

# SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LAS PQRSDF

SEGUNDO SEMESTRE

2 0 2 1

**Oficina de Control Interno**  
**Enero 2022**

**SAPIENCIA**  
Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

## Tabla de contenido

---

Tabla de contenido .....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
MARCO NORMATIVO .....	5
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
CANALES CONSOLIDADOS SEGUNDO SEMESTRE 2021 .....	7
Mercurio .....	7
Correo electrónico.....	7
Formulario página web y beneficiarios .....	7
Redes sociales.....	9
ENCUESTAS DE SATISFACIÓN .....	9
Resultados encuesta.....	10
REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF .....	16
CONCLUSIONES.....	18
RECOMENDACIONES.....	19

---

## EQUIPO AUDITOR

**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO:** Fernando de Jesús Cardona Jiménez

**AUDITOR – PROFESIONAL:** Héctor Mauricio Serna Arenas

**AUDITOR – PROFESIONAL:** Sebastián Yepes Muñoz

**AUDITOR - PROFESIONAL:** Andrés Julián Rodríguez García

**APOYO ADMINISTRATIVO:** Liliana Del Pilar Arenas Valderrama

## DIRECTIVOS SAPIENCIA

**DIRECTOR:** Carlos Alberto Chaparro Sánchez

**SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y APOYO DE GESTIÓN:** José Alveiro Giraldo Gómez

---

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, dentro del Plan de Auditorías Internas vigencia fiscal 2022 (legales o reglamentarias, financieras 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 segundo semestre del año 2022, en el marco de lo establecido en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 la cual 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 correspondiente al segundo 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 Interna No. 13 de 2021 de Sapiencia "Derecho de Petición y Términos de Respuesta".

## 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 SEGUNDO SEMESTRE 2021

### Mercurio

MERCURIO RECIBIDO							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	235	292	260	303	342	293	1.725
ATENDIDOS EN EL MES	235	292	260	302	342	257	1.688
PENDIENTES	0	0	0	1	0	36	37
% EFECTIVIDAD	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%

Durante el segundo semestre de 2021, se radicaron 1.725 solicitudes en Mercurio, cifra similar al primer semestre de la misma anualidad. Al momento de la realización de este informe no se tenía una cifra concreta de las solicitudes atendida en el mes de diciembre, aunque en su mayoría están dentro de los tiempos de ley para sus respuestas. El área reporta 2 solicitudes vencidas en agosto, 1 en septiembre y parcialmente 1 para diciembre.

### Correo electrónico

CORREO ELECTRÓNICO							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS	4.907	3.770	2.469	3.562	4.048	4.005	22.761
ATENDIDOS	4.907	3.770	2.469	3.562	4.047	4.005	22.760
PENDIENTES	0	0	0	0	1	0	1
% EFECTIVIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co) durante el segundo semestre del 2021 se tramitaron un total de 22.761 PQRSDF. Es un canal efectivo y maneja el mayor número de solicitudes, pero normalmente se les ha dado atención a todas las solicitudes recibidas. Se reportan 3 PQRSDF vencidas para el mes de agosto, 1 para noviembre y 2 para diciembre.

### Formulario página web y beneficiarios

FORMULARIO PÁGINA WEB Y BENEFICIARIOS							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS	652	766	545	864	964	876	4.667

<b>ATENDIDOS</b>	652	766	545	864	964	876	4.667
<b>PENDIENTES</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A través de la plataforma del formulario de la página web y de beneficiarios se recibieron 4.667 PQRSDF durante el semestre. Es un canal efectivo y su uso está aumentando considerablemente mes a mes y la herramienta ha dado un buen resultado para la Agencia. Se reportan 1 comunicación por fuera de los tiempos para el mes de agosto y una más para el mes de octubre.

### Chat página web

<b>CHAT PÁGINA WEB</b>							
<b>MES</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ATENDIDAS</b>	3.950	2.196	2.308	3.993	3.695	3.121	19.263

A través del chat por página web la agencia recibió y atendió durante el segundo semestre del 2021 un total de 19.263 chats. Es el segundo canal más utilizado por los usuarios de la Agencia.

