



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

# INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- ENERO 1° A JUNIO 30 DE 2018

AGENCIA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MEDELLIN - SAPIENCIA

PRIMER SEMESTRE 2018 (Enero a Junio)

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Medellín, Julio 31 de 2018



**Alcaldía de Medellín**

**Cuenta con vos**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

## INTRODUCCIÓN

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 tanto, se presenta el informe del primer semestre de 2018 (corte junio 30 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.

Es importante resaltar que 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.



## MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA

- 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."
- 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
- 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
- Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en relación con el sistema de quejas y reclamos."
- 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
- 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".



## **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 los planes y programas del sistema, 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



**Alcaldía de Medellín**

**Cuenta con vos**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

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.

- c. Administrar y controlar el sistema de información del sistema de instituciones públicas de educación superior del municipio.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. Absolver consultas de carácter general relacionadas con la educación superior del Municipio de Medellín.



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

- i. 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.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.
- n. Las demás funciones asignadas inherentes o acordes con el objetivo y naturaleza técnica de la Agencia.

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



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

- 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	Institucionalidad de la Política.	<b>INSTITUCIONALIDAD DE LA POLÍTICA:</b> 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites</li><li>• Socialización y sensibilización</li><li>• Concertación del cronograma de trabajo</li></ul>	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	<b>RECOPIACION DE INFORMACION GENERAL/ DOCUMENTACIÓN GENERAL DE PROCESOS Y TRÁMITES:</b> 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





Alcaldía de Medellín

**Cuenta con vos**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

3	Registro de Trámites	<p>REGISTRO DE TRÁMITES EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES (SUIT):</p> <p>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.</p>	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	<p>CONSTRUCCIÓN HOJA DE VIDA DEL TRÁMITE, ANALISIS Y DIAGNOSTICO:</p> <p>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.</p> <p>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</p>	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	<p>DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE (RACIONALIZACIÓN):</p> <p>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.</p>	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	<p>REGISTRO DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN:</p> <p>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.</p>	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	<p>IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO:</p> <p>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</p>	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. ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS) EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El **cuarto componente** del Plan Anticorrupción, se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Así mismo, en cumplimiento del art. 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas, por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública

El **quinto componente** del Plan Anticorrupción desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

### 2.2.1. COMPONENTE “RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES”

SEGUIMIENTO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES - 2018								
FORMULACIÓN ACTIVIDADES 2018						MONITOREO Y SEGUIMIENTO		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS PRIMER CUATRIMESTRE 2018
Racionalización de Trámites	Documentar el procedimiento de gestión de trámites	Procedimiento aprobado y publicado	100%	15/03/2018	Atención al Ciudadano	90%	90%	El procedimiento se encuentra en aprobación por el área de calidad para su posterior publicación, cumpliendo con todos los requisitos requeridos (proceso, caracterización, procedimientos, formatos y manuales).
	Identificar y priorizar los trámites que se realizan en c/u de las áreas de la Agencia.	Porcentaje del avance en la identificación de trámites. (Diagnóstico)	100%	30/03/2018	Atención al Ciudadano	0%	0%	La socialización de la política de racionalización de trámites debe realizarse con cada una de las áreas de la entidad, iniciamos el proceso con la subdirección Administrativa, de esta manera se identificarán los trámites y servicios prestados en las diferentes dependencias que hacen parte de la subdirección, iniciando con el registro en la matriz y posteriormente en la página del DAFP.



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

Construir la hoja de vida de los trámites	Hoja de vida de trámites construida	100%	30/04/2018	Atención al Ciudadano	10%	10%	La hoja de vida de trámites se encuentra en aprobación por el área de Planeación y calidad, esta herramienta permitirá una identificación unificada de cada trámite y servicio prestado por la agencia, convirtiéndose en la base para las acciones de racionalización de la política a implementar. La hoja de vida se construirá después de tener identificados todos los trámites de la Agencia.
Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.	100%	30/05/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	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. La documentación del procedimiento de racionalización de tramites en el sistema de gestión de la calidad, es el primer paso para aplicar el plan de trabajo, se dejaron listos los pasos a seguir, formatos y herramientas de trabajo, se realizó la primera reunión del comité anti tramites, y la primera socialización de la política, debemos terminar la socialización con las diferentes áreas para tener cifras concretas en junio.
Realizar el registro de los trámites en SUIT	Porcentaje de avance en el registro de trámites en el SUIT.	100%	30/06/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	Al no tener identificados en totalidad los tramites no es posible avanzar en el registro de los mismos, aunque ya contamos con usuario y contraseña, debemos esperar para realizar un registro total de todos los trámites.
<b>% EJECUCIÓN RACIONALIZACION DE TRAMITES - 2018</b>						<b>33%</b>	

