



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 2017.

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 2017 (corte junio 30 de 2017), 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.



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

• Resumen de Datos:

En el primer semestre de 2017 (enero 1 a junio 30), ingresaron y se radicaron en la Agencia de Educación Superior de Medellín SAPIENCIA, a través del sistema de Gestión Documental Mercurio setecientas treinta y una (731) PQRS, de las cuales quinientas noventa y seis (596) un 81,5% son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad; ciento ocho (108) son recursos de reposición es decir un 14,8% y por último veintisiete (27) son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) un 3,7%, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro: No.1 Total PQRS segundo semestre 2016 vs primer semestre 2017.

Tipo de Comunicación	2016	%	2017	%	Crecimiento %
Peticiones y Solicitudes	405	92,9	596	81,5	47,2
Recursos de Reposición	10	4,8	108	14,8	980
Quejas, Reclamos Sugerencias	21	2,3	27	3,7	28,6
Total	436	100	731	100	40,4

Fuente: Sapiencia.

Ahora bien, de las PQRS que se radicaron en la Agencia en el primer semestre de 2017 a través de Mercurio, tienen un crecimiento del 40,4% con respecto al segundo semestre de 2016, al pasar de 436 a 731, destacándose el incremento de los Recursos de Reposición que pasaron de diez (10) en el segundo semestre de 2016 a 108 en el primer semestre de 2017, para un crecimiento de 980% y las Peticiones y Solicitudes en un 47,2% al pasar de 405 (segundo semestre 2016) a 596 (primer semestre 2017).

De las PQRS que se radicaron en la Agencia en el primer semestre de 2017 en el programa Mercurio, cuatrocientas sesenta y ocho (468) están cerradas es decir un 64% y trecientas sesenta y tres (263) un 36% están sin evacuar, tal como se muestra en el cuadro No.2.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Cuadro No. 2 PQRS Según su Estado primer semestre 2017.

Estado	Total	%
Cerradas	468	64
Abiertas	263	36
Total	731	100

Fuente: Sapiencia

Pero es necesario aclarar que de las doscientas sesenta y tres (263) sin cerrar a junio 30 de 2017, doscientas cincuenta y cuatro (254) están dentro de los términos para presentar la respectiva respuesta, quedando solo nueve (9) que se le han cumplido los tiempos y 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.3:

Cuadro No.3 PQRS pendientes términos vencido primer semestre 2017.

Tipo	Radicado	Fecha	Estado actual
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000213	16/01/2017	Respuesta 16/07/2017 Radicado 201703002910
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000365	23/01/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000371	23/01/2017	Requiere respuesta Pendiente
QRS	201702000704	24/02/2017	Pendiente
Recurso de Reposición	201702000950	29/03/2017	Requiere respuesta Pendiente
Derecho de Petición	201702000991	03/04/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702001208	03/05/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702001297	11/05/2016	Pendiente
Recurso de Reposición	201702001345	18/05/2016	Respuesta 26/07/17

Fuente: Sapiencia.

Del cuadro anterior (cuadro No.3), se debe observar que la QRS con radicado 201702000704 es un requerimiento de la Subsecretaría de Ingresos del municipio de Medellín, que solicita la obligación de suministrar en medios magnéticos (archivo Excel) la información de los contratos de obra pública que generen



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

contribución especial, de conformidad a lo establecido al artículo 134 del Acuerdo 64 de 2012; el Recurso de Reposición con radicado 201702000950 es un contra la Resolución 87 de 2017, el 30 de marzo de 2017 es enviado al abogado(a) responsable de apoyo a Enlaza Mundo; la Solicitud de Refinanciación con radicado 201702001297, está mal clasificada porque es una invitación de la Secretaría de Salud del municipio de Medellín, a unas Jornadas de Salud.

De las setecientas treinta y una (731) PQRS recibidas en la Agencia de Educación Superior de Medellín en el primer semestre 2017 (Programa Mercurio), según su naturaleza se clasifican de la siguiente manera, como se puede observar en el cuadro No. 4:

Cuadro: No. 4 PQRS Según Naturaleza primer semestre 2017.

Naturaleza	Pendientes	Cerradas	Total	%
Solicitudes Renovación de Becas Mejores Bachilleres	191	72	265	36,3
Solicitudes de Condonación de Créditos	0	157	157	21,5
Solicitudes de Refinanciación	44	72	116	15,9
Recursos de Reposición	14	94	108	14,8
QRS	1	26	27	3,7
Derechos de Petición	4	11	15	2
Solicitudes de Aplazamiento	8	6	14	1,9
Solicitudes inicio de amortización	1	9	10	1,4
Solicitudes cambios de programa	0	8	8	1
Solicitudes Adelantar Labor Social	0	7	7	0,9
Solicitudes de Suspensión	0	4	4	0,6
Total	263	468	731	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 2017 según su naturaleza, donde las de mayor porcentaje son las Solicitudes de Renovación de Becas Mejores Bachilleres las cuales están por orden del 36,3%, Solicitudes de Condonación de Créditos un 21,5%, Solicitudes de Refinanciación 15,9%, los Recursos de Reposición el 14,8%, las QRS representan el 3,7%, Derechos de Petición 2% y Otros 5,8%.



