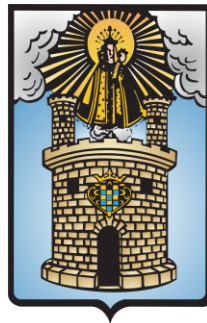


**INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO  
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS –PQRSF**



**Alcaldía de Medellín**

***Cuenta con vos***

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación Superior de Medellín

**ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Medellín, Julio 19 de 2019**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA.....	4
MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO .....	5
CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2019 .....	6
ANALISIS DE CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
COMPARATIVOS CANALES DE COMUNICACIÓN 2019-1 VS 2018-2.....	8
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO RESPETO A LA CALIDAD DEL SERVICIO ..	9
CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO.....	11
RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	12
CONCLUSIONES.....	12



## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presentaron en la Agencia durante el primer semestre del 2019, cumpliendo así con lo establecido en 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...”*.

Por lo tanto, dándole cumplimiento a lo expresado en las normas antes mencionadas, 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 –PQRSF- y le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión y a su vez, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del análisis y seguimiento realizado en el presente informe de PQRSF del primer semestre del 2019.

De la misma manera la ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción) artículo 76 prescribe: la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral en la página web principal.

## MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORIA

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

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

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".

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 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."

## MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

La agencia de Educación superior Sapiencia cuenta con un manual de atención al ciudadano estructurado bajo unos canales de atención, que son medios por los cuales los usuarios pueden acceder a la información de la entidad, como son presencial, telefónico y virtual ya sea para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSDF (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones).

**Presencial:** Se cuenta con una sede principal, ubicada en la transversal 73 # 65 - 296 sector El Volador Medellín y /o en los diferentes corregimientos tales como: Santa Elena, San Antonio de Prado, San Cristóbal, y Palmitas, donde los ciudadanos pueden acercarse directamente y se le brinda la información de manera personalizada, se radican las peticiones y o solicitudes de manera física. Desde este punto de atención se direcciona y coordina un tratamiento oportuno para las diferentes solicitudes a través del sistema de información MERCURIO, que es una herramienta tecnológica que permite administrar, trasladar las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos a las distintas dependencias de la agencia y generar una adecuada respuesta, realizando un seguimiento continuo y efectivo.

**Telefónico:** Se cuenta con una línea de atención al usuario a través del número 4447947 en la cual se le brinda la orientación e información sobre los trámites y servicios, para solucionar dudas generales respecto a la entidad y los programas.

**Virtual:** La agencia cuenta con las herramientas de la tecnología para realizar los trámites de una manera más fácil para el ciudadano en la página web [www.sapiencia.gov.co](http://www.sapiencia.gov.co) contamos con un link directo al formulario de atención de PQRSF: [http://www.sapiencia.gov.co/?page\\_id=6465](http://www.sapiencia.gov.co/?page_id=6465), siga la ruta: Transparencia y acceso a la información/Atención al Ciudadano/PQRSF, el cual los lleva al respectivo formulario conectado con nuestra plataforma de información SIIS, donde quedan registrados los datos necesarios para contactar a los usuarios y atender sus requerimientos, brindando efectividad y realizando la correcta trazabilidad de la PQRSF. Correo Electrónico: se cuenta con un correo único [info@sapiencia.gov.co](mailto:info@sapiencia.gov.co) y de notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sapiencia.gov.co)

**Redes sociales:** Se dispone de este medio de comunicación y participación en línea, que facilitan el contacto de la ciudadanía con la entidad, a través de plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube con @SapienciaMed. El contacto de los ciudadanos a través de estos canales puede ser pública, a través de respuestas a las publicaciones, o privada, por medio de mensajes internos.

## CANALES CONSOLIDADOS PRIMER SEMESTRE 2019

El actual informe semestral corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019, en la agencia se radicaron 2.551 solicitudes interpuestas por los ciudadanos, correspondiente a peticiones quejas, reclamos y derechos de petición de los cuales fueron evacuadas 2.304 quedando pendiente 247 solicitudes que se encuentra dentro de los términos para resolver.

Las llamadas recibidas a través de la línea telefónica fueron 45.128 atendidas 42.371 y 2.757 llamadas sin responder el motivo que ocasiono el no recibir estas llamadas es porque se cae las llamadas, por las reformas de la infraestructura de la agencia afectaron las plataformas de la línea telefónica, en la época de las convocatorias aumenta el número de llamadas y no se contaba con el suficiente personal.

