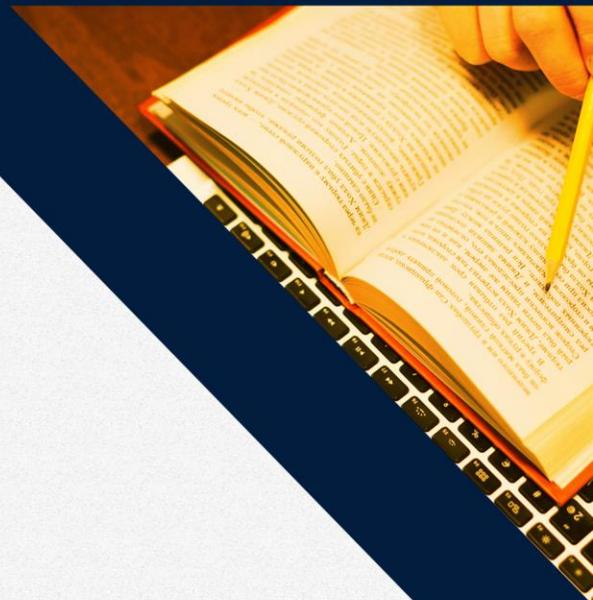


# SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LAS PQRSDF

## II SEMESTRE 2022

OFICINA DE  
CONTROL INTERNO  
ENERO 2023





## 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
<b>ENCUESTAS DE SATISFACIÓN .....</b>	<b>11</b>
Resultados encuesta.....	12
<b>REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>20</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



---

## 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

**SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y APOYO DE GESTIÓN:** Narda Constanza Moreno Benítez

---



## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, dentro del Plan de Auditorías Internas vigencia fiscal 2023 (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 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 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 PQRSDF 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](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 2022

### Mercurio

MERCURIO RECIBIDO							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	409	315	207	250	321	219	1.721
ATENDIDOS EN EL MES	409	315	207	249	317	86	1.583
PENDIENTES	0	0	0	1	4	133	138
% EFECTIVIDAD	100%	99%	98%	93%	97%	SIN CONSOLIDAR	

Durante el segundo semestre de 2022, se radicaron 1.721 solicitudes en Mercurio, cifra superior al primer semestre del 2022, periodo en el cual se radicaron 1.433. Al momento de la realización de este informe no se tenía una cifra consolidada de las solicitudes atendidas en el mes de diciembre, aunque están dentro de los tiempos de ley para sus respuestas.

### Correo electrónico

CORREO ELECTRÓNICO							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS	4.788	3.788	2.992	3.660	3.443	3.325	21.996
ATENDIDOS	4.788	3.788	2.992	3.660	3.443	3.308	21.979
PENDIENTES	0	0	0	0	0	17	17
% EFECTIVIDAD	100%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	SIN CONSOLIDAR	

A través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co) durante el segundo semestre del 2022 se recibieron un total de 21.996 PQRSDF. Es un canal efectivo y maneja el mayor número de solicitudes, pero normalmente se les ha dado atención a todas las solicitudes recibidas. El aumento de solicitudes por este medio es del 12%.



## Formulario página web y beneficiarios

FORMULARIO PÁGINA WEB Y BENEFICIARIOS							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS	1253	1359	779	640	836	1186	<b>6.053</b>
ATENDIDOS	1253	1359	779	640	836	Sin consolidar	<b>4.867</b>
PENDIENTES	0	0	0	0	0	Sin consolidar	
% EFECTIVIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	Sin consolidar	

A través de la plataforma del formulario de la página web y de beneficiarios se recibieron 6.053 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.

## Chat página web

CHAT PÁGINA WEB							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ATENDIDAS	3.699	2.632	1.640	2.710	2.235	2.701	<b>15.617</b>

A través del chat por página web la agencia recibió y atendió durante el segundo semestre del 2022 un total de 15.617 chats. El uso de este canal disminuyó 9% con respecto al semestre anterior.

## Presencial

PRESENCIAL SEDE PRINCIPAL							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ATENDIDAS	895	485	165	351	249	361	<b>2.506</b>
PRESENCIAL CIUDADELA C4TA							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ATENDIDAS	35	45	18	28	7	1	<b>134</b>



Para el segundo semestre del 2022 se atendieron de forma presencial en la sede principal 2.506 personas, mientras que en la Ciudadela Universitaria C4TA fueron 134. El uso de este canal aumentó con respecto al semestre anterior un 4.8%. Sin embargo, sigue siendo un canal poco frecuentado dadas las opciones digitales con las que cuenta la Agencia.