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:

1. Por el Sistema de Información de Sapiencia ingresaron doscientas sesenta y tres (263) PQRS, tal como se muestra en el cuadro No. 5

Cuadro No 5: PQRS que ingresaron por SIIS primer semestre 2017.

Mes	Fondo Camino a la Educación Superior	Fondo Medellín EPM	Enlaza Mundos	Mejores Bachilleres	Formación Avanzada	Otros	Total
Enero	8	18	0	0	0	8	34
Febrero	5	7	4	1	0	8	25
Marzo	14	6	0	0	0	10	30
Abril	4	7	0	2	0	9	22
Mayo	15	12	1	1	2	48	79
Junio	22	8	5	0	5	33	73
Total	68	58	10	4	7	116	263

Fuente: Sapiencia.

Las PQRS que ingresaron por la pestaña de atención al ciudadano, del portal web de la Agencia de Educación Superior de Medellín, se le presto la asistencia debida y ante todo con motivo de las convocatorias lanzadas en los meses de mayo y junio de 2017 y también al proceso de legalización, y renovación de créditos.

De acuerdo a las PQRS que ingresaron por medio telefónico, se debe señalar que Sapiencia, tiene veintiún (21) extensiones telefónicas de uso permanente y cuatro (4) extensiones de uso temporal, para solventar los requerimientos de los usuarios ante los nuevos proyectos que ofrece la Agencia.

Ahora bien, las llamadas que ingresaron por las extensiones 101 y 102, las cuales son las principales líneas telefónicas para atender a la ciudadanía, son por el orden de las 14.015, tal como se muestra en el cuadro No.6.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

Cuadro No. 6: PQRS vía telefónica primer semestre 2017.

MES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	TOTAL
Febrero	536	396	932
Marzo	867	227	1.094
Abril	1.101	285	1.386
Mayo	3.620	1.485	5.105
Junio	4.323	1.175	5.498
TOTAL	10.447	3.568	14.015

Fuente. Sapiencia.

Como se observa en el cuadro anterior, del total de llamadas que ingresaron se atendieron 10.447 es decir un 74,5% y 3.568 sin atender para un 25,5%. Que son los meses de mayo y junio de 2017, donde más llamadas ingresaron por el orden de 10.603 es decir un 75% del total, de las cuales se atendieron 7.943 es decir un 75% del total de llamadas recibidas en estos dos (2) meses.



- **Conclusiones:**

- Que en el primer semestre de 2017 ingresaron a la Agencia de Educación Superior de Medellín-SAPIENCIA, a través de Gestión Documental Mercurio setecientas treinta y una (731) PQRS, de las cuales quinientas noventa y seis (596) un 81,5% son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios que presta la Entidad; ciento ocho (108) son recursos de reposición es decir un 14,8% y por último veintisiete (27) son quejas, reclamos y sugerencias (QRS) un 3,7%
- Que solo nueve (9) PQRS del total que ingresaron por el Sistema Mercurio en el primer semestre de 2017, están sin cerrar porque se le han cumplido los tiempos y 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.3 del informe:

Cuadro No.3 PQRS pendientes términos vencido primer semestre 2017.

Tipo	Radicado	Fecha	Estado actual
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000213	16/01/2017	Respuesta 16/07/2017 Radicado 201703002910
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000365	23/01/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702000371	23/01/2017	Requiere respuesta Pendiente
QRS	201702000704	24/02/2017	Pendiente
Recurso de Reposición	201702000950	29/03/2017	Requiere respuesta Pendiente
Derecho de Petición	201702000991	03/04/2017	Requiere respuesta Pendiente
Solicitud Renovación Becas Mejores Bachilleres	201702001208	03/05/2017	Requiere Respuesta Pendiente
Solicitud de refinanciación	201702001297	11/05/2016	Pendiente
Recurso de Reposición	201702001345	18/05/2016	Respuesta 26/07/17

Fuente: Sapiencia.

- Que por el Sistema de Información de Sapiencia SIIS ingresaron doscientas sesenta y tres (263) PQRS, a las que se le prestó la asistencia debida y ante todo con motivo de las convocatorias lanzadas en los meses de mayo



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín

y junio de 2017 y también al proceso de legalización, y renovación de créditos.

- Ahora bien, las llamadas que ingresaron por las extensiones 101 y 102, las cuales son las principales líneas telefónicas para atender a la ciudadanía, son por el orden de las 14.015, tal como se muestra en el cuadro No.6, del informe.

Cuadro No. 6: PQRS vía telefónica primer semestre 2017.

MES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	TOTAL
Febrero	536	396	932
Marzo	867	227	1.094
Abril	1.101	285	1.386
Mayo	3.620	1.485	5.105
Junio	4.323	1.175	5.498
TOTAL	10.447	3.568	14.015

Fuente: Sapiencia.

- Que se debe resaltar, 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 SIIS; etc. Que el tratamiento oportuno a las mismas se ha mejorado de forma ostensible, porque solo el 1,2% del total están sin cerrar.

CARLOS ARTURO PATERNINA MORENO.

Jefe de Control Interno-SAPIENCIA.

Agosto 2017



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín