

# SEGUIMIENTO SEMESTRAL PQRSDF

---

## I SEMESTRE 2024

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO 2024

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## 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 primer semestre del año 2024, 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.

Así mismo, la Ley 1755 de 2015, regula todo lo concerniente con el derecho fundamental de petición y establece los tiempos es que deben ser resueltas las peticiones realizadas por la ciudadanía.

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 través del proceso de Atención a la Ciudadanía. 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 2024.

## 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 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.

## 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, sede C4TA, ubicada en la carrera 95A #42C-8, 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 2024

### Sistema 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 de conformidad tanto con la ley 1755 de 2015 como con la Resolución interna 1845 del 30 de marzo de 2023.

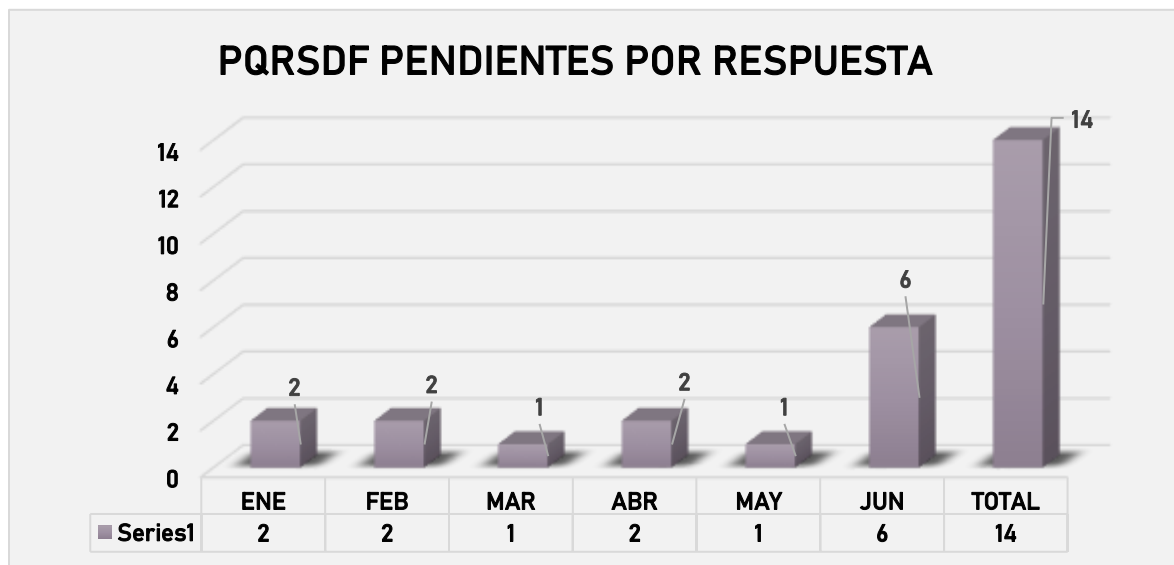
Para las solicitudes registradas en el Sistema Mercurio el tiempo de respuesta calculado se realizó con base en el reporte revisado y suministrado por el proceso de Atención a la Ciudadanía.

### Sistema Mercurio

| MERCURIO PQRSDF     |        |        |        |        |        |        |        |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| MES                 | ENE    | FEB    | MAR    | ABR    | MAY    | JUN    | TOTAL  |
| RECIBIDAS EN EL MES | 83     | 83     | 38     | 64     | 52     | 64     | 384    |
| ATENDIDOS EN EL MES | 81     | 81     | 37     | 62     | 51     | 58     | 370    |
| PENDIENTES          | 2      | 2      | 1      | 2      | 1      | 6      | 14     |
| NO CUMPLE TIEMPO    | 9      | 8      | 1      | 6      | 5      | 1      | 30     |
| % EFECTIVIDAD       | 97.59% | 97.59% | 97.37% | 96.88% | 98.08% | 90.63% | 96.35% |

| COMPARATIVO MERCURIO PQRSDF 2023 / 2024-1 |            |             |            |
|-------------------------------------------|------------|-------------|------------|
| PERIODO                                   | SEM I-2023 | SEM II-2023 | SEM I-2024 |
| RECIBIDAS                                 | 1007       | 1395        | 384        |
| ATENDIDOS                                 | 880        | 1372        | 370        |
| PENDIENTES                                | 127        | 23          | 14         |
| NO CUMPLE TIEMPO                          | 79         | 58          | 30         |
| % EFECTIVIDAD                             | 87         | 98          | 96         |

Para el periodo comprendido entre enero y junio de 2024, se radicaron en el Sistema Mercurio 384 PQRSDF, 1011 solicitudes menos que las radicadas durante el segundo semestre de 2023, lo que representa un **72.4%** menos de solicitudes radicadas durante el primer semestre de 2024.



De las solicitudes ingresadas en el primer semestre de 2024 se tienen pendientes por dar respuesta 14 correspondientes al **3.64%**.



Respecto a las solicitudes respondidas por fuera de los términos de ley, el total de las mismas corresponden a 30 peticiones, lo que equivale al **7.8%** del total del número de solicitudes radicadas.

Se evidencia, que en el sistema Mercurio se materializo el riesgo reputacional N° 1 del proceso de Atención a la Ciudadanía, *“Posibilidad de acciones legales e incumplimiento de los términos de respuesta en las PQRSDF debido a la falta de efectividad en la aplicación de controles automatizados al no contar con un sistema centralizado de atención y gestión”*. Esto, debido a que no se está dando cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSDF establecidos tanto en la ley 1755 de 2015 como a la resolución interna 1845 de 2023.

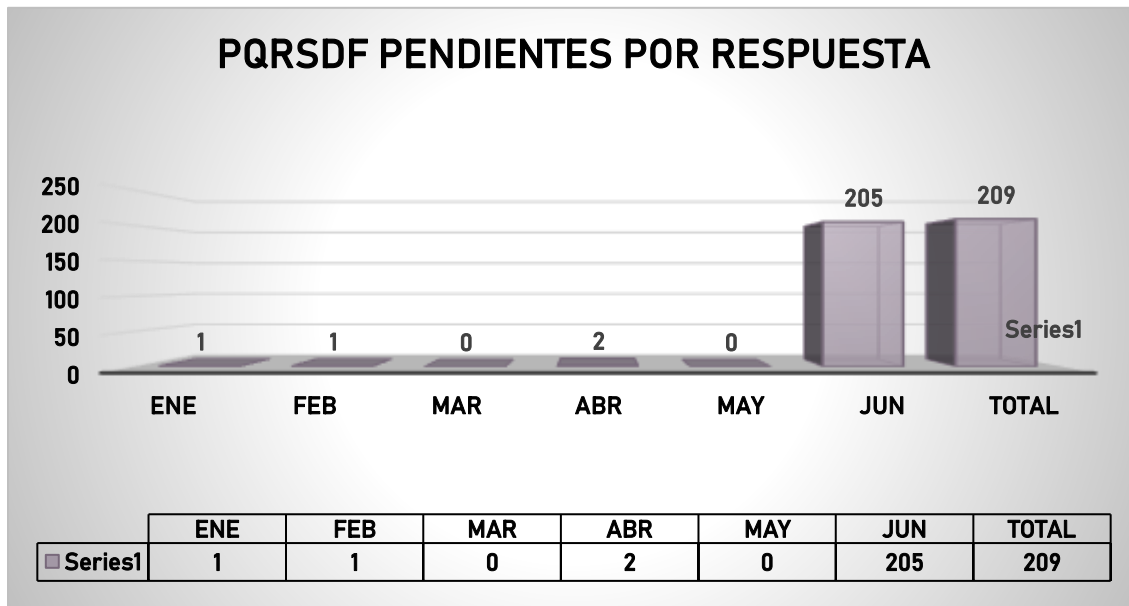
## Módulo de PQRSDF

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         |
| RECIBIDAS EN EL MES | 1335   | 1168   | 626  | 977    | 911  | 1571   | <b>6588</b>   |
| ATENDIDOS EN EL MES | 1334   | 1167   | 626  | 975    | 911  | 1366   | <b>6379</b>   |
| PENDIENTES          | 1      | 1      | 0    | 2      | 0    | 205    | <b>209</b>    |
| NO CUMPLE TIEMPO    | 201    | 11     | 2    | 2      | 2    | 0      | <b>218</b>    |
| % EFECTIVIDAD       | 99.93% | 99.91% | 100% | 99.80% | 100% | 86.95% | <b>96.83%</b> |

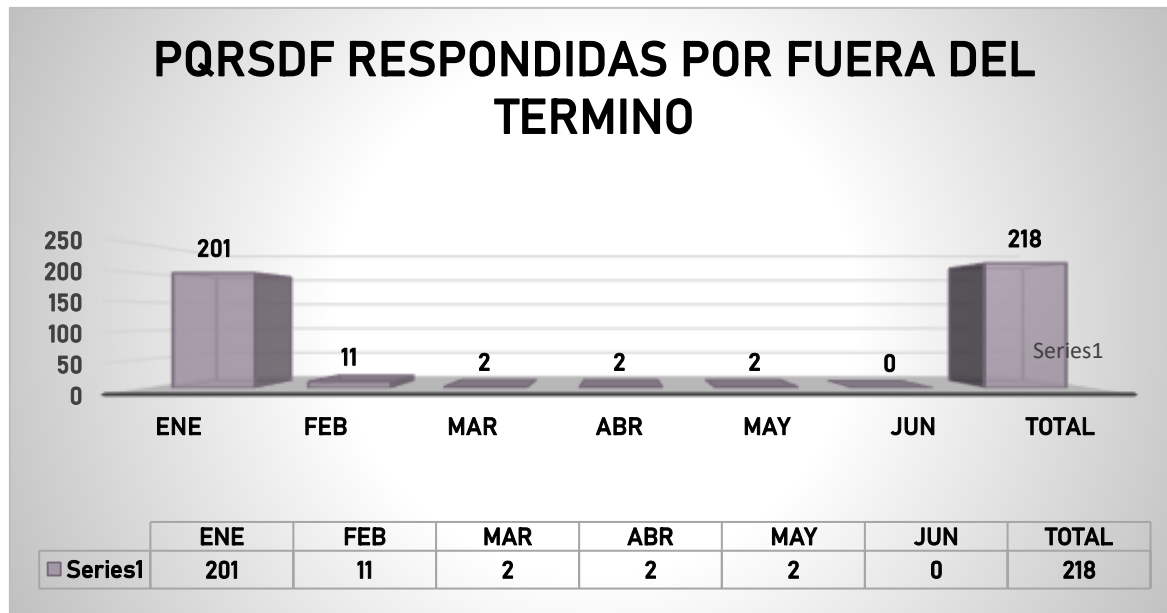
Durante el primer semestre de 2024, se radicaron en el Módulo PQRSDF 6.588 solicitudes, de las cuales fueron atendidas 6379, lo que representa un **96.83%**. De las mismas, están pendientes por dar respuesta 209, equivalente al **3.17%**.



De las PQRSDF pendientes por respuesta, se logra evidenciar que **4** de las mismas, no tienen fecha de salida, por lo que no se logra determinar si estas no cumplen con los tiempos de respuesta establecidos por la norma o no fue registrada la fecha



en que se dio respuesta a la ciudadanía. Para la fecha de realización del presente informe, estaban pendientes por dar respuesta en el mes de junio de la presente anualidad, **205** solicitudes.

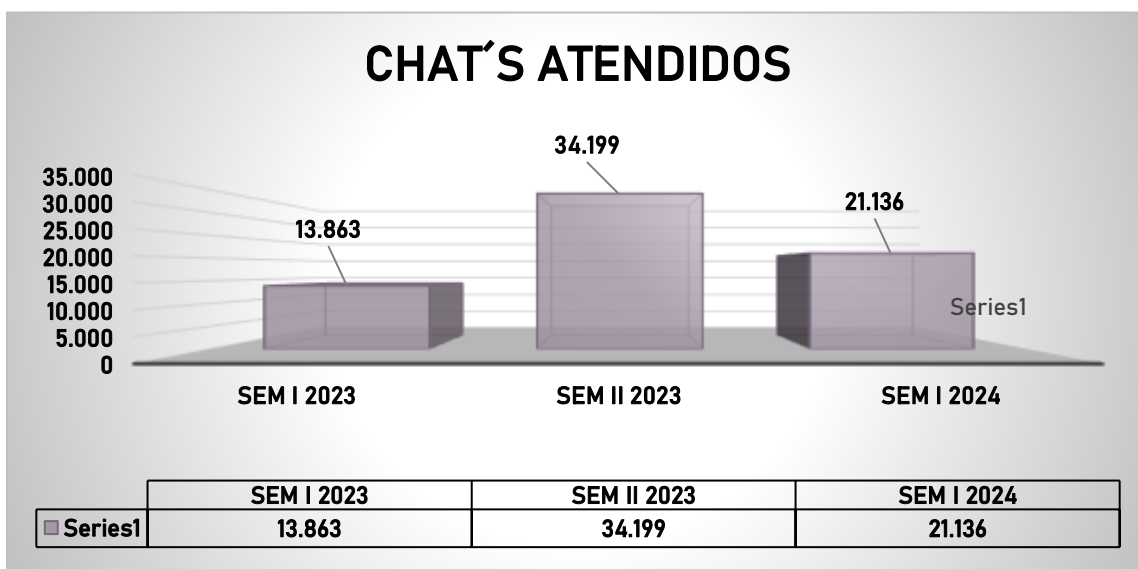


Respecto a las solicitudes respondidas por fuera de los términos estipulados para resolver las PQRSDF según la ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna 1845 del 30 de marzo de 2023, se tienen un total de 218 PQRSDF sin respuesta oportuna, equivalente al 3.30%.

Se logró evidenciar, además, que 8 solicitudes de información general, 1 de suspensión temporal y 1 solicitud de condonación de crédito, superan los términos de respuesta por más de 30 días cada una. Aunado a lo anterior, hay 4 solicitudes de las mismas, que aún continúan pendientes de que se dé la respectiva respuesta.

## Chat página web

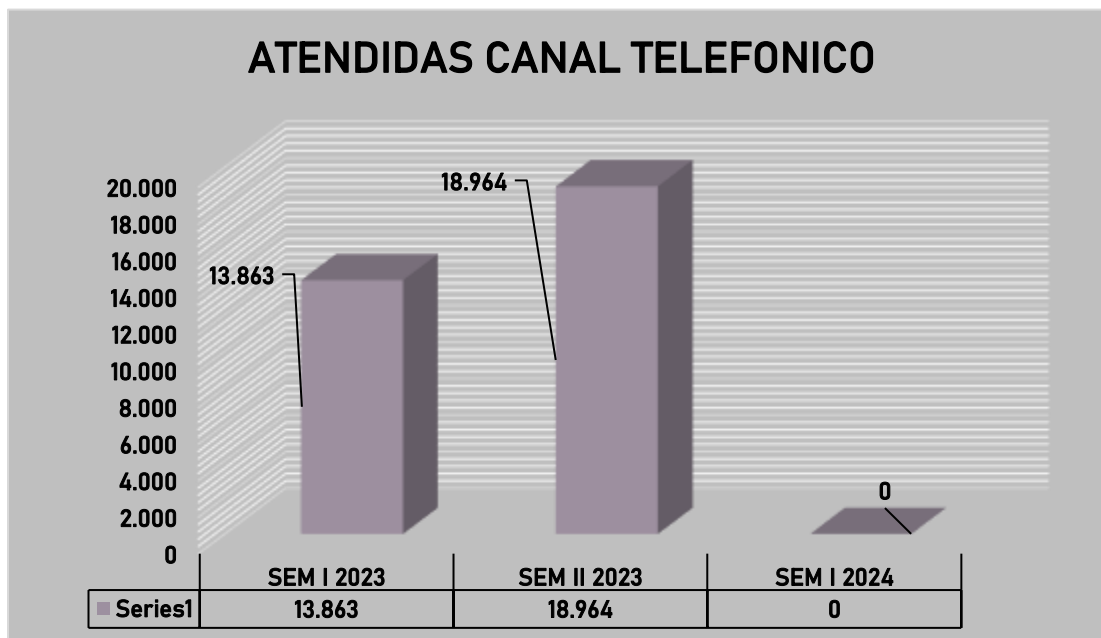
| CHAT PÁGINA WEB |            |             |            |
|-----------------|------------|-------------|------------|
| PERIODO         | SEM I 2023 | SEM II 2023 | SEM I 2024 |
| ATENDIDAS       | 13.863     | 34.199      | 21.136     |



A través del chat por página web la agencia recibió y atendió durante el primer semestre de 2024 un total de 21.136 chats. El uso de este canal disminuyó un **38.20%** con respecto al semestre anterior y aumento un **52.46%** respecto al mismo periodo evaluado durante el primer semestre de la vigencia anterior.

## Canal Telefónico

| TELEFÓNICO    |            |             |            |
|---------------|------------|-------------|------------|
| PERIODO       | SEM I 2023 | SEM II 2023 | SEM I 2024 |
| ENTRANTES     | 16.653     | 28.305      | 0          |
| ATENDIDAS     | 13.863     | 18.964      | 0          |
| % EFECTIVIDAD | 83.19%     | 68%         | 0%         |



Para el primer semestre de 2024, el total de registros por el canal telefónico disminuyó en 28.305 llamadas entrantes respecto al segundo semestre de 2023, con una diferencia equivalente al 100%. Ahora, con respecto al primer semestre de 2023, se disminuyó la atención en 16.653 llamadas entrantes, lo que es equivalente al 100% de las llamadas.

Lo anterior, se debe a que, durante el primer semestre de 2024, el canal telefónico fue desactivado, sin que las razones de esta decisión estén claras por esta Oficina.

Para dar claridad sobre la importancia del canal telefónico en la entidad y de la compleja situación que se presentó durante el primer semestre del presente año al desactivar el mismo, se transcriben algunos apartes del Manual de Atención a la Ciudadanía de la entidad:

*...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 - Sapiencia.*

*El funcionamiento de nuestro canal se desarrolla bajo los lineamientos contemplados en resolución 1845 de 30 de marzo de 2023, 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.*

*...En nuestra línea (604) 4447947 recibimos sus solicitudes y contamos con un equipo que está preparado para dar respuesta desde cada una de nuestras dependencias y procesos, además, para solucionar dudas generales respecto a nuestra entidad y nuestros programas.*

*En el caso de las PQRSDF que la ciudadanía solicite que sean radicadas en la entidad de forma telefónica (verbal), son registradas por las personas que atienden el canal telefónico en la plataforma de recepción de PQRSDF, se le informa al peticionario el radicado asignado para su solicitud y se indica que su respuesta será enviada al correo electrónico suministrado.*

Analizada la anterior información, así como la ley 1952 de 2019 (código general disciplinario), logra concluir esta Oficina lo siguiente:

\*Se logra evidenciar una omisión de los deberes propios del cargo de los responsables del proceso, al no cumplir tanto con la resolución 1845 de 30 de marzo de 2023 y el Manual de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta al servicio del canal telefónico en la entidad. Dicha omisión, también es considerada una prohibición para todo servidor público, en cuanto al incumplimiento de los reglamentos y manuales de la entidad.

Aunado a lo anterior, los responsables del proceso incumplieron sus deberes al no recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que pudieron presentar los ciudadanos a través del canal telefónico de la entidad, toda vez que, realizando un promedio de los últimos semestres evaluados por esta oficina, se pudieron dejar de atender y de dar respuesta en tiempo oportuno, un total de 22.479 PQRSDF por la Agencia a través del mencionado canal.

Para concluir, logra evidenciar esta Oficina que, durante el periodo evaluado, el proceso de Atención a la Ciudadanía no contó con el talento humano suficiente y

capacitado para dar respuesta a todas y cada una de las peticiones realizadas por la ciudadanía. Es por esto, que se evidencia que el número de llamadas atendidas presentó una disminución representativa, lo que incide en los porcentajes de efectividad, que para el primer semestre 2024 se ubicó en el 0%, menor a la del segundo semestre de 2023 la que correspondió al 68% y para el mismo periodo del año 2023 que fue del 83.19%.

Ahora, entiende esta Oficina que, desde la Administración Central, se esté implementando un plan de austeridad en el gasto, mismo que se ha visto reflejado al interior de la entidad en la reducción de los gastos en la contratación realizada. Sin embargo, a pesar de las directrices realizadas desde el Distrito, no comprende esta oficina, como un proceso misional de la entidad, un proceso a través del cual se interactúa con los grupos de valor para resolver las necesidades y expectativas, además entendiendo que uno de los fines esenciales del Estado es servirle a la sociedad, el mismo haya sido descuidado y desatendido, desconociendo la construcción y los avances que habían sido logrados a través la experiencia y la memoria institucional adquirida.