## Telefónico

TELEFÓNICO							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ENTRANTES</b>	7711	4797	1761	2251	2190	2290	<b>21.000</b>
<b>ATENDIDAS</b>	5847	4177	1525	1913	2035	2197	<b>17.694</b>
<b>% EFECTIVIDAD</b>	76%	87%	87%	85%	93%	96%	<b>87%</b>

Durante el segundo semestre del 2022, la Agencia recibió un total de 21.000 llamadas, de las cuales fueron atendidas 17.694, la efectividad promedio fue del 87%, presentando notable mejoría frente al semestre anterior donde la efectividad era cercana al 70%. Se corrigieron las fallas reportadas en la plataforma telefónica.

## TICKETS @MEDELLIN

TICKETS @MEDELLÍN							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ATENDIDAS</b>	56	188	56	145	91	56	<b>592</b>
<b>% EFECTIVIDAD</b>	76%	87%	87%	85%	93%	96%	<b>87%</b>

Para este semestre se atendieron 592 tickets de @Medellín con una efectividad promedio de 87%. En el informe de seguimiento anterior no se analizó este dato, sin embargo, durante el primer semestre se atendieron 561 Tickets.

## Redes sociales

INSTAGRAM							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ATENDIDAS</b>	487	500	580	890	800	688	<b>3.945</b>



FACEBOOK							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ATENDIDAS</b>	350	250	450	670	298	370	<b>2.388</b>

TWITTER							
MES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>ATENDIDAS</b>	6	12	2	6	3	5	<b>34</b>

En redes sociales durante el segundo semestre de 2022 se tuvo un total de 6.367 atenciones, mostrándose un canal rápido y alternativo para atención al ciudadano.

## 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, en el cual no se encontraron solicitudes vencidas.

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 VENCIDOS REPORTADOS	CANTIDAD VENCIDOS IDENTIFICADOS POR OCI	RADICADOS VENCIDOS
<b>JULIO</b>	0	0	-
<b>AGOSTO</b>	0	0	-
<b>SEPTIEMBRE</b>	0	8	<b>SIN REPORTAR</b>
			202202005495
			202202005596
			202202005871
			202202006003
			202202006024
			202202006028
			202202006102
			202202006108



<b>OCTUBRE</b>	0	1	<b>SIN REPORTAR</b> 202202006907
<b>NOVIEMBRE</b>	8	10	<b>REPORTADOS</b> 202202007430 202202007412 202202007718 202202007697 202202007614 202202007411 202202007406 202202007476
			<b>SIN REPORTAR</b> 202202007387 202202007386
<b>DICIEMBRE</b>	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	

Desde el área de Atención al Ciudadano se tenían reportados 8 solicitudes vencidas, sin embargo, dentro de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, se encontraron otras 9 solicitudes que no habían sido identificadas como vencidas, para un total de 19.

La Oficina de Control Interno llama la atención para hacer un seguimiento oportuno a los tiempos de respuesta y a los casos que están en riesgo de vencimiento.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Se verifican y evalúan los resultados de la encuesta de Satisfacción del usuario de Sapiencia correspondiente al segundo semestre de 2022, con un tamaño de 4.777 usuarios. Se tiene entonces una muestra 25% menor con respecto a la del primer semestre de 2022. Los objetivos de la encuesta son:

- ✓ Conocer la percepción que tiene el usuario frente a los 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.

