Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- JULIO 1° A DICIEMBRE 31 DE 2018

AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLIN - SAPIENCIA

SEGUNDO SEMESTRE 2018 (Julio 1° a diciembre 31)

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Medellín, Enero 21 de 2019

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

INTRODUCCIÓN

De Acuerdo a lo prescrito en la Ley 190 de 1995, en su Artículo 53 literalmente 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) en su artículo 76, establece lo siguiente: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un* ***informe semestral*** *sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".* Negrillas y Subrayas fuera de texto

El seguimiento semestral a las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS que ingresan a la Agencia de Educación Superior de Medellín, es una obligación legal para la Oficina de Control Interno, por lo anterior, se presenta el informe del segundo semestre de 2018 (corte diciembre 31 de 2018), con base en el procedimiento establecido para el trámite de las comunicaciones de lo usuarios y/o grupos de interés, por parte de los responsables de las mismas en la Entidad.

Por lo tanto, dándole cumplimiento a lo expresado en las normas antes mencionadas, la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, mediante Resolución 160 del 22 de abril de 2014 adoptó el Manual de procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- y le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión y a su vez, la Oficina de control interno presenta los resultados del análisis y seguimiento elaborado en el presente informe de PQRS del segundo semestre del 2018.

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA

a) 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

b) 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

c) 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".

d) 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

e) Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..." 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."

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

1. ENTORNO DE LA AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

1.1. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD – SAPIENCIA –

1.1.1 MISION: Contribuir al desarrollo integral de la ciudad desde la orientación del sistema de educación superior del Municipio y sus diversas articulaciones, a través de la gestión de políticas públicas y de recursos para hacer posible la formación integral de los ciudadanos y su participación equitativa en una sociedad del conocimiento y la innovación.

1.1.2 VISIÓN: En el 2030 Sapiencia será referente regional, nacional e internacional de la transformación sostenida de Medellín a través de la educación superior, al facilitar el desarrollo humano de sus ciudadanos a partir de la generación de oportunidades y capacidades, en una ciudad cuyo relato se constituirá sobre las bases de la vida y la equidad y en donde el conocimiento y la innovación la convertirá en modelo del desarrollo tecnológico

1.1.3 FUNCIONES DE LA AGENCIA:

a. Liderar la implementación de la política pública de educación superior, y establecer los parámetros técnicos cuantitativos y cualitativos que contribuyan al cumplimiento del objeto institucional de la Agencia.
b. Determinar de acuerdo con la política pública de educación superior que se defina, manteniendo la naturaleza jurídica de las instituciones que conforman el sistema de educación pública superior del municipio de Medellín, los planes y programas del sistema.
c. Promover una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos públicos y una prestación especializada, coordinada y complementaria de las Instituciones públicas intervinientes, acorde con las políticas de desarrollo integral del Municipio de Medellín, del departamento de Antioquia y del país que contribuya al mejoramiento del acceso, calidad y equidad de la educación superior del municipio.
d. Administrar y controlar el sistema de información del sistema de instituciones públicas de educación superior del municipio.
e. Estructurar, contratar y ejecutar directa, indirectamente o a través de las mismas instituciones públicas del sistema de la educación superior de Medellín, los proyectos estratégicos que conjuntamente se determinen con las instituciones intervinientes para la administración, operación y control eficiente del Sistema de Instituciones Públicas de Educación Superior de Medellín.

f. Coordinar con las instituciones públicas de educación superior de Medellín, la entrega y recibo interinstitucional según el caso, de los bienes, productos o áreas físicas asociados a los proyectos estratégicos requeridos por el sistema y contratados por la Agencia en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral anterior.
g. Definir los criterios técnicos generales para la asignación de los recursos del sistema de instituciones públicas de educación superior de Medellín buscando una mayor eficiencia en su distribución y uso.
h. Promover la articulación de las actividades y proyectos de organizaciones nacionales e internacionales con las políticas de educación superior y establecer alianzas para fortalecer la gestión del Municipio de Medellín y de las instituciones que integran el sistema.
i. Absolver consultas de carácter general relacionadas con la educación superior del Municipio de Medellín.
j. Emitir concepto técnico sobre los convenios, acuerdos, proyectos o acciones propuestas por organismos internacionales y gobiernos extranjeros en materia de educación superior; buscar oportunidades de cooperación y coordinar la participación de las instituciones del sistema en escenarios internacionales especializados en educación superior.
k. Hacer seguimiento a la prestación del servicio de las instituciones públicas que integran el sistema de educación superior de Medellín e informar semestralmente los resultados al Concejo de Medellín y a la comunidad en general.

