

# SEGUIMIENTO SEMESTRAL PQRSDF

---

## II SEMESTRE 2024

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

FEBRERO 2025

**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 2025 (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 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 en 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 segundo 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, o en alguno de nuestras sedes ubicadas en el *corregimiento de Santa Elena (Centralidad Mazo) y la Ciudadela para la 4° Revolución - C4TA, en el Barrio Santa Mónica.*

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 SEGUNDO 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	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	83	93	68	80	96	115	535
ATENDIDOS EN EL MES	82	93	67	80	95	104	521
PENDIENTES / CANCELADO	1	0	1	0	1	11	14
RESPUESTAS POR FUERA DEL TERMINO DE LEY	6	9	7	10	5	6	43
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>98.7%</b>	<b>100%</b>	<b>98.5%</b>	<b>100%</b>	<b>98.9%</b>	<b>90.4%</b>	<b>97.3%</b>

COMPARATIVO SISTEMA MERCURIO PQRSDF 2023- 2 / 2024			
PERIODO	SEM II-2023	SEM I-2024	SEM II-2024
RECIBIDAS EN EL MES	1395	384	535
ATENDIDOS EN EL MES	1372	370	521
PENDIENTES / CANCELADO	23	14	13 / 1
RESPUESTAS POR FUERA DEL TERMINO DE LEY	58	30	43
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>97.3%</b>

Para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024, se radicaron en el Sistema Mercurio 535 PQRSDF, 151 solicitudes más que las radicadas durante el primer semestre de 2024, lo que representa un **39%** más solicitudes radicadas frente al periodo evaluado inmediatamente anterior.

Frente al segundo semestre de 2023, se observaron 860 solicitudes menos radicadas, lo que representa una disminución del 61.6%.

De las solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2024, para la fecha de verificación del presente informe, se tienen pendientes por dar respuesta 13 solicitudes, correspondientes al **2.4%**.



Respecto a las solicitudes respondidas por fuera de los términos de ley, el total de las mismas corresponden a **43** peticiones (13 peticiones más respondidas por

fueron del termino con respecto al semestre anterior, un 43.3% con relación a las respuestas por fuera del termino), lo que equivale al **8%** del total del número de solicitudes radicadas.

Se logra evidenciar, 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	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
RECIBIDAS EN EL MES	1728	1359	770	1079	1201	1501	<b>7638</b>
ATENDIDOS EN EL MES	1728	1359	770	1079	1201	1459	<b>7596</b>
PENDIENTES	0	0	0	0	0	38	<b>38</b>
ASIGNADAS SIN TRAMITAR	0	0	0	0	0	4	<b>4</b>
RESPUESTAS POR FUERA DEL TERMINO DE LEY	5	5	1	0	2	34	<b>47</b>
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97.2%</b>	<b>99%</b>

Durante el segundo semestre de 2024, se radicaron en el Módulo PQRSDF 7638 solicitudes, de las cuales fueron atendidas 7596, lo que representa un 99%.

De las PQRSDF pendientes por respuesta, se logra evidenciar que **38** (0.49%) de las mismas (Pendientes), no tienen fecha de salida, por lo que no se logra determinar si las mismas no cumplen con los términos de respuesta establecidos por la norma o no fue registrada la fecha en que se dio respuesta a la ciudadanía.

Además, para la fecha de la realización del presente informe, estaban pendientes de ser asignadas **4** solicitudes (asignadas sin tramitar - 0.05%), sin que, para la fecha de la elaboración del presente informe, se tenga certeza de su trámite y/o gestión.

CONSOLIDADO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024-2								
	Radicado	Area	Fecha_ingreso	Fecha_salida	Dias Habiles Verificados	Estado	Radicado_salida	Asunto
2812	2024-1153897-1	DIRECCIÓN TÉCNICA DE FONDOS	31/12/2024		-32607	Asignada		Información general del fondo
4243	2024-1153432-1	MATRÍCULA CERO	26/12/2024		-32604	Asignada		Información general
4244	2024-1153455-1	MATRÍCULA CERO	26/12/2024		-32604	Asignada		Información general
4245	2024-1153608-1	MATRÍCULA CERO	27/12/2024		-32605	Asignada		Información general

En cuanto al cumplimiento de los términos estipulados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 para dar respuesta oportuna a las PQRSDF, logró evidenciar esta Oficina que **47** peticiones fueron respuestas por fuera del término legal, equivalente al 0.61%.

Aunado a lo anterior, se evidenciaron 3 solicitudes (información general, información general del fondo y cambio de programa y/o universidad), que superan los términos de respuesta por más de 30 días cada una.

CONSOLIDADO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024-2								
	Radicado	Area	Fecha_ingreso	Fecha_salida	Dias Habiles Verificados	Estado	Radicado_salida	Asunto
2803	2024-1131396-1	ATENCIÓN CIUDADANO	3/07/2024	22/01/2025	137	Cerrada		Información general
4242	2024-1135621-1	ATENCIÓN CIUDADANO	26/07/2024	22/01/2025	120	Cerrada		Información general del fondo
7637	2024-1148709-1	DIRECCIÓN TÉCNICA DE FONDOS	25/11/2024	15/01/2025	34	Cerrada	2024-1148709-2	Cambio de programa y/o universidad

Se puede observar la continuación de la materialización del 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.

Es menester de esta Oficina, recordar a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión, quien tiene a su cargo el proceso de Atención a la Ciudadanía, que el artículo 31 de la ley 1755 de 2015 consagra que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta norma, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



<b>COMPARATIVO MÓDULO PQRSDF 2023 - 2 / 2024</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>SEM II-2023</b>	<b>SEM I-2024</b>	<b>SEM II-2024</b>
<b>RECIBIDAS EN EL MES</b>	7523	6588	7638
<b>ATENDIDOS EN EL MES</b>	7523	6379	7596
<b>PENDIENTES / CANCELADO</b>	419	209	42
<b>RESPUESTAS POR FUERA DEL TERMINO DE LEY</b>	238	218	47
<b>% EFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>96.8%</b>	<b>99%</b>

Para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024, se radicaron en el Modulo de las PQRSDF 7638, 1050 solicitudes más que las radicadas durante el primer semestre de 2024, lo que representa un **15.9%** más solicitudes radicadas frente al periodo evaluado inmediatamente anterior.

Frente al segundo semestre de 2023, se observaron 115 solicitudes más radicadas, lo que representa un aumento del 1.5%.

## Atención Presencial

<b>Atención Presencial</b>
<b>PERIODO SEM II 2024</b>
<b>ATENDIDAS 11.840</b>

Para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024, fueron atendidos presencialmente 11.840 usuarios.

## Chat página web

<b>CHAT PÁGINA WEB</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>SEM II 2023</b>	<b>SEM I 2024</b>	<b>SEM I 2024</b>
<b>ATENDIDAS</b>	<b>34.199</b>	<b>21.136</b>	<b>8.897</b>

A través del chat por página web la agencia recibió durante el primer semestre de 2024 un total de 8.897 chats. No se lo logra determinar cuántos chats fueron efectivamente atendidos, toda vez que solo fueron compartidos los consolidados del número total de chats, sin que los mismos pudiesen ser verificados pues no fue enviado en tiempo oportuno el respectivo archivo de Excel donde se pudiese realizar la respectiva inspección de los mismos.

## Canal Telefónico

TELEFÓNICO			
PERIODO	SEM II 2023	SEM I 2024	SEM II 2024
ENTRANTES	28.305	0	8430
ATENDIDAS	18.964	0	Sin Datos Reportados
% EFECTIVIDAD	68%	0%	0%

Para el segundo semestre de 2024, el total de registros por el canal telefónico fue de 8430 llamadas entrantes.

No se lo logra determinar cuántas llamadas fueron efectivamente atendidas, toda vez que solo fueron compartidos los consolidados del número total de llamadas, sin que las mismas pudiesen ser verificadas pues no fue enviado en tiempo oportuno el respectivo archivo de Excel donde se pudiese realizar la respectiva inspección de las mismas.

## Redes sociales

INSTAGRAM		
PERIODO	SEM I 2024	SEM II 2024
ATENDIDAS	605	423
FACEBOOK		
PERIODO	SEM I 2024	SEM II 2024
ATENDIDAS	207	122
X		
PERIODO	SEM I 2024	SEM II 2024
ATENDIDAS	13	18

Respecto a las solicitudes recibidas por medio de las redes sociales, para el segundo semestre de 2024 se registró una disminución en las atenciones de las PQRSDF.

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 II 2023	SEM I 2024	SEM II 2024
ENTRANTES	14.115	172-DTF 198-AC (junio)	9.619

Para el segundo semestre de 2024, fueron reportas desde el proceso de Atención a la Ciudadanía 9619 solicitudes de información, gestionadas a través del correo institucional [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co).

No se lo logra determinar cuántos correos fueron efectivamente atendidos, toda vez que solo fueron compartidos los consolidadas del número total de correos entrantes, sin que los mismos pudiesen ser verificados pues no fue enviado en tiempo oportuno el respectivo archivo de Excel donde se pudiese realizar la respectiva inspección de los mismos.

## Atención @Medellín

<b>Atención @Medellín</b>
<b>PERIODO SEM II 2024</b>
<b>RECIBIDAS 987</b>

Solo se logra determinar cuántas atenciones fueron recibidas por @Medellín, toda vez que solo fueron compartidos los consolidadas del número total de atenciones correos entrantes, sin que las mismas pudiesen ser verificadas pues no fue enviado en tiempo oportuno el respectivo archivo de Excel donde se pudiese realizar la respectiva inspección de las mismas.

## REVISIÓN DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF 2024-2

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:

<b>MERCURIO Y MÓDULO PQRSDF 2024-2</b>			
<b>MES</b>	<b>CANTIDAD PQRSDF VENCIDAS IDENTIFICADAS EN MERCURIO</b>	<b>CANTIDAD PQRSDF VENCIDAS IDENTIFICADAS EN EL MÓDULO</b>	<b>TOTAL POR MES</b>
<b>JULIO</b>	6	5	11
<b>AGOSTO</b>	9	5	14
<b>SEPTIEMBRE</b>	7	1	8
<b>OCTUBRE</b>	10	0	10
<b>NOVIEMBRE</b>	5	2	7
<b>DICIEMBRE</b>	6	34	40
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>90</b>

Para el segundo semestre de 2024 a través del Sistema Mercurio y del Módulo de PQRSDF, se radicaron en total 8173 solicitudes de diferentes tramites y/o servicios, de los cuales se tienen **90** solicitudes que no se respondieron en los términos estipulados en la norma. Estas **90** PQRSDF respondidas por fuera de los términos, equivalen al **1.10%** del total de solicitudes radicadas.

Verificado el Sistema Mercurio, logró observar esta Oficina, que, durante el segundo semestre de 2024, se presentaron por la ciudadanía ante las instancias judiciales competentes, 11 tutelas en total con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición (7 durante el segundo semestre de 2024 y 4 durante los dos primeros meses de la presente vigencia por hechos acaecidos en el año 2024), consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

A continuación, se relacionan las tutelas radicadas durante el segundo semestre de 2024 y que no fueron reportadas en el respectivo seguimiento a la gestión de los riesgos de la Agencia:

\*202402004740

\*202402006083 – Natalia Vera

\*202402006198

\*202402006656

\*202402006195 – Hecho Superado / Natalia Vera

\*202402002165

\*202402002706

\*202502000520

\*202502000416

\*202502000051

\*202502000045

Puede concluir esta Oficina, que, durante el segundo semestre de 2024, se materializaron los riesgos reputacionales N° 1 y N° 2 del proceso de Atención a la Ciudadanía, los cuales rezan 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” / “Posibilidad de acciones legales por suministrar información errónea o incompleta a los ciudadanos debido a fallas de comunicación interna sobre los programas y proyectos de la Agencia...”*.

Lo anterior, debido a 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 (hecho por el cual se vienen incoando dentro de la Agencia tutelas solicitando que se garantice el derecho fundamental de petición de los ciudadanos), sino que también, las respuestas no vienen siendo efectivas, claras ni concretas para los usuarios.

Logra 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.

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 y clave, continuar con la generación de estrategias que permitan realizar un seguimiento permanente y oportuno a los términos en los cuales se debe dar respuesta a las PQRSDF radicadas en la Agencia.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEM-II-2024

Para el segundo semestre del año 2024, comprendido entre los meses de julio y diciembre, se realizó la Encuesta de Satisfacción presentada a los usuarios de La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA. Se verifican los resultados de las 419 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:

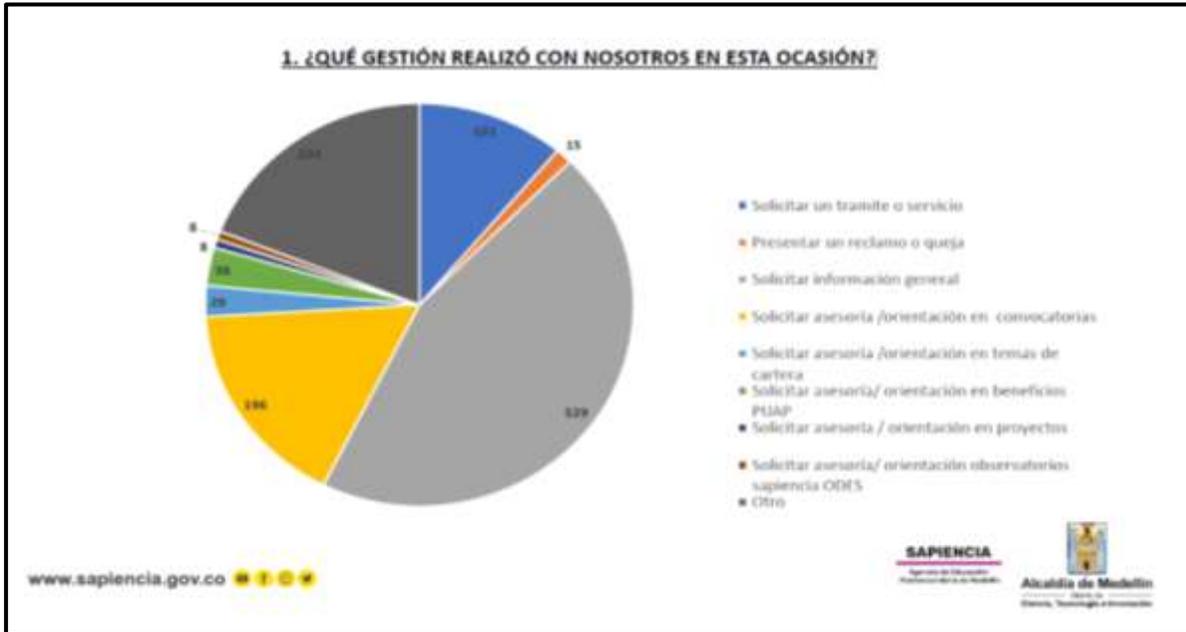
- ✓ Conocer la percepción que tiene el usuario frente a los servicios que presta la Agencia, mediante los diferentes canales de atención.
- ✓ Reconocer el nivel de aceptación y la imagen que tiene el ciudadano de la Agencia.
- ✓ Identificar los factores a mejorar con el fin de fortalecer la atención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

Los medios de aplicación de la encuesta fueron a través de los canales de página web, redes sociales, correo electrónico y chat institucional.