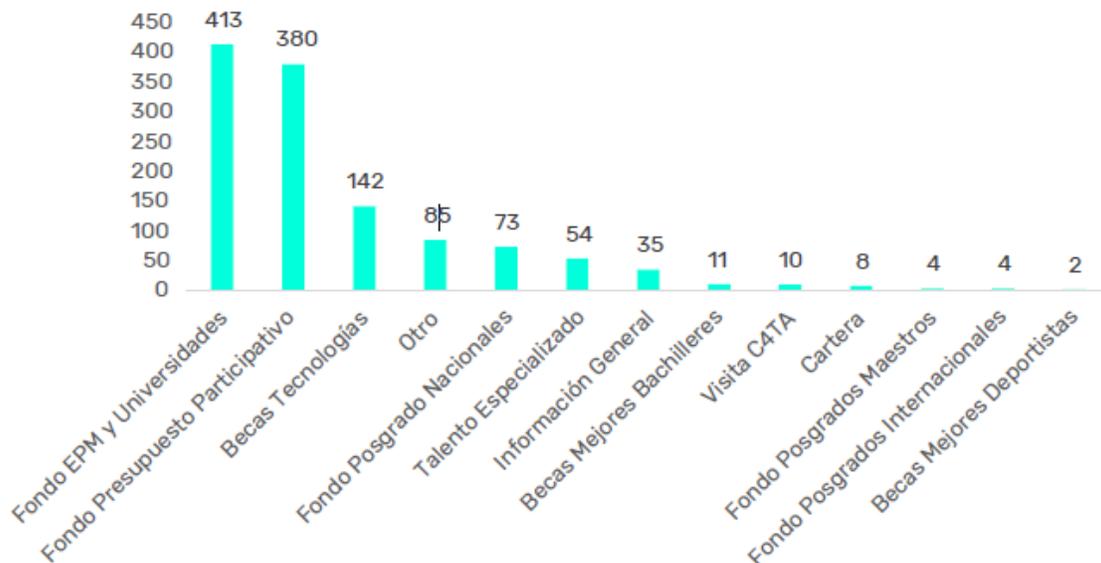


- ✓ Reconocer la efectividad de la atención prestada y su impacto en la imagen institucional.
- ✓ Reconocer el conocimiento de los orientadores de la Agencia, frente a los servicios y proyectos ofrecidos.

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

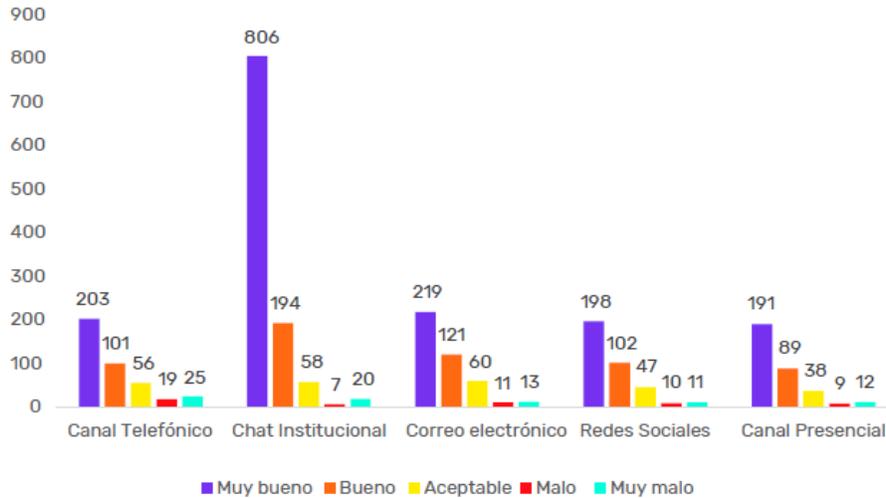
### 1. ¿Cuéntanos el motivo de tu contacto con nosotros?



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 64,95%, seguido por Becas tecnologías con un 11,63%. El 23,4% restante se contacta con la Agencia para temas relacionados, con: fondos de posgrados, Becas Mejores Bachilleres y Deportistas, Cartera, Visita C4TA, Talento Especializado y otros.

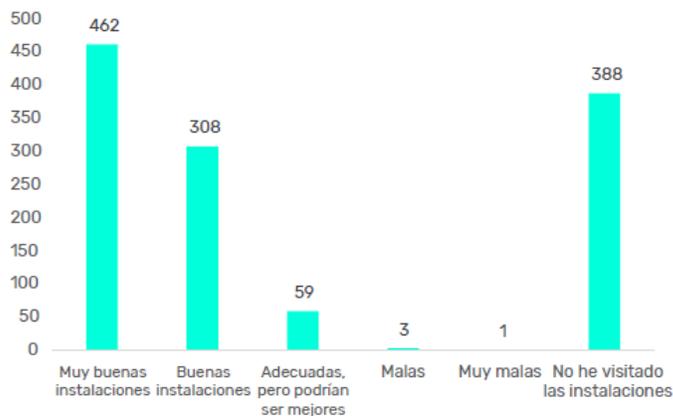


## 2. ¿Por qué medio tuviste contacto con nosotros? ¿Cómo calificarías el servicio?



De acuerdo los resultados logramos evidenciar que en un 85% los ciudadanos están satisfechos con el servicio recibido por los diferentes canales, siendo el chat institucional, el correo electrónico y el canal telefónico respectivamente los mejores calificados. El 10% califica el servicio como aceptable y un 5% no está conforme con el servicio. Con respecto a la encuesta anterior, publicada en el mes de junio, no se evidencia una mayor variación en la percepción de los usuarios respecto a los canales de atención.

