

# INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- ENERO 1 – JUNIO 30 DE 2016.

## 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 2016 (Corte junio 30 de 2016), 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.

- **Resumen de Datos:**

En el primer semestre de 2016 (Enero 1 a Junio 30), ingresaron por los diferentes medios de recepción que tiene implementado la Agencia de Educación Superior de Medellín 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: Mil seiscientos cuarenta y ocho (1.648) PQRS, de las cuales mil quinientas ochenta y cinco (1.585) un 96,2% son peticiones, recursos de reposición y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad y sesenta y tres (63) un 3,8% son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) donde el beneficiario impugna el cumplimiento de los objetivos misionales de la Agencia, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

**Cuadro: No.1 Total PQRS Segundo Semestre 2015.**

<b>Tipo de Comunicación</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	1.585	96,2
<i>Quejas, Reclamos Sugerencias</i>	63	3,8
<b>Total</b>	<b>1.648</b>	<b>100</b>

**Fuente: SAPIENCIA.**

Ahora bien, de las 1.648 PQRS que ingresaron a la Agencia en el primer semestre de 2016, 1.066 están cerradas es decir un 64,7% y 582 un 35,3% no tienen el soporte o radicado que demuestre que la Agencia le haya dado la respuesta a las mismas, por lo tanto están pendientes para el cierre, tal como se muestra en el cuadro No.2.

**Cuadro No. 2 PQRS Según Su Estado Segundo Semestre 2015.**

<b>Estado</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<i>Cerradas</i>	1.066	64,7
<i>Abiertas</i>	582	35,3
<b>Total</b>	<b>1.648</b>	<b>100</b>

**Fuente: SAPIENCIA**



De las 582 PQRS que están sin cerrar en el primer semestre de 2016 son: noventa y uno (91) de enero; cincuenta y uno (51) de febrero; cincuenta y nueve (59) de marzo; ciento cuatro (104) de abril; doscientas doce (212) de mayo y sesenta y cinco (65) del mes de junio.

También es de resaltar, que de las 582 PQRS que están sin cerrar:

- Quinientas cincuenta y seis (556) son Solicitudes.
- Veinte (20) son QRS.
- Cinco (5) Derechos de Petición.
- Un (1) Recurso de Reposición.

Ahora bien, de las 1648 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 PQRS Según Naturaleza Primer Semestre 2016.**

<b>Naturaleza</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Cerradas</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<i>Solicitudes de Condonación Crédito</i>	418	650	1068	64,8
<i>Solicitudes Renovación de Becas</i>	104	193	297	18
<i>Solicitudes de Refinanciación</i>	29	96	125	7,6
<b>QRS</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>63</b>	<b>3,8</b>
<i>Solicitudes de amortización</i>	0	22	22	1,3
<i>Solicitudes adelantar labor social</i>	2	18	20	1,2
<i>Derechos de Petición</i>	5	14	19	1,2
<i>Recursos de Reposición</i>	1	14	15	0,9
<i>Solicitudes cambios de programa</i>	0	8	8	0,5
<i>Solicitudes aplazamiento becas mejores bachilleres</i>	2	4	6	0,4
<i>Solicitud suspensión</i>	1	4	5	0,3
<b>Total</b>	<b>582</b>	<b>1.066</b>	<b>1.648</b>	<b>100</b>

**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 2016 según su naturaleza, donde las de mayor porcentaje son las Solicitudes de Condonación las cuales están por orden del 64,8%, Solicitudes de Renovación de Becas un 18%, Solicitudes de Refinanciación 7,6%, las QRS representan el 3,8%, Otras Solicitudes 4,6%, los Derechos de Petición el 1,2%.





Ahora bien, al ingresar al Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Agencia y a través de búsqueda avanzada, se procede a revisar las veinte (20) QRS, los cinco (5) Derechos de Petición y el Recurso de Reposición que no tienen radicado que soporte las respuestas a los mismos, nos muestra la siguiente situación (Cuadro No.4):

**Cuadro No. 4 Sin soporte de respuesta**

<b>Según Naturaleza</b>	<b>Radicado No.</b>	<b>Estado</b>
QRS	201620000531	Dice: Que no requiere respuesta.
QRS	201620000708	Dice: Que no requiere respuesta.
QRS	201620000903	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001122	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001153	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001154	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001155	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001228	Tiene respuesta con radicado 201630000512
QRS	201620001239	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001295	Requiere respuesta, pero no la tiene. Radicación 12/05/2016
QRS	201620001298	Requiere respuesta, pero no la tiene. Radicación 12/05/2016
QRS	201620001301	Requiere respuesta, pero no la tiene. Radicación 12/05/2016
QRS	201620001302	Requiere respuesta, pero no la tiene. Radicación 12/05/2016
QRS	201620001305	Requiere respuesta, pero no la tiene. Radicación 12/05/2016
QRS	201620001309	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001310	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001318	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001322	Dice: Que no requiere respuesta
QRS	201620001340	Dice: Que no requiere respuesta





