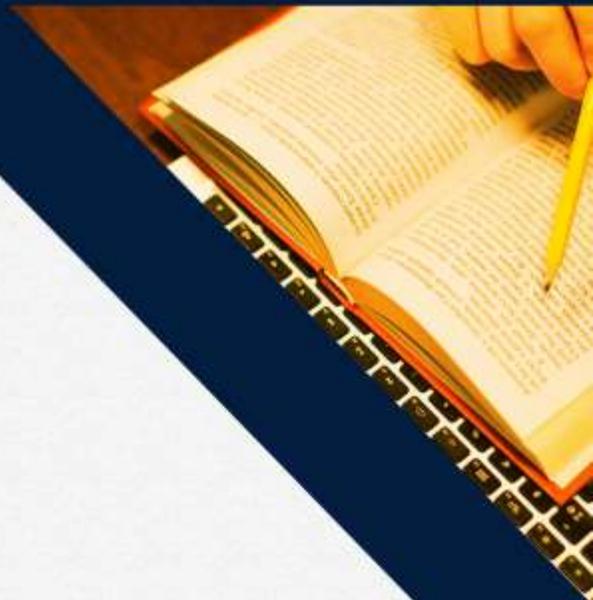


SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LAS PQRSDF

I SEMESTRE 2022



OFICINA DE
CONTROL INTERNO

JULIO 2022

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
MARCO NORMATIVO.....	5
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2022	7
Mercurio	7
Correo electrónico	7
Formulario página web y beneficiarios	8
ENCUESTAS DE SATISFACIÓN	10
Resultados encuesta	10
REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF	18
CONCLUSIONES.....	19
RECOMENDACIONES.....	21

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, realizando 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 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 primer semestre del 2022.

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 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."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."
- Resolución interna 212 de 2016, por el cual se reglamenta el trámite de PQRS en la Agencia.
- 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. 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 2022

Mercurio

MERCURIO RECIBIDO							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	142	282	214	241	287	267	1.433
ATENDIDOS EN EL MES	142	282	214	240	263	SIN CONSOLIDAR	1.141
PENDIENTES	0	0	0	1	5	SIN CONSOLIDAR	6
% EFECTIVIDAD	99%	99%	100%	100%	92%	N/A	

Durante el primer semestre de 2022, se radicaron 1.433 solicitudes en Mercurio, cifra inferior al segundo semestre del 2021. Al momento de la realización de este informe no se tenía una cifra consolidada de las solicitudes atendida en el mes de junio, aunque están dentro de los tiempos de ley para sus respuestas. En total se tienen 4 gestiones vencidas durante el periodo evaluado.

Correo electrónico

CORREO ELECTRÓNICO							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
RECIBIDAS	3.450	2.943	3.069	2.788	2.934	4.410	19.594
ATENDIDOS	3.450	2.943	3.069	2.788	2.934	SIN CONSOLIDAR	15.184
PENDIENTES	0	0	0	0	0	SIN CONSOLIDAR	0
% EFECTIVIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

A través del correo institucional info@sapiencia.gov.co durante el primer semestre del 2022 se tramitaron un total de 19.594 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 2 PQRSDF vencidas para el mes de enero y 2 para febrero.

Formulario página web y beneficiarios

FORMULARIO PÁGINA WEB Y BENEFICIARIOS							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
RECIBIDAS	987	1.104	928	959	834	963	5.775
ATENDIDOS	987	1.104	928	959	833	SIN CONSOLIDAR	4.811
PENDIENTES	0	0	0	0	1	SIN CONSOLIDAR	
% EFECTIVIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

A través de la plataforma del formulario de la página web y de beneficiarios se recibieron 5.775 PQRSDF durante el semestre. Es un canal efectivo y su uso está aumentando considerablemente cada semestre y la herramienta ha dado un buen resultado para la Agencia. Se reportan 8 comunicaciones por fuera de los tiempos durante el semestre.