l. Implementar y operativizar la política de acceso a la educación superior de los estudiantes de escasos recursos económicos, Administrando integralmente los fondos municipales que apalancan financieramente dicha política, regulando y/o reglamentando los mismos.

m. Prestar servicios complementarios a las instituciones de Educación Superior de carácter público y privado del Valle de Aburra y promover su trabajo en sinergia con las IES del sub-sistema del Municipio de Medellín.

n. Apoyar técnicamente a la Secretaria de Educación de Medellín en el cumplimiento de las funciones delegadas por el Ministerio de Educación de habilitación y control de las Instituciones de carácter privado relacionadas con Educación post secundaria.

o. Las demás funciones asignadas inherentes o acordes con el objetivo y naturaleza técnica de la Agencia.

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA:

La estructura organizacional de Sapiencia contiene áreas o dependencias:

a. Dos (2) Subdirecciones, una administrativa y financiera y la otra misional
b. Dirección Técnica de Fondos que se encuentra adscrita a la Subdirección Administrativa y Financiera
c. Dos Oficinas, una jurídica y la otra corresponde a Control Interno

1.5. PLANTA DE CARGOS DE SAPIENCIA

La Planta de cargos está compuesta por 13 funcionarios, distribuidos así: 5 empleos de libre nombramiento y remoción, 1 de periodo (Control interno) y 7 de carrera administrativa.

CARGO	AREA	NIVEL	TIPO EMPLEO (REGIMEN)	N°
Directora General	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Subdirector de Desarrollo del Sistema de IES	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Subdirector Administrativo, Financiero y de apoyo a la gestión	Dirección General	Directivo	Libre Nombramiento y Remoción	1
Director Técnico de Fondos de Educación Superior	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Directivo.	Libre Nombramiento y Remoción	1
Jefe Oficina Asesora Jurídica	Dirección General	Asesor	Libre Nombramiento y Remoción	1
Jefe Oficina Control Interno	Dirección General	Directivo	De periodo	1
Líder de proyecto (Fondos Educación Superior)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Contador)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Tesorero)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Recurso humano y contratación)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario (Analista presupuestal)	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión	Profesional	Carrera Administrativa	1
Profesional Universitario	Subdirección de Desarrollo IES	Profesional	Carrera Administrativa	1
Auxiliar Administrativo (Secretaria)	Dirección General	Asistencial	Carrera Administrativa	1

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ESTRUCTURA DE LAS PQRSF

2.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El manual de procedimientos es la herramienta metodológica que ayuda a la entidad en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.

Además, facilita la planeación anual de las fases de priorización y racionalización de la política de trámites, así como la definición de las acciones de seguimiento correspondientes. El Flujograma es el siguiente:

#	FLUJO GRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Instituciona lidad de la Política.	INSTITUCIONALIDAD DE LA POLÍTICA: El primer paso del proceso de racionalización consiste en planear, analizar y socializar la importancia del procedimiento, de la identificación de cada uno de los trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. Para lograr realizar esta actividad de forma efectiva se requiere cumplir con las siguientes fases: ▪ Conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites ▪ Socialización y sensibilización ▪ Concertación del cronograma de trabajo	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo.	F-AP-GA-007 Acta de reunión Capacitaciones con cada una de las Áreas.
2	Inventario de trámites	RECOPILACION DE INFORMACION GENERAL/ DOCUMENTACIÓN GENERAL DE PROCESOS Y TRÁMITES: En este segundo paso la entidad puede abarcar diferentes niveles de profundización, así como diferentes herramientas aplicables. El objetivo es obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y analizar los trámites y procesos/procedimientos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad. Así mismo, se deberá contar con la identificación del inventario de trámites, a partir del cual se analizarán otros insumos que ayudarán a que el proceso sea más eficiente (Ej.: mapa de procesos de la entidad, caracterización de usuarios, experiencias pasadas de racionalización, estudios de PQRS, en general, el análisis de la voz del usuario y ciudadanos, entre otros).	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo. Jefes de Área	F-MI-AC-006 Inventario de tramites

