



SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

SEGUIMIENTO SEMESTRAL PQRSDF I SEMESTRE 2025

JULIO 2025



OFICINA CONTROL INTERNO

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 primer semestre del año 2025, 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. 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.

SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF Y CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA – SAPIENCIA 2025-1

1. OBJETO DEL SEGUIMIENTO

El presente informe de seguimiento tiene como objeto verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en Sapiencia durante el primer semestre de 2025, evidenciando el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Artículo 14 y con la Resolución Interna 1845 de 2023. Adicionalmente, se analizó el consolidado de la atención ciudadana a través de los canales presenciales y telefónicos, y se verificaron los resultados de las encuestas de satisfacción 2025-1.

2. MARCO NORMATIVO

- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - ✓ **Artículo 14:** Establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:
 - **Regla general:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.
 - **Solicitud de información o copias:** 10 días hábiles.
 - **Consultas:** 30 días hábiles.
 - ✓ **Prorroga:** En caso de no poderse dar respuesta en el término establecido, se debe informar al interesado las razones y un nuevo plazo, que no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

- **Manual de Auditoría Interna de Sapiencia:** Guía las actuaciones y procedimientos de auditoría interna de la entidad.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría abarcó el periodo comprendido entre enero y junio de 2025, y se centró en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los términos legales en la respuesta a las PQRSDF.
- Gestión de las solicitudes de prórroga.
- Análisis cuantitativo de la atención por canales presencial y telefónico.
- Revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana.

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría, se realizó la revisión y análisis de la información contenida en los siguientes documentos y bases de datos suministradas:

- Consolidado PQRSDF 2025-1.xlsx - Consolidado PQRSDF 2025-1.csv
- Consolidado PQRSDF 2025-1.xlsx - PRORROGAS.csv
- CONSOLID CANALES ATENCPRES-TEL 2025-1.xlsx - Consolidado Canal Presencial.csv
- CONSOLID CANALES ATENCPRES-TEL 2025-1.xlsx - Consolidado Canal Telefónico.csv
- Informe seguimiento semestral PQRSDF 2025-1_V2.pdf
- Presentación Encuesta de satisfacción 2025-1.pdf

Se aplicaron técnicas de procesamiento de datos para la cuantificación y comparación de los registros, y se realizaron cálculos de días hábiles para determinar el cumplimiento de los términos legales.

5. HALLAZGOS Y ANÁLISIS

5.1. Cumplimiento de Términos en la Respuesta a PQRSDf (Ley 1755 de 2015, Artículo 14)

El análisis del archivo Consolidado PQRSDf 2025-1.xlsx - Consolidado PQRSDf 2025-1.csv reveló la siguiente información para el periodo auditado:

- **Total, de PQRSDf gestionadas: 8195 registros.**
- **Distribución por tipo:**
 - ✓ **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL – TOTAL: 3866**
 - Información General: 2509
 - Información General del Fondo: 479
 - Información General Servicio Social o Transferencia del Conocimiento: 566
 - Solicitudes: 164
 - Solicitudes de Información: 72
 - Solicitudes de Documentos y/o Expedientes: 76
 - Asignadas, Pendientes y Rechazadas: 906
 - Cerradas y/o evacuadas: 2960
 - Cerradas con fecha de evacuación: 2804
 - Cerradas sin fecha de evacuación: 156
 - Respuestas por fuera del término legal (10 días para peticiones de documentos y de información): **199**
 - ✓ **SOLICITUDES / TRAMITES – TOTAL: 4203**
 - Aplazar – Adelantar Servicio Social: 345
 - Cambio de Programa y/o Universidad: 211
 - Certificado de Beneficio: 33
 - Certificado debito 10%: 100
 - Certificado del 10% de fondo EPM: 60