Chat página web

CHAT PÁGINA WEB							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
ATENDIDAS	3.836	2.724	2.208	1.471	2.941	4.042	17.222

A través del chat por página web la agencia recibió y atendió durante el primer semestre del 2022 un total de 17.222 chats. Es el segundo canal más utilizado por los usuarios de la Agencia después de la línea telefónica.

Presencial

PRESENCIAL SEDE PRINCIPAL							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
ATENDIDAS	216	491	369	325	465	351	2.217
PRESENCIAL CIUDADELA C4TA							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
ATENDIDAS	6	80	85	37	44	42	294

Para el primer semestre del 2022 se atendieron de forma presencial en la sede principal 2.217 personas, mientras que en la Ciudadela Universitaria C4TA fueron 294 que es un canal evaluado nuevo para este semestre. 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

TELEFÓNICO							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	TOTAL
ENTRANTES	6.163	4.432	4.062	2.901	3.254	6.161	26.973
ATENDIDAS	3.373	2.943	2.707	2.314	2.910	4.610	18.857
% EFECTIVIDAD	55%	66%	67%	80%	89%	75%	70%

Durante el primer semestre del 2022, la Agencia recibió un total de 26.973 llamadas, de las cuales fueron atendidas 18.857, la efectividad fue del 70%, presentando notable desmejora frente al semestre anterior donde la efectividad era cercana al 90%. Esta disminución se da por fallas en el software suministrado por el proveedor del servicio, esta falla fue corregida y se espera que para el segundo semestre el indicador aumente nuevamente.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

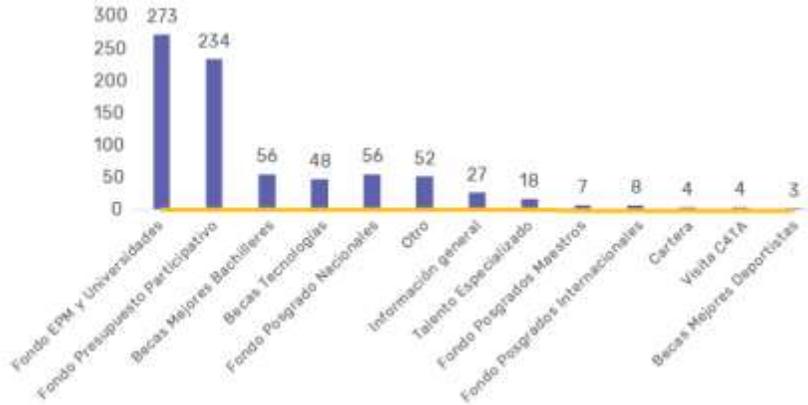
Se verifican y evalúan los resultados de la encuesta de Satisfacción del usuario de Sapiencia correspondiente al primer semestre de 2022, con un tamaño de 6.385 usuarios. Los objetivos de la encuesta son:

- ✓ 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 a través de los canales de página web, correo electrónico, chat institucional y el envío masivo de encuesta de satisfacción.

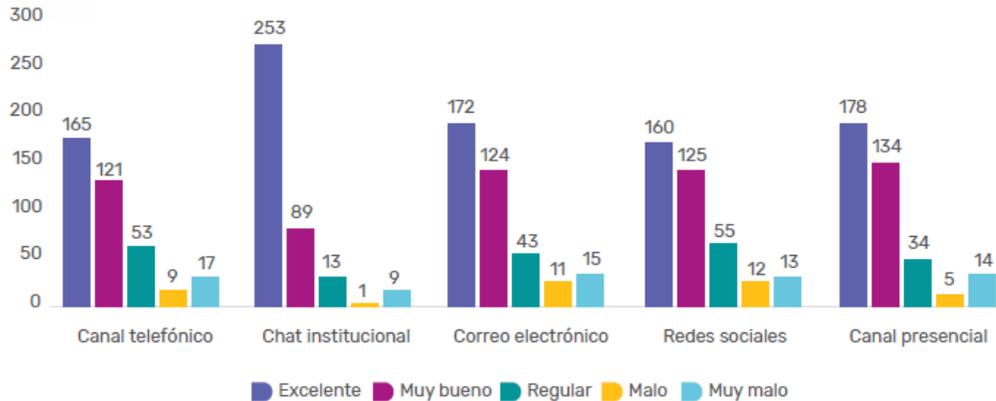
Resultados encuesta

1. ¿Cuéntanos el motivo de tu contacto con nosotros?