### Presencial

<b>PRESENCIAL</b>							
<b>MES</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ATENDIDAS</b>	1.047	583	559	421	342	276	3.228

Para el segundo semestre del 2021 se atendieron de forma presencial 3228 personas. Es uno de los canales menos utilizados y mes a mes la cantidad de personas que asisten presencialmente a la Agencia para sus gestiones va disminuyendo, lo cual refleja la efectividad de los demás canales ofrecidos a la ciudadanía para realizar sus trámites de forma no presencial.

### Telefónico

<b>TELEFÓNICO</b>							
<b>MES</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ENTRANTES</b>	4351	3087	2050	3161	4052	3395	20.096
<b>ATENDIDAS</b>	4031	2685	1980	2849	3739	2.984	18.268
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>93%</b>	<b>87%</b>	<b>97%</b>	<b>90%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>



Durante el segundo semestre del 2021, la Agencia recibió un total de 20.096 llamadas, de las cuales fueron atendidas 18.268, la efectividad fue del 92%, presentando una mejoría, ya que el semestre anterior fue del 87%

## Redes sociales



55



1150



1268

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 segundo semestre del año 2021 se atendieron un total de 2.473 solicitudes, siendo Instagram y Facebook los canales sociales más utilizados por la ciudadanía para comunicarse con la Agencia.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se verifican y evalúan los resultados de la encuesta de Satisfacción del usuario de Sapiencia correspondiente al periodo 01 de junio de 2021 al 12 de noviembre de 2021, con un tamaño de 3.737 usuarios. Los objetivos de la encuesta son:

- ✓ Conocer la percepción que tiene el usuario frente al servicios que presta la Agencia, mediante los diferentes canales de atención.
- ✓ Reconocer el nivel de aceptación y la imagen que tiene el ciudadano de la Agencia.
- ✓ Identificar los factores a mejorar con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.
- ✓ Reconocer la efectividad de la atención prestada y su impacto en la imagen institucional.

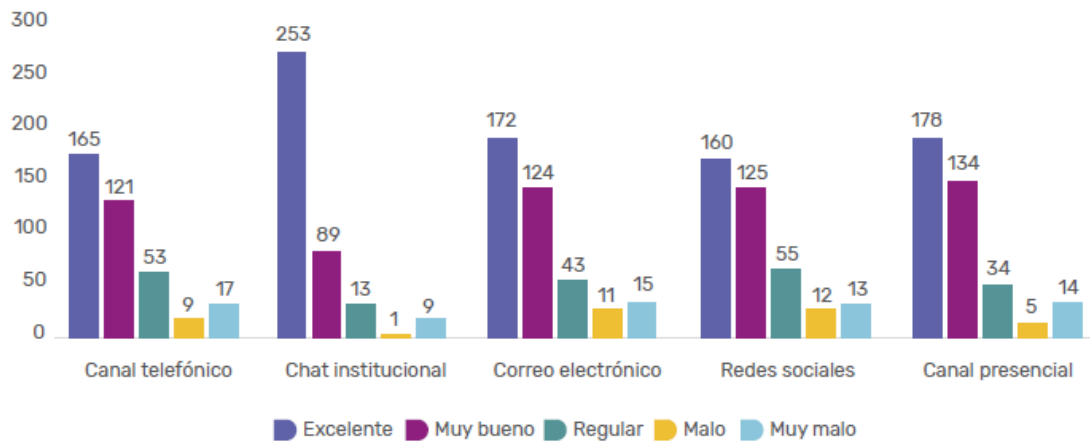
- ✓ Reconocer el conocimiento de los orientadores de la Agencia, frente a los servicios y proyectos ofrecidos.

El medio de aplicación de la encuesta fue por medio de formulario digital de página web, banner correo electrónico, encuesta chat institucional, calificación del servicio del canal presencial y telefónico. En total fueron 6 preguntas con múltiple respuesta y 1 pregunta por medio del canal presencial y telefónico.

