



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- JUNIO 30 – DICIEMBRE 31 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 segundo semestre de 2016 (corte diciembre 31 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 segundo semestre de 2016 (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 cuatrocientas treinta y seis (436) PQRS, de las cuales cuatrocientos cinco (405) un 92,9% son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad; veintiuno (21) es decir un 4,8% son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) donde el beneficiario impugna el cumplimiento de los objetivos misionales de la Agencia y diez (10) son recursos de reposición un 2,3%, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro: No.1 Total PQRS segundo semestre 2016.

Tipo de Comunicación	Total	%
Peticiones y Solicitudes	405	92,9
Quejas, Reclamos Sugerencias	21	4,8
Recursos de Reposición	10	2,3
Total	436	100

Fuente: Sapiencia.

Ahora bien, de las PQRS que se radicaron en la Agencia en el segundo semestre de 2016, a cuatrocientas dieciséis (416) están cerradas es decir un 95,4% y veinte (20) un 4,6% no tienen el soporte o radicado que demuestre que se 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 2016.

Estado	Total	%
Cerradas	416	95,4
Abiertas	20	4,6
Total	436	100

Fuente: Sapiencia



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

De las veinte (20) PQRS que están sin cerrar en el segundo semestre de 2016 son:

- Dieciocho (18) Solicitudes.
- Una (1) QRS.
- Un (1) Derecho de Petición.

Las cuales están identificadas en el cuadro No.3:

Cuadro No.3 PQRS pendientes segundo semestre 2016.

Tipo	Radicado	Fecha
Solicitudes	201620002467	17/08/2016
Solicitudes	201620002476	18/08/2016
Solicitudes	201620002518	24/08/2016
Solicitudes	201620002523	25/08/2016
Solicitudes	201620002526	25/08/2016
Solicitudes	201620002580	02/09/2016
Solicitudes	201620002633	09/09/2016
Solicitudes	201620002736	21/09/2016
Derecho de Petición	201620002787	26/09/2016
Solicitudes	201620003124	08/11/2016
Solicitudes	201620003501	14/12/2016
Solicitudes	201620003524	14/12/2016
Solicitudes	201620003621	19/12/2016
QRS	201620003665	22/12/2016
Solicitudes	201620003696	26/12/2016
Solicitudes	201620003727	28/12/2016
Solicitudes	201620003732	29/12/2016
Solicitudes	201620003759	29/12/2016
Solicitudes	201620003762	30/12/2016
Solicitudes	201620003765	30/12/2016

Fuente: Sapiencia.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Ahora bien, de estas PQRS que están pendientes del segundo semestre de 2016, se destacan: Una Solicitud del 17 de agosto donde el usuario espera una restructuración de la deuda; Una Solicitud del 18 de agosto refinanciación de la deuda; Una solicitud del 24 de agosto para restructuración deuda; Una Solicitud del 14 de diciembre para legalizar becas mejores bachilleres; El Derecho de Petición que está radicado el 26 de septiembre, el cual es remitido por la Junta Administradora Local de la Comuna 1 del municipio de Medellín; Una QRS del 22 de diciembre de 2016 donde un usuario solicitud una aclaración sobre el servicio social.

De las cuatrocientas treinta y seis (436) PQRS recibidas en la Agencia de Educación Superior de Medellín en el segundo semestre 2016, según la naturaleza se clasifican de la siguiente manera, como se puede observar en el cuadro No. 4:

Cuadro: No. 4 PQRS Según Naturaleza segundo semestre 2016.

Naturaleza	Pendientes	Cerradas	Total	%
Solicitudes de Condonación Crédito	0	170	170	39
Solicitudes Renovación de Becas Mejores Bachilleres	8	144	152	34,8
Solicitudes de Refinanciación	10	52	62	14,2
QRS	1	20	21	4,8
Recursos de Reposición	0	10	10	2,3
Solicitudes adelantar labor social	0	8	8	1,8
Solicitudes aplazamiento becas mejores bachilleres	0	8	8	1,8
Solicitud suspensión	0	3	3	0,7
Derechos de Petición	1	0	1	0,3
Solicitudes cambios de programa	0	1	1	0,3
Total	20	416	436	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 2016 según su naturaleza, donde las de mayor porcentaje son las Solicitudes de Condonación las cuales están por orden del 39%, Solicitudes de Renovación de Becas un 34,8%, Solicitudes de Refinanciación 14,2%, las QRS representan el 4,8%, los Recursos de Reposición el 2,3%, Otros 4,9%.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Ahora bien, al ingresar al Sistema de Gestión Documental Mercurio de la Agencia y a través de búsqueda avanzada, se procede a revisar aleatoriamente los diez (10) Recursos de Reposición que están evacuados y se encuentra:

- Recurso de Reposición con radicado 201620002697, se le da respuesta el 20 de septiembre de 2016 al juzgado once municipal de Medellín y negó fallo, negando las pretensiones de la tutelante.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002272, se le dio respuesta con radicado 201630000981.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002123, no tiene respuesta relacionada, aunque está evacuada, sin embargo está evacuado donde se pide análisis y emitir respuesta el 11 de agosto 2016.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002281, no tiene respuesta relacionada y se expresa que no necesita respuesta, sin embargo está evacuado donde se pide análisis y emitir respuesta el 11 de agosto 2016.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002287, no tiene respuesta relacionada y se expresa que no necesita respuesta, sin embargo está evacuado donde se pide análisis y emitir respuesta el 11 de agosto 2016.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002329, no tiene respuesta relacionada y se expresa que el documento no requiere respuesta y se evacua donde se delega para trámites administrativos el 12 de diciembre de 2016.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002582, desde la Oficina Jurídica se le dio respuesta el 2 de noviembre de 2016.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002583, aunque el documento necesita respuesta no tiene ninguna relacionada y ha sido evacuado donde se pide emitir respuesta al recurrente el 1º. De noviembre de 2016.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002920, se dio respuesta mediante Resolución 235 del 12 de diciembre de 2016 y enviada al correo que dispuso el beneficiario.
- Recurso de Reposición con radicado 201620002920, se dio respuesta mediante radicado 201630001816 de 30 de noviembre de 2016.

Al revisar las veinte (20) QRS que están evacuadas se encuentra:

- La QRS con radicado 201620003387, se evacua el 28 de diciembre de 2016, que ésta solicitud será estudiada en la próxima junta administradora del fondo, la cual se emite de forma colectiva. La resolución será enviada al correo electrónico. A la fecha no se tiene respuesta relacionada.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

- La QRS con radicado 201620003599, se evacua el 19 de diciembre de 2016 y se expresa que se presentará en la próxima junta administradora del fondo.
- La QRS con radicado 201620003665 del 22 de diciembre de 2016, se evacua donde se delega documento para la continuidad de la gestión, el 2 de marzo de 2017.
- La QRS con radicado 201620003741 del 29 de diciembre de 2016, se evacua el 6 de enero de 2017, porque solicitud será estudiada en la próxima junta administradora del fondo. A la fecha no hay respuesta relacionada.

Como se puede observar de las veinte (20) QRS que están evacuadas, hay cuatro (4) que no tienen el soporte relacionado que permita comprobar que si se le dio la respectiva respuesta.

Ahora bien, en una búsqueda avanzada en el sistema de Gestión Documental, se encuentra: Que con radicado 201620002155 del 18 de julio de 2016 ingresó una supuesta Tutela proveniente del Juzgado Veinte Municipal de Medellín, pero se devuelve el 31 de agosto de 2016, porque no corresponde la imagen con la descripción, porque realmente es una solicitud de un usuario, sin embargo a pesar de ser evacuada no tiene respuesta relacionada. También con radicado 201620003115 del 11 de noviembre de 2016 ingresó la Tutela 2016-00247 del Juzgado Segundo Penal Municipal con funciones de Control de Garantías, a la misma se le da respuesta el 16 de noviembre de 2016 con el radicado 201630001688-E.

En lo que respecta, a las PQRS del primer semestre del 2016, quedan pendientes por cerrar sesenta y nueve (69), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 5 PQRS pendientes del primer semestre 2016.

Tipo	Radicado	Fecha
Solicitud	201620000001	04/01/2016
Solicitud	201620000003	04/01/2016
Solicitud	201620000010	05/01/2016
Solicitud	201620000018	07/01/2016
Solicitud	201620000043	07/01/2016
Solicitud	201620000045	07/01/2016
Solicitud	201620000057	20/01/2016
Solicitud	201620000063	20/01/2016



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Solicitud	201620000064	20/01/2016
Solicitud	201620000146	12/01/2016
Solicitud	201620000166	15/01/2016
Solicitud	201620000167	20/01/2016
Solicitud	201620000168	14/01/2016
Solicitud	201620000173	15/01/2016
Solicitud	201620000185	15/01/2016
Solicitud	201620000188	15/01/2016
Solicitud	201620000189	15/01/2016
Solicitud	201620000202	20/01/2016
Solicitud	201620000212	20/01/2016
Solicitud	201620000215	20/01/2016
Solicitud	201620000216	20/01/2016
Solicitud	201620000218	20/01/2016
Solicitud	201620000227	22/11/2016
Solicitud	201620000228	27/01/2016
Solicitud	201620000233	19/01/2016
Solicitud	201620000234	19/01/2016
Solicitud	201620000235	19/01/2016
Solicitud	201620000238	20/01/2016
Solicitud	201620000239	20/01/2016
Solicitud	201620000252	20/01/2016
Solicitud	201620000254	20/01/2016
Solicitud	201620000257	25/01/2016
Solicitud	201620000261	25/01/2016
Solicitud	201620000264	20/01/2016
Solicitud	201620000268	21/01/2016
Solicitud	201620000269	21/01/2016
Solicitud	201620000271	21/01/2016
Solicitud	201620000279	22/01/2016
Solicitud	201620000283	25/01/2016
Solicitud	201620000284	22/01/2016
Solicitud	201620000286	22/01/2016
Solicitud	201620000303	26/01/2016
Solicitud	201620000317	27/01/2016



