

# SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LAS PQRSDF

2021

Oficina de Control Interno

Enero - junio de 2021

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

## Tabla de contenido

---

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO NORMATIVO .....	4
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2021.....	6
Mercurio .....	6
Correo electrónico.....	6
Formulario página web y beneficiarios .....	6
Redes sociales.....	8
ENCUESTAS DE SATISFACIÓN .....	9
Resultados encuesta.....	9
REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF .....	13
CONCLUSIONES.....	14
RECOMENDACIONES.....	15

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, dentro del Plan de Auditorías Internas vigencia fiscal 2021 (legal o reglamentarias y basadas en riesgos) desarrolla el siguiente informe 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 que fueron recibidas durante el primer semestre del año 2021, 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 Postsecundaria de Medellín-SAPIENCIA, mediante Resolución 160 del 22 de abril de 2014 adoptó el Manual de procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –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, a su vez, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del análisis y seguimiento realizado en el presente informe de seguimiento a las PQRSDF correspondientes al primer semestre del 2021.

## 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.

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín - 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 lo son los canales presencial, telefónico y virtual ya sea para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSDF (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones).

**Presencial:** Este es un canal en el que los servidores públicos y contratistas, interactúan con el ciudadano en la sede principal ubicada en la Transversal 73 # 65 – 296, sector El Volador del Municipio de Medellín, o en alguno de nuestros satélites ubicados en los corregimientos de Santa Elena, San Antonio de Prado y San Cristóbal.

La ciudadanía acude a alguna de nuestras instalaciones para obtener directamente información sobre nuestros programas y proyectos, por lo tanto, la información brindada debe de ir más allá a lo publicado en otros canales oficiales, generando una información más precisa y un acompañamiento, además de tener la posibilidad de realizar diferentes trámites y acceder a los servicios ofrecidos por la agencia.

**Telefónico:** Este es uno de los medios de contacto con mayor demanda, por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los planes, programas, proyectos y campañas que realiza la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín.

El funcionamiento de nuestro canal se desarrolla bajo los lineamientos y objetivos asignados por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, y otros, que la entidad desarrolla de manera interna. Contamos con la línea Sapiencia 4447947, donde recibimos las llamadas de nuestros usuarios y las escalamos a las dependencias y servidores según el tipo de información solicitada, siguiendo la ruta estipulada para ello; además, atendemos y registramos en el SIIS, las PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación) que tienen nuestros ciudadanos y son allegadas a nuestra Agencia por este canal.

**Virtual:** Las tecnologías de información y comunicación deben ser utilizadas para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. La Agencia cuenta con el portal [www.sapiencia.gov.co](http://www.sapiencia.gov.co). A través del cual el ciudadano puede acceder a información suficiente y actualizada sobre nuestros programas y proyectos, además realizar trámites en línea como inscribirse a nuestros programas de acceso a la educación Postsecundaria y establecer comunicación directa por el chat institucional.

## CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2021

### Mercurio

MERCURIO RECIBIDO							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	205	418	186	313	317	325	1.764
ATENDIDOS EN EL MES	205	418	186	313	249	210	1.581
PENDIENTES	0	0	0	0	68	115	183
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>	<b>65%</b>	<b>89.6%</b>

Durante el primer semestre de 2021, se radicaron 1.764 solicitudes en el sistema Mercurio, de las cuales se atendieron 1.581, las 183 pendientes se encuentran en revisión y están dentro de los términos de ley para dar respuesta.

### Correo electrónico

CORREO ELECTRÓNICO							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECIBIDAS	5.685	5.988	3.017	3.223	5.082	6.372	29.367
ATENDIDOS	5.682	5.987	3.015	3.223	5.044	6.322	29.273
PENDIENTES	3	1	2	0	38	50	94
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99.7%</b>

A través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co) durante el primer semestre del 2021 se tramitaron un total de 29.367 PQRSDP, de las cuales quedaron pendientes por atender 94 solicitudes, en su mayoría correspondientes a los meses de mayo y junio, que todavía están en gestión y dentro de los términos de ley para dar respuesta.