2.2.2. COMPONENTE “MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO”

SEGUIMIENTO MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO - 2018								
FORMULACIÓN ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO A 30/04/2018		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	FECHA PROGRAMA	RESPONSABLE	AVANCE META	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS 1° CUATRIMESTRE 2018
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Formular e implementar un plan de acción para la atención al ciudadano	Plan de acción implementado	100%	07/02/2017	Atención al Ciudadano	100%	100%	Se formuló el Plan de Acción para el servicio de Atención al Ciudadano de acuerdo a las necesidades y los objetivos trazados para el 2018, partiendo del análisis y las situaciones a mejorar del año anterior.





Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

								atender, de las cuales 87 no fueron atendidas pues las tres líneas se encontraban ocupadas. Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó, pues hubo una semana de receso. Con un total de 1.922 de llamadas entrantes y 1.611 llamadas atendidas, se obtuvo el 84% de servicio positivo. También fue notoria la disminución en la brecha entre las llamadas reportadas por los integrantes del equipo y el reporte generado por la planta telefónica, lo cual denota un registro más ajustado y adecuado. De los 321 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 201 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 154, el 52% de los documentos pendientes, equivalentes a 81 solicitudes son del área de cartera (reestructuraciones y refinanciamientos que se encuentran a la espera de entrar a comité). Se recibieron además, 125 correos electrónicos al correo institucional, de los cuales evacuamos 121, y 18 solicitudes a la plataforma de información SIIS a cual se cerró al día al finalizar el mes.
Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	15/06/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	N/A	Las encuestas de percepción planteadas para el 2018 se realizarán a mitad de año, en el mes de julio y al finalizar el año corriente, sin embargo, durante los meses transcurridos, se han implementado algunas herramientas buscando una medición continua del servicio prestado, en los correos electrónicos donde se envían las respuestas a los requerimientos, se implantó un banner que direcciona al usuario a una pequeña encuesta electrónica que califica la atención dada, igualmente seguimos realizando seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el Buzón de Sugerencias de la entidad, y en este momento nos encontramos preparando una encuesta telefónica que se aplicará al finalizar la llamada de cada ciudadano que desee hacerlo.
Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Número de capacitaciones realizadas.	10	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	4	40%	40%	Durante los meses transcurridos 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



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

	Fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	40%	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas.</li> <li>•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.</li> <li>•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.</li> </ul>
<b>% DE EJECUCIÓN: 51%</b>								

**2.3. SEGUIMIENTO PLAN ACCIÓN-CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO – 1° CUATRIMESTRE**

PROYECTO: Atención al Ciudadano. OBJETIVO: Generar los mecanismos adecuados para lograr la prestación del servicio de atención a la ciudadanía con eficiencia y calidad, buscando la satisfacción de la comunidad.											PLAN DE MEJORA MIENTO									
ACCIONES	INDICADOR	META PLANEADA 2018						PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE Y CORRESPONSABLE	AVANCE META			% DE AVANCE			PRINCIPALES AVANCES (LOGROS)	OBSERVACIONES Y/O DIFICULTADES	ACCIONES CORRECTIVAS
		1	2	3	4	5	Total					1	2	Total						