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Solicitud	201620000318	27/01/2016
Solicitud	201620000340	27/01/2016
Solicitud	201620000393	03/02/2016
Solicitud	201620000398	03/02/2016
Solicitud	201620000402	08/02/2016
Solicitud	201620000418	08/02/2016
Solicitud	201620000450	15/02/2016
Solicitud	201620000519	18/02/2016
PQRS	201620000531	18/02/2016
Solicitud	201620000531	01/03/2016
Solicitud	201620000650	01/03/2016
Solicitud	201620000668	03/03/2016
Solicitud	201620000871	19/04/2016
Solicitud	201620000928	08/04/2016
Solicitud	201620000944	08/04/2016
Solicitud	201620000946	08/04/2016
Solicitud	201620001015	18/04/2016
Solicitud	201620001208	05/05/2016
Solicitud	201620001249	17/05/2016
Solicitud	201620001284	16/05/2016
Solicitud	201620001649	16/06/2016
Solicitud	201620001654	16/06/2016
Solicitud	201620001668	16/06/2016
Solicitud	201620001675	16/06/2016
Solicitud	201620001686	16/06/2016
Solicitud	201620001705	16/06/2016

Fuente: Sapiencia

De éstas PQRS del primer semestre del 2016, se puede señalar: que cuarenta y cinco (45) son del mes de enero, aunque la de radicado 201620000227, tiene fecha del 11 de noviembre de 2016, en la búsqueda avanzada en el Sistema Mercurio se muestra que se radicó el 18 de enero de 2016 y la fecha del 11 de noviembre está como si fuese cerrada, pero no tiene respuesta relacionada; del mes de febrero son siete (7); tres (3) del mes de marzo; cinco (5) del mes de abril; tres (3) del mes de mayo y seis (6) del mes de junio.



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 2016, para atender las PQRS de los usuarios, se tiene:

- Las llamadas que ingresan por el teléfono (4) 4447947:
Atendidas: **858**
No atendidas: **1.544**
Fallidas: **10**
Total: **2.412**
- Las que ingresan por InfoSapiencia:
Solicitudes que Entran: **982**
Solicitudes con Respuestas: **714**
Solicitudes sin Respuestas: **268**
- Por el Sistema de Información de Sapiencia SIS, ingresaron **516** solicitudes

De acuerdo a estos otros medios utilizados por la Agencia, ingresaron a la misma un total de 3.910 PQRS.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

- **Conclusiones:**

Que en el segundo semestre de 2016 ingresaron 436 PQRS a la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, de las cuales 416 es decir un 95,4% han sido evacuadas y veinte (20) un 4,6% están pendientes de darle la respectiva respuesta al usuario.

Que de las veinte (20) PQRS que no tienen soporte o radicado de respuesta, cinco (5) son del mes de agosto/16; cuatro (4) de septiembre/16; una (1) de noviembre/16 y diez (10) de diciembre/16.

Que las veinte (20) PQRS pendientes de cerrar son las siguientes:

Cuadro No.3 PQRS pendientes segundo semestre 2016.

Tipo	Radicado	Fecha
Solicitudes	201620002467	17/08/2016
Solicitudes	201620002476	18/08/2016
Solicitudes	201620002518	24/08/2016
Solicitudes	201620002523	25/08/2016
Solicitudes	201620002526	25/08/2016
Solicitudes	201620002580	02/09/2016
Solicitudes	201620002633	09/09/2016
Solicitudes	201620002736	21/09/2016
Derecho de Petición	201620002787	26/09/2016
Solicitudes	201620003124	08/11/2016
Solicitudes	201620003501	14/12/2016
Solicitudes	201620003524	14/12/2016
Solicitudes	201620003621	19/12/2016
QRS	201620003665	22/12/2016
Solicitudes	201620003696	26/12/2016
Solicitudes	201620003727	28/12/2016
Solicitudes	201620003732	29/12/2016
Solicitudes	201620003759	29/12/2016
Solicitudes	201620003762	30/12/2016
Solicitudes	201620003765	30/12/2016

Fuente: Sapiencia.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Que de las veinte (20) PQRS que están pendientes del segundo semestre de 2016, se destacan:

- Una Solicitud con radicado 201620002467 del 17 de agosto, donde el usuario espera una reestructuración de la deuda.
- Una Solicitud con radicado 201620002476 del 18 de agosto, refinanciación de la deuda.
- Una solicitud con radicado 201620002518 del 24 agosto, para reestructuración deuda.
- El Derecho de Petición con radicado 201620002787 del 26 de septiembre, el cual es remitido por la Junta Administradora Local de la Comuna 1 del municipio de Medellín.
- Una Solicitud con radicado 201620003501 del 14 de diciembre, para legalizar becas mejores bachilleres.
- Una QRS con radicado 201620003665 del 22 de diciembre, donde un usuario solicitud una aclaración sobre el servicio social.

