



SEGUIMIENTO PQRSDF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias y Felicitaciones
1° SEMESTRE 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
MARCO NORMATIVO	3
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2020	4
MERCURIO	4
LINEA TELEFÓNICA.....	5
SIIS.....	5
CORREO INSTITUCIONAL.....	6
PRESENCIAL.....	6
WHATSAPP PROVISIONAL	7
CHAT PÁGINA WEB.....	7
REDES SOCIALES	8
CANALES DE COMUNICACIONES.....	8
COMPARATIVO CANALES DE COMUNICACIÓN	9
2019 II Y 2020 I	9
MUESTRA PARA VERIFICACIÓN DE PQRSDF	9
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO-JUNIO 2020.....	10
RESULTADOS ENCUESTAS.....	11
HALLAZGO.....	20
RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	21



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia en todos sus actos, servicio oportuno, utilidad y cooperación, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, que la ciudadanía interpone ante la Agencia, y fueron recibidas durante el primer semestre de año 2020, en el marco de 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 –PQRSDF- y le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión. De esta manera la oficina de Control Interno procedió a realizar dicha evaluación, tomando como referencia la información suministrada por los funcionarios a cargo de los procesos de Atención al Ciudadano.



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."

▣ Circular 02 de 2020 Sapiencia.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención al ciudadano, son instancias por medio de las cuales los usuarios pueden acceder a la información de la entidad, ya sea para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones).

La agencia cuenta con canales muy efectivos para dar respuestas a los usuarios, tales como: Presencial, telefónico, virtual y redes sociales. Este semestre y debido a la situación coyuntural que se presenta a nivel mundial con el Covid-19, se habilitaron 2 canales virtuales más para la atención al ciudadano, los cuales son:

- WHATSAPP PROVISIONAL
- CHAT PÁGINA WEB

CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2020

MERCURIO

MERCURIO - CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MERCURIO RECIBIDAS	678	365	157	197	272	1664	3.333
VERIFICACIÓN EVACUADAS	678	363	155	182	264	812	2.454
EFFECTIVIDAD	87%	99%	99%	92%	97%	49%	74%



En el primer semestre del año 2020, por medio del canal mercurio se radicaron 3.333 solicitudes de las cuales fueron evacuadas 2.454 para una efectividad del 74%, quedando 879 solicitudes pendientes, que se encuentran dentro de los términos legales.

LINEA TELEFÓNICA

LÍNEA TELEFÓNICA - CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
LÍNEA TELEFÓNICA RECIBIDAS	23.319	5.087	4.580	3.293	7.160	9.393	52.832
LÍNEA TELEFÓNICA EVACUADAS	8.568	4.926	4.006	2.951	6.887	8.655	35.993
EFFECTIVIDAD	37%	97%	87%	90%	96%	92%	68%

Sapiencia recibió 52.832 llamadas, de las cuales 35.993 fueron evacuadas, quedando pendientes por contestar 16,839, con una efectividad del 68%. Su baja efectividad fue debido a que en el primer mes no hubo la cantidad de contratistas suficientes para evacuarlas y a partir de marzo inició la emergencia sanitaria.

SIIS

SIIS - CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SIIS	2	0	9	12	9	12	44
SIIS EVACUADAS	2	0	9	12	9	10	42
EFFECTIVIDAD	100%	0%	100%	100%	100%	83%	95%

Por medio de la plataforma de la página web SIIS, se recibieron un total de 44 PQRSDf, de las cuales fueron evacuadas 42, las 2 faltantes aún se encuentran dentro de los términos para dar respuesta. Esta plataforma tiene un porcentaje muy positivo en la efectividad de sus respuestas.



CORREO INSTITUCIONAL

INFO - CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INFO TOTALES	3.353	2.569	1.531	4.242	6.030	11.539	29.264
INFO EVACUADOS	3.353	2.565	1.531	4.242	6.010	11.503	29.204
EFFECTIVIDAD	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99,79%

En el correo institucional info@sapiencia.gov.co, se le dio trámite a 29.264 PQRSDf, de las cuales se evacuaron 29,204, quedando pendientes 60. Mostrando este canal una alta efectividad de un 99,79%, en sus respuestas dentro de los tiempos de ley.

PRESENCIAL

INFO - CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRESENCIALES ATENDIDOS	12.459	9.132	0	0	0	33	21.624
PRESENCIALES EVACUADOS	12.459	9.132	0	0	0	33	21.624
EFFECTIVIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En el primer semestre de 2020, por medio del canal presencial se atendieron 21.624 PQRSDf, en su totalidad, y su descenso durante los meses de marzo a junio han sido por el cierre temporal de las instalaciones de la Agencia debido a la emergencia sanitaria del COVID-19.



WHATSAPP PROVISIONAL

INFO - CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
WHATSAPP TOTALES	0	0	185	586	619	359	1.749
WHATSAPP EVACUADOS	0	0	185	586	619	359	1.749
EFFECTIVIDAD	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%

El nuevo canal provisional implementado en la Agencia, recibió durante los meses de contingencia marzo-junio 1749 PQRSDf, las cuales fueron evacuadas en su totalidad, dando de esta manera una efectividad del 100%. Lo cual indica que ha sido un canal con buena acogida por parte de los usuarios.

