



**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS- P.Q.R.S.D
PRIMER SEMESTRE DE 2019**

**PRESENTADO POR
MARTHA INÉS CASTRO VILLA
CONTROL INTERNO
CORPORACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

MEDELLÍN AGOSTO 28 DE 2019

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de junio 30 de 2015, y de conformidad con las disposiciones de la 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", la Corporación para el Fomento de la Educación Superior presenta el informe de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el primer semestre de 2019, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer la oportunidad para la recepción y respuestas de estas.

Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el período comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2019, Control Interno solicitó a la Líder de Atención al Ciudadano mediante Memorando N° 20190348 del 26 de junio de 2019, información para el seguimiento en la Corporación para el Fomento de la Educación Superior en los siguientes ítems:

1. Canales habilitados por la Corporación "para la recepción-de las PQRSD
2. Puntos de visualización en la estructura organizacional de las PQRSD
3. Se encuentra documentado el procedimiento de las PQRSD
4. Cuenta la Corporación con taquillas O buzón para recepción de las PQRSD
5. Cómo es el procedimiento de recepción de las PQRSD
- 6 Diseño o formato para presentar las PQRSD por los usuarios
7. Manual de procesos y procedimientos para la atención y respuesta de las PQRSD
8. PQRSD recibidas en el período Enero-junio 30 de 2019
9. Relación documentos pendientes (si los hubiere) dé respuesta
10. Oportunidad en la respuesta de las PQRSD

11. Indicadores que permitan establecer aspectos importantes para el control y el servicio satisfacción del usuario, atención recibida y asuntos no resueltos."

12. Tiempo promedio de respuesta

La Líder de Atención al Ciudadano suministra a Control Interno de la entidad, información para el seguimiento a la gestión oportuna de las PQRS mediante Memorando N° 20190449 de agosto 02 de 2019, con la siguiente información:

1. Los canales habilitados por la Corporación para la recepción de las PQRS, son:
Teléfono: 5409040 – 018000413522, **Correo electrónico:** contacto@corpoeducacionsuperior.org, **formulario de registro de PQRS** dispuesto en: www.corpoeducacionsuperior.org, **chat de sitio web zopim:** www.corpoeducacionsuperior.org y **Taquilla de atención presencial** ubicada en el Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe piso 4to.
2. La estructura organizacional de la entidad está contemplada a través del organigrama de la entidad, en donde se determinan la jerarquía en términos de cargos, allí no se visualiza el Líder de atención al ciudadano, como la persona que se encarga jalonar este proceso en la entidad; sin embargo, en el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2020 se determina la atención al ciudadano como un componente de línea 2 de la entidad: Operación de Programas y Fondos.
3. El procedimiento para la atención de las PQRS se encuentra documentado a través de la Resolución n°060 de 2018 por medio de la cual se modifica el modelo de atención y servicio al ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.
4. La entidad cuenta con una taquilla presencial para la atención de las PQRS la cual se encuentra ubicada en el Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe piso 4to, en términos de visibilidad de la taquilla de atención al ciudadano en las oficinas de la Corporación, se evidencia que la entidad tiene dispuesto dos personas para atención al ciudadano y una para radicación de la documentación incluyendo las

PQRS; para su identificación, la entidad dispuso de un aviso informativo como se evidencia a continuación:



Además de lo anterior, la entidad cuenta con un buzón de sugerencias que, si bien no está marcado como buzón de sugerencias, cumple con la funcionalidad para el cual ha sido dispuesto, como se evidencia a continuación:



5. El procedimiento para la atención de las PQRS se encuentra documentado a través de la Resolución n°060 de 2018 por medio de la cual se modifica el modelo de atención y servicio al ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior, en el cual se establece que: "El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), está

determinado por los términos de la Ley 1437 de 2011, en donde se establecen los tiempos de respuesta para las peticiones tal y como se relacionan a continuación:

De interés general	Se presenta para evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una comunidad.	15 días hábiles
De interés particular	Se presenta para evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.	15 días hábiles
De información y documentos	Corresponde a un requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación sobre los servicios que presta la Corporación.	10 días hábiles
De consulta	Responde a una solicitud presentada para obtener un concepto sobre los temas que le compete a la Corporación.	30 días hábiles

En consecuencia, la Corporación ha dispuesto el Formulario de PQRS a través del sitio web de la entidad: www.corpoeducacionsuperior.org; el cual ha sido estructurado según el anexo 2 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, en el cual se establecen los lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.

En cuanto la entidad reciba las PQRS la persona encargada de atención a la ciudadanía, en caso de no contar con radicación automática, deberá imprimirlas, radicarlas a través del área de gestión documental y posteriormente dirigirla a las personas responsables para darle respuesta en los tiempos establecidos por ley; finalmente cuando se le dé respuesta al ciudadano se le debe informar el número de radicado.

Es de anotar que los ciudadanos podrán interponer una PQRS por cualquier canal de atención habilitado y las personas de atención a la ciudadanía deben hacer las veces de soporte para interponer la PQRS a través del formulario digital de manera asistida, sin redireccionar o negar al ciudadano esta opción.

Para facilitar el monitoreo de las personas encargadas de atender al ciudadano, la Corporación realizará el seguimiento a través de los siguientes indicadores de medición:

1. Porcentaje de PQRS atendidas en los tiempos de ley.

2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención.
3. Número de capacitaciones realizadas para el cumplimiento del modelo de servicio de atención al ciudadano

Los resultados del proceso de seguimiento serán informados a través de los Informes de seguimiento a las PQRS”.

6. El diseño o formato para presentar las PQRS por parte de los usuarios se encuentra instaurado en la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones. La evidencia puede consultarse en el siguiente enlace: <http://mentes.corpoeducacionsuperior.org/pqrs>
7. La entidad no cuenta con un Manual de procesos y procedimientos para la atención y respuesta de las PQRS, en tanto no tiene instaurado un Sistema Integrado de Gestión que describa los procesos de la Corporación, mientras que el procedimiento se encuentra determinado en la Resolución n°060 de 2018 por medio de la cual se modifica el modelo de atención y servicio al ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.
8. En el periodo comprendido entre enero y junio de 2019, la entidad recibió un total de 211 PQRS a través de los siguientes medios de atención: correo electrónico, formulario de PQRS y taquilla presencial.
9. A la fecha la entidad no tiene documentos pendientes con relación a las PQRS.
10. La oportunidad en la respuesta de las PQRS que ingresan a la entidad es apropiada y no hay extemporaneidad en la respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en ese sentido y con la finalidad de controlar la oportunidad en la respuesta, la entidad implementó un cuadro de alertas semanal para informarle a las diferentes dependencias el estado de las PQRS de su competencia.
11. Los indicadores que miden aspectos de servicio y control de atención al ciudadano están establecidos en la entidad mediante la Resolución n°060 de 2018 por medio de la cual se modifica el modelo de atención y servicio al ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior y el Plan de Acción de la entidad vigencia 2019, en los cuales se determinaron los siguientes indicadores:

INDICADOR	AVANCE
Porcentaje de PQRSD atendidas en los tiempos de ley.	Número de PQRSD atendidas en los tiempos de ley: 211 Número de PQRSD recibidas: 211 % de PQRS atendida en los tiempos de ley: 100%
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención.	Número de usuarios satisfechos: 306 Número de usuarios encuestados: 337 % de usuarios satisfechos con la atención: 91%
Número de capacitaciones realizadas para el cumplimiento del modelo de servicio de atención al ciudadano	Número de capacitaciones realizadas: 2

12. El tiempo promedio de respuesta de las PQRS en general es de 6 días, el detalle puede contemplarse en el informe que se relaciona a este memorando.

SEGUIMIENTO:

Control Interno verifica y da seguimiento al **"INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS P.Q.R.S." "PERÍODO INFORMADO ENERO-JUNIO 2019"**, que adjunta la Líder de Atención a la Ciudadanía en el Memorando antes aludido, constatando que la información se basó en los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la función Pública-DAFP, a través del Índice de

Contenido expresado en su “Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS) que presenta a nivel Nacional”, revelando los siguientes aspectos:

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	10
2. GENERALIDADES	11
2.1 OBJETIVO GENERAL	11
2.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
2.4 MARCO NORMATIVO	12
2.4.1 MARCO CONCEPTUAL	13
3. HITOS COMUNICATIVOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019	15
4. SEGUIMIENTO ATENCIÓN A LA CUIDADANÍA	18
4.1 Variables de atención	18
4.2 Tipo de solicitante	20
4.3 Medio de atención	21
4.4 Dependencia encargada	22
5. SEGUIMIENTO A LAS P.Q.R.S.	24
5.1 Medio de atención	24
5.2 Variables de atención	25
5.3 Por dependencia responsable	27
5.4 Clasificación de las peticiones recibidas	28
5.5 Tiempo promedio de respuesta de las P.Q.R.S.	30
5.5 Tipo de público objetivo que interpone P.Q.R.S.	32
6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	34



7. NUMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS	38
8. COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN y PQRS	41
SEGUNDO SEMESTRE 2018 - PRIMER SEMESTRE 2019	41
9. RECOMENDACIONES	42
10. GLOSARIO	44
11. REFERENCIAS	46

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente documento concierne al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la Corporación para el Fomento de la Educación Superior, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente la entidad y corresponde al consolidado de la información durante el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 30 de junio de la vigencia 2019.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y los objetivos contemplados en el plan de acción de la entidad vigencia 2019 y así contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.

