brinda la orientación e información sobre los trámites y servicios, para solucionar dudas generales respecto a la entidad y los programas.

**Virtual:** La agencia cuenta con las herramientas de la tecnología para realizar los trámites de una manera más fácil para el ciudadano en la página web [www.sapiencia.gov.co](http://www.sapiencia.gov.co) contamos con un link directo al formulario de atención de PQRSF: <http://sapiencia.gov.co/pgrs/>, siga la ruta: Transparencia y acceso a la información/Atención al Ciudadano/PQRSF, el cual los lleva al respectivo formulario conectado con nuestra plataforma de información SIIS, donde quedan registrados los datos necesarios para contactar a los usuarios y atender sus requerimientos, brindando efectividad y realizando la correcta trazabilidad de la PQRSF. Correo Electrónico: se cuenta con un correo único [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co) y de notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co).

**Redes sociales:** Se dispone de este medio de comunicación y participación en línea, que facilitan el contacto de la ciudadanía con la entidad, a través de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube con @SapienciaMed. El contacto de los ciudadanos a través de estos canales puede ser pública, a través de respuestas a las publicaciones, o privada, por medio de mensajes internos.



## CANALES CONSOLIDADOS SEGUNDO SEMESTRE 2019

### MERCURIO

MERCURIO - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019							
CANAL	JULIO	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>MERCURIO RECIBIDAS</b>	822	354	509	558	530	333	<b>3.106</b>
<b>VERIFICACIÓN EVACUADAS</b>	819	352	509	558	483	219	<b>2.940</b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>66%</b>	<b>95%</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, a través de mercurio se radicaron 3.106 solicitudes de las cuales fueron evacuadas 2.940 para una efectividad del 95%, quedando 166 solicitudes pendientes, que se encuentran dentro de los términos legales.

### LÍNEA TELEFÓNICA

LÍNEA TELEFÓNICA - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019							
CANAL	JULIO	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>LÍNEA TELEFÓNICA RECIBIDAS</b>	11.180	5.409	8.194	11.621	11.348	4.698	<b>52.450</b>
<b>LÍNEA TELEFÓNICA EVACUADAS</b>	10.138	5.262	7.987	11.331	10.882	4.445	<b>50.045</b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>91%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>

La agencia recibió 52.450 llamadas de las cuales 50.045 fueron evacuadas, quedando pendientes por contestar 2.405, con una efectividad del 95%.

### SIIS

SIIS - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019							
CANAL	JULIO	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>SIIS</b>	7	2	3	12	15	0	<b>39</b>
<b>SIIS EVACUADAS</b>	7	2	3	12	15	0	<b>39</b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>100%</b>