CHAT PÁGINA WEB

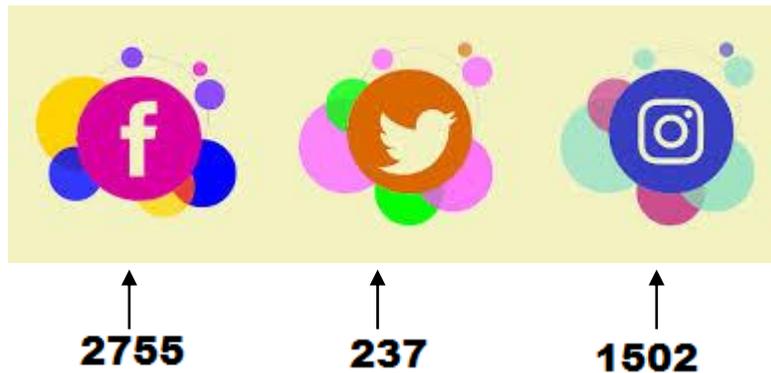
INFO - CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CHAT PAGINA WEB TOTALES	0	0	0	0	0	1.590	1.590
CHAT PAGINA WEB EVACUADOS	0	0	0	0	0	1.590	1.590
EFFECTIVIDAD	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%

Durante el mes de junio se vino implementando este canal virtual: Chat página web, el cual ha tenido muy buena acogida debido a la emergencia sanitaria presentada durante este año, y se logra evidenciar que de 1590 chats, se han logrado evacuar en su totalidad, lo cual es un buen indicador que debe seguir siendo utilizado.



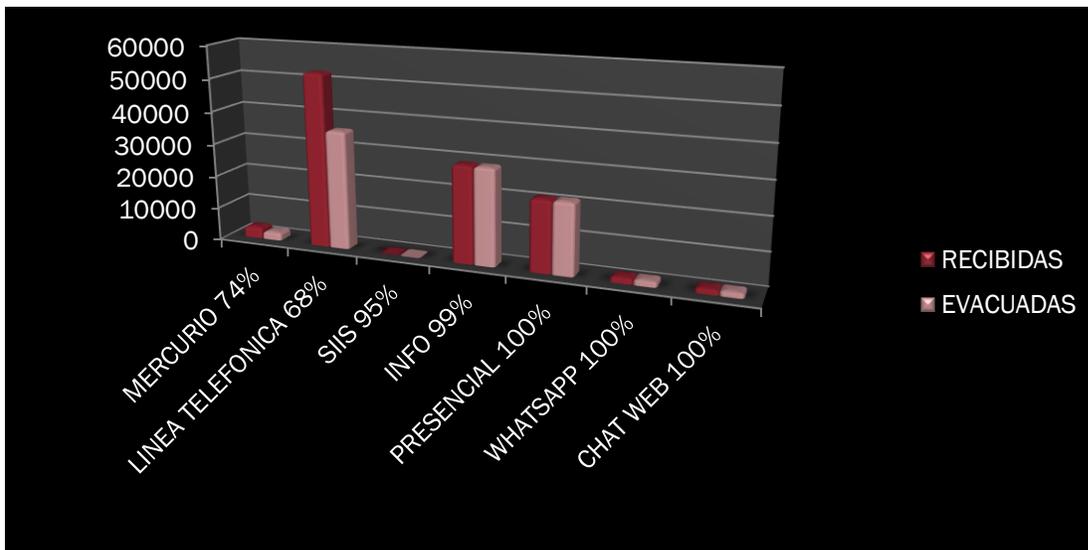
REDES SOCIALES

A demás de los canales de atención mencionados, Sapiencia sostiene continuo contacto con la ciudadanía a través de redes sociales tales como: Facebook, Twitter e Instagram, puesto que son canales alternativos de fácil acceso. Del 1 de enero al 30 de junio de 2020, a través dichas redes, se atendieron 4.494 solicitudes, de la siguiente manera:



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

CANALES DE COMUNICACIONES



COMPARATIVO CANALES DE COMUNICACIÓN 2019 II Y 2020 I



En el presente gráfico se evidencia que por el canal presencial disminuyó su uso en un 54,36% con respecto al semestre anterior, esto debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, situación por la cual la Agencia se vio obligada a cerrar este canal desde el mes de marzo a junio; por lo tanto, otros canales también se vieron afectados. Las solicitudes a través de @info aumentaron en un 110,9%, SIIS aumentó en un 7,6% y la línea telefónica y el aplicativo mercurio disminuyeron en 28,08% y 16,5% respectivamente.

En cuanto a los nuevos canales se observa que han venido dando un resultado positivo.

MUESTRA PARA VERIFICACIÓN DE PQRSDF

MUESTRA PQRSDF 40		
ÁREA	EVACUADAS	VENCIDAS
FONDOS	10	10
IES	10	10
MUESTRA RECURSOS DE REPOSICIÓN 19		
JURÍDICA	19	0



En el anterior recuadro, se evidencia la muestra que el Equipo de Control Interno realiza a las PQRSDf enviadas por el área de atención al ciudadano, distribuida así: 40 PQRSDf de fondos e IES y 19 recursos de reposición de jurídica, atendidos durante el primer semestre de 2020; donde se logra evidenciar que los datos entregados son reales y aún se viene materializando el riesgo del incumplimiento a los términos de respuesta estipulados para las PQRSDf.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ENERO-JUNIO 2020

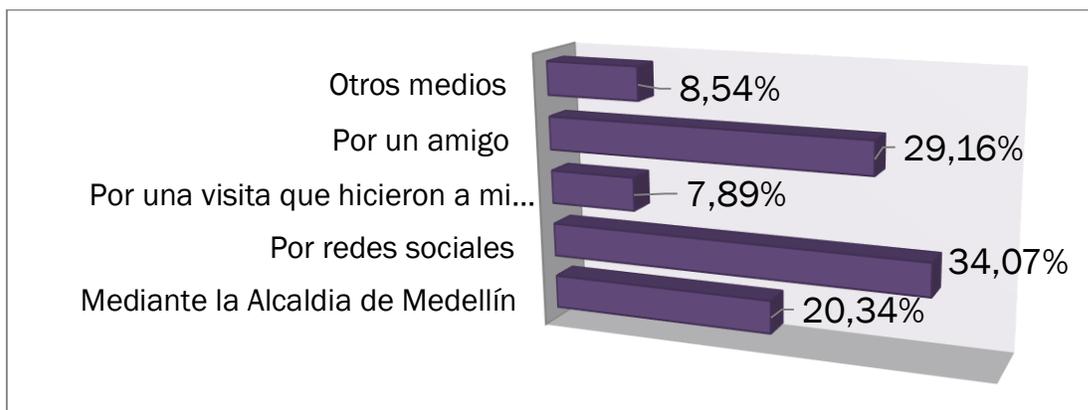
La siguiente ficha técnica, nos muestra los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas el 20 de marzo y el 16 de abril de 2020, con una muestra de 2.123 usuarios.

Título de la Encuesta	Encuesta de satisfacción del usuario de Sapiencia.
Dependencia que coordino la encuesta	Equipo de Atención al ciudadano
Unidad de muestreo	Base de datos postulados a Fondos PP, EPM y Becas Tecnologías. Formulario de encuesta Página Web.
Tamaño de la muestra	2.123 usuarios
Muestreo probabilístico	Estratificado Error: 2.0%, Nivel de confianza: 98%
Fecha de iniciación de encuestas	20 de marzo de 2020
Fecha de terminación de encuestas	16 de abril de 2020
Medio de aplicación de la encuesta	Formulario digital enviado al correo electrónico de cada uno de los usuarios y formulario de página web
Numero de preguntas realizadas	17 preguntas con múltiple respuesta

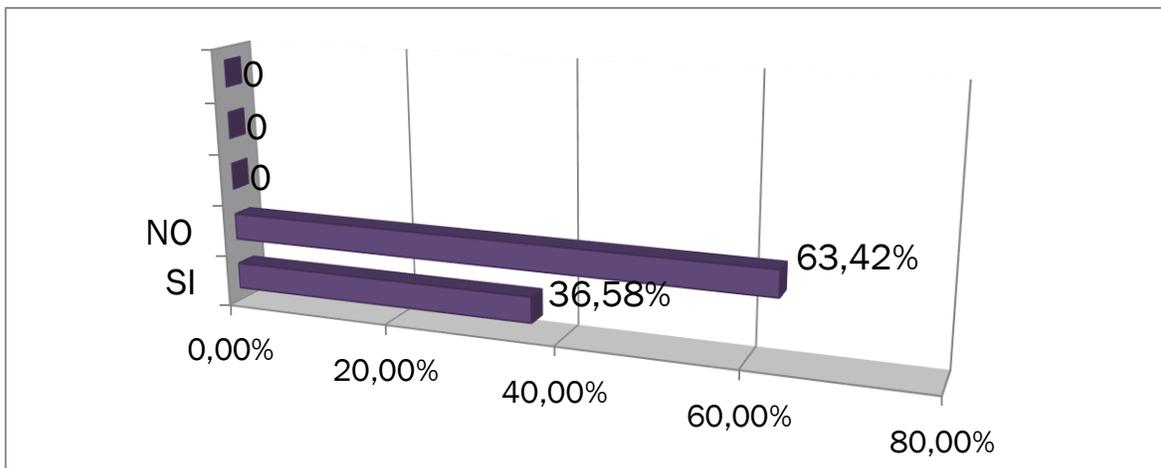


RESULTADOS ENCUESTAS

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

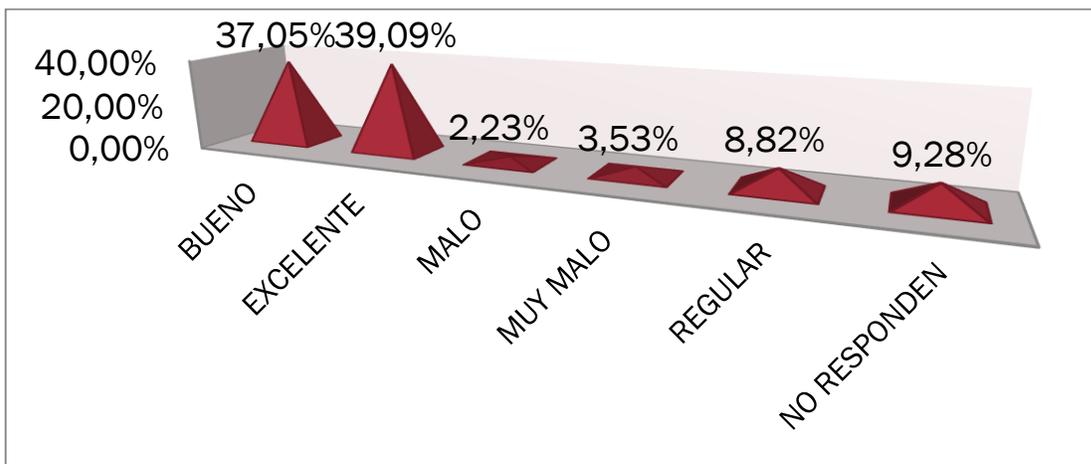


2. ¿Eres beneficiario de alguno de nuestros Fondos de créditos condonables o becas?

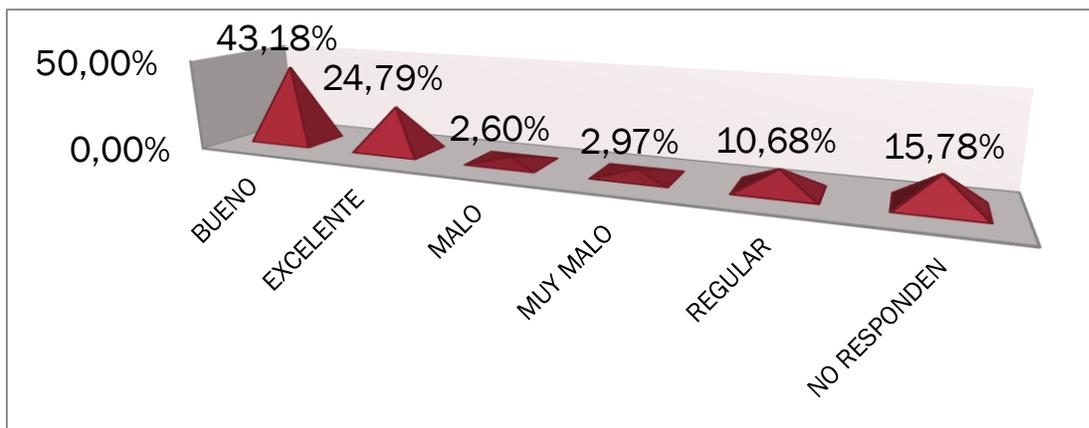


3. Según el canal de atención por el que has tenido contacto con nosotros, ¿cómo calificarías el servicio? (Correo electrónico).