Que aleatoriamente se revisó las PQRS evacuadas, de los diez (10) Recursos de Reposición que están cerrado se constató:

- Que el Recurso de Reposición con radicado 201620002123, no tiene respuesta relacionada, sin embargo está evacuado donde se pide análisis y emitir respuesta el 11 de agosto 2016.
- Que el Recurso de Reposición con radicado 201620002281, no tiene respuesta relacionada y se expresa que no necesita respuesta, sin embargo está evacuado donde se pide análisis y emitir respuesta el 11 de agosto 2016.
- Que el Recurso de Reposición con radicado 201620002287, no tiene respuesta relacionada y se expresa que no necesita respuesta, sin embargo está evacuado donde se pide análisis y emitir respuesta el 11 de agosto 2016.
- Que el Recurso de Reposición con radicado 201620002329, no tiene respuesta relacionada y se expresa que el documento no requiere respuesta y se evacua donde se delega para trámites administrativos el 12 de diciembre de 2016.
- Que el Recurso de Reposición con radicado 201620002583, aunque el documento necesita respuesta no tiene ninguna relacionada y ha sido evacuado donde se pide emitir respuesta al recurrente el 1º. De noviembre de 2016.

Como puede observarse de los diez (10) que están evacuados, hay cinco (5) que no tienen respuesta relacionada.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Que se puede observar, que de las veinte (20) QRS que están evacuadas, hay cuatro (4) que no tienen el soporte relacionado que permita comprobar que si se le dio la respectiva respuesta, a saber:

- La QRS con radicado 201620003387, se evacua el 28 de diciembre de 2016, que ésta solicitud será estudiada en la próxima junta administradora del fondo, la cual se emite de forma colectiva. La resolución será enviada al correo electrónico. A la fecha no se tiene respuesta relacionada.
- La QRS con radicado 201620003599, se evacua el 19 de diciembre de 2016 y se expresa que se presentará en la próxima junta administradora del fondo.
- La QRS con radicado 201620003665 del 22 de diciembre de 2016, se evacua donde se delega documento para la continuidad de la gestión, el 2 de marzo de 2017.
- La QRS con radicado 201620003741 del 29 de diciembre de 2016, se evacua el 6 de enero de 2017, porque solicitud será estudiada en la próxima junta administradora del fondo. A la fecha no hay respuesta relacionada.

Que es necesario que los responsables de clasificar e ingresar, las diferentes PQRS que se radican en la Agencia deben ser más cuidadosos en el direccionamiento, para evitar casos como: El ingreso de una supuesta Tutela proveniente del Juzgado Veinte Municipal de Medellín, con radicado 201620002155 del 18 de julio de 2016, pero se devuelve el 31 de agosto de 2016, porque no corresponde la imagen con la descripción, porque realmente es una solicitud de un usuario, sin embargo a pesar de ser evacuada no tiene respuesta relacionada.

Que se debe resaltar, que se ha mejorado en las respuestas de las PQRS, quedando pendiente del primer semestre 2016 solo sesenta y nueve (69) y veinte (20) del segundo semestre de la misma vigencia.

Que se reglamentó el trámite interno de las PQRS con el fin de adaptarla al marco constitucional y legal vigente, mediante la Resolución 212 del 28 de octubre de 2016 y se realizó una sensibilización y capacitación con la participación de todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, el 15 de noviembre de 2016.

Que en la Resolución 212 de 2016, se reglamenta el trámite interno de las PQRS; los canales oficiales de recepción; las diferentes modalidades de ejercer el Derecho de Petición; las PQRS verbales y escritas; la radicación y respuesta de las peticiones verbales, de las peticiones análogas y de las peticiones anónimas;



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

la solicitud y costo de las copias; los términos para resolver las PQRS por la Agencia; el trámite interno en la Agencia de las PQRS, competencia para atender, resolver y dar respuesta de las PQRS; el seguimiento y control de las PQRS y la evaluación del sistema; etc.

Que se ha comenzado en la Agencia, a consolidar las PQRS que ingresan por otros medios, ya sea vía telefónica; InfoSapiencia; Sistema de Información de Sapiencia SIS; etc.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.

Jefe de Control Interno-SAPIENCIA.

Marzo 2017.