- Giro Adicional: 66
- Información Giros Pendientes / Autorizados: 218
- Inscripción Convocatoria: 49
- Legalización Fondo: 84
- Otro: 4
- Priorización Pago de Matricula: 68
- Remisión por Competencia: 72
- Renovación del Crédito y/o Beca: 837
- Renuncia al Fondo o a la Beca: 22
- Solicitud Beca: 1
- Solicitud Cambio de Programa: 3
- Solicitud Cambio Universidad: 1
- Solicitud de Condonación del Crédito: 1319
- Solicitud de Espacio: 3
- Solicitud de Prórroga: 1
- Solicitud de Prórroga de Periodo de Gracia: 103
- Solicitud Paso al Cobro: 47
- Solicitud Reestructuración: 211
- Solicitud Renuncia: 1
- Solicitud Suspensión Temporal: 3
- Solicitudes relacionadas al tema de convocatoria: 46
- Suspensión Especial: 98
- Suspensión Temporal: 187
- Terminación Especial: 10
- Asignadas, Pendientes y Rechazadas: 877
- Cerradas y/o evacuadas: 3326
- Cerradas con fecha de evacuación: 3157
- Cerradas sin fecha de evacuación: 169
- Respuestas por fuera del término legal (15 días): 6

✓ DERECHO DE PETICIÓN - TOTAL: 121

- Cerradas con fecha de evacuación: 62
- Cerradas sin fecha de evacuación: 59
- Respuestas por fuera del término legal (15 días): 2

✓ QUEJA - TOTAL: 4

- Cerradas con fecha de evacuación: 3
- Cerradas sin fecha de evacuación: 1
- Respuestas por fuera del término legal (15 días): 1

✓ SUGERENCIA - TOTAL: 1 cerrada en término.

- Cerradas sin fecha de evacuación: 1

- **PQRSDF cerradas y evacuadas: 6407 registros: 6026 con fecha de evacuación / 381 evacuados sin la respectiva fecha de evacuación. En razón a lo anterior, deja constancia esta Oficina, que no fue posible verificar el cumplimiento del término legal para dar respuesta a la ciudadanía de 381 PQRSDF evacuadas sin registro de fecha de salida.**
- Se excluyeron del análisis de cumplimiento de términos, los **1788** registros que aún se encuentran en estado “ASIGNADAS” – “PENDIENTES” “RECHAZADAS”.
- De una total de **6407** PQRSDF, 199 solicitudes de información general (10 días) y 9 PQRSDF (15 días), fueron respondidas por fuera de los términos de ley (208).
- En respuesta a los hallazgos previos, el 23 de julio de 2025 se realizó una reunión con la líder contratista y el equipo de apoyo del proceso de Atención a la Ciudadanía. Durante este encuentro, se abordaron las **199** solicitudes de información general que fueron respondidas después del décimo día hábil.

Las entrevistadas indicaron que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con los lineamientos dados por la Oficina Asesora Jurídica.

Aunque la Agencia cumple en un alto porcentaje con los términos de respuesta para las PQRSDF recibidas, esta Oficina considera esencial que la **Oficina Asesora Jurídica** continúe sensibilizando y socializando los términos establecidos tanto en la Ley 1755 de 2015 como en la Resolución Interna 1845 de 2023. Es fundamental recordar los siguientes términos de respuesta: diez (10) días para información general y copias, quince (15) días para peticiones y treinta (30) días para consultas relacionadas con las funciones de la Agencia.

Además, esta Oficina subraya la importancia de establecer una mesa de trabajo entre la **Dirección Técnica de Fondos, la Oficina Asesora Jurídica y el proceso de Atención a la Ciudadanía**, toda vez que estos son corresponsables en la gestión y respuesta de las PQRSDF en la entidad. El objetivo de esta mesa, es profundizar en la socialización y estandarización de los términos de los derechos de petición entre el personal encargado de su gestión, así como establecer controles efectivos, que permitan contener el riesgo de incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSDF, derivado de la falta de efectividad de los controles en los procesos actuales.