3	Registro de Tramites	REGISTRO DE TRÁMITES EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES (SUIT): La entidad debe tener la totalidad de los trámites inscritos en el SUIT y que estos sean visibles al ciudadano, para lo cual se requiere que se cumpla el proceso de aprobación establecido por el DAFP, es decir, aprobación por parte del equipo directivo e involucrado en el proceso, para posterior registro.	Subdirección Administrativa, Fra. y de apoyo a la Gestión Profesional de apoyo Administrativo. Jefes de área.	Registro en el portal web de DAFP y pagina web institucional
4	Hoja de vida del trámite	CONSTRUCCIÓN HOJA DE VIDA DEL TRÁMITE, ANALISIS Y DIAGNOSTICO: Consiste en construcción de la hoja de vida de cada tramite, el formato será construido de acuerdo a las necesidades de la entidad y en base a las herramientas dispuestas por el DAFP para dicha actividad, tal como se refleja en el formato F-MI-AC-004 Hoja de vida trámites; Posterior a la realización de esta fase, se debe dar paso a la priorización de los trámites identificados, el análisis detallado de la información recopilada y la elaboración del diagnóstico de la situación actual. Después de contar con el inventario de trámites de la entidad, se deben seleccionar aquellos en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo. Jefes de Área	F-MI-AC-004 Hoja de vida trámites Oficio con el estado actual de los trámites. F-MI-AC-005 Listado y priorización de trámites
5	Formulación de acciones	DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE (RACIONALIZACIÓN): A partir de las causas identificadas en el paso anterior, se continúa con la identificación de acciones para atacar dichas causas y, por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor al usuario, logrando acortar o ampliar el trámite de manera que beneficie a los usuarios, y cumpliendo con la política de racionalización cuyo objetivo es contar con trámites optimizados/racionalizados.	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo Jefes de Área	F-MI-AC-005 Listado y priorización de trámites
6	Registro de la estrategia de Racionalización	REGISTRO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN: Después de haber definido las acciones de racionalización (administrativas, normativas o tecnológicas) que se implementarán en el corto plazo, además, se validarán con el comité de gestión y desempeño, y se registrarán en la estrategia de racionalización del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT); se llevará a cabo la actualización del componente de racionalización del Plan Anticorrupción de la Entidad y su correspondiente articulación con el Plan de Acción Institucional.	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo.	Registro en el portal web de DAFP y pagina web institucional
7	Implementación	IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO: El listado y priorización de acciones de racionalización definido y el registro realizado en el módulo de racionalización de trámites en el SUIT, constituyen el derrotero para realizar la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones de racionalización definidas, según su plazo de implementación	Subdirección Administrativa, Fra. y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo	Matriz de seguimiento

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín

2.2. SEGUIMIENTO PLAN ACCIÓN-CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME LINEA TELEFONICA				
Extensión	101	102	135	TOTAL
FEBRERO				
Llamadas atendidas reportadas	688	572	648	1.908
Llamadas atendidas Planta	768	690	751	2.209
llamadas no atendidas	197	319	232	748
MARZO				
Llamadas atendidas reportadas	539	469	492	1.500
Llamadas atendidas Planta	607	487	517	1.611
llamadas no atendidas	96	110	105	311
ABRIL				
Llamadas atendidas reportadas	1267	1350	1241	3.858
Llamadas atendidas Planta	1298	1372	1289	3.959
llamadas no atendidas	210	224	187	621
MAYO				
Llamadas atendidas reportadas	2448	2180	1982	6.610
Llamadas atendidas Planta	2985	2452	2224	7.661
llamadas no atendidas	380	254	265	899
JUNIO				
Llamadas atendidas reportadas	2041	2463	2064	6.568
Llamadas atendidas Planta	2354	2652	2235	7.241
llamadas no atendidas	256	198	195	649
AGOSTO				
Llamadas atendidas reportadas	1555	1533	0	3.088
Llamadas atendidas Planta	2055	1784	0	3.839
llamadas no atendidas	121	98	0	219
SEPTIEMBRE				
Llamadas atendidas reportadas	1780	853	0	2633
Llamadas atendidas Planta	2154	1006	0	3160
llamadas no atendidas	73	63	0	136
OCTUBRE				
Llamadas atendidas reportadas	1668	2327	1302	5297
Llamadas atendidas Planta	2125	2792	1530	6447
llamadas no atendidas	110	98	174	382
NOVIEMBRE				
Llamadas atendidas reportadas	2361	2742	2179	7282