## Redes sociales

| INSTAGRAM |             |            |
|-----------|-------------|------------|
| PERIODO   | SEM II 2023 | SEM I 2024 |
| ATENDIDAS | 5.378       | 605        |
| FACEBOOK  |             |            |
| PERIODO   | SEM II 2023 | SEM I 2024 |
| ATENDIDAS | 4.470       | 207        |
| X         |             |            |
| PERIODO   | SEM II 2023 | SEM I 2024 |
| ATENDIDAS | 56          | 13         |

Respecto a las solicitudes recibidas por medio de las redes sociales, para el primer semestre de 2024 se registró una disminución significativa en las atenciones de las PQRSDF. Verificadas las cifras reportadas de las solicitudes de información

desde el proceso de Gestión de Comunicaciones, se logra observar una disminución en cuanto al porcentaje de solicitudes recibidas en “Instagram” de -88.75%, en “Facebook” del -95.36% y en “X” del -76.78%.

Es importante, realizar mayores controles a las mismas, toda vez que es un canal rápido y alternativo para atención al ciudadano y la disminución en la atención es llamativa para esta oficina.

## Correo Electrónico

| CORREO ELECTRÓNICO |            |             |                            |
|--------------------|------------|-------------|----------------------------|
| PERIODO            | SEM I 2023 | SEM II 2023 | SEM I 2024                 |
| ENTRANTES          | 13.577     | 14.115      | 172-DTF<br>1948-AC (junio) |

Para el segundo semestre de 2024, fueron reportas desde el proceso de Atención a la Ciudadanía 172 solicitudes de información, gestionadas desde la DTF durante los meses de enero y febrero de la presente vigencia, sin tener certeza si las mismas si fueron recibidas a través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co). Al observar esta Oficina la disminución llamativa en el número de solicitudes recibas por el mencionado canal, procedió a indagar la razón de esta situación con la líder del proceso, encontrando que el seguimiento que debía realizarse de manera mensual, no fue realizado sino hasta el mes de junio de la presente vigencia, momento para el cual, comenzó actividades la mencionada líder, quien comenzó a realizar el citado seguimiento tanto de manera cuantitativa como cualitativa, con el fin de ser reportarlo en el PAI. Para el mes de junio, de conformidad con la información suministrada por la líder, se recibieron a través del presente canal, 1948 correos. Se desprende de lo anterior, que no hay certeza sobre el registro y control, en promedio, de más de 11.995 solicitudes que se pudieron haber recibido durante el semestre, lo que equivaldría a una disminución porcentual del **85%**.

De lo anterior se logra evidenciar y concluir que, como se mencionó en acápite anteriores, el proceso de Atención a la Ciudadanía fue descuidado y desatendido durante el primer semestre de 2024, al no contar un líder de proceso y con el

talento humano de apoyo a la gestión suficiente y capacitado con el cual se hubiese logrado realizar el pertinente seguimiento a las solicitudes de información recibidas a través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co).

## REVISIÓN DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA 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 PQRSDF |                                                    |                                                     |               |
|--------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|
| MES                      | CANTIDAD PQRSDF VENCIDAS IDENTIFICADAS EN MERCURIO | CANTIDAD PQRSDF VENCIDAS IDENTIFICADAS EN EL MÓDULO | TOTAL POR MES |
| ENERO                    | 9                                                  | 201                                                 | 210           |
| FEBRERO                  | 8                                                  | 11                                                  | 19            |
| MARZO                    | 1                                                  | 2                                                   | 3             |
| ABRIL                    | 6                                                  | 2                                                   | 8             |
| MAYO                     | 5                                                  | 2                                                   | 7             |
| JUNIO                    | 1                                                  | 0                                                   | 1             |
| <b>TOTAL</b>             | <b>218</b>                                         | <b>30</b>                                           | <b>248</b>    |

Para el primer semestre de 2024 a través del Sistema Mercurio y del Módulo de PQRSDF, se radicaron en total **6.972** solicitudes de diferentes tramites y/o servicios, de los cuales se tienen **248** solicitudes que no se respondieron en los términos estipulados en la norma. Estas **248** PQRSDF respondidas por fuera de los términos, equivalen al **3.56%** del total de solicitudes radicadas.



Puede concluir esta Oficina, que, durante el primer semestre de 2024, se materializó el riesgo reputacional N° 1 del proceso de Atención a la Ciudadanía, el cual reza lo siguiente: *“Posibilidad de acciones legales e incumplimiento de los términos de respuesta en las PQRSDF debido a la falta de efectividad en la aplicación de controles automatizados al no contar con un sistema centralizado de atención y gestión”*. Lo anterior, toda vez que no se está dando cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSDF establecidos tanto en la ley 1755 de 2015 como a la resolución interna 1845 de 2023.

Evidenciar esta oficina, que las medidas establecidas en la Política de Daño Antijurídico para prevenir los actos, hechos y operaciones administrativas que pueden generar a futuro litigiosidad en la entidad con respecto a las respuestas en tiempo oportuno de las PQRSDF, no vienen siendo efectivas y las mismas deben ser replanteadas, con el fin de evitar la continuación del riesgo materializado en el tiempo y en el espacio como se viene presentando.

El no responder en tiempo oportuno los derechos de petición presentados por la ciudadanía, en primer lugar acarrearía la interposición de la acción de tutela pertinente por la violación al derecho de petición incoado en la entidad y en segundo lugar, la ley 1952 de 2019 (código general disciplinario), establece dentro de sus prohibiciones en su artículo 39, # 8, *omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento*.

Como lo establece el artículo 31 de la ley 1755 de 2015, constituye falta disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, lo que podría constituir falta para el servidor público y dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Desde la Oficina de Control Interno, se considera esencial, continuar con la generación de estrategias que permitan realizar un seguimiento permanente y oportuno a los términos en los cuales se da respuesta a las PQRSDF radicadas en la Agencia.

Una de las estrategias más importantes, sería la entrada en funcionamiento del sistema de gestión de información “Aurora”, puesto que, al ser un sistema de información creado a la medida de las necesidades de la Agencia, se diseñaron

mayores controles, más estrictos y efectivos que prevengan la materialización del riesgo antes señalado.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEM-I-2024

Para el primer periodo del año 2024, comprendido entre los meses de enero y junio, 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 1.176 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.

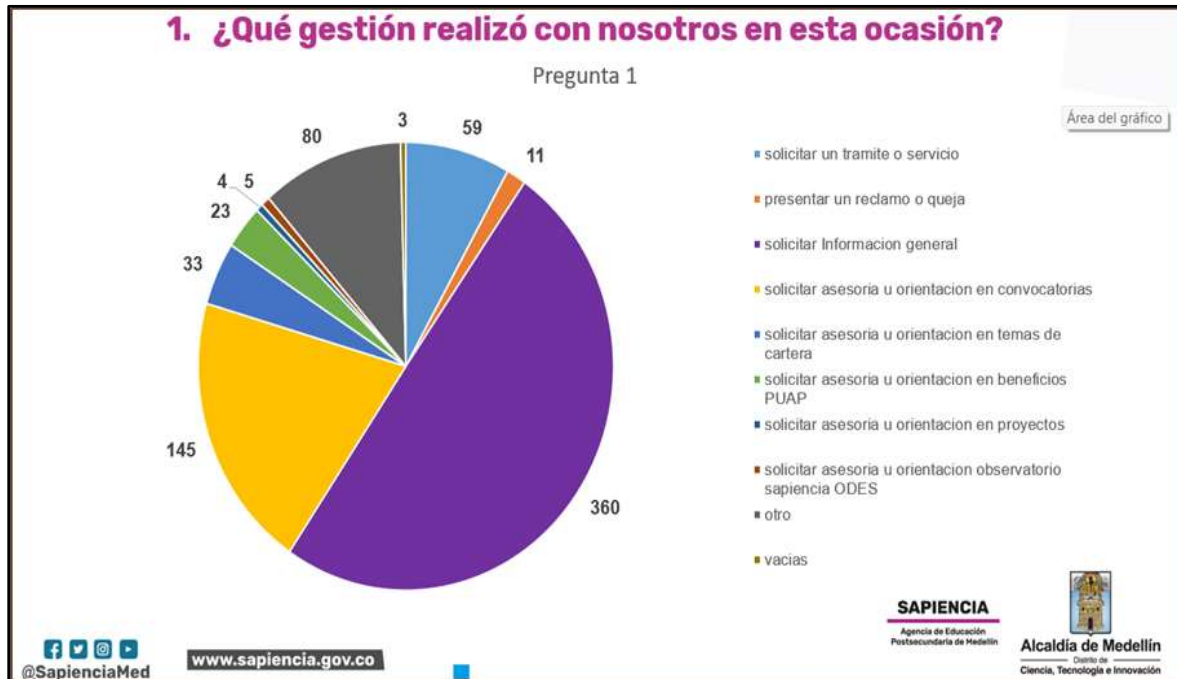
El medio de aplicación de la encuesta fue a través de los canales de página web, redes sociales, correo electrónico y chat institucional.

Los datos arrojados en la encuesta de satisfacción correspondientes al mes de julio de la presente anualidad, no fueron tenidos en cuenta por esta Oficina en la presente verificación, toda vez que los mismos, harán parte del seguimiento del segundo semestre de 2024 como corresponde. Lo anterior incluye el canal telefónico, toda vez que el mismo solo comenzó a funcionar durante la presente vigencia, el 11/07/2024.

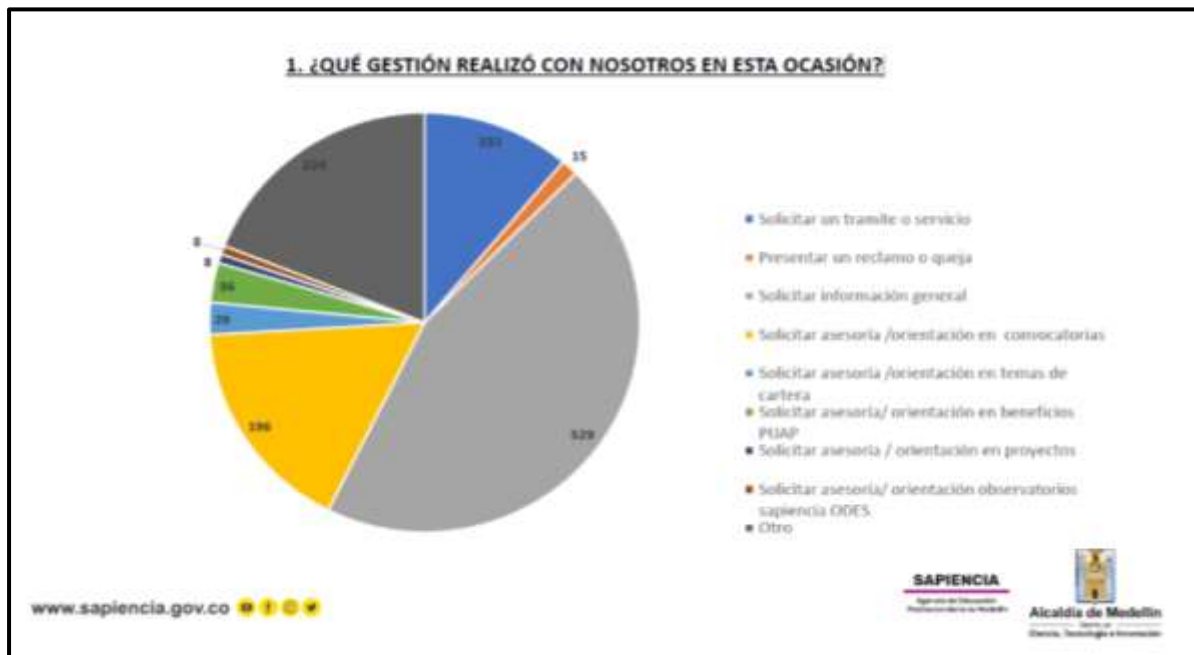
## Resultados de las Encuestas

### 1. ¿Qué gestión realizó con nosotros en esta ocasión?

Resultados 2023-2



Resultados 2024-1

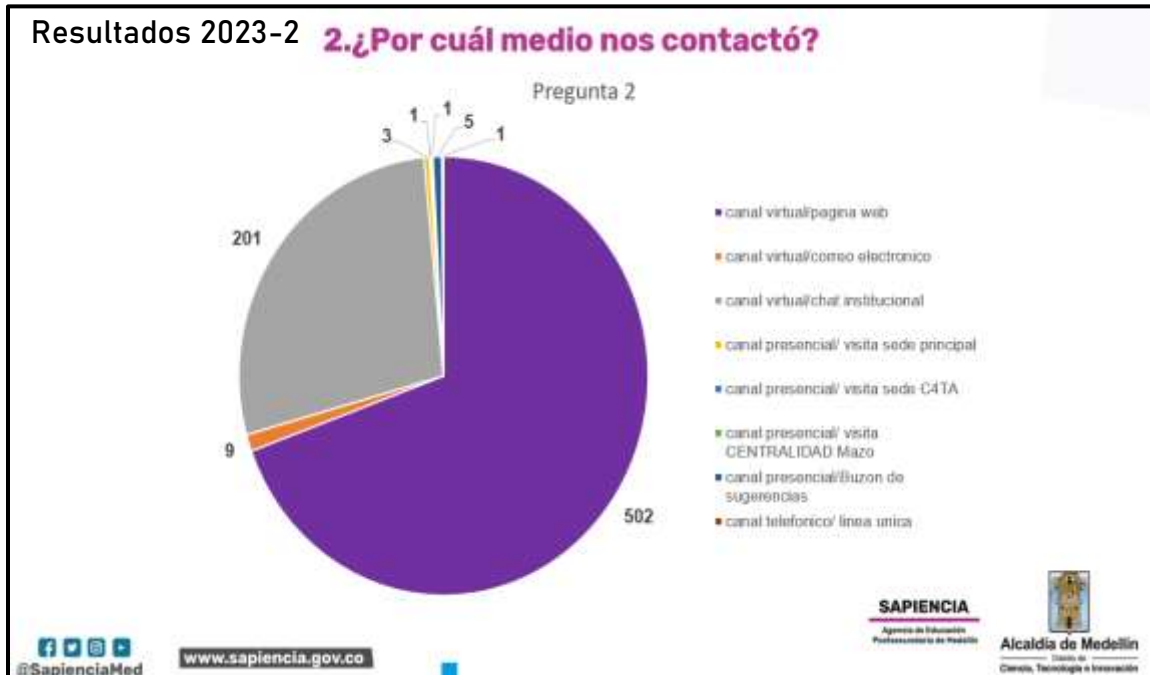


| Factor                                              | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Solicitud<br>Tramite o<br>Servicio                  | 59                          | 8%                     | 131                         | 11%                    |
| Reclamo o<br>Queja                                  | 11                          | 2%                     | 15                          | 1%                     |
| Información<br>General                              | 360                         | 50%                    | 529                         | 45%                    |
| Asesoría u<br>Orientación<br>en<br>Convocatorias    | 145                         | 20%                    | 196                         | 17%                    |
| Asesoría u<br>Orientación<br>en temas de<br>Cartera | 33                          | 5%                     | 29                          | 2%                     |
| Asesoría u<br>Orientación<br>en Beneficios<br>PUAP  | 23                          | 3%                     | 36                          | 3%                     |
| Asesoría u<br>Orientación<br>en Proyectos           | 4                           | 1%                     | 8                           | 1%                     |
| Asesoría u<br>Orientación<br>ODES                   | 5                           | 1%                     | 8                           | 1%                     |
| Otro                                                | 80                          | 11%                    | 224                         | 19%                    |
| Vacías                                              | 3                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1176</b>                 | <b>100%</b>            |

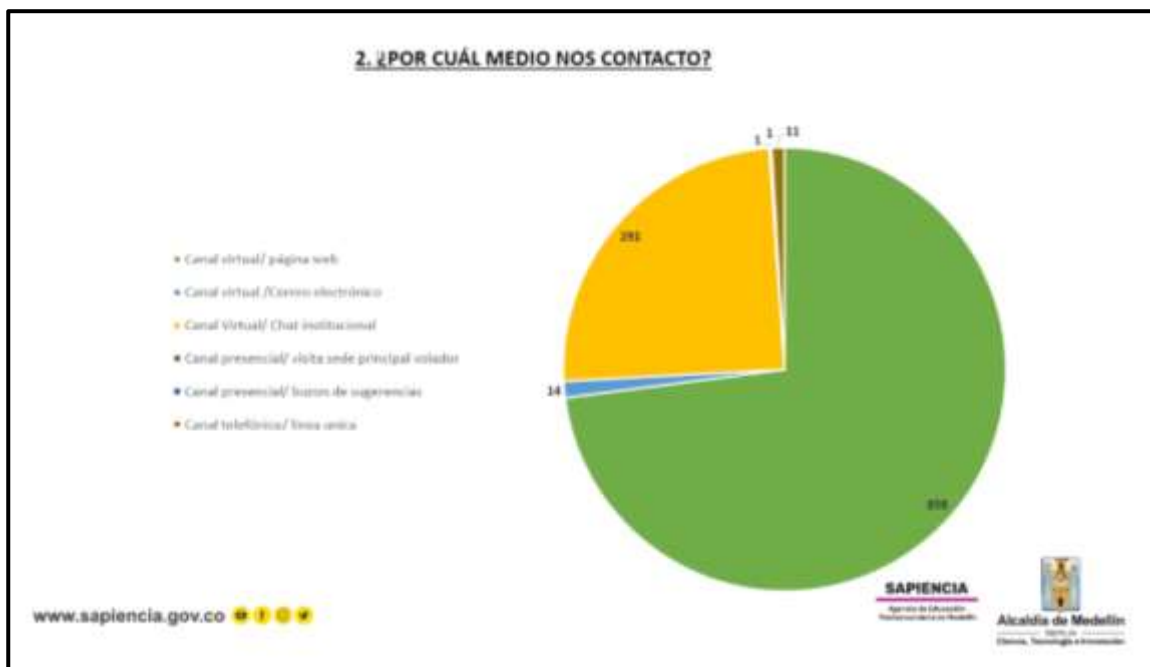
Realizado el comparativo entre los resultados de los dos últimos periodos en los que se realizó la Evaluación, se logra observar que la gestión con mayor afluencia fue la **información general** con un **50%** y **45%** del total de las gestiones realizadas durante los últimos 2 periodos verificados, incluyendo este; Así mismo, durante el

primer semestre de 2024, la gestión denominada “otro”, obtuvo un porcentaje del 19% del total de las gestiones realizadas por la ciudadanía.

## 2. ¿Por cuál medio nos contactó?



## Resultados 2024-1



| Factor                         | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|--------------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <b>Página Web</b>              | 502                         | 69%                    | 858                         | 73%                    |
| <b>Correo Electrónico</b>      | 9                           | 1%                     | 14                          | 1%                     |
| <b>Chat Institucional</b>      | 201                         | 28%                    | 291                         | 25%                    |
| <b>Visita Sede Principal</b>   | 3                           | 0%                     | 1                           | 0%                     |
| <b>Visita Sede C4TA</b>        | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Visita Centralidad Mazo</b> | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Buzón Sugerencias</b>       | 5                           | 1%                     | 1                           | 0%                     |
| <b>Línea Única</b>             | 1                           | 0%                     | 11                          | 1%                     |
| <b>TOTAL</b>                   | 723                         | 100%                   | 1176                        | 100%                   |