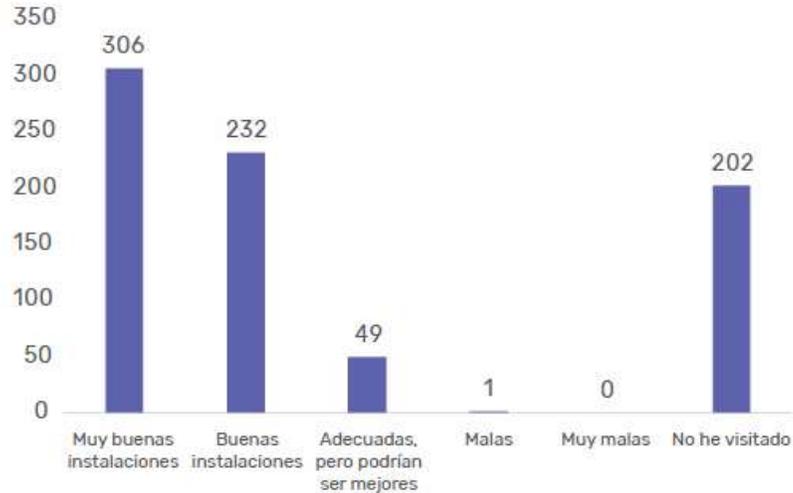
De acuerdo a los resultados se evidencia que el motivo de contacto con mayor afluencia por medio de los diferentes canales, son los fondos de pregrado, con un 64,18%, seguido por Becas tecnologías y mejores bachilleres con un 13,16%.

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



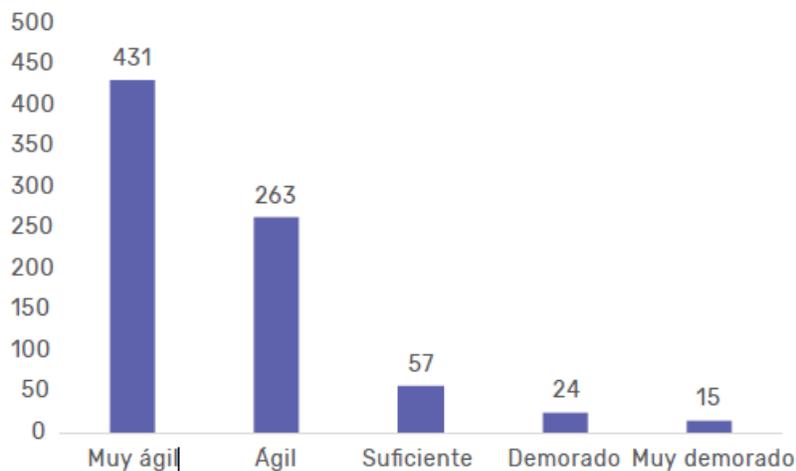
De acuerdo los resultados logramos evidenciar que en un 88% los ciudadanos están satisfechos con el servicio recibido por los diferentes canales, aumentando 5 puntos con respecto a la encuesta anterior, siendo el chat institucional, el canal presencial y canal telefónico respectivamente los mejores calificados.

3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



El 74.4% de los encuestados que han visitado la Agencia, tienen una opinión positiva y están conformes con las instalaciones de SAPIENCIA, solo el 0,13%, no están conformes después de habernos visitado. El 25,57% de las personas encuestadas, respondió que no ha visitado las instalaciones.

