SEGUIMIENTO SEMESTRAL PQRSDF

II SEMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENERO 2024

SAPIENCIA
Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
1. MARCO NORMATIVO 5
2. MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 6
3. CANALES CONSOLIDADOS SEGUNDO SEMESTRE 2023 7
3.1 Mercurio 7
3.2 Módulo de PQRSDF: 9
3.3 Total PQRSDF Mercurio y Módulo 2023: 10
4. CHAT PÁGINA WEB 11
5. FORMULARIO PÁGINA WEB Y BENEFICIARIOS 12
6. TELEFÓNICO 12
7. REDES SOCIALES 13
8. ATENCIÓN PRESENCIAL 14
9. CORREO ELECTRÓNICO 14
10. ENCUESTAS DE SATISFACIÓN SEM-II-2023 15
11. CONCLUSIONES 29
12. RECOMENDACIONES 31

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 2024 (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 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) articulo 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 segundo semestre del 2023.

1. 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”.

2. 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.

3. CANALES CONSOLIDADOS SEGUNDO SEMESTRE 2023

Mercurio y Modulo 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 Atención al Ciudadano.

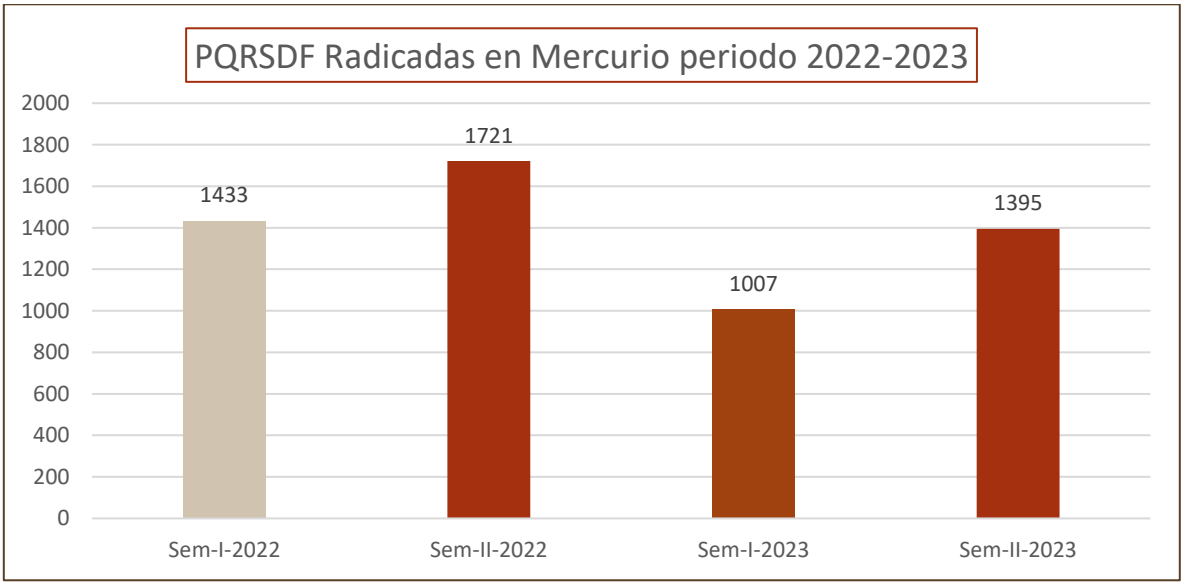
3.1 Mercurio

MERCURIO SEM-II-2023 PQRSDF							
MES	**JUL**	**AGT**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
RECIBIDAS	200	280	261	195	120	339	**1.395**
ATENDIDOS	200	280	261	195	120	339	**1.395**
PENDIENTES	0	0	0	0	1	22	**23**
NO CUMPLE TIEMPO	6	8	21	8	2	13	**58**
% EFECTIVIDAD	**97%**	**97.1%**	**91.9%**	**95.8%**	**98.3%**	**96.1%**	**95.8%**

COMPARATIVO MERCURIO PQRSDF 2022-2023				
PERIODO	**SEM I-2022**	**SEM II-2022**	**SEM I-2023**	**SEM II-2023**
RECIBIDAS	1.433	1.721	1.007	1.395
ATENDIDOS	1.433	1.583	1.007	1.395
PENDIENTES	0	138	127	23
NO CUMPLE TIEMPO	4	19	79	58
% EFECTIVIDAD	**99.7%**	**98.8%**	**79,5%**	**95.8%**

Para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2023, se radicaron en el Sistema Mercurio 1.395 PQRSDF, 326 menos que el mismo periodo de 2022 en las que se radicaron 1.721.

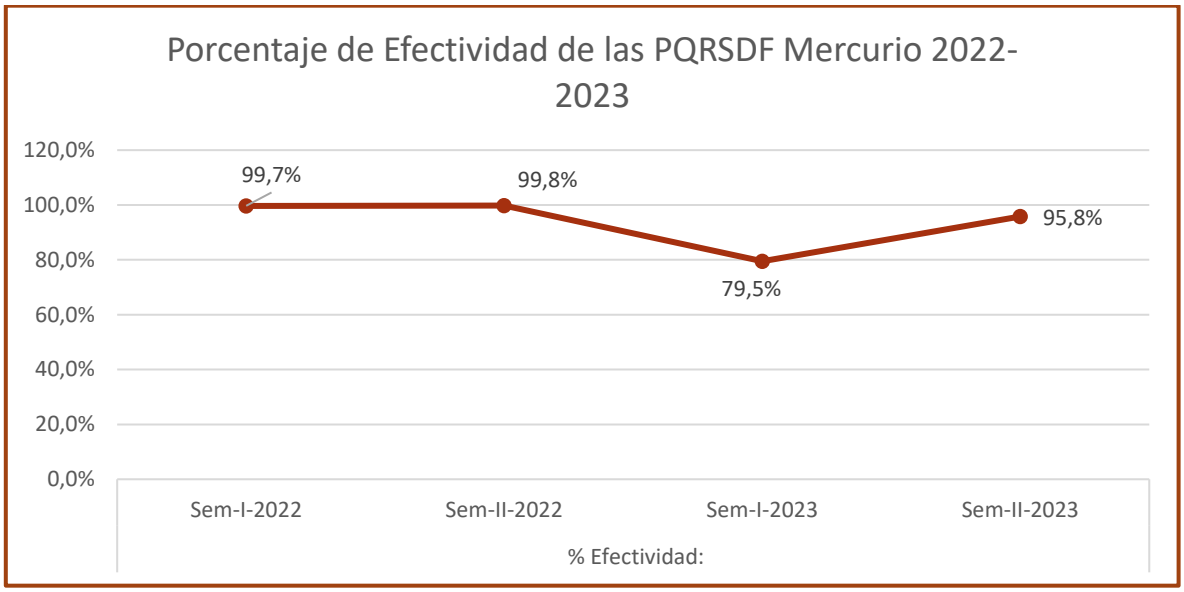
De las solicitudes ingresadas en el segundo semestre de 2023 se tienen pendientes por cerrar 23.



Para el año 2022 el número de PQRSDF radicadas en el sistema Mercurio fue de 3.154 mientras que para el 2023 fueron 2.402, disminuyéndose en un 23.8% las radicaciones.

Es motivo de análisis por parte del proceso de Atención al Ciudadano, la proporción de radicación de las PQRSDF respecto a la efectividad en los tiempos de respuestas de manera que se corresponda con las exigencias de la Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023.

A pesar que falta por consolidar alguna información del mes de diciembre, debido a que las PQRSDF pendientes se encuentran en el tiempo establecido por la normatividad, se denota una disminución del porcentaje de efectividad en el 2023 con relación a los periodos del 2022, quedando también algunas solicitudes pendientes e incrementándose el tiempo de respuesta generando mayores incumplimientos.



