

# SEGUIMIENTO SEMESTRAL PQRSDF

---

## I SEMESTRE 2023

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 2023

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
MARCO NORMATIVO.....	5
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2023 .....	7
Mercurio y Módulo de PQRSDF .....	7
Mercurio .....	7
Módulo de PQRSDF:.....	9
Chat página web .....	10
Telefónico.....	10
Redes sociales.....	12
REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF .....	13
ENCUESTAS DE SATISFACIÓN SEM-I-2023.....	14
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>



---

## EQUIPO AUDITOR

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

**AUDITOR – PROFESIONAL:** Martín Fernando Pérez López

**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 primer semestre del año 2023, 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 1845 del 30 de marzo de 2023 y el Manual de procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF- 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 2023.



## 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.
- Resolución interna 1845 del 30 de marzo de 2023, por el cual se deroga la Resolución interna 212 de 2016 y 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 2023

### Mercurio y Módulo de PQRSDF

En el análisis de la información de las PQRSDF se tuvo en cuenta los diferentes canales donde se registran dichas solicitudes, el Sistema Mercurio y el Módulo de registro de PQRSDF, en los que se verificaron los tiempos de respuesta y los tipos de solicitudes según la Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023.

Para las solicitudes registradas en el Sistema Mercurio el tiempo de respuesta calculado se realizó con base en el reporte revisado y suministrado por la oficina de Servicio al Ciudadano.

### Mercurio

MERCURIO PQRSDF							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	130	256	209	91	140	181	1.007
ATENDIDOS EN EL MES	130	256	209	91	140	181	1.007
PENDIENTES	0	1	0	3	6	117	127
NO CUMPLE TIEMPO	2	4	23	3	46	1	79
% EFECTIVIDAD	98,5	98,0	89,0	93,4	62,9	Sin consolidar	79,5

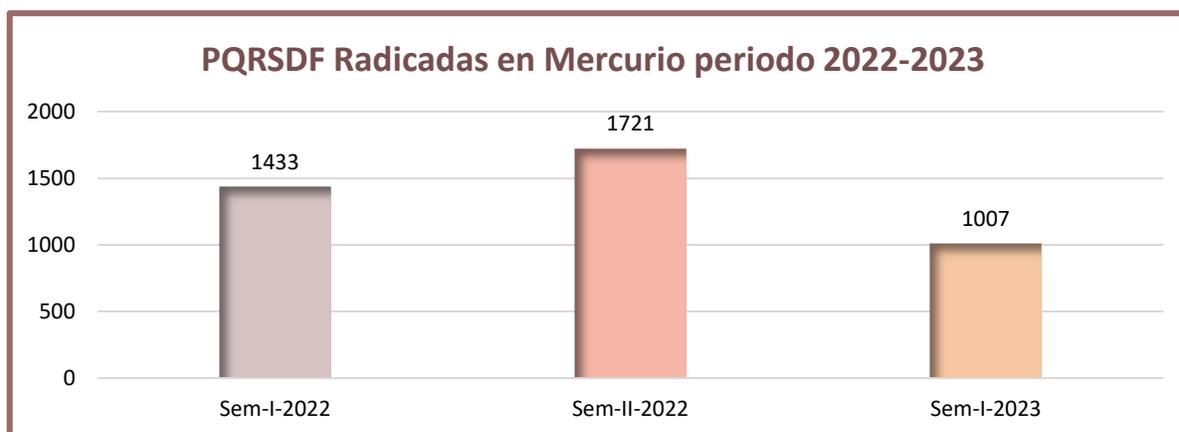
Para el periodo comprendido entre enero y junio de 2023, se radicaron en el Sistema Mercurio 1.007 PQRSDF, 426 menos que el mismo periodo enero y junio de 2022 en las que se radicaron 1.433. Esto equivale al 29.7% menos.

De las solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2023 se tienen pendientes por cerrar 127 correspondientes al 12.6%.

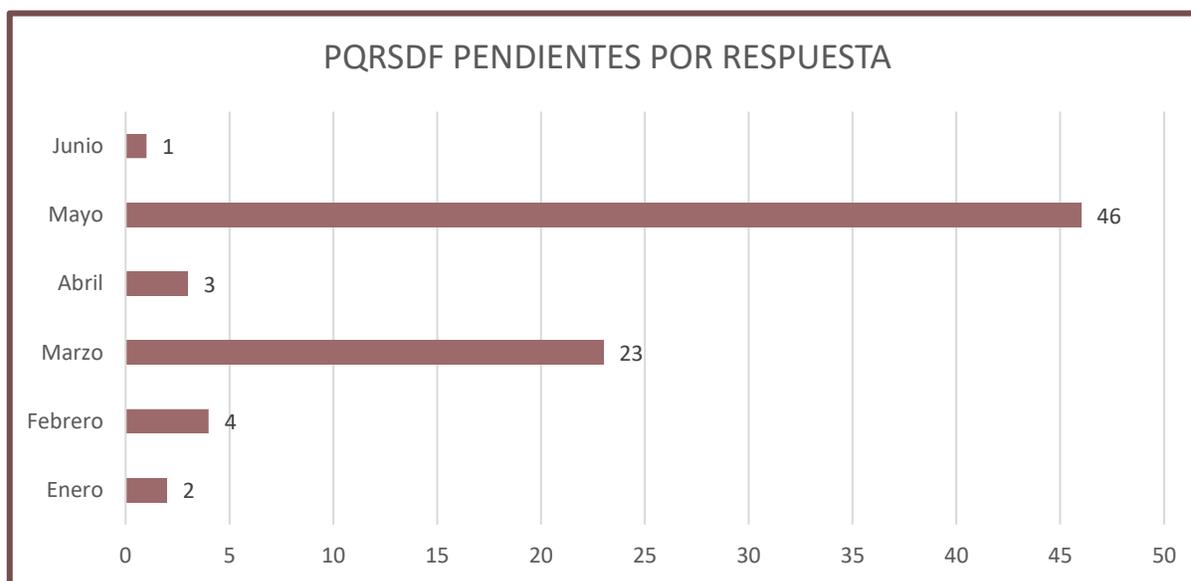
El total de las solicitudes con “No cumplimiento” de los términos estipulados en la Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023 corresponden a 79 lo que equivale al 7.84% dado el número de solicitudes pendientes por cerrar y evacuar, este porcentaje puede variar.



Los datos presentados fueron revisados y enviados a la oficina de Control Interno por la oficina de Atención al Ciudadano, es de anotar que algunos de los datos relacionados en el sistema, pueden presentar una diferencia en tiempos entre el momento de cierre de las solicitudes y los de evacuación de estos, lo que se evidencia en la revisión realizada en el módulo de “Búsqueda avanzada” del sistema Mercurio.



El no cumplimiento de los tiempos estipulados como términos para resolver las PQRSDF, equivale al 7.8% teniendo en cuenta que aún quedan 127 solicitudes por consolidar lo que puede incidir notoriamente en los resultados de la gestión.





## Módulo de PQRSDf:

Los datos presentados en el Módulo, son los remitidos por la oficina de Atención al Ciudadano una vez revisados y verificados.

MODULO PQRSDf							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
<b>RECIBIDAS EN EL MES</b>	1403	1177	838	577	816	1376	<b>6.187</b>
<b>ATENDIDOS EN EL MES</b>	1403	1177	838	577	816	1376	<b>6.187</b>
<b>PENDIENTES</b>	5	0	0	1	0	1	<b>7</b>
<b>NO CUMPLE TIEMPO</b>	4	11	9	10	3	9	<b>46</b>
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>99,4</b>	<b>99,1</b>	<b>98,9</b>	<b>98,1</b>	<b>99,6</b>	<b>Sin consolidar</b>	<b>99,1</b>

Durante el primer semestre de 2023, se radicaron en el Módulo PQRSDf 6.187 solicitudes, de las cuales están pendientes por consolidar 7 equivalente a un 0.1%.

Respecto a las solicitudes con no cumplimiento de los tiempos estipulados como términos para resolver las PQRSDf según la Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023, se tiene un total de 46, equivalente al 0.74% teniendo en cuenta que aún quedan solicitudes por consolidar lo que puede incidir en el resultado final.



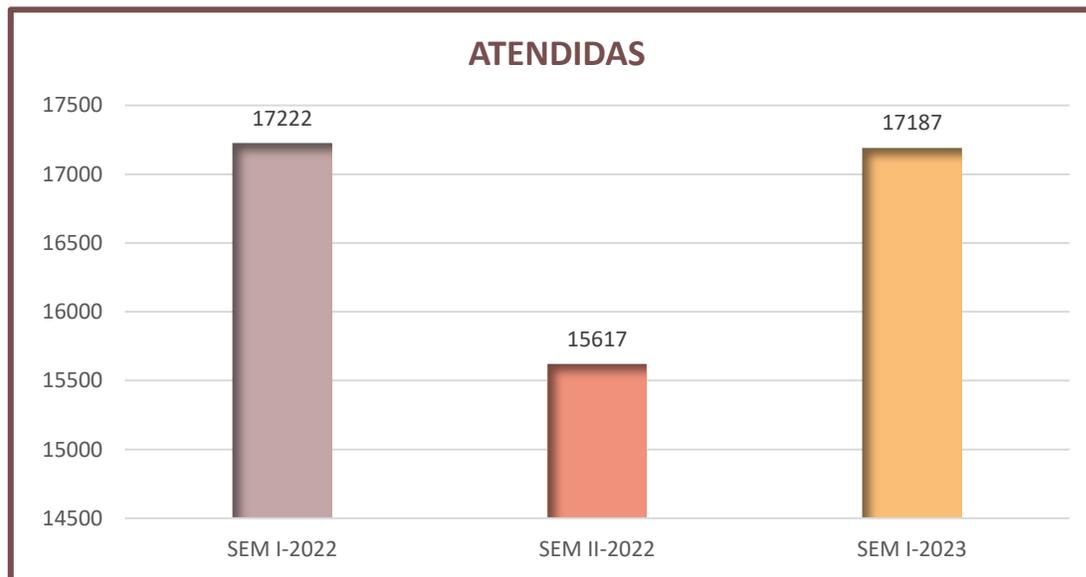


De las PQRSDf pendientes por respuesta se tiene lo siguiente:

- No cumple con los tiempos: 32
- No cumple por inconsistencia en el Módulo: 12
- No cumple por error de la plataforma: 2

## Chat página web

CHAT PÁGINA WEB			
PERIODO	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
<b>ATENDIDAS</b>	17.222	15.617	<b>17.187</b>

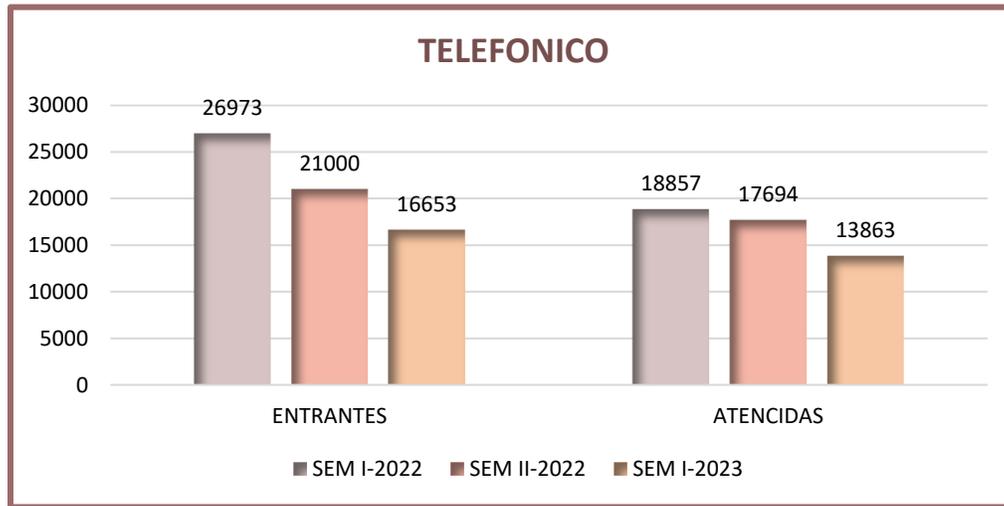


A través del chat por página web la agencia recibió y atendió durante el primer semestre de 2023 un total de 17.187 chats. El uso de este canal incrementó 9.14% con respecto al semestre anterior y disminuyó 0.21% respecto al mismo periodo del 2022. Por el canal @Medellín se recibieron 622 solicitudes.



## Telefónico

TELEFÓNICO			
PERIODO	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
<b>ENTRANTES</b>	26.973	21.000	<b>16.653</b>
<b>ATENDIDAS</b>	18.857	17.694	<b>13.863</b>
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>70%</b>	<b>87%</b>	<b>83.19%</b>



Para el primer semestre de 2023, el total de registros por el canal telefónico disminuyó en 4.347 llamadas entrantes respecto al periodo inmediatamente anterior, con una diferencia equivalente al 20.7% y en 10.320 respecto al mismo periodo del 2022, equivalente al 38%.

El Número de llamadas atendidas también presentan una disminución representativa lo que incide en los porcentajes de efectividad, que para el primer semestre 2023 se ubicó en el 83.19%, menor a la del segundo semestre de 2022 la que correspondió al 87% y al mismo periodo del año 2022 que fue del 70%.



## Redes sociales

INSTAGRAM		
PERIODO	SEM II 2022	SEM I 2023
ATENDIDAS	3.945	5.378
FACEBOOK		
PERIODO	SEM II 2022	SEM I 2023
ATENDIDAS	2.388	4.470
TWITTER		
PERIODO	SEM II 2022	SEM I 2023
ATENDIDAS	34	56

Respecto a las redes sociales, para el primer semestre de 2023 se registró un incremento en las atenciones de las PQRSDF, lo que denota la preferencia de los usuarios por ser un canal rápido y alternativo para atención al ciudadano.

## Atención Presencial

PRESENCIAL SEDE PRINCIPAL			
PERIODO	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
ATENDIDAS	2.217	2.506	2.189

PRESENCIAL CIUDADELA C4TA			
PERIODO	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
ATENDIDAS	294	134	110



El primer semestre 2023 presenta el número de más bajo de atenciones presenciales de los últimos dos periodos verificados, en la C4Ta se presenta una disminución del 37.41% respecto al primer periodo de 2022.

## Correo Electrónico

CORREO ELECTRÓNICO			
PERIODO	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023
<b>ENTRANTES</b>	19.594	21.996	<b>13.577</b>

A través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co) durante el primer semestre del 2023 se recibieron un total de 13.577 PQRSDF el cual presenta una disminución del 38.3% respecto al semestre anterior. El correo electrónico continúa siendo un canal efectivo y maneja un número significativo de solicitudes.

## REVISIÓN DE LOS TIEMPOS A LAS PQRSDF

Esta Oficina realizó la verificación de los tiempos de respuesta de las PQRSDF registradas dentro del Módulo y en el sistema Mercurio, destinados para este fin, en los cual se manejan tiempos de respuesta de 15 días hábiles para este tipo de solicitudes por este canal.

Se tienen los siguientes resultados:

MERCURIO Y MÓDULO			
MES	CANTIDAD VENCIDOS IDENTIFICADOS EN MERCURIO	CANTIDAD VENCIDOS IDENTIFICADOS EN EL MÓDULO	TOTAL POR MES
<b>ENERO</b>	2	4	6
<b>FEBRERO</b>	4	11	15
<b>MARZO</b>	23	9	32



<b>ABRIL</b>	3	10	13
<b>MAYO</b>	46	3	49
<b>JUNIO</b>	1	9	10
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>46</b>	<b>125</b>

Para el primer semestre de 2023 por los canales Sistema Mercurio y Módulo de PQRSD se radicaron en total 7.194 solicitudes de servicios, de los cuales se tienen pendientes por consolidar 134 y las solicitudes que no se responden en el tiempo estipulado corresponden a 125 equivalentes al 1.73% del total de PQRSD radicadas.

Es importante la generación de estrategias que permitan realizar un seguimiento permanente y oportuno a los tiempos de respuesta de las PQRSD y a los casos que están en riesgo de vencimiento.

## ENCUESTAS DE SATISFACIÓN SEM-I-2023

Para el primer periodo del año 2023, comprendido entre los meses de enero y mayo, se realiza la Encuesta de Satisfacción presentada a los usuarios de La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, se verifican y evalúan los resultados de las 3.259 respuestas generadas por los usuarios que realizaron la encuesta a través de los diferentes canales dispuestos para este fin.

La Evaluación de Satisfacción presenta los siguientes objetivos:

- ✓ 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.

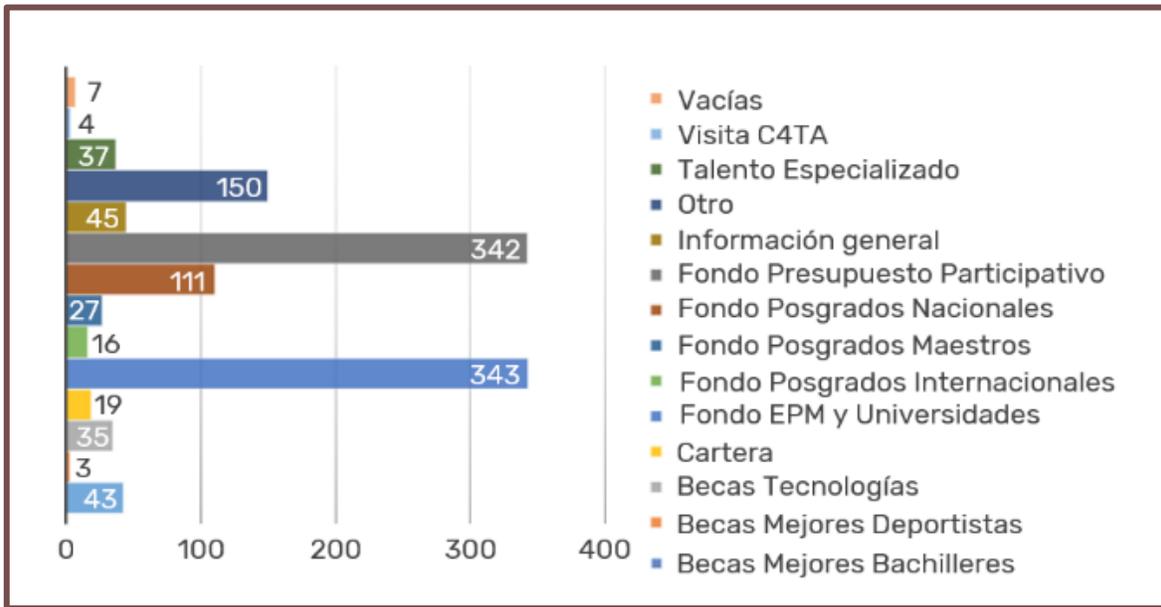
El medio de aplicación de la encuesta fue a través de los canales de página web, correo electrónico, chat institucional y el envío masivo de encuesta de satisfacción.