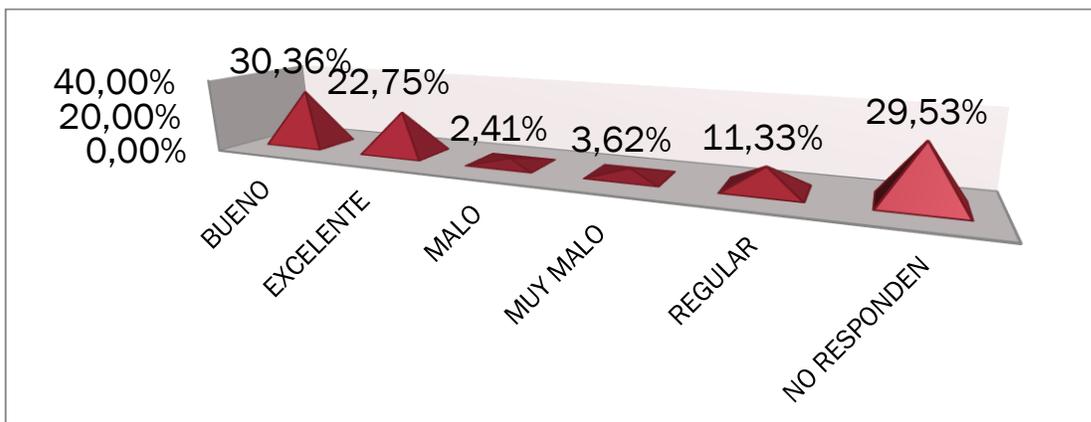


3. Según el canal de atención por el que has tenido contacto con nosotros, ¿cómo calificarías el servicio? Redes sociales.

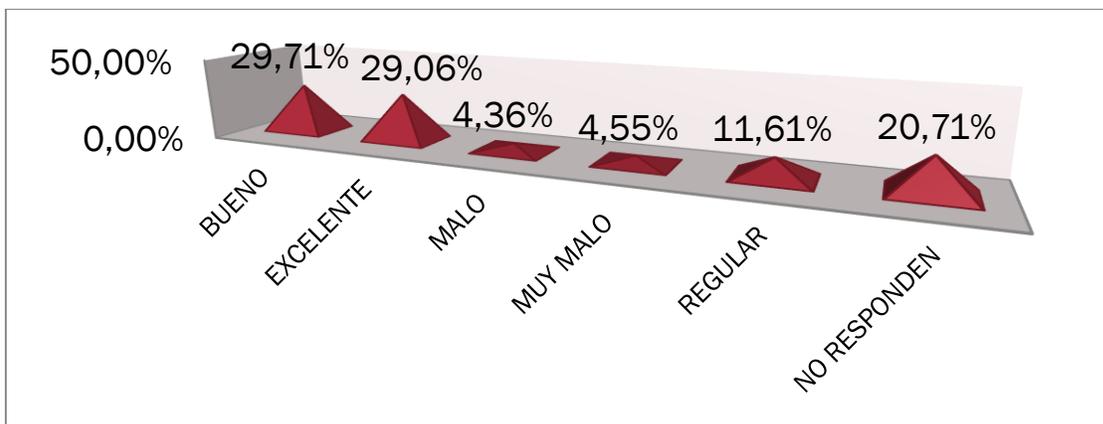


3. Según el canal de atención por el que has tenido contacto con nosotros, ¿cómo calificarías el servicio? Visita instalaciones.



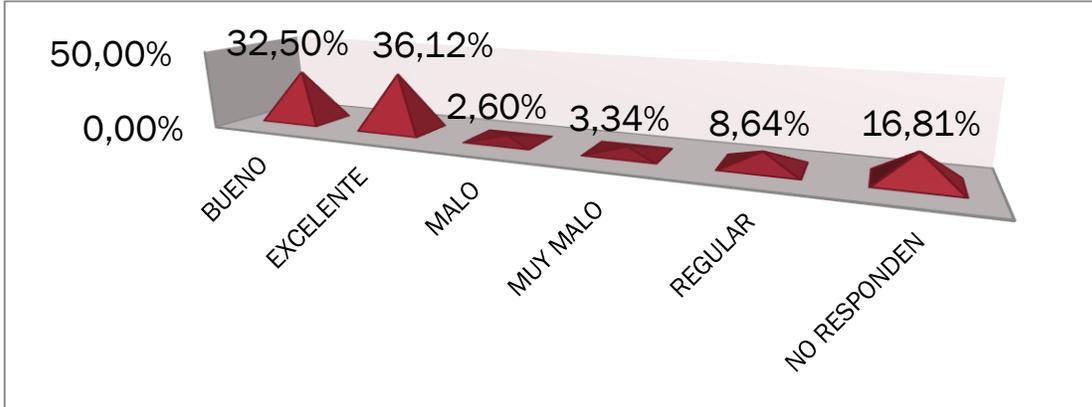


3. Según el canal de atención por el que has tenido contacto con nosotros, ¿cómo calificarías el servicio? Vía telefónica.