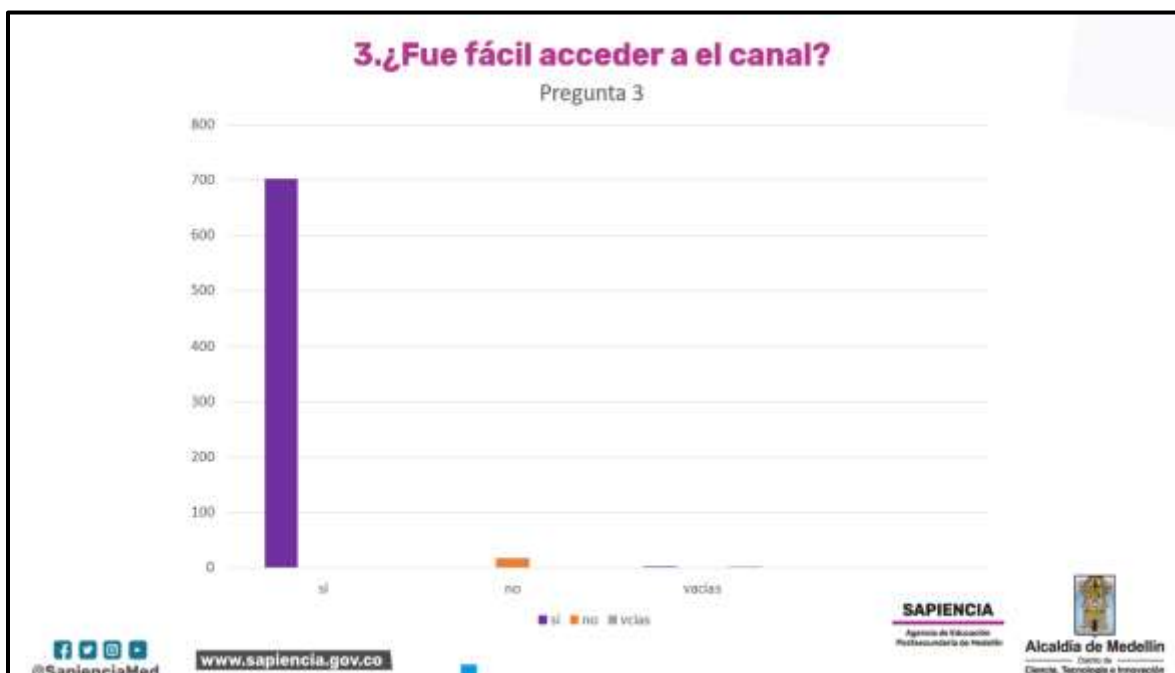
Los canales mejor calificados durante el periodo evaluado por esta Oficina, fueron la página web con un total de 858, lo que representa un 73% del total de las gestiones y el chat institucional con un total de 291, lo que representa un 25% de las mismas.

Como se manifestó anteriormente, el canal telefónico solo fue habilitado el 11/07/2024, por lo que las encuestas de satisfacción realizadas durante el mes de julio de la presente anualidad, serán tenidos en cuenta y verificados en el seguimiento a las PQRSDf del segundo semestre del año en curso.

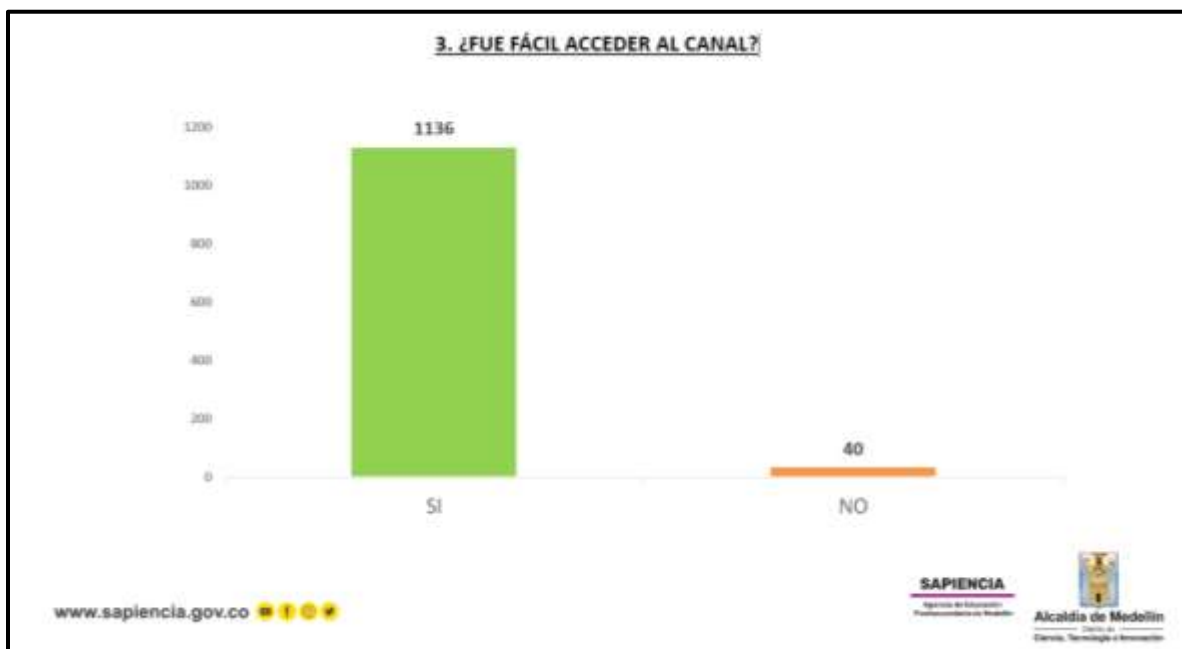


### 3. ¿Fue fácil acceder al canal?

Resultados 2023-2



Resultados 2024-1



| Factor | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|--------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| SI     | 700                         | 97%                    | 1136                        | 97%                    |
| NO     | 23                          | 3%                     | 40                          | 3%                     |
| TOTAL  | 723                         | 1                      | 1176                        | 1                      |

Respecto a la facilidad en el acceso a los canales de atención, el 97% de los encuestados responde “SI”, lo que denota en general, una facilidad en el acceso a los diferentes canales de atención a la ciudadanía que posee de la entidad.

#### 4. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido?

Resultados 2023-2



## Resultados 2024-1

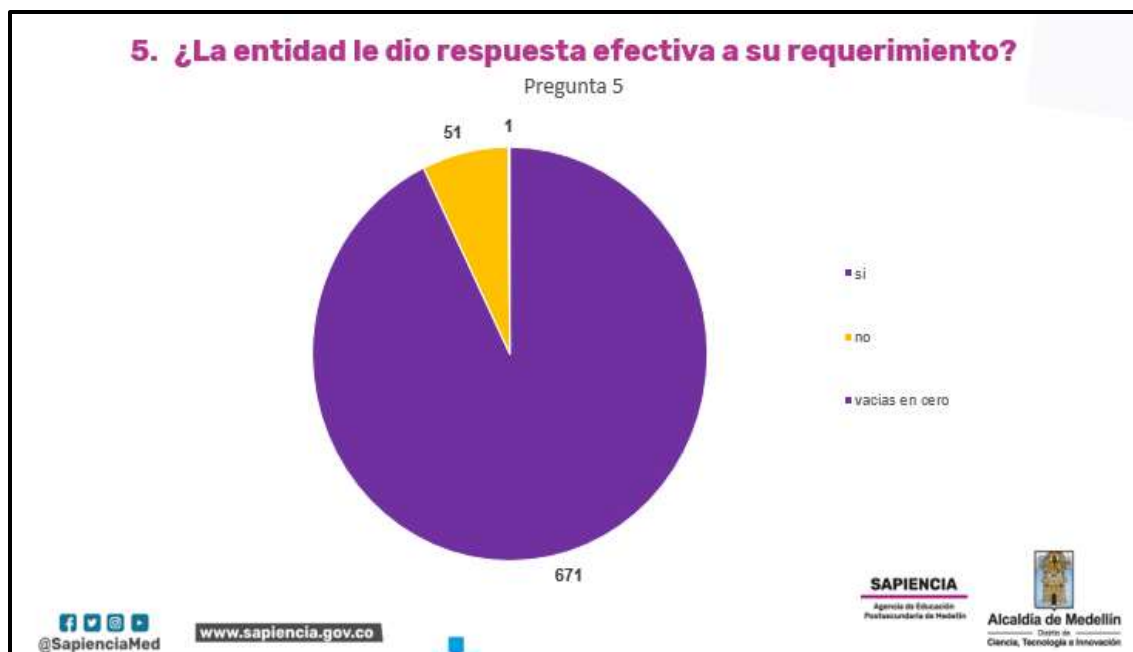


| Factor           | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <b>Excelente</b> | 524                         | 72%                    | 797                         | 68%                    |
| <b>Bueno</b>     | 150                         | 21%                    | 267                         | 23%                    |
| <b>Regular</b>   | 24                          | 3%                     | 62                          | 5%                     |
| <b>Malo</b>      | 8                           | 1%                     | 20                          | 2%                     |
| <b>Muy Malo</b>  | 16                          | 2%                     | 30                          | 3%                     |
| <b>Vacías</b>    | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b>     | 723                         | 100%                   | 1176                        | 100%                   |

Es de anotar que durante el I semestre de 2024, 62 de los encuestados respondieron que el servicio les pareció regular y 50 de los mismos, calificaron el servicio como malo y muy malo, lo que debe generar alertas sobre el servicio prestado y la toma de acciones de mejora para lograr una mayor satisfacción en los usuarios.

## 5. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Resultados 2023-2



## Resultados 2024-1



| Factor       | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|--------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| SI           | 671                         | 93%                    | 1073                        | 91%                    |
| NO           | 51                          | 7%                     | 103                         | 9%                     |
| Vacías       | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b> | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1176</b>                 | <b>100%</b>            |