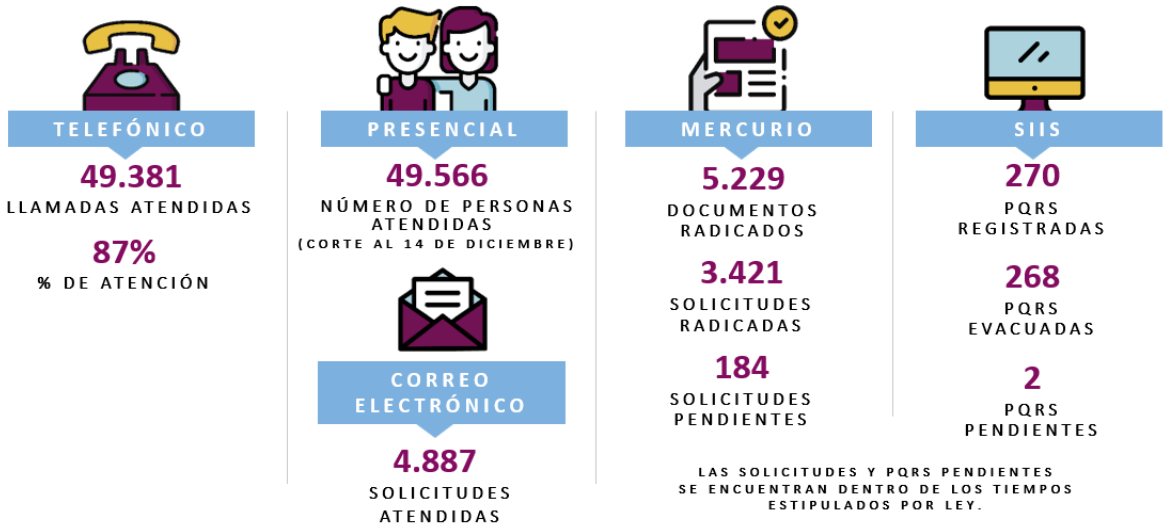
Llamadas atendidas Planta	3112	3318	2502	8932
llamadas no atendidas	118	111	225	454
DICIEMBRE				
Llamadas atendidas reportadas	1534	2152	1978	5664
Llamadas atendidas Planta	2238	2807	2588	7633
llamadas no atendidas	210	203	171	584

INFORME SIIS					
FONDO SAPIENCIA CON RECURSOS DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	FONDO SAPIENCIA EPM Y UNIVERSIDADES	ENLAZA MUNDOS	MEJORES BACHILLERES	FORMACION AVANZADA	NO APLICA
7	2	0	1	0	6
TOTAL	16				

Aunque el nivel de atención de manera telefónica es bueno, es importante señalar que la Agencia debe emprender acciones para mejorar la infraestructura tecnológica, física y humana, para mejorar el porcentaje de atención a los usuarios a través de llamadas.

2.3 INFORME DE GESTION AÑO 2018 - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este proceso tiene como fin la satisfacción de los ciudadanos, proporcionando los mecanismos necesarios para la ejecución de trámites y servicios con accesibilidad y calidad. A continuación, se relaciona el balance de los diferentes canales dispuestos por la Agencia para la atención a la ciudadanía:



ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LOS PROGRAMAS DE SAPIENCIA

Con el objetivo de dar a conocer la Agencia, sus programas y proyectos, y posicionarla en la ciudad como líder en la promoción de la educación superior, este proceso consolidó una estrategia de comunicación pública en la cual obtuvo un crecimiento en todas las redes sociales de la Agencia, así:

	FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM	YOUTUBE	LINKEDIN
2016	8.442	4.591	1.471	92	----
2017	46.508	12.883	2.661	366	183
2018	52.909	15.447	9.012	686	298
% CRECIMIENTO 2018	14%	20%	239%	87%	63%

- Se atendieron 2.709 usuarios por Facebook, 185 por Twitter y 590 por Instagram
- Se registraron 1.195.596 visitas a la web y 549.341 usuarios.
- Se estrenó programa de tv realizado y emitido por Telemedellín y de acuerdo al informe de audiencia, el programa llegó a 139.331 hogares, lo que se traduce en 431.926 personas.
- Según encuesta realizada a 14.207 jóvenes de toda la ciudad, el 75% conoce la existencia de Sapiencia.