Al verificar las cantidades de correos electrónicos atendidos presentados en el informe de gestión se encuentra Inconsistencia en los meses de marzo y abril. En el informe de gestión reportan 6.196 correos atendidos entre los meses marzo y abril, pero en los datos suministrados para este informe, se tienen 6.240 correos recibidos.

### Formulario página web y beneficiarios

FORMULARIO PÁGINA WEB Y BENEFICIARIOS							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECIBIDAS	820	1199	533	517	402	572	4.043
ATENDIDOS	820	1199	533	517	402	443	3.914

<b>PENDIENTES</b>	0	0	0	0	0	129	129
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>77%</b>	

A través de la plataforma del formulario de la página web y de beneficiarios se atendieron 3.914 PQRSDf, evacuadas en su totalidad entre los meses de enero y mayo, para el mes de junio están pendientes por ser atendidas 129 solicitudes, las cuales están dentro de los términos de ley para su respuesta. Es un canal efectivo y su uso está aumentando considerablemente si comparamos el número de gestiones con el del segundo semestre del 2020 (458 solicitudes).

### Chat página web

CHAT PÁGINA WEB							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>ATENDIDAS</b>	1.871	1.714	1.292	1.586	5.062	6.193	17.718

A través del chat por página web la agencia recibió y atendió durante el primer semestre del 2021 un total de 17.718 chats con una efectividad del 100%.

### Presencial

PRESENCIAL							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>ATENDIDAS</b>	1.445	1.379	586	279	426	818	4.933

Para el primer semestre del 2021 se atendieron de forma presencial 4.933 personas. Este indicador no está siendo reflejado en los informes de gestión.

### Telefónico

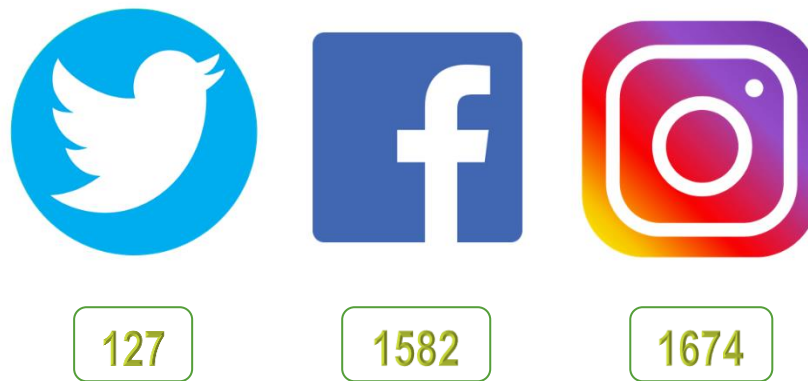
TELEFÓNICO							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>ENTRANTES</b>	5466	4309	2423	3875	5853	5441	27.367
<b>ATENDIDAS</b>	4573	4052	2254	3455	5123	4467	23.924
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>84%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>	<b>82%</b>	<b>87.4%</b>

Durante el primer semestre del 2021, la Agencia recibió un total de 27.367 llamadas, de las cuales fueron atendidas 23.924, la efectividad fue del 87.4%. Este canal de atención es el menos efectivo de todos los ofrecidos a la ciudadanía, llegando a un porcentaje de efectividad del 82% en junio y del 84% en enero. Se están dejando de atender un número considerable de llamadas. Se recomienda monitorear y evaluar las razones por las cuales se dejan de atender las llamadas y

realizar planes de mejoramiento para mejorar el indicador de efectividad, ya que este es el segundo canal más usado por los usuarios y se puede ver comprometida la calidad del servicio.

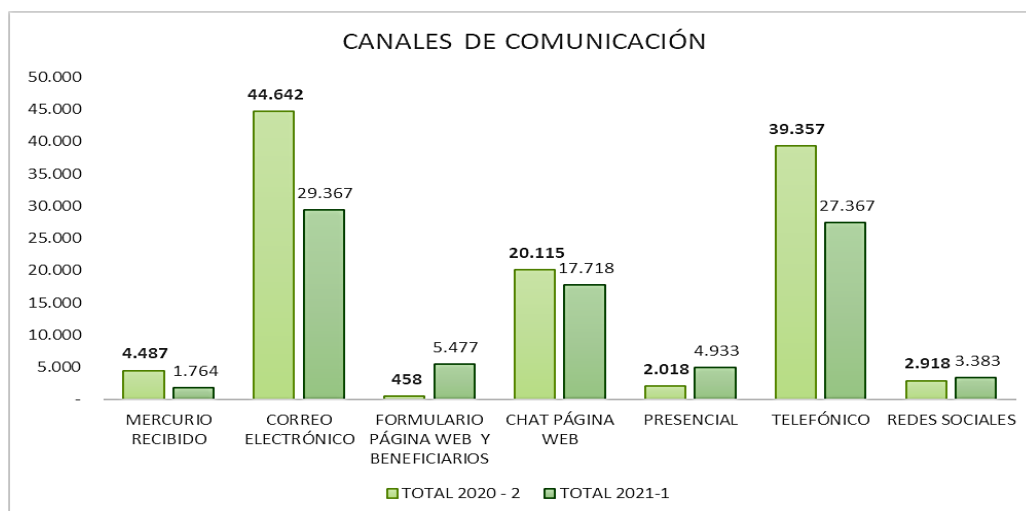
Si comparamos las cifras de atención con las del segundo semestre del 2020, se concluye que se están atendiendo menos llamadas y su vez también se están dejando de atender en mayor porcentaje. Para el segundo semestre del 2020 se tuvieron 39.357 llamadas recibidas con una efectividad del 90%, mientras que para este semestre se recibieron 27.367 llamadas con un porcentaje de efectividad del 87.4%.

## Redes sociales

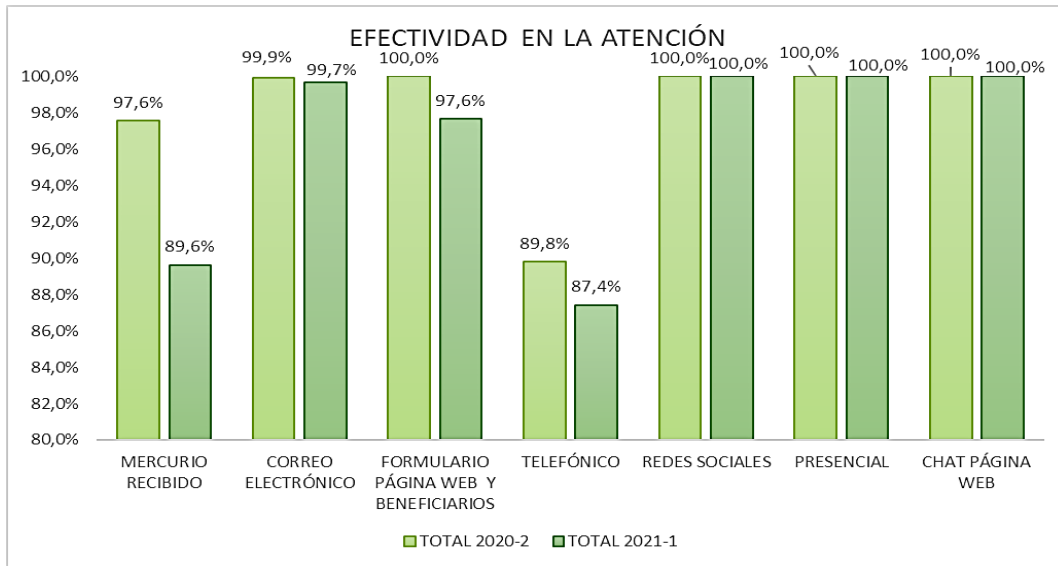


Sapiencia, a través de las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram, con el objetivo de mantener un contacto permanente y continuo con la ciudadanía, utiliza la atención al ciudadano por medio de estas redes sociales como alternativa ágil y fácil.

Durante el primer semestre del año 2021 se atendieron un total de 3.383 solicitudes, siendo Instagram y Facebook los canales sociales más utilizados por la ciudadanía.







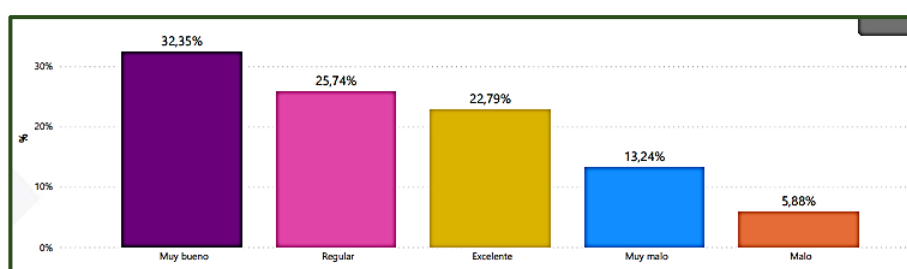
Podemos concluir que los canales de atención muestran en general un alto nivel de efectividad, el que presenta el nivel más bajo es la atención telefónica, su efectividad disminuyó y su volumen también. Se evidencia un aumento en el uso del formulario web, en la atención presencial y redes sociales, además se evidenció una disminución de las solicitudes por medio de correo electrónico, chat por la página web y Mercurio.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se verifican y evalúan los resultados de la encuesta de Satisfacción del usuario de Sapiencia correspondiente a los bimestres 1 y 2 de 2021 (enero – febrero que se realizan en segundo bimestre). El objetivo de las encuestas, es evaluar la percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, con el fin de establecer una cultura del mejoramiento continuo en los procesos, procedimientos, trámites, productos entregados y en la prestación de los servicios al ciudadano.

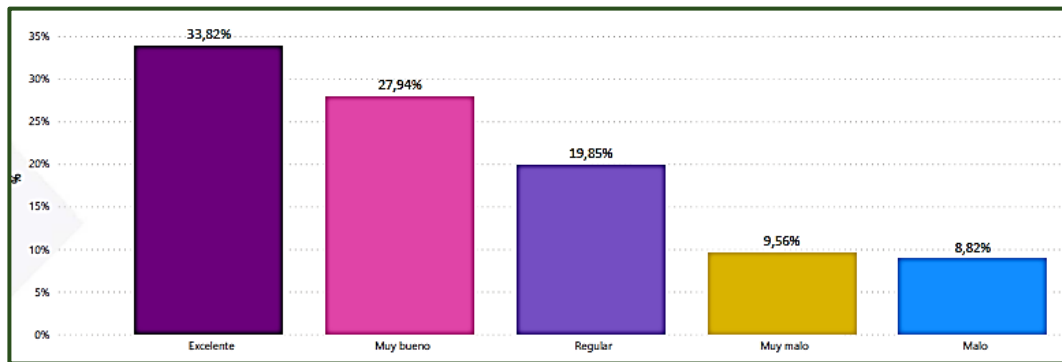
### Resultados encuesta

#### 1. ¿Cómo calificarías el servicio? - Chat Página Web



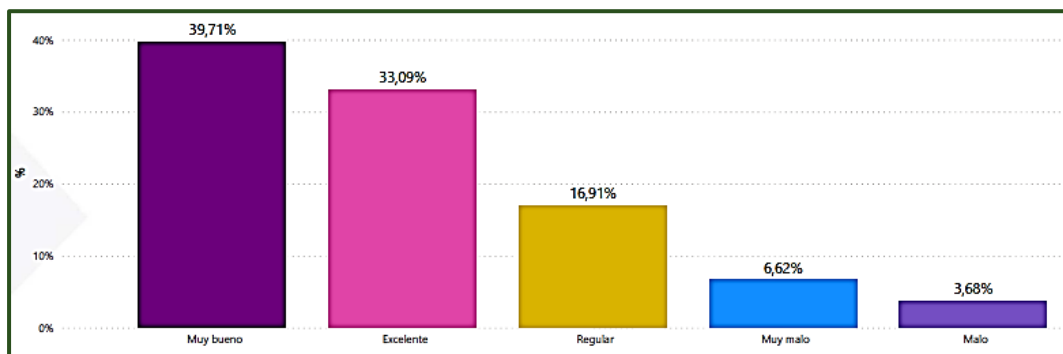
El 55.14% de los encuestados manifiestan tener una calificación positiva en el servicio de chat en página web. Es un mecanismo efectivo pero los ciudadanos no están satisfechos con la calidad de este medio de atención.

### ¿Cómo calificarías el servicio? - Correo electrónico



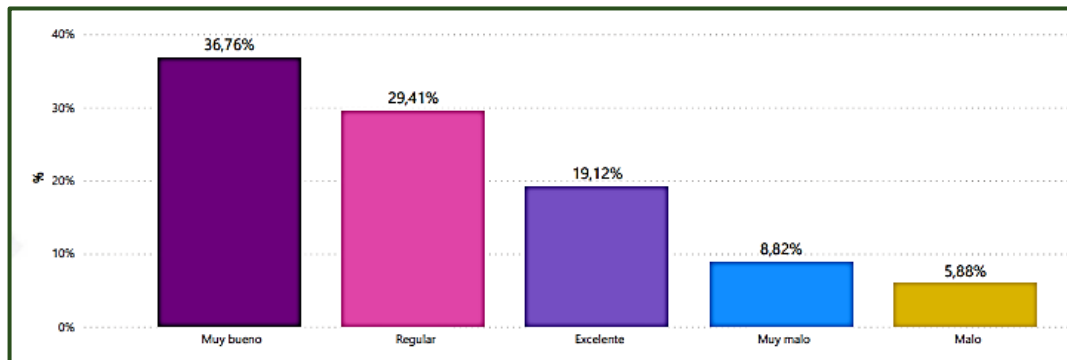
El 61.76% de los encuestados tienen una opinión positiva. Es un medio efectivo y bien calificado, parte de las gestiones que se realizan por este medio pasan a ser gestionadas por el nuevo módulo de las PQRSDF, lo cual facilitará la gestión frente a los ciudadanos.

### ¿Cómo calificarías el servicio? - Canal presencial



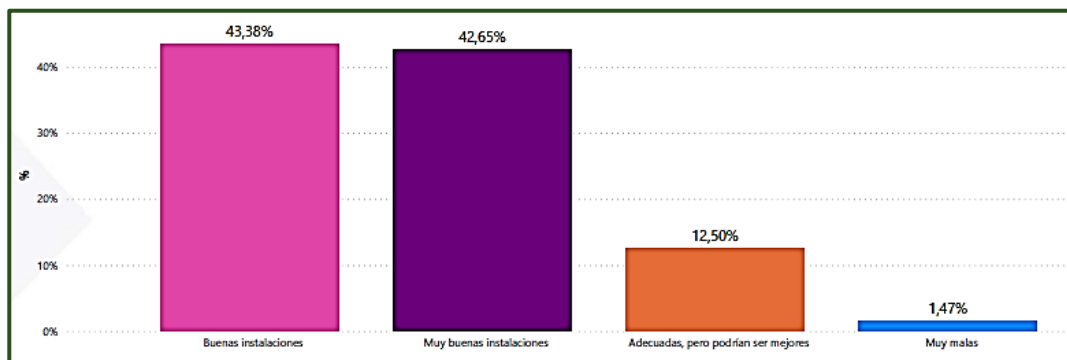
El 72.8% de los encuestados tiene una opinión positiva del servicio, destacándose como el canal mejor evaluado en el período, en las estadísticas del bimestre anterior ingresaron 1.221 personas comparado con este período la variación de más del 90% ya que ingresaron 2.842 personas a las instalaciones de la Agencia.

### ¿Cómo calificarías el servicio? - Redes sociales



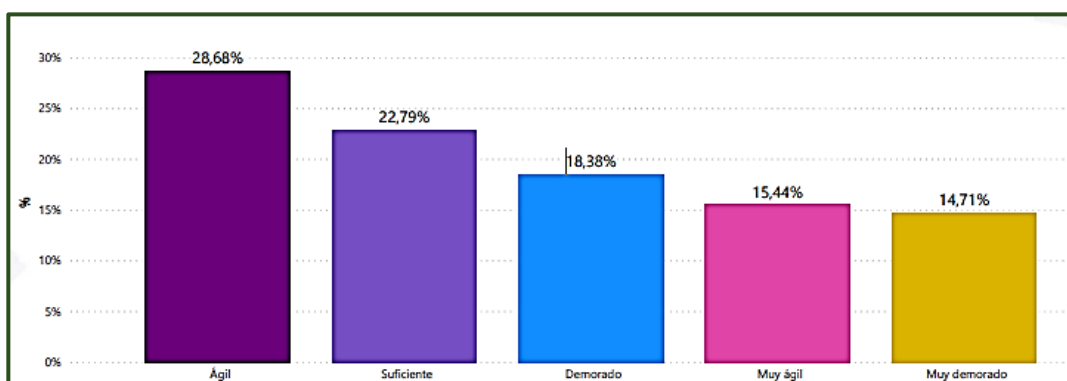
El 55.88% de los encuestados, tienen una opinión positiva del servicio, comparado con el período anterior este indicador disminuyó 10 puntos, por lo que fue necesario fortalecer la atención con una persona más que se encargará de las inquietudes que ingresan por los buzones internos de redes sociales, esperando a que se incremente con esta acción la eficiencia en la atención.

### 2. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



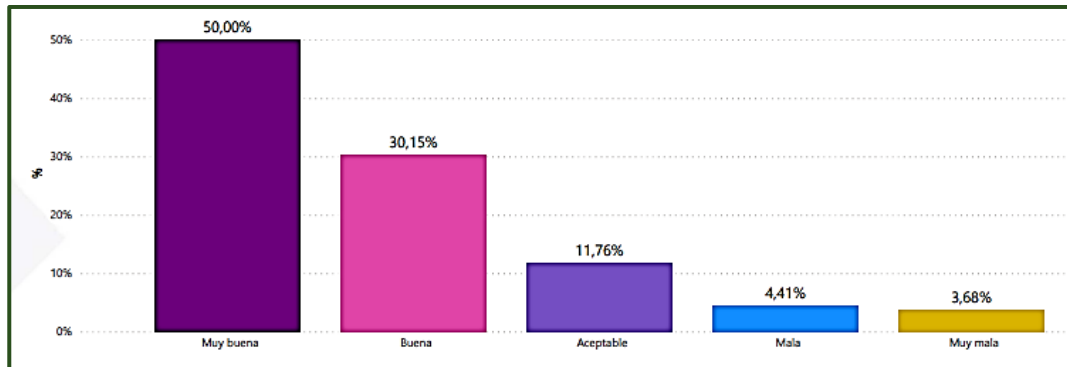
El 98.53% de los encuestados que nos han visitado tiene una opinión positiva y están conformes con las instalaciones de SAPIENCIA, solo el 3.97% no están conformes después de habernos visitado.