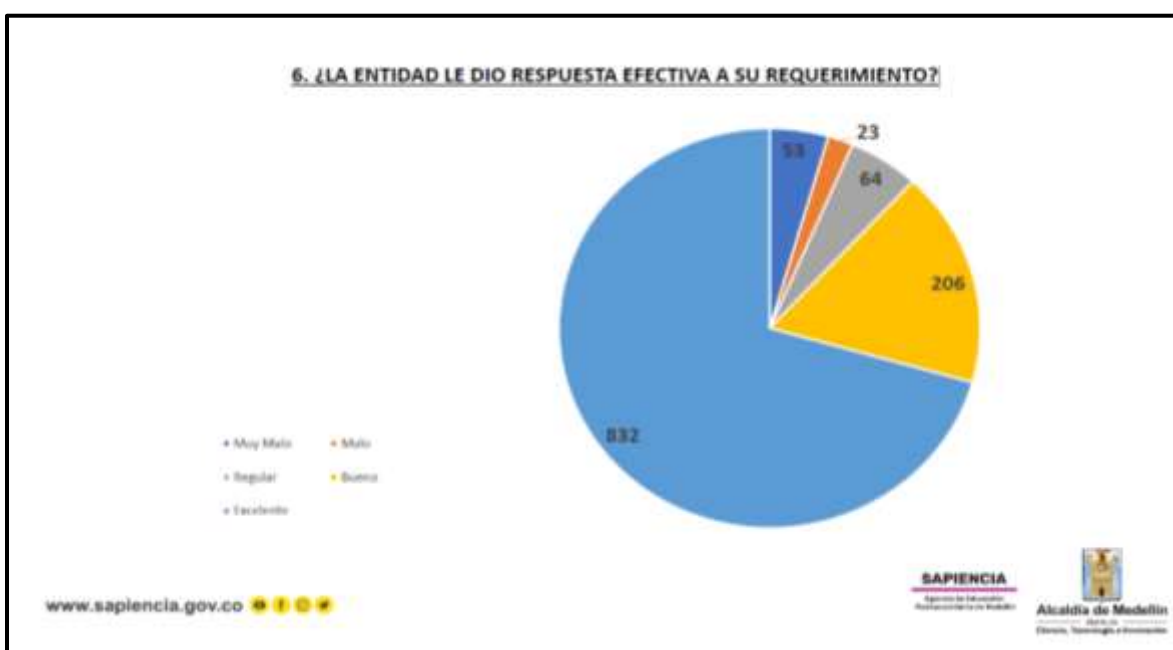
En cuanto a la efectividad en la respuesta a los requerimientos realizados por la ciudadanía, observa esta Oficina que, un 91% de los encuestados, califican de manera positiva esta pregunta. Sin embargo, es importante, continuar con la capacitación del personal de apoyo del proceso de Atención a la Ciudadanía en temas relacionados con la misionalidad de la entidad, con el fin de buscar que las respuestas suficientemente efectivas y claras, dilucidando realmente la inquietud del usuario.

## 6. Claridad en requisitos y términos

Resultados 2023-2



Resultados 2024-1



| Factor        | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|---------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 5 - Excelente | 546                         | 76%                    | 832                         | 71%                    |
| 4 - Bueno     | 111                         | 15%                    | 206                         | 17%                    |
| 3 - Regular   | 30                          | 4%                     | 64                          | 5%                     |
| 2 - Malo      | 7                           | 1%                     | 23                          | 2%                     |
| 1 - Muy Malo  | 28                          | 4%                     | 53                          | 4%                     |
| Vacías        | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b>  | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1178</b>                 | <b>100%</b>            |

En cuanto a la claridad en los requisitos y términos de la respuesta a los requerimientos realizados por la ciudadanía, observa esta Oficina que es importante continuar con los procesos de capacitación del personal de apoyo del proceso de Atención a la Ciudadanía en temas relacionados con la misionalidad de la entidad, con el fin de buscar que las respuestas sean suficientemente efectivas y claras, dilucidando realmente la inquietud del usuario.

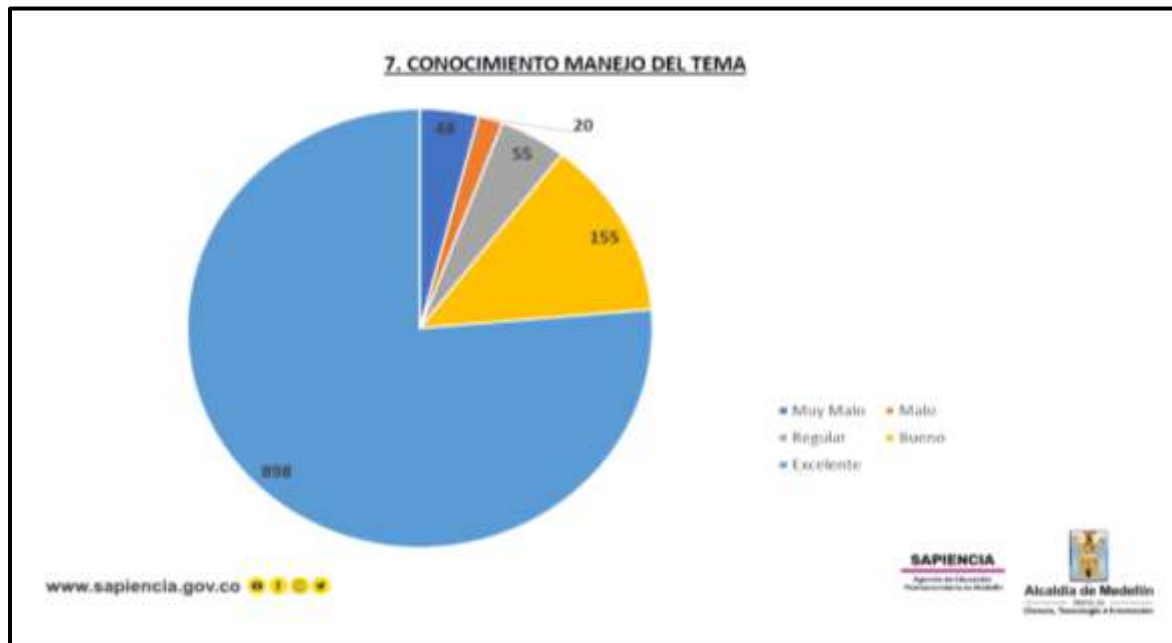
## 7. Conocimiento manejo del tema

### Resultados 2023-2





## Resultados 2024-1

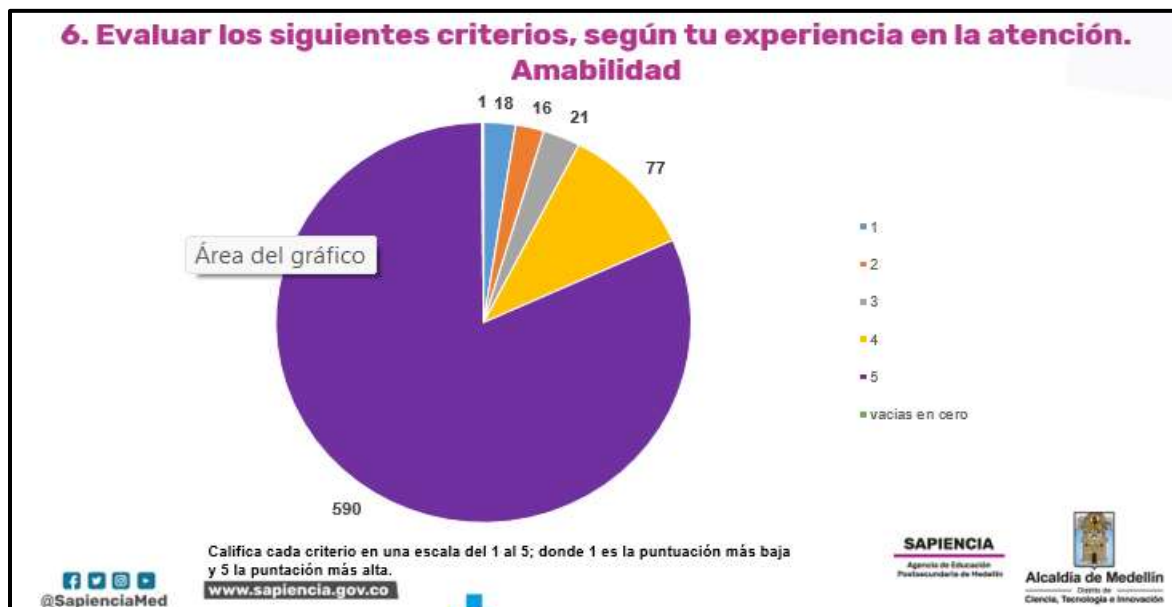


| Factor        | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|---------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 5 - Excelente | 576                         | 80%                    | 898                         | 76%                    |
| 4 - Bueno     | 79                          | 11%                    | 155                         | 13%                    |
| 3 - Regular   | 31                          | 4%                     | 55                          | 5%                     |
| 2 - Malo      | 13                          | 2%                     | 20                          | 2%                     |
| 1 - Muy Malo  | 23                          | 3%                     | 48                          | 4%                     |
| Vacías        | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b>  | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1176</b>                 | <b>100%</b>            |

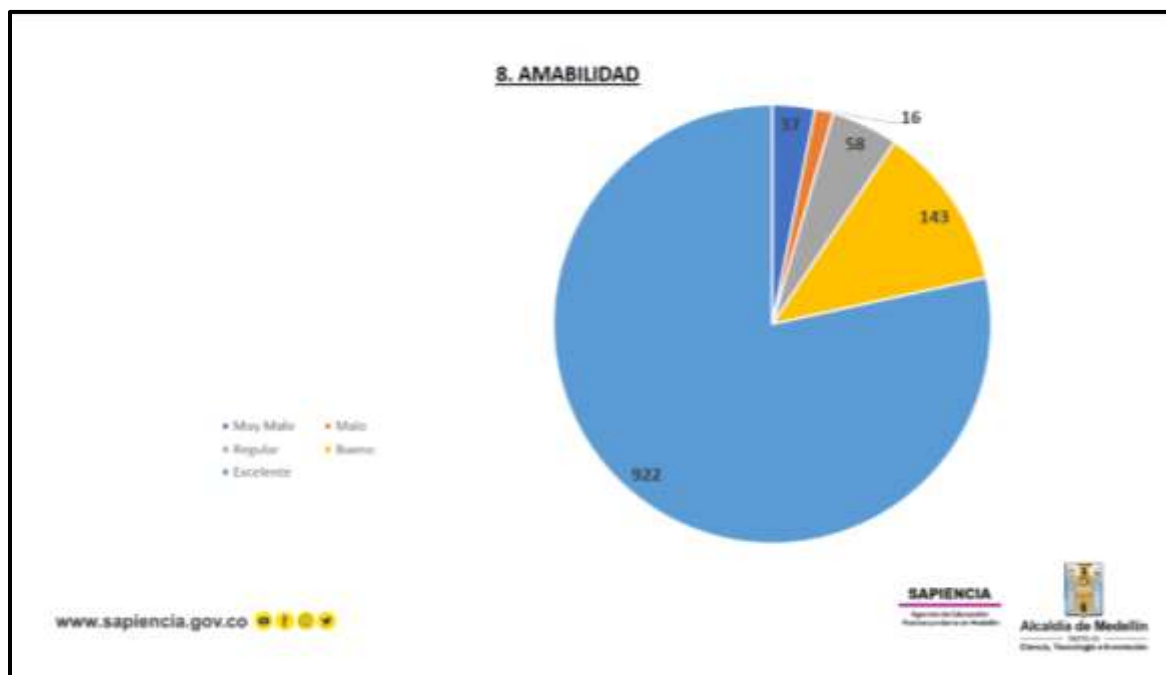
La variabilidad en las respuestas respecto a que no consideran que el personal tenga el conocimiento y manejo del tema para dar respuesta a las solicitudes, es de sólo el 4% durante el periodo evaluado, lo que de igual forma implica que se deben mantener las estrategias de capacitación y conocimiento para mejorar estos resultados.