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

Elaborar informe de medición (indicadores y encuestas de satisfacción) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	2	2	2	2	2	2	1 2	Informes elaborados	01/02/2018	31/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de apoyo a la Gestión y Profesional de apoyo Administrativo	2	1	3	100%	50%	25%	<p>Para el tercer se tuvo una mejora notable en el servicio prestado a nivel telefónico, referente al número de llamadas no atendidas se disminuyó en un 60% la cifra, sin embargo aún tenemos 311 llamadas sin atender, de las cuales 87 no fueron atendidas pues las tres líneas se encontraban ocupadas. Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó, pues hubo una semana de receso. Con un total de 1.922 llamadas entrantes y 1.611 llamadas atendidas, Se obtuvo el 84% de servicio positivo. También fue notoria la disminución en la brecha entre las llamadas reportadas por las integrantes del equipo y el reporte generado por la planta telefónica, lo cual denota un registro más ajustado y</p>	<p>Para la realización del informe del mes de abril, el cual no se encuentra consolidado en su totalidad, se debe ampliar el tiempo de generación y registro de la información, pues los datos deben ser descargados de las diferentes plataformas de información y consolidados en el informe de seguimiento. Se genera siempre en los primeros 10 días del mes posterior al de la medición.</p>	
--	--------------------------------	---	---	---	---	---	---	--------	---------------------	------------	------------	---	---	---	---	------	-----	-----	--	---	--

















Alcaldía de Medellín

**Cuenta con vos**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

## 2.4. PQRS ENTRANTES, EVACUADAS Y PENDIENTES MENSUALMENTE

### 2.4.1. PQRS MES DE ENERO DE 2018

En el mes de enero de 2018, las PQRS se clasificaron así:

Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio 523 documentos entrantes	483	296	187	De las solicitudes pendientes 144 son de Beca Mejores Bachilleres, legalizaciones de la misma que se encuentran en estudio. Quedan pendientes 43 solicitudes, en alto porcentaje de reestructuración de crédito.
Línea Teléfonica	1.891	985	Llamadas no atendidas 906	De las 906 llamadas sin atender, 152 llamadas entraron cuando la línea estaba ocupada, si bien enero es un mes de poca demanda, es importante tener en cuenta que en ese momento solo se encontraba una persona a cargo de la atención telefónica, presencial y cubría algunas de las plataformas de información
SIIS	29	25	4	Las 4 solicitudes pendientes se encuentran dentro de los términos para evacuar.
Correo Institucional	<b>268</b>	<b>266</b>	<b>2</b>	

### 2.4.2. PQRS MES DE FEBRERO DE 2018

Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio, 495 documentos entrantes en total.	373	98	275	De los 495 documentos entrantes por Mercurio 373 eran solicitudes, para el mes de febrero quedaron pendientes 279 solicitudes, de las cuales 100 son del área de fondos (Mejores Bachilleres), estudiantes que están en el proceso de legalización de la beca, y 109 de cartera que son reestructuraciones y refinanciaciones que se encueran a la espera de entrar a comité.
Línea Teléfonica	2.957	2.209	Llamadas no	Las llamadas no atendidas se discriminan así: 453 llamadas sin atender, se observó que esto sucedió de manera reiterativa en las horas anteriores a las



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

			atendidas 748	salidas al espacio de almuerzo o al finalizar la jornada, las otras 295 llamadas restantes no fueron atendidas porque la línea se encontraba ocupada, en las tres (3) extensiones en servicio, anotando que está pendiente el cambio del aparato telefónico de la extensión 135, porque deja atender únicamente una llamada en el momento, se obtuvo un 74.70% de servicio positivo.
SIIS	17	17	0	La plataforma se encuentra al día, se debe solucionar 5 solicitudes que ya fueron evacuadas, pero el sistema no las descarga.
Correo Institucional	152	143	9	Las nueve solicitudes que se encuentran pendientes están dentro de los términos de contestación.
Canal Itinerante	El área de PQRS hizo presencia en 2 eventos durante el mes de Febrero: jornada de inducción de la Institución Universitaria Pascual Bravo, donde participaron tres integrantes del Equipo de Atención al Ciudadano en una jornada realizada el 3 de febrero de 9am a 4pm y fue la primera experiencia en territorio para el equipo nuevo. El jueves 22 de febrero se vinculó el equipo de trabajo a la PERSONATON en la comuna 16, Belén, evento realizado por la Personería de Medellín que expone toda la parrilla institucional de las diferentes entidades de la administración municipal.			