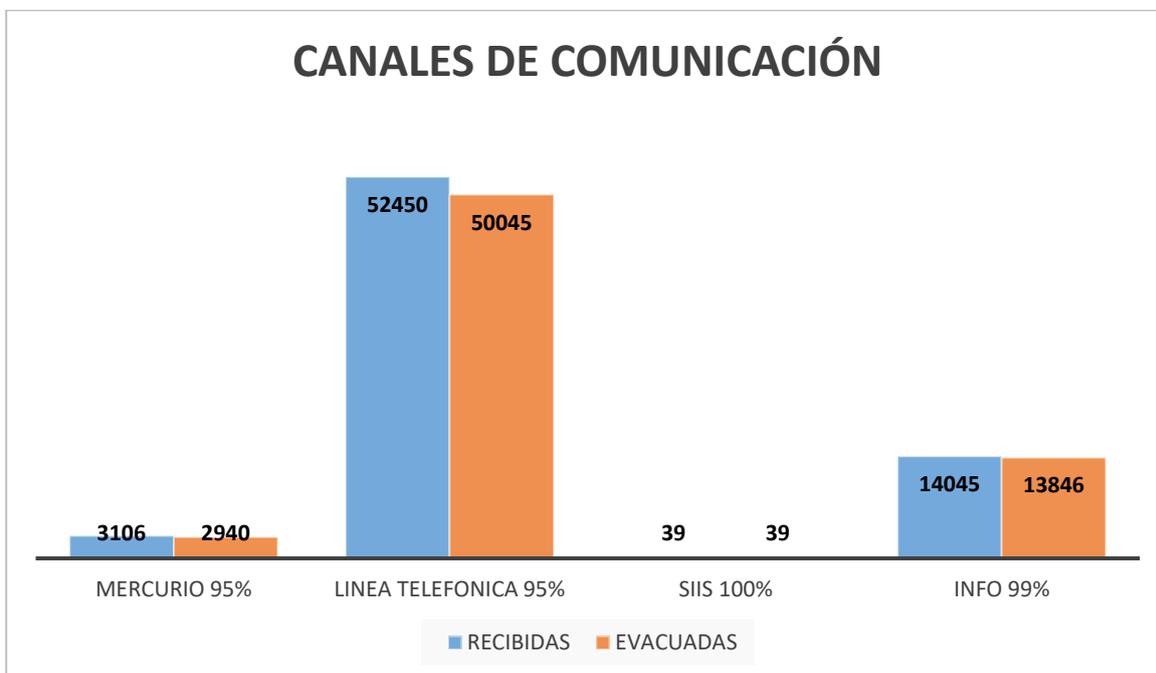
A través de la plataforma de la página web SIIS, se atendieron un total 39 PQRSF, las cuales fueron evacuadas en su totalidad. El sistema de información SIIS, es la plataforma con uno de los porcentajes de servicio positivo más alto de todo el sistema de atención al ciudadano.



## CORREO INSTITUCIONAL INFO

INFO - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019							
CANAL	JULIO	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>INFO TOTALES</b>	3.315	1.796	2.632	2.373	2.677	1.252	<b>14.045</b>
<b>INFO EVACUADOS</b>	3.296	1.772	2.620	2.345	2.640	1.173	<b>13.846</b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	99%	99%	100%	99%	99%	94%	99%

info@sapiencia.gov.co, es el correo institucional de la agencia a través del cual se tramitaron 14.045 PQRSF, de las cuales se evacuaron 13.846, quedando pendientes 199. El canal tuvo una efectividad del 99%



## REDES SOCIALES

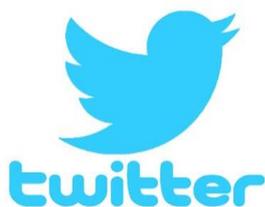
La agencia, a través de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, mantiene contacto continuo con los ciudadanos, que utilizan estos canales como alternativa fácil y ágil de comunicación con SAPIENCIA.



Durante el segundo semestre se atendieron 3.734 solicitudes, de la siguiente manera:



**959**



**76**

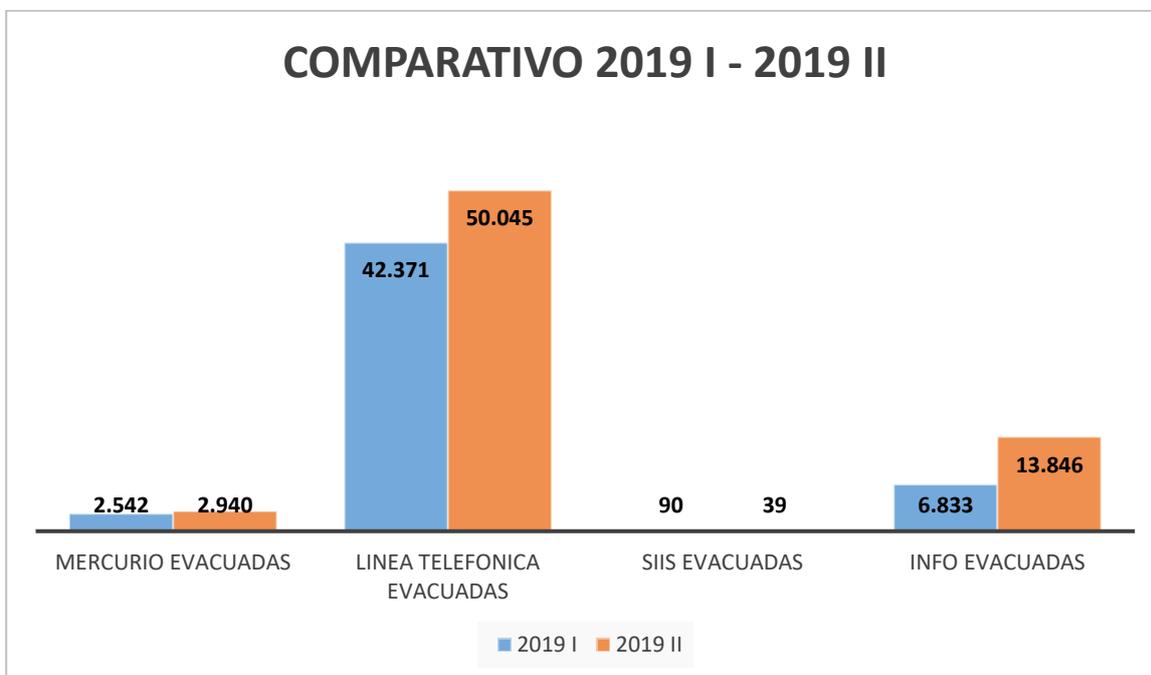


*Instagram*

**2.699**

La efectividad de la atención al ciudadano a través de las redes sociales, fue del 100%.

### COMPARATIVO CANALES DE COMUNICACIÓN 2019 I Y 2019 II





Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, durante el segundo semestre de 2019, el uso del Mercurio tuvo un incremento del 15,6% con respecto al semestre anterior, de igual manera las solicitudes a través de las líneas telefónicas y el correo institucional INFO se incrementaron en 18% y en 102% respectivamente. Por otro lado, el canal SIIS tuvo una reducción del 56,6% en comparación al primer semestre de 2019.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2019

A continuación, se presenta la ficha técnica y el resultado de las dos últimas encuestas realizadas, una en el mes de noviembre y una a principios del mes de diciembre de 2019. La frecuencia de la encuesta es de una por mes, con el fin de que el ciudadano no olvide su experiencia en su visita a Sapiencia y que podamos conocerla de manera oportuna.