## Resultados de las Encuestas

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

Resultados 2024-1



Resultados 2024-1



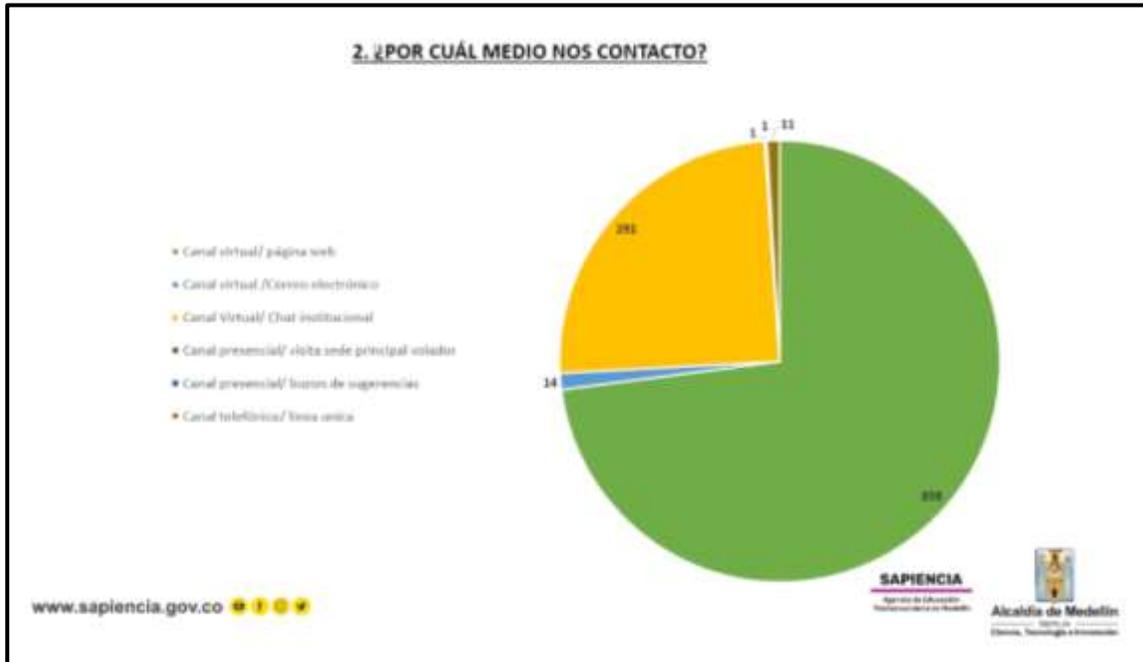


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
Solicitud Tramite o Servicio	131	11%	73	17.42%
Reclamo o Queja	15	1%	13	3.10%
Información General	<b>529</b>	<b>45%</b>	<b>162</b>	<b>38.66%</b>
Asesoría u Orientación en Convocatorias	196	17%	74	17.67%
Asesoría u Orientación en temas de Cartera	29	2%	8	1.91%
Asesoría u Orientación en Beneficios PUAP	36	3%	12	2.87%
Asesoría u Orientación en Proyectos	8	1%	1	0.24%
Asesoría u Orientación ODES	8	1%	4	0.95%
Otro	<b>224</b>	<b>19%</b>	<b>72</b>	<b>17.18%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>419</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 **45%** y **39%** del total de las gestiones realizadas durante los últimos 2 periodos verificados, incluyendo este; Así mismo, durante el segundo semestre de 2024, la gestión denominada **"otro"**, obtuvo un porcentaje del **17.18%** del total de las gestiones realizadas por la ciudadanía.

## 2. ¿Por cuál medio nos contactó?

### Resultados 2024-1



### Resultados 2024-2

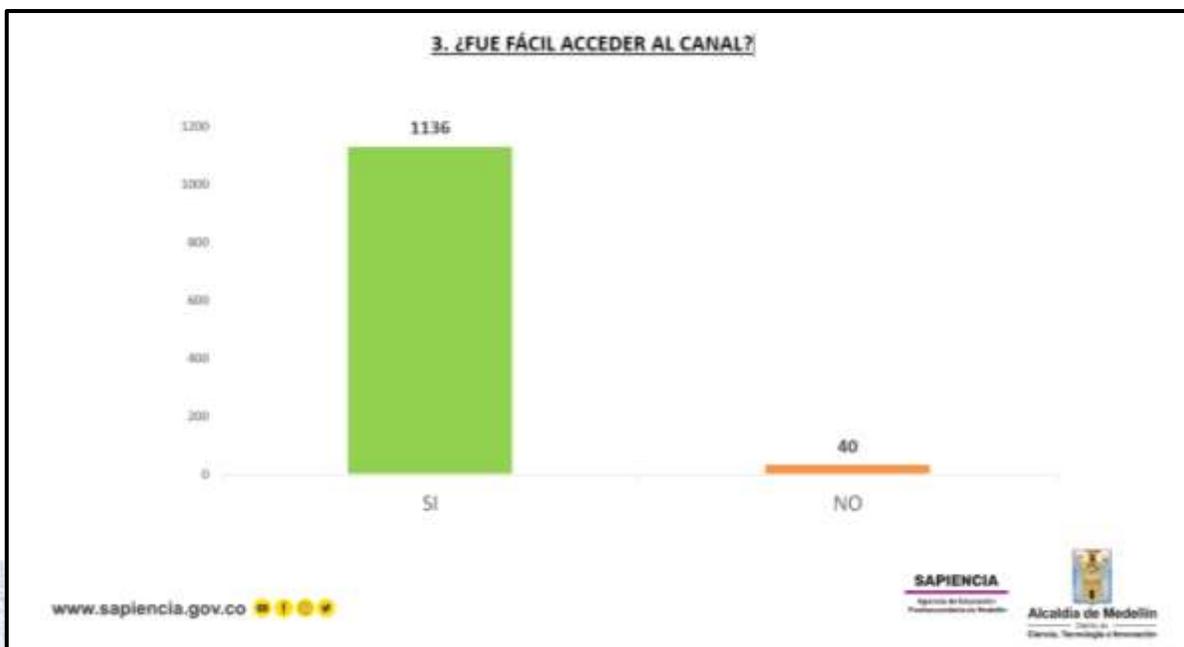


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
Página Web	858	73%	296	70.64%
Correo Electrónico	14	1%	14	3.34%
Chat Institucional	291	25%	93	22.19%
Visita Sede Principal	1	0%	3	0.75%
Visita Sede C4TA	0	0%	3	0.71%
Visita Centralidad Mazo	0	0%	1	0.23%
Buzón Sugerencias	1	0%	0	0
Línea Única	11	1%	9	2.14%
<b>TOTAL</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