## Resultados encuesta

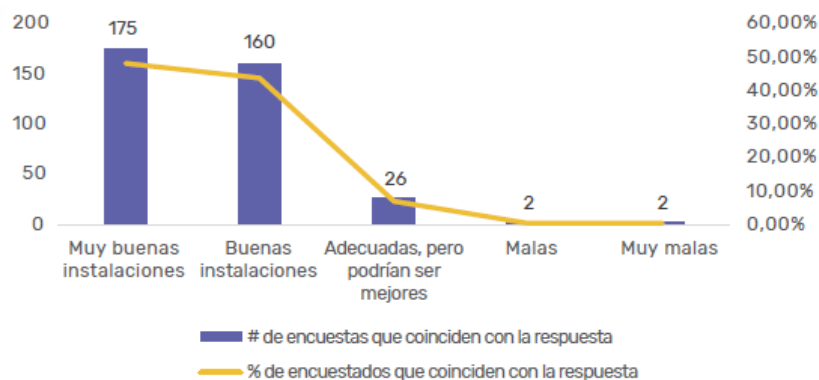
### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SERVICIOS:

1. ¿Por qué medio tuviste contacto con nosotros? ¿Cómo calificarías el servicio?



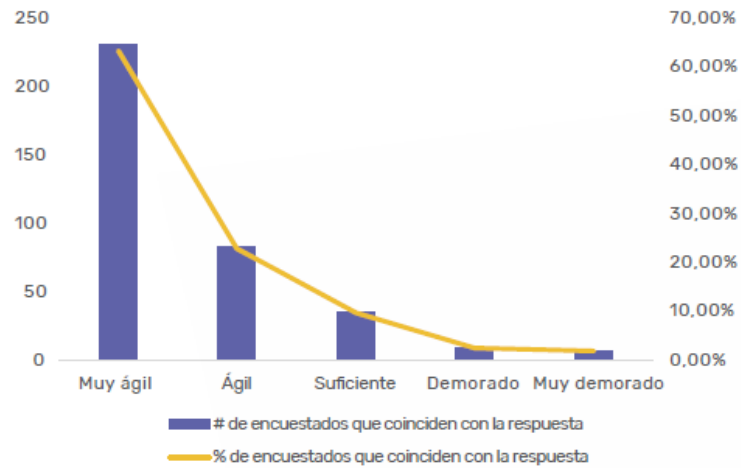
Los siguientes canales presentan un porcentaje alto en la calificación en los niveles de regular, malo o muy malo, lo que indica una insatisfacción acerca del servicio prestado desde la entidad, lo cual presenta una oportunidad de mejora: telefónico: 21% , redes sociales 21.9% y correo electrónico 18.9%.

2. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



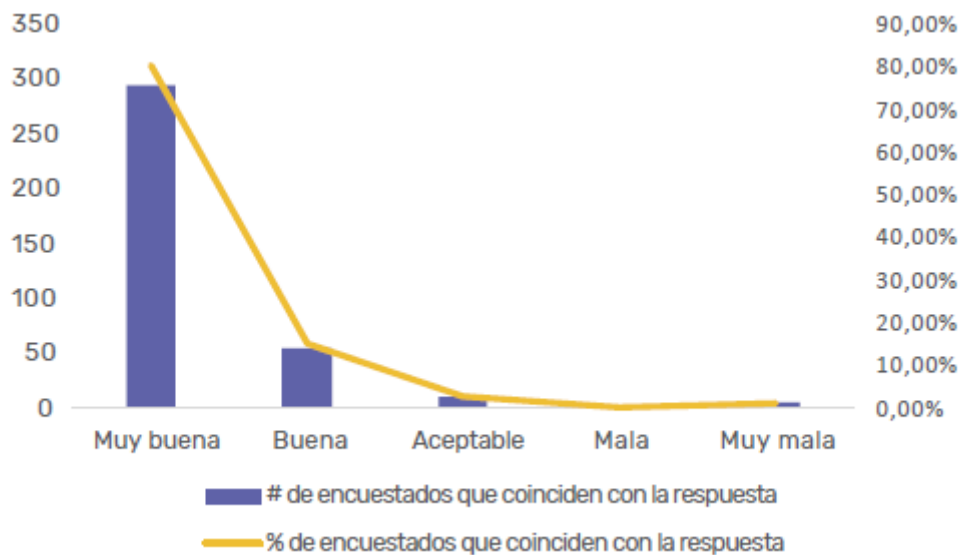
De las personas que asistieron a las instalaciones, se presenta un alto nivel de satisfacción con la calidad del espacio donde Sapiencia presta su servicio.