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



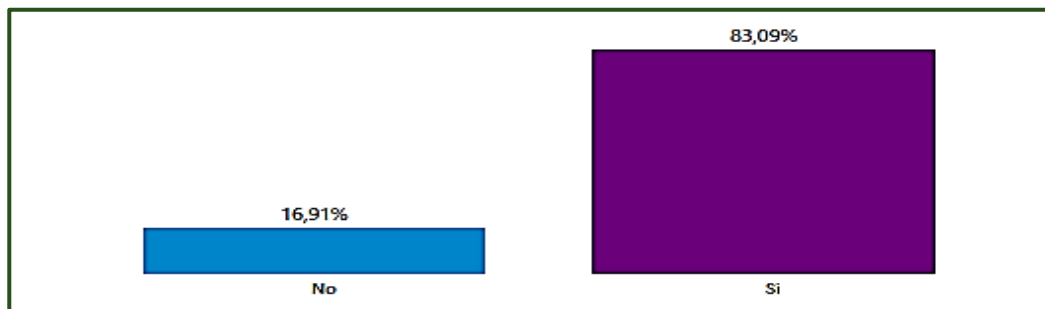
El 66.91% de los ciudadanos encuestados consideran que el tiempo de respuesta a sus inquietudes es ágil y suficiente. El 33.09% consideran que los tiempos no son lo esperado.

4. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?



El 91.91% de los encuestados tienen una percepción positiva y aceptable con respecto a nuestra atención.

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



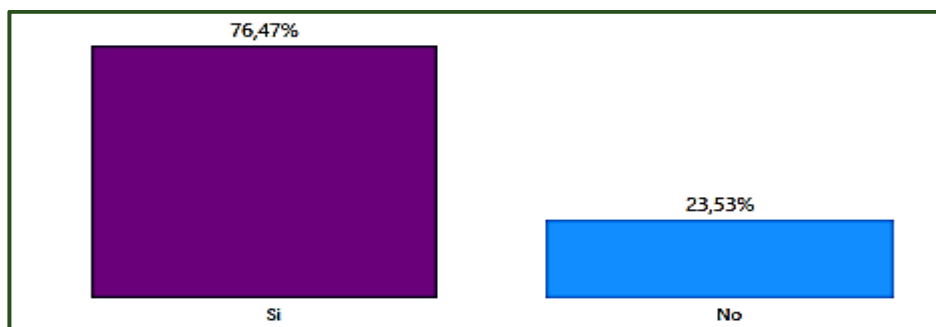
El 83.09% de los encuestados consideran que el personal de la agencia está capacitado para resolver sus inquietudes. El 16.91% presentó una calificación desfavorable. De acuerdo a los análisis realizados, se evidencia que el personal de apoyo a las PQRSDF que es contratado en época de convocatoria, no cuentan con el tiempo suficiente para el entrenamiento en los diferentes reglamentos, lo que repercute directamente en la percepción del ciudadano.

Principales razones por las cuales los ciudadanos consideran que el personal NO se encuentra capacitado

- "no me dan una respuesta concreta de que ocurre con mi renovación"
- "No han podido darme solución a mi requerimiento "
- "Necesitaba una información urgente y lo normal es que un correo electrónico se tarde a lo mucho un día para ser respondido, pero literalmente se

- demoraron 6 días para que la respuesta sea insuficiente para la información que yo requería."
- "Cuando recibí la llamada buscaron resolver mi duda de que hacer si la página de sapiencia llevaba caída varios días, intentaron resolverla tan
- rápida que no logre entender bien que debía de hacer y cuando intente preguntar únicamente se despidió y colgó, a su vez que no tengo todos los
- documentos por lo tanto no puedo hacer todavía la renovación."
- "Esperaba más comprensión en mi solicitud muy justificada"

### 6. Con la atención recibida ¿quedó resuelta tu inquietud?



El 76.47% de los encuestados, considera que fue resuelta su inquietud con el primer contacto con el equipo de atención al ciudadano, el restante 23,53%, debió escalar a la dependencia responsable.

## REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF

Se realiza un muestreo de 102 solicitudes de PQRSDF con el objetivo de verificar los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes que realizan los ciudadanos y su respectiva publicación en el sistema Mercurio, como herramienta de seguimiento y trazabilidad de las gestiones realizadas por la Agencia.