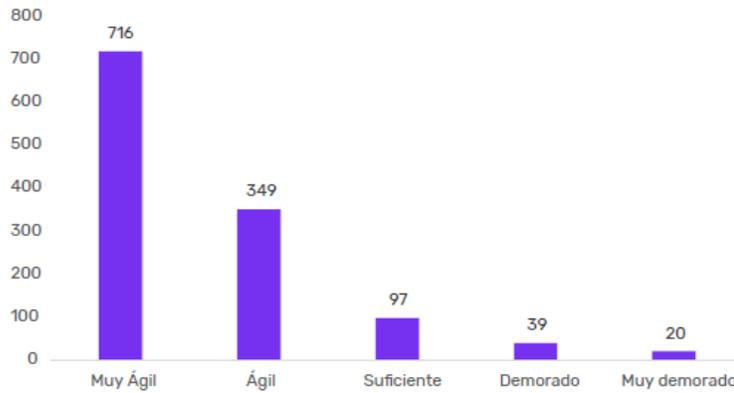
## 3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?



El 67.90% de los encuestados que han visitado la Agencia, tienen una opinión positiva y están conformes con las instalaciones de SAPIENCIA, solo el 0,33%, no están conformes después de habernos visitado. El 31.78% de las personas encuestadas, respondió que no ha visitado las instalaciones, aumentando éste último el porcentaje 6 puntos.



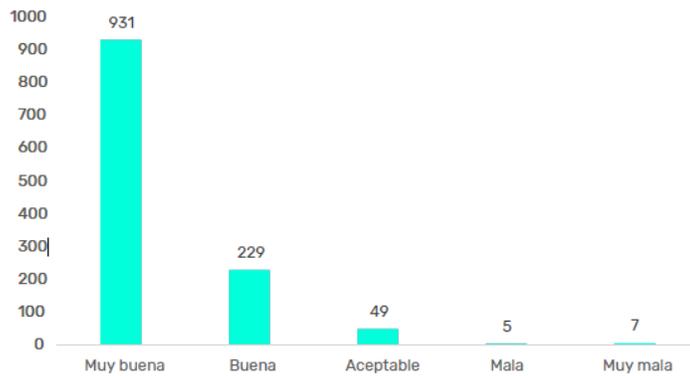
#### 4. ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?



El 95.17% de los usuarios encuestados, consideran que el tiempo de respuesta es ágil y suficiente, el 4.83% 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 la ciudadanía.

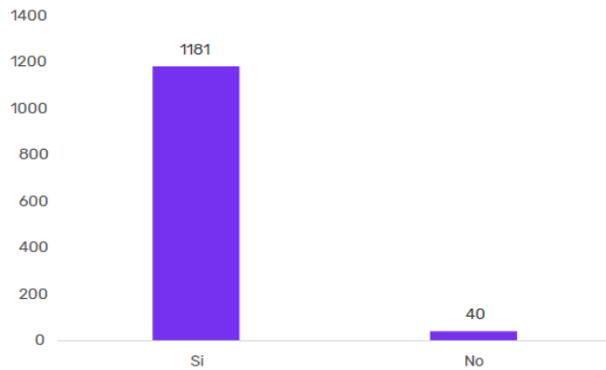
#### 5. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?



El 95% de los encuestados tiene una percepción positiva con respecto a la atención recibida, el 4.01% piensa que es aceptable y el 0,98% no están conformes con el servicio. En comparación con la encuesta anterior, evidenciamos una disminución de 2 puntos en la satisfacción de la ciudadanía.