4.

2. GENERALIDADES

2.1 OBJETIVO GENERAL

Exponer el análisis completo de las de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresaron a la Corporación para el Fomento de la Educación Superior en el primer semestre en el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 30 de junio de 2019.

2.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- ✓ Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- ✓ Establecer las recomendaciones en la organización de la información emitidas por las áreas involucradas en el proceso de atención a la ciudadanía.

2.3 ALCANCE

Este informe es aplicable a toda la Corporación para el Fomento de la Educación Superior y se enmarca en la Línea estratégica 2: "Operación de programas y fondos para la financiación de la educación superior en el departamento de Antioquia", en la Acción: Atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo dispuesto en el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2020.

En ese orden de ideas, este informe monitorea el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se presenten por parte de los ciudadanos y beneficiarios de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior. Vale la pena aclarar que este informe incluye el análisis de las PQRS que correspondan y las recomendaciones como acciones de mejora para la entidad.

5.

2.4 MARCO NORMATIVO

A continuación, se relaciona el marco normativo del que se desprende este informe, el cual se basa inicialmente en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra lo siguiente: «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos».

Adicionalmente y dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de junio 30 de 2015, la Corporación para el Fomento de la Educación Superior presenta a la Alta Dirección de la entidad con copia a la oficina de Control Interno, el informe de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS acogidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer la oportunidad para la recepción y tiempos de respuesta.

Por otra parte, este informe busca darle cumplimiento a lo establecido en el componente 4 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior, aprobado mediante Resolución N° 0014 del 31 de enero de 2019. Y a su vez darle cumplimiento a lo establecido en la Ley No 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», en la cual se establece que las entidades deben transmitir en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se anuncia que en el portal web <https://www.corpoeducacionsuperior.org/>, se cuenta con acceso al enlace <https://www.corpoeducacionsuperior.org/transparencia-acceso-a-la-informacion/>.

Finamente, este informe se basa en la Resolución N° 060 del 7 de diciembre de 2018 por medio de la cual se modifica el Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.

6.

Constitución Política De Colombia.

Ley No 1712 de 2014.

Ley No 1755 de 2015.

Ley No 1474 de 2011.

Resolución 060 de 2018.

2.4.1 MARCO CONCEPTUAL

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la Corporación cualquier información relacionada con la prestación del servicio, y se clasifican en:

- ✓ De interés general: Se presenta para evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una comunidad.
- ✓ De interés particular: Se presenta para evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.
- ✓ De información: Corresponde a un requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación sobre los servicios que presta la Corporación.
- ✓ De consulta: Responde a una solicitud presentada para obtener un concepto sobre los temas que le compete a la Corporación.

7.

QUEJA: Se presenta cuando existe un descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta, proceso, trámite o procedimiento de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior, en el cumplimiento de sus funciones.

RECLAMO: Es presentado por los ciudadanos cuando las solicitudes realizadas a la Corporación para el Fomento de la Educación Superior han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.

SUGERENCIA: Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procesos.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), está determinado por los términos de la Ley 1437 de 2011, en donde se establecen los tiempos de respuesta para las peticiones tal y como se relacionan a continuación:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una Queja.
- Quince (15) días hábiles para atender reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas de la Corporación
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias.
- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y solicitudes.
- Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se le informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá y dará respuesta. Cuando al funcionario a quien se le dirija la petición no fuere competente se le remitirá al funcionario competente y se le informará al interesado.

3. HITOS COMUNICATIVOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019

Acontecimientos significativos presentados en la Corporación Para el Fomento de la Educación Superior en el desarrollo de actividades que se vieron reflejadas en la atención a la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre los meses enero a junio del año 2019:

ENERO:

- Proceso de renovación de Becas Regiones.
- Paro estudiantil de algunas Universidades oficiales del Departamento de Antioquia.

FEBRERO:

- ❖ Caída del servicio por fallas físicas del servidor.
- ❖ Proceso de renovación de Fondos de Becas: Regiones, Guarne Pa la "U" y Saber Rionegro.
- ❖ Proceso de legalización de Fondos de Becas: Saber Rionegro, Becas Guarne Pa la "U", Becas Mejores Bachilleres.
- ❖ Paro estudiantil de algunas Universidades oficiales del Departamento de Antioquia.

MARZO:

- Proceso de renovación Fondo de Becas Regiones.
- Proceso de pagos de matrícula y sostenimiento becarios de los diferentes Fondos de Becas administrados por la Corporación.
- Paro estudiantil de algunas Universidades oficiales del Departamento de Antioquia.
- Se levanta paro estudiantil.
- Talleres de Orientación Vocacional, motivacional emprendimiento y de Transformación a Territorio.
- Ferias Antioquia Cercana.
- Visitas domiciliarias.

- Seguimiento Servicio Social.
- Alianzas estratégicas.
- Renovación contrato con la Alcaldía de Rionegro, para financiación Becas Saber Rionegro.

ABRIL

- Proceso de legalización Becas Regiones (Mejores Bachilleres).
- Proceso de renovación, legalización de Becas Guarne Pa la "U".
- Proceso de renovación Becas Regiones.
- Visitas domiciliarias.
- Talleres ABC (Información Fondos de Becas a becarios y ciudadanos)
- Talleres de Orientación Vocacional, motivacional emprendimiento y de Transformación a Territorio.
- Feria Antioquia Cercana (feria de servicios de la Gobernación de Antioquia-difusión Fondo de Becas Regiones).

MAYO:

- Lanzamiento convocatoria Becas Regiones (habilitado formulario de inscripción de 8 al 31 de mayo del año 2019).
- Habilitación del Sistema de Información Misional "Mentes".
- Proceso de renovación Becas Regiones, Guarne Pa la "U".
- Alianzas estratégicas.
- Seguimiento virtual a becarios en estado: Graduados.
- Lanzamiento FOMES (Fondo Municipal de Educación Superior del municipio de Bello).
- Feria Antioquia Cercana (feria de servicios de la Gobernación de Antioquia-difusión Fondo de Becas Regiones).
- Feria de Educación y Empleabilidad (convenio Corporación Para el Fomento de la Educación Superior y Comfenalco).
- Visitas de seguimiento.
- Mesa de Orientación Vocacional con docentes.

10.

- Taller motivacional.

- Proceso de pagos Becas Guarne Pa la "U" Y Becas Regiones.
- Proceso de renovación fondos de Becas Regiones, y Guarne Pa la "U".

JUNIO:

- Habilitación del formulario de inscripción FOMES (Fondo Municipal de Educación Superior del municipio de Bello) del 4 al 30 de junio del año 2019.
- Feria Antioquia Cercana (feria de servicios de la Gobernación de Antioquia-difusión Fondo de Becas Regiones).
- Ferias Unidad de Víctimas (difusión Fondo de Becas Regiones).
- Alianzas estratégicas.
- Seguimiento virtual a becarios en estado: Graduados.
- Seguimiento Servicio Social.
- Mesa de Orientación Vocacional con docentes.
- Taller motivacional con tutores.
- Visitas domiciliarias.
- Publicación resultados preseleccionados Becas Regiones 2019/2.
- Proceso de renovación, legalización fondos de Becas Regiones, y Guarne Pa la "U".
- Proceso de pagos Becas Guarne Pa la "U" Y Becas Regiones.

4. SEGUIMIENTO ATENCIÓN A LA CUIDADANÍA

A través de las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias de la Corporación encargadas de Atención a la Ciudadanía, como son: Gestión Documental, Comunicaciones, Subdirección Técnica y Dirección Ejecutiva a través de la Auxiliar Administrativa, se realiza el consolidado de las PQRS y de Atención a la Ciudadanía enviadas por los usuarios; recibidas y gestionadas por la Corporación para el Fomento de la Educación Superior, en el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 30 de junio del año 2019; es de anotar que, los ciudadanos también realizan consultas de información que no requieren de un proceso de radicación, en tanto son de respuesta inmediata. En ese sentido se relaciona a continuación los datos que se detallan el proceso de atención comprendido en el periodo del reporte:

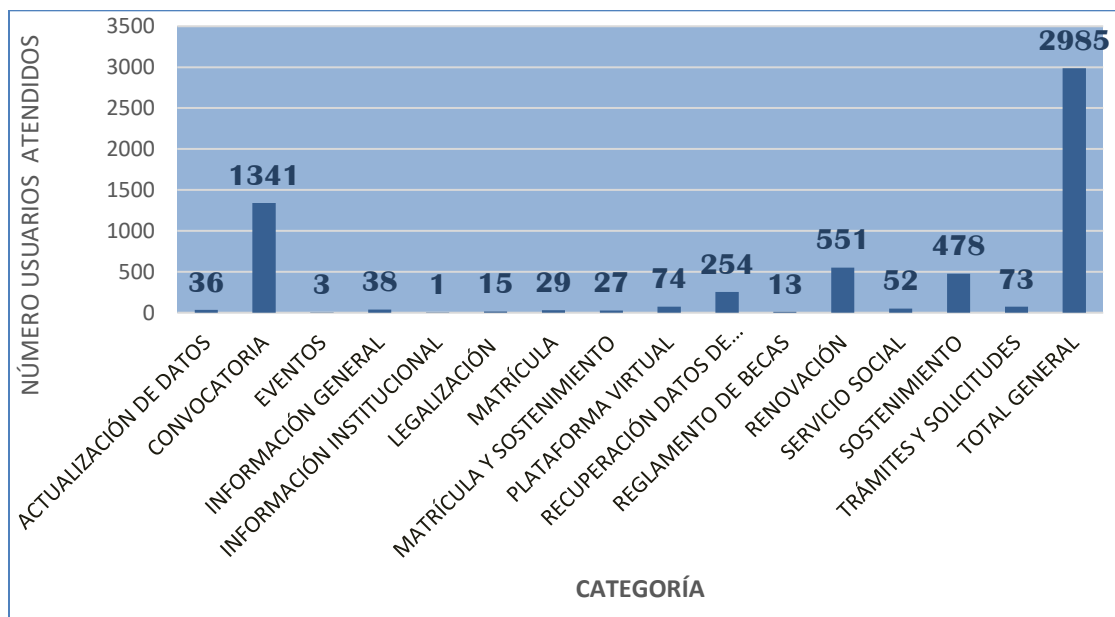
CONSULTAS DE INFORMACIÓN

4.1 Variables de atención

CATEGORÍA/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1	3	11	10	7	4	36	1%
CONVOCATORIA	2	20	42	137	897	243	1341	45%
EVENTOS			1	2			3	0%
INFORMACIÓN GENERAL		6	6	9	9	8	38	1%
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL					1		1	0%
LEGALIZACIÓN		5	3	2	3	2	15	1%
MATRÍCULA		1	7	1	13	7	29	1%
MATRÍCULA Y SOSTENIMIENTO		5	6	7	5	4	27	1%
PLATAFORMA VIRTUAL	2	39	13	8	10	2	74	2%
RECUPERACIÓN DATOS DE ACCESO PLATAFORMA WEB		2		8	218	26	254	9%
REGLAMENTO DE BECAS			2	4	7		13	0%
RENOVACIÓN	14	50	122	118	142	105	551	18%
SERVICIO SOCIAL	2	7	5	8	11	19	52	2%
SOSTENIMIENTO	11	11	144	138	86	88	478	16%
TRÁMITES Y SOLICITUDES		8	10	15	27	13	73	2%
TOTAL GENERAL	32	157	372	467	1436	521	2985	100%

CONSOLIDADO VARIABLES/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	36
CONVOCATORIA	1341
EVENTOS	3
INFORMACIÓN GENERAL	38
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1
LEGALIZACIÓN	15
MATRÍCULA	29
MATRÍCULA Y SOSTENIMIENTO	27
PLATAFORMA VIRTUAL	74
RECUPERACIÓN DATOS DE ACCESO PLATAFORMA WEB	254
REGLAMENTO DE BECAS	13
RENOVACIÓN	551
SERVICIO SOCIAL	52
SOSTENIMIENTO	478
TRÁMITES Y SOLICITUDES	73
TOTAL GENERAL	2985

En atención a lo anterior se evidencia que durante el periodo informado se recibieron y atendieron un total de 2.985 consultas de información, la variable más destacada es la del proceso de convocatoria de Becas Regiones 2019 con un total de 1.341 consultas atendidas, en su gran mayoría por parte de ciudadanos con un total durante el semestre de 1.583 personas, equivalente a un total del 53%.

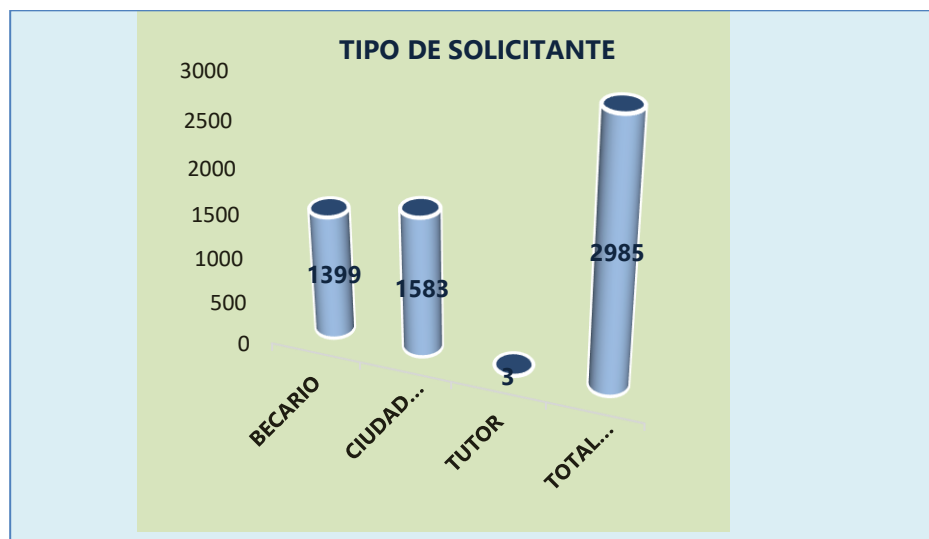


4.2 Tipo de solicitante

TIPO DE SOLICITANTE/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
BECARIO	31	133	329	323	321	262	1399	47%
CIUDADANO	1	24	43	143	1113	259	1583	53%
TUTOR				1	2		3	0%
TOTAL GENERAL	32	157	372	467	1436	521	2985	100%

CONSOLIDADO TIPO DE SOLICITANTE/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
BECARIO	1399	47%
CIUDADANO	1583	53%
TUTOR	3	0%
TOTAL GENERAL	2985	100%

14.



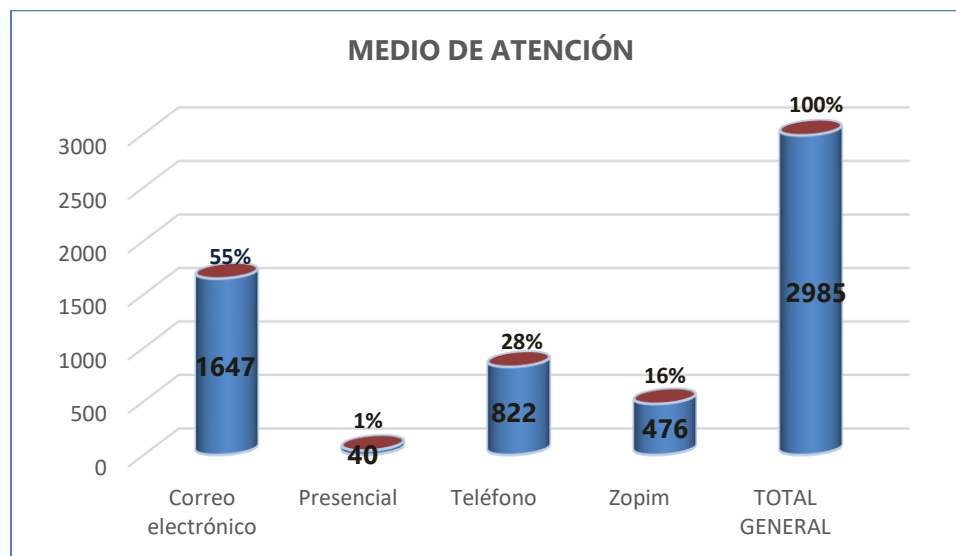
Los medios de atención de las consultas de información relacionadas anteriormente se detallan a continuación:

4.3 Medio de atención

MEDIO DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	17	112	158	217	849	294	1647	55%
PRESENCIAL			6	9	20	5	40	1%
TELÉFONO	8	11	121	175	362	145	822	28%
ZOPIM	7	34	87	66	205	77	476	16%
TOTAL GENERAL	32	157	372	467	1436	521	2985	100%

CONSOLIDADO MEDIO DE ATENCIÓN/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO	1647	55%
PRESENCIAL	40	1%
TELÉFONO	822	28%
ZOPIM	476	16%
TOTAL GENERAL	2985	100%

15.



El medio más utilizado por los ciudadanos, becarios y tutores, para establecer comunicación es el correo electrónico con un 55% de participación, siendo el medio oficial por el que se tramitan las consultas y las PQRS que llegan a la Corporación, el teléfono con un porcentaje del 28% y Zopim con un 16%. El medio menos utilizado es el presencial con un 1%, debido a que, los procesos de inscripción, legalización, renovación, pagos, trámites y solicitudes se realizan a través de la plataforma “Mentes”.

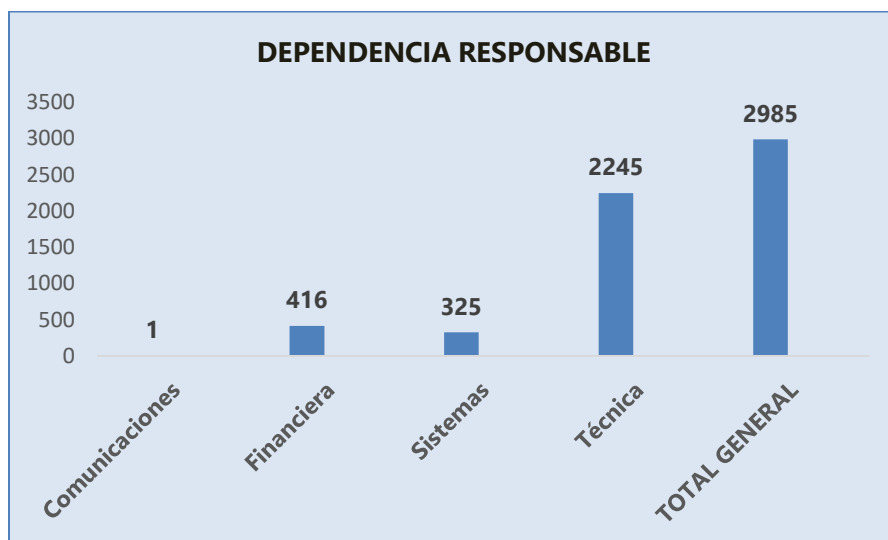
A continuación, se detalla la dependencia encargada de darle respuesta a consultas de información relacionada.

4.4 Dependencia encargada

DEPENDENCIA RESPONSABLE/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
COMUNICACIONES				1			1
FINANCIERA	11	17	125	113	80	70	416
SISTEMAS	2	42	13	16	229	23	325
TÉCNICA	19	98	234	337	1128	429	2245
TOTAL GENERAL	32	157	372	467	1436	521	2985

16.

CONSOLIDADO DEPENDENCIA RESPONSABLE/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL
COMUNICACIONES	1
FINANCIERA	416
SISTEMAS	325
TÉCNICA	2245
TOTAL GENERAL	2985



De las solicitudes de información recibidas y atendidas, la Subdirección Técnica es la dependencia a la que más se remiten las inquietudes presentadas por los ciudadanos, becarios y tutores, con un porcentaje del 75%, información relacionada con convocatorias, proceso de renovación, preselección, inscripción, pagos, trámites y solicitudes, entre otras, seguida de la Subdirección Administrativa y Financiera con un 14%, información de pago beneficios, y Sistemas en un 11%, de recuperación y actualización de datos.

17.

4. SEGUIMIENTO A LAS P.Q.R.S

5.1 Medio de atención

MEDIO DE ATENCIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRESENCIAL	1	1	2	6	9	5	24
CORREO ELECTRONICO	26	21	20	26	58	30	181
FORMULARIO PQRS						6	6
TOTAL GENERAL	27	22	22	32	67	35	211

CONSOLIDADO PQRS/MEDIO DE ATENCIÓN/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL
PRESENCIAL	24
CORREO ELECTRONICO	181
FORMULARIO PQRS	6
TOTAL GENERAL	211

- ❖ De las 211 PQRS, 181 corresponden a recibidas por correo electrónico, el 24 de forma presencial y 6 por el formulario PQRS disponible en la página web de la Corporación www.corpoeducacionsuperior.org correspondientes al mes de junio. El medio más utilizado por el público de la Corporación es el correo electrónico, el cual es el medio oficial más efectivo para dar respuesta a solicitudes de información y PQRS.
- ❖ De las PQRS recibidas y tramitadas a través del formulario web, son peticiones correspondientes solo al mes de junio, de meses anteriores del periodo relacionado (1 semestre de 2019), no hay registro por inconvenientes presentados en la plataforma "Mentes".

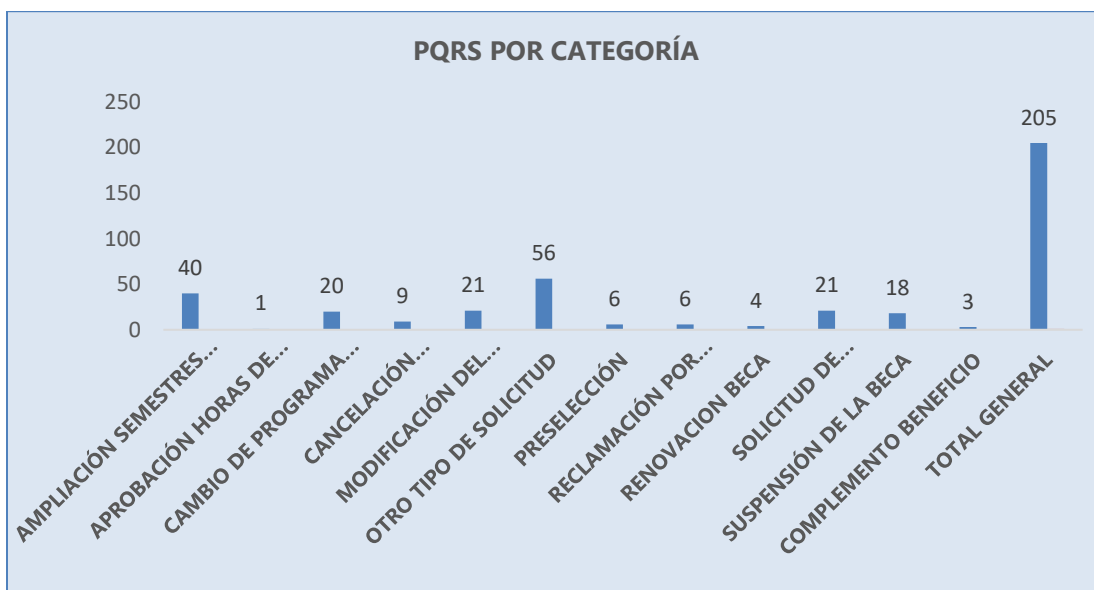
5.2 Variables de atención

19.

VARIABLES /MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
AMPLIACIÓN SEMESTRES A FINANCIAR		4	1	5	22	8	40
APROBACIÓN HORAS DE SERVICIO SOCIAL			1				1
CAMBIO DE PROGRAMA O IES	3	2	5	4	2	4	20
CANCELACIÓN DEFINITIVA DE LA BECA	3	1	1	1	2	1	9
MODIFICACIÓN DEL SOSTENIMIENTO	4	4	2	5	3	3	21
OTRO TIPO DE SOLICITUD	9	8	12	6	15	6	56
PRESELECCIÓN					5	1	6
RECLAMACIÓN POR SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO					5	1	6
RENOVACION BECA					3	1	4
SOLICITUD DE CERTIFICADOS		1		5	8	7	21
SUSPENSIÓN DE LA BECA	8	2		4	1	3	18
COMPLEMENTO BENEFICIO				2	1		3
TOTAL GENERAL	27	22	22	32	67	35	205

CONSOLIDADO VARIABLES /ENERO-JUNIO 2019	TOTAL
AMPLIACIÓN SEMESTRES A FINANCIAR	40
APROBACIÓN HORAS DE SERVICIO SOCIAL	1
CAMBIO DE PROGRAMA O IES	20
CANCELACIÓN DEFINITIVA DE LA BECA	9
MODIFICACIÓN DEL SOSTENIMIENTO	21
OTRO TIPO DE SOLICITUD	56
PRESELECCIÓN	6
RECLAMACIÓN POR SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	6
RENOVACION BECA	4

SOLICITUD DE CERTIFICADOS	21
SUSPENSIÓN DE LA BEC.	18
COMPLEMENTO BENEFICIO	3
TOTAL GENERAL	205



- ❖ De las 205 PQRS recibidas por la Corporación, el 27% corresponde a otro tipo de solicitud realizadas por beneficiarios y ciudadanos presentadas en casos y situaciones especiales y que no están contempladas en el formato de trámites y solicitudes de la Corporación, tales como (pago de sostenimiento a cuenta bancaria por intercambio académico, incluir en oferta educativa programa académico, becas para maestría, entre otros).
- ❖ Por entidades (universidades públicas y privadas aliadas a la Corporación que realizan solicitudes como incluir en la oferta educativa programa académico, invitación ferias y eventos educativos), por entes de Control (Contraloría General de Antioquia, peticiones de información y de interés general); El 20%

20.