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

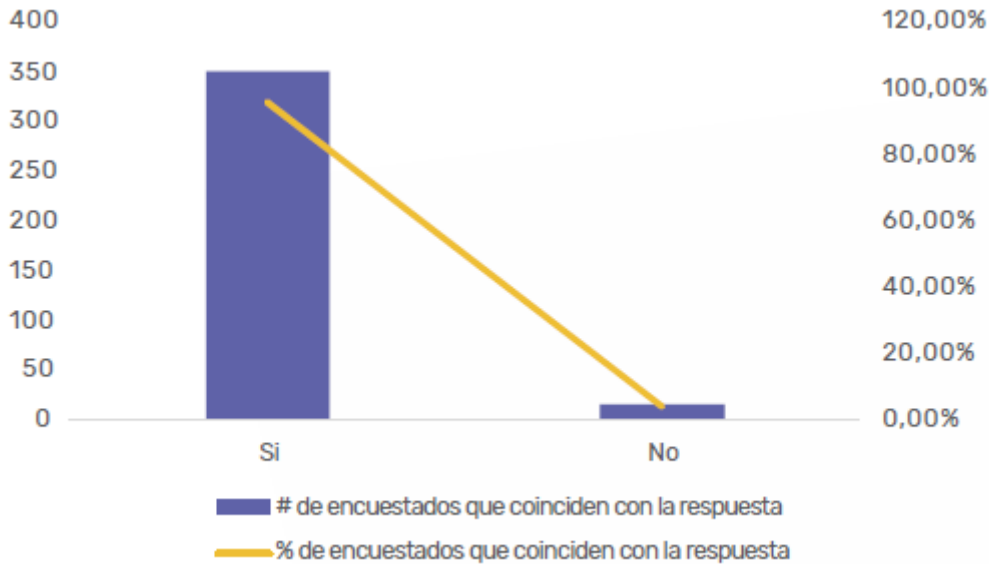


La entidad refleja tiempos de respuesta ágiles y diligentes y así lo reconocen las personas que han tenido contacto con la entidad.

4. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?

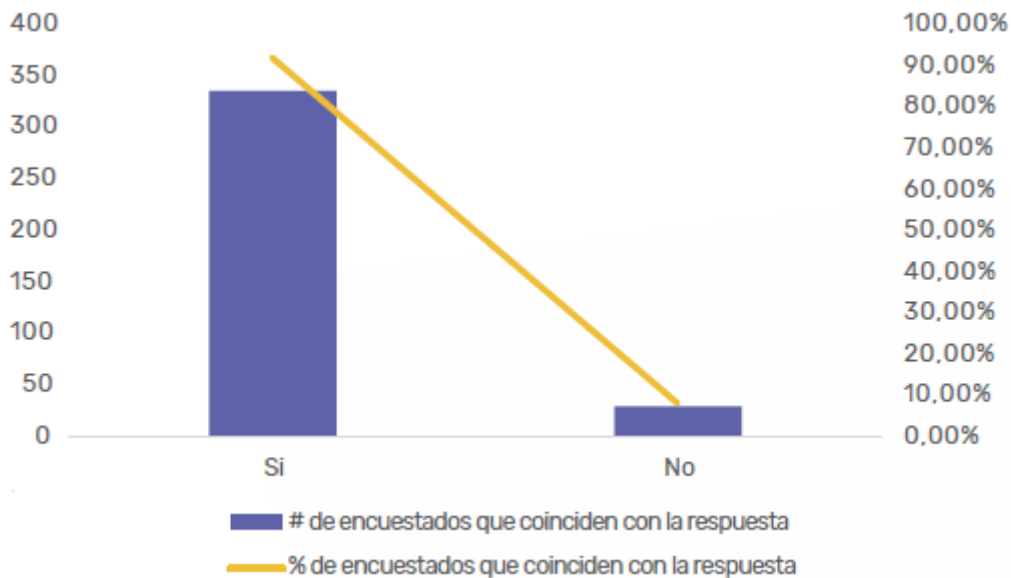


5. ¿Consideras que el personal de nuestra entidad estaba capacitado para dar la respuesta a tu solicitud?