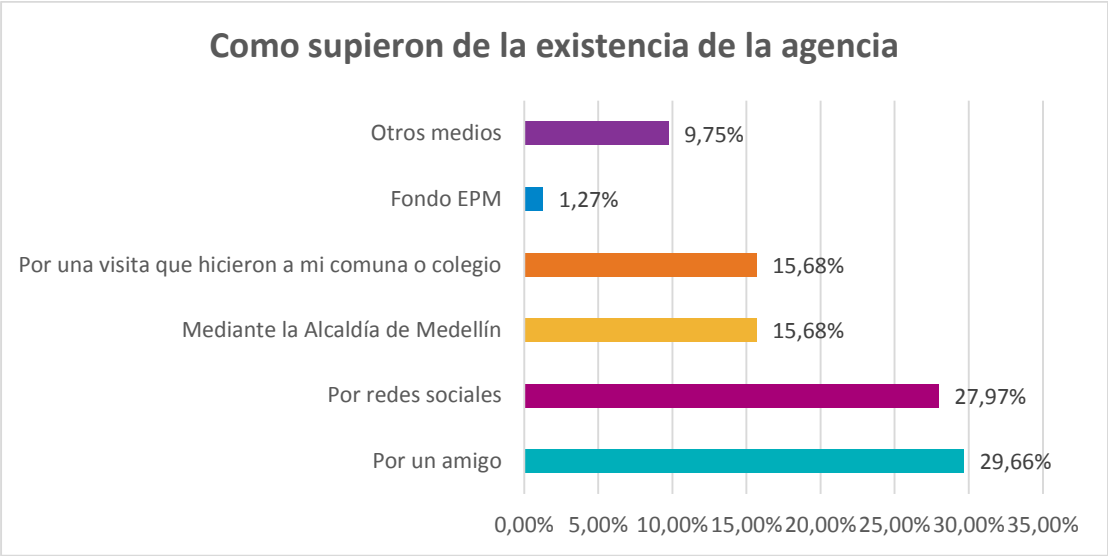
2.4. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO

¿Cómo supiste de la existencia de la Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia?

A partir de los datos de la encuesta, la mayoría de personas que dieron respuesta a la misma se dieron cuenta de la existencia de la agencia a través de un amigo o mediante las redes sociales (Cerca del 30% de los encuestados conocieron la agencia a través de un amigo y 28 % por redes sociales).

La siguiente gráfica representa los medios más efectivos al momento de difundir la existencia de la Agencia, como se puede observar, cerca del 89% de los encuestados conocen la agencia solamente por cuatro medios de difusión.

En la encuesta también se encuentra 23 personas que supieron de Sapiencia a través de diferentes medios, por ejemplo, buscando información sobre subsidios académicos, búsqueda en internet, emisora, en la feria de las universidades en Mayorca Mega Plaza, por afiche, entre otras.



¿Por cuál de nuestros canales de atención tuviste contacto con nosotros?, ¿Cómo calificarías el servicio que prestó el funcionario que atendió tu inquietud o solicitud?

Las personas encuestadas han tenido contacto con la Agencia a través de 4 canales de atención; correo electrónico, redes sociales, teléfono o en las instalaciones de Sapiencia. En la mayoría de canales han recibido una atención excelente o muy buena, siendo en la comunicación vía telefónica y la visita a las instalaciones las más utilizadas para el contacto con el 34.32% cada una. Las redes sociales están en el último lugar de los canales de comunicación con el 8%, pero fue el único canal que no recibió calificación "Malo" por parte de los encuestados.

Canal y calificación	%
Correo electrónico	23,31%
Aceptable	1,69%
Excelente	10,59%
Malo	0,85%
Muy bueno	8,47%
Regular	1,69%

Canal y calificación	%
Redes sociales	**8,05%**
Aceptable	1,27%
Excelente	2,97%
Malo	0,00%
Muy bueno	2,97%
Regular	0,85%

Canal y calificación	%
Teléfono	**34,32%**
Aceptable	2,12%
Excelente	16,10%
Malo	0,85%
Muy bueno	13,14%
Regular	2,12%

Canal y calificación	%
Visita a las instalaciones	**34,32%**
Aceptable	3,81%
Excelente	14,41%
Malo	0,42%
Muy bueno	13,98%
Regular	1,69%

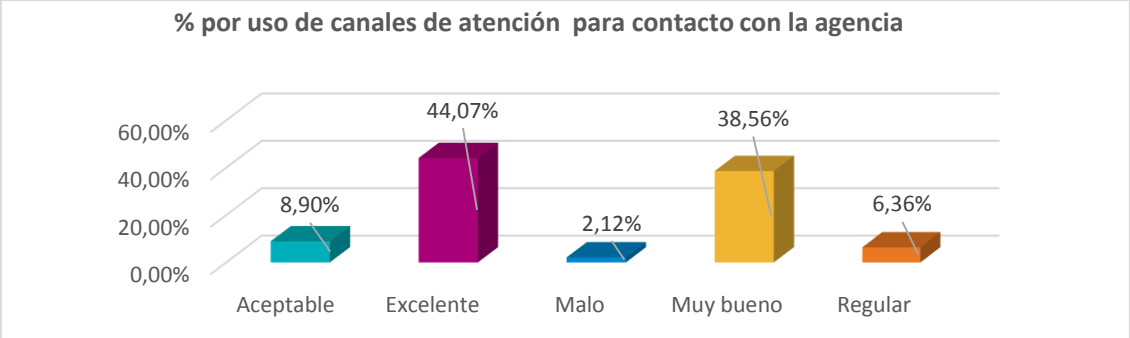
Responden los que contestaron MALO (Algunas respuestas de las personas que contestaron aceptable o regular) en la pregunta 2 (¿Por qué?)