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

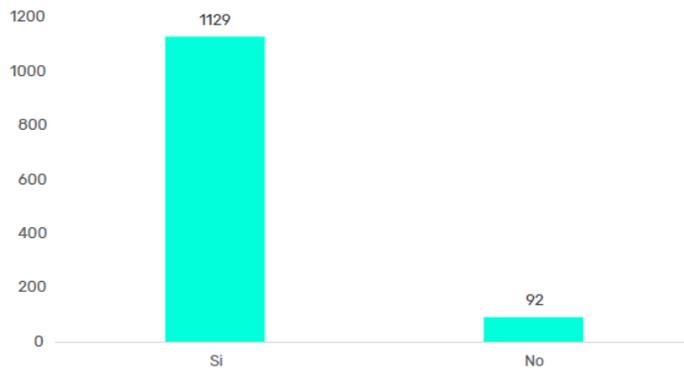


El 96.72% de los encuestados considera que el personal de la Agencia está capacitado para resolver sus inquietudes, aumentando en 1 punto, la percepción positiva en los usuarios con respecto a la encuesta anterior. El 3.28% presentó una calificación desfavorable.

**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 mejora continua de la comunicación asertiva interna.

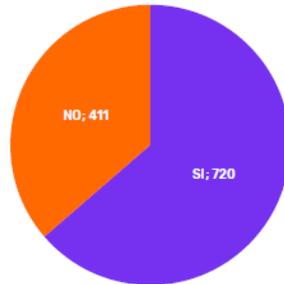
7. Con la atención recibida ¿quedó resuelta tu inquietud?



Se destaca que el 92.47% de los encuestados quedaron satisfechos con la atención recibida por medio de los diferentes canales. El 7.53% de los encuestados no quedó satisfecho con la atención.

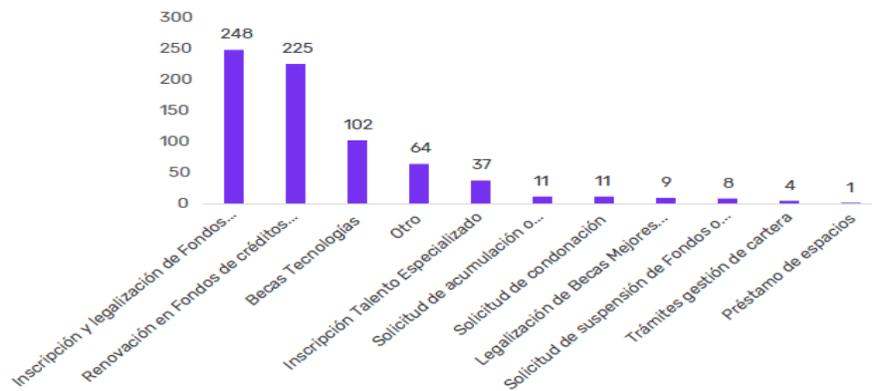


8. ¿Has realizado algún trámite con nosotros? Si la respuesta es NO, pasa a la pregunta 11

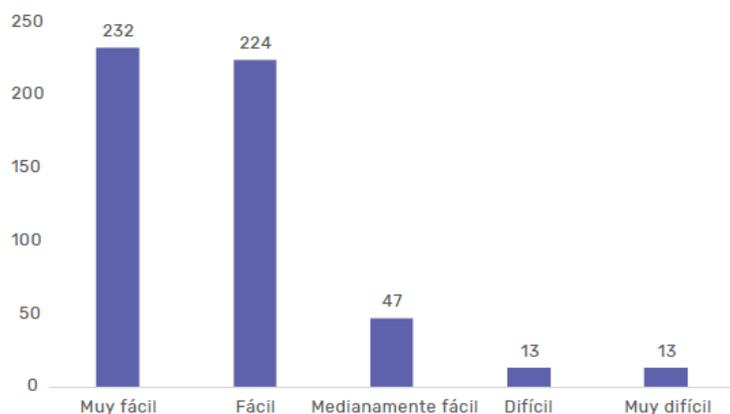


De los ciudadanos encuestados, el 63.66% responde que ha realizado algún trámite en la Agencia, el 36.34% informa que no ha realizado trámites con la entidad.

¿Cuál de los siguientes trámites has realizado?



9. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscabas

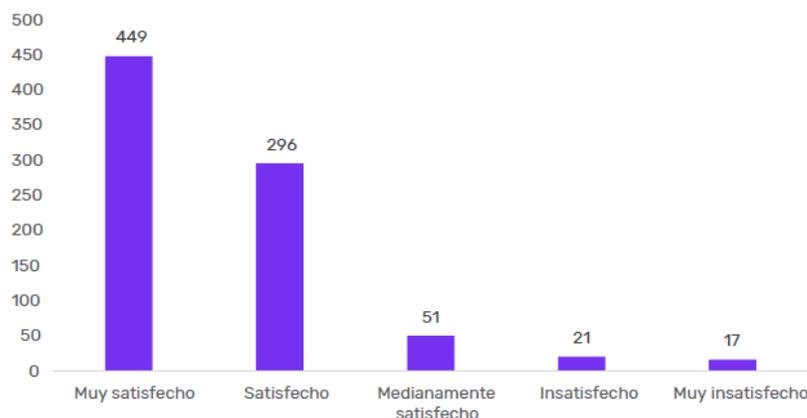


Se destaca que para el 87,34% de la ciudadanía encuestada fue muy fácil y fácil el acceso al trámite que buscaba. El 10.04% manifestó que fue medianamente fácil y solo un 2.63% respondieron que fue difícil el acceso, en esta última respuesta se evidencia una mejoría en 2 puntos.

Desde el proceso de atención a la ciudadanía, La Agencia, brinda orientación, por los diferentes canales para que dicho solicitante acceda al trámite indicado y concluya en debida forma el mismo. Es posible que algunos de ellos, se rindan en el primer intento. Seguimos trabajando con esmero para que sean cada vez menos las dificultades presentadas.

Desde el proceso de atención a la

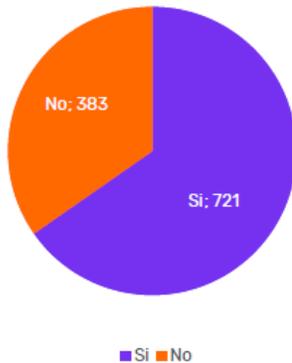
### 10. Nivel de satisfacción con el trámite realizado



De acuerdo a los resultados obtenidos, un 89,33% de la ciudadanía encuestada, se mostró satisfecha con el trámite realizado, manteniendo el porcentaje que en el informe del semestre anterior. Un 6.12%

manifestó sentirse medianamente satisfecho y solo un 4.56% demostró insatisfacción con su respuesta.

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

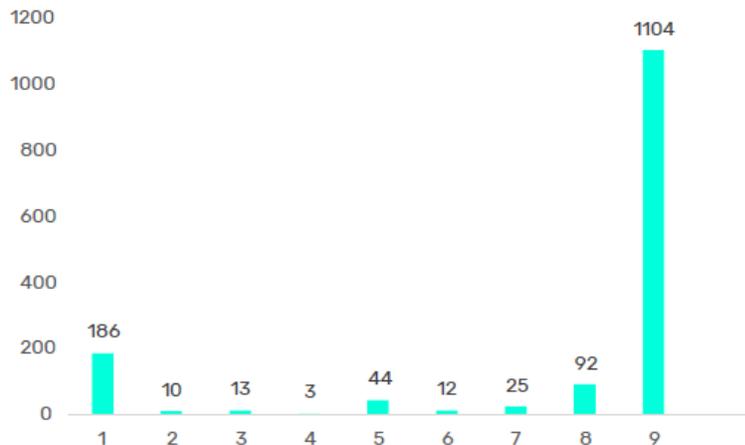


Un 34.69% de los ciudadanos encuestados considera que NO es necesario mejorar los trámites en nuestra entidad y un 65.31% SI considera necesario que se realice revisión para mejorarlos.

Con respecto a los comentarios recibidos en la evaluación, es importante reconocer que la ciudadanía requiere mejor interacción, en menor tiempo. Se resalta la posibilidad de realizar alertas de los calendarios e instructivos para el diligenciamiento de formularios durante las convocatorias, así mismo, mejorar los tiempos de respuesta, entendiendo que el

ciudadano, requiere que su inquietud sea resuelta, antes del término establecido para el trámite.