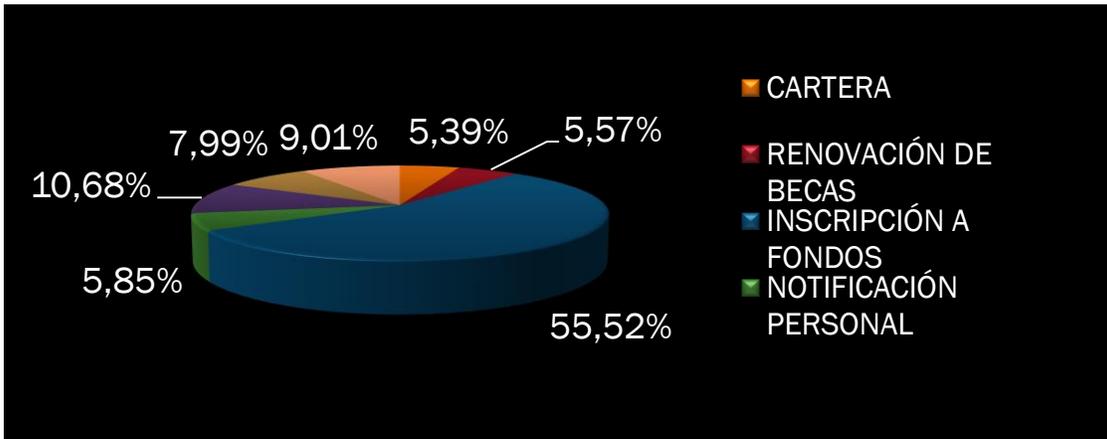


2. Según el canal de atención por el que has tenido contacto con nosotros, ¿cómo calificarías el servicio? Página Web

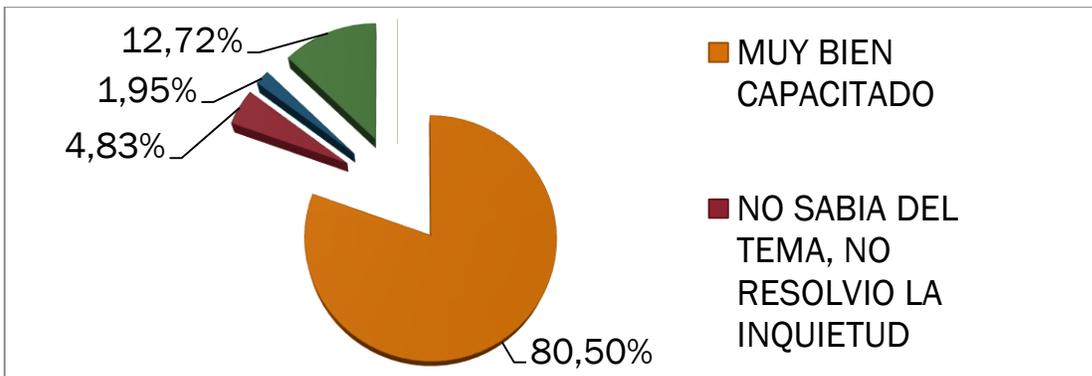




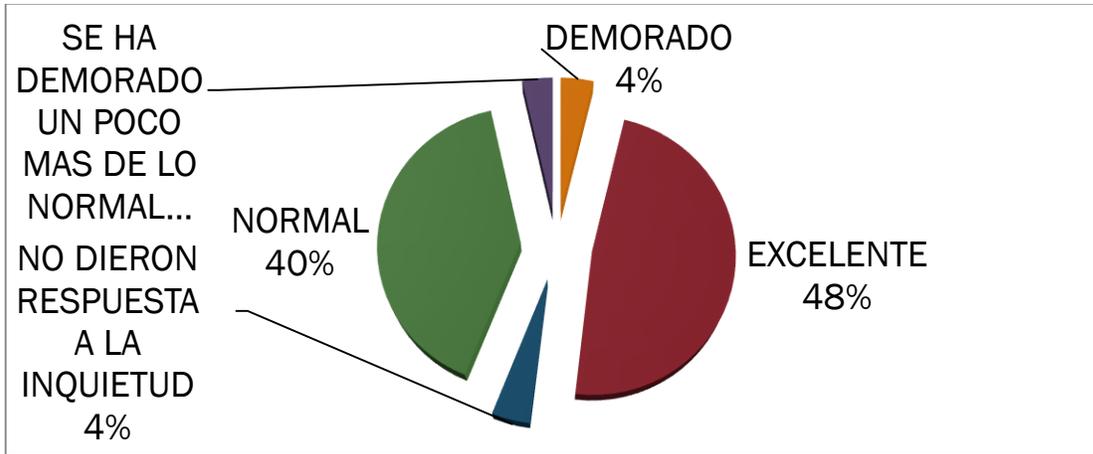
4. ¿Cuál fue el motivo de tu última consulta o visita a la Agencia?



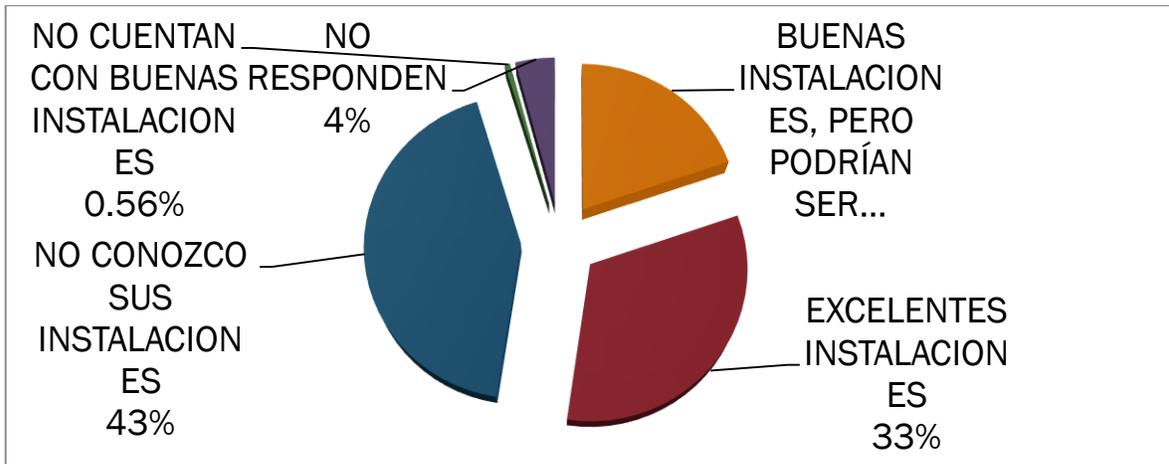
5. ¿Consideras que el personal de nuestra entidad que te atendió estaba capacitado para dar la respuesta a tu solicitud?