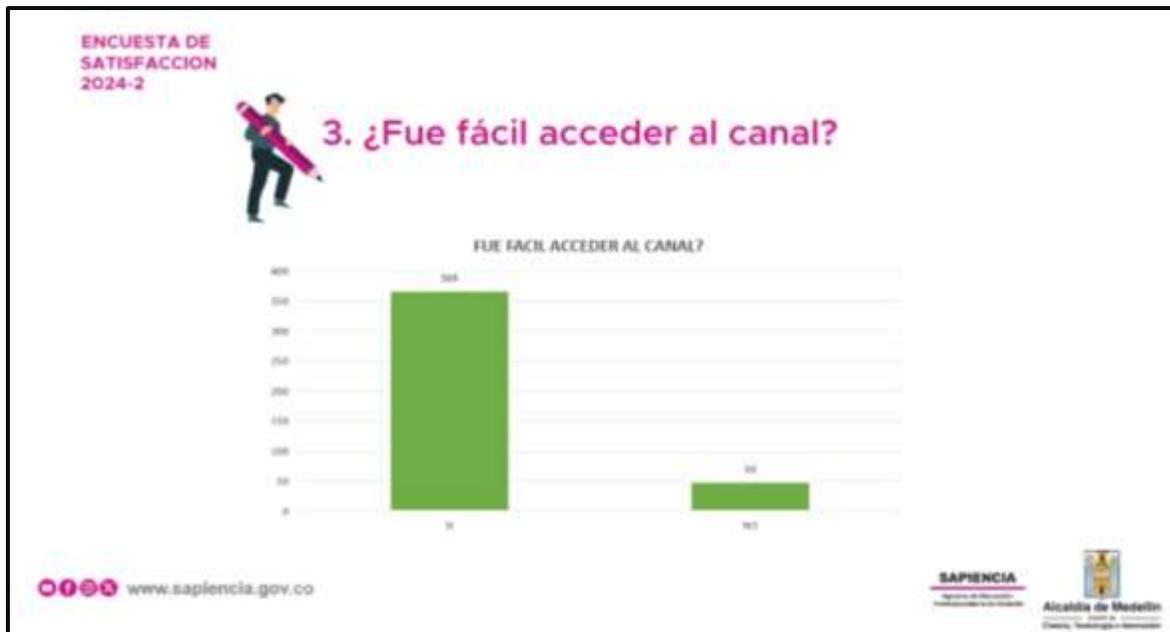
Los canales mejor calificados durante el periodo evaluado por esta Oficina, fueron la página web con un total de 296 solicitudes, lo que representa un 70.64% del total de las gestiones y el chat institucional con un total de 93, lo que representa un 22.19% de las mismas.

### 3. ¿Fue fácil acceder al canal?

Resultados 2024-1



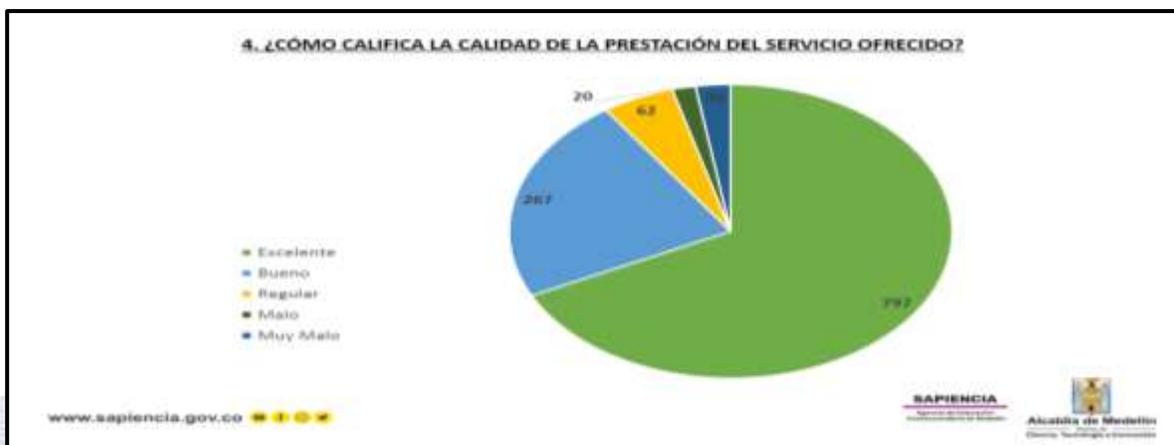
## Resultados 2024-2



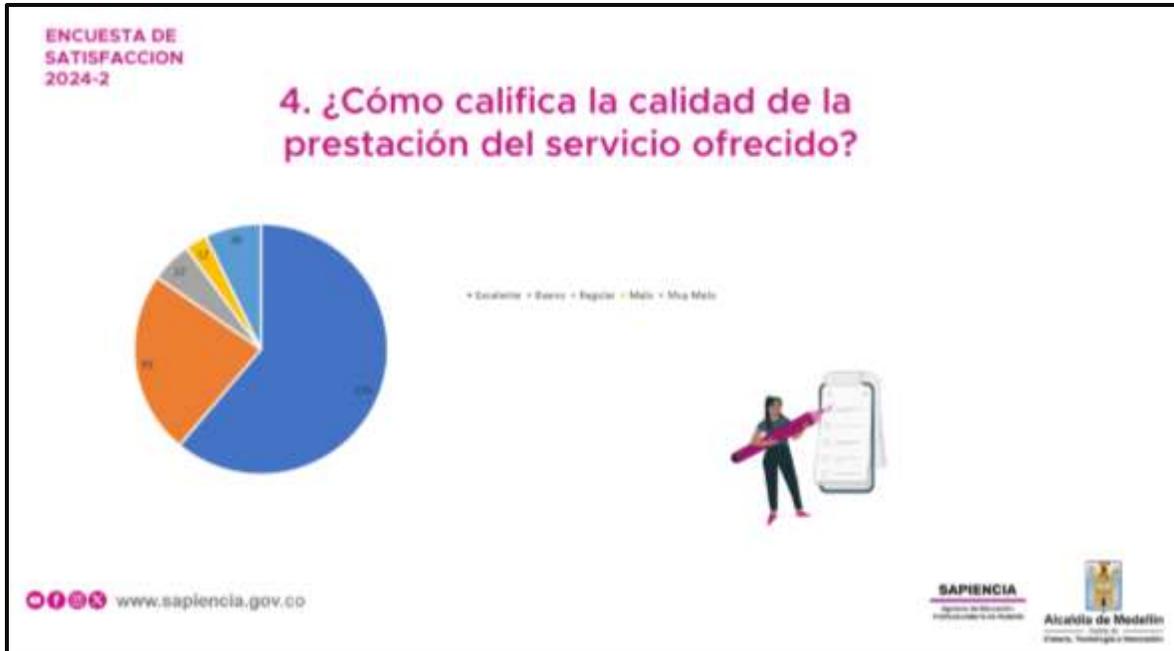
Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
SI	1136	97%	369	88.07%
NO	40	3%	50	11.93%
TOTAL	1176	100%	419	100%

Respecto a la facilidad en el acceso a los canales de atención, el 88.07% 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 2024-1



## Resultados 2024-2



Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
<b>Excelente</b>	797	68%	256	61.10%
<b>Bueno</b>	267	23%	99	23.63%
<b>Regular</b>	62	5%	22	5.25%
<b>Malo</b>	20	2%	12	2.87%
<b>Muy Malo</b>	30	3%	30	7.15%
<b>Total</b>	1176	100%	419	100%

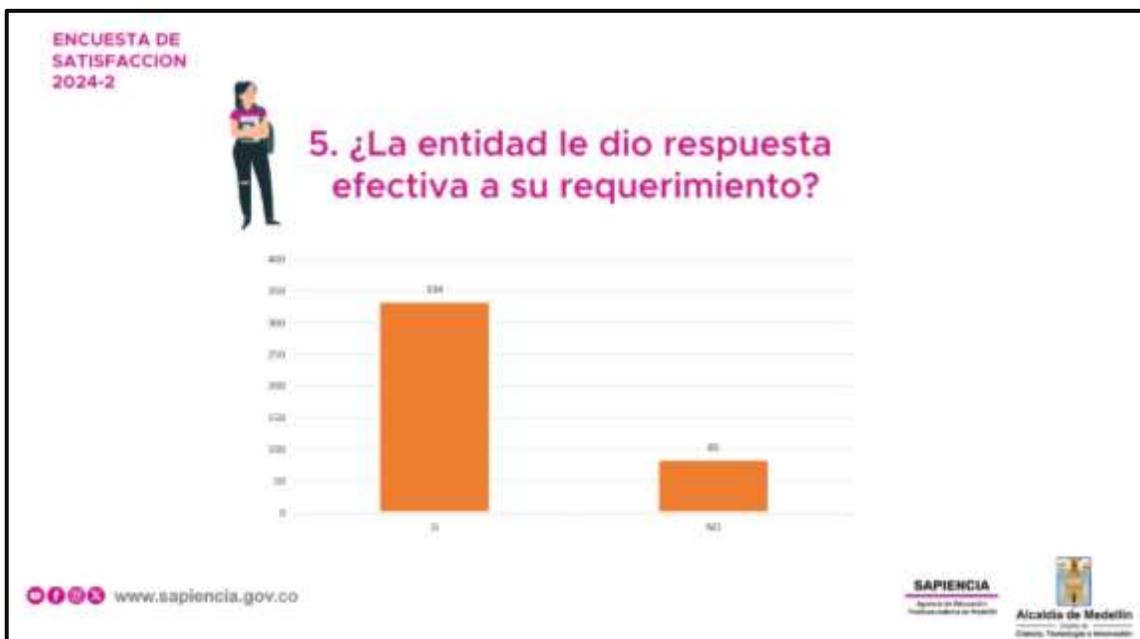
Es de anotar que, durante el segundo semestre de 2024, 22 de los encuestados respondieron que el servicio les pareció regular y 42 de los mismos, calificaron el servicio como malo y muy malo, lo que debe generar alertas sobre el servicio prestado y la toma de acciones de mejora para lograr una mayor satisfacción en los usuarios.