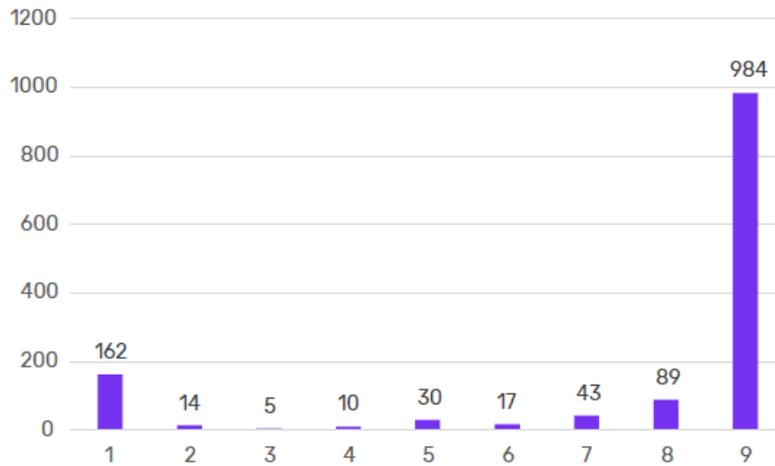
**Telefónico – Pregunta 1 - Califica de uno a nueve, siendo uno la menor calificación y nueve la mayor. La amabilidad en el servicio**



En la pregunta realizada frente a la calificación de la amabilidad del servicio por medio de la atención telefónica al momento de finalizar la llamada, el 83% de los encuestados calificaron con 6, 7, 8 y 9, el 17% calificaron entre 1 y 5 el servicio.



**Telefónico - Pregunta 2 - Califica de uno a nueve, siendo uno la menor calificación y nueve la mayor. El conocimiento del asesor que atendió la llamada**



En la pregunta realizada frente al conocimiento del asesor al momento de atender la llamada, el 84% de los encuestados calificaron con 6, 7, 8 y 9, un 16% calificaron entre 1 y 5 el servicio.



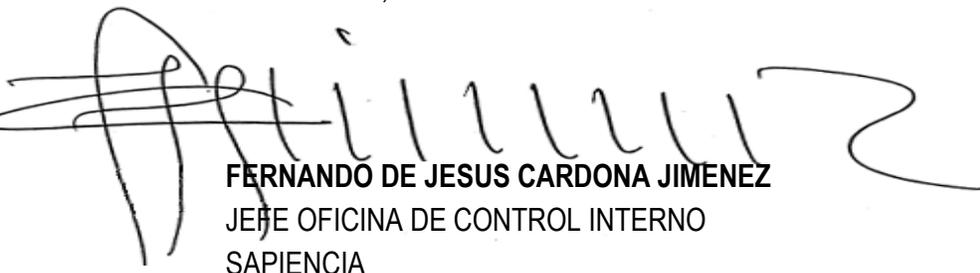
## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia una disminución en la muestra de las encuestas realizadas, se deben buscar estrategias más efectivas para llevar a que el ciudadano califique la gestión de la entidad.
- Las encuestas realizadas en redes sociales se consideran inefectivas, toda vez que las opciones de respuesta son “Excelente y Muy Malo”, lo cual sesga la opinión de los encuestados, al tener solo opciones extremas y no intermedias, es una escala poco objetiva.
- Los indicadores reflejan una mejora en la efectividad en la atención telefónica, esto debido a que ya se corrigieron los problemas con el operador del software.
- De manera general, se observa el vencimiento de 19 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 evidencia que al mismo tiempo no se están liberando los procesos en el sistema Mercurio; se recomienda hacerlo de forma sincrónica para obtener la trazabilidad de los procesos de la forma más actualizada.
- El Equipo Auditor realizó la revisión aleatoria de diferentes PQRSDf, encontrando una oportunidad de mejora en el fondo de las respuestas dadas a los ciudadanos, toda vez que se encuentran respuestas que se pueden dar de forma más oportuna y con mayor celeridad, como en el caso de las personas que envían solicitud de información para atender su deseo de estudiar, la respuesta de Sapiencia fue describirle los fondos pero no se le da ninguna ruta educativa al ciudadano para encontrar quizá opciones de programas educativos, dar una respuesta de mayor valor social puede mejorar los indicadores de acceso de la entidad, al brindar asesorías más integrales a las personas.
- 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 y buscar estrategias para aumentar la cantidad de personas que responden las encuestas.



- Los tiempos de tratamiento interno de las PQRSDF descritos en el Manual de Atención al Ciudadano no se están cumpliendo.
- 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 evidencia 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 recomienda adoptar mecanismos que obliguen a los usuarios a realizar las encuestas de satisfacción cuando hagan uso de los servicios de la Agencia.
- 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.

Cordialmente,



**FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMENEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SAPIENCIA