Aunado a lo anterior, y en vista de que los trámites administrativos a cargo de la **Dirección Técnica de Fondos** continúan siendo tramitados como PQRSDF, yendo en contravía de lo estipulado por el DAFP en lo concerniente a la inscripción de tramites en el SUIT y donde se manifiesta expresamente que las PQRSDF no son trámites administrativos, se recomienda actualizar el termino de respuesta de los mismos, toda vez que esas solicitudes son consultas propias de la entidad, por lo que la Agencia,

podría responder estos trámites en un tiempo prudente de no más de 30 días, de conformidad con el numeral 2 del artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Así mismo, se sugiere el diseño y desarrollo de una pestaña en el módulo de las PQRSDf, con el fin de dar trazabilidad y seguimiento a dichos tramites, sin que estos tengan que ser radicados como peticiones y de esta manera cumplir con la correcta aplicación de la Política de Racionalización de Tramites.

Para verificar el cumplimiento de los términos, categorizamos las PQRSDf según su "Tipo PQRSDf" y calculamos el número de días hábiles transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha de cierre.

En cuanto a la verificación de las solicitudes de información general, esta Oficina, en consideración a la buena fe y en beneficio de la entidad, evaluó todas y cada una de las PQRSDf recibidas dentro del término legal de 15 días hábiles para las peticiones. Los resultados de esta verificación fueron los siguientes:

Tipo PQRSDf	Total Casos Cerrados	Casos que Cumplen Término	% Cumplimiento	Casos que NO Cumplen Término	% Incumplimiento	Término Legal (días hábiles)
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	2960	2955	99.83%	5	0.16%	10
SOLICITUDES - TRAMITES	3326	3320	99.81%	6	0.18%	15
DERECHO DE PETICIÓN	121	119	98.34%	2	1.26%	15
QUEJA	4	3	75%	1	25%	15
SUGERENCIA	1	1	100%	0	0%	15

TOTAL GENERAL	6412	6398	99.78%	14	0.21%	
------------------	------	------	--------	----	-------	--

Observaciones detalladas:

- **Solicitudes de Información General:** De las 2960 solicitudes cerradas, el 99.83% (2955) cumplieron con el término de 10 días hábiles. 5 solicitudes (0.16%) superaron este límite, con el caso más largo tomando 41 días hábiles.
- **Solicitudes / Tramites:** De las 3326 solicitudes cerradas, el 99.81% (3320) cumplieron con el término de 15 días hábiles. 6 solicitudes (0.18%) superaron este límite, con el caso más largo tomando 30 días hábiles.
- **Derecho de Petición:** De las 121 peticiones cerradas, el 98.34% (119) fueron respondidas dentro del término de 15 días hábiles. Se identificaron 2 peticiones (1.26%) que excedieron este plazo. El caso más prolongado tardó 17 días hábiles en ser cerrado.
- **Quejas:** De las 4 quejas cerradas, el 75% (3) fueron atendidas dentro de los 15 días hábiles. Se detectó 1 queja (25%) que superó este término, con el caso de mayor duración alcanzando los 23 días hábiles.
- **Sugerencias:** El único caso fue respondido dentro de los términos de ley.

Sapiencia ha demostrado un alto grado de cumplimiento en la gestión de las PQRSDf, con un 99.78% de los casos cerrados dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. No obstante, se identificaron 14 casos (0.21%) en los que se superaron los plazos legales de respuesta. Los tipos de PQRSDf con mayor número de incumplimientos son las Solicitudes - Tramites y Solicitud de Información General.

Con el fin de mejorar el proceso de respuesta a las PQRSDf para garantizar el cumplimiento de los términos legales y fortalecer la atención al ciudadano en

Sapiencia, y considerando las incorrecciones presentadas, la Oficina de Control Interno presenta algunas recomendaciones clave:

5.2. Gestión de Prórrogas

El análisis del archivo Consolidado PQRSDF 2025-1.xlsx - PRORROGAS.csv revela lo siguiente:

- **Total de prórrogas solicitadas: 9.**
- **Promedio de días de prórroga solicitados: 10 días.**
- **Distribución de días de prórroga:**
 - ✓ El promedio para dar respuesta luego de solicitada la prórroga fue de 10 días (12 casos).
 - ✓ Una prórroga fue por 5 días.
 - ✓ Una prórroga fue por 15 días.

Al realizar la comparación con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (la prórroga no podrá exceder del doble del inicialmente previsto), se observa:

- Para las **Peticiones (15 días de término inicial)**: Una prórroga de hasta por otros 15 días sería legal. Las 8 prórrogas solicitadas para este tipo de PQRSDF (todas de 2 o 15 días) están dentro del límite legal.
- Para las **Solicitudes de Información (10 días de término inicial)**: Una prórroga de hasta por otros 10 días sería legal. La única prórroga solicitada para este tipo (de 10 días) está dentro del límite legal.

Los datos indican que las prórrogas solicitadas se ajustan a lo dispuesto en la ley en cuanto a su duración máxima. Es importante que la entidad continúe documentando la notificación a los peticionarios sobre las razones de la demora y el nuevo plazo, tal como lo exige la norma.

5.3. Análisis de la Atención Ciudadana por Canales Presencial y Telefónico

5.3.1. Canal Presencial

El archivo CONSOLID CANALES ATENCPRES-TEL 2025-1.xlsx - Consolidado Canal Presencial.csv muestra 1,518 registros de atención presencial.

- **Motivos de Consulta más frecuentes:**
 - ✓ Información General (Convocatoria): 978 (64.4%)
 - ✓ Asesoría y Orientación Convocatoria: 395 (26.0%)
 - ✓ Información General (Trámites): 111 (7.3%)
 - ✓ Asesoría y Orientación Trámites: 21 (1.4%)
 - ✓ Otros motivos (PQRSDF, Radicación de documentos, Otros) son marginales.

La alta concentración en Información General (Convocatoria) y Asesoría y Orientación Convocatoria sugiere una fuerte demanda de información y orientación relacionada con los programas y convocatorias de Sapiencia a través del canal presencial.

5.3.2. Canal Telefónico

El archivo CONSOLID CANALES ATENCPRES-TEL 2025-1.xlsx - Consolidado Canal Telefónico.csv registra 6,864 atenciones telefónicas.

- **Motivos de Consulta más frecuentes:**
 - ✓ Información General (Convocatoria): 4,008 (58.4%)
 - ✓ Asesoría y Orientación Convocatoria: 1,940 (28.3%)
 - ✓ Información General (Trámites): 588 (8.6%)
 - ✓ Asesoría y Orientación Trámites: 266 (3.9%)
 - ✓ Otros motivos (PQRSDF, Radicación de documentos, Otros) son marginales.

De manera similar al canal presencial, el canal telefónico también registra una preponderancia en consultas sobre convocatorias y trámites. La atención telefónica es significativamente más voluminosa (6,864 vs. 1,518) que la presencial, lo que indica su importancia como punto de contacto principal para la ciudadanía.

5.4. Encuesta de Satisfacción 2025-1

La revisión de los documentos Informe seguimiento semestral PQRSDF 2025-1_V2.pdf y Presentación Encuesta de satisfacción 2025-1.pdf arroja los siguientes resultados sobre la percepción ciudadana:

- **Número de encuestas realizadas:** 173 respuestas.
- **Canales evaluados:** Página web, redes sociales y correo electrónico.
- **Nivel de satisfacción general:** El Informe seguimiento semestral PQRSDF 2025-1_V2.pdf destaca un "alto nivel de satisfacción" con un 63.52% en la efectividad de las respuestas y 61.58% en la claridad de los requisitos y términos. La Presentación Encuesta de satisfacción 2025-1.pdf muestra un 63% de respuestas en la categoría "Excelente" y un 22% en "Bueno", sumando un 85% de satisfacción positiva.
- **Aspectos más valorados:**
 - ✓ Cumplimiento de los horarios de atención (74%).
 - ✓ Amabilidad del personal (65%).
 - ✓ Conocimiento y manejo del tema por parte del personal (64%).
 - ✓ Efectividad en la resolución de inquietudes (64%).
 - ✓ Claridad en los requisitos y términos (62%).
- **Motivo de consulta más frecuente según encuesta:** Información general (40.57%) y asesoría u orientación sobre convocatorias (20%). Esto concuerda con la data de los canales presencial y telefónico, confirmando la relevancia de la información de convocatorias.
- **Canales de contacto preferidos según encuesta:** Página web (60%) y chat institucional (19.43%), reafirmando la preferencia por medios virtuales. El

82.86% de los encuestados manifestó que fue fácil acceder al canal de atención.

En general, los resultados de la encuesta de satisfacción son muy positivos, lo que sugiere que los ciudadanos perciben un buen servicio por parte de Sapiencia en los aspectos clave de la atención.

6. CONCLUSIONES

Con base en la auditoría realizada, se extraen las siguientes conclusiones:

- **Alto Nivel de Cumplimiento Legal:** Sapiencia demuestra un compromiso significativo con la Ley 1755 de 2015, logrando un alto porcentaje de cumplimiento (99.78%) en los términos de respuesta a las PQRSDf cerradas. Esto refleja una gestión en su mayoría eficiente y oportuna.
- **Áreas de Oportunidad en Oportunidad de Respuesta:** A pesar del alto porcentaje, existen 14 casos de PQRSDf cerradas (0.21%) que superaron los términos legales de respuesta. Si bien es un porcentaje bajo, cada incumplimiento representa una vulneración al derecho fundamental de petición y puede afectar la percepción de la ciudadanía. La mayoría de estos incumplimientos se concentran en SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL y SOLICITUDES - TRAMITES.
- **Adecuada Gestión de Prórrogas:** La entidad gestiona las prórrogas dentro de los límites establecidos por la ley, lo cual es un indicador positivo de apego a la norma en situaciones que requieren más tiempo.
- **Demanda Significativa de Información en Canales Presencial y Telefónico:** Los canales presencial y telefónico son ampliamente utilizados por la ciudadanía, principalmente para obtener información y asesoría sobre convocatorias y trámites, lo que subraya la importancia de mantener estos canales robustos y bien informados. El canal telefónico maneja un volumen considerablemente mayor de atenciones.

- **Alta Satisfacción Ciudadana:** Los resultados de la encuesta de satisfacción son muy favorables, destacando la amabilidad del personal, el conocimiento del tema, la efectividad en la resolución de inquietudes y la claridad en la información. La preferencia por canales virtuales también es evidente.

7. RECOMENDACIONES

Con el fin de fortalecer aún más el proceso de atención a las PQRSDf y la satisfacción ciudadana, se emiten las siguientes recomendaciones:

A. Análisis Causa Raíz de Incumplimiento de los términos de respuesta:

Realizar un análisis de causa raíz detallado para los 14 casos de PQRSDf que superaron los términos legales. Identificar si los retrasos se deben a:

- ✓ Carga de trabajo excesiva.
- ✓ Complejidad de los casos.
- ✓ Falta de recursos.
- ✓ Necesidad de información externa.
- ✓ Problemas en la asignación o seguimiento interno. Este análisis permitirá implementar acciones correctivas específicas para reducir la tasa de incumplimiento.

B. Fortalecer la Capacitación y Socialización de Términos Legales: Aunque la Agencia cumple en gran medida con los términos de respuesta, es crucial reforzar la sensibilización.

- ✓ **Capacitación Continua:** La Oficina Asesora Jurídica debe seguir realizando talleres y capacitaciones periódicas para todo el personal involucrado en la gestión de PQRSDf, haciendo énfasis en los diferentes tipos de solicitudes y sus plazos específicos:
 - 10 días: Solicitudes de información general y copias.
 - 15 días: Peticiones.
 - 30 días: Consultas relacionadas con las funciones de la Agencia.

- ✓ **Material de Apoyo:** Desarrollar materiales de consulta rápida (infografías, guías, etc.) que estén siempre disponibles para el equipo, resumiendo los términos de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Interna 1845 de 2023.

Es importante, además, la retroalimentación de los términos legales con los colaboradores encargados de gestionar las PQRSDF en la DTF.