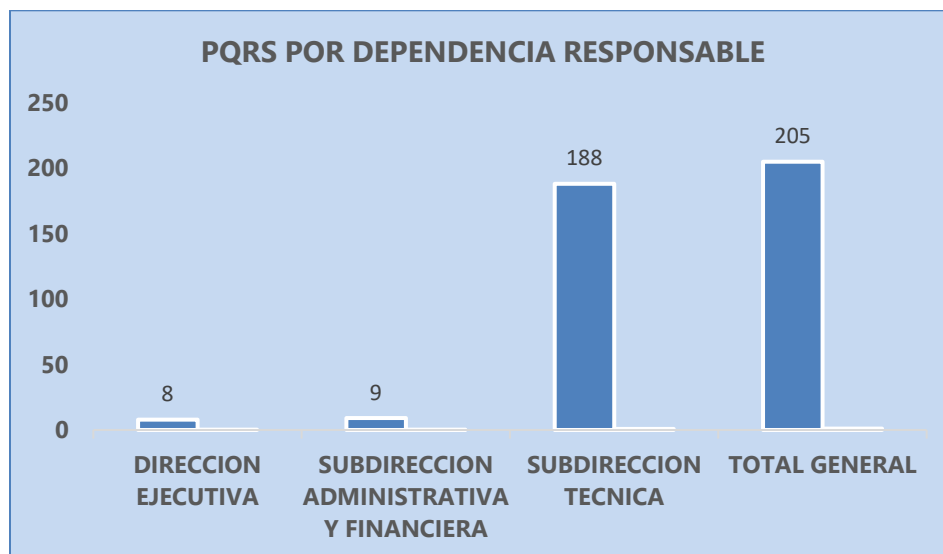
la ampliación de semestres a financiar, 10% correspondientes a cambio de programa o de IES, solicitud de certificados, modificación del sostenimiento, un 9% a la suspensión de la beca, un 4% a la cancelación definitiva de la beca, un 3% correspondientes a procesos de preselección, reclamación por suspensión de beneficio, un 2% a la renovación de la beca y un 1% al complemento del beneficio peticiones realizadas por beneficiarios correspondiente a un 89%.

5.3 Por dependencia responsable

DEPENDENCIA RESPONSABLE/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION EJECUTIVA		1	2	1	1	3	8	4%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1	2	1	5	9	4%
SUBDIRECCION TECNICA	27	21	19	29	65	27	188	92%
TOTAL GENERAL	27	22	22	32	67	35	205	100%

CONSOLIDADO DEPENDENCIA RESPONSABLE/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION EJECUTIVA	8	4%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	4%
SUBDIRECCION TECNICA	188	92%
TOTAL GENERAL	205	100%

21.



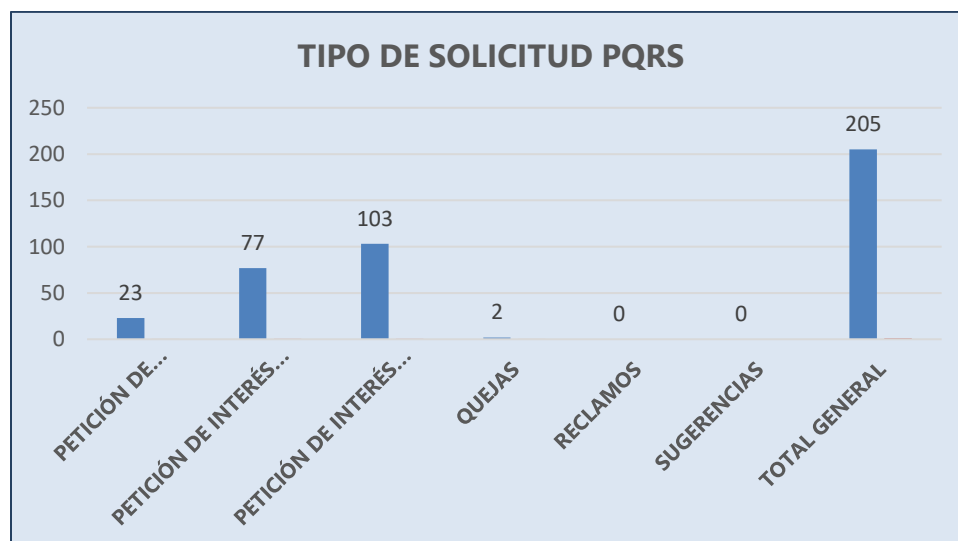
- ❖ El 92% corresponden a la Subdirección Técnica, siendo el área en el que apoyan los diferentes procesos de la Corporación que se convierten en insumos básicos para dar continuidad al seguimiento que realiza la Subdirección Técnica a los beneficiarios de los diferentes Fondos de Becas. Un 4% de las PQRS recibidas corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera y el otro 4% restante corresponde a las PQRS dirigidas a la Dirección Ejecutiva.

5.4 Clasificación de las peticiones recibidas

TIPO DE SOLICITUD/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	CUMPLIMIENTO %
PETICIÓN DE INFORMACIÓN		2	2	5	5	9	23	11%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	27	20	19	1	9	1	77	38%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR				26	52	25	103	50%
QUEJAS			1		1		2	1%
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL GENERAL	27	22	22	32	67	35	205	100%

22.

CONSOLIDADO RELACIÓN DE PQRS/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23	11%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	77	38%
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	103	50%
QUEJA	2	1%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
TOTAL GENERAL	205	100%



Es de anotar que las PQRS obedecen a los tiempos de respuesta relacionados en el marco normativo de este informe, en ese sentido se detalla a continuación los tiempos de respuesta a las PQRS presentadas durante el primer semestre de 2019:

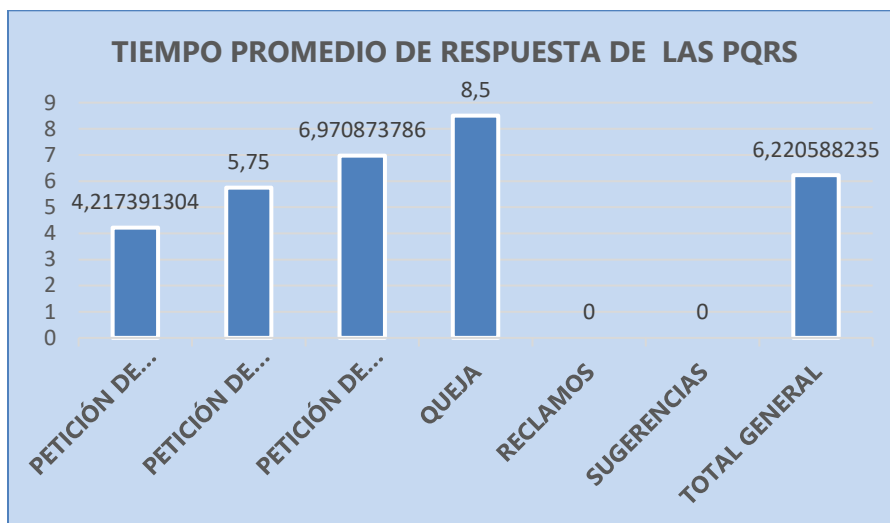
23.

5.5 Tiempo promedio de respuesta de las P.Q.R.S

RELACIÓN DE PQRS/ENERO-JUNIO 2019	TIEMPO DE RESPUESTA DETERMINADO POR LEY	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS P.Q.R.S	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	4,217391304	23
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	5,75	77
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	6,970873786	103
QUEJA	15	8,5	2
RECLAMOS	15	0	0
SUGERENCIAS	15	0	0
TOTAL GENERAL		6,220588235	205

CONSOLIDADO RELACIÓN DE PQRS/ENERO-JUNIO 2019	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS P.Q.R. S
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4,217391304
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5,75
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6,970873786
QUEJA	8,5
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
TOTAL GENERAL	6,220588235

24.



- ❖ El tiempo promedio de respuesta a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2019 fue de 6 días.
- ❖ El 100% de las peticiones que ingresaron a la Corporación corresponden a trámites cumplidos. Se evidencia que, en su mayoría, las solicitudes son resueltas antes del cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015: numeral **2.4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA**.
- ❖ **Se debe tener en cuenta que un mismo radicado, puede tener dos fechas en la base de datos, esto se debe a que son** solicitudes recibidas, radicadas y direccionadas para estudio de Comité Técnico de Becas de la Corporación, por ende se le responde el primer radicado en el tiempo establecido por la ley, informándole al interesado que se elevará al Comité Técnico de Becas, y en los 15 días hábiles posteriores se le da respuesta al interesado según lo que decía el Comité. Esto lo contempla la Ley 1755 de 2015 en su artículo:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

25.

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

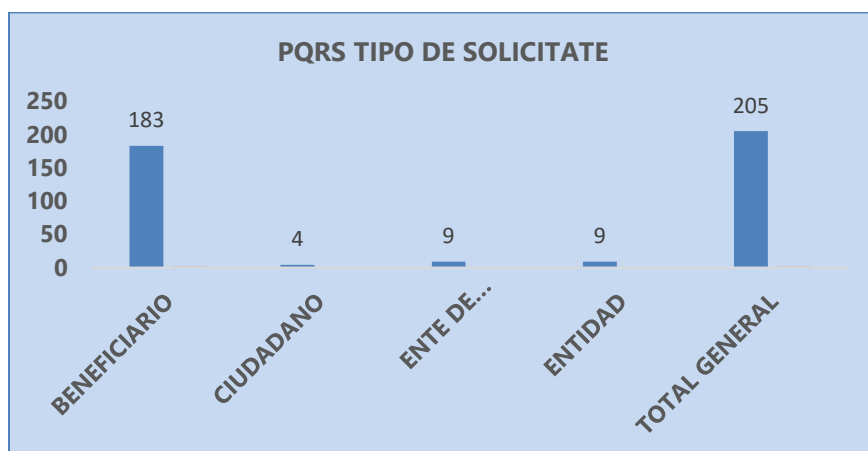
Con la finalidad de detallar el tipo de público que interpone las PQRS en la entidad, se presenta a continuación la clasificación correspondiente:

5.5 Tipo de público objetivo que interpone P.Q.R.S

TIPO PÚBLICO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
BENEFICIARIO	27	21	19	30	55	31	183	89%
CIUDADANO					4		4	2%
ENTE DE CONTROL		1	3	1	1	3	9	4%
ENTIDAD				1	7	1	9	4%
TOTAL GENERAL	27	22	22	32	67	35	205	100%

CONSOLIDADO TIPO SOLICITANTE/ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
BENEFICIARIO	183	89%
CIUDADANO	4	2%
ENTE DE CONTROL	9	4%

ENTIDAD	9	4%
TOTAL GENERAL	205	100%



- ❖ El tipo de solicitante que más instaure PQRS en la Corporación, a través de los diferentes canales de atención es el beneficiario con un 89% en la participación de las PQRS, las cuales son requeridas para estudio de Comité Técnico de Becas (cambio de programa, de IES, modificación del beneficio de sostenimiento, suspensión especial, entre otras), de ahí la cifra elevada de PQRS interpuestas a la entidad.