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

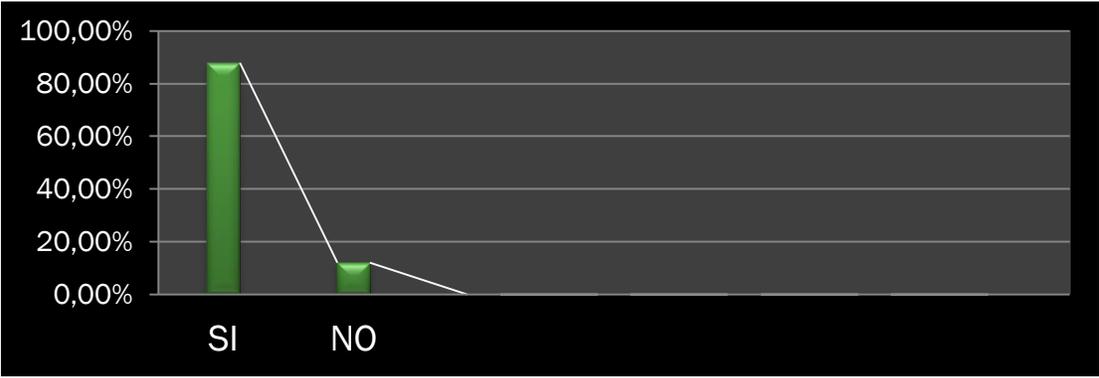


7. Si nos has visitado, ¿cómo calificarías nuestras instalaciones?

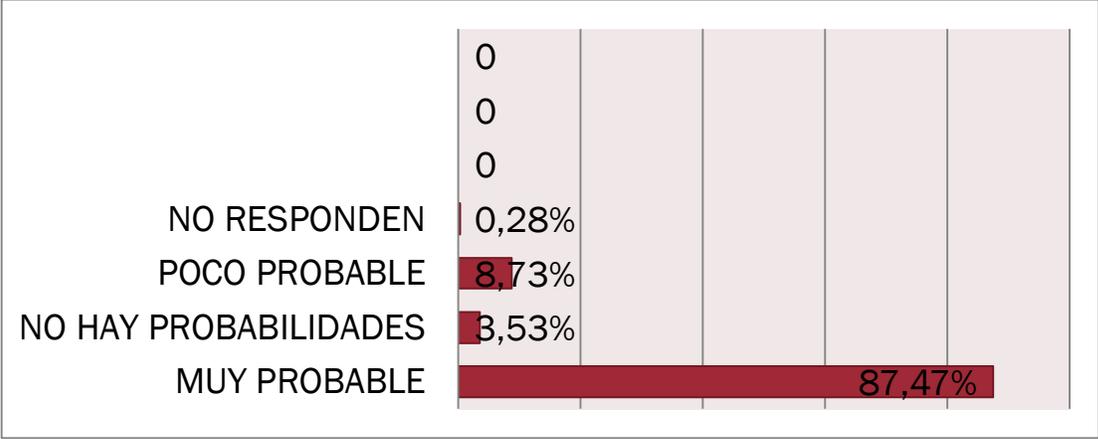


8. ¿Has recomendado a Sapiencia como entidad que posibilita el acceso a la educación superior a otras personas?

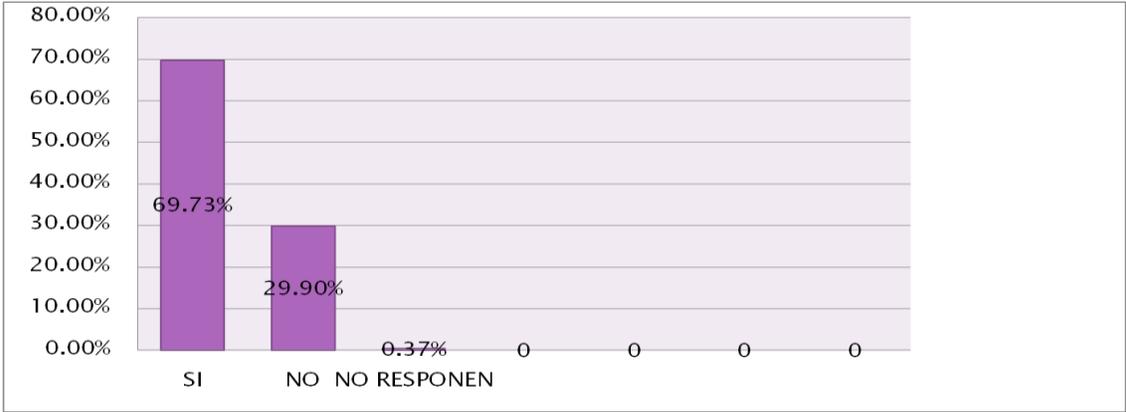




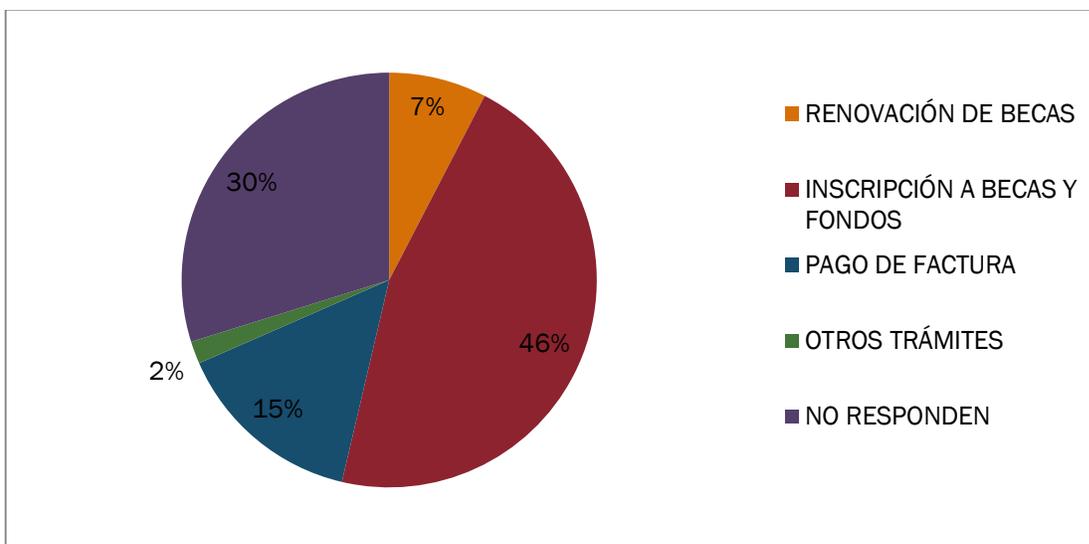
9. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros programas a un amigo o familiar?



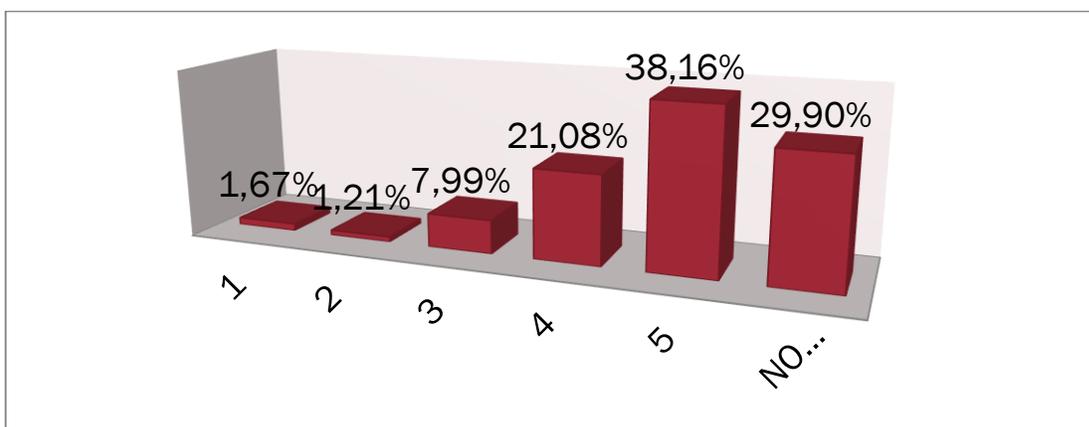
10. ¿Has realizado algún trámite virtual con nosotros?



11. ¿Cuál de los siguientes trámites has realizado?

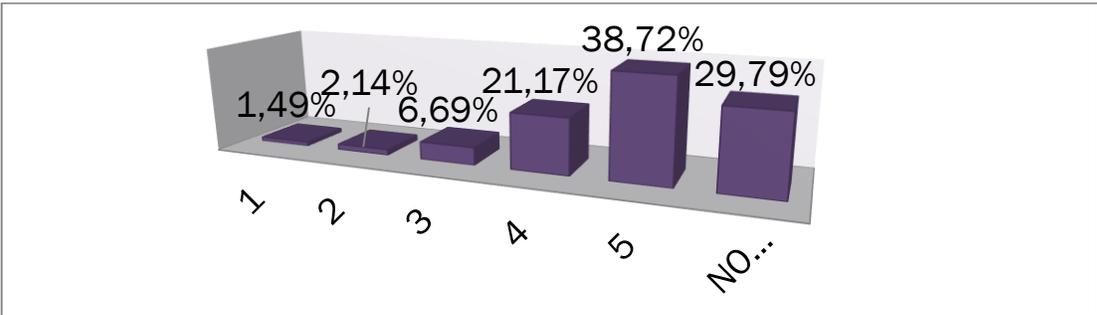


12. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscaba. (Calificación de 1 a 5).

