



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 2017.

INTRODUCCIÓN.

La Ley 190 de 1995, en su artículo 53 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”.*

También 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”.*

Por lo tanto, dándole cumplimiento a lo expresado en las normas antes mencionada, 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.

Ahora bien, como es obligación legal para la Oficina de Control Interno de realizar el seguimiento a las PQRS que ingresan a la Agencia de Educación Superior de Medellín, por lo tanto, ésta presenta el informe del primer semestre de 2017 (corte junio 30 de 2017), sobre el comportamiento y trato que se le está dando a las comunicaciones de los usuarios y/o grupos de interés (Stake Holders), por parte de los responsables de las mismas en la Entidad.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

• Resumen de Datos:

En el segundo semestre de 2017 (julio 1 a diciembre 31), ingresaron y se radicaron en la Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA, a través del sistema de Gestión Documental Mercurio mil seiscientos sesenta y nueve (1699) PQRS, de las cuales mil cuatrocientas once (1411) un 83% son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad; ciento cincuenta y ocho (158) son recursos de reposición es decir un 9,3% y por último ciento treinta (130) son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) un 7,7%, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro: No.1 Total PQRS primer semestre 2017 vs segundo semestre 2017.

Tipo de Comunicación	Primer semestre	%	Segundo semestre	%	Crecimiento %
Peticiones y Solicitudes	596	81,5	1411	83	136,8
Recursos de Reposición	108	14,8	158	9,3	46,3
Quejas, Reclamos Sugerencias	27	3,7	130	7,7	381,5
Total	731	100	1.699	100	132

Fuente: Sapiencia.

Ahora bien, de las PQRS que se radicaron en la Agencia en el primer semestre de 2017 a través de Mercurio, tienen un crecimiento del 132% con respecto al primer semestre de 2017, al pasar de 731 a 1.699, destacándose el incremento de las Queja, Reclamos y Sugerencias QRS que pasaron de veintisiete (27) en el primer semestre de 2017 a ciento treinta (130) en el segundo semestre de 2017, para un crecimiento de 381,5% y las Peticiones y Solicitudes en un 136,8% al pasar de 596 (primer semestre 2017) a 1411 (segundo semestre 2017).

De las PQRS que se radicaron en la Agencia en el segundo semestre de 2017 en el programa Mercurio, mil quinientas dieciséis (1.516) están cerradas es decir un 89,2% y ciento ochenta y tres (183) 10,8% están sin evacuar, tal como se muestra en el cuadro No.2.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Cuadro No. 2 PQRS Según su Estado primer semestre 2017.

Estado	Total	%
Cerradas	1.516	89,2
Abiertas	183	10,8
Total	1.699	100

Fuente: Sapiencia

Pero es necesario aclarar que de las ciento ochenta y tres (183) sin cerrar a diciembre 31 de 2017, ciento setenta y uno (171) están todavía dentro de los términos, para presentar la respectiva respuesta al usuario, quedando solo once (11) que se le han cumplido los tiempos y están sin cerrar (es decir un 0.7% del total ingresadas), pero al realizar la búsqueda avanzada a través del programa Mercurio se obtiene lo siguiente, tal como se muestra en el cuadro No.3:

Cuadro No.3 PQRS pendientes términos vencido segundo semestre 2017.

Tipo	Radicado	Fecha	Estado actual
Solicitud Aplazamiento Becas Mejores Bachilleres	201702002101	04/07/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Aplazamiento Becas Mejores Bachilleres	201702002569	01/08/2017	Requiere respuesta Pendiente
QRS	201702003053	11/09/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702003194	19/09/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003391	28/09/2017	Requiere respuesta Pendiente
Derecho de Petición	201702003753	27/10/2017	Tiene respuesta relacionada con radicado 201703004237
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003782	30/10/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003785	30/10/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003919	10/11/2016	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702004037	20/11/2016	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702004152	24/11/2016	Tiene respuesta relacionada con radicado 201703004491

Fuente: Sapiencia.

Del cuadro anterior (cuadro No.3), se debe observar que al realizar la búsqueda avanzada, se encuentra que el Derecho de Petición con radicado 201702003753 ya ha sido respondido con radicado 201703004237 y la Solicitud de Financiación



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

con radicado 201702004152 se respondió con radicado 201703004491, los cuales están incorporados en el sistema Mercurio, por lo tanto solo quedan nueve (9) PQRS con términos vencidos que no han sido cerradas en el programa Mercurio y no tienen soportes incorporados que sustenten las respuestas de las mismas.

De las mil seiscientos noventa y nueve (1699) PQRS recibidas en la Agencia de Educación Superior de Medellín en el segundo semestre 2017 (Programa Mercurio), según su naturaleza estas se clasifican de la siguiente manera, como se puede observar en el cuadro No. 4:

Cuadro: No. 4 PQRS Según Naturaleza primer semestre 2017.

Naturaleza	Pendientes	Cerradas	Total	%
Solicitudes de Refinanciación	106	600	706	41,55
Solicitudes de Renovación de Becas Mejores Bachilleres	28	300	328	19,3
Solicitudes de Condonación de Créditos	1	237	238	14
Recursos de Reposición	42	116	158	9,3
QRS	3	127	130	7,6
Solicitudes Aplazar o Adelantar Labor Social	0	70	70	4,1
Solicitudes de Suspensión	0	22	22	1,3
Solicitudes Aplazamiento Becas Mejores Bachilleres	2	18	20	1,2
Solicitudes Derechos de Petición	1	10	11	0,6
Solicitudes Cambios de Programa	0	11	11	0,6
Solicitudes Inicio Amortización	0	2	2	0,2
Solicitudes de Prórroga para Condonación	0	2	2	0,2
Solicitudes de Legalización	0	1	1	0,05
Total	183	1.516	1.699	100

Fuente: Sapiencia.