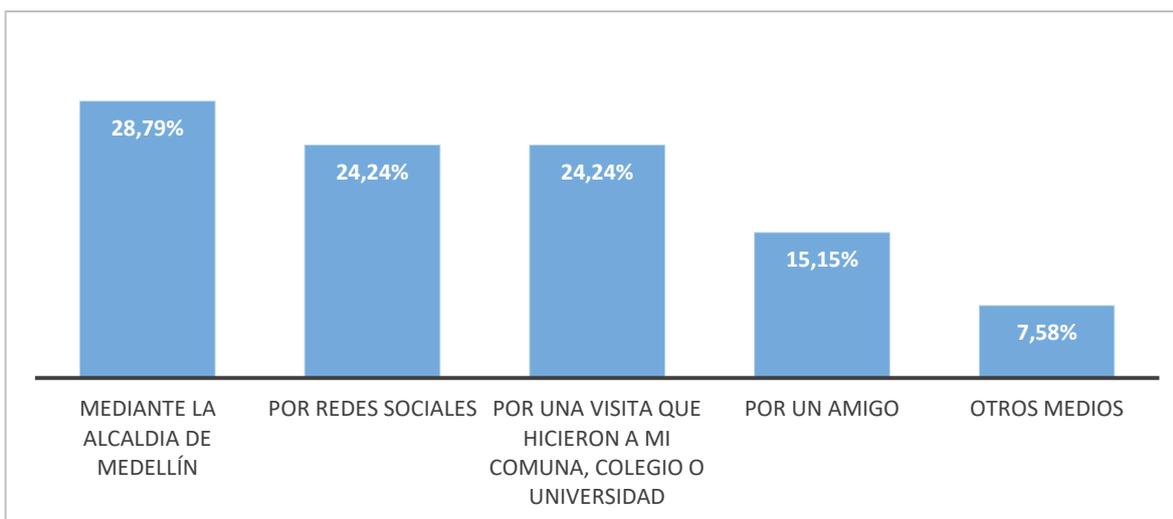
### FICHA TÉCNICA

<b>Título de la Encuesta</b>	Encuesta de Satisfacción del usuario frente al Servicio de Atención al Ciudadano.
<b>Dependencia que coordino la encuesta</b>	Equipo de Atención al ciudadano
<b>Unidad de muestreo</b>	Beneficiarios y ciudadanos que se contactan con la Agencia por los diferentes canales.
<b>Tamaño de la muestra</b>	66 usuarios
<b>Muestreo probabilístico</b>	Estratificado Error: 2.0%, Nivel de confianza: 98%
<b>Fecha de iniciación de encuestas</b>	1 de noviembre de 2019
<b>Fecha de terminación de encuestas</b>	3 de diciembre 2019
<b>Medio de aplicación de la encuesta:</b>	Formulario digital enviado al correo electrónico de cada uno de los usuarios.
<b>Numero de preguntas realizadas:</b>	10 preguntas con múltiple respuesta