- C. Monitoreo Proactivo de PQRSDF Próximas a Vencer:** Implementar o fortalecer un sistema de alertas tempranas que permita identificar y priorizar las PQRSDF próximas a vencer sus términos legales, con el fin de asegurar una gestión proactiva y evitar incumplimientos.
- D. Optimización de Procesos Internos para Casos Complejos:** Revisar los flujos de trabajo internos para el manejo de PQRSDF de mayor complejidad o que requieran coordinación con múltiples áreas, buscando agilizar los procesos y asegurar la respuesta oportuna.
- E. Comunicación Efectiva de Prórrogas:** Asegurar la correcta y oportuna notificación a los ciudadanos sobre las solicitudes de prórroga, incluyendo las razones justificadas y el nuevo plazo de respuesta, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Documentar adecuadamente estas notificaciones.
- F. Establecer una Mesa de Trabajo Interdisciplinaria:** La corresponsabilidad entre áreas es vital para una gestión efectiva.
 - ✓ **Mesa de Trabajo Permanente:** Crear una mesa de trabajo formal e intermitente entre la Dirección Técnica de Fondos, la Oficina Asesora Jurídica y el proceso de Atención a la Ciudadanía.
 - **Objetivo:** Estandarizar criterios en la gestión y respuesta de los derechos de petición.
 - **Actividades:** Profundizar en la socialización de los términos, resolver dudas frecuentes, y definir los flujos de comunicación y responsabilidades claras para cada tipo de PQRSDF.

- **Controles Efectivos:** Diseñar e implementar conjuntamente nuevos controles o ajustar los existentes para monitorear y contener el riesgo de incumplimiento en los términos de respuesta. Esto podría incluir alertas automatizadas o reportes de seguimiento más detallados.

G. Ajustar la Gestión de Trámites de la Dirección Técnica de Fondos: La distinción entre trámites administrativos y PQRSDf es crucial para la eficiencia.

- ✓ **Reclasificación y Reenfoque:** Dado que los trámites administrativos de la Dirección Técnica de Fondos se están gestionando como PQRSDf (contrario a lo estipulado por el DAFP), se recomienda:
 - **Actualizar el Término de Respuesta de los trámites administrativos:** Si estas solicitudes son consultas propias de la entidad, no deberían tratarse como PQRSDf en el sentido estricto. De acuerdo con el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se podría establecer un término de respuesta más acorde para estas consultas específicas, no mayor a 30 días.
 - **Análisis del SUIT:** Evaluar la posibilidad de registrar los "trámites administrativos" en el módulo de las PQRSDf, con el fin de diferenciarlos claramente de las PQRSDf y asegurar que se gestionen bajo los lineamientos adecuados para trámites administrativos.

H. Fortalecimiento del Conocimiento para Canales de Atención: Dado el alto volumen de consultas sobre convocatorias y trámites en los canales presencial y telefónico, se recomienda:

- ✓ **Mantener actualizado y accesible el conocimiento sobre los programas, convocatorias y procedimientos para el personal de atención.**

- ✓ Evaluar la posibilidad de implementar herramientas de autoatención o preguntas frecuentes más robustas para reducir la carga de consultas repetitivas en estos canales.

I. Ampliación y Profundización de la Encuesta de Satisfacción: Considerar ampliar la muestra de la encuesta de satisfacción y/o diversificar los puntos de recolección para obtener una visión más representativa de la percepción ciudadana en todos los canales (incluyendo presencial y telefónico), si actualmente no se hace de manera exhaustiva en estos. Esto podría ofrecer insights adicionales para la mejora continua.

La implementación de estas recomendaciones contribuirá a fortalecer la transparencia, eficiencia y calidad del servicio que Sapiencia presta a la ciudadanía, consolidando su compromiso con una administración pública efectiva y orientada al servicio. Además, permitirá a la Agencia no solo cumplir con la normativa, sino también a optimizar sus procesos internos y a ofrecer una atención más eficiente y transparente a la ciudadanía.

En los términos anteriormente señalados, fue llevado acabo el seguimiento a las PQRSDf durante la vigencia 2025-1.

Cordialmente,

FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
SAPIENCIA