## 8. Amabilidad

Resultados 2023-2



Resultados 2024-1

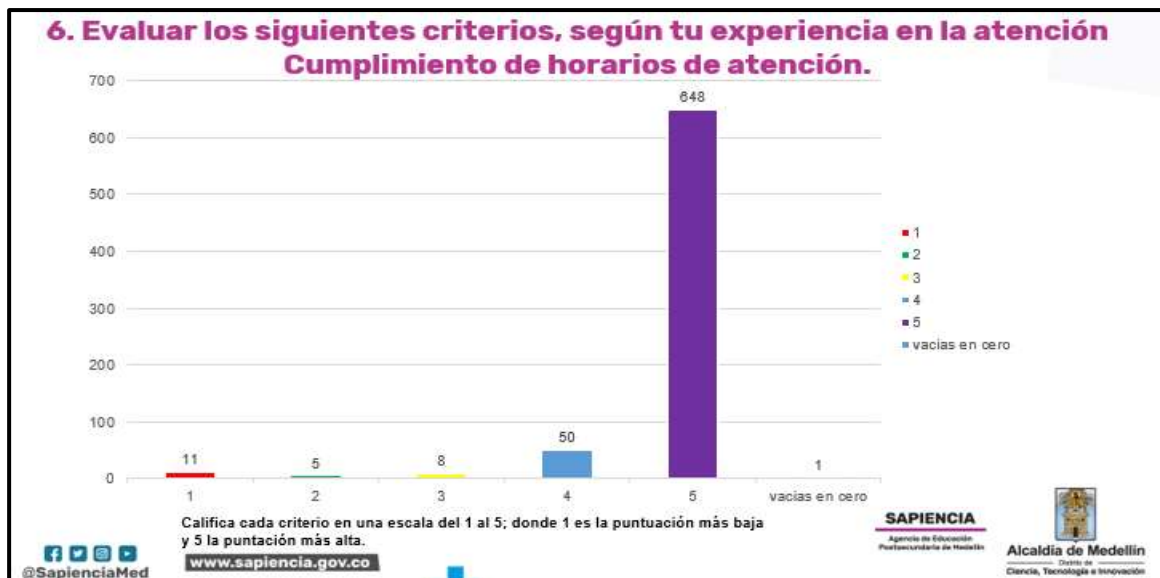


| Factor               | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|----------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <b>5 - Excelente</b> | 590                         | 82%                    | 922                         | 78%                    |
| <b>4 - Bueno</b>     | 77                          | 11%                    | 143                         | 12%                    |
| <b>3 - Regular</b>   | 21                          | 3%                     | 58                          | 5%                     |
| <b>2 - Malo</b>      | 16                          | 2%                     | 16                          | 1%                     |
| <b>1 - Muy Malo</b>  | 18                          | 2%                     | 37                          | 3%                     |
| <b>Vacías</b>        | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b>         | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1176</b>                 | <b>100%</b>            |

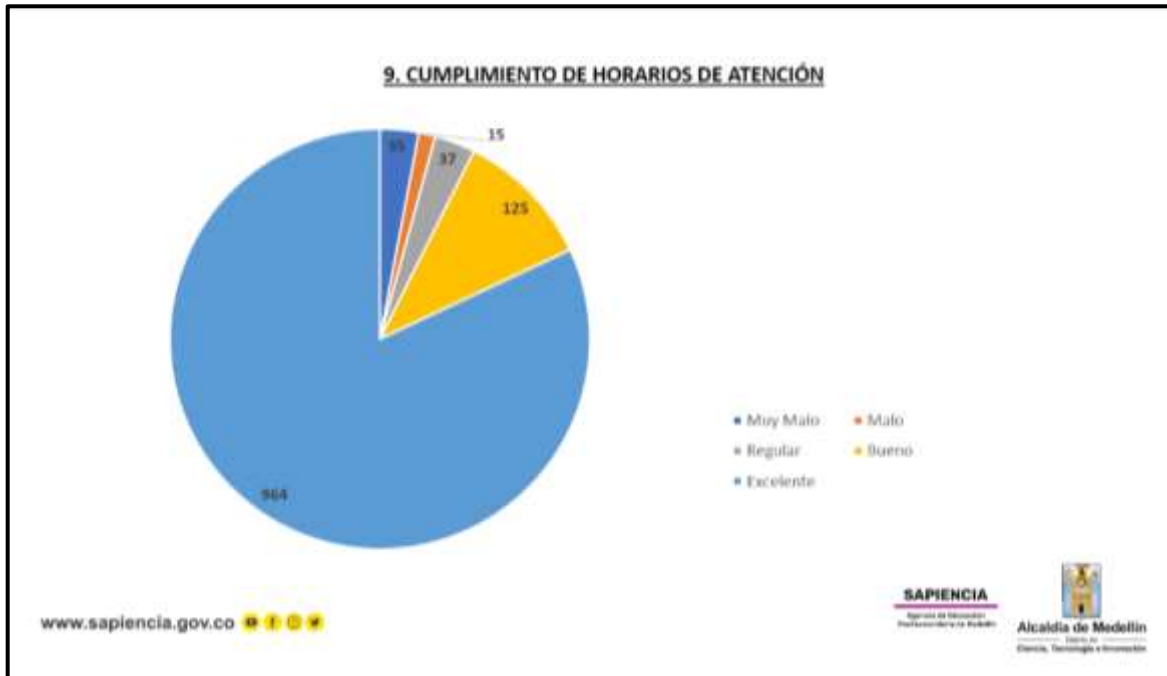
A pesar de los buenos resultados en ese ítem, es de anotar que se deben buscar los mecanismos para favorecer la amabilidad en la atención, disminuyendo el porcentaje presentado en la percepción de regular, mala y muy mala amabilidad en la atención prestada por la Agencia.

## 9. Cumplimiento de horarios de atención

Resultados 2023-2



## Resultados 2024-1

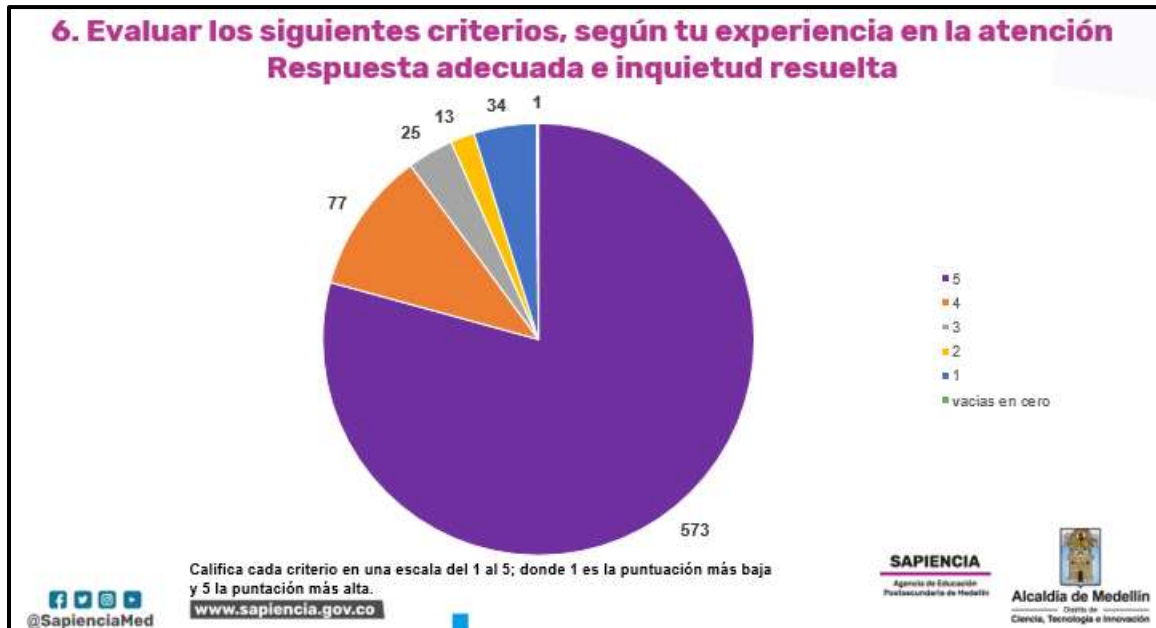


| Factor        | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|---------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Excelente (5) | 648                         | 90%                    | 964                         | 82%                    |
| Bueno (4)     | 50                          | 7%                     | 125                         | 11%                    |
| Regular (3)   | 8                           | 1%                     | 37                          | 3%                     |
| Malo (2)      | 5                           | 1%                     | 15                          | 1%                     |
| Muy Malo (1)  | 11                          | 2%                     | 35                          | 3%                     |
| Vacías        | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b>  | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1176</b>                 | <b>100%</b>            |

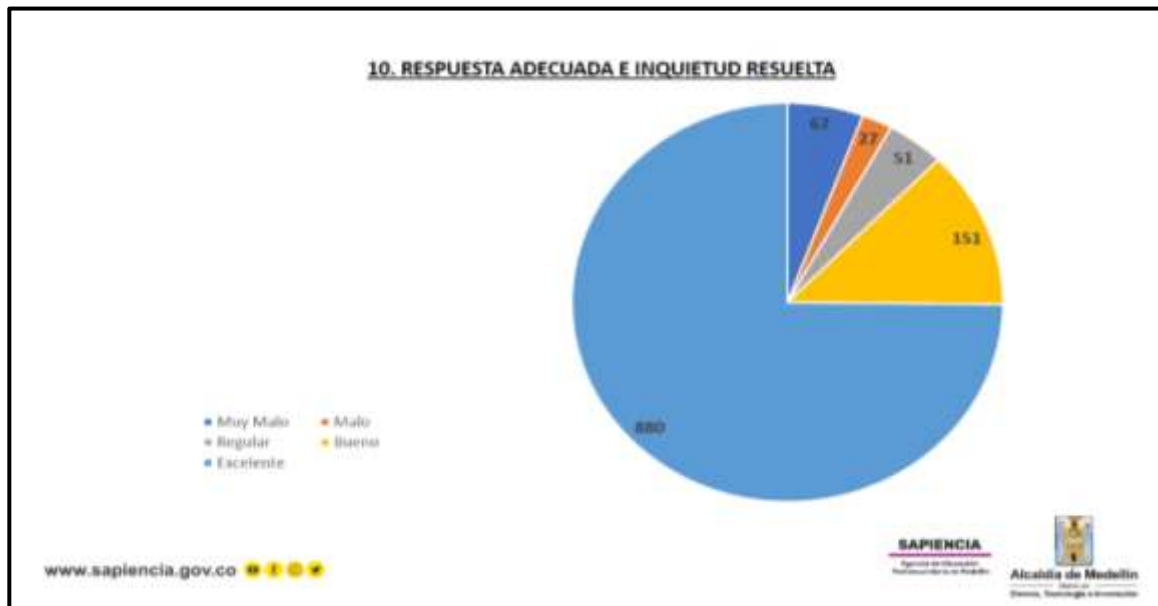
En cuanto al cumplimiento con los horarios de atención al público, considera la ciudadanía que el servicio cumple su horario en un 82%. Ahora, a pesar de que solo el 7% de los encuestados considera que el servicio no se presta en los horarios indicados, es importante buscar los mecanismos con el fin de continuar cumpliendo a la ciudadanía con el horario de atención.