En la encuesta se solicitaba que contestara el porqué de la calificación mala respecto al servicio que recibió en términos de atención a inquietudes o solicitudes. Solo doce (12) personas que respondieron malo, regular o aceptable, dieron la razón de su respuesta. Algunas de las respuestas a tener en cuenta son:

- Las respuestas fueron inoportunas y demoradas, la información que me dieron siempre estuvo incompleta, y sentí que los funcionarios carecían de empatía para la solución de mi problema particular

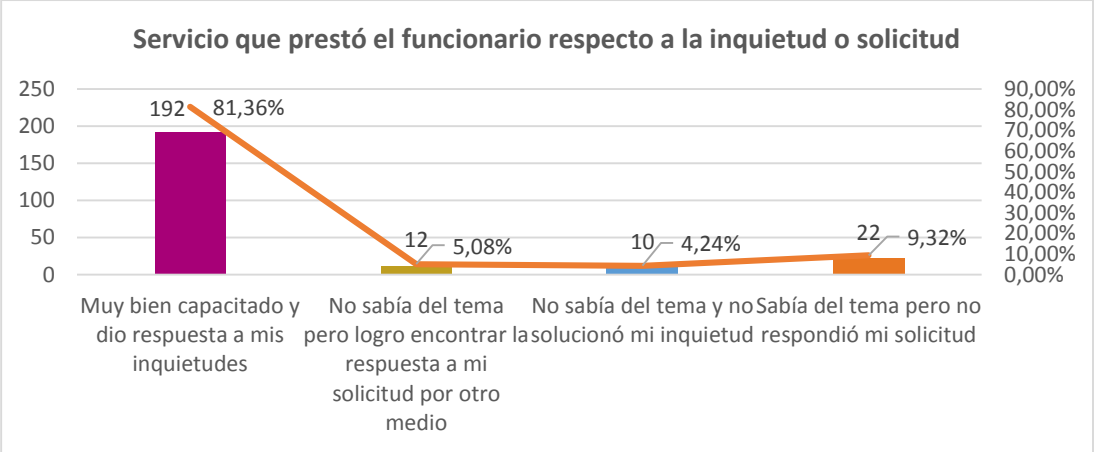
- Deberían asegurar que todos los asesores tengan la información de los procesos, no es bueno para el usuario tener que esperar que llegue el asesor de un determinado proceso para aclarar las dudas.

Cabe aclarar que solo el 2.12% de los encuestados determinaron como "malo" el servicio de la atención.



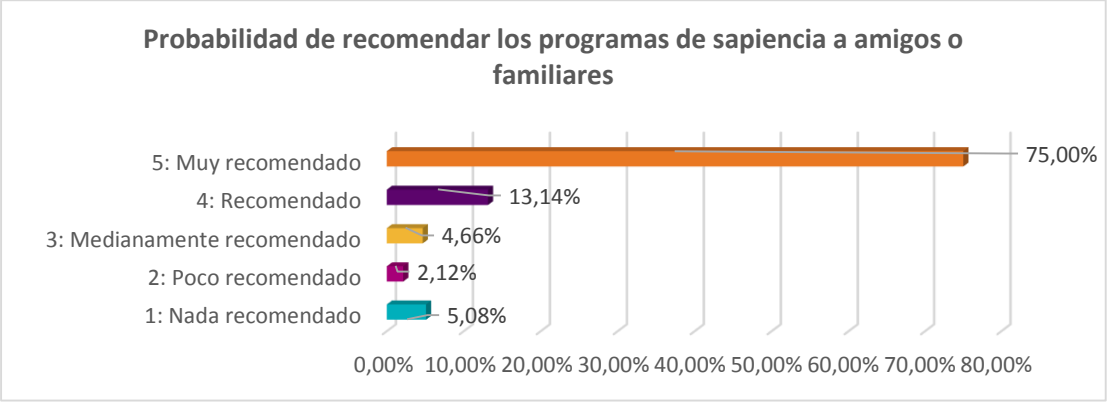
¿Consideras que el personal que te atendió estaba capacitado para dar respuesta a la solicitud que nos hiciste?