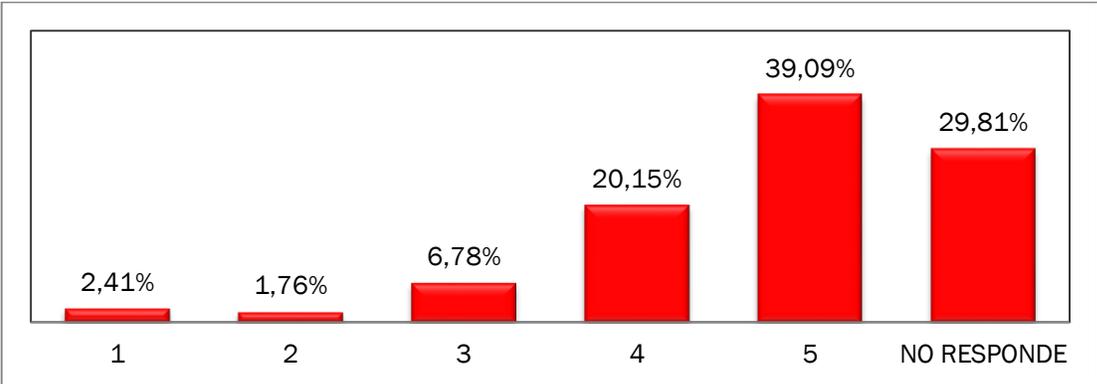


13. Claridad de la información para realizar el trámite en el portal web. (Calificación de 1 a 5).

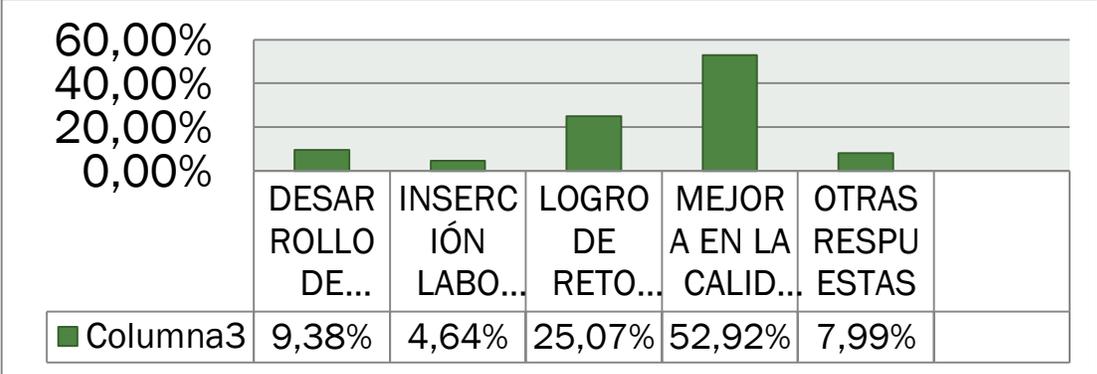




14. Grado de satisfacción con el trámite a través del portal web de Sapiencia. (Calificación de 1 a 5).



15. ¿Cuál es el logro o resultado principal que destaca al ser beneficiario de Sapiencia?



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



En esta pregunta se encontraron 345 respuestas, lo cual indica que un 32.03% de la muestra se tomaron el tiempo para responderla, dichas respuestas fueron muy diversas, dentro de las cuales encontramos:

- ¡Felicitaciones! Brindan una excelente colaboración y atención para resolver las dudas sea por medio virtual o telefónico. Visibilizando su sentido social y humano.
- La atención siempre ha sido oportuna y pertinente. ¡Gracias por tener canales y asesores bien capacitados!
- Agilidad en las respuestas podrían ser mejores.
- tener en cuenta a las personas que no cuentan con alguna condición especial o no son pertenecientes algún grupo, ya que tenemos muchas ganas de estudiar y superarnos.

17. Si tienes alguna inquietud relacionada con tu comentario, te invitamos a dejarnos tus datos para comunicarnos contigo.

162 usuarios de los servicios de la Agencia, durante el primer semestre de 2020 dejaron sus datos para ser contactados y obtener respuesta a sus inquietudes, dato correspondiente al 15.04% de la muestra total.



HALLAZGO

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al ordenamiento normativo que nos conmina para que semestralmente se le haga seguimiento a las PQRSDF, que se presentan a la Agencia por todas las líneas de atención implementadas para atender al público en general, ha realizado la Auditoria legal a las PQRSDF que ingresaron a la entidad desde el primero de enero al 30 de junio de 2020, la Auditoria realiza el siguiente hallazgo:

El Equipo Auditor para realizar la Auditoria de Seguimiento a las PQRSDF, realiza una muestra de estas, las que fueron enviadas por el área de atención al ciudadano, distribuida así: 20 de fondos, 20 de IES y 19 recursos de reposición de jurídica, las que fueron recibidas durante el primer semestre de 2020; donde el Equipo Auditor evidencia que se viene materializando el riesgo del incumplimiento a los términos de respuesta estipulados para las PQRSDF, de acuerdo a la ley 1755 de 2015. Situación que coloca en riesgo a la Agencia de una posible investigación disciplinaria.

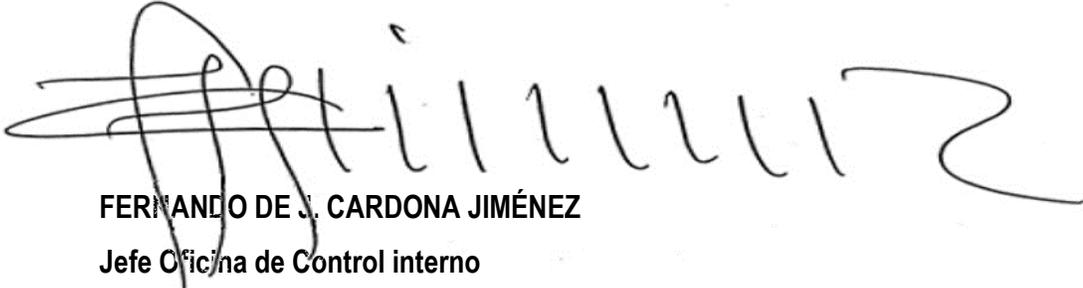
MUESTRA PQRSDF 40		
ÁREA	EVACUADAS	VENCIDAS
FONDOS	10	10
IES	10	10
MUESTRA RECURSOS DE REPOSICIÓN 19		
JURÍDICA	19	0



RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno después de efectuar la Auditoria de seguimiento a las PQRSDF, realiza las siguientes recomendaciones para el mejoramiento continuo de Atención al Ciudadano:

- Dar continuidad a los nuevos canales de Atención al Ciudadano, esto es Whats App y el chat del sitio web de la Agencia. Esto con el fin, de dar celeridad al proceso de respuesta y tener una interacción directa, fluida y de utilidad para el usuario en estos tiempos de pandemia.
- Continuar con la realización de capacitaciones periódicas al personal de Atención al Ciudadano con el fin de fortalecer el proceso, y se concienticé a los funcionarios de la responsabilidad que tiene con responder a tiempo las PQRSDF.
- Se recomienda actualizar el Manual de Atención al Ciudadano en lo concerniente a los 2 nuevos canales de atención, como lo son el WhatsApp y el chat del sitio web de la Agencia.
- Continuar con la socialización de la Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..." y la circular 02 de 2020 a las áreas de fondos e IES con el fin de dar cumplimiento a los términos de respuesta estipulados para las PQRSDF en las normas antes mencionadas, y de esta manera evitar que se siga materializando el riesgo.
- Se recomienda verificar la muestra de las encuestas y la cantidad final de encuestados, ya que dichos valores no coinciden; según la ficha técnica se encuestaron 2,123 usuarios y el archivo de Excel contiene 1077 encuestas.


FERNANDO DE J. CARDONA JIMÉNEZ

Jefe Oficina de Control interno