En el cuadro anterior, está la clasificación de las PQRS que ingresaron a la Agencia de Educación Superior de Medellín en el segundo semestre de 2017 según su naturaleza, donde las de mayor porcentaje son las Solicitudes de Refinanciación las cuales están por orden del 41,55%; Solicitudes de Renovación de Becas Mejores Bachilleres un 19,3%; Solicitudes de Condonación de Créditos un 14%; los Recursos de Reposición el 9,3%; las QRS representan el 7,6%; Solicitudes de Aplazar o Adelantar Labor Social 4,1%; Solicitudes de Suspensión 1,3%; Solicitudes Aplazamiento Becas Mejores Bachilleres 1,2%; Derechos de Petición 0,6% y Otros 1,65%.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Ahora bien, sin consideramos los otros mecanismos que tiene la Agencia en el 2017, para atender las PQRS de los usuarios, se tienen los siguientes tal como se muestra en el cuadro No. 5.

Cuadro No 5: PQRS que ingresan por otros sistemas en el segundo semestre 2017.

Medio	Entrantes	Evacuadas
Línea Telefónica	38.597	29.587
Sistema de Información de Sapiencia SIS	245	239
Correo Institucional	1.736	1.736
Total	40.578	31.329

Fuente: Sapiencia.

En primera instancia, se tiene la Línea Telefónica que es el canal con mayor demanda de la Agencia (38.597 llamadas), por lo tanto, se está en el trabajo de aplicar acciones de mejora, que ayuden a cumplir de manera efectiva el servicio a los usuarios, por este medio.

En segunda instancia, está el Sistema de Información de Sapiencia SIS de éste se debe señalar que se tienen pendiente seis (6) PQRS: Una (1) respuesta por parte del área de cartera a un (1) Derecho de Petición, documento del cual se han realizado las alertas necesarias por parte de la oficina responsable de Atención al Ciudadano, pero aún no se evacuado. También se tienen pendientes cinco (5) documentos que fueron radicados en el área de Fondos a finales del mes de diciembre de 2017 y se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.

En tercera instancia se tiene el Correo Institucional, en esta plataforma no se tienen documentos pendientes.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

● Conclusiones:

- Que en el primer semestre de 2017 ingresaron a la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, a través de Gestión Documental Mercurio 1.699 PQRS, de las cuales mil cuatrocientas once (1411) un 83% son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad; ciento cincuenta y ocho (158) son recursos de reposición es decir un 9,3% y por último ciento treinta (130) son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) un 7,7%.
- Que de las ciento ochenta y tres (183) PQRS sin cerrar a diciembre 31 de 2017, ciento setenta y uno (171) están todavía dentro de los términos, para presentar la respectiva respuesta al usuario, quedando solo once (11) que se le han cumplido los tiempos y están sin cerrar (es decir un 0.7% del total ingresadas).
- Que de las once (11) PQRS sin cerrar al realizar la búsqueda avanzada en el programa Mercurio, se presentó la siguiente situación (ver cuadro):

Cuadro No.3 PQRS pendientes términos vencido segundo semestre 2017.

Tipo	Radicado	Fecha	Estado actual
Solicitud Aplazamiento Becas Mejores Bachilleres	201702002101	04/07/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Aplazamiento Becas Mejores Bachilleres	201702002569	01/08/2017	Requiere respuesta Pendiente
QRS	201702003053	11/09/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702003194	19/09/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003391	28/09/2017	Requiere respuesta Pendiente
Derecho de Petición	201702003753	27/10/2017	Tiene respuesta relacionada con radicado 201703004237
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003782	30/10/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003785	30/10/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702003919	10/11/2016	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702004037	20/11/2016	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702004152	24/11/2016	Tiene respuesta relacionada con radicado 201703004491

Fuente: Sapiencia.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

- Que de las setenta (70) solicitudes para Aplazar o Adelantar el Servicio Social, al filtrar la información se tienen sesenta y nueve (69) cerradas y una (1) cancelada e ingresó a la Agencia con el radicado 201702004775, que al hacer seguimiento en búsqueda avanzada en el programa Mercurio se encuentra con respuesta al usuario, con el radicado 201703004740, por lo tanto es necesario que se aclare esta situación.
- Que a la Agencia en el 2017 ingresaron por otros medios: 40.578 PQRS, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro No 5: PQRS que ingresan por otros sistemas en el segundo semestre 2017.

Medio	Entrantes	Evacuadas
Línea Telefónica	38.597	29.587
Sistema de Información de Sapiencia SIS	245	239
Correo Institucional	1.736	1.736
Total	40.578	31.329

Fuente: Sapiencia.

- Que de las PQRS que ingresaron por el Sistema de Información de Sapiencia SIS se tienen pendiente: Una (1) respuesta por parte del área de cartera a un (1) Derecho de Petición, documento del cual se han realizado las alertas necesarias por parte de la oficina responsable de Atención al Ciudadano, pero aún no se evacuado. También se tienen pendientes cinco (5) documentos que fueron radicados en el área de Fondos a finales del mes de diciembre de 2017 y se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.

Consuelo Eugenia Vélez Tobón.
Profesional Especializada Contratista.
Enero 2018.