2.4.3. PQRS MES DE MARZO DE 2018

En el mes de marzo, las PQRS se clasificaron así:

Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio: 321 documentos entrantes en total.	201	47	154	De los 321 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 201 eran solicitudes, de las cuales quedaron pendientes 154, el 52% de los documentos pendientes, equivalentes a 81 solicitudes son del área de cartera (reestructuraciones y refinanciaciones que se encueran a la espera de entrar a comité).
Línea Telefónica	1.922	1.611	Llamadas no atendidas 311	Para el mes de marzo se tuvo una mejora notable en el servicio prestado a nivel telefónico, Referente al número de llamadas no atendidas se disminuyó en un 60%, sin embargo aún se tienen 311 llamadas sin atender, de las cuales 87 no fueron atendidas porque las tres líneas se encontraban ocupadas. Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó, porque hubo una semana de receso. Con un total de 1.922 de llamadas entrantes y 1.611 llamadas atendidas, Se obtuvo el 84% de servicio positivo. También fue notoria la disminución en la brecha entre las llamadas reportadas por las integrantes del equipo, y el reporte generado por la planta telefónica, lo cual denota un registro más ajustado y adecuado
SIIS	18	18	0	En el mes de Marzo la mayoría de solicitudes que entraron a la plataforma fueron del fondo Medellín EPM y universidades, al acercarnos a la apertura de la convocatoria se aumenta el número de solicitudes para los programa próximos a estar abiertos.



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

Correo Institucional	125	121	4	Las cuatro solicitudes pendientes con las que se cierra el mes de marzo, se encuentran dentro de los términos estipulados pues entraron en la última semana del mes.
Canal Itinerante	Se realizó difusión y socialización de Becas Tecnología y de los Fondos de Pregrados con recursos de Presupuesto Participativo y Fondo EPM y universidades en la Asociación de Pedagogos Reeducadores Egresados de la Fundación Universitaria Luis Amigó- Asperla, el día 14/03/2018, sobre los requisitos para acceder a los fondos y las fechas de convocatorias para c/u de ellos, dejando algunos folletos con información de cada programa ofrecido, fue transmitido por Esney Sabala del área de atención al ciudadano y la funcionaria Bibiana Aristizabal del área de Fondos			

2.4.4. PQRS MES DE ABRIL DE 2018

Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio: 523 documentos entrantes en total	387	115	272	De los 523 documentos entrantes a la plataforma Mercurio, 387 eran solicitudes, de las cuales quedaron pendientes 272, el 70% de los documentos pendientes, la mayor cantidad bajo responsabilidad de Marcela Henao - 176 solicitudes de reestructuración y Susana Londoño - 49 recursos
Línea Telefónica	4.280	3.959	Llamadas no atendidas 621	En el mes de Abril se triplicó el número de llamadas entrantes. Referente al número de llamadas no atendidas corresponde 14,50% del total de llamadas entrantes, disminuyendo notoriamente la cifra, de las 621 llamadas sin atender, 252 no fueron atendidas porque las tres líneas se encontraban ocupadas.  Para el mes analizado, se obtuvo el 92% de servicio en llamadas atendidas. Sigue un espacio amplio entre las llamadas reportadas y las llamadas registradas por la planta telefónica.
SIIS	36	28	8	Ingresaron 36 solicitudes de las cuales hay 4 pendientes del Fondo EPM, 3 para el área de cartera, Ana María Uribe es quien debe dar respuesta y 1 para Manuela Arango. Llegaron felicitaciones, a la cuales debe darse respuesta de agradecimiento.