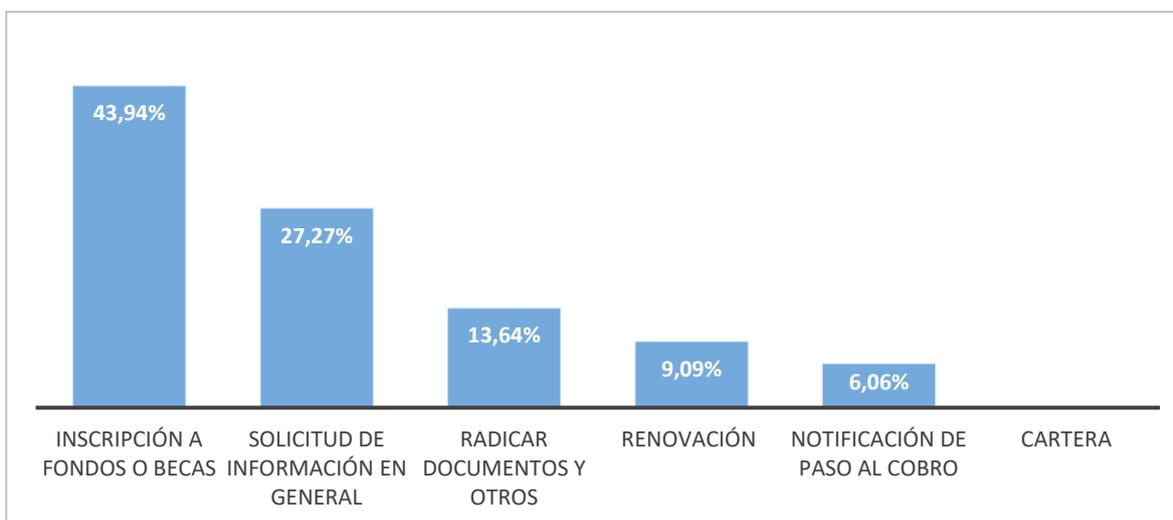


## RESULTADOS ENCUESTA

### 1. ¿Cómo supiste de la existencia de la Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia?

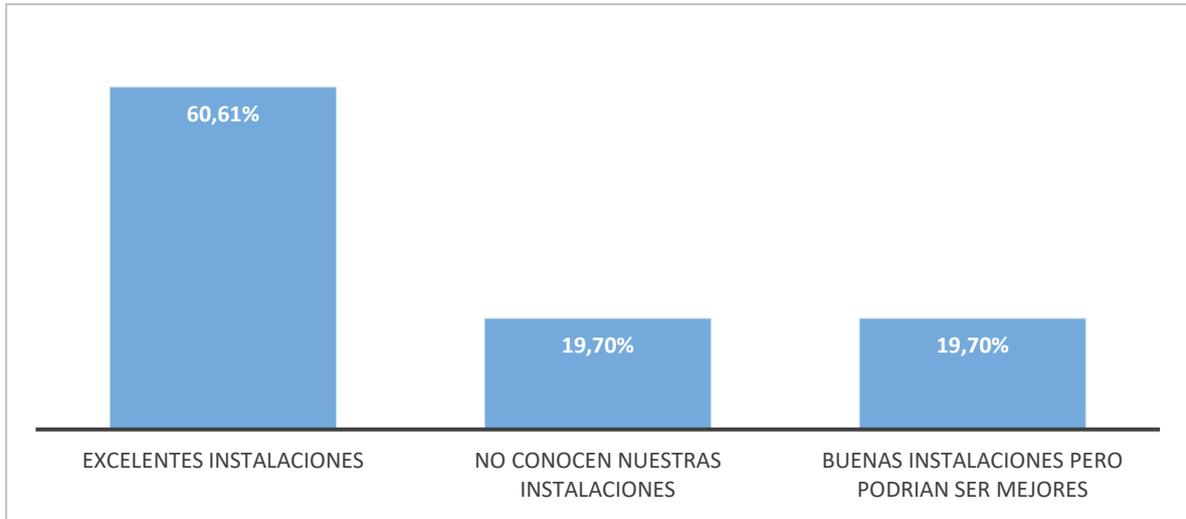


### 2. ¿A qué se debió tu visita a Sapiencia?

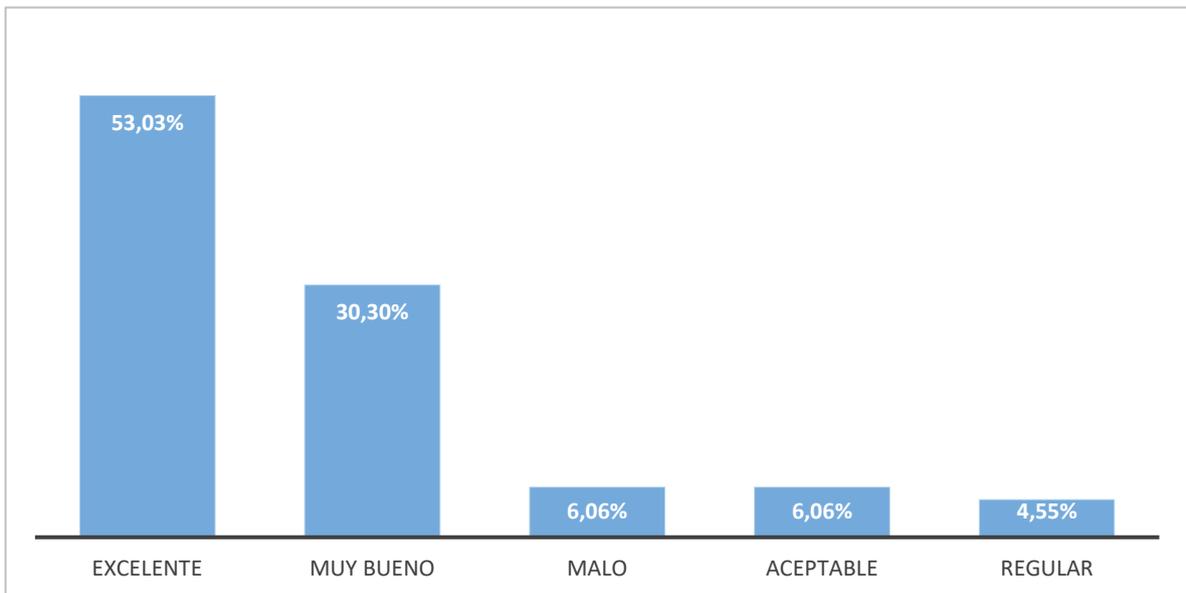




### 3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



### 4. ¿Cómo calificarías el servicio que prestó el funcionario que atendió tu inquietud o solicitud?





**5. ¿Por cuál de nuestros canales de atención tuviste contacto con nosotros?, ¿Cómo calificarías el servicio que prestó el funcionario que atendió tu inquietud o solicitud?**