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

### Resultados 2024-1



### Resultados 2024-2

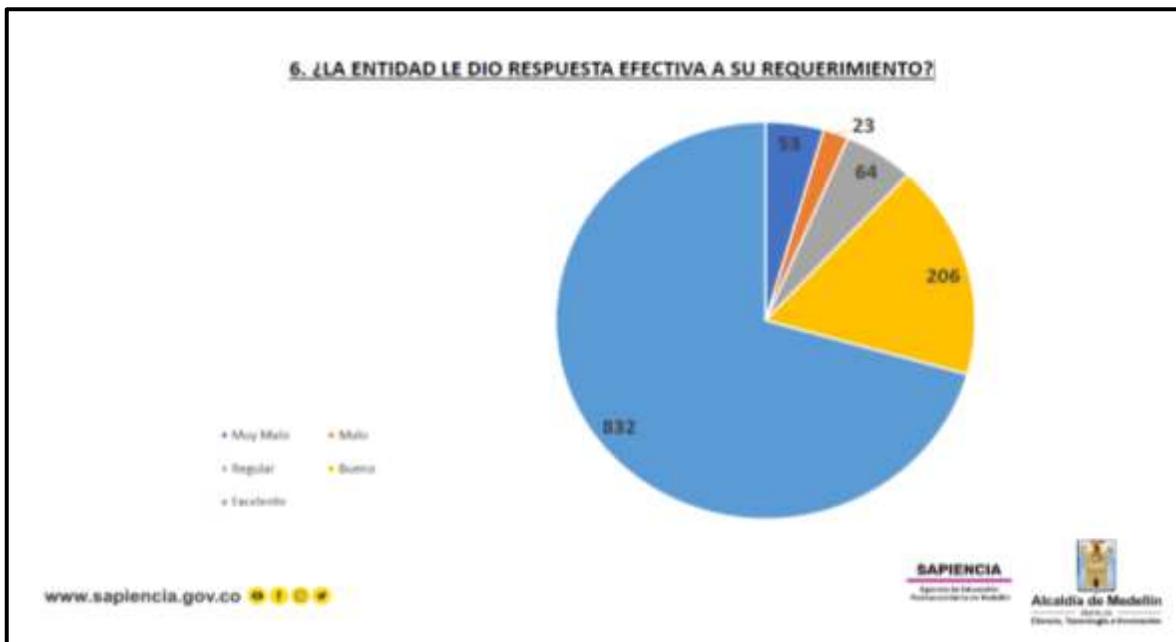


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
SI	1073	91%	334	79.71%
NO	103	9%	85	20.29%
<b>Total</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la efectividad en la respuesta a los requerimientos realizados por la ciudadanía, observa esta Oficina que, un 79.71% de los encuestados, califican de manera positiva esta pregunta. Sin embargo, un 20.29% piensa que las respuestas de la Agencia no fueron efectivas, por lo que sea hace necesario, 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 sean suficientemente efectivas y claras, dilucidando realmente la inquietud del usuario.

## 6. Claridad en requisitos y términos

### Resultados 2024-1



Resultados 2024-2

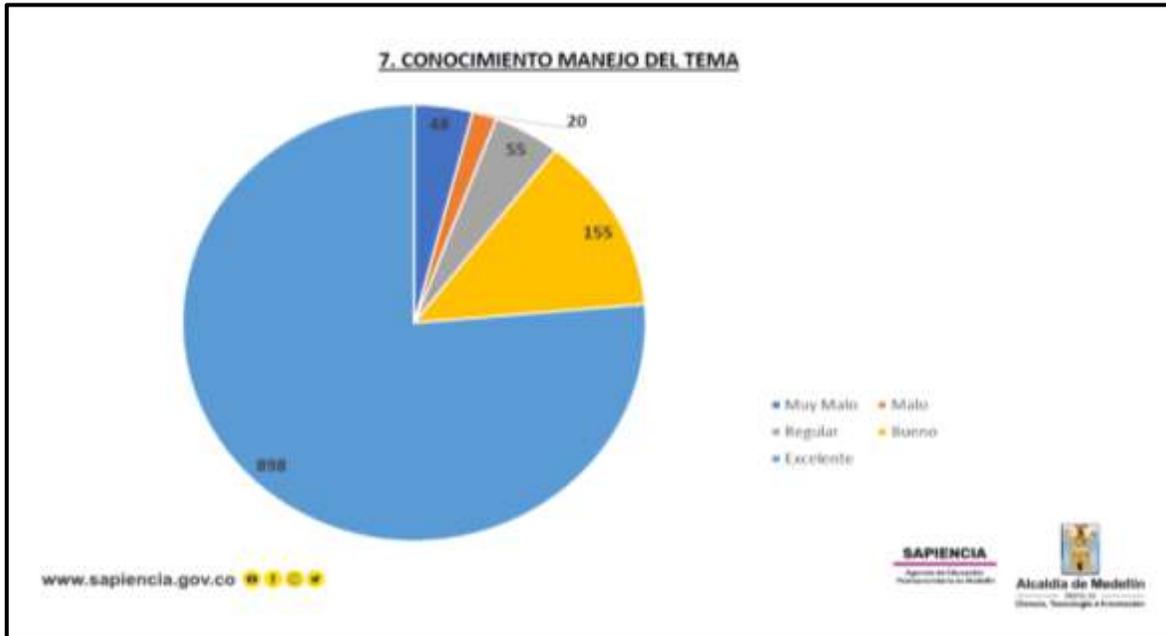


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
5 - Excelente	832	71%	245	59.47%
4 - Bueno	206	17%	85	20.63%
3 - Regular	64	5%	38	9.22%
2 - Malo	23	2%	12	2.91%
1 - Muy Malo	53	4%	32	7.77%
<b>Total</b>	<b>1178</b>	<b>100%</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la claridad en los requisitos y términos de la respuesta a los requerimientos realizados por la ciudadanía, solo el 59.47% de los encuestados que piensa que la respuesta fue excelente. Sin embargo, un 19.9% de los encuestados, piensa que las respuestas fueron regulares, malas y muy malas, una cifra alta, la cual indica falta de capacitación del personal de apoyo del proceso de Atención a la Ciudadanía en temas relacionados con la misionalidad de la entidad.