Notas:

- ❖ Es importante mencionar que el mes de mayo fue donde más se instauraron PQRS, debido a los hitos comunicativos que se presentaron en este periodo.
- ❖ Se evidencia que, dependiendo de los procesos que se realicen en la Corporación hay variación en cada una de las categorías dado que, para cada proceso que se ejecuta tiene un público diferente, ejemplo en convocatoria de becas se reciben más solicitudes de información por parte de los ciudadanos, procesos de legalización, renovación, pago de beneficios, entre otros corresponden a solicitudes de los beneficiarios.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el ánimo de mejorar continuamente, se implementa una encuesta de satisfacción permanente que tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los diferentes públicos objetivos de la entidad que son atendidos a través de los diferentes canales de atención.

La encuesta realizada corresponde a usuarios (becarios, ciudadanos y tutores) que se colocan en contacto con la entidad a través de los diferentes canales, como lo son: chat del sitio web, correo electrónico, taquilla presencial, Facebook o twitter, quienes decidieron responder voluntariamente a nuestra solicitud.

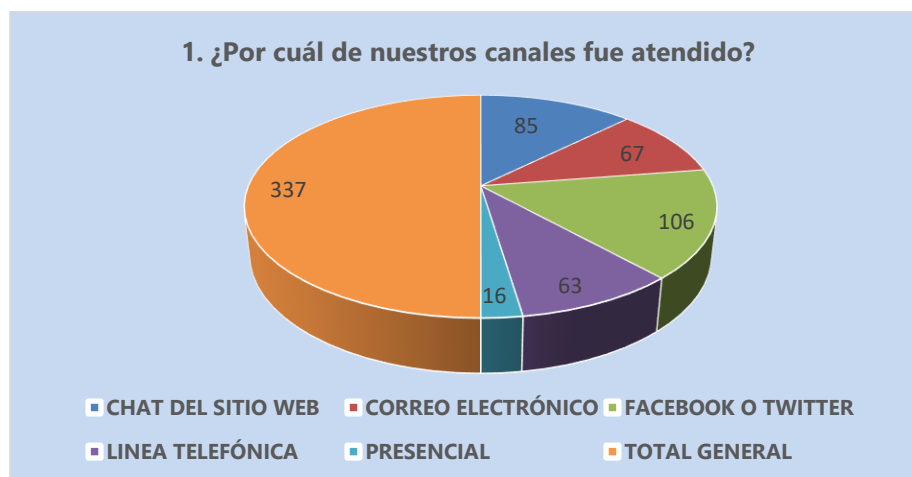
Se aclara que, el formato utilizado para el desarrollo de la encuesta fue modificado cuando se habían aplicado 57 encuestas; lo anterior, atendiendo el informe de auditoría de PQRS con corte a 31 de diciembre de 2018 presentado por la Oficina de Control Interno, con miras a conocer el motivo de insatisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida.

En ese sentido y luego de analizar los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en el primer semestre del año 2019, se encontró lo siguiente:

1. ¿POR CUÁL DE NUESTROS CANALES FUE ATENDIDO?								
Canal de atención	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
CHAT DEL SITIO WEB	4	14	8	7	44	8	85	25%
CORREO ELECTRÓNICO	2	3	4	2	24	32	67	20%
FACEBOOK O TWITTER	12	13	5	24	33	19	106	31%
LINEA TELEFÓNICA				1	11	51	63	19%
PRESENCIAL	4	1			1	10	16	5%
TOTAL GENERAL	22	31	17	34	113	120	337	100%

28.

1. ¿POR CUÁL DE NUESTROS CANALES FUE ATENDIDO?		
CANAL DE ATENCIÓN- ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
CHAT DEL SITIO WEB	85	25%
CORREO ELECTRÓNICO	67	20%
FACEBOOK O TWITTER	106	31%
LINEA TELEFÓNICA	63	19%
PRESENCIAL	16	5%
TOTAL SEMESTRAL	337	100%



- ❖ Los medios más utilizados por los diferentes públicos de la Corporación para establecer un proceso de atención calificable por medio de la encuesta de percepción son: Facebook o Twitter con un 31%, seguido del sitio web con un 25%, correo electrónico con un 20% y el medio menos utilizado es el presencial con un 5%, debido a que, los procesos se realizan en su mayoría virtualmente a través de la plataforma "Mentes" y las solicitudes de información o las PQRS se tramitan a través del correo electrónico o formulario de PQRS.

2. ¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE ADECUADO?		
ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
Sí	313	93%
No	24	7%
TOTAL GENERAL	337	100%

- ❖ El 93% de los encuestados manifestó que el tiempo de atención suministrado por los funcionarios para resolver las inquietudes, fue el adecuado, solo un 7% manifiesta que no es adecuado.

3. ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE?		
ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
RESPECTUOSA	57	17%
(EN BLANCO)	280	83%
TOTAL GENERAL	337	100%

- ❖ Con respecto a la actitud del funcionario que atendió a la solicitud, el 57% de los encuestados manifestó que fue respetuosa, sin embargo, las otras 280 personas no se les generó esta pregunta porque se modificó el formulario de la encuesta, en virtud de lo manifestado el campo permanece en blanco. Es de anotar que las 57 personas encuestas corresponden a un 100% del universo total al que se le realizó la pregunta con el formulario anterior.

4. ¿CÓMO SE SIENTE CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?		
ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
MUY BIEN	231	69%
BIEN	96	28%
MAL	7	2%
MUY MAL	3	1%
TOTAL GENERAL	337	100%

30.

- ❖ El 69% de los encuestados manifiesta sentirse muy bien, en cuanto a la atención brindada por parte de los funcionarios de la Corporación, bien un 28%, mal un 2% y muy mal solo un 1%.

5. ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?		
ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
ALTAMENTE SATISFECHO	190	56%
INSATISFECHO	17	5%
MUY INSATISFECHO	4	1%
SATISFECHO	126	37%
TOTAL GENERAL	337	100%

- ❖ Sobre el nivel de satisfacción recibida por parte del funcionario que atendió la solicitud, el 56% manifiesta sentirse altamente satisfecho, el 37% satisfecho, el 5% insatisfecho y solo el 1% muy insatisfecho.

¿SU INQUIETUD FUE RESUELTA CON ÉXITO?		
ENERO-JUNIO 2019	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
SÍ	252	75%
NO	28	8%
(EN BLANCO)	57	17%
TOTAL GENERAL	337	100%

- ❖ El 75% de los encuestados manifiesta que su inquietud fue resuelta con éxito y solo el 8% considera que no fue resuelta con éxito. Esta pregunta fue incorporada para conocer si la inquietud inicial del ciudadano fue resuelta o no para comprender si es una de las variables que afecta el proceso de satisfacción con la atención.

Nota: La categoría en blanco, se da básicamente porque la encuesta de satisfacción fue cambiada, por lo consiguiente existen registros en blanco.

Aunque las redes sociales no son consideradas como un canal oficial, se deja referencia de la atención al ciudadano brindada por este medio durante el primer semestre del año:

2 de enero al 30 de junio:

Facebook: 748 usuarios.

Instagram: 23 usuarios, (la red social fue habilitada en el mes de junio)

Se atendieron en total 771 usuarios.

7. NUMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS

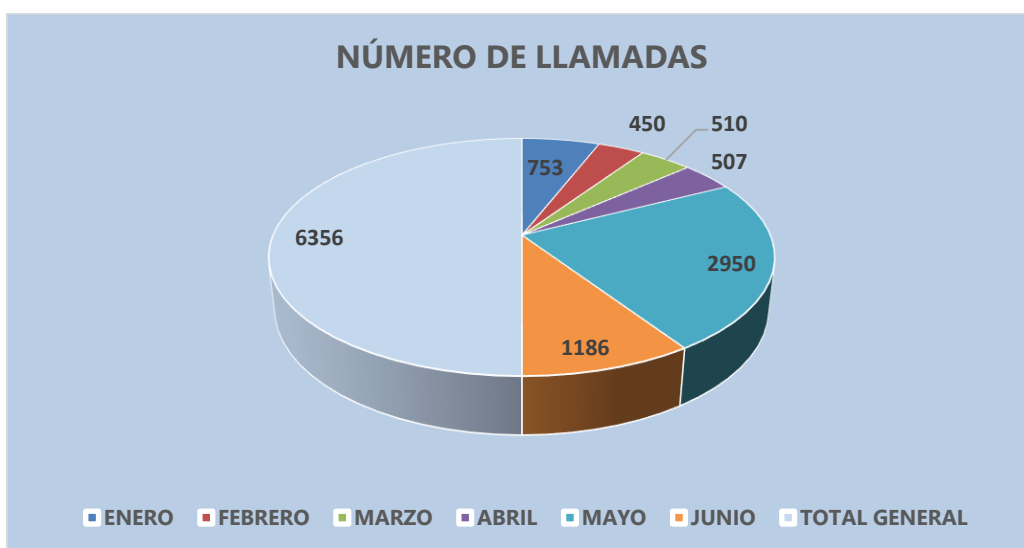
Dando respuesta a los hallazgos encontrados por Control Interno en la auditoría realizada con corte al 31 de diciembre, correspondiente al segundo semestre del año 2018, con respecto al reporte de ATENCIÓN DE LLLAMADAS ENTRANTES, encontrando os siguientes aspectos:

- ❖ De las 6.356 llamadas recibidas en la Corporación, 3.725 corresponden a no contestadas, 2.514 contestadas, 89 caídas y 28 a línea ocupada. Cabe mencionar que el mes de mayo fue donde más se recibieron llamadas en la Corporación, correspondiente a un 26%, seguido por el mes de junio con un 19%, el mes de enero con un 12%, en los meses de abril y marzo cada uno con un 8% y por último el mes de febrero con un 7%

NÚMERO DE LLAMADAS 1 SEMESTRE 2019						
MES	CONTESTADAS	NO CONTESTADAS	OCUPADAS	CAIDAS	TOTAL SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
ENERO	270	450	22	11	753	12%
FEBRERO	336	109	3	2	450	7%
MARZO	317	134	1	58	510	8%
ABRIL	283	213	2	9	507	8%
MAYO	1015	1929		6	2950	46%
JUNIO	293	890		3	1186	19%
TOTAL GENERAL	2514	3725	28	89	6356	100%

32.

REPORTE LLAMADAS/ENERO- JUNIO 2019	TOTAL
ENERO	753
FEBRERO	450
MARZO	510
ABRIL	507
MAYO	2950
JUNIO	1186
TOTAL GENERAL	6356



El análisis del reporte de llamadas corresponde a datos arrojados por la planta telefónica (IVR), después de realizar la eliminación de los registros que propone el área de sistemas, ya que en el reporte inicial se identificaron algunas novedades en la información que dificulta su interpretación, por lo que se cita a reunión con La Subdirectora Técnica, El Coordinador Técnico de Becas y Sistemas para dar lineamientos y así definir conceptos de las inconsistencias presentados en el informe a los siguientes compromisos:

33.

- Entregar reporte total del informe que genera el software.
- Tener claridad en cada uno de los estados y parametrizar la planta telefónica.

La respuesta enviada por Sistemas el día 10 de abril de 2019 a las inconsistencias encontradas son:

- Línea ocupada (BUSY).
- Llamadas recibidas y no recibidas de 0 segundos.
- Llamadas caídas (FAILED) con tiempo.
- La mayoría de las llamadas ocupadas solo registran en una sola extensión (110).
- Llamadas 0 segundos.
- Llamadas contestadas (ANSWERED) con 0 segundos.
- Llamadas no contestadas (NO ANSWER) con tiempo.

Respondidas: (con tiempo) Llamadas que ingresan al IVR (Respuesta de voz interactiva) y que son contestadas también por extensión o tecnólogo.

No Respondidas: (con tiempo y sin tiempo (0 segundos)) Llamadas que ingresan al IVR (Respuesta de voz interactiva) y que ninguna extensión o tecnólogo la contesta.

Fallida: (con tiempo y sin tiempo (0 segundos)) Llamadas que ingresan al IVR (Respuesta de voz interactiva) y que por alguna razón (señal caída o colgada por Fuente) esta no ingresa a extensión o tecnólogo

Ocupado: (con tiempo) En algunas extensiones (115) que no tienen teléfono físico el registro aparece como ocupado y en el registro de los teléfonos físicos aparece la llamada con estado **Fallida**.

Los estados detallados fueron argumentados con pruebas y con los reportes que extraemos de la plataforma.

Igualmente, proponen lo siguiente:

- Eliminar los estados con 0 (cero) segundos, ya que son registros que toma la planta pero que no ingresan ni a IVR ni a extensión

35.

- Eliminar los estados con 36 segundos o menos, ya que son registros que toma la planta al ingresan al IVR y no a extensión
- Eliminar registros cuando Canal destino sea vacío, ya que no registra que ingreso a una extensión
- Eliminar registros cuando desde el filtro sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada
- Eliminar registros cuando Estado sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada
- Eliminar registros cuando duración sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada
- Eliminar registros cuando Fuente sea vacío, ya que no registra que ingreso de llamada.

8. COMPARATIVO SOLICITUDES DE INFORMACIÓN y PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018 - PRIMER SEMESTRE 2019

ATENCIÓN REDES SOCIALES	
SEGUNDO SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019
413	771

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN-PQRS	
SEGUNDO SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019
1439	3190

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN-PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN		
Canal de atención	SEGUNDO SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019
CORREO ELECTRÓNICO	869	1828
ZOPIM	223	476
PRESENCIAL	49	64
TELÉFONO	229	822

REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	
SEGUNDO SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019
9294	6356

N° DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DILIGENCIADAS	
SEGUNDO SEMESTRE 2018	PRIMER SEMESTRE 2019
127	337

9. RECOMENDACIONES

A continuación, se relaciona las recomendaciones que desde atención a la ciudadanía se realizan a la entidad con miras a la mejora continua:

- En los puntos ABC que se desarrollan en territorio se debe implementar la aplicación de la encuesta de percepción de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que hace parte de un canal de atención presencial.
- Una de las coyunturas principales en el periodo donde se tuvo dificultad por falta del sistema de información presentado entre los meses de febrero y mayo, generó un incremento en la atención al ciudadano por los diferentes medios de atención ya que no se contaba con la herramienta tecnológica: Mentes, ni con un servidor capaz de soportar el proceso de atención al ciudadano.
- Tener en cuenta la asignación de personal destinado a la atención al usuario en el caso de que se ausente alguna de las dos personas de las ventillas, lo ideal es tener disponibilidad de otras personas para poder brindar un servicio mucho más eficiente.
- En este periodo no se alcanzaron a registrar en la base de datos de atención al ciudadano todas las atenciones brindadas que se realizaron por los diferentes canales de atención, para ser más efectivos en la atención por el gran número de

usuarios atendidos de manera presencial y telefónicas, las cuales limitaban el tiempo de atención por persona, además del envío de la encuesta de satisfacción.

- Tener en cuenta los hitos o coyunturas como Convocatorias de becas, para destinar más personal al proceso de atención a la ciudadanía durante estos periodos y así evitar índices tan altos en llamadas no contestadas.
- Se debe tener una o dos personas solo en atención telefónica cuando se hay picos de convocatoria, ya que los funcionarios encargados de Atención al Ciudadano no dan abasto con las tareas a realizar diariamente, el registro de las llamadas y la atención (se debería dejar un enlace solo para atender temas de convocatoria).
- Las preguntas más recurrentes manifestadas por los ciudadanos con relación de apertura de la convocatoria no estaban publicadas en la página o al menos no visible, como por ejemplo: si estudiaron en regiones pueden acceder a la oferta de valle, Icfes, programas que no fueron ofertados.
- Con respecto al registro en atención al ciudadano en la plataforma “mentes”, este se llevó durante el primer semestre del año 2019 en archivo en Excel compartido en ONE DRIVE, aunque la plataforma estuvo habilitada desde el 8 de mayo, fecha en que se dio inicio a la convocatoria de Becas Regiones, se sugirió por parte de la Líder de Atención a la Ciudadanía que el registro se terminara de diligenciar en este al 30 de junio del presente año.
- Se sugirió también que las PQRS, solo llevara el registro por el área de Gestión Documental, solicitud que se llevó a cabo durante el segundo trimestre del año 2019, ya que, se evidenciaba una duplicidad en la información. De acuerdo con lo anterior, con caso expuesto al área de Comunicaciones, se sugiere que el registro se lleve tanto en el formulario de Atención a la Ciudadanía y en el de las PQRS, para seguimiento de las respuestas a las solicitudes realizadas por los diferentes públicos.

10. GLOSARIO

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la Corporación por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la Corporación revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **SUGERENCIA:** Es algo que se propone, insinúa o sugiere y suele emplearse como a consejo o recomendación.
- **CIUDADANO:** Es una persona natural con derechos y deberes.
- **BEARIO O BENEFICIARIO:** Beneficiarios de los Programas o Fondos administrados por la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.
- **TUTOR:** Es una persona mayor de edad responsable de acompañar los procesos formativos de los Becarios.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es la atención que brinda la entidad a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones presentadas a través de los canales de atención dispuestos por la Corporación para el Fomento de la Educación Superior.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Es el medio de contacto entre el ciudadano y la entidad; dispuesto para dar una atención al ciudadano de manera adecuada y en los tiempos establecidos por Ley.
- **CORREO ELECTRÓNICO:** también conocido como e-mail es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- **TELÉFONO:** Sistema de comunicación que transmite la voz y el sonido a larga distancia por medios eléctricos o electromagnéticos.
- **FORMULARIO PQRS:** Documento digital, herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

38.