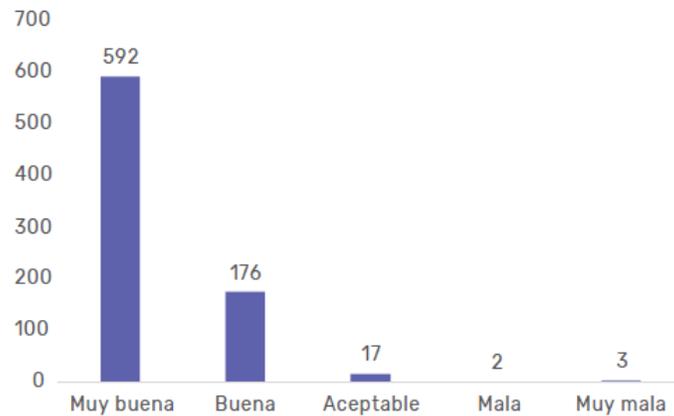
4. ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?



El 95.06% de los usuarios encuestados, consideran que el tiempo de respuesta es ágil y suficiente, el 4.94% consideran que los tiempos no son lo esperado. Se mantiene la percepción

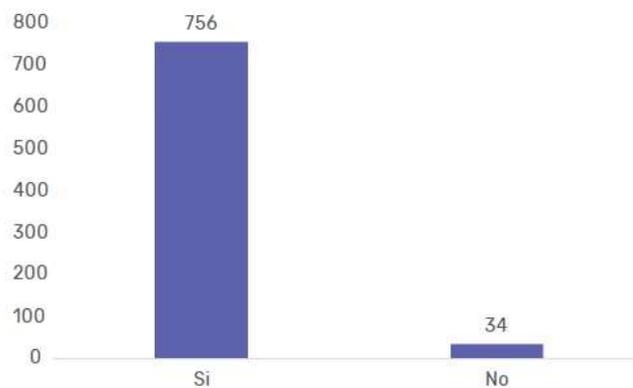
positiva en los usuarios con respecto a los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que el resultado anterior estaba también con un 95% de satisfacción por parte de los ciudadanos.

5. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?



El 97.22% de los encuestados tiene una percepción positiva con respecto a la atención recibida, el 2,15% piensa que es aceptable y el 0,63% no están conformes con el servicio. En comparación con la encuesta anterior, evidenciamos un aumento en la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta que aumentamos 2 puntos.

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

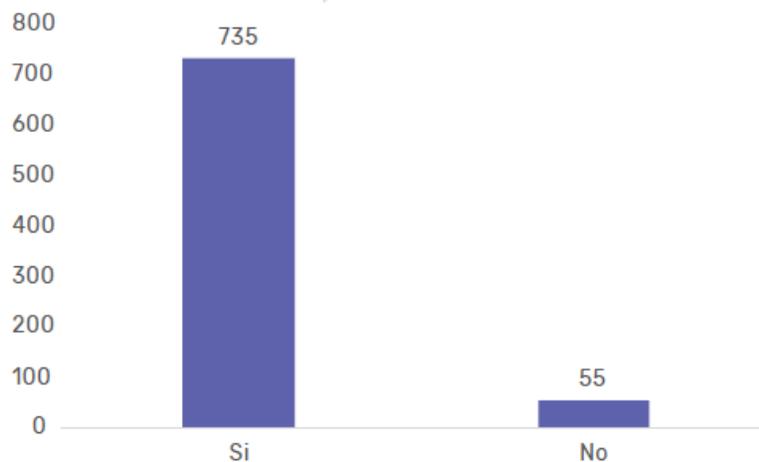


El 95.70% de los encuestados considera que el personal de la Agencia está capacitado para resolver sus inquietudes, manteniendo la percepción positiva en los usuarios con respecto a la encuesta anterior con un 95%. El 4.30% presentó una calificación desfavorable.

Conclusión de las personas que responden NO:

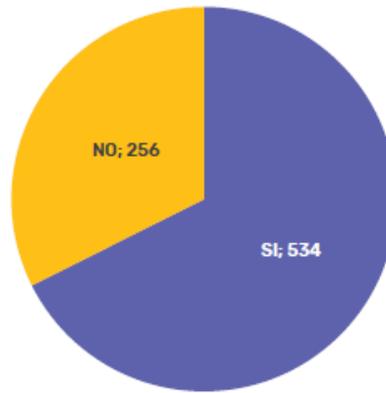
En conclusión, el evaluado considera que quien realiza la atención, no resuelve de fondo su solicitud, por falta de conocimiento. Es por esto que es fundamental la articulación del proceso de atención a la ciudadanía con los cambios o novedades, que se presenten frente a las convocatorias y los procesos de la entidad. Este es un aspecto que se trabaja continuamente, sin embargo, requiere comunicación asertiva interna.

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

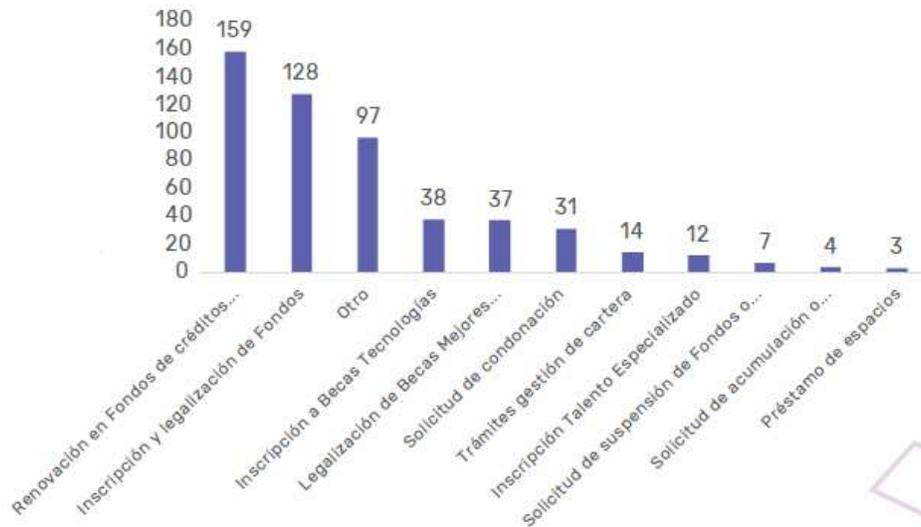


Es evidente que si bien, son pocos los usuarios insatisfechos, es importante destacar que, consideran no resuelta su inquietud, como propuesta es necesario enfocar los esfuerzos de cada dependencia en atender de fondo y documentar la atención hasta constatar que efectivamente se resolvió la solicitud. Adicionalmente, identificar cada caso y realizar feedback.

8. ¿Has realizado algún trámite con nosotros? Si la respuesta es NO, pasa a la pregunta 11



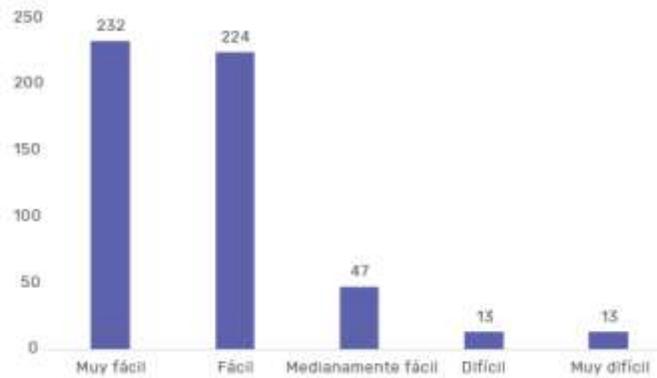
¿Cuál de los siguientes trámites has realizado?



