

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- ENERO 1º - JUNIO 30 DE 2015.

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 2015 (Corte junio 30 de 2015), sobre el comportamiento y trato que se le está dando a las comunicaciones de lo usuarios y/o grupos de interés (Stake holders), por parte de los responsables de las mismas en la Entidad.

• **Resumen de Datos:**

En el primer semestre de 2015 (Enero 1 a junio 30), ingresaron por los diferentes medios de recepción que tiene implementado SAPIENCIA, los cuales son: Radicación en la Entidad, el buzón de sugerencias, el correo electrónico pqr@sapienciamedellin.gov.co, la página WEB de la Agencia y el registro en las oficinas de la Agencia ante el funcionario competente, ochocientos setenta y cuatro (874) PQRS, de las cuales ochocientos cuarenta y seis (846) un 96,8% son peticiones, recursos de reposición y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad y veintiocho (28) un 3,2% son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) donde el beneficiario objeta el cumplimiento de los objetivos misionales de la Agencia, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro: No.1 Total PQRS.

Tipo de Comunicación	Total	%
PETICIONES Y SOLICITUDES	846	96,8
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	28	3,2
Total	874	100

Fuente: SAPIENCIA.

También se puede resaltar, que de enero 1º. a abril 30 de 2015 cuando el manejo se hacía a través de una tabla de Excel, ingresaron 622 PQRS, discriminadas de la siguiente forma:

- 608 son de solicitud o petición de información, de las cuales 364 no tienen radicado o registro de respuesta.
- 13 recursos de reposición, donde nueve (9) no tienen respuesta registrada.
- Una (1) queja, la cual no tiene radicado de respuesta.

Como se puede apreciar, de las 622 PQRS que ingresaron en los primeros cuatro meses del año 2015, 374 no tienen el soporte de respuesta.

A partir del 1º. de mayo de 2015, se comenzó a utilizar en la Agencia de Educación Superior de Medellín el programa Mercurio, y en los meses de mayo y junio se registró el ingreso de 252 PQRS, discriminadas de la siguiente forma:

- 210 de solicitudes de información, de las cuales hay diecisiete (17) pendientes de respuestas, de ellas quince (15) con los términos vencidos.

- 27 QRS, de las cuales están cinco (5) pendiente de respuesta, de ellas están cuatro (4) con los términos vencidos.
- 10 son recursos de reposición, de los cuales cuatro (4) están sin respuesta y con los términos vencido.
- 5 son derechos de petición, dos (2) pendientes de respuesta y uno (1) de estos con los términos vencidos.

Por lo tanto se puede concluir que de las 874 PQRS que ingresaron a la Agencia en el primer semestre de 2015, 402 es decir un 46% no tienen el soporte o radicado que demuestre, que la Entidad le haya dado la respuesta a las mismas.

Cuadro No. 2 PQRS según su estado

Estado	Total	%
Cerradas	472	46
Abiertas	402	54
Total	874	100

Fuente: SAPIENCIA

Ahora bien, de las 874 PQRS recibidas en la Agencia según la naturaleza se clasifican de la siguiente manera como se puede observar en el cuadro No. 3:

Cuadro: No. 3 Total PQRS Según Naturaleza.

Naturaleza	Total	%
Solicitudes de Información	818	93,6
QRS	28	3,2
Recursos de Reposición	23	2,6
Derechos de Petición	5	0,6
Total	874	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 primer semestre de 2015 según su naturaleza, donde las de mayor porcentaje son las Solicitudes de Información las cuales están por orden del 93,6%, las QRS representan el 3,2%, los Recursos de Reposición el 2,6% y los Derechos de Petición el 0,6%.

- **Conclusiones:**

Que en el primer semestre de 2015 ingresaron 874 PQRS en la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, de las cuales veintiocho (28) son las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) donde el usuario, beneficiario o grupo de interés (Stake holders), objeta o cuestiona en alguna medida el cumplimiento de los objetivos misionales de la Agencia, éstas solo representan el 3,2% del total de PQRS.

Que de las 874 PQRS que ingresaron en el primer semestre de 2015, 402 es decir un 46% no tienen el soporte o radicado que demuestre, que la Entidad le haya dado la respuesta a las mismas. De las 402 PQRS que no tienen soporte o radicado de respuesta, 398 están con los términos vencidos.

Que las QRS según el Manual de Procedimiento de las PQRS aprobado por la Agencia, una vez se recibe la misma se le debe asignar un número de radicado, se relaciona en la planilla de control, se remite a la Subdirección Financiera y Administrativa y se envía una copia a la Oficina de Control Interno, pero este último protocolo no se está ejecutando, porque la Oficina realizará el respectivo seguimiento y verificará la solución a la misma.

Que se deben responder en forma oportuna las solicitudes de los ciudadanos, dándole cumplimiento a los términos estipulados por la ley, de esta forma se obtiene la confianza de la ciudadanía y se mejora la comunicación entre los usuarios y la Agencia, se afianza la credibilidad y la legitimidad y evitamos procesos y demandas en el futuro.

Que se debe revisar la 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, área que está sobredimensionada en responsabilidades y cual no debería tener la obligación de atender y hacer seguimiento a las mismas.

Que es de resaltar que a partir del 1º. de mayo de 2015 se comenzó a utilizar en la Agencia de Educación Superior de Medellín el programa Mercurio, aunque ha mejorado el trato a las PQRS con el manejo de este software, se debe observar que no se le está del todo la debida utilización.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.
Jefe de Control Interno-SAPIENCIA.
Agosto de 2015.