Los datos presentados, para su análisis y consolidación, fueron revisados y enviados a la oficina de Control Interno por la oficina de Atención al Ciudadano.

3.2 Módulo de PQRSDF:

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

MÓDULO SEM-II-2023 PQRSDF							
MES	**JUL**	**AGT**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
RECIBIDAS	1.532	1.348	973	844	1.368	1.452	**7.523**
ATENDIDOS	1.532	1.348	973	844	1.368	1.452	**7.523**
PENDIENTES	0	2	2	0	3	412	**419**
NO CUMPLE TIEMPO	13	8	13	4	180	20	**238**
% EFECTIVIDAD	**99.1%**	**99.2%**	**98.4%**	**99.5%**	**86.6%**	**98%**	**96.6%**

COIMPARATIVO MODULO PQRSDF 2023		
PERIODO	**SEM I-2023**	**SEM II-2023**
RECIBIDAS EN EL MES	6.187	7.523
ATENDIDOS EN EL MES	6.187	7.523
PENDIENTES	7	419
NO CUMPLE TIEMPO	46	238
% EFECTIVIDAD	**99.1%**	**96.6%**

Durante el segundo semestre de 2023, se radicaron en el Módulo PQRSDF 7.523 solicitudes, 1.336 más que el semestre anterior, equivalente a un 17.7%.

De estas solicitudes se tienen pendientes por consolidar 419, de las cuales 412 corresponden al mes de diciembre, por lo que queda pendiente conocer el número de solicitudes que cumplen con los términos de la Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023 y la consolidación del porcentaje de efectividad real.

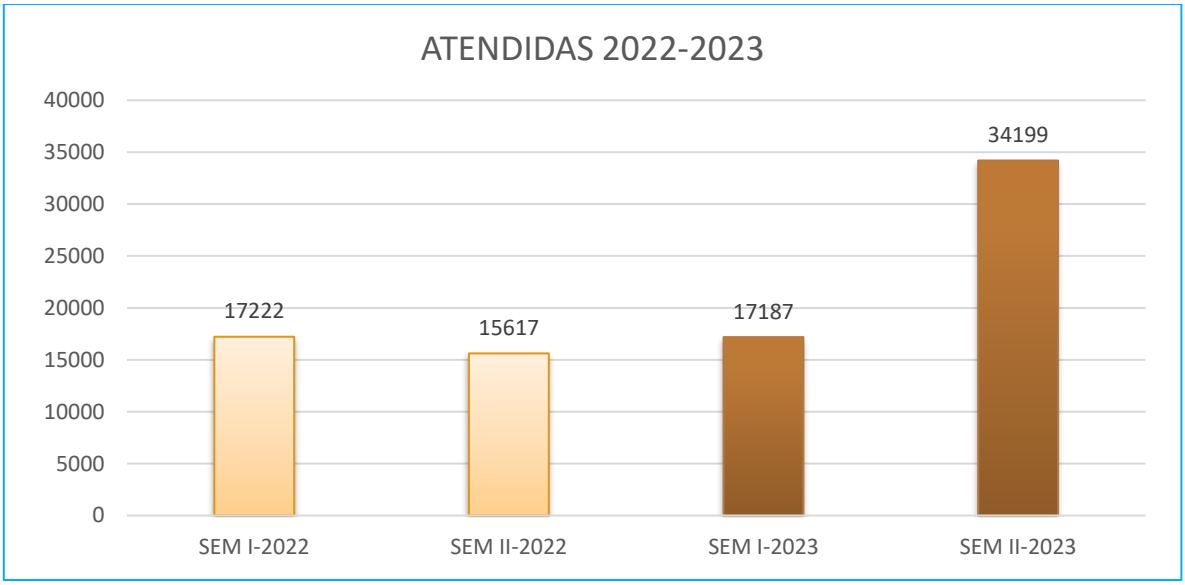
Debido a que la utilización del Módulo para el registro de las PQRSDF es nueva, se presenta el comparativo con la información existente hasta la fecha.

3.3 Total PQRSDF Mercurio y Módulo 2023:

TOTAL PQRSDF 2023			
PERIODO	**MERCURIO 2023**	**MODULO 2023**	**TOTAL 2023**
RECIBIDAS EN EL MES	2.402	13.710	16.112
PENDIENTES	150	426	576
NO CUMPLE TIEMPO	137	284	421
% EFECTIVIDAD	**93.9%**	**97.8%**	**97.3%**

4. CHAT PÁGINA WEB

CHAT PÁGINA WEB - COMPARATIVO 2022-2023				
PERIODO	**SEM I 2022**	**SEM II 2022**	**SEM I 2023**	**SEM II 2023**
ATENDIDAS	17.222	15.617	**17.187**	**34.199**



Como se observa en los resultados, la atención a través del chat por página web se incrementó significativamente en el segundo semestre de 2023, la agencia recibió y atendió durante el segundo semestre de 2023 un total de 34.199 chats, 98.9% más que el semestre inmediatamente anterior y 118.9% más que el mismo periodo del año 2022.

5. FORMULARIO PÁGINA WEB Y BENEFICIARIOS

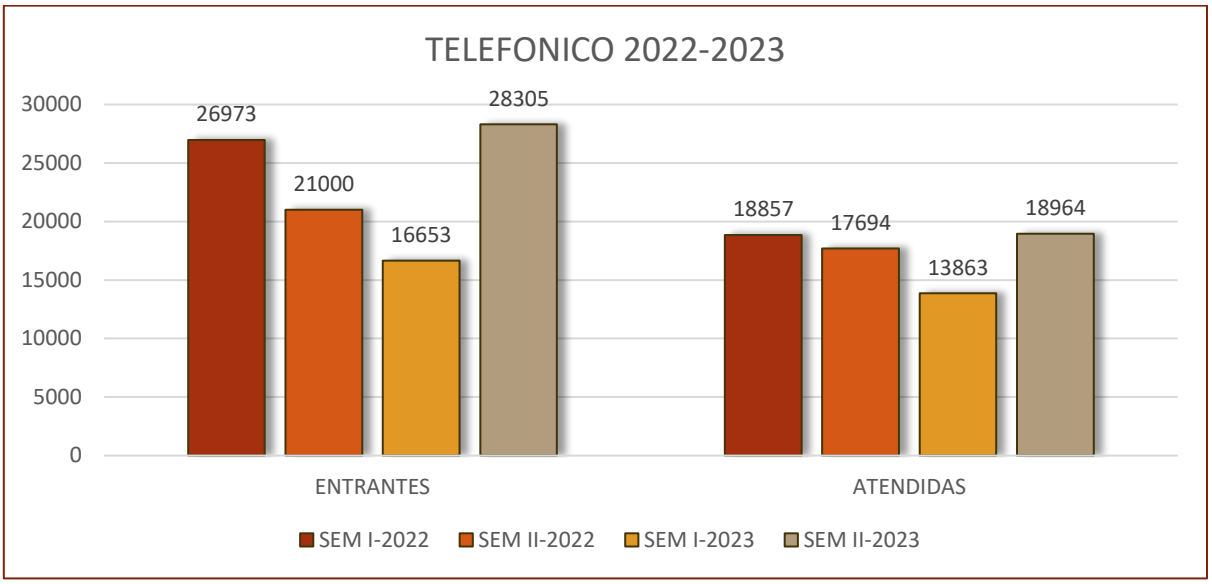
FORMULARIO PÁGINA WEB - BENEFICIARIOS						
MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOVIEMB	DICIEMB
RECIBIDAS	1.535	1.347	974	845	1.368	1.622
ATENDIDAS	1.535	1.347	974	845	1.368	1.052
PENDIENTES	0	2	2	0	7	570
EFECTIVIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	65%

Respecto a la atención a través del formulario en la Página Web y Beneficiarios, se recibieron durante el segundo semestre de 2023 un total de 7.691 solicitudes, de las cuales 7.121 fueron atendidas quedando pendientes 581 lo que genera una efectividad del 94%.