QRS	201630000405	Al revisar: Se muestra que ésta es la respuesta a una solicitud con Radicado 201620001134
Derecho de Petición	201620000249	Requiere respuesta, pero no la tiene. Radicación 19/01/2016
Derecho de Petición	201620000365	Tiene respuesta con radicado 201630000210
Derecho de Petición	201620000790	Dice: Que no requiere respuesta
Derecho de Petición	201620000791	Dice: Que no requiere respuesta
Derecho de Petición	201620000732	Dice: Que no requiere respuesta
Recurso de Reposición	20162000367	Dice: Que no requiere respuesta

**Fuente: SAPIENCIA**

Del cuadro No.4 se puede observar lo siguiente:

- De las veinte (20) QRS, que en la relación de reportes no tienen radicados que demuestren respuesta a las mismas, al ingresar en búsqueda avanzada del Sistema Mercurio se encuentra: Que trece (13) no requieren respuestas; una (1) tiene tiene respuesta con radicado 201630000512; cinco (5) requieren respuesta pero no la tienen y una (1) es la respuesta a una solicitud con radicado 201620001134.
- De los cinco (5) Derechos de Petición: Están cuatro (4) que para la Agencia, estos documentos que ingresaron no requieren respuesta y uno (1) que tiene respuesta con radicado 201630000210.
- Del Recurso de Reposición: El que aparece sin respuesta e ingresó con radicado 20162000367 el 29 de enero de 2016, al examinar el Sistema Mercurio en búsqueda avanzada se encuentra que el mismo según la Agencia, no requiere respuesta.



- **Conclusiones:**

Que en el primer semestre de 2016 ingresaron 1648 PQRS a la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, de las cuales 582 es decir un 35,3% no tienen el soporte o radicado que demuestre, que la Entidad le haya dado la respuesta a las mismas.

Que de las 582 PQRS que no tienen soporte o radicado de respuesta, 91 son del mes de enero/16; 51 de febrero/16; 59 de marzo/16; 104 de abril/16; 212 de mayo/16 y 65 de junio/16.

Que al ingresar por búsqueda avanzada al Sistema Documental Mercurio 6.0 y evaluar aleatoriamente, algunas PQRS que no tienen soporte o radicado de respuesta se encuentra: De las veinte (20) QRS, que en la relación de reportes no tienen radicados que demuestren respuesta a las mismas, trece (13) no requieren respuestas según la Agencia, cinco (5) requieren respuesta pero no la tienen, una (1) es la respuesta a una solicitud presentada a la Entidad e ingresó con radicado 201620001134 y solo una (1) tiene tiene respuesta con radicado 201630000512; de los cinco (5) Derechos de Petición que están sin radicado de respuesta, cuatro (4) que para la Agencia, estos documentos que ingresaron no requieren respuesta y uno (1) que tiene respuesta con radicado 201630000210 y el Recurso de Reposición que aparece sin respuesta e ingresó con radicado 20162000367 el 29 de enero de 2016, al examinar en búsqueda avanzada se encuentra que el mismo según la Agencia, no requiere respuesta.

Que es necesario que los responsables de clasificar, ingresar, responder las diferentes PQRS que se radican en la Agencia, tengan muy claro que hacer con las mismas, para evitar las situaciones muy particulares que se están presentando. Porque se encuentra que una respuesta a una solicitud, está relacionada como una PQRS, cuando la misma debería estar colgada en el Sistema Documental como respuesta a la PQRS que ingresó. También es necesario que se tenga claro que toda PQRS debe tener una respuesta a la misma y hallar que algunas no están cerradas en el reporte de Mercurio, porque según la Agencia no requieren de respuesta.



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

Que se vuelve a observar, que según el Manual de Procedimiento de las PQRS aprobado por la Agencia, que una vez se recibe la QRS a la misma se le debe asignar un número de radicado, se debe relacionar en la planilla de control, se remite a la Subdirección Financiera y Administrativa y se debe enviar una copia a la Oficina de Control Interno, pero este último protocolo no se está ejecutando, para que la Oficina realice el respectivo seguimiento y verifique 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 es de resaltar que se está utilizando en la Agencia de Educación Superior de Medellín el Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.0, aunque ha mejorado el trato a las PQRS con el manejo de este software, se debe observar que no se le está dando del todo la debida utilización.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.  
Jefe de Control Interno-SAPIENCIA.  
Agosto 9 de 2016.