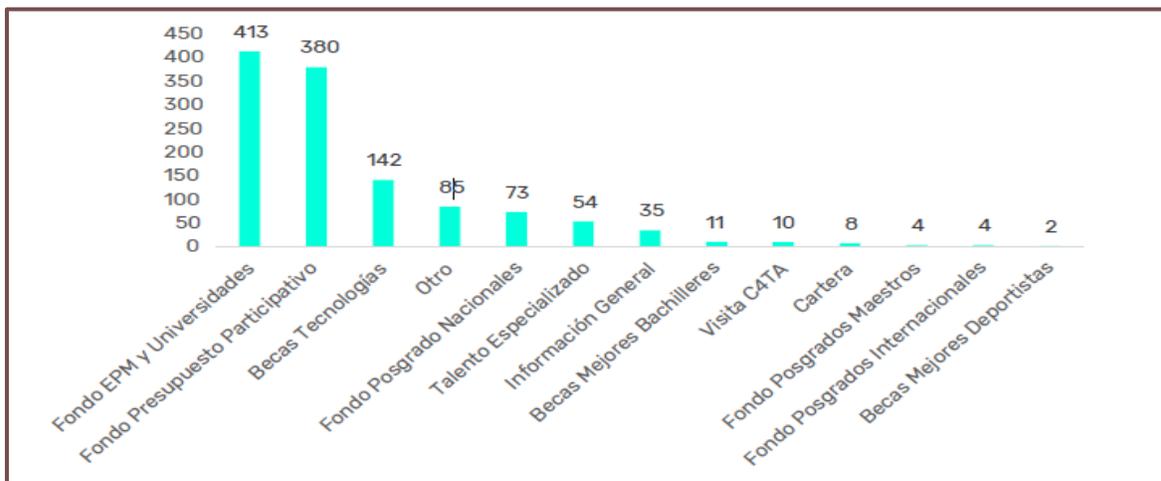
## Resultados encuesta

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

Resultados 2023



Resultados 2022





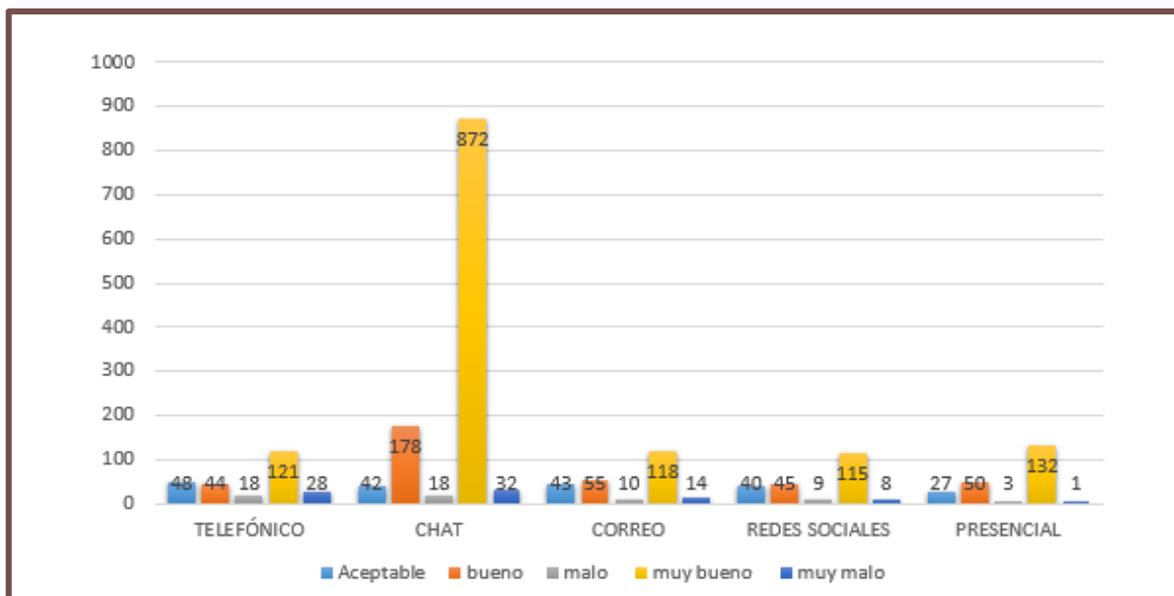
Realizando un comparativo entre los resultados de los dos periodos en los que se realizó la Evaluación, los factores con mayor afluencia fueron:

Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Fondos de pregrado</b>	64.95%	59%
<b>Becas tecnologías</b>	11.63%	
<b>Otros factores</b>	23.4%	41%

Según los resultados se evidencia que los Fondos de Pregrado continúan siendo los motivos por el que los usuarios más consultan la agencia.

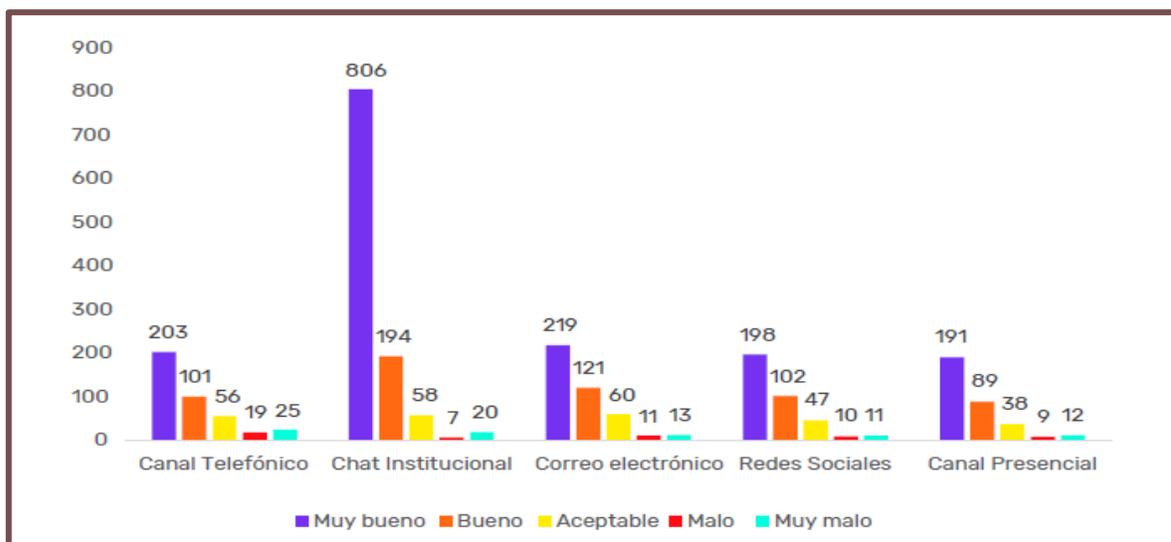
2. ¿Por qué medio tuviste contacto con nosotros? ¿Cómo calificarías el servicio?

Resultados 2023





### Resultados 2022:



Según los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción, el factor servicio está calificado como satisfactorio en la mayoría de los canales de atención, quedando relacionados de la siguiente forma:

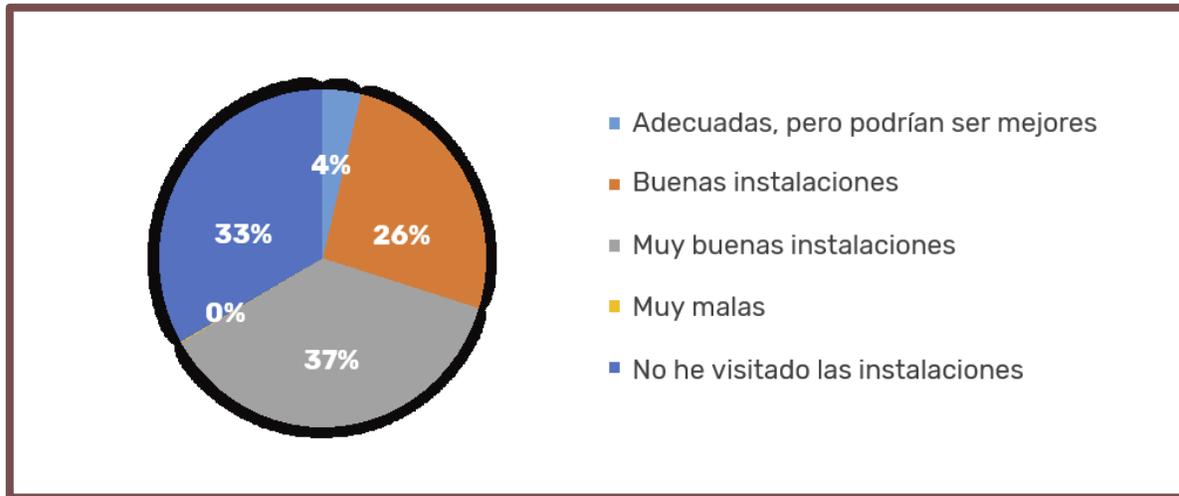
Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Satisfacción del servicio</b>	85%	85%
<b>Servicio Aceptable</b>	10%	15%
<b>Servicio No Conforme</b>	5%	

Los canales mejor calificados son el chat institucional, el correo electrónico y el canal telefónico respectivamente, se evidencia una mejora significativa en el servicio no conforme el cual no registra indicador para este periodo.