Es de anotar que las solicitudes pendientes se encuentran para ser tramitadas en los plazos correspondientes al año 2024, lo que disminuiría las solicitudes pendientes y mejoraría la efectividad.

6. TELEFÓNICO

TELEFÓNICO COMPARATIVO 2022-2023				
PERIODO	SEM I 2022	SEM II 2022	SEM I 2023	SEM II 2023
ENTRANTES	26.973	21.000	**16.653**	**28.305**
ATENDIDAS	18.857	17.694	**13.863**	**18.964**
% EFECTIVIDAD	**70%**	**87%**	**83.19%**	**68%**



Durante el segundo semestre de 2023, el total de registros por el canal telefónico se incrementó en 34.7% respecto al mismo periodo del 2022 y 69.9% respecto al periodo inmediatamente anterior.

A pesar del incremento en el número de llamadas entrantes y atendidas, el porcentaje de efectividad disminuyo respecto a los periodos anteriores, siendo el más bajo de los años 2022 y 2023 lo que genera una alerta en la forma como se está realizando este servicio, de manera que se incremente proporcionalmente la efectividad.

7. REDES SOCIALES

INSTAGRAM			
PERIODO	**SEM II 2022**	**SEM I 2023**	**SEM II 2023**
ATENDIDAS	3.945	5.378	**7.295**
FACEBOOK			
PERIODO	**SEM II 2022**	**SEM I 2023**	**SEM II 2023**
ATENDIDAS	2.388	4.470	**4.616**
X			
PERIODO	**SEM II 2022**	**SEM I 2023**	**SEM II 2023**
ATENDIDAS			**10**

Respecto a las redes sociales, para el segundo semestre de 2023 se registró un incremento en las atenciones de las PQRSDF con relación a los periodos anteriores de 2022 y 2023, lo que denota la preferencia de los usuarios por ser un canal rápido y alternativo para atención al ciudadano.

8. ATENCIÓN PRESENCIAL

PRESENCIAL SEDE PRINCIPAL				
PERIODO	**SEM I 2022**	**SEM II 2022**	**SEM I 2023**	**SEM II 2023**
ATENDIDAS	2.217	2.506	**2.189**	**9.294**

A diferencia de los periodos de 2022 y 2023, el segundo semestre 2023 presenta el mayor número de atenciones presenciales de los últimos dos años verificados, incrementándose en un 369% respecto al mismo periodo del 2022

Este incremento se debe a que los usuarios de C4ta fueron atendidos en la Sede Principal, según información del área de Atención al Ciudadano.

9. CORREO ELECTRÓNICO

CORREO ELECTRÓNICO				
PERIODO	**SEM I 2022**	**SEM II 2022**	**SEM I 2023**	**SEM II 2023**
ENTRANTES	19.594	21.996	**13.577**	**14.115**

El segundo semestre de 2023 cuenta con 14.115 solicitudes de servicios a través del correo institucional info@sapiencia.gov.co superando en 538 consultas al semestre inmediatamente anterior, pero comparado con el mismo periodo de 2022 disminuye en 7.881 solicitudes, siendo este un número significativo, equivalente a una disminución del 55.8%.

10. ENCUESTAS DE SATISFACIÓN SEM-II-2023

Para el segundo periodo del año 2023, comprendido entre los meses de julio y diciembre, 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 5.379 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:

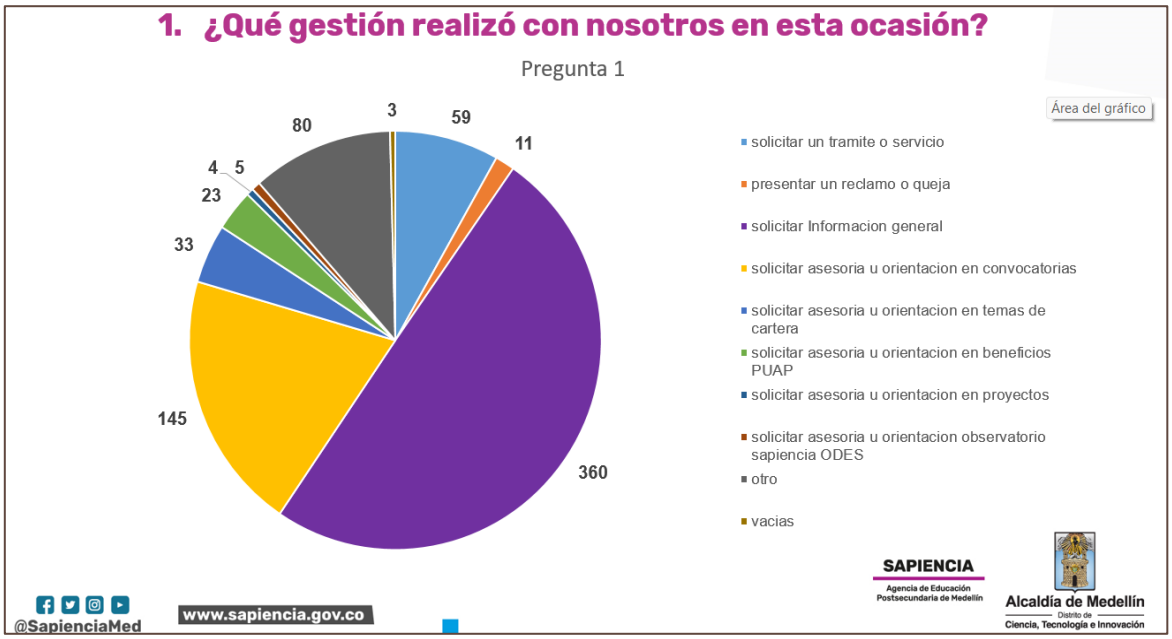
- ✓ Conocer la percepción que tiene el usuario frente a los servicios que presta la Agencia, mediante los diferentes canales de atención.
- ✓ Reconocer el nivel de aceptación y la imagen que tiene el ciudadano de la Agencia.
- ✓ Identificar los factores a mejorar con el fin de fortalecer la atención 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. Gestión realizada con la Agencia:

Resultados Semestre II-2023

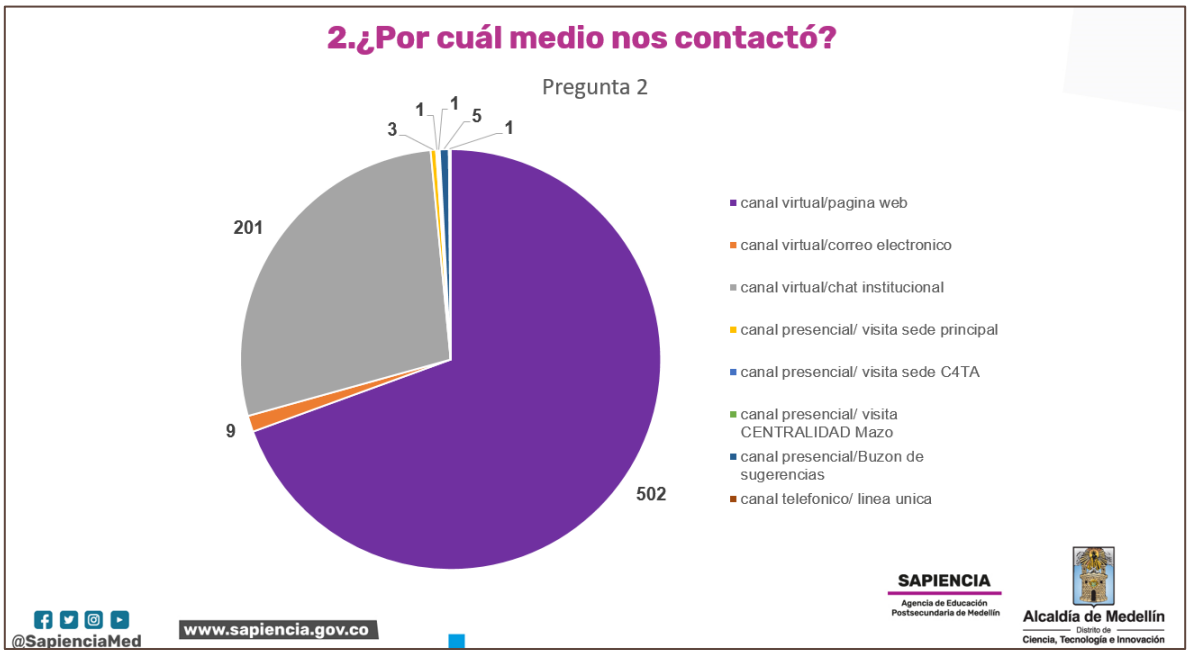


Para el segundo semestre del año 2023, se incorporó la pregunta sobre la gestión realizada con la Agencia, donde las respuestas con mayor calificación fueron:

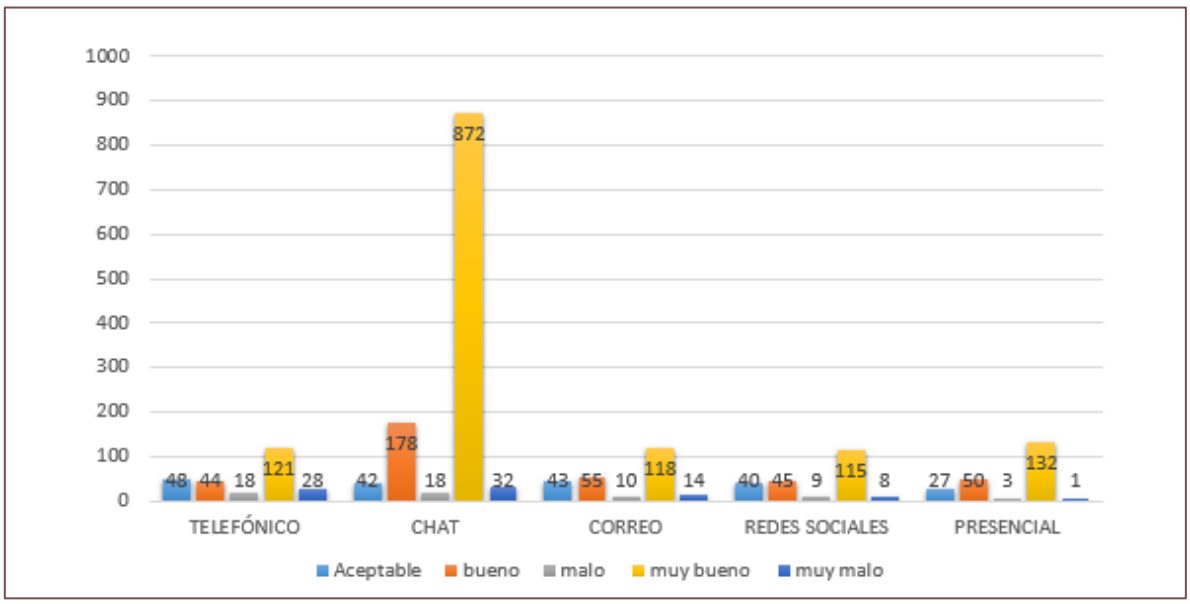
1. Solicitar información General: 360 respuestas.
2. Solicitar asesoría u orientación en convocatorias: 145 respuestas
3. Otros trámites: 80 respuestas
4. Solicitar un trámite o servicio: 59 respuestas

2. Medio de contacto:

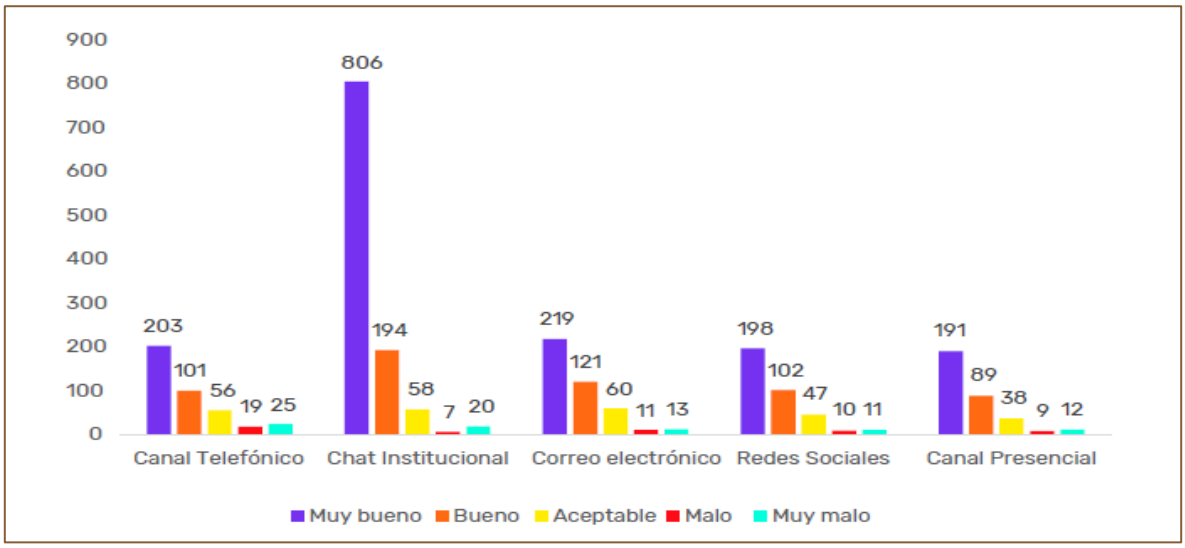
Resultados Semestre II-2023



Resultados Semestre I-2023



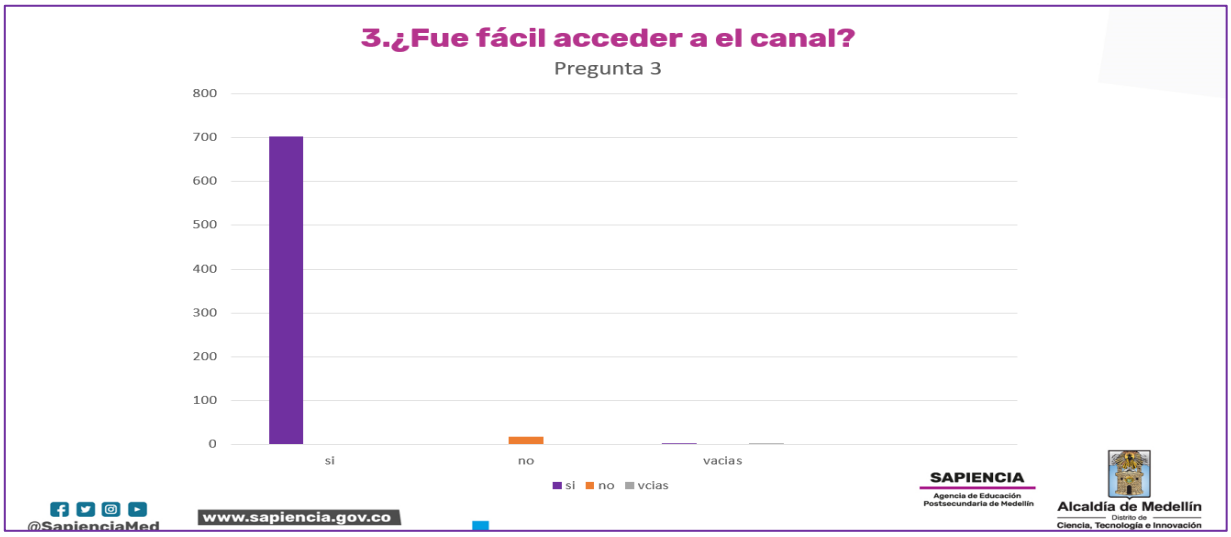
Resultados Semestre II-2022:



Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, permite evidenciar que los canales con mayor aceptación por partes de los usuarios para contactarse con la Agencia son los siguientes:

1. Canales virtuales y página Web.
2. Chat Institucional

3. Facilidad para acceder al canal:



Para el segundo semestre de 2023 se adiciona esta nueva pregunta sobre la facilidad para acceder al canal de servicio, el cual fue calificado en "Si" por la mayoría de los encuestados, representados en un 96.8% de usuarios satisfechos con el acceso al canal de servicio.