El ciudadano, contaba con 11 opciones de selección, de las cuales la Renovación en fondos de créditos condonables de acuerdo a los resultados de la encuesta, es el trámite más realizado por los ciudadanos con un 30%, seguido por un 24,15% Inscripción y legalización de Fondos

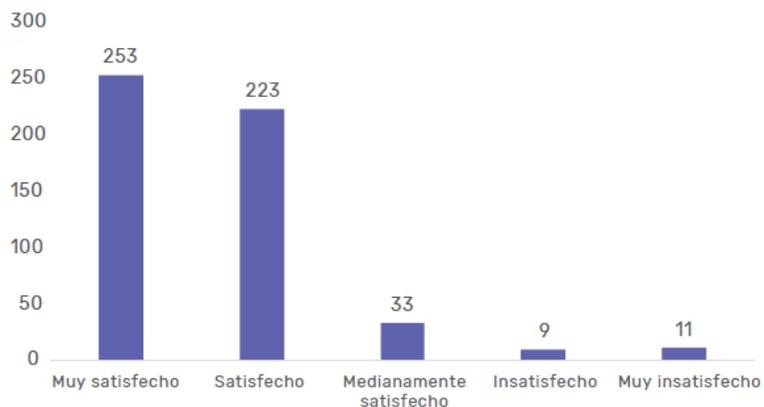
de créditos condonables, un 18,30% responde otros trámites y un 27,55% de los ciudadanos, han realizado los demás trámites enunciados en la gráfica anterior. Los trámites agrupados a los inscritos en la plataforma SUIT al momento de la creación de la encuesta.

9. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscabas



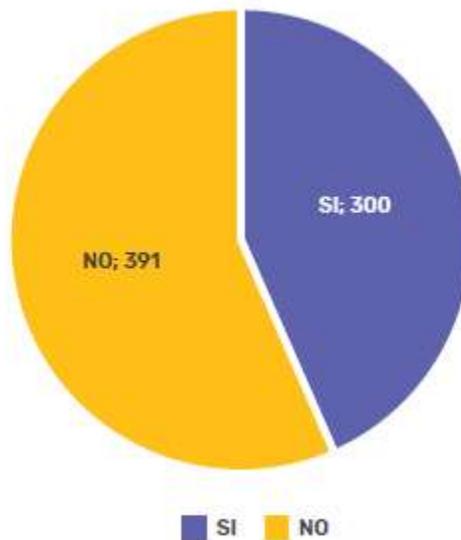
Se destaca que para el 86,20% de la ciudadanía encuestada fue muy fácil el acceso al trámite que buscaba, en comparación con la encuesta anterior 76,89%, el incremento fue positivo en 10 puntos. El 8,88% manifestó que fue medianamente fácil y solo un 4,91% respondieron que fue difícil el acceso.

10. Nivel de satisfacción con el trámite realizado



Se resalta el resultado positivo con respecto al nivel de satisfacción de los ciudadanos encuestados frente al trámite realizado con la entidad, ya que mejoró en 5 puntos con respecto a la evaluación anterior. Un 89,98% quedó satisfecho con el trámite realizado y solo un 10,02% demostró insatisfacción con su respuesta.

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



Un 56,58% de los ciudadanos encuestados considera que NO es necesario mejorar los trámites en nuestra entidad y un 43,42% SI considera necesario que se realice revisión para mejorarlos.

Con respecto a los comentarios recibidos en la evaluación, es importante reconocer que la ciudadanía requiere mejor interacción, en menor tiempo. Sobre esto, la entidad trabaja por mejorar el acceso a los trámites y servicios, para realizar la transición hacia una automatización concreta, frente a las dificultades que se presentan, durante las convocatorias, entendiendo que el ciudadano, requiere que su inquietud sea resuelta, antes del término establecido para el trámite.

Adicionalmente se realizan encuestas de satisfacción a la atención telefónica, donde el 995.95% de las personas encuestadas califican el servicio con la opción más alta (5), lo que determina una alta satisfacción de este canal.

REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF

Esta Oficina realizó 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:

MODULO PQRSDF			
MES	CANTIDAD REVISADA	CANTIDAD DE VENCIDOS	RELACIÓN VENCIDOS
			RADICADO
ENERO	987	3	2022-1032910-1 2022-1033901-1 2022-1035018-1
FEBRERO	1104	2	2022-1037944-1 2022-1038291-1
MARZO	928	1	2022-1040507-1
ABRIL	959	2	2022-1041145-1 2022-1043221-1
MAYO	834	0	
JUNIO	963	0	
TOTAL	5.775	8	

Se encontraron 8 PQRSDF con los tiempos de respuesta vencidos, la revisión de la Oficina de Control Interno coincide con las reportadas por el área de Atención al Ciudadano.