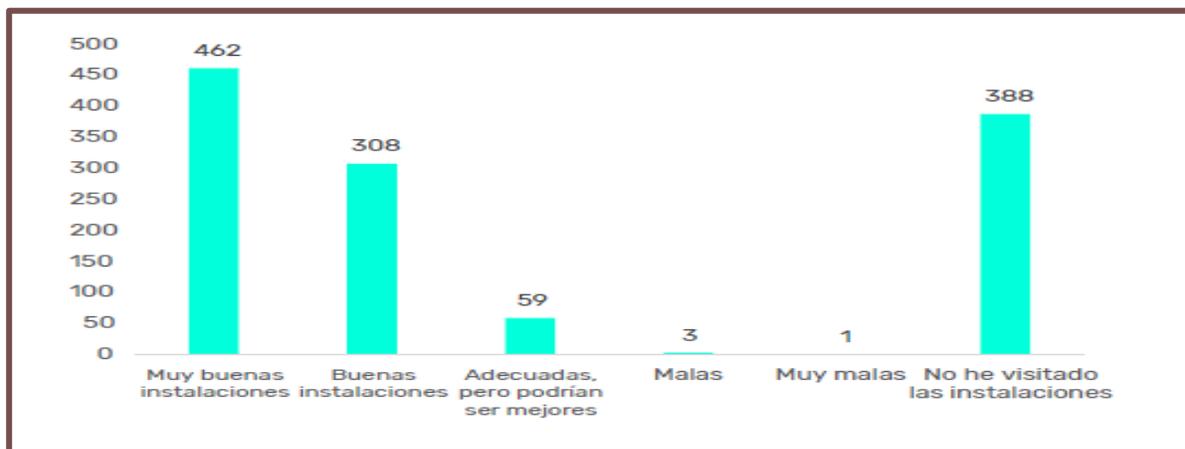


### 3. ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?

#### Resultados 2023



#### Resultados 2022



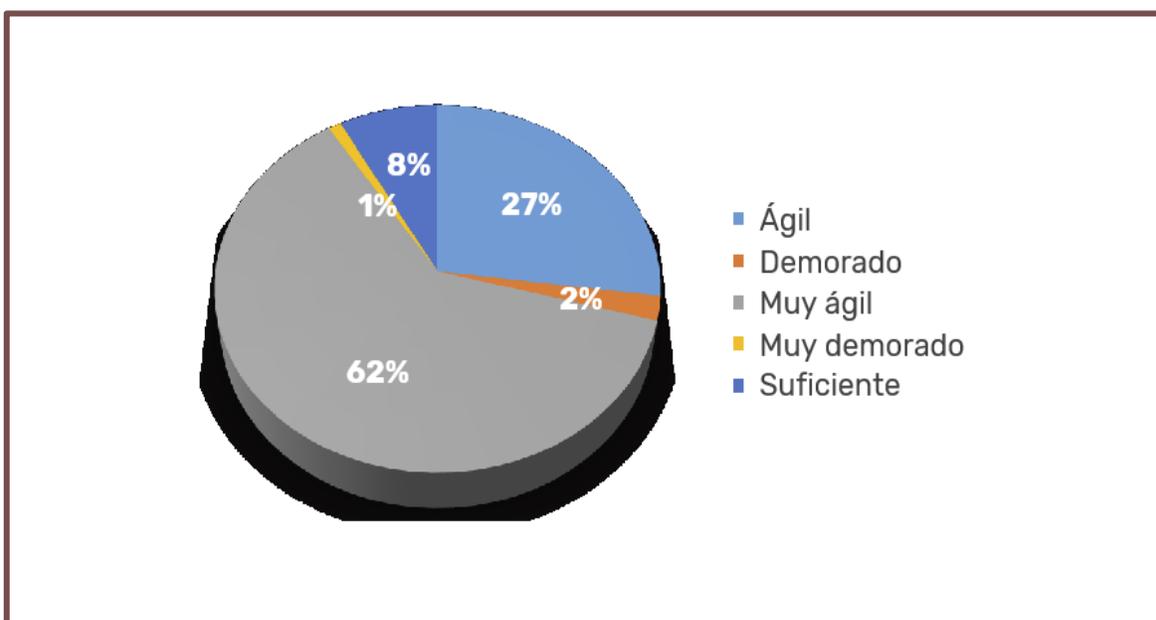
Respecto a la calificación dada por los encuestados a nuestras instalaciones, los resultados se mantienen para el año 2023, donde la opinión de quienes han visitado la agencia la califican como positiva y se encuentran conformes con ellas incrementando en un 2% para el 2023.



Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
Satisfacción con las instalaciones	63%	63%
No están conformes	0.33%	0%
No han visitado las instalaciones	31.78%	33%
Podrían mejorar	4.8%	4%

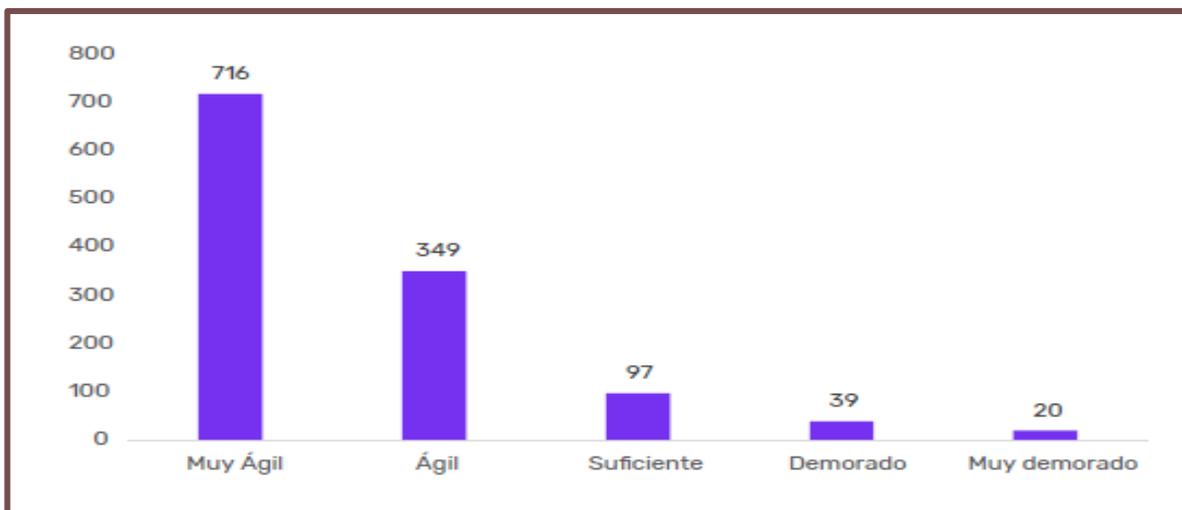
4. ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?

Resultados 2023





Resultados 2022:



En los resultados de la encuesta de satisfacción, se mantiene en muy alta calificación la agilidad y suficiencia de las respuestas ubicándose por encima del 95%, continuando la percepción en algunos pocos encuestados que el tiempo de respuesta no es el esperado.

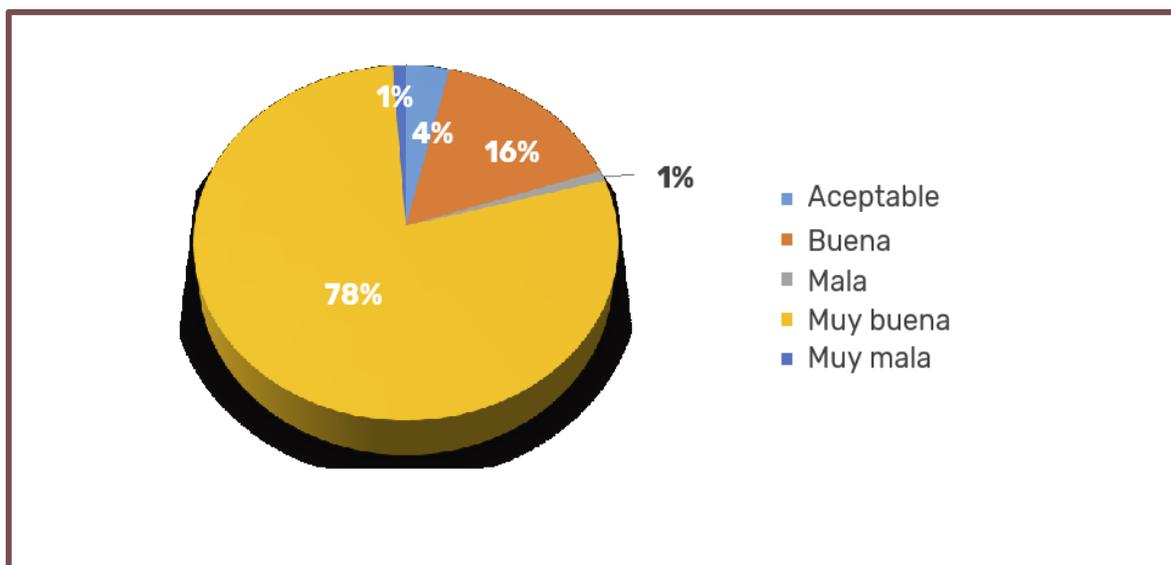
Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Agilidad y suficiencia en tiempos de respuesta</b>	95.17%	97%
<b>Tiempo de respuesta no esperado</b>	4.83%	3%

Para el año 2023 se mejora en 1.83% la satisfacción en los tiempos de respuesta siendo ágiles y suficientes, al tiempo que se disminuye en la misma proporción las inconformidades, lo que denota una mejora en el logro de la satisfacción de los usuarios en este aspecto.

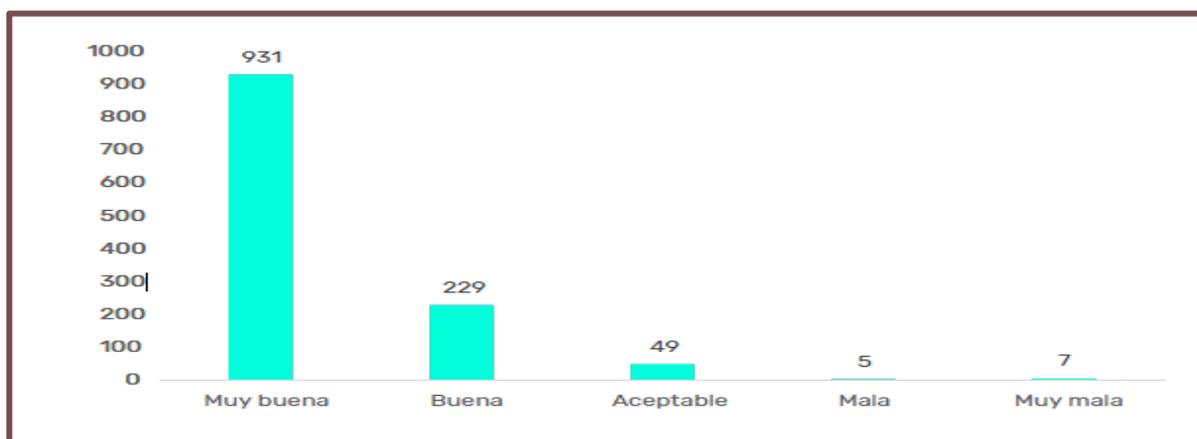


### 5. ¿Cómo calificarías la amabilidad en la atención?

#### Resultados 2023



#### Resultados 2022



Tanto en el año 2022 como en el año 2023 se sigue manteniendo la tendencia a la excelente atención a los usuarios, ya que los encuestados la califican en 94%, disminuyendo sólo un punto porcentual.



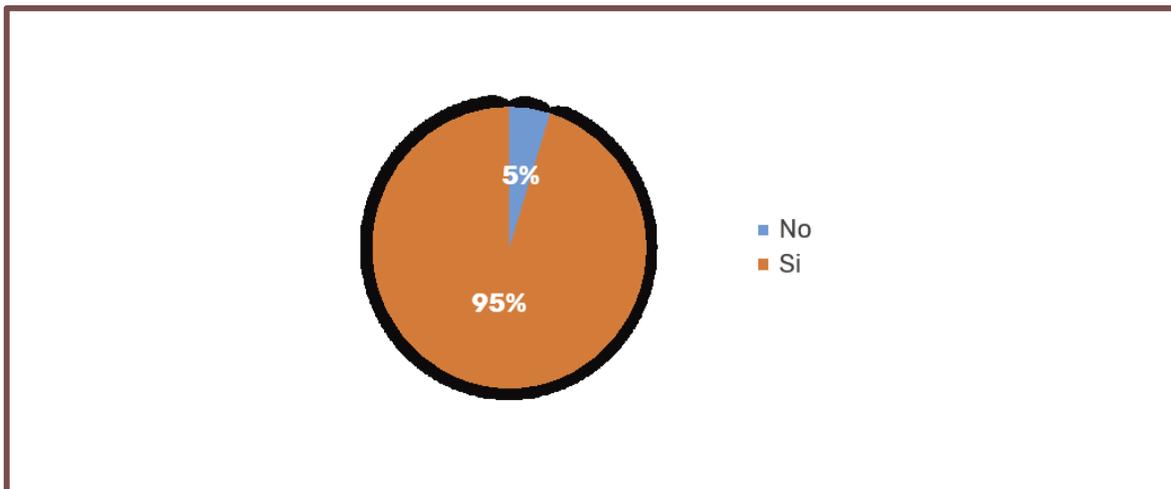
Muy poco porcentaje de los encuestados consideran la amabilidad en la atención como aceptable o mala.

Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Buena amabilidad en la atención</b>	95%	94%
<b>Aceptable amabilidad en la atención</b>	4.01%	4%
<b>Mala amabilidad en la atención</b>	0.98%	2%

A pesar de los buenos resultados en ese ítem, es de anotar que se deben buscar los mecanismos para favorecer la amabilidad en la atención, disminuyendo el porcentaje presentado en la percepción de aceptable y mala amabilidad en la atención.

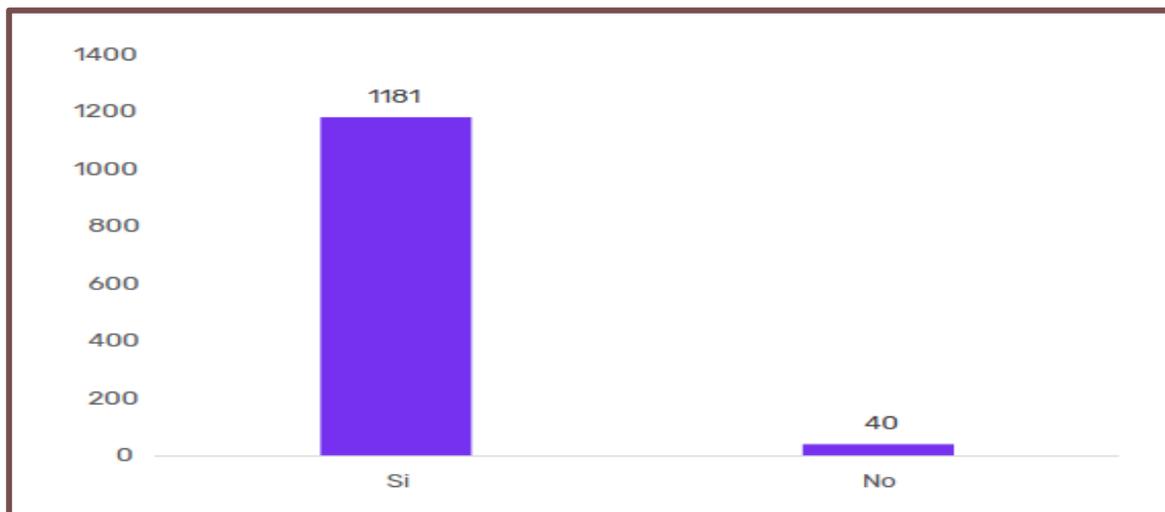
- ¿Consideras que el personal de nuestra entidad estaba capacitado para dar la respuesta a tu solicitud?

Resultados 2023





Resultados 2022:



La capacidad para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los interesados, se reconfirma para el año 2023 según las respuestas de los encuestados, quienes en su mayoría califican afirmativamente esta pregunta.

Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Personal capacitado para dar respuesta a las solicitudes</b>	Si= 96.72% No= 3.28%	Si= 95% No= 5%

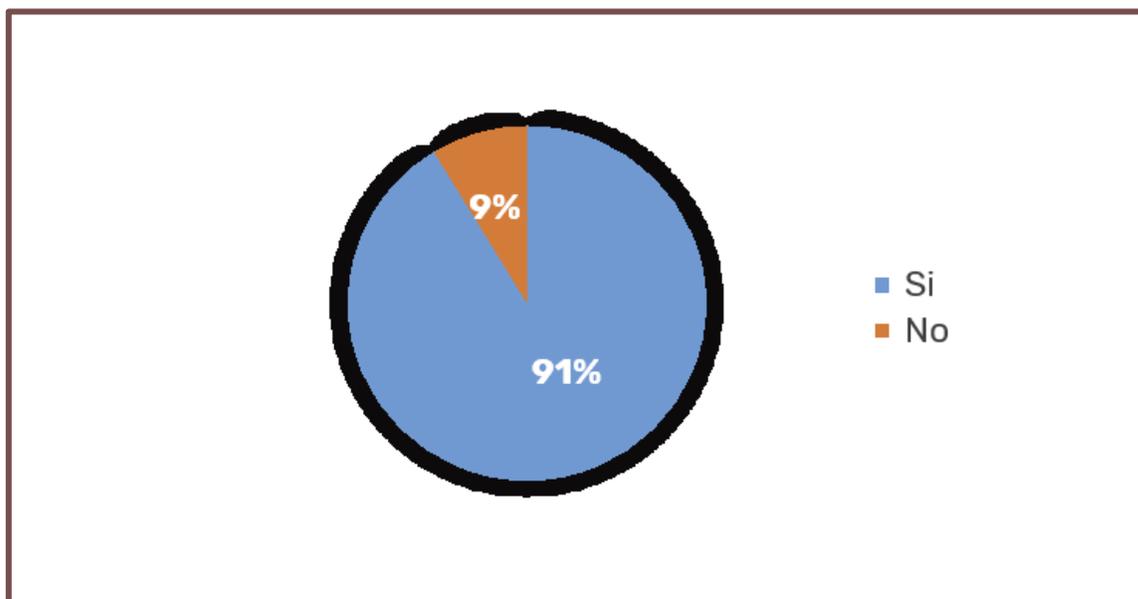
La variabilidad en las respuestas respecto a que no consideran que el personal está bien capacitado para dar respuesta a las solicitudes es de sólo 0.72% lo que de todas formas implica mantener las estrategias de capacitación y conocimiento para mejorar estos resultados.

Algunas de las personas que responden no la pregunta “El personal de nuestra entidad esta capacitado para das respuesta a las solicitudes”, se centran en la comunicación e información clara entre los asesores, de igual forma el conocimiento para dar solución a las inquietudes presentadas, para que sean estas más oportunas y correctas.

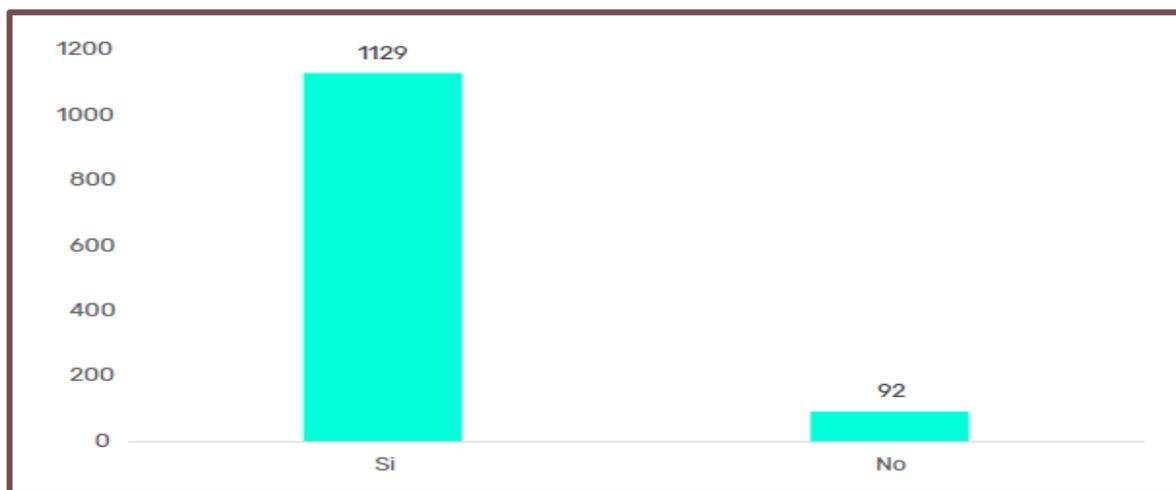


### 7. Con la atención recibida ¿quedó resuelta tu inquietud?

Resultados 2023



Resultados 2022:



Si bien la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida y la resolución de sus inquietudes, continúa siendo muy alta, se presenta una pequeña diferencia entre los años 2022 y 2023