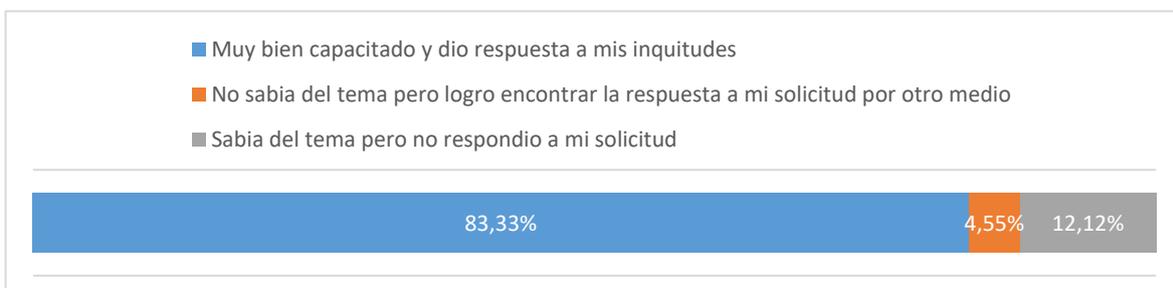
Las personas encuestadas han tenido contacto con la Agencia a través de 3 canales de atención: virtual (correo electrónico, página web y redes sociales), teléfono o presencial (sede principal o puntos fijos). En la mayoría de canales han recibido una atención excelente o muy buena, como lo muestran las cifras a continuación.

CANAL	%
<b>Virtual (página web, correo electrónico y redes sociales)</b>	<b>71.21%</b>
Excelente	43.94%
Muy Bueno	16.67%
Malo	4.55%
Aceptable	3.03%
Regular	3.03%

CANAL	%
<b>Teléfono</b>	<b>19,70%</b>
Muy Bueno	10.61%
Excelente	6.06%
Aceptable	1.52%
Malo	1.52%

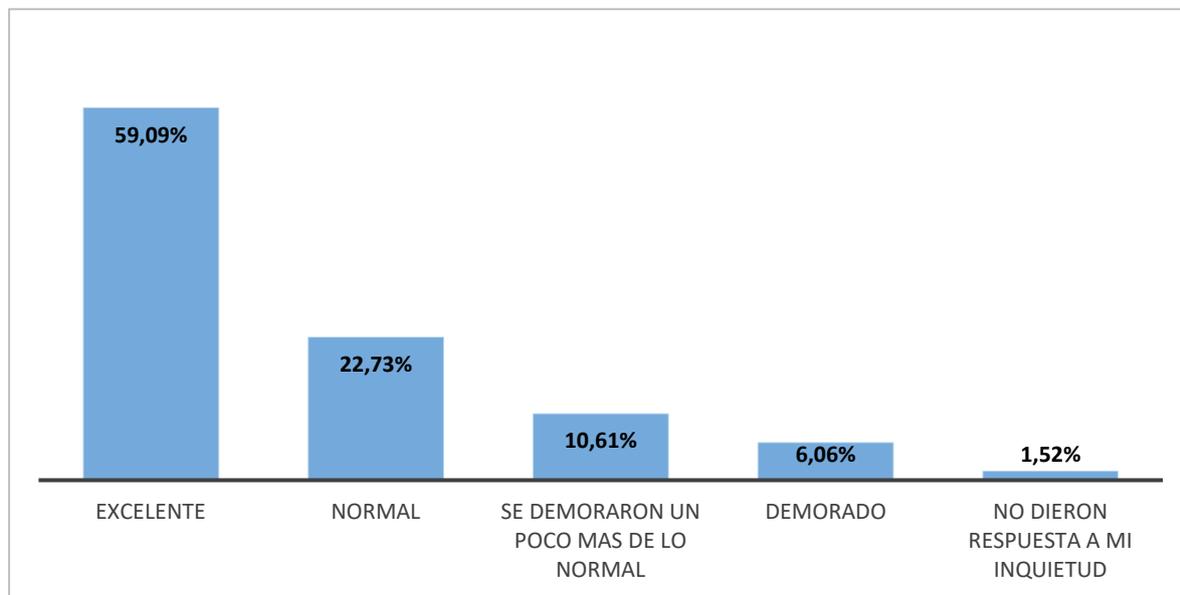
CANAL	%
<b>Presencial</b>	<b>9,09%</b>
Excelente	3.03%
Muy Bueno	3.03%
Aceptable	1.52%
Regular	1.52%