## 7. Conocimiento manejo del tema

Resultados 2024-1



Resultados 2024-2

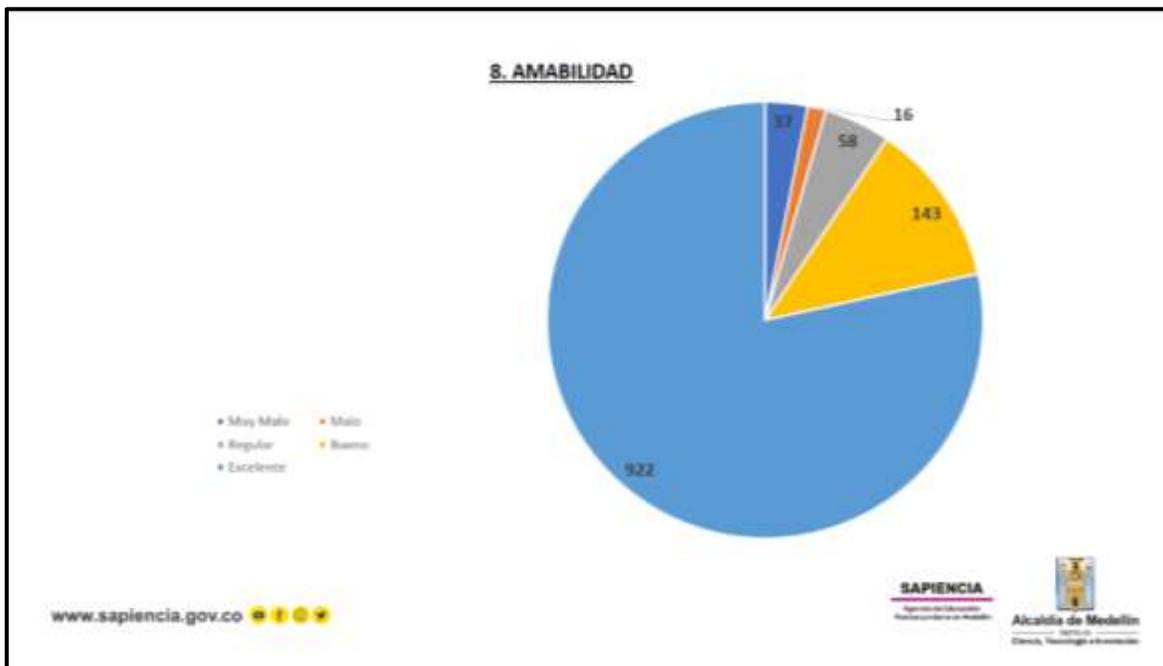


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
<b>5 - Excelente</b>	898	76%	264	64.55%
<b>4 - Bueno</b>	155	13%	77	18.83%
<b>3 - Regular</b>	55	5%	27	6.6%
<b>2 - Malo</b>	20	2%	12	2.93%
<b>1 - Muy Malo</b>	48	4%	29	7.09%
<b>Total</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>

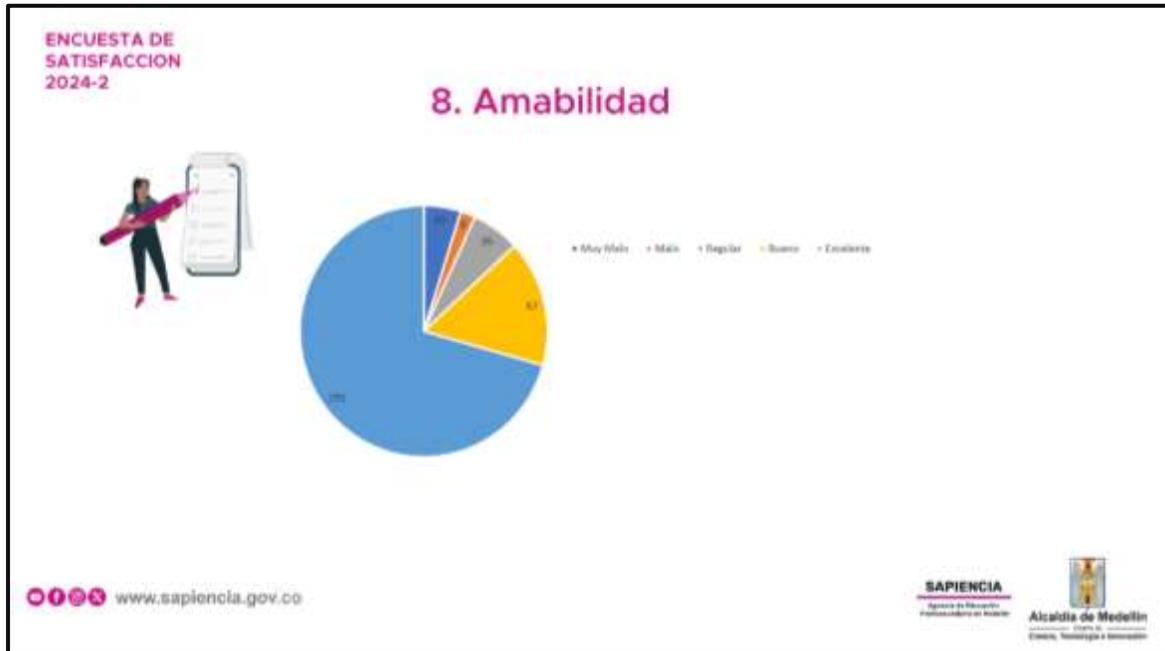
El 83.38% de los encuestados, afirma que los colaboradores tienen un excelente y/o buen conocimiento de los temas de la Agencia. En cuanto a las respuestas respecto a que no consideran que el personal tenga el conocimiento y manejo del tema para dar respuesta a las solicitudes, la cifra es 16.62% durante 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 2024-1



## Resultados 2024-1

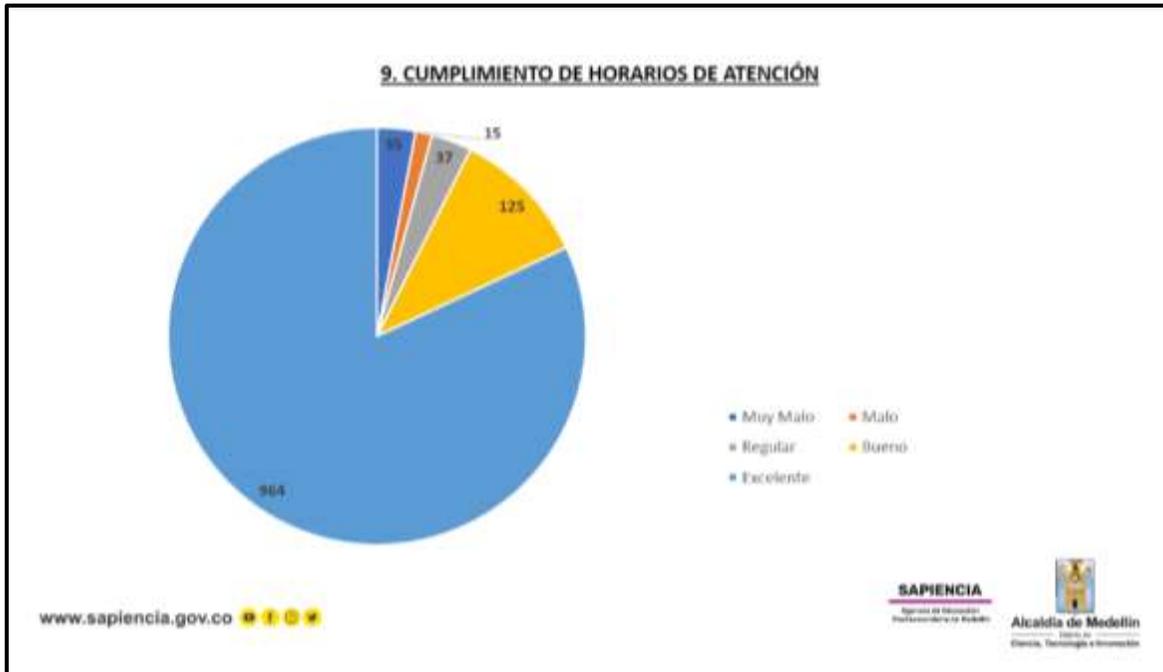


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
<b>5 - Excelente</b>	922	78%	291	70.63%
<b>4 - Bueno</b>	143	12%	67	16.26%
<b>3 - Regular</b>	58	5%	26	6.31%
<b>2 - Malo</b>	16	1%	8	1.94%
<b>1 - Muy Malo</b>	37	3%	20	4.86%
<b>Total</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

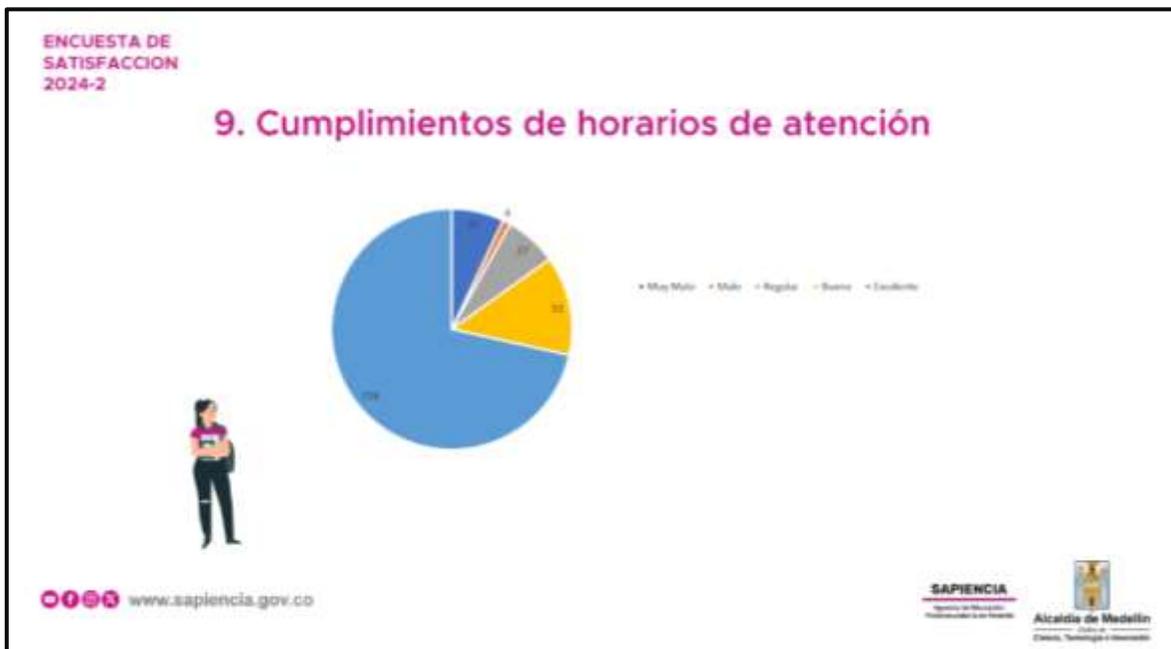
A pesar de los buenos resultados en ese ítem, es de anotar que se deben buscar los mecanismos para favorecer la amabilidad en la atención, disminuyendo el porcentaje presentado en la percepción de regular, mala y muy mala amabilidad en la atención prestada por la Agencia.

## 9. Cumplimiento de horarios de atención

### Resultados 2024-1



### Resultados 2024-2

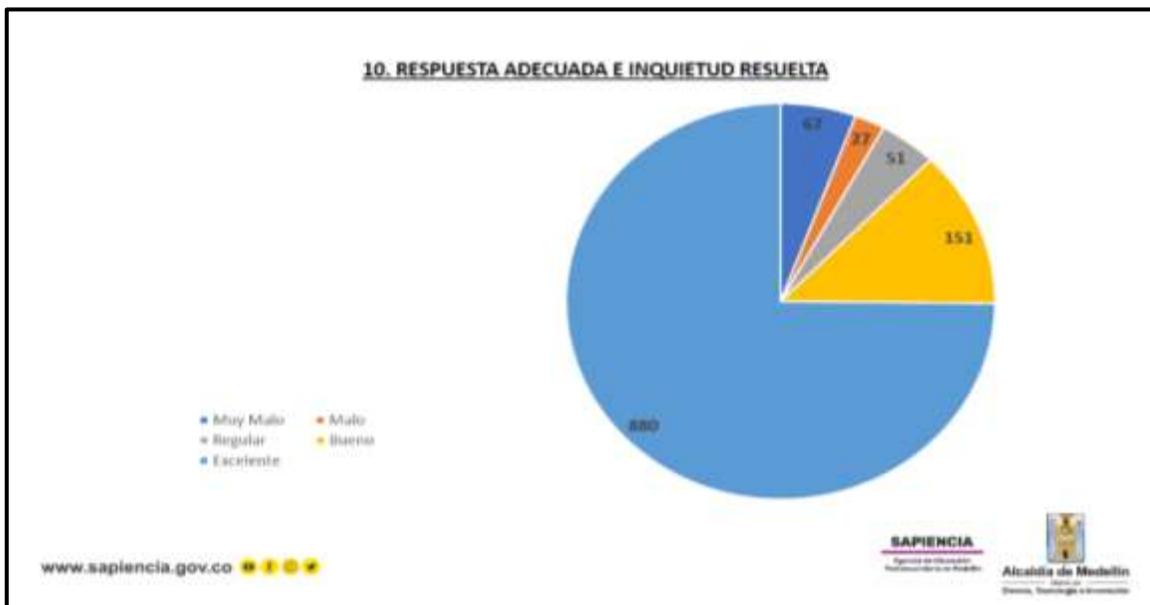


Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
<b>Excelente (5)</b>	964	82%	274	71.54%
<b>Bueno (4)</b>	125	11%	51	13.32%
<b>Regular (3)</b>	37	3%	27	7.05%
<b>Malo (2)</b>	15	1%	4	1.04%
<b>Muy Malo (1)</b>	35	3%	27	7.05%
<b>Total</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>383</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 71.54%. Ahora, el 15.14% de los encuestados considera que el servicio no se presta en los horarios indicados, por lo que es importante buscar los mecanismos y alternativas con el fin de continuar cumpliendo a la ciudadanía con el horario de atención.

### 10. Respuesta adecuada e inquietud resuelta

Resultados 2024-1



## Resultados 2024-2



Factor	Total Solicitudes 2024-1	Resultados % 2024-1	Total Solicitudes 2024-2	Resultados % 2024-2
5 - Excelente	880	75%	249	64.84%
4 - Bueno	151	13%	68	17.71%
3 - Regular	51	4%	25	6.51%
2 - Malo	27	2%	13	3.39%
1 - Muy Malo	67	6%	29	7.55%
<b>Total</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Las informaciones suministradas por los encuestados permiten validar que el 82.55% de los usuarios se encuentra muy satisfecho con las respuestas a sus inquietudes; para el primer semestre del año 2024, este valor se ubicó en el 88%, observándose una pequeña diferencia del 5.45% con respecto a los resultados del presente periodo evaluado.

Frente a la Encuesta de Satisfacción llevada a cabo durante el segundo semestre de 2024, se logra concluir lo siguiente:

- ✓ **Percepción positiva del servicio:** En general, la ciudadanía tiene una percepción positiva del servicio prestado por Sapiencia, especialmente en cuanto a la facilidad de acceso a los canales y la efectividad de la respuesta a sus requerimientos.
- ✓ **La página y el chat institucional son los medios más utilizados por los usuarios para interactuar con Sapiencia.**
- ✓ **Información general y asesoría:** La mayoría de los usuarios se contactan con Sapiencia para solicitar información general, asesoría sobre convocatorias y trámites o servicios.
- ✓ **Satisfacción con los trámites:** La ciudadanía se muestra satisfecha con los trámites realizados a través de Sapiencia, destacando la facilidad de acceso a los canales de atención.
- ✓ **Necesidad de mejorar la comunicación:** A pesar de la percepción positiva, se identifica la necesidad de mejorar la comunicación y la capacitación del personal de Atención a la Ciudadanía para seguir brindando un servicio de calidad.

De conformidad con las anteriores conclusiones, considera esta Oficina, importante tener en cuenta lo siguientes aspectos, con el fin de mejorar en la Atención a la Ciudadanía:

- ✓ **Fortalecer los canales virtuales:** Dado que la mayoría de los usuarios prefieren los canales virtuales, se recomienda fortalecer la página web y el chat institucional, optimizando su funcionamiento, mejorando la información disponible y garantizando una respuesta rápida y eficiente a las consultas.

- ✓ **Campañas educativas:** Implementar campañas educativas, especialmente en medios audiovisuales y en la página web, para divulgar información relevante sobre los servicios de Sapiencia, los trámites disponibles y los canales de atención.
- ✓ **Capacitación continua:** Capacitar de manera continua al personal de Atención a la Ciudadanía en temas relacionados con los servicios de Sapiencia, la normativa vigente y las habilidades de comunicación y atención al usuario.
- ✓ **Análisis de las causas raíz:** Realizar un análisis exhaustivo de las causas raíz que generan insatisfacción en algunos usuarios, especialmente en aquellos que calificaron el servicio como "Malo" o "Muy Malo". Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas específicas.
- ✓ **Seguimiento y evaluación:** Realizar un seguimiento y evaluación periódica de los resultados de la encuesta de satisfacción y de los indicadores de gestión del proceso de atención de PQRSD. Esto permitirá identificar tendencias, oportunidades de mejora y medir el impacto de las acciones implementadas.
- ✓ **Atención personalizada:** Promover una atención personalizada y oportuna a los usuarios, respondiendo a sus inquietudes de manera clara y completa, y manteniéndolos informados sobre el estado de sus solicitudes.
- ✓ **Canales de atención diversificados:** Mantener y promover la diversidad de canales de atención (presencial, telefónico, virtual, etc.) para garantizar que los usuarios puedan acceder a los servicios de Sapiencia de la manera más conveniente para ellos.
- ✓ **Evaluación de la satisfacción del usuario:** Continuar realizando encuestas de satisfacción de manera periódica para conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido e identificar áreas de mejora.

## CONCLUSIONES

- ✓ A pesar de la disminución en el número de PQRSDf recibidas durante el segundo 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 **84 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”.*

A pesar de 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.

Aunado a lo anterior, 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 durante el segundo 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.

¿Qué pasa si no se emite la respuesta de la petición? Al vulnerarse el derecho fundamental de petición, el usuario afectado puede interponer una acción de tutela en contra de la entidad; además, dicha omisión puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo.

Deja constancia esta Oficina, que, para el cálculo de los días hábiles en que se debe dar respuesta a los derechos de petición presentados en la Agencia, se tuvieron en cuenta los días 23, 24, 30 y 31 de diciembre como días hábiles, toda vez que no hay norma especial que permita suspender los términos legales para dar puesta a las mencionadas peticiones.

Como lo prevé el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 en su parágrafo, *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*

La Agencia, mediante Resolución N° 2550 de 2024, modificó el horario de la entidad temporalmente para efectos de disfrutar el descanso compensado en los días 23, 30 y 31 de diciembre del año 2024 y fijar el día de la familia para el segundo semestre del 2024. El proceso responsable de dar respuesta a las peticiones, debió prever los días antes mencionados donde no se prestaría el servicio a la ciudadanía y comunicar porque no era posible responder en los términos estipulados en la norma.

- ✓ Falta de un sistema centralizado: La ausencia de un sistema centralizado de atención y gestión de PQRSDF dificulta el seguimiento y control de los plazos de respuesta, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento.
- ✓ Inefectividad de los controles automatizados: Los controles automatizados existentes no están siendo efectivos para prevenir el incumplimiento de los plazos de respuesta, lo que sugiere la necesidad de revisarlos y mejorarlos.



- ✓ **Posible falta de capacitación:** Es posible que el personal encargado de la gestión de las PQRSDF no esté plenamente capacitado en la normativa vigente y en el uso de las herramientas disponibles, lo que podría contribuir al incumplimiento de los plazos.

## RECOMENDACIONES

Realizadas las conclusiones anteriormente mencionadas, procede esta Oficina a realizar las siguientes recomendaciones, con el fin del mejoramiento tanto del proceso en general como de los tiempos de respuesta de las PQRSDf:

- ✓ **Análisis de las causas raíz:** Realizar un análisis exhaustivo de las causas raíz que originan el incumplimiento de los términos de respuesta en las PQRSDf. Esto permitirá identificar los factores que contribuyen a esta problemática y tomar medidas correctivas específicas.
- ✓ **Definición de indicadores de gestión:** Establecer indicadores de gestión claros y medibles para monitorear el desempeño del proceso de atención de las PQRSDf. Algunos indicadores relevantes podrían ser:
  - Tasa de cumplimiento de los plazos de respuesta.
  - Tiempo promedio de respuesta a las PQRSDf.
  - Número de PQRSDf respondidas fuera de término.
  - Nivel de satisfacción de los usuarios.
- ✓ **Comunicación y divulgación:** Divulgar internamente la importancia del cumplimiento de los plazos de respuesta en las PQRSDf y el impacto negativo que puede generar su incumplimiento. Esto ayudará a sensibilizar al personal y a fomentar una cultura de cumplimiento.
- ✓ **Mejora continua:** Promover una cultura de mejora continua en el proceso de atención de PQRSDf. Esto implica analizar periódicamente los resultados de la gestión, identificar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas y preventivas.
- ✓ **Coordinación interinstitucional:** Establecer mecanismos de coordinación y comunicación efectiva entre las dependencias de la Agencia que puedan estar involucradas en la atención de las PQRSDf. Esto permitirá agilizar los trámites y garantizar una respuesta oportuna a los usuarios.

- ✓ **Transparencia y acceso a la información:** Facilitar el acceso a la información sobre el estado de las PQRSDF a través de medios electrónicos (página web, plataforma virtual, etc.). Esto permitirá a los usuarios realizar seguimiento a sus solicitudes y conocer los plazos de respuesta.
- ✓ **Atención personalizada:** Brindar una atención personalizada y oportuna a los usuarios que presenten PQRSDF. Esto implica responder a sus inquietudes de manera clara y completa, y mantenerlos informados sobre el estado de sus solicitudes.
- ✓ **Evaluación de la satisfacción del usuario:** Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios que hayan presentado PQRSDF para conocer su opinión sobre el servicio recibido. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas para garantizar la calidad de la atención.
- ✓ **Implementar un sistema centralizado:** Se recomienda implementar un sistema integral de atención y gestión de PQRSDF que permita:
  - Registrar y gestionar todas las PQRSDF en un solo lugar.
  - Asignar automáticamente las PQRSDF a los responsables.
  - Generar alertas y recordatorios sobre los plazos de respuesta.
  - Realizar seguimiento y control del cumplimiento de los plazos.
  - Generar informes y estadísticas sobre la gestión de las PQRSDF.
- ✓ **Mejorar los controles automatizados:** Se deben revisar y mejorar los controles automatizados existentes para garantizar que sean efectivos para prevenir el incumplimiento de los plazos de respuesta. Esto podría incluir:
  - Alertas tempranas sobre el vencimiento de los plazos.
  - Recordatorios periódicos a los responsables.
  - Escalación automática de las PQRSDF no respondidas a instancias superiores.
- ✓ **Capacitar al personal:** Se debe capacitar al personal encargado de la gestión de las PQRSDF en la normativa vigente (ley 1755 de 2015) y en el uso del

nuevo sistema centralizado, así como en la importancia del cumplimiento de los plazos de respuesta y el impacto reputacional del incumplimiento.

En los términos anteriormente señalados, fue llevado acabo el seguimiento a las PQRSDF durante la vigencia 2024-2.

Cordialmente,

**FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SAPIENCIA