SIIS es una plataforma de la página web por este medio se recibieron 90 solicitudes entre peticiones quejas y reclamos de las cuales fueron evacuadas 82 solicitudes quedando pendientes 8 sin embargo en la actualidad no se encuentran pendientes ya que por otras plataformas como minotauro y /o correos electrónicos entre otras se les dio la respuesta.

INFO es el Correo Electrónico institucional que a través de este medio informático se recibieron 6.939 correos se evacuaron 6.833 pendientes 106 que se encuentran en el término para ser resueltas.

CANAL	ENERO	FERBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MERCURIO RECIBIDAS	413	348	480	266	416	628	2551
VERIFICACIÓN EVACUADAS	412	348	479	263	412	390	2304
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>62%</b>	<b>90%</b>
LINEA TELEFONICA RECIBIDAS	7.028	4.304	5.718	5.964	9128	12986	45128
LINEA TELEFONICA EVACUADAS	6212	4.121	5.487	5.687	8857	12007	42371
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>88%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>92%</b>	<b>94%</b>
SIIS	15	14	19	12	12	18	90
SIIS EVACUADAS	14	12	18	12	12	14	82
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>93%</b>	<b>86%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>78%</b>	<b>91%</b>
INFO TOTALES	517	776	1223	852	1346	2225	6939
INFO EVACUADOS	507	768	1208	832	1329	2189	6833
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>



Las Redes Sociales van cada día evolucionando los medios de comunicación, es por esto que la Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia no se podía quedar atrás, por medio del coordinador digital quien es la persona encargada de la administración de las redes sociales se da una respuesta oportuna y satisfactoria a las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos que utilizan estos canales como una alternativa fácil y ágil.

Para el semestre 2019-1 la Agencia ha atendido 3.526 ciudadanos con diversas inquietudes, apoyándose en tres redes sociales como herramientas de atención las cuales son:

**Facebook 2.250**

**Twitter 134**

**Instagram 1.142**



Como conclusión a la implementación y fortalecimiento de las redes sociales, es satisfactorio para la agencia la utilización de estos medios, debido a que cada día hay un apoyo más eficiente y eficaz a la ciudadanía para resolver sus interrogantes, en consecuencia, de lo anterior las encuestas demuestran que los usuarios se encuentran satisfechos con la información y la atención brindada.

### **ANALISIS DE CANALES ATENCIÓN AL CIUDADANO**

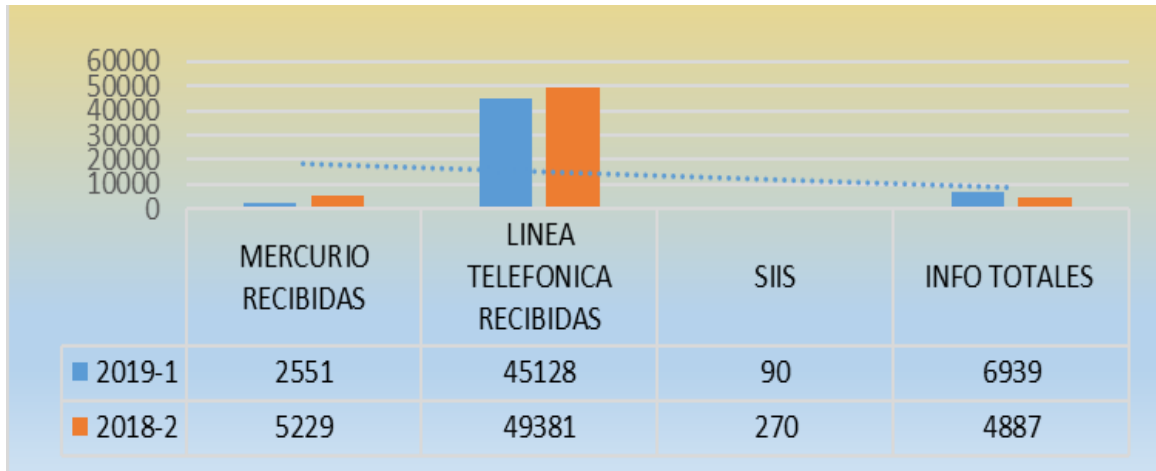
En el presente informe se evidencia que la ciudadanía ha utilizado de manera satisfactoria los diferentes canales de comunicación para la atención al usuario, resaltando que sigue siendo las líneas telefónicas el canal líder de comunicación en la agencia con una participación del 82% frente a los demás medios de comunicación y con una efectividad del 94%; lo que nos refleja que la Agencia se encuentra en mejoramiento continuo de las personas que atienden estos canales para dar soluciones a inquietudes de una manera asertiva.

Pese a que ha habido una disminución en el canal de líneas telefónicas del 8.61%, para la agencia este resultado es interesante debido a que cada vez se va mitigando el número de inquietudes de la ciudadanía en cuanto a los tramites a realizar en la agencia.