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

Correo Institucional	259	235	24	De las 24 solicitudes pendientes, 11 son del área de cartera, 5 para Becas, 2 para fondos, 6 para cartera, cada uno de los responsables está informado y se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.
Canal Itinerante	<p>El 8, el 14, y el 22 de Abril se apoyaron las Caravanas de la Convivencia, evento donde participa la Agencia junto a otras dependencias de la alcaldía, llevando toda la oferta institucional.</p> <p>El 19 de abril se hizo presencia en Ciudad Don Bosco, con una charla general de todos los programas dirigida aproximadamente a 40 personas, el 11 de abril se asistió al Colegio Salazar y Herrera, socializando a 400 personas, tanto la convocatoria de Becas Tecnológicas, como los fondos Sapiencia.</p>			

2.4.5. PQRS MES DE MAYO DE 2018

Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio: 612 documentos entrantes en total.	469 solicitudes	438	31	De los 612 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 469 eran solicitudes, de las cuales quedaron pendientes 31, que corresponde al 6,6% de los documentos entrantes, y encontrándose todos, dentro de los términos para dar respuesta.
Línea Telefónica	8560 llamadas totales	Llamadas atendidas 7661	Llamadas no atendidas 899	Con la apertura a las diferentes convocatorias de los programas de pregrado y posgrado que ofrece la entidad, así como los dos programas de becas, el número de llamadas superó la capacidad humana de atención, teniendo en cuenta además, el apoyo físico que se prestó al área de fondos. El número de llamadas no atendidas corresponde al 10,5% del total de llamadas entrantes, aumentando el porcentaje a causa de los motivos expuestos inicialmente, de las 899 llamadas sin atender, 454 no fueron atendidas, porque las tres líneas se encontraban ocupadas. Para el mes de mayo se obtuvo el 89,49% de servicio en llamadas atendidas.
SIIS	36	35	1	La solicitud que se encuentra pendiente, fue atendida de manera física, ya que la persona la radico en dos canales de



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

				atención de la agencia, sin embargo, aún no se le ha dado salida de la plataforma de información SIIS.
Correo Institucional	818	810	8	Los correos que se encuentran pendientes, llegaron durante la última semana del mes de mayo, por lo tanto aún están sin ser atendidos, pero dentro de los términos para responder. Es necesarios revisar el correo del programa Becas Tecnologías, ya que no está recibiendo los correos remitidos desde el correo institucional.
Canal Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 06/05/2018 Comuna 7 Barrio Aures 1Caravana de la Convivencia Esney Sabala El evento tiene como fin hacer partícipe a la comunidad en general de una tarde de recreación familiar. Allí se realiza difusión de los Fondos Sapiencia EPM y Universidades y Presupuesto Participativo, adicional se hace énfasis en las Becas Tecnológicas de la Alcaldía de Medellín, ya que están en jornada de inscripciones para el segundo semestre del año.</li> <li>• 23/05/2018 Comuna 9 Barrio Buenos Aires Institución Educativa Madre Laura Liseth Arbeláez y Johan Camilo Ruiz. Esta salida se realiza el día 16 mayo en horas del mediodía con el funcionario Jhoan Camilo Ruiz, para un foro al cual fuimos invitados por parte del Colegio, y así poder dar a conocer nuestros Fondos Sapiencia y Becas Tecnologías a los estudiantes de los grados 10° y 11°, se indican requisitos, condonación, financiación e inscripciones para próximas convocatorias, ya que su graduación es a final de año. Se resuelven dudas en el foro y se deja todos los medios de contacto con la Agencia para las dudas necesarias en el próximo proceso de inscripción.</li> <li>• 20/05/2018 Comuna 16 Barrio Belén Zafra Festival de la Convivencia Nayibe Correa y Carolina Villa del área de fondos.  El domingo 20 mayo de 2018 en compañía de la funcionaria Carolina Villa, se brindó apoyo al área de Fondos en la caravana de la convivencia realizada por la Secretaria de Seguridad y Convivencia Ciudadana en la comuna 16, en la jornada se realizó la difusión de los diferentes Fondos que administra la Agencia, se brindó la información de las convocatorias y requisitos habilitantes. La información fue brindada aproximadamente para 120 personas.</li> <li>• 31/05/2018 Placa Polideportiva Plaza Colon Personaton Cintia Estarita. Actividad de integración y promoción cultural realizada por la Personería de Medellín en la placa polideportiva ubicada en plaza colón; desde el stand Sapiencia se ofreció a los jóvenes de la comuna una nueva posibilidad para acceder a la educación superior, se logró captar la atención aproximadamente 60 asistentes, en este espacio se implementó material de apoyo (cartillas informa</li> </ul>			



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

Solicitudes	Entrantes	Evacuadas	Pendientes	Observación
Mercurio: 582 documentos entrantes en total.	490 solicitudes	353	137	De los 582 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 490 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 137. 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.
Línea Telefónica	7890 llamadas	Llamadas atendidas 7,241	Llamadas no atendidas 649	La situación presentada en el mes de Mayo, respecto a la apertura a las diferentes convocatorias de los programas de pregrado y posgrado que se ofrece a la entidad, así mismo como los dos programas de becas, y la continuación del proceso de cada programa (legalización y renovación) se prolongó en el mes de junio, por lo cual el número de llamadas supero la capacidad humana de atención. Frente al número de llamadas no atendidas corresponde al 10,5% del total de llamadas entrantes, manteniendo el porcentaje obtenido en el mes de mayo, de las 899 llamadas sin atender, 454 no fueron atendidas porque las tres líneas se encontraban ocupadas. Para el mes analizado se obtuvo el 89.49% de servicio en llamadas atendidas.
SIIS	29	19	10	Dentro de las solicitudes pendientes en la plataforma de información, tenemos 1 petición anónima, 5 recursos de reposición que pueden ser atendidos dentro de los dos meses posteriores a la radicación, y cuatro solicitudes para fondos, que llegaron durante los últimos días del mes. Es importante tener en cuenta que la plataforma está presentando fallas, pues no está evacuando la totalidad de las respuestas y algunas aparecen en rojo a pesar de ya estar atendidas. Se recibió dentro de las 29 solicitudes, 2 felicitaciones por el buen servicio prestado y las oportunidades brindadas a la ciudadanía.
Correo Institucional	806	785	21	De los 21 correos electrónicos pendientes, se encontró que 7 llegaron durante la última semana del mes de junio y se encuentran dentro de los termino para dar respuesta, 4 correos son referentes al servicio social, y el área de fondos las atiende y los otros diez correos ya fueron atendidos pero no se había realizado el empalme con el correo institucional para ser evacuados.
Canal Itinerante	23/06/2018 Corregimiento 80 - San Antonio de Prado Caravana de la Convivencia Marcela Yépez y Vanessa Bolívar. Se realiza difusión de los fondos Sapiencia Pregrado y Becas Tecnologías para las próximas convocatorias a realizar, se dan a conocer requisitos habilitantes, criterios de selección, condonaciones y medios de participación.			



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

Buzón de Sugerencias	En junio ingresaron 3 felicitaciones para algunas personas de la entidad, por la buena atención brindada durante la convocatoria. 1 sugerencia referente a la comunicación de la información, y 1 queja por el formulario de Posgrados nacionales, y el ítem referente a los recursos de cofinanciación, este último tema, se observa en repetidas ocasiones en los correos electrónicos entrantes al correo institucional
----------------------	--

### 3. OBSERVACIONES:

- Se han presentado los informes de PQRSF de manera mensual, llevando la Coordinación del área, un seguimiento constante y preciso, esto ha permitido notar los avances en el área y tomar las acciones de mejora pertinentes.
- El consolidado de atención mediante línea telefónica de enero a junio de 2018 es de 23.666 llamadas, con un porcentaje de atención del 90,42% y discriminado de la siguiente forma:

ATENCIÓN LÍNEA TELEFONICA 2018						
Mes	LLAMADAS REPORTADAS	ATENDIDAS	SIN ATENDER	LÍNEAS OCUPADA	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Enero	985	985	754	152	1,739	56.64%
Febrero	2,957	2,209	453	295	2,662	74.70%
Marzo	1,922	1,611	224	87	1,835	87.7%
Abril	3,858	3,959	369	252	4.328	91.47%
Mayo	8,560	7.661	899	454	8.560	89,49%
Junio	7,890	7.241	649	454	7.890	91,77%
<b>TOTAL</b>	<b>26,172</b>	<b>23.666</b>	<b>3,598</b>	<b>1.694</b>	<b>27.014</b>	<b>90,42%</b>

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.



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

- c. La Entidad cuenta con el modelo de operación por procesos, -MOP- con las caracterizaciones de los procesos y procedimientos adoptados legalmente en el sistema de gestión de la calidad;
- d. Con la apertura a las diferentes convocatorias de los programas de pregrado y posgrado que ofrece la entidad, así mismo como los dos programas de becas, en el mes de mayo y junio de 2018, el número de llamadas supero la capacidad humana de atención, teniendo en cuenta, además, el apoyo físico que le prestaron al área de fondos
- e. Las actividades de racionalización de trámites y mecanismos de atención al usuario, del plan anticorrupción, en el primer cuatrimestre de 2018, se encontraban en el 33% y 51% respectivamente
- f. Los canales de atención al usuario en el plan de acción 2018, refleja una ejecución del 37%, en el primer cuatrimestre, sin embargo 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.
- g. La Oficina de Atención al usuario, emprendió acciones de socialización de la política de racionalización de trámites, la cual se realiza con cada una de las áreas de la entidad, de esta manera se identifican los trámites y servicios prestados en las diferentes dependencias.
- h. El procedimiento de gestión de trámites, que incluye el proceso, caracterización, procedimientos, formatos y manuales, se encuentra en aprobación por el área de



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

calidad para su posterior publicación, cumpliendo con todos los requisitos requeridos.

- i. La consolidación del procedimiento de racionalización de trámites y la documentación del mismo, permitió la creación de nuevos formatos que facilitarían 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.
- j. Se realizó la primera reunión del comité anti-trámites, y la primera socialización de la política, falta la socialización con las diferentes áreas para tener cifras concretas programadas para el mes de julio.
- k. El área de planeación realiza control periódico de la gestión realizada por el área, con el fin de poder contar con el informe consolidado.
- l. La hoja de vida de trámites permitirá una identificación unificada de cada trámite y servicio prestado por la agencia, convirtiéndose en la base para las acciones de racionalización de la política a implementar, se construirá después de tener identificados todos los trámites de la Agencia.
- m. No están identificados todos los trámites, aunque ya se cuenta con usuario y contraseña, lo que dificulta avanzar en el registro de éstos



**Alcaldía de Medellín**

**Cuenta con vos**

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

- n. El Plan de Acción de Atención al Ciudadano de acuerdo a las necesidades y los objetivos trazados para el 2018, parte del análisis y las situaciones a mejorar del año anterior.
  
- o. Las encuestas de percepción planteadas para el 2018 se realizarán en el mes de julio y al finalizar el año corriente, sin embargo, durante los meses transcurridos, se han implementado algunas herramientas buscando una medición continua del servicio prestado, en los correos electrónicos donde se envían las respuestas a los requerimientos, se implantó un banner que direcciona al usuario a una pequeña encuesta electrónica que califica la atención dada, igualmente seguimos realizando seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el Buzón de Sugerencias de la entidad, y en este momento nos encontramos preparando una encuesta telefónica que se aplicará al finalizar la llamada de cada ciudadano que desee hacerlo.
  
- p. Capacitaciones: 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
  
- q. Respecto a los canales de comunicación: 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."



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

r. Se cumplió con divulgar 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.

s. El registro de PQRSF del primer semestre de 2018 es el siguiente:

"ENERO: El primer informe se presentó en el mes de enero con el registro de 523 documentos de los cuales 483 eran solicitudes, requerimientos de información o trámites, de este grupo de documentos dejamos evacuados 296; De las solicitudes que quedaron pendientes de evacuar, 144 son solicitudes de legalización de la Beca Mejores Bachilleres que se encuentran en estudio, y 43 solicitudes que en mayor porcentaje son reestructuraciones de créditos y están a la espera de ser estudiadas en comité de cartera.

De las 1.891 llamadas que entraron a la Línea Telefónica, atendimos 985; sin atender se registraron 906 llamadas de las cuales 152 llamadas entraron cuando la línea estaba ocupada.