La gente un porcentaje significativo considera que el personal que atiende sus solicitudes se encuentra capacitado para atender sus solicitudes. Este porcentaje es cercano al 100%

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



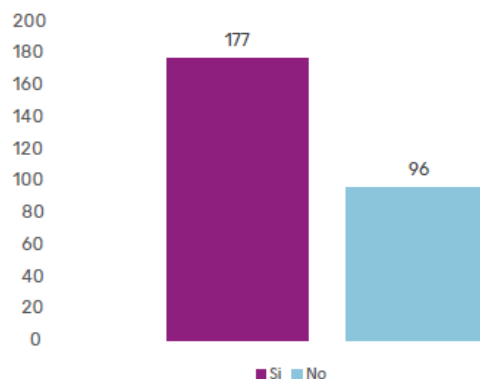
Responden los que contestaron NO (Algunas respuestas de las personas que contestaron)

- “Este semestre sapiencia me financio parcialmente sin razón alguna y aún no me dan respuesta”.
- “Dado a que hay tantos programas y convenios, hay ocasiones en que las respuestas no resuelven las inquietudes o lo hacen a medias”.

- “Necesito que me den información sobre las horas de trabajo social, ya envié dos correos y literal solo copian y pegan un texto que ni siquiera le da respuesta a mi pregunta”.
- “No hubo solución”.
- “No me dan una respuesta concreta de porque personas que renuevan después que yo el PP reciben primero el sostenimiento cuando hacen énfasis en que uno debe de renovar pronto para que le desembolsen pronto.”
- “Tener algún tipo de vínculo con Sapiencia es una de las peores decisiones que he tomado en mi vida”.
- “No me dieron la respuesta que solicité”.
- “CONSIDERO QUE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL CHAT DEBERIAN SABER ACERCA DE LA EMPRESA”.

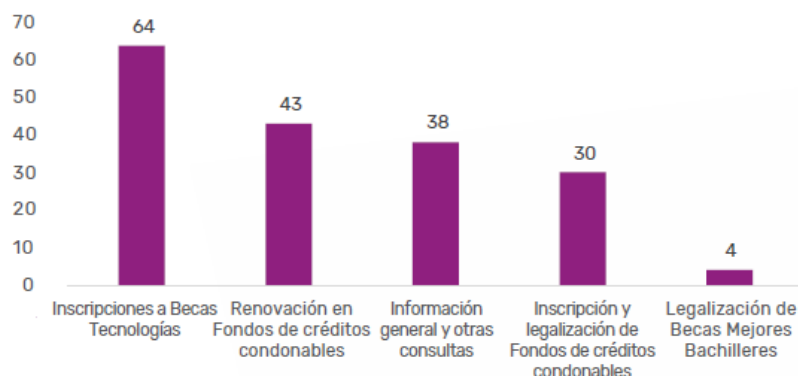
### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – TRÁMITES

1. ¿Has realizado algún trámite con nosotros? Si la respuesta es NO, pasa a la pregunta 5.



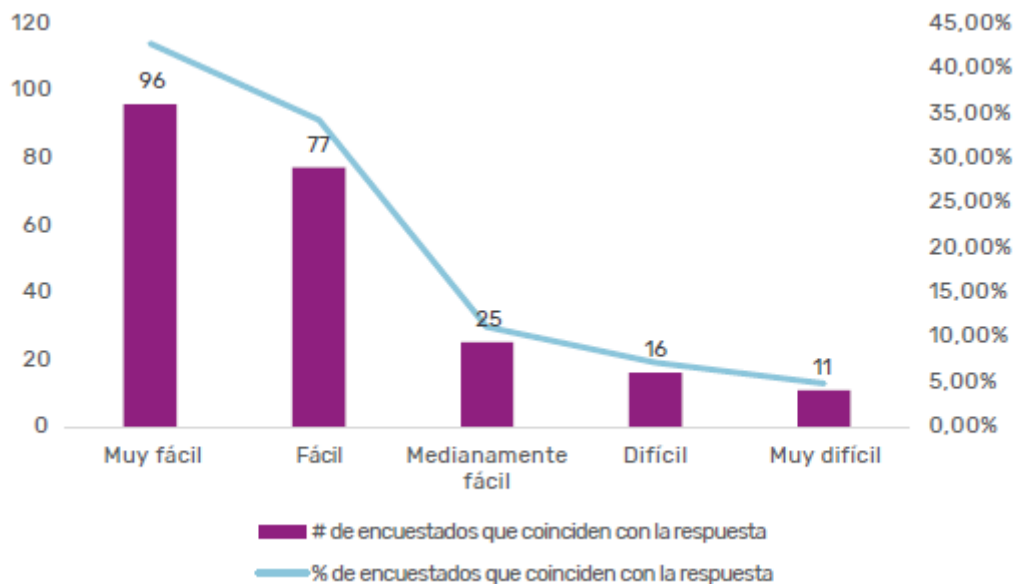
El 64% de las personas que respondieron la encuesta de satisfacción de trámites, habían realizado algún trámite en la entidad.

2. ¿Cuál de los siguientes trámites has realizado?



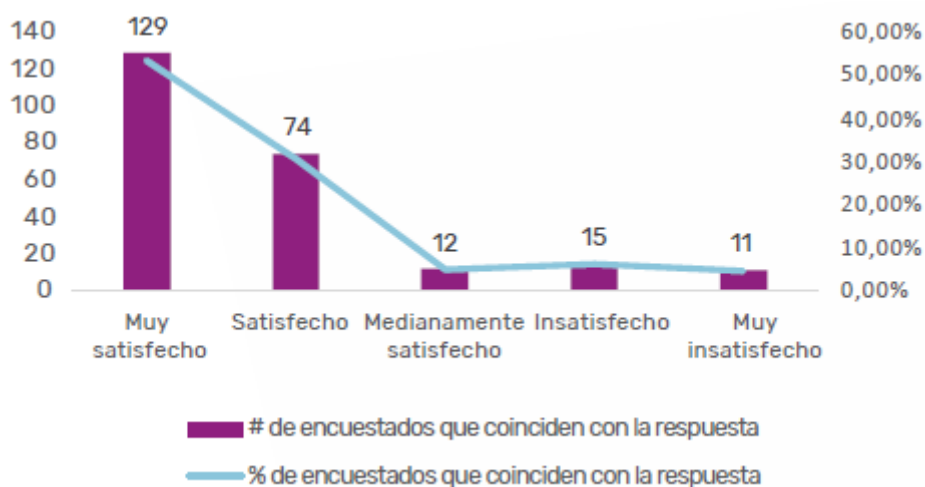
Las personas que respondieron esta pregunta en su mayoría tienen relación con la inscripción de Becas Tecnologías y el más bajo para la legalización de las Becas Mejores Bachilleres. Es un porcentaje bajo de respuestas si consideramos el universo de personas que tienen relación en estos programas con Sapiencia.

