



INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- JUNIO 30 – DICIEMBRE 31 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 segundo semestre de 2015 (Corte diciembre 31 de 2015), 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 segundo semestre de 2015 (Junio 30 a Diciembre 31), 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, quinientas cincuenta y una (551) PQRS, de las cuales quinientas veintinueve (529) un 96% son peticiones, recursos de reposición y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad y veintidós (22) un 4% 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.

Tipo de Comunicación	Total	%
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	529	96
<i>Quejas, Reclamos Sugerencias</i>	22	4
Total	551	100

Fuente: SAPIENCIA.

Ahora bien, de las 551 PQRS que ingresaron a la Agencia en el segundo semestre de 2015, 376 están cerradas es decir un 68,2% y 175 un 31,8% 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.

Estado	Total	%
<i>Cerradas</i>	376	68,2
<i>Abiertas</i>	175	31,8
Total	551	100

Fuente: SAPIENCIA

De las 175 PQRS que están sin cerrar, sesenta y seis (66) son de los meses julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2015 y las 109 restantes son del mes diciembre.

También es de resaltar, que de las 175 PQRS que están sin cerrar:

- Ciento cuarenta y seis (146) son de Solicitudes.
- Dieciocho (18) son Recursos de Reposición.
- Nueve (9) son QRS.
- Un (1) Derecho de Petición.
- Una (1) Tutela.

Ahora bien, de las 551 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 Segundo Semestre 2015.

Naturaleza	Total	%
<i>Solicitudes de Condonación</i>	204	37
<i>Solicitudes de Renovación de Becas</i>	158	28,7
<i>Solicitudes de Refinanciación</i>	112	20,3
<i>Recursos de Reposición</i>	27	4,9
<i>QRS</i>	21	3,8
<i>Otras Solicitudes</i>	17	3,1
<i>Derechos de Petición</i>	11	2,0
<i>Tutela</i>	1	0,2
Total	551	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 2015 según su naturaleza, donde las de mayor porcentaje son las Solicitudes de Condonación las cuales están por orden del 37%, Solicitudes de Renovación de Becas un 28,7%, Solicitudes de Refinanciación 20,3%, Recursos de Reposición 4,9%, las QRS representan el 3,8%, Otras Solicitudes 3,1%, los Derechos de Petición el 2%.

Consolidando las PQRS que ingresaron en la Agencia de Educación Superior de Medellín en los dos (2) semestres del 2015, se puede concluir:

- Que en el primer semestre de 2015 ingresaron 846 Peticiones y Solicitudes; y 28 Quejas, Reclamos y Sugerencias, para un total de 874.
- Que en el segundo semestre de 2015 ingresaron 529 Peticiones y Solicitudes y 22 Quejas, Reclamos y Sugerencias, para un total de 551.

- Que en el 2015 ingresaron 1.375 Peticiones y Solicitudes; y 50 Quejas, Reclamos y Sugerencias, para un gran total en el año de 1.425 PQRS, tal como se puede observar en el cuadro No.4.

Cuadro No.4 Total PQRS 2015.

Tipo de Comunicación	Total	%
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	1375	96,5
<i>Quejas, Reclamos Sugerencias</i>	50	3,5
Total	1425	100

Fuente: SAPIENCIA

Del cuadro anterior se puede resaltar, que en el 2015 solo el 3,5% del total de las PQRS son QRS, mientras que las Peticiones y Solicitudes representan el 96,5%.

- **Conclusiones:**

Que en el segundo semestre de 2015 ingresaron 551 PQRS en la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, de las cuales veintidós (22) 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 4% del total de PQRS.

Que de las 551 PQRS que ingresaron en el segundo semestre de 2015, 175 es decir un 31,8% no tienen el soporte o radicado que demuestre, que la Entidad le haya dado la respuesta a las mismas. De las 175 PQRS que no tienen soporte o radicado de respuesta, todas están con los términos vencidos, incluyendo una Tutela que ingresó el 9 de diciembre de 2015.

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 se vuelve a observar, que se debe revisar la Resolución 160 del 22 de abril de 2014 con el cual se 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.
Febrero 2 de 2016.