Si bien enero es un mes de poca demanda, es importante tener en cuenta que en ese momento solo se encontraba una persona a cargo de la atención telefónica, presencial y cubría algunas de las plataformas de información.

Por el Sistema de información SIIS ingresaron 29 solicitudes de las cuales quedaron pendientes 4 que se encuentran dentro de los términos para dar respuesta. (Al mes de febrero se encuentran al día)

Por el correo institucional ingresaron 268 correos, a la fecha se tenían pendientes únicamente 2 que habían llegado durante los últimos días del mes, se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

FEBRERO: Para el mes de febrero se radicaron 495 documentos en la plataforma de información MERCURIO, 373 eran solicitudes de las cuales fueron evacuadas 98, quedaron pendientes 279 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 100 son del área de Fondos, puntualmente legalizaciones de la Beca Mejores Bachilleres, 109 pertenecen al área de Cartera y son solicitudes de reestructuraciones y refinanciamientos del crédito que se encuentran a la espera de entrar a comité.

La medición del canal telefónico arrojó 2.957 llamadas entrantes de las cuales atendimos 2.209, y se registraron 453 llamadas sin atender, se observó que esto sucedió de manera reiterativa en las horas previas al tiempo del almuerzo o al finalizar la jornada; 295 llamadas de las que quedaron registradas como “no entendidas”, ingresaron cuando la línea se encontraba ocupada, es decir, las tres extensiones en servicio.

Se obtuvo un 74.70% de servicio positivo.

Un promedio de duración de las llamadas de 5 minutos y 46 segundos.

Por el Sistema de información SIIS ingresaron 17 solicitudes las cuales se encuentran evacuadas en su totalidad. Y 152 correos electrónicos de los cuales estamos pendientes para generar respuesta en 9 pero dentro de los términos.

MARZO: Se tuvo una mejora notable en el servicio prestado a nivel telefónico, referente al número de llamadas no atendidas se disminuyó en un 60% la cifra, sin embargo, aún tenemos 311 llamadas sin atender, de las cuales 87 no fueron atendidas pues las tres líneas se encontraban ocupadas.

Es importante anotar que el número de llamadas totales disminuyó, pues hubo una semana de receso. Con un total de 1.922 de llamadas entrantes y 1.611 llamadas atendidas, se obtuvo el 84% de servicio positivo.



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

También fue notoria la disminución en la brecha entre las llamadas reportadas por las integrantes del equipo y el reporte generado por la planta telefónica, lo cual denota un registro más ajustado y adecuado.

De los 321 documentos entrantes a la plataforma de información Mercurio, 201 eran solicitudes de las cuales quedaron pendientes 154, el 52% de los documentos pendientes, equivalentes a 81 solicitudes son del área de cartera (reestructuraciones y refinanciaciones que se encueran a la espera de entrar a comité).

Se recibieron, además, 125 correos electrónicos al correo institucional, de los cuales evacuamos 121, y 18 solicitudes a la plataforma de información SIIS el cual se cerró al día al finalizar el mes.

ABRIL: Se Atendieron 3.959 llamadas, no se atendieron 369, para un total de 4.328 y un porcentaje de atención del 91,47%

Mayo: Se Atendieron 7.661 llamadas, no se atendieron 899, para un total de 8.560 y un porcentaje de atención del 89,49%

Junio: Se Atendieron 7.241 llamadas, no se atendieron 649, para un total de 7.890 y un porcentaje de atención del 91,77%

#### **4. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

4.1. Continuar con el seguimiento a las PQRS pendientes de contestar a junio 30 de 2018, conforme lo establecido al respecto.

4.2. Se deben concluir todas las actividades en ejecución en la matriz del proyecto atención al usuario, enunciadas anteriormente.



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

- 4.3. Se debe continuar con la necesidad de terminar de implementar y actualizar en su totalidad el Sistema de gestión de la calidad, que ayude a mejorar la gestión de los procesos, teniendo en cuenta que el mapa de riesgos se construye por procesos.
- 4.4. 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, que a junio es del 90,42%.
- 4.5. 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 JESUS CARDONA JIMENEZ**  
Jefe Oficina de Control interno  
Julio 31 de 2018