**6. ¿Consideras que el personal que te atendió estaba capacitado para dar respuesta a la solicitud que nos hiciste?**

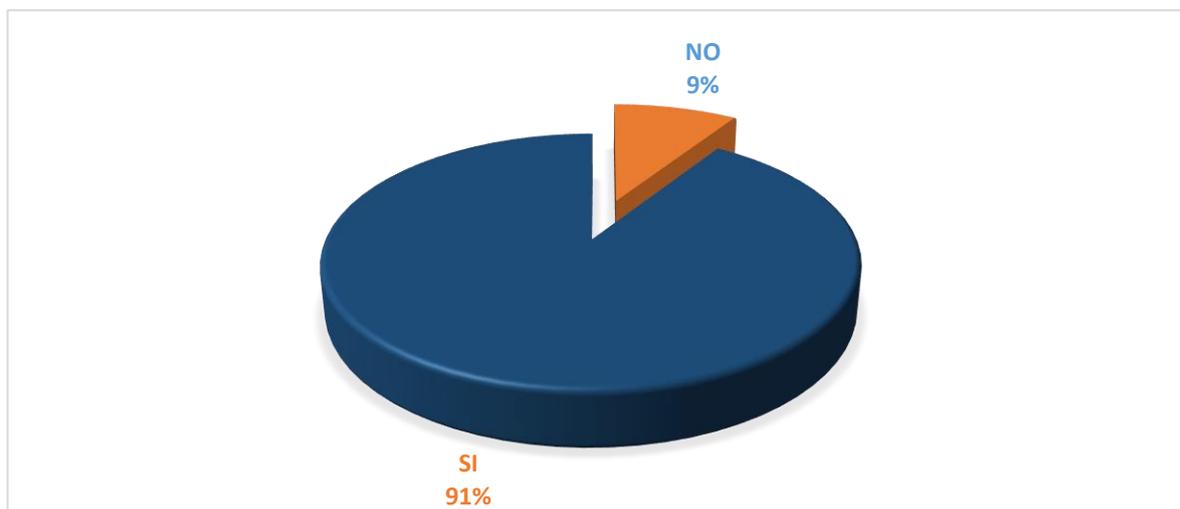




**7. ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?**

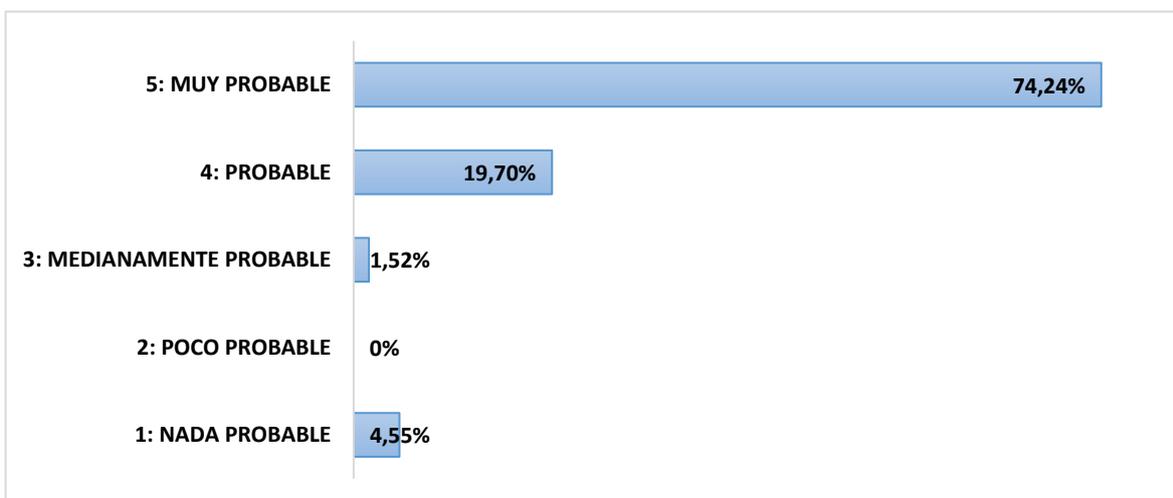


**8. ¿Has recomendado a Sapiencia como entidad que posibilita el acceso a la educación superior a otras personas?**





**9. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros programas a un amigo o familiar?**



**10. ¿Quieres dejarnos algún comentario, observación o sugerencia acerca del servicio de atención al ciudadano de nuestra Agencia?**