A continuación, se representará la variación del semestre 2019-1 Vs 2018-2, donde se verá reflejado el comportamiento de cada uno de los canales de comunicación y la tendencia de los mismos, la cual debe en cada periodo disminuir ya que la información suministrada por la Agencia debe ser tan clara que faciliten la gestión de la ciudadanía.

### **COMPARATIVOS CANALES DE COMUNICACIÓN 2019-1 VS 2018-2**





### ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO RESPETO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo 2018 la Agencia de Educación superior realizaba dos encuestas por semestre, actualmente (2019-1) la agencia se ha fortalecido realizando mensualmente las encuestas, con la finalidad de atender todas aquellas sugerencias de los ciudadanos y a partir de las mismas estar en continuo mejoramiento del servicio a los usuarios.

Para la realización de la presente encuesta se tomó muestra de veintidós (22) usuarios encuestados.

#### PREGUNTA 1 - ¿Cómo supiste de la existencia de la Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia?

38% conocieron SAPIENCIA mediante la Alcaldía de Medellín.

29% conocieron SAPIENCIA por un amigo o familiar u otros.

19% por redes sociales

9% Visita al colegio o comuna

5% Pagina Web

**Comentarios:** en los resultados del mes de junio evidenciamos que la mayoría de los encuestados conocieron SAPIENCIA mediante la Alcaldía de Medellín.

#### PREGUNTA 2 - ¿A qué se debió tu visita a Sapiencia?

32% solicitud de información general y radicar documentos.

27% cartera.

23% Becas Tecnologías.

9% notificación por paso al cobro.

9% legalización Becas Mejores Bachilleres.

**Comentario:** de acuerdo a los resultados, las personas que respondieron la encuesta en el mes de junio, visitaron la Agencia en su mayoría, para solicitar información general y radicar documentos.

#### PREGUNTA 3 - ¿Cómo calificarías nuestras instalaciones?

58% Buenas instalaciones pero podrían ser mejores.



38% Excelentes.

4% no conocen las instalaciones.

**Comentarios:** en las últimas semanas, de los ciudadanos que nos visitaron y respondieron la encuesta, el 58% responde que nuestras instalaciones podrían ser mejores y el 38% piensa que contamos con excelentes instalaciones, el resultado puede verse afectado por las adecuaciones realizadas en la Agencia durante el mes de junio.

#### **PREGUNTA 4 - ¿Cómo calificarías el servicio que prestó el funcionario que atendió tu inquietud o solicitud?**

El 82% de las personas que nos visitaron piensan que el servicio de nuestros funcionarios es excelente.

9% malo

5% regular

4% aceptable.

**Comentarios:** Los resultados de estos días nos muestran que continuamos con una percepción muy positiva de los ciudadanos hacia los funcionarios de la Agencia. El 82% de las personas que nos visitaron, piensa que el servicio es excelente.

#### **COMENTARIOS RELACIONADOS CON PREGUNTA 4 - Si tu respuesta fue malo, cuéntanos la razón**

**Comentario de Ciudadano que visitó la Agencia para consulta en el área de Cartera:** "como tal es la respuesta que me da sapiencia ante un derecho de petición me pareció pésimo"

**Comentario de Ciudadano que visitó la Agencia para consultar cartera - facturación:** "No hay solución al momento para envío de facturas a mi domicilio y por canales virtuales no he podido acceder a las facturas"

#### **PREGUNTA 5 - ¿Consideras que el personal que te atendió estaba capacitado para dar respuesta a la solicitud que nos hiciste?**

EL 86% de las personas que nos visitaron en la semana piensan que los funcionarios de SAPIENCIA están muy bien capacitados y les dieron respuesta a sus inquietudes.

7% responde que el funcionario sabía del tema pero no respondió su solicitud.

7% responde que el funcionario no sabía del tema y no respondió su solicitud.

**Comentarios:** los resultados de esta pregunta, permiten evidenciar que los ciudadanos que visitaron la Agencia en las últimas semanas y respondieron la encuesta se sintieron satisfechos con la atención y consideran que el personal de SAPIENCIA está capacitado para atender sus inquietudes.

#### **PREGUNTA 6 - ¿Cómo te pareció el tiempo de respuesta a tus inquietudes?**

El 65% de las personas que nos visitaron en la semana piensa que nuestro tiempo de respuesta es excelente.

27% normal.

4% respondió que no dimos respuesta a su solicitud.

4% demorado.