## 10. Respuesta adecuada e inquietud resuelta

Resultados 2023-2



Resultados 2024-1



| Factor               | Total Solicitudes<br>2023-2 | Resultados %<br>2023-2 | Total Solicitudes<br>2024-1 | Resultados %<br>2024-1 |
|----------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <b>5 - Excelente</b> | 573                         | 79%                    | 880                         | 75%                    |
| <b>4 - Bueno</b>     | 77                          | 11%                    | 151                         | 13%                    |
| <b>3 - Regular</b>   | 25                          | 3%                     | 51                          | 4%                     |
| <b>2 - Malo</b>      | 13                          | 2%                     | 27                          | 2%                     |
| <b>1 - Muy Malo</b>  | 34                          | 5%                     | 67                          | 6%                     |
| <b>Vacías</b>        | 1                           | 0%                     | 0                           | 0%                     |
| <b>Total</b>         | <b>723</b>                  | <b>100%</b>            | <b>1176</b>                 | <b>100%</b>            |

Si bien la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida y la resolución de sus inquietudes, continúa siendo excelente, se presenta una pequeña variación entre los periodos evaluados 2023-2 y 2024-1 de 6% con respecto a que la respuesta fue muy mala, lo que permite generar acciones de mejoras que mantengan los altos niveles presentados en la satisfacción de los usuarios.

Las informaciones suministradas por los encuestados permiten validar que un alto porcentaje de los usuarios se encuentra muy satisfecho con las respuestas a sus inquietudes; para el año 2024 este valor se ubicó en el **75%**, a pesar de tener una pequeña diferencia del 4% con respecto a los resultados del periodo pasado, el se ubicó en el **79%**.



## CONCLUSIONES

- A pesar de la disminución en el número de PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2024 a través tanto del sistema Mercurio como del módulo de las mismas, se continúa evidenciando el incumplimiento de los términos de respuesta de **248 PQRSDF** presentadas por la ciudadanía, estipulados tanto en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 como en la Resolución Interna N° 1845 de 2023. Lo anterior, debido tanto a la falta de efectividad en la aplicación de controles como al escaso equipo de apoyo a la gestión con que cuenta actualmente el proceso de Atención a la Ciudadanía para dar respuestas a las mismas en termino oportuno.

Lo anterior implica, la materialización del riesgo N° 1 reputacional del proceso de Atención a la Ciudadanía: *“Posibilidad de acciones legales e incumplimiento de los términos de respuesta en las PQRSDF debido a la falta de efectividad en la aplicación de controles automatizados al no contar con un sistema centralizado de atención y gestión”.*

Teniendo en cuenta que la entidad cuenta con sistemas para la gestión de la información, se continúa evidenciado la materialización del riesgo antes descrito durante los últimos tres seguimientos realizados por esta Oficina.

El mismo, no fue reportado por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante el seguimiento realizado a la gestión de los riesgos de entidad del primer semestre de 2024.

Quiere acotar la Oficina de Control Interno, que el artículo 31 de la ley 1755 de 2015 establece como falta disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, lo que podría constituir falta para el servidor público y dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



- Como lo establece el Manual de Atención a la Ciudadanía de la entidad, el canal telefónico 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 - Sapiencia.

Establece además el mismo, que en el caso de las PQRSDF que la ciudadanía solicite que sean radicadas en la entidad de forma telefónica (verbal), son registradas por las personas que atienden el canal telefónico en la plataforma de recepción de PQRSDF, se le informa al peticionario el radicado asignado para su solicitud y se indica que su respuesta será enviada al correo electrónico suministrado.

No encuentra esta Oficina, justificación alguna para haber inhabilitado el canal telefónico durante los primeros seis (6) de la presente vigencia. El plan de austeridad en el gasto que se está implementando en la entidad, viene afectando la gestión de los diferentes procesos de la Agencia, en el caso que nos ocupa, se logró evidenciar que, durante el periodo evaluado, el proceso de Atención a la Ciudadanía no contó con el talento humano suficiente y capacitado para dar respuesta a todas y cada una de las peticiones realizadas por la ciudadanía. Es por esto, que se evidencia que el número de llamadas atendidas presentó una disminución representativa, lo que incide en los porcentajes de efectividad, que para el primer semestre 2024 se ubicó en el 0%, menor a la del segundo semestre de 2023 la que correspondió al 68% y para el mismo periodo del año 2023 que fue del 83.19%.

De lo anterior se puede evidenciar, que los responsables del proceso incumplieron sus deberes al no recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que pudieron presentar los ciudadanos a través del canal telefónico de la entidad, toda vez que, realizando un promedio de los últimos semestres evaluados por esta oficina, se pudieron dejar de atender y de dar respuesta en tiempo oportuno, un total de 22.479 llamadas por la Agencia a través del mencionado canal, mismas que podrían ser radicadas como PQRSDF si así lo solicitare el ciudadano, como se anotó anteriormente.

- Entiende esta Oficina que, desde la Administración Central, se esté implementando un plan de austeridad en el gasto, mismo que se ha visto reflejado al interior de la entidad en la reducción de los gastos en la contratación realizada. Sin embargo, a pesar de las directrices realizadas desde el Distrito, no entendemos, como un proceso misional de la entidad, un proceso a través del cual se interactúa con los grupos de valor para resolver las necesidades y expectativas, además entendiendo que uno de los fines esenciales del Estado es servirle a la sociedad, el mismo haya sido dejado, sin contar con el talento humano suficiente, desconociendo la construcción y los avances que habían sido logrados a través la experiencia y la memoria institucional adquirida.
- Respecto a las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios para el primer semestre de 2024, es posible concluir que se logran los objetivos propuestos, al igual que la utilización de los canales dispuestos para este fin, con excepción del canal telefónico por las razones expuestas anteriormente.
- La amabilidad, las respuestas a las inquietudes resueltas y efectivas, así como y la calidad del servicio prestado en la entidad, 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 efectividad de las respuestas y la facilidad para acceder a los canales, superado el **91%** y **97%** de satisfacción respectivamente, por lo que se convierten en aspectos a fortalecer permanentemente, no obstante, se requiere de estrategias que mejoren continuamente estos resultados.
- Cabe 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 de satisfacción, se deben consolidar estrategias y mecanismos que permitan mejorar los trámites solicitados incrementando la satisfacción en el servicio

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer el talento humano del proceso de Atención a la Ciudadanía, toda vez que, durante la verificación del periodo evaluado, se evidencio una falta de colaboradores de apoyo a la gestión del proceso. Lo anterior, puesto que, en primer lugar, se desatendió un canal específico como el telefónico y, en segundo lugar, esto dio cabida a no dar respuesta oportuna a **248 PQRSDF** presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos por la ley, lo que generó la materialización del riesgo N° 1 - reputacional ante la falta efectiva en la aplicación de controles.
- Es importante concretar la entrada en funcionamiento del sistema de información “Aurora”, con el fin de que se generen y apliquen controles efectivos para evitar la continuación de la materialización del riesgo, y de esta forma dar respuesta oportuna a las PQRSDF presentadas por la ciudadanía en los términos establecidos por la ley.
- Como se dejó constancia, el proceso de Atención a la Ciudadanía no reportó la materialización del riesgo reputacional N° 1 del proceso durante el seguimiento realizado a la gestión de los riesgos de entidad el primer semestre de 2024. Es menester de los líderes del proceso, continuar reportando los riesgos materializados del mismo, con el fin de continuar gestionando acciones de mejora efectivas y, para el caso que nos ocupa, evitar un posible daño antijurídico a la entidad al no dar respuesta oportuna las PQRSDF de conformidad con los términos de ley, lo que conllevaría la interposición de tutelas por parte de la ciudadanía.
- En cuanto a la Política de Daño Antijurídico de la entidad, se recomienda la actualización de la misma en lo que respecta a las PQRSDF. Es importante implementar medidas con las cuales se corrija de raíz esta situación que es una de las más problemáticas para la entidad.

- Se recomienda un mayor monitoreo y registro del canal correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co), así como implementar controles a la gestión de los mismos, toda vez que durante el primer semestre, no se llevó a cabo el respectivo registro de la entrada de los mismos al citado correo institucional. El mismo solo se realizó, al momento del ingreso de la líder del proceso.
- Es importante continuar con la socialización de los protocolos estipulados en el Manual de Atención a la Ciudadanía a los colaboradores de apoyo a la gestión del proceso, puesto que con esto se eleva el nivel en la calidad de la prestación del servicio que se brinda en la entidad a la ciudadanía.
- Respecto a las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios para el primer semestre de 2024, las mismas fueron allegadas de forma extemporánea, por lo que se recomienda, tener presente que las mismas, deben ser realizadas de manera semestral, con cortes al 30 de junio y 31 de diciembre de la correspondiente vigencia. Lo anterior, con el fin de que la información solicitada, sea allegada en tiempo y oportunidad y de esta manera rendir el respectivo seguimiento semestral a la Dirección General, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Cordialmente,

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