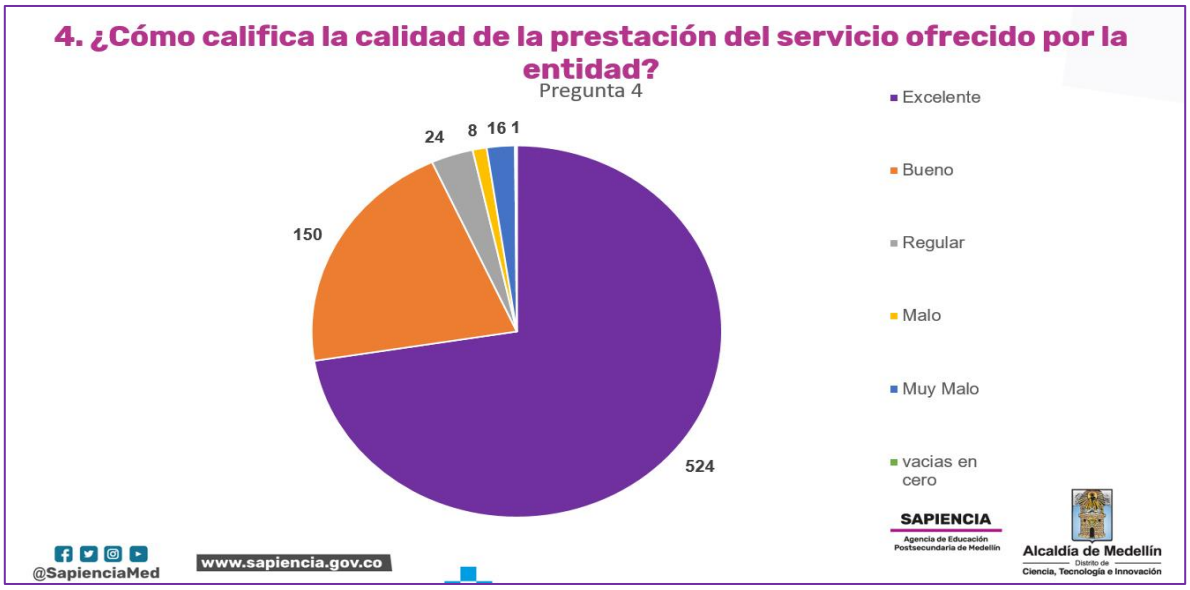
Durante los periodos anteriores este ítem se calificó, como se muestra en el cuadro comparativo, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios en cuanto a facilidad y agilidad con el acceso, lo que permite ver las mejoras realizadas al sistema de preguntas y claridad en las respuestas.

Factor	Semestre II 2022	Semestre I 2023
Acceso al enlace del trámite que buscaba en forma fácil y muy fácil	87.34%	89%
Acceso al enlace del trámite medianamente fácil	10.04%	8%
Acceso al enlace del trámite difícil y muy difícil	2.63%	3%

Según los resultados, se continúa mejorando el acceso al enlace facilitando la realización de los trámites de los usuarios en la Agencia.

4. Calidad de la prestación del Servicio:

Resultados Semestre II 2023



Frente a la calidad del servicio, los usuarios encuestados la mantienen en alta calificación, como se evidencia en las siguientes puntuaciones:

- Calificación Excelente y bueno: 93.3%
- Calificación Regular: 3.3%
- Calificación Malo y Muy malo: 3.3%

En el segundo semestre de 2023 el factor servicio está calificado en excelente y bueno, por el 93.3% de los encuestados, superando esta tendencia como se aprecia en los resultados del año 2022 y primer semestre de 2023.

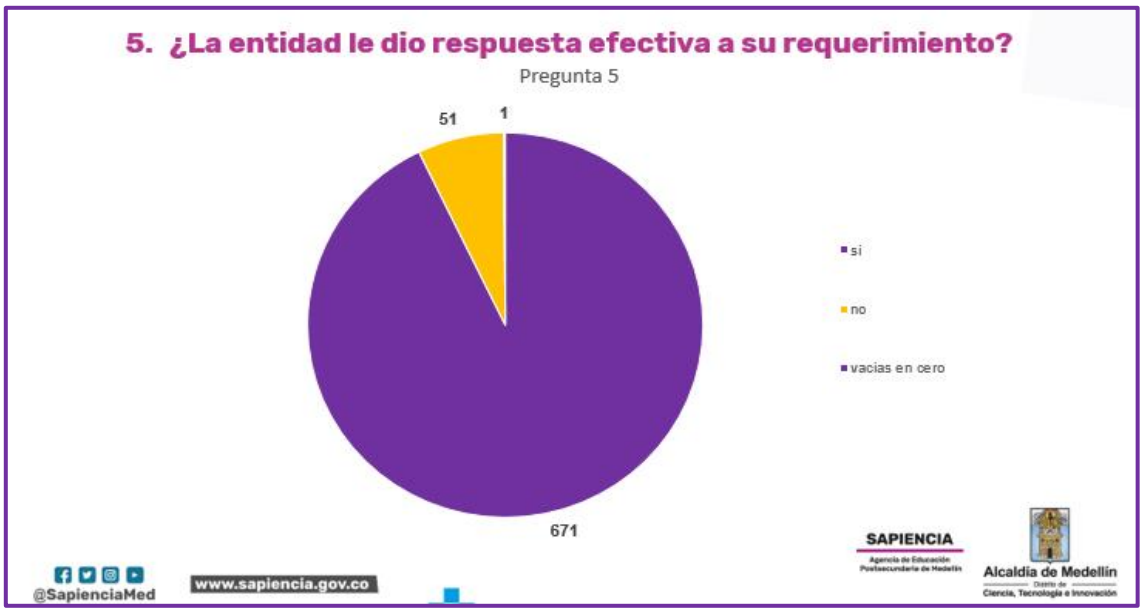
Factor	Resultados Sem-II-2022	Resultados Sem-I-2023
Satisfacción del servicio	85%	85%
Servicio Aceptable	10%	15%
Servicio No Conforme	5%	

De igual forma los niveles de satisfacción con los trámites realizados, continúan creciendo respecto a los periodos anteriores, como se aprecia en al cuadro comparativo que se presenta a continuación:

Factor	Semestre II 2022	Semestre I 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%

Es de anotar que en el semestre II de 2023, 24 de los encuestados respondieron que el servicio les pareció regular y 24 malo y muy malo, lo que genera posibles acciones de mejora para lograr una mayor satisfacción en los usuarios.

5. Respuesta efectiva a los requerimientos:



En el segundo semestre de 2023, se pregunta a los encuestados sobre la efectividad en las respuestas a sus solicitudes, obteniendo las siguientes respuestas:

Respuesta Si: 92.85%

Respuesta No: 7.05%

Según las anteriores respuestas es posible generar un análisis por parte del área de Atención al Ciudadano sobre las acciones de mejora para optimizar la efectividad en el servicio.