Los resultados fueron los siguientes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICION	22 DENTRO DE LOS TIEMPOS DE LEY	1 VENCIDO
REESTRUCTURACIÓN	27 DENTRO DE LOS TIEMPOS DE LEY	0 VENCIDAS
SOLICITUDES GENERALES	51 DENTRO DE LOS TIEMPOS DE LEY	1 VENCIDA

Se hace una segunda muestra al módulo de PQRSDF utilizado por el área de Atención al Ciudadano y Fondos, esta muestra se realizó a 100 solicitudes. El objetivo de esta prueba es revisar el funcionamiento del módulo de PQRSDF y hacer seguimiento a las respuestas a las solicitudes radicadas por medio de dicha herramienta. En la prueba no se encontraron inconsistencias, se están cumpliendo con los tiempos de ley para las respuestas de las solicitudes, se evidencia un aplicativo funcional, amigable, que da trazabilidad a los procesos y que maneja un semáforo como indicador del tiempo de respuesta de la solicitud, brindando señales de demora en los tiempos. El tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de la muestra fue de 6 días hábiles.

En el mes de enero se tuvieron 7 solicitudes con términos de ley vencidos, en febrero 1 solicitud y a partir de marzo se cumplieron los tiempos de respuesta en las solicitudes. Se evidencia un manejo adecuado y un compromiso del equipo de trabajo en atender oportunamente las PQRSDF.

## CONCLUSIONES

- En el informe de gestión no se está teniendo en cuenta el indicador de personas atendidas de manera presencial.
- El 30 de junio de 2021 fue aprobado por parte de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, la modificación al plan de acción de 2021, cambiando el número de informes de percepción del ciudadano, respecto a la calidad del servicio realizado, quedando aprobado un informe para el bimestre N°2 y el bimestre N° 6, para un total de 2 en este año, situación que nos lleva a no tener una percepción actualizada de los usuarios.
- Los indicadores reflejan una desmejora en la calidad de la prestación de la atención de manera telefónica.
- Se hace revisión de la actualización del Manual de Atención al Ciudadano, dicha actualización fue realizada y publicada en la página web en el link [https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/manual\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_2021.pdf](https://sapiencia.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/manual_de_atencion_al_ciudadano_2021.pdf)
- Se están dando respuesta a las PQRSDF dentro de los tiempos de ley, del muestreo se encontraron dos (2) solicitudes en las cuales se dieron respuesta con tiempo vencido, sin embargo, se evidencia un cumplimiento y una mejora en los tiempos de respuesta.
- Si bien es cierto que se están dando respuestas a tiempo a las PQRSDF, se evidencia que al mismo tiempo no se están liberando los procesos en el sistema Mercurio, se recomienda hacerlo de la forma más sincrónica posible para obtener la trazabilidad de los procesos de la forma más actualizada.
- Se observa un avance positivo en los tiempos de atención gracias al aplicativo de las PQRSDF desarrollado internamente en la Agencia, debido a que es una herramienta ágil y que permite llevar una trazabilidad de la atención al ciudadano.

- Se observa un manejo adecuado y un compromiso del equipo de trabajo en atender oportunamente las solicitudes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda reevaluar la periodicidad con la cual se realizará el informe de la encuesta de satisfacción al ciudadano, debido a que se está dejando de evaluar en un periodo consecutivo de 6 meses (incluyendo el periodo de mitad de año en el cual se hacen renovaciones y legalizaciones), situación que deja de ser un insumo indispensable para el mejoramiento en la prestación del servicio.
- Se recomienda adoptar mecanismos para que los usuarios después de realizar los trámites en la agencia deban realizar las encuestas de satisfacción y de esta forma lograr que todos los que hagan uso de los servicios de la Agencia deban de llenar la encuesta.
- Se recomienda realizar una revisión al detalle de la herramienta utilizada y del proceso realizado para la gestión de llamadas telefónicas, debido a que es un canal utilizado, pero con un bajo porcentaje de efectividad.
- Se recomienda fortalecer el proceso de entrenamiento al personal contratado en época de convocatorias, para mejorar los indicadores de percepción del ciudadano cuando sean atendidos, ya que es una falencia detectada desde el área de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,



**FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ**  
Jefe Oficina de Control interno - SAPIENCIA