### 3. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscabas



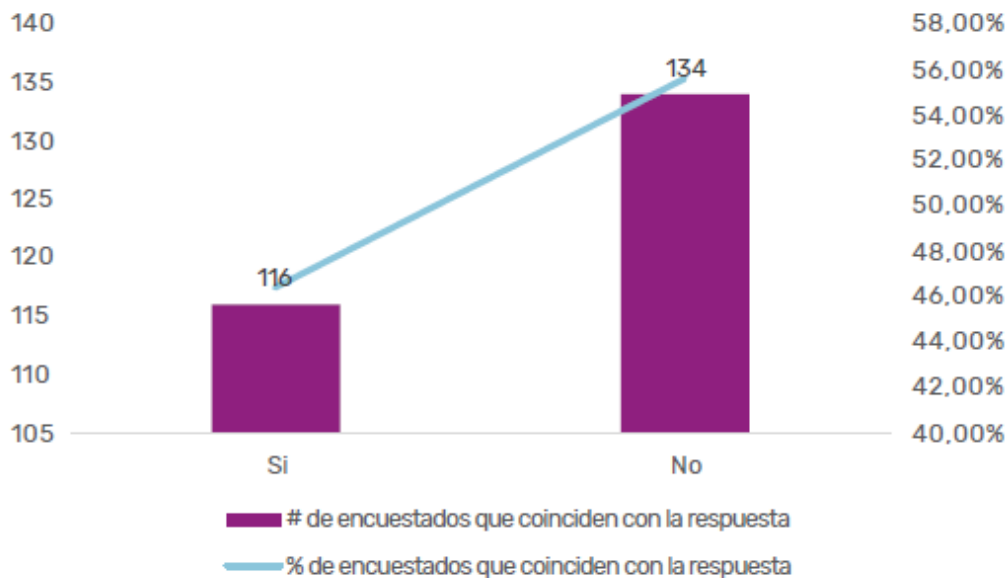
Una cantidad considerable de personas (27), califican como difícil o muy difícil acceder a enlace para su gestión por medio de la página web.

### 4. Nivel de satisfacción con el trámite realizado



El 10.7% no se encuentra satisfecho con el trámite realizado, que es un porcentaje bajo, aunque se presenta una oportunidad de mejora para disminuir el porcentaje a un menor valor.

5. ¿Consideras que los trámites en nuestra entidad podrían mejorar?



Responden los que contestaron SI (Algunas respuestas de las personas que contestaron)

- “Informando en la página directamente con quien se debe hacer el trámite”.
- “En ciertas ocasiones alguna información no queda del todo clara y es necesario acudir a preguntar en alguno de los canales de comunicación”.
- “Me parece que no son suficientemente claros y no han dado respuesta sobre el depósito de el sostenimiento del fondo epm, ya han pasado más de 7 meses desde que termine el semestre y aún no han dado respuesta, me dijeron que después de enero y ya vamos en junio y nada”.
- “Siempre es necesario mejorar constante y continuamente la atención para una mayor satisfacción del cliente”.
- “Aunque no es complicado solicitar un trámite con Sapiencia, simplificar un poco más el proceso creo y sería conveniente”.
- “Algunas preguntas no son claras o pertinentes”.
- “Cada vez van mejorando siendo más eficaz”.
- “Siempre se puede ser mejor en algo”.
- “Hacer lo posible para que la respuesta sea lo más pronto posible”.

- “Usualmente los procesos son satisfactorios, pero hay momentos en los que se carece de excelencia”.
- “Que cada programa cuente con más reuniones para solucionar dudas”.
- “Las respuestas a las inquietudes que sean más rápidas”.
- “Mayor claridad con los procesos, grabar instructivos, y abrir más líneas de atención y comunicación un WhatsApp por ejemplo”.
- “información más clara en cuanto los tiempos de desembolsos”.
- “Todos los servicios siempre tendrán algo por mejorar, sobre todo en los tiempos de respuesta”.
- “Quizás un bot de WhatsApp podría ayudar bastante al tema de la autogestión de los usuarios”.
- “Debería haber atención física también”.
- “Atención muy buena, rápida y oportuna”.
- “Deberían tener la página actualizada cuando se acaben los recursos ya que uno se espera del tiempo porque la comuna no registra en el listado y a la hora de llamar dicen que esa comuna no tiene recursos, también el personal debería ser más amable y estar más capacitado para brindar respuestas más acordes a lo relacionado con los créditos, ya que todos no manejamos la información completa y estos proceden a responder de manera irónica”.
- “Podrían ser más claros en mostrar las formas de inscripción y fechas de interés”.

Aunque el 53% de las personas considera que los trámites no deberían mejorar, los comentarios de las personas que tienen la opinión de que si deben mejorar son dicientes y claros, apuntan a oportunidades de mejora y pueden estar estrechamente relacionados con las insatisfacciones manifestadas en las preguntas anteriores.

## REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF

Esta Oficina realiza la verificación de los tiempos de respuesta de las PQRSDF registradas dentro del módulo destinado para este fin, en el cual se manejan tiempos de respuesta de 15 días hábiles para este tipo de solicitudes por este canal y se encuentra lo siguiente:

MES	CANTIDAD REVISADA	CANTIDAD DE VENCIDOS	RELACIÓN VENCIDOS	
			RADICADO	DÍAS
JULIO	652	0	N/A	N/A
AGOSTO	766	1	2021-1021671-1	16
SEPTIEMBRE	545	0	N/A	N/A
OCTUBRE	864	1	2021-1025697-2	16
NOVIEMBRE	964	1	2021-1030129-2	16
DICIEMBRE	876	0	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>4.667</b>	<b>3</b>		



Los casos relacionados como vencidos coinciden con los reportados por el área de Atención al Ciudadano. De igual forma, se realizó un muestreo de las PQRSDF que fueron radicadas en el sistema Mercurio, el total de la muestra fue de 283 solicitudes y los resultados fueron los siguientes:

MES	CANTIDAD REVISADA	CANTIDAD VENCIDOS
JULIO	21	1
AGOSTO	33	1
SEPTIEMBRE	97	1 VENCIDA NO IDENTIFICADA (FONDOS) 202102004625
OCTUBRE	79	0
NOVIEMBRE	53	0
DICIEMBRE	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>3</b>

El objetivo de esta prueba es revisar los tiempos de respuesta de los procesos radicados en Mercurio y hacer seguimiento a las respuestas a las solicitudes radicadas por medio de dicha herramienta. En la prueba se encontraron oportunidades de mejora, aunque en general se están cumpliendo con los tiempos de ley para las respuestas de las solicitudes. La oportunidad de mejora se tiene dentro de los procesos de solicitud de reestructuración de los créditos, tarea realizada desde el área de cartera, ya que generalmente este proceso está superando los 30 días hábiles, para los meses de agosto y septiembre inclusive estuvieron por encima de los 50 días hábiles, teniendo así una oportunidad de mejora en el proceso para disminuir dichos tiempos lo máximo posible.

En septiembre, derivada de la muestra, se encontró 1 PQRSDF vencida en Mercurio que no había sido clasificada como vencida, con el radicado 202102004625, ya que se dio respuesta con un tiempo de 19 días hábiles a una solicitud de información.

## **CONCLUSIONES**

- Los indicadores reflejan una mejora en la calidad de la prestación de la atención de manera telefónica con respecto a los informes anteriores.
- De manera general, se observa cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF dentro de los aplicativos.
- 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 hace revisión de las encuestas de satisfacción al servicio prestado por la Agencia, en general se presenta una buena percepción de la atención prestada, aunque hay oportunidad de mejorar la calidad en los canales de atención porque muchas en promedio el 20% de las personas califican el servicio como regular, malo o muy malo
- Se evidencia un avance positivo en los tiempos de atención gracias al aplicativo de las PQRSDF desarrollado internamente en la Agencia, es una herramienta ágil y que permite llevar una trazabilidad de la atención al ciudadano.
- Se evidencia un manejo adecuado y un compromiso de los equipos de trabajo de las diferentes dependencias en atender oportunamente las solicitudes.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda adoptar mecanismos que lleven a los usuarios a realizar las encuestas de satisfacción cuando hagan uso de los servicios de la Agencia.
- Se recomienda realizar una revisión a detalle de la herramienta utilizada y del proceso realizado para la gestión de llamadas telefónicas, ya que es un canal utilizado, pero con un bajo porcentaje de efectividad.
- Se recomienda fortalecer el proceso de entrenamiento al personal contratado para atención al ciudadano, para mantener y mejorar los niveles de la calidad de la atención.
- Se recomienda que, desde el área de atención al ciudadano, se articule de una mejor manera con el área de comunicaciones las respuestas que se dan a la ciudadanía con el fin de cumplir con los términos de ley de las mismas y a su vez garantizar la agilidad en el servicio y que la información entregada al ciudadano sea realmente efectiva.

Cordialmente,



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