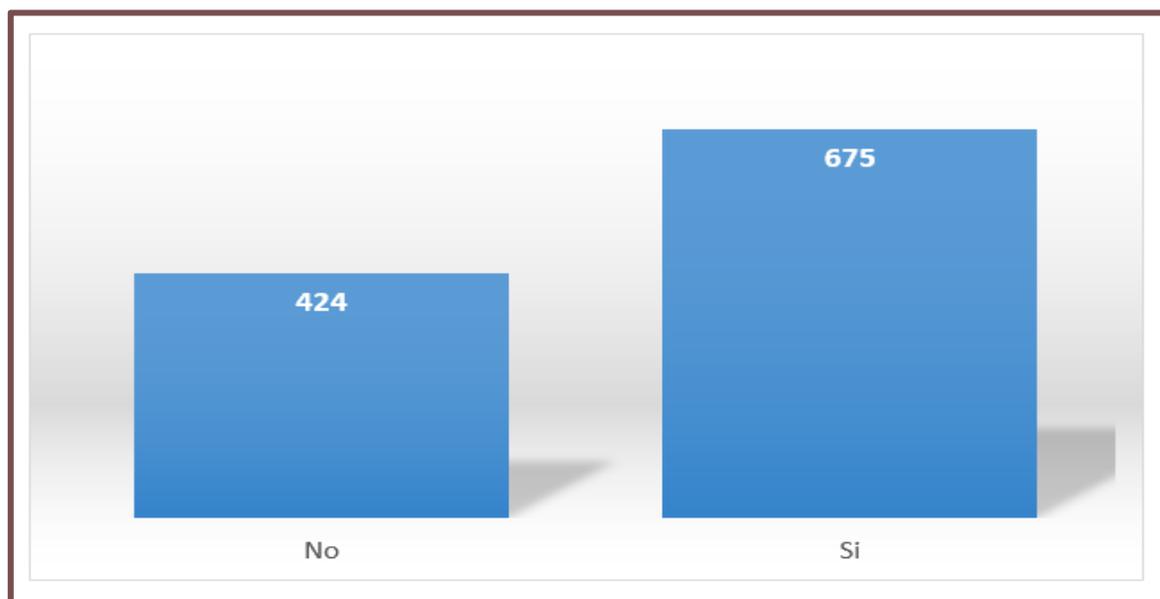
de 1.47%, y el mismo porcentaje entre los que no quedaron satisfechos, lo que permite generar acciones de mejoras que mantengan los altos niveles presentados en la satisfacción de los usuarios.

Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Resolución de inquietudes con la atención recibida.</b>	Si= 92.47% No= 7.53%	Si= 91% No= 9%

Dentro de las respuestas presentadas por los encuestados que no están satisfechos con la resolución de su inquietud, se tienen la falta de efectividad en las respuestas, generando pérdida de tiempo para los usuarios y dificultades para tramitar a tiempo en sus procesos, también se sugiere la organización de horarios de atención con mayor extensión.

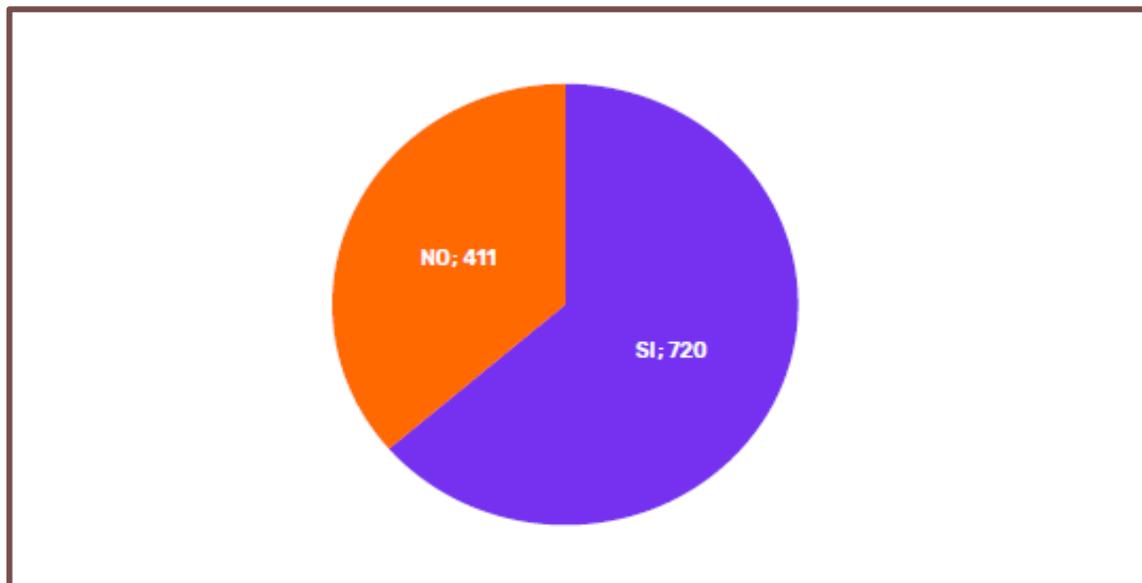
8. ¿Has realizado algún trámite con nosotros? Si la respuesta es NO, pasa a la pregunta 11

Resultados 2023





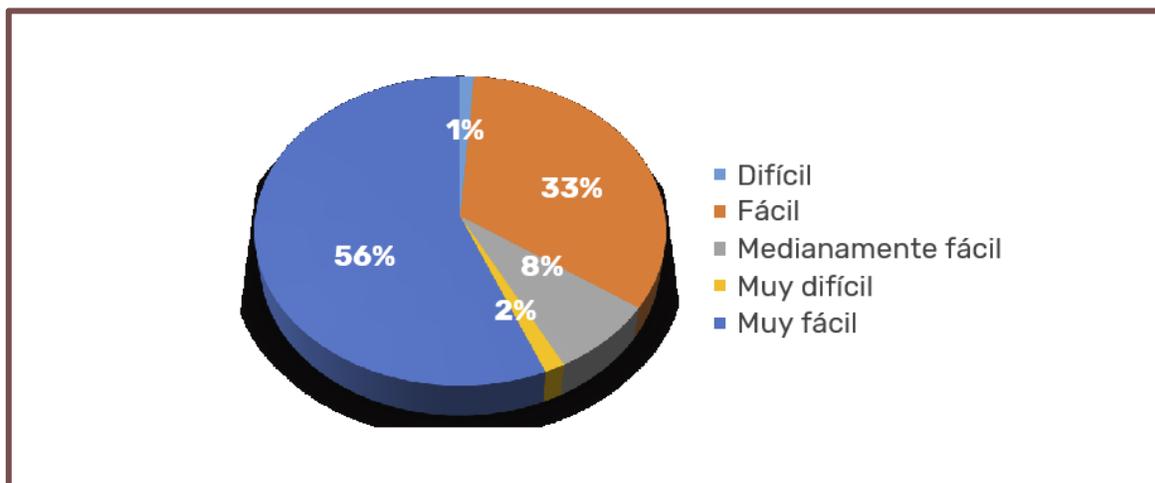
## Resultados 2022



Para el año 2023 disminuyen los usuarios que realizaron tramites en la agencia, pasando del 63.6% al 56% distribuyéndose el resto del porcentaje en quienes no realizaron tramites y quienes dejaron vacía esta pregunta.

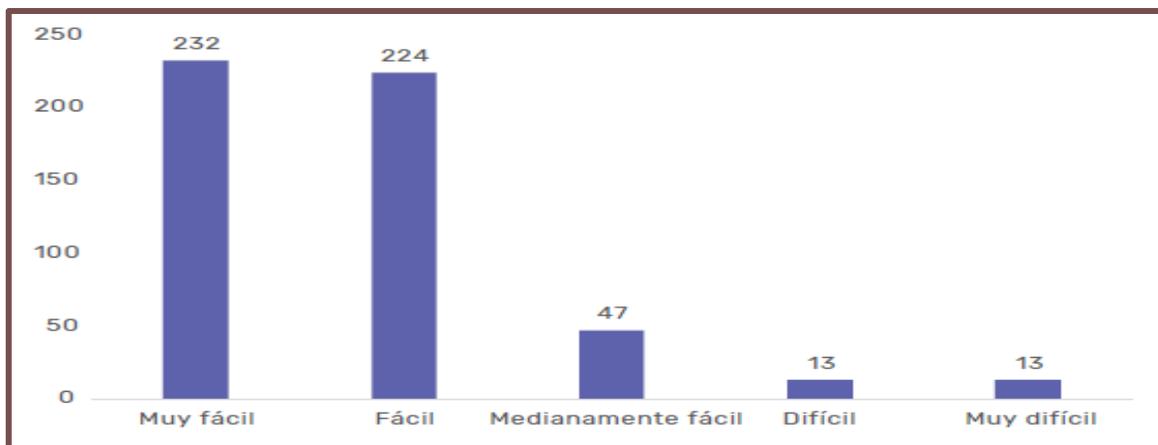
### 9. Facilidad para acceder al enlace del trámite que buscabas

## Resultados 2023





## Resultados 2022



Para el periodo evaluado en el 2023 el acceso al enlace del trámite que buscaba en forma fácil y muy fácil se ubica en el 89% diferenciándose con el del año 2022 que se ubicó en el 87,34% incrementándose la satisfacción de los usuarios.

Respecto a las demás preguntas se tiene la siguiente información:

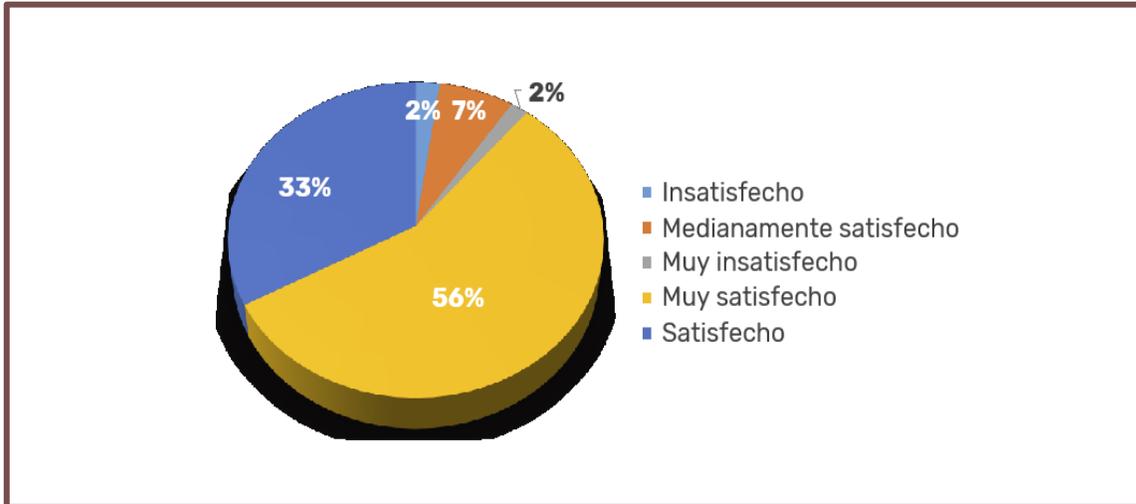
Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>Acceso al enlace del trámite que buscaba en forma fácil y muy fácil</b>	87.34%	89%
<b>Acceso al enlace del trámite medianamente fácil</b>	10.04%	8%
<b>Acceso al enlace del trámite difícil y muy difícil</b>	2.63%	3%

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. Se continúa trabajando con esmero para que sean cada vez menos las dificultades presentadas.

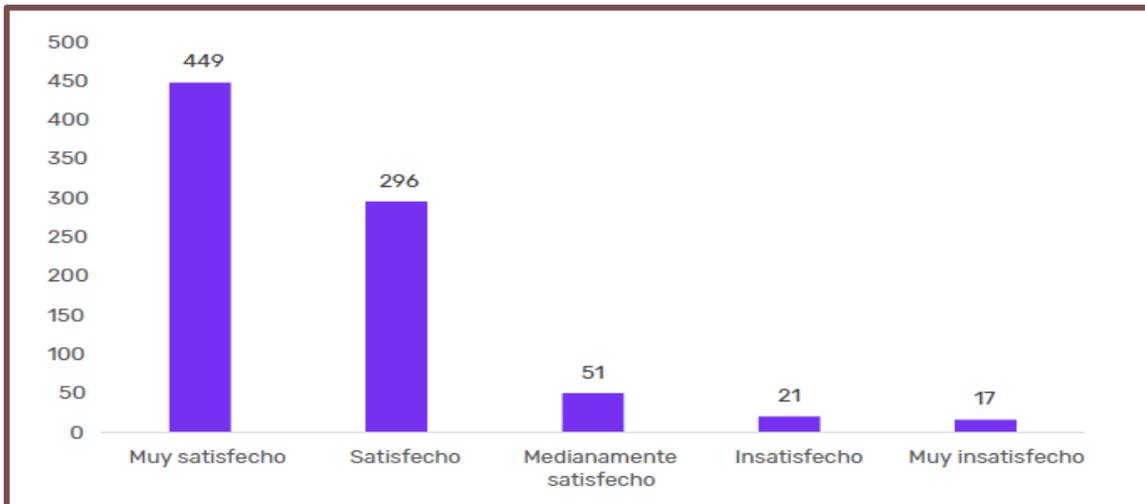


## 10. Nivel de satisfacción con el trámite realizado

### Resultados 2023



### Resultados 2022



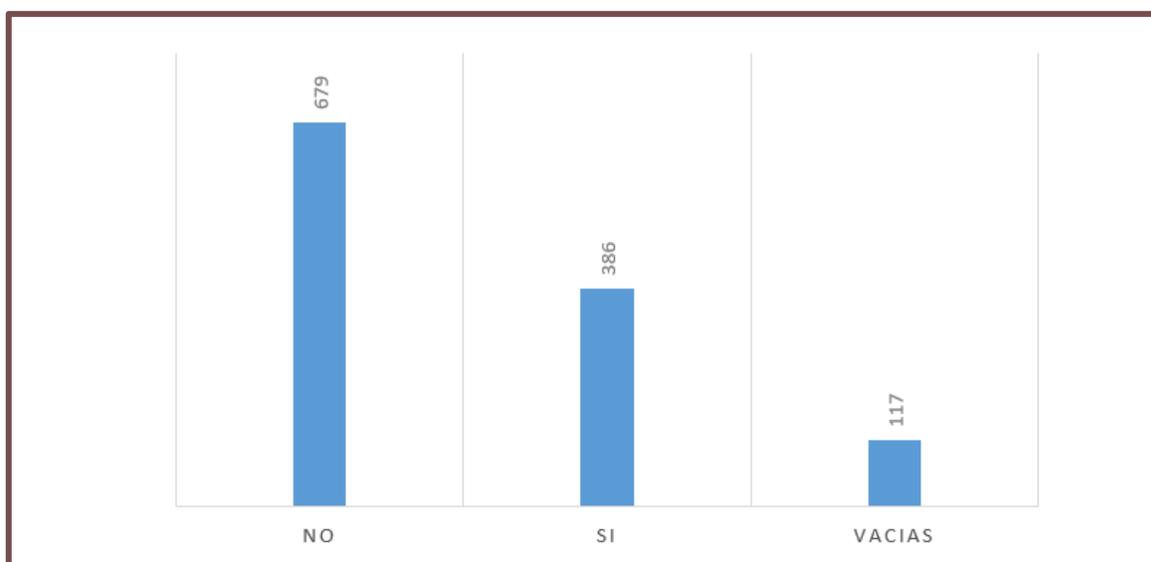
Las informaciones suministradas por los encuestados permiten validar que un alto porcentaje de los usuarios se encuentra muy satisfechos y satisfechos con el trámite realizado, para el año 2023 este valor se ubicó en el 89%, obteniendo casi la misma calificación del año 2022 en el que se ubicó en el 89,33% con una diferencia de 0.33% Los demás factores quedaron así:



Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
Nivel alto de satisfacción con el trámite realizado	89.33%	89%
Medianamente satisfecho	6.12%	7%
Insatisfacción con el trámite realizado	4.56%	4%

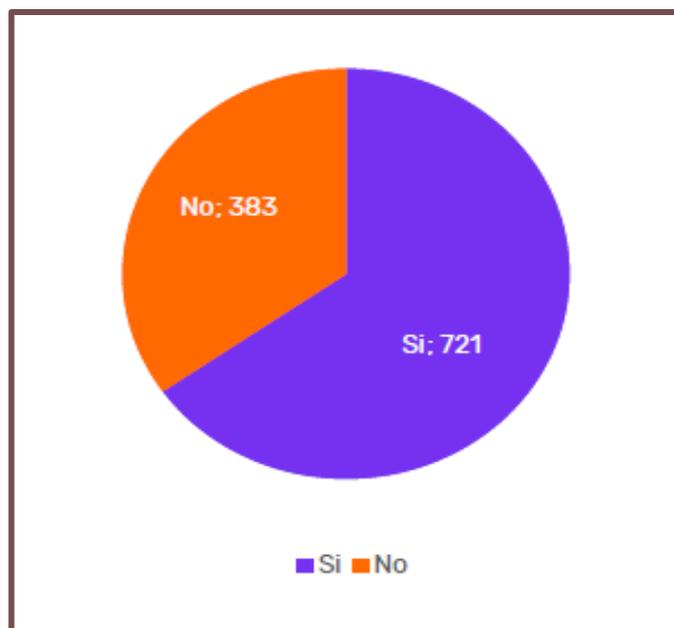
11. ¿Consideras que los trámites en nuestra entidad podrían mejorar?

Resultados 2023





## Resultados 2022



Según las respuestas dadas por los encuestados, para este primer periodo del año 2023, la percepción que los trámites se realizan en forma adecuada y el concepto “No requieren de mejorar” se incrementó en un 22.75% lo que denota la aplicación efectiva de las estrategias propuestas, por consiguiente, el porcentaje de encuestados que consideran necesario se realice una revisión de los trámites para su mejoramiento, disminuyó en un 32.66%.

Factor	Resultados 2022	Resultados 2023
<b>No es necesario mejorar los trámites</b>	34.69%	57.44%
<b>Si es necesario mejorar los trámites</b>	65.31%	32.65%
<b>No responde</b>		9.89%

Para el periodo 2023 un 9.89% de los encuestados no responden, por lo que este ítem puede afectar el valor de las demás respuestas, en este caso se sugiere no dejar respuestas con la posibilidad de no responder.

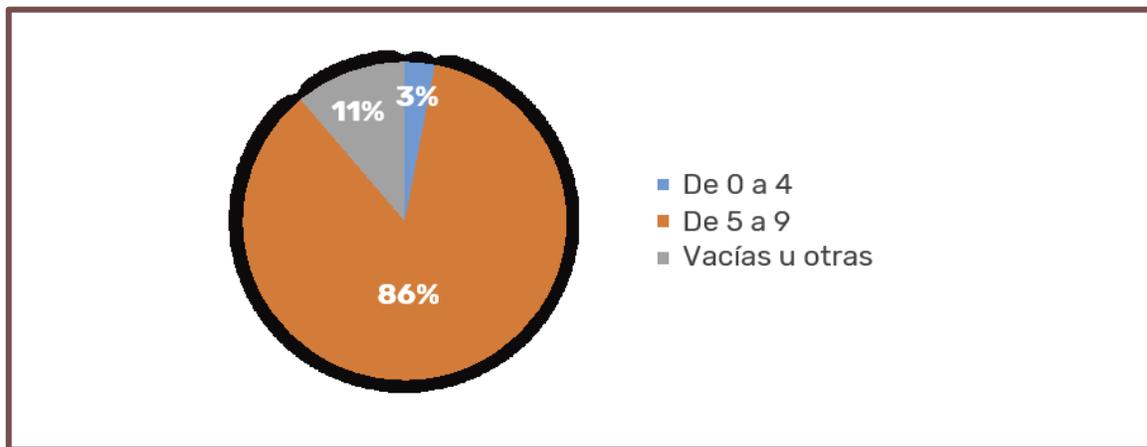


Dentro de los comentarios que los usuarios realizaron respecto a este ítem, sugieren mejorar los tiempos de respuesta y aprobación de las solicitudes, al igual que la ampliación de los horarios para acceder al servicio.

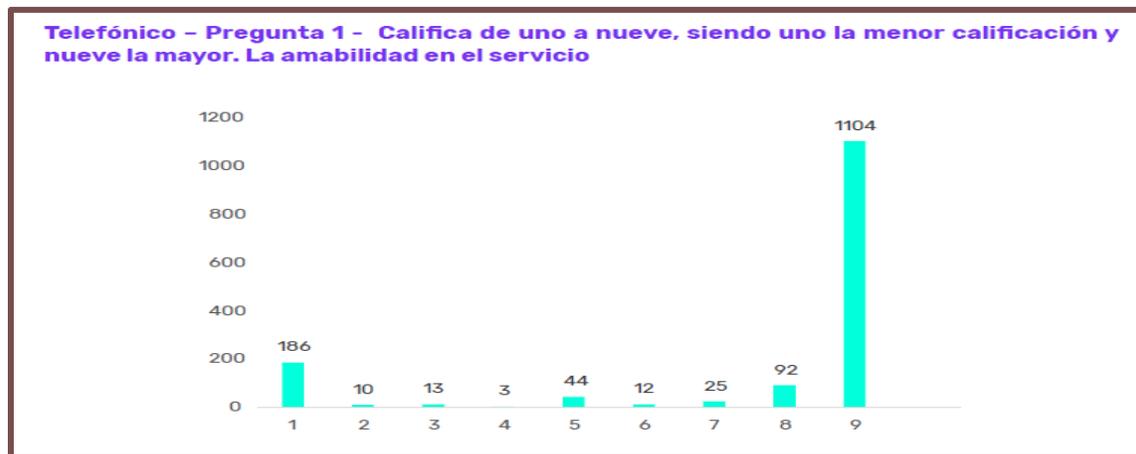
### Calificación del canal telefónico

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

Resultados 2023



Resultados 2022



Para el periodo de 2023 respondieron la encuesta 2.199 usuario, a diferencia del año 2022 en el cual respondieron 1.489 usuarios, calificando en un porcentaje del 86% la amabilidad en el servicio entre 5 y 9 para el año 2023 estando acorde con la calificación del año 2022 en el que se ubicó en un 83%.



Quienes califican entre 1 y 4 para el año 2023 se ubican en el 3% y no responden el 11%  
A diferencia del año 2022 donde quienes califican entre 1 y 4 correspondieron al 17%.

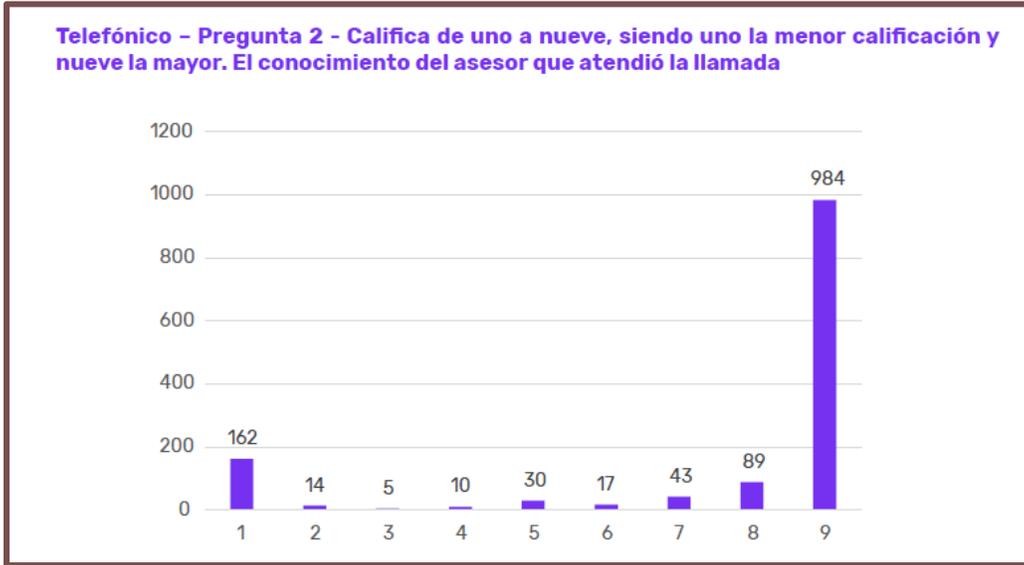
**Con relación al conocimiento del asesor que atendió la llamada se tiene:**

Resultados 2023

*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*



Resultados 2023



En la calificación del canal telefónico para el año 2023 respecto al conocimiento del asesor que atendió la llamada, se tiene que de 5 a 9 fue calificado por el 86%, dos puntos porcentuales por encima de la calificación del año 2022 el cual se ubicó en el 84% y respecto a los que calificaron entre 1 y 4 se tiene un 4% para el año 2023, mejorando el 16% calificado en este mismo rango para el año 2022.

Para el presente año el porcentaje de usuarios que no calificó la llamada fue del 10%.

**NOTA:** las anteriores imágenes, fueron tomadas del “Informe Encuesta de Satisfacción y Percepción del Servicio y Acceso a los trámites” Sapiencia 2023.



## CONCLUSIONES

- Las PQRSDF recibidos en el último semestre a través del sistema Mercurio disminuyeron, la Agencia ha logrado dar cumplimiento a los requerimientos de los usuarios en un alto porcentaje, quedando como acción de mejora el análisis de las solicitudes que no cumplen con los términos relacionados en la resolución 184 del 30 de marzo de 2023.
- Con respecto a las solicitudes recibidas por el Módulo de PQRSDF, también se ha dado respuesta oportuna y efectiva a un alto porcentaje de estas.
- Los canales de comunicación con los usuarios se presentan como un mecanismo efectivo para conocer sus percepciones y brindar rápida respuesta a sus solicitudes.
- Respecto a las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios para el primer semestre de 2023, es posible concluir que se logran los objetivos propuestos, al igual que la utilización de los canales dispuestos para este fin.
- La prestación del servicio, las instalaciones y el tiempo de respuesta a las inquietudes, continúan siendo calificadas de manera muy satisfactoria por la mayoría de los usuarios, obteniendo altos porcentajes de percepción y respaldo.
- Según el análisis de las respuestas de los usuarios, es de resaltar la amabilidad en la atención y la capacidad del personal para dar respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes, ya que en los dos últimos periodos han superado el 90% de satisfacción, por lo que se convierten en aspectos a fortalecer permanentemente, no obstante, se requiere de estrategias que mejoren continuamente estos resultados.
- Teniendo en cuenta las respuestas de los usuarios respecto a la facilidad para acceder a los enlaces para los trámites en el sistema, es importante continuar con la búsqueda y aplicación de mecanismos que faciliten su uso y les permita acceder con mayor facilidad desde los canales dispuestos para esto.
- Es de anotar que a pesar de los buenos resultados generados por el servicio de la Agencia y respaldados por las respuestas de los usuarios en las encuestas, se deben consolidar



estrategias y mecanismos que permitan mejorar los trámites solicitados incrementando la satisfacción en el servicio.

- El canal telefónico por su parte, es una opción efectiva para la prestación del servicio, dadas sus calificaciones en amabilidad en el servicio y el conocimiento de los asesores que reciben las llamadas, generando un alto concepto de la agencia hacia la ciudadanía.

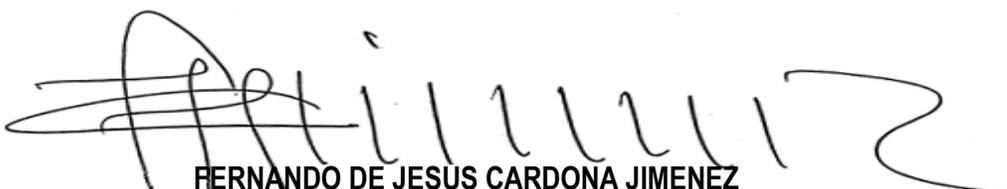
## RECOMENDACIONES

- Con respecto al Sistema Mercurio, se recomienda que las personas encargadas de realizar los cierres de las PQRSDF realicen debidamente los registros de evacuación de estas de manera que no se generen inconsistencias en el cálculo de los tiempos de respuestas.
- Se recomienda la verificación de los reportes que no presentan cumplimiento en los términos, especialmente los correspondientes al sistema Mercurio, ya que en dichos informes se reportan diferencias en los tiempos de cierre y evacuación de los mismos.
- Verificar con el área de sistema la parametrización del Software de registro en el conteo automático de los días de término de las solicitudes, especialmente en el Módulo de PQRSDF de manera que no se generen inconsistencias en el cálculo de estos.
- Tener celeridad con la solución de las PQRSDF pendientes de respuesta, realizando monitoreo y control de su cumplimiento ya que el no realizarlo, puede incrementar el porcentaje de incumplimiento e inconformidad por parte de los usuarios.
- Se recomienda un mayor monitoreo a los canales de comunicación y la presentación adecuada de los resultados, de manera que se puedan visualizar correctamente.
- Es susceptible de mejorar los informes presentados sobre los resultados de las encuestas de satisfacción, que permitan una mayor comprensión y visualización de las cifras que reflejan.
- De acuerdo a los buenos resultados obtenidos en las encuestas respecto al servicio, se deben mantener los altos niveles de atención, las buenas prácticas y las estrategias eficaces en el mantenimiento de la satisfacción de los usuarios.



- Desde el aspecto metodológico en la realización de la encuesta, se recomienda no dejar preguntas desiertas o de no respuesta, ya que pueden incidir directamente en los resultados perdiendo objetividad en los niveles de satisfacción.
  
- Es importante mantener el proceso de capacitación y entrenamiento al personal contratado para la atención al ciudadano, quienes realizan los reportes y la elaboración de los informes, mejorando los niveles de la calidad de la atención, al igual que sus habilidades en el manejo en herramientas de ofimática.

Cordialmente,



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