**Comentarios:** de acuerdo a los resultados de las encuestas, seguimos teniendo una percepción positiva de los ciudadanos frente a los tiempos de respuesta a sus inquietudes, los resultados negativos se pueden atribuir al volumen de visitantes por envío de masivo para consolidación de crédito y legalizaciones.

#### **PREGUNTA 7 - ¿Has recomendado a Sapiencia como entidad que posibilita el acceso a la educación superior a otras personas?**

El 82% de las personas que nos visitaron en las semanas anteriores han recomendado la Agencia.

18% no ha recomendado SAPIENCIA.

**Comentarios:** de acuerdo a las respuestas de las últimas semanas, la mayoría de las personas que visitaron la Agencia y respondieron la encuesta han recomendado SAPIENCIA.

#### **PREGUNTA 8 - COMENTARIOS RELACIONADOS CON PREGUNTA 7 - Si tu respuesta fue negativa, cuéntanos la razón**

**Ciudadano que visita la Agencia para notificación de paso al cobro:** "porque no dan cumplimiento a los beneficios que supuestamente otorgan."

**Comentario de Ciudadano que visitó la Agencia para consulta en el área de Cartera:** "No hay garantías en la comunicación y en resolver problemas de manera eficiente"



Esta persona adicionalmente deja sus datos para ser contactada "Si, al momento no recibo respuestas a mi solicitud para hacerme llegar las facturas, mi teléfono es 3205349126 y mi dirección es Calle 108 43B 24"

**PREGUNTA 9 - ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros programas a un amigo o familiar?**

El 77% de las personas que nos visitaron en la semana recomendarían Sapiencia.

23% no recomendarían la Agencia.

**Comentarios:** en los resultados de esta pregunta, encontramos que de los ciudadanos que nos visitaron y respondieron la encuesta estas semanas, la mayoría recomendarían SAPIENCIA.

**PREGUNTA 10 - ¿Quieres dejarnos algún comentario, observación o sugerencia acerca del servicio de atención al ciudadano de nuestra Agencia?**

EL 73% no dejaron comentarios.

Algunos comentarios a tener en cuenta:

**Comentarios positivos:**

"Excelente servicio"

"Gracias por esta oportunidad. Muchas personas son beneficiadas de ello."

"Salí contenta, la información suministrada fue muy precisa."

**Comentarios para mejorar:**

Ciudadano que visita la Agencia para el área de Cartera "les sugiero que tengan en cuenta la solicitud que les informe hice un compromiso de pago con tristeza porque ustedes me están cobrando un valor que no es me sirvieron mucho pero eso no les da derecho de darle la espalda a uno como estudiante"

Ciudadano que visita la Agencia para el área de Cartera - Facturación "Mejorar la comunicación a través de las empresas de mensajería y dar más rápido respuesta a solicitudes"

Ciudadano que visita la Agencia para el área Becas Tecnologías "La verdad hubieron puntos de la información enviada a la página, que no me quedaron claros"

## CARTA DEL TRATO DIGNO AL USUARIO

Sapiencia está comprometida con la transformación cultural de nuestra ciudad aportando al desarrollo integral de los ciudadanos desde la orientación del sistema de educación superior; siempre ofreciendo un trato digno, respetuoso y transparente que contribuya a la consecución de los fines del Estado, buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios. Donde se establecen los deberes, derechos, canales de comunicación para la atención a la ciudadanía; se reconoce el avance de la agencia de la carta del trato digno, está ya se encuentra publicada en la página web principal / [www.sapiencia.gov.co](http://www.sapiencia.gov.co) /



## RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el seguimiento PQRSFF a corte de 30 de junio de 2019, se realizan las siguientes recomendaciones para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano:

- Dar respuesta oportuna y clara al usuario en los términos establecidos por la agencia.
- Realizar seguimiento permanente a las encuestas realizadas a los usuarios para detectar cuales son las falencias manifestadas.
- Implementar más buzones de sugerencias físicos al interior de la agencia
- Crear en la página Web un buzón de sugerencias
- Continuar con el monitoreo de las redes sociales
- Realizar capacitaciones periódicas al personal de las diferentes dependencias de atención al usuario

## CONCLUSIONES

En el seguimiento PQRSFF a corte de 30 de junio de 2019, nos arroja las siguientes conclusiones:

- Se nota el avance en la atención al ciudadano, facilitándole diversos medios de comunicación con la Agencia.
- La Carta del trato digno al ciudadano es uno de los avances de la agencia, ya que allí resumen los deberes, derechos del ciudadano y los canales de atención; se sugiere realizar más difusión sobre el tema.

Cordialmente,



**FERNANDO CARDONA JIMENEZ**  
Jefe de Control interno