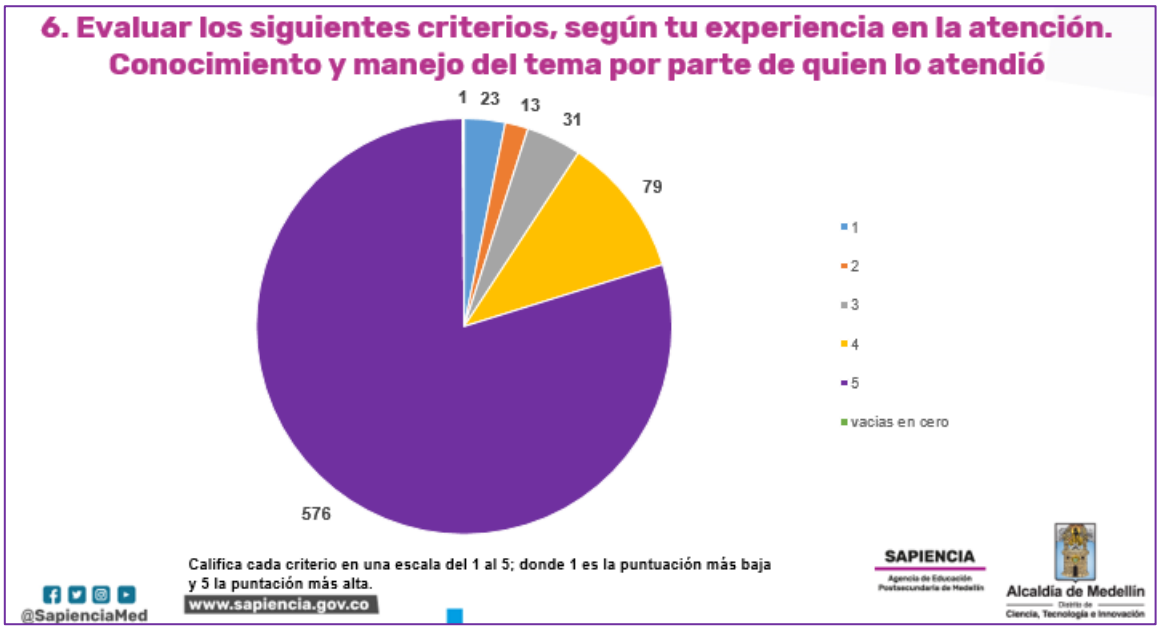
6. Claridad en Requisitos y Términos:

Respecto a la claridad en los requisitos y términos para la prestación del servicio, los encuestados presentan la siguiente percepción:

- Calificación entre 4 y 5: 90.8%
- Calificación en 3: 4.1%
- Calificación entre 1 y 2: 4.8%

Las calificaciones permiten evidenciar la claridad en los requisitos y términos presentados por la Agencia a los usuarios, sugiriendo una revisión para la implementación de acciones de mejora que optimicen la prestación del servicio.

6.1. Conocimiento y manejo del tema por parte del funcionario:



El porcentaje de encuestados que evalúa el conocimiento y manejo de los temas por parte de los funcionarios que los atienden queda de la siguiente forma:

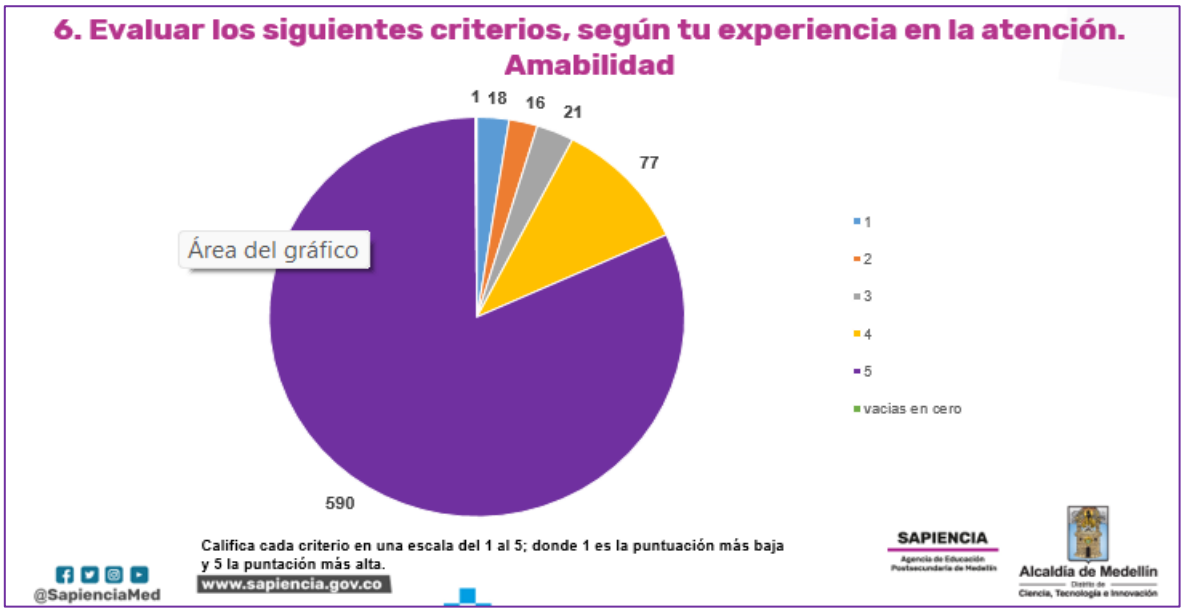
- Calificación entre 4 y 5: 90.6%
- Calificación en 3: 4.2%
- Calificación entre 1 y 2: 4.9%

Esta evaluación permite considerar que la percepción de los usuarios respecto al conocimiento y manejo de los temas de la Agencia, se encuentran en un alto nivel, sin dejar de lado la continua capacitación para optimizar cada vez más la prestación del servicio por parte de los funcionarios.

Factor	Semestre II 2022	Semestre I 2023
Personal capacitado para dar respuesta a las solicitudes	Si= 96.72% No= 3.28%	Si= 95% No= 5%

Igual que los semestres pasados, el factor conocimiento y capacitación para dar respuestas adecuadas y oportunas a las solicitudes de los usuarios continua con un alto nivel, como se aprecia en la trazabilidad realizada en encuestas anteriores.

6.2. Amabilidad del Funcionario en la atención:



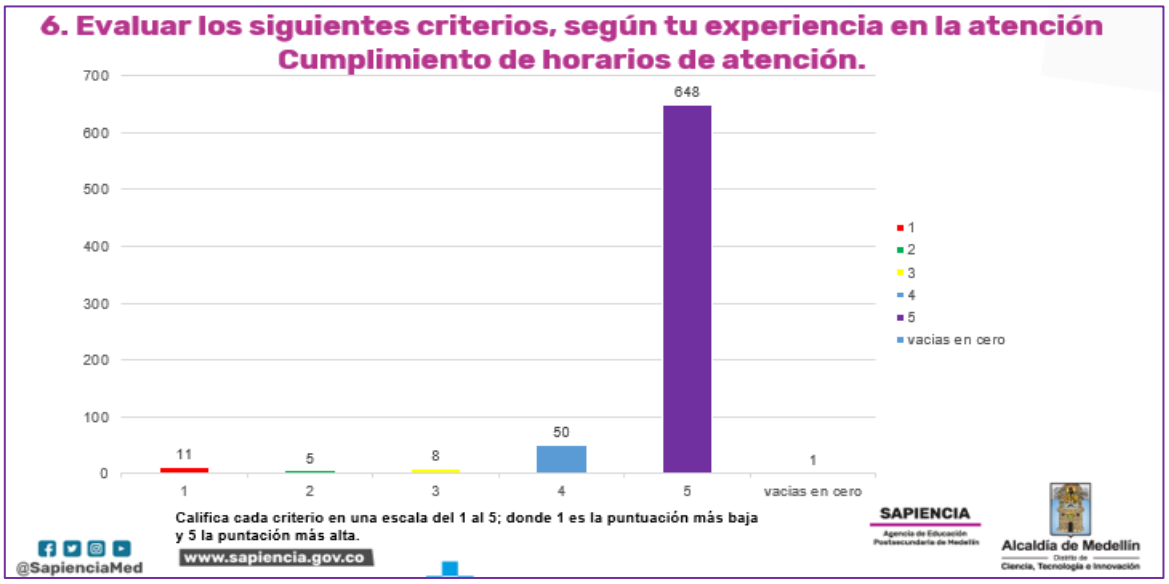
Al igual que el conocimiento de los temas por parte de los funcionarios, la amabilidad en la atención ha sido calificada por los usuarios encuestados en un alto nivel, obteniendo las siguientes puntuaciones:

- Calificación entre 4 y 5: 92.2%
- Calificación en 3: 2. 9%
- Calificación entre 1 y 2: 4.7%

Continua la tendencia de la amabilidad en la atención con una alta calificación, como se logra evidenciar en la trazabilidad realizada a las percepciones de los usuarios en los periodos pasados.

Factor	Semestre II 2022	Semestre I 2023
Buena amabilidad en la atención	95%	94%
Aceptable amabilidad en la atención	4.01%	4%
Mala amabilidad en la atención	0.98%	2%

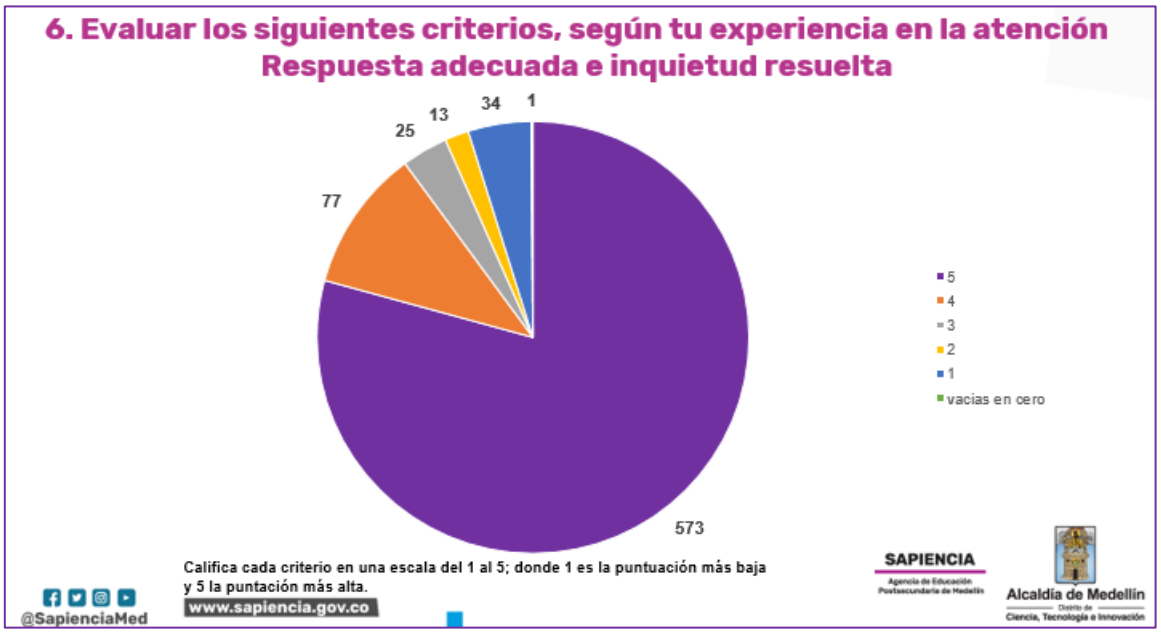
6.3. Cumplimiento en los horarios de atención:



La calificación recibida por el cumplimiento en los horarios de atención, han sido muy satisfactorios para el segundo semestre de 2023, ya que se presentan los siguientes puntajes:

- Calificación entre 4 y 5: 96.5%
- Calificación en 3: 1. 1%
- Calificación entre 1 y 2: 2.2%

6.4. Respuesta adecuada e inquietud resuelta:



Con relación al suministro de respuestas adecuadas e inquietudes resultas, para el semestre II de 2023 se registraron las siguientes respuestas:

- Calificación entre 4 y 5: 90%
- Calificación en 3: 3.4%
- Calificación entre 1 y 2: 6.5%

Con relación a los periodos anteriores, se continúa manteniendo una percepción positiva por parte de los usuarios sobre la resolución de sus inquietudes, tal como se muestra en el informe comparativo.

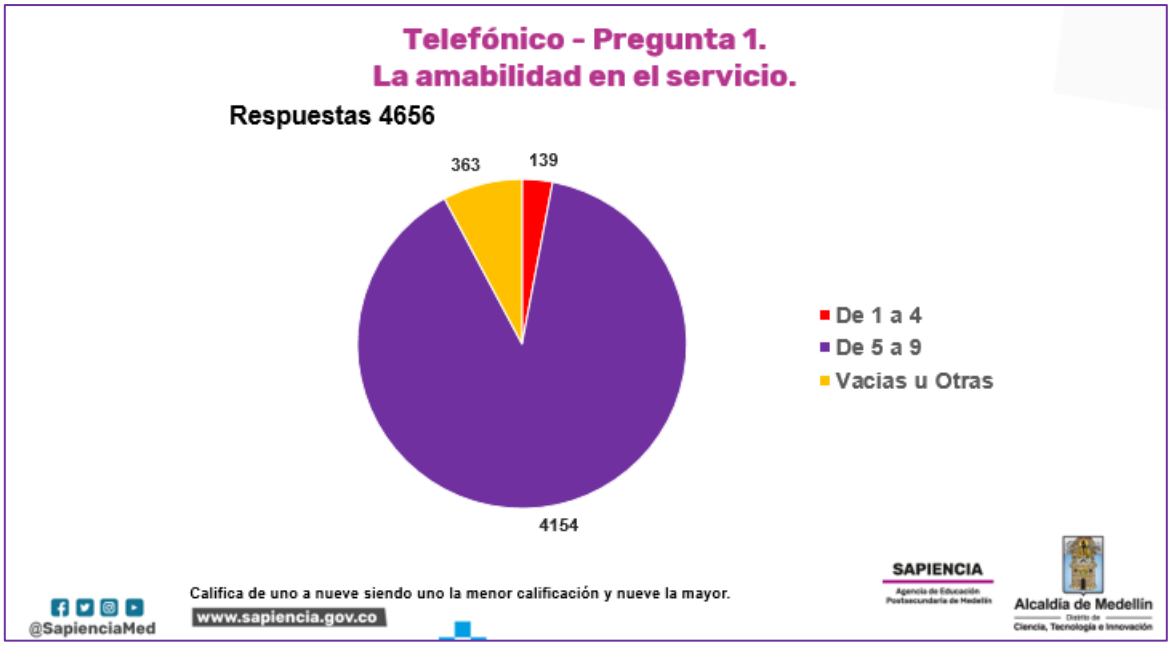
Factor	Semestre II 2022	Semestre I 2023
Resolución de inquietudes con la atención recibida.	Si= 92.47% No= 7.53%	Si= 91% No= 9%

La percepción de los usuarios encuestados en el semestre II de 2023 refleja una alta satisfacción por las respuestas recibidas a sus solicitudes, quedando para el estudio de estrategias de mejoramiento maximizar la capacitación respecto al conocimiento de los servicios prestados por parte de los funcionarios encargados de esta actividad.

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 Semestre II 2023



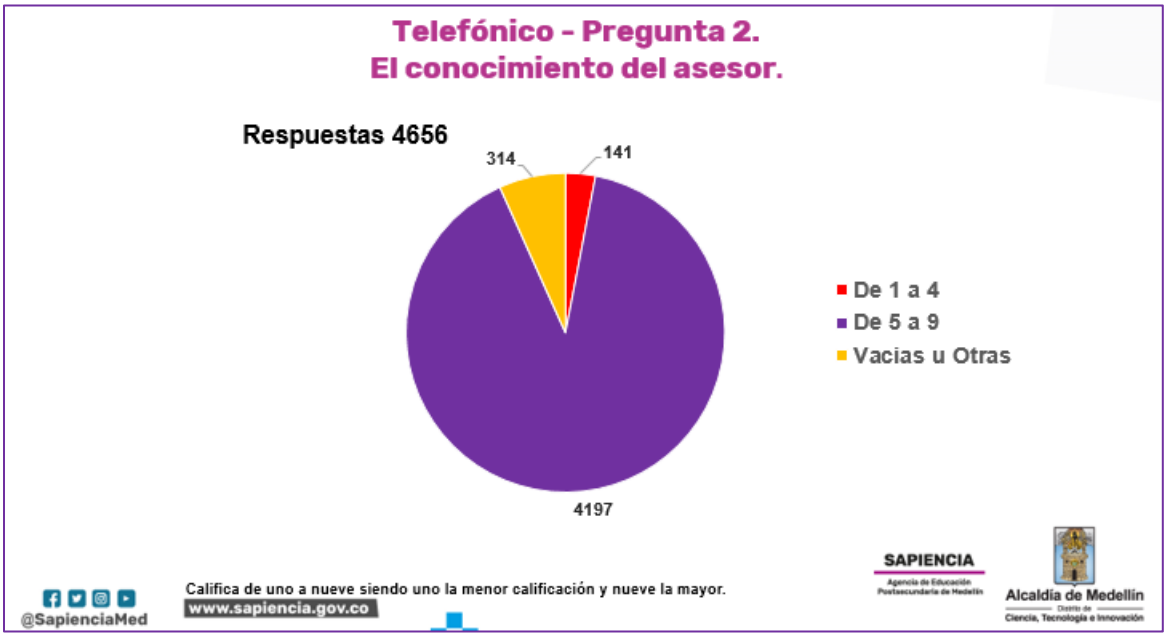
La percepción de los usuarios encuestados respecto a la amabilidad brindada por los funcionarios a través del medio telefónico es bastante alta, como evidencia se presentan las siguientes calificaciones:

Calificación	Semestre II-2022	Semestre I-2023	Semestre II-2023
De 1 a 4	17%	3%	2.9%
De 5 a 9	83%	86%	89.2%
Vacías u Otras	0%	11%	7.7%

Para el semestre II de 2023 se incrementa la percepción por parte de los usuarios sobre la amabilidad de los funcionarios que atienden los requerimientos de servicio por medio telefónico.

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 Semestre II 2023



Con relación al conocimiento de los asesores respecto a los requerimientos de los usuarios, este se encuentra con una alta percepción, ya que la calificación entre 5 a 9 está dada por un número significativo de estos, los cuales se presentan a continuación:

Calificación	Semestre II-2022	Semestre I-2023	Semestre II-2023
De 1 a 4	16%	4%	3.02%
De 5 a 9	84%	86%	90.1%
Vacías u Otras	0	10%	6.7%

Para el semestre II de 2023 la percepción del conocimiento de los asesores que atienden los requerimientos de los usuarios telefónicamente se incrementa en comparación con los periodos anteriores, lo que denota un mayor conocimiento de los productos de la Agencia y una mejor prestación del servicio.

NOTA: las anteriores imágenes, fueron tomadas del “Resultados Encuestas de Satisfacción 2023-2”.

11. CONCLUSIONES

Realizado el análisis con el área de Atención al Ciudadano sobre la demora en la presentación de los tiempos de las PQRSDF especialmente el último mes del periodo a revisar, se concluye que no existe un control a las áreas que deben dar respuesta a dichas solicitudes, lo que puede generar mayores tiempos de respuesta estipulados por la normatividad.

Se denota una disminución en la efectividad del tratamiento de las PGRSDF para el mes de noviembre registradas en el Módulo y a la fecha no se tiene consolidado el tratamiento de estas para el mes de diciembre, afectando el porcentaje de efectividad del proceso durante el periodo.

Es de anotar que la efectividad en el tratamiento de las PQRSDF tramitadas a través de Mercurio, presentan un promedio hasta el mes de noviembre por encima del 96% lo que genera satisfacción a los usuarios que requieren del servicio.

Continúa consolidándose el chat por la página web como uno de los canales con mayor tramite de PQRSDF en la Agencia, ya que para el segundo semestre del 2023 se presenta un incremento significativo.

De igual forma la atención a través del formulario en la Página Web y Beneficiarios, presenta una alta afluencia de usuarios a los cuales se les ha dado respuesta en forma oportuna, las solicitudes pendientes corresponden al mes de diciembre las cuales se deben consolidar teniendo en cuenta los tiempos estipulados por la norma.

El canal telefónico continúa siendo el medio con la efectividad más baja de los últimos periodos 2022 y 2023, a pesar que en el periodo analizado se incrementó el número de llamadas entrantes y atendidas, el porcentaje de efectividad disminuyo.

Las redes sociales utilizadas como medio de atención de las PQRSDF siguen demostrando gran efectividad. Para el segundo semestre de 2023 se registró un incremento en las atenciones lo que denota la preferencia de los usuarios por ser un canal rápido y alternativo para atención al ciudadano.

La atención de las PQRSDF de manera presencial y a través del correo electrónico, presentaron también un incremento para el periodo sujeto de análisis, lo que se consolida como medios preferidos por los usuarios.

La Encuesta de Satisfacción para el semestre II de 2023 presenta cambios sustanciales en la forma de validar la percepción de los usuarios, obteniendo información más clara y útil para el mejoramiento de los procesos de la Agencia.

La solicitud de información general y las asesorías para la orientación sobre las convocatorias, continúan siendo los factores de mayor consulta, incrementándose para el semestre II de 2023.

Se verifica que los canales más utilizado por los usuarios son los canales virtuales, la página web y el chat institucional.

La encuesta permite conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio, el cual presenta una calificación excelente y buena para la mayoría de encuestados.

De igual forma la percepción de los usuarios respecto a la efectividad y claridad de las respuestas, el conocimiento de los temas consultados y la amabilidad, continúan siento calificados como excelente y bueno, lo que representa la prestación de un servicio eficiente y con calidad.

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda un mayor análisis de las solicitudes que no cumplen los tiempos de respuesta, relacionados con los términos en la resolución 184 del 30 de marzo de 2023.

Se requiere que el área de Atención al Ciudadano genere estrategias de control sobre las PQRSDF asignadas a las demás áreas para su respuesta oportuna, ya que la falta de control incrementa los tiempos de respuesta con el posible incumplimiento de la Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023.

Es importante gestionar adecuadamente las PQRSDF en coordinación con los líderes de las áreas correspondientes, para mejorar los tiempos de respuestas evitando así, posibles incumplimientos a la normatividad.

Verificar las estrategias utilizadas en la atención de las PQRSDF que ingresan por el canal telefónico, de manera que se incremente su efectividad.

A pesar de que la calidad del servicio está calificada en excelente y bueno por un alto porcentaje de los usuarios encuestados, se requiere desarrollar estrategias que mejoren la percepción de los usuarios que han presentado dificultades en este aspecto.

Es importante continuar con los procesos de capacitación de los funcionarios respecto a la prestación de un óptimo servicio y el conocimiento de los productos que ofrece la Agencia.

Cordialmente,

FERNANDO DE JESUS CARDONA JIMENEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
SAPIENCIA