Según los datos de la encuesta, el servicio que prestó el personal de la Agencia fue realizado por personas muy bien capacitadas dando respuestas a las inquietudes, esta calificación fue dada por el 81.36% de los encuestados. El 13.56% confirmó que no fue contestada su solicitud o aclarada la inquietud ya sea porque el personal no sabía la información o si sabía, pero no aclaró la situación.



¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros programas a un amigo o familiar?

La gran mayoría de los encuestados seleccionaron que es muy recomendado con un 75% o recomendado con un 13.14% sumando un 88.14% del total de la respuesta. Igualmente, no se debe pasar desapercibido que el siguiente porcentaje es el de "Nada recomendado" con un 5.08% equivalente a 12 encuestados.



2.5.PQRS ENTRANTES, EVACUADAS Y PENDIENTES MENSUALMENTE

2.5.1. PQRS DE JULIO A DICIEMBRE 31 DE 2018

2018 Julio				
Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio: 617 documentos entrantes en total.	490	162	328	De los 617 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 490 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 328. Este ha sido el mes donde queda el mayor número de peticiones pendientes, situación en la cual hay que tener en cuenta lo siguiente: • El mayor número de solicitudes pendientes pertenecen al área Jurídica, con un total de 117 solicitudes que son recursos de reposición, en este caso, se tiene estipulado un tiempo de 2 meses para dar respuesta, es decir que a la fecha se encuentra dentro del término para que sean atendidos. • 88 solicitudes de restructuración, las cuales se encuentran al finalizar el mes de julio en espera del comité de cartera. • De las 110 solicitudes de fondos, se ha dado respuesta a la mayoría, pero no han sido evacuadas correctamente de la plataforma. Se planea enviar a los jefes de área, informe de la plataforma de

				información a mitad del mes de agosto para solicitar la evacuación de las solicitudes pendientes.
2018 AGOSTO				
Mercurio: 313 documentos entrantes en total.	251 solicitudes	69	182	De los 313 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 251 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 182. Es importante tener en cuenta en este punto, que la mayoría de los documentos pendientes están dentro de los términos para dar respuesta ya que son recursos de reposición (2 meses) y solicitudes para el área de cartera que se encuentran a espera de ingresar a comité.
2018 SEPTIEMBRE				
Mercurio: 255 documentos entrantes en total.	204 solicitudes	98	106	De los 255 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 204 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 106. Es importante tener en cuenta en este punto que la mayoría de los documentos pendientes están dentro de los términos para dar respuesta ya que son recursos de reposición (2 meses) y solicitudes para el área de cartera que se encuentran a espera de ingresar a comité.
2018 OCTUBRE				
Mercurio: 620 documentos entrantes en total.	370 solicitudes	100	270	De los 620 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 370 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 270. Es importante tener en cuenta que la mayoría de los documentos pendientes están dentro de los términos para dar respuesta ya que son recursos de reposición (2 meses) y solicitudes para el área de cartera que se encuentran a espera de ingresar a comité, las solicitudes realizadas a las demás áreas fueron realizadas los últimos días del mes.
2018 NOVIEMBRE				

Mercurio: 491 documentos entrantes en total.	305	145	160	De los 491 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 305 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 160. Es importante tener en cuenta que la mayoría de los documentos pendientes están dentro de los términos para dar respuesta ya que son recursos de reposición (2 meses) y solicitudes para el área de cartera que se encuentran a espera de ingresar a comité, las solicitudes realizadas a las demás áreas fueron realizadas los últimos días del mes.
2018 DICIEMBRE				
Mercurio: 627 documentos entrantes en total	399	260	139	De los 627 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 399 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 139. Es importante tener en cuenta que la mayoría de los documentos pendientes están dentro de los términos para dar respuesta, ya que, según el área de cartera, son solicitudes que se encuentran a espera de ingresar a comité, el área de Jurídica los documentos pendientes están dentro de los términos ya que son recursos de reposición (2 meses), y las demás áreas son solicitudes realizadas en los últimos días del mes, que están en los términos para dar respuesta.