De igual forma, se realizó una revisión de los tiempos de respuesta de las solicitudes radicadas en Mercurio con los siguientes resultados:

MERCURIO		
MES	CANTIDAD REVISADA	CANTIDAD VENCIDOS
ENERO	142	1
FEBRERO	282	2
MARZO	214	0
ABRIL	241	1
MAYO	287	En depuración, por el momento 0 vencidas
JUNIO	267	En depuración, por el momento 0 vencidas
TOTAL	1.433	4

Se encontraron en total 4 solicitudes vencidas, coincidiendo con el reporte suministrado por Atención a la Ciudadanía.

Es importante resaltar la importancia de ajustar el proceso de Reestructuración, toda vez que este proceso de cara al ciudadano se está demorando más de 30 días hábiles y está quedando por fuera de los tiempos establecidos por la ley, si bien es cierto que se le informa al ciudadano la posible demora de dicha gestión, la Agencia debe velar por optimizar los tiempos y ser más efectivos en los tramites de respuesta.

CONCLUSIONES

- Se observa una mayor validez de la encuesta realizada semestral, toda vez que tuvo mayores elementos para evaluar la gestión de atención a la ciudadanía.
- Los indicadores reflejan una desmejora en la efectividad de la atención telefónica, debido a problemas del operador del software, situación que para este segundo semestre deberá estar subsanado para mejorar este indicador.
- La Auditoría nos evidencia el vencimiento de 12 PQRSDf durante el semestre. Desde la Oficina de Control Interno se recuerda la importancia del cumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRSDf, toda vez que el artículo 31 de la ley 1755

de 2015 establece como falta disciplinaria, no atender las peticiones y los términos para resolver los mismos.

- Si bien es cierto que se están dando respuestas en tiempo oportuno a las PQRSDF, se observa 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 realizó la revisión de las encuestas de satisfacción al servicio prestado por la Agencia, en general se presenta una buena percepción de la atención prestada, sin embargo, se recomienda continuar con un monitoreo continuo para así continuar con buenas calificaciones.
- Las prórrogas se están emitiendo por fuera de los tiempos que establece el Manual de Atención al Ciudadano. Según éste, en el tratamiento interno, deben ser emitidas durante los 10 primeros días, pero se están informando normalmente el día 15, es decir, al límite del vencimiento según la norma.
- Se observa un manejo adecuado y el compromiso de los equipos de trabajo de las diferentes dependencias en atender oportunamente las solicitudes, sin embargo, no se están cumpliendo los tiempos de tratamiento interno para las gestiones.
- Se presenta una oportunidad de mejora al establecer actividades de control a las prórrogas solicitadas, toda vez que su seguimiento se realiza de forma manual y estas a su vez no están siendo emitidas oportunamente dentro de los tiempos estipulados en el Manual de Atención al ciudadano.

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 detallada 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 realizar un ajuste al módulo de las PQRSDF que permita gestionar, realizar seguimiento y control efectivo a las prórrogas emitidas para las respuestas al ciudadano.
- Se recomienda actualizar el Manual de Atención al Ciudadano en el capítulo 3.3 Tiempos de respuesta, discriminando más claramente los tiempos para informar las prórrogas y los tiempos para dar respuesta a nivel interno, toda vez que se están mezclando los términos para informar cuanto tiempo se tarda la respuesta, el tiempo para emitir la prórroga y el tiempo que efectivamente cuenta la entidad para responder. Por ejemplo, la norma dicta que la información general o particular tiene 15 días hábiles, pero en el tratamiento interno dice 10 días para informar el tiempo a responder y 30 para dar la respuesta, esto es poco claro y coherente, toda vez que no se deja claro los tiempos que se darán al tratamiento interno.

Cordialmente,



FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMÉNEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO SAPIENCIA