- **ZOPIM:** es un sistema de chat que podemos integrar fácilmente en nuestro blog o página web. Para ello nos ofrece varias posibilidades, podremos instalarlo en plataformas.
- **RENOVACIÓN:** Al finalizar cada semestre académico el becario debe presentar la documentación que certifiquen el cumplimiento de los requisitos establecidos en los diferentes fondos de educación superior que opera la Corporación (promedio, no. De créditos aprobados, servicio social (50 horas) dependiendo semestre de ingreso y semestre en curso del becario).
- **LEGALIZACIÓN:** Los estudiantes preseleccionados deberán presentar todos los documentos que acrediten la información suministrada en el formulario de inscripción, y firmar los documentos tanto personales como del tutor, (El tutor debe ser una persona que acompañe el estudiante en su proceso de formación, que vele por la permanencia del mismo en la educación superior y que resida de manera permanente en Colombia), según indicaciones del Comité Técnico Operativo.
- **PLATAFORMA "MENTES":** Plataforma de gestión de información.
- **CONVOCATORIA:** Es un llamado público que se realiza para algo, suele encontrarse acompañado del concepto becas de ayuda
- **SOLICITUD:** Es el acto por el cual se diligencia los formularios físicos o digitales según las condiciones que se establezcan.

11. REFERENCIAS

- Constitución política colombiana (1991). *Asamblea Nacional Constituyente, Bogotá, Colombia, 6 de Julio de 1991.*
- Congreso de la República. (2011). *Ley 1474. 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.* Bogotá: Diario Oficial No. 48.128 de 12 de julio de 2011
- Congreso de la República. (2015). *Ley 1755. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.* Bogotá: Diario Oficial No. 49.559 de 30 de junio de 2015
- Congreso de la República. (2014). *Ley 1712. 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.* Bogotá: Diario Oficial No. 49.084 de 6 de marzo de 2014
- Departamento administrativo de la función pública. (2018). *Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS).* Recuperado de [Informe%20Peticiones%20Quejas%20Reclamos%20Sugerencias%20y%20Denuncias%20Primer%20Trimestre%202018%20\(1\).pdf](#)
- Corporación para el Fomento de la Educación Superior. (2018). *Resolución N° 0060.* Por medio de la cual se modifica el modelo de atención y servicio al ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior. Medellín
- Corporación para el Fomento de la Educación Superior. (2018). *Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS segundo semestre de 2018).* Recuperado de [/wp-content/uploads/2019/03/Informe-de-PQRS-Segundo-semestre-de-2018.pdf](#)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento de las disposiciones legales descritas en el proceso de introducción del presente informe, Control Interno de la Corporación, procedió frente al informe presentado por la Líder de Atención a la Ciudadanía, a realizar evaluación y seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones , quejas, reclamos, sugerencia y denuncias presentadas por la comunidad, y a la operatividad de los diferentes canales habilitados para la recepción y puesta en marcha de las mismas; como igualmente, el tiempo de respuesta oportuna, presentando las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar en el cumplimiento de la atención a las PQRSD:

1. Se constata la publicación en la Web corporativa <https://www.corpoeducacionsuperior.org/informes-de-pqrs/> , del informe de las PQRSD, dando cumplimiento de lo dispuesto en la 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”
2. Una vez revisada, analizada y cotejada la información suministrada por la Líder de Atención a la Ciudadanía de la CFES, se pudo evidenciar que la entidad atendió durante el período evaluado del 02 de enero al 30 de junio de 2019, un total de 211 PQRSD, de las cuales 181 se presentaron por correo electrónico, 24 de manera presencial, y 6 a través del formulario PQRSD
3. No se observa el informe de **“Traslados por Competencia”**, que permita visualizar, si la entidad tuvo o no, traslado de peticiones no propias de su competencia a otras entidades, para su respectivo trámite.
4. Se invita a la entidad a visualizar en la presentación semestral del informe de PQRSD, el comparativo de las PQRSD recibidas en períodos anteriores y su explicación en las tendencias correspondientes.

En cuanto al seguimiento de Atención a la Ciudadanía:

5. Se evidencia que el medio de comunicación oficial más utilizado por los ciudadanos, becarios y tutores para instaurar sus diversas solicitudes con la entidad es el correo electrónico con un 55% de participación, el teléfono con un porcentaje del 28% y Zopim con un 16%.

6. De igual manera se resalta que las diversas solicitudes de información presentadas a la Corporación para el Fomento de la Educación Superior por los ciudadanos, becarios y tutores, están direccionadas a las distintas dependencias que funcionan en su interior, así: Subdirección Técnica con un porcentaje del 75% enfatizada en información de convocatorias, procesos de renovación, preselección, inscripción, pagos, trámites y solicitudes, entre otros aspectos, seguida por la Subdirección Administrativa y Financiera con un 14% relacionada con información de pago, beneficios, finalizando con el Área de Sistemas en un 11% en relación a recuperación de datos.

7. Como información general, se muestra que las diversas solicitudes de información presentadas a la entidad provienen en un 53% de los ciudadanos, un 47% de los Becarios.

8. En cuanto a las variables de atención provenientes de las diversas solicitudes de información que atiende la Corporación, se enmarcan en un 45% en convocatorias, un 18% en renovación, un 16% en sostenimiento, en un 9% en recuperación de datos de acceso en plataforma web, el 2% está direccionados en: trámites y solicitudes –servicio social- plataforma virtual, y por último con un 1%: matrículas-matrícula y sostenimiento-legalización-información general y actualización de datos.

9. Se subraya, que la Corporación ha respondido en los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones según lo previsto en la Ley 1755 de 2015, con anterioridad a los tiempos allí definidos; en un tiempo promedio de respuestas a las PQRSD máximo de 6 días.

10. En las PQRSD recibidas por modalidad de petición en la entidad, no se recibieron Denuncias.

11. Se observa que la entidad implemento una encuesta de "Satisfacción" permanente que tiene como fin, conocerla percepción que tiene su público objetivo atendidos por los diversos canales de atención. Allí se evidencia, que de un total de 337 encuestas respondidas, un 56% se demostró altamente satisfecho, un 37% satisfecho un 5% insatisfecho, el 1% muy insatisfecho; se invita a la entidad a proferir "Acciones de Mejora" que den cuenta de una mejora en la atención a la ciudadanía.

12. Se invita a la entidad a considerar las RECOMENDACIONES que relaciona la Líder de Atención a la Ciudadanía en el presente informe; las cuales fueron producto del análisis realizado durante el período objeto de estudio, para ser tenidas en cuenta por la Alta Dirección y las Áreas involucradas en el proceso de Atención a la Ciudadanía.

Juntamente, atender los planteamientos presentados en la evaluación al "**Numero de Llamadas Atendidas**", que fueron argumentadas con pruebas y con los reportes extraídos de la plataforma-IVR de la entidad.

13. El presente informe, fue referente de cumplimiento en el desarrollo del **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA** de la CFES, aprobado mediante Resolución N° 0014 de enero 31 de 2019, dándole acatamiento a lo establecido en el **COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO** y en el avance de los Subcomponentes, Actividades y Metas o Productos a cumplir.

14. Se resalta que la entidad, Mediante Memorando N° 20190128 de marzo 13 de 2019, reasignó el **Líder de Atención a la Ciudadanía**, con responsabilidades de hacer seguimiento al cumplimiento del **Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano** de la CFES, aprobado mediante Resolución N° 060 del 7 de diciembre 2018, enfatizando su que-hacer, en promover y liderar acciones en pro del fortalecimiento de atención al ciudadano al interior de la entidad, el monitoreo al cumplimiento de los Indicadores asociados al Área de Atención al Ciudadano, y generar y monitorear las alertas de los tiempos de respuesta de las PQRSD que ingresen a la entidad, entre otros aspectos tal como se dispone en dicho memorando.

15. A la par, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y lo determinado en los

tiempos de repuesta que debe darse a las PQRS definidos en su artículo 14, la Corporación para el Fomento de la Educación Superior ha establecido un **Cuadro de ALERTAS TEMPRANAS** a los tiempos de respuesta dispuestos por ley, y que bajo la modalidad de semáforo pretende eludir eventual incumplimiento en los términos establecidos para dar respuesta oportuna a las PQRS recibidas por la entidad.

Este "Sistema de Alertas", permitirá tener conocimiento absoluto en tiempo real sobre el estado en el que se encuentran las PQRS bajo la responsabilidad de quienes les ha sido asignada.

16. Control Interno evidenció, que la Corporación no negó ningún tipo de solicitud presentada, y dio el trámite de respuesta con antelación a los tiempos explícitos por la Ley 1755 de 2015.