3. OBSERVACIONES:

a. Se han presentado los informes de PQRSF de manera mensual y se realiza un seguimiento constante y preciso, esto ha permitido identificar los avances y que se tomen las acciones de mejora oportunamente.

b. Se realizó la encuesta de percepción planteadas para el segundo semestre de 2018 buscando una medición continua del servicio prestado, mediante los correos electrónicos, donde se envían las respuestas a los requerimientos, además se implantó un banner que direcciona al usuario a una encuesta electrónica que califica la atención brindada, igualmente se hace seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el Buzón de la entidad. (Ver detalles en cuadros aportados en el informe)

c. El área de planeación realiza control periódico de la gestión realizada por el área, con el fin de poder contar con el informe consolidado y para el mes de diciembre se elaboró el informe de gestión con la información reportada.

d. En los canales de atención al usuario se observa una estructura firme y sólida de atención a la ciudadanía; teniendo en cuenta los servicios que presta la agencia, que son sensibles a la comunidad.

e. La Oficina de Atención al Usuario, socializó la política de racionalización de trámites, con cada una de las áreas de la entidad, identificando los trámites y servicios prestados en las diferentes dependencias, se avanzó en el proceso de levantamiento de los trámites por proceso y las hojas de vida de cada trámite, también se identificaron los procedimientos, que no se catalogan o clasifican como trámites

f. La consolidación del procedimiento de racionalización de trámites y la documentación del mismo, permitió la creación de nuevos formatos que facilitaran el cumplimiento del plan de trabajo trazado para realizar la implementación de la política de una manera rápida y efectiva, así mismo se identificó la necesidad real de la Agencia en este aspecto, buscando un procedimiento que facilite la consecución de los objetivos.

g. Se han realizado 4 capacitaciones directamente relacionadas al servicio de Atención al Ciudadano, contemplando desde el debido uso de los equipos telefónicos para brindar una atención eficaz, hasta los protocolos implementados en los canales oficiales de atención a los usuarios estipulados en la Agencia

h. Se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas. Se realizó una modificación en la entrada de llamadas a las tres líneas principales de Atención al Ciudadano, buscando una equidad en la atención brindada por cada funcionaria, es decir, una repartición equitativa de llamadas a atender. Se realizó matriz de requerimientos telefónicos de toda la entidad con fechas y plazos de cumplimiento, buscando la mejora en la atención de este canal." Tal como se informa en los resultados anotados anteriormente.

i. En el Sistema de Gestión de la Calidad, la Entidad cuenta con el modelo de operación por procesos, -MOP- con las caracterizaciones de los procesos y procedimientos de atención al usuario adoptados legalmente en el sistema. El procedimiento de gestión de trámites que incluye la caracterización, procedimientos, formatos y manuales, aprobado por el área de calidad, cumple con todos los requisitos solicitados.

j. Se divulgó en la página web los documentos de Ley, tales como: Plan de Acción, Plan Indicativo, Manuales, Informe de Gestión, Rendición de cuentas, PINAR, Ejecución

Presupuestal y Plan Anual de Adquisiciones. Entre otros documentos, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno Digital.

k. En el componente "racionalización de trámites" del PAAC 2018, se avanzó en un 83%, según lo informa el proceso de planeación de la Agencia.

l. En el seguimiento al plan anticorrupción, la formulación de una propuesta de racionalización de los trámites identificados, refleja un avance del 15%.

4. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

a) Continuar con el seguimiento a las PQRS pendientes de contestar a diciembre 31 de 2018, conforme lo establecido al respecto.

b) En el seguimiento al plan anticorrupción a diciembre 31 de 2018, la formulación de una propuesta de racionalización de los trámites identificados, refleja un avance del 15%, por lo tanto, es necesario formular acciones de mejora para concluir esta actividad en el año 2019; además el componente "Racionalización de trámites" refleja una ejecución del 83%, que también debe implementarse en su totalidad.

c) Aunque la mejora en el proceso es notoria, la Agencia debe continuar con las acciones de mejora de la infraestructura tecnológica, física y humana, para la atención a los usuarios.

d) Se deben adelantar las actividades de racionalización de trámites del plan anticorrupción, que en el primer cuatrimestre de 2018, se encontraba en el 33%, básicamente porque la medición a través de indicadores de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía, se encontraban en el 25%, por lo cual la calificación porcentual se disminuía ostensiblemente, se recomienda mejorar el nivel de estas mediciones en el segundo cuatrimestre de 2018, aunque se observan avances en este sentido en los resultados de ejecución del plan anticorrupción.

Cordialmente,

FERNANDO DE J. CARDONA JIMENEZ
Jefe Oficina de Control interno
Enero 23 de 2019