**Algunos comentarios adicionales que dejan las personas encuestadas**

“Muy buen servicio, siempre con buenos tiempos de respuesta.”

“Están muy bien capacitados para realizar cada labor, también entiendo que deben de tener seriedad, pero considero a nivel personal que deberían de tener un poco de Empatía para con el servicio y trato hacia los estudiantes, que somos clientes de esta agencia. De igual forma, muy atentos”

“Urgente una fotocopidora dentro del lugar. Hay muchos que vivimos lejos, y se nos olvida algún papel y cerca al lugar es difícil encontrar un lugar.”

“Es excelente el servicio, ágil y de calidad”

“Realmente tuve una experiencia muy buena y los recomendaría ampliamente, podría ser mejor el tiempo de respuesta a las solicitudes y demás tramites, sin embargo, han sido muy coherentes con los tiempos, pues si tardan en responder hay un amplio plazo para realizar las solicitudes”



“¡¡Felicitaciones!! en un mundo donde el principal actor es la tecnología, que piensen en diferentes medios para dar respuesta a las inquietudes me parece magnífico. Sugerencia, más información respecto a los requisitos y documentos que se necesitan para ser aspirante.”

**Nota importante:** Desde el área de Atención al Ciudadano, a partir de 2019-1, se incluye en el formato de la encuesta, después de la pregunta 10, una última pregunta en donde invitamos al ciudadano a dejarnos sus datos para contactarlo, de esta manera, es posible generar acciones de mejora frente a cada inconformidad. Estas acciones se registran en el consolidado de las respuestas de los ciudadanos para mayor control.

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Sapiencia está comprometida con la transformación cultural de nuestra ciudad aportando al desarrollo integral de los ciudadanos desde la orientación del sistema de educación superior; siempre ofreciendo un trato digno, respetuoso y transparente que contribuya a la consecución de los fines del Estado, buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios. Donde se establecen los deberes, derechos, canales de comunicación para la atención a la ciudadanía; se reconoce el avance de la agencia de la carta del trato digno, está ya se encuentra publicada en la página web principal <http://www.sapiencia.gov.co>

## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno valora todas las actividades que la Entidad realiza para el mejoramiento al procedimiento de las PQRSF.

En el seguimiento a las PQRSF a corte de 31 de diciembre de 2019, se realizan las siguientes recomendaciones para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano:

- Se recomienda que se dé respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes a las PQRSF, y en los tiempos estipulados en la ley; obteniendo con ello mayor confianza y credibilidad, y de esta manera se conserve una comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.
- Se recomienda que se diseñe un formato especial con el fin de darle el tratamiento correspondiente a las PQRSF que no se puedan responder durante los 15 días hábiles siguientes



que trae la Ley, esto como mecanismo de prevención de una sanción disciplinaria tal y como lo establece la ley 1755 de 2015

- Se recomienda continuar utilizando todo tipo de piezas comunicacionales para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía, sobre la manera de acceder a nuestros servicios.
- Realizar seguimiento permanente a las encuestas realizadas a los usuarios para detectar cuales son las falencias manifestadas.
- Continuar con el monitoreo de las redes sociales
- Continuar realizando las capacitaciones periódicas al personal de las diferentes dependencias de atención al usuario
- Fortalecer e incentivar el uso del sistema de información SIIS, con el fin de que sea un canal de comunicación más fluido y útil para la ciudadanía.

Cordialmente,

**FERNANDO DE J. CARDONA JIMÉNEZ**  
Jefe Oficina de Control interno