



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (P.Q.R.S.D.F)

Primer trimestre
Enero a marzo
2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- 3 .HITOS COMUNICATIVOS
4. PQRSDF RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITANTE
5. PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE Y POR MODALIDAD DE PETICIÓN
6. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN
7. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS
8. SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF RECIBIDAS
10. TRASLADOS POR COMPETENCIA
12. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
13. SOLICITUDES ATENDIDAS POR CHAT CORPORATIVO- ZOPIM
14. REPORTE/ESTADO DE LLAMADAS RECIBIDAS
14. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
15. CONCLUSIONES



Fundación epm



INTRODUCCIÓN

El siguiente documento concierne al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (P.Q.R.S.D) 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 01 de enero y el 31 de marzo de la vigencia 2020.

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 así contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.



Fundación epm



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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 Líder de Atención a la Ciudadanía presenta a la Alta Dirección de la entidad con copia a la oficina de Control Interno, el informe de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias P.Q.R.S.D 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 2020 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/>.

HITOS COMUNICATIVOS

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:

ENERO:

- ✓ Legalización Becas Regiones.
- ✓ Cierre temporal de renovaciones del Fondo Para la Educación Superior Mujer y Desarrollo "OCENSA".
- ✓ Renovación Becas Regiones.
- ✓ Publicación en la Página web de la Corporación el Plan Anticorrupción vigencia 2020.

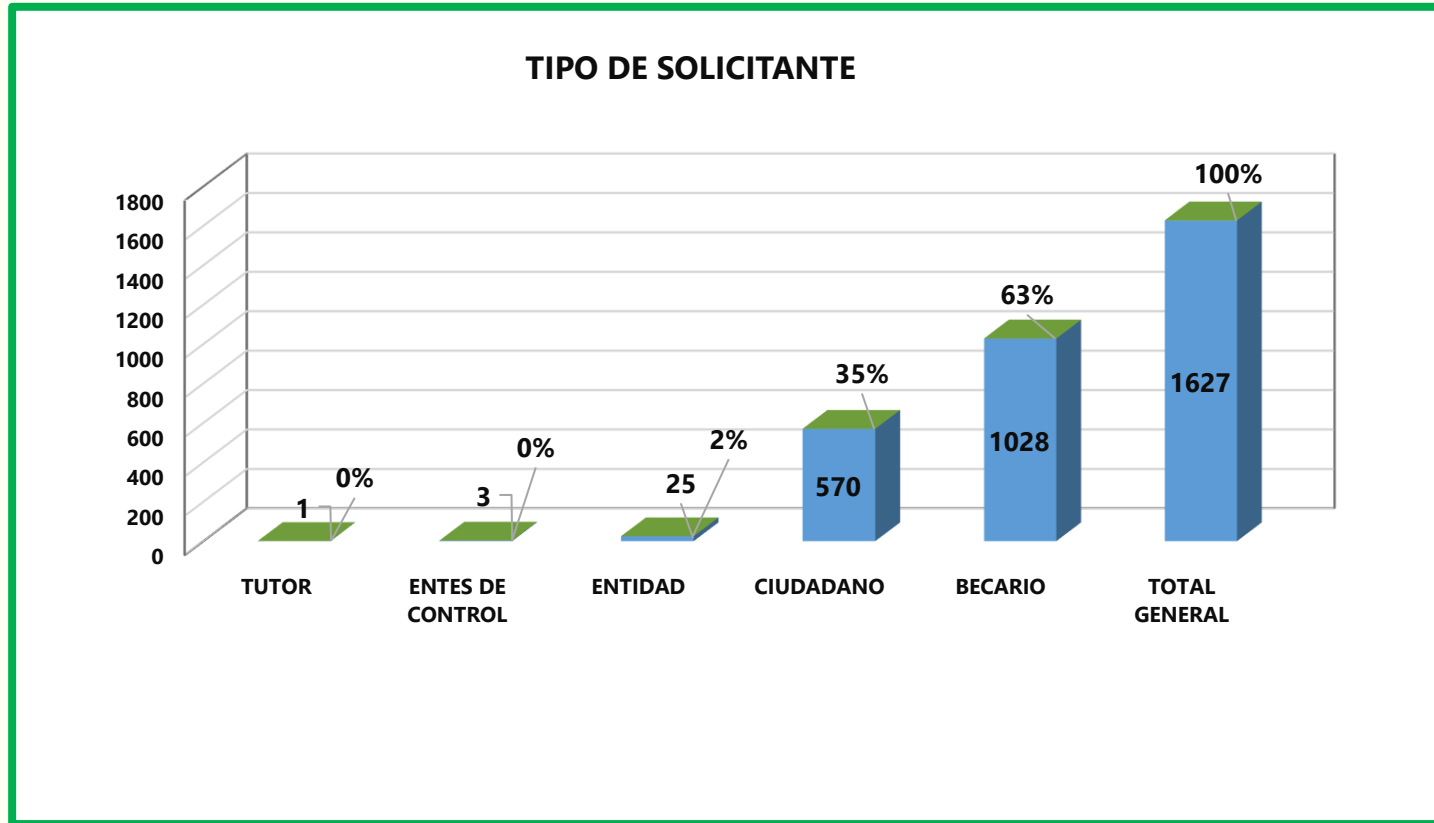
MARZO

- ✓ Realización Talleres Virtuales a través de la aplicación TEAMS becarios Fondo de Becas Regiones.
- ✓ Renovación Fondo de Becas Regiones.
- ✓ Seguimiento virtual a becarios en estados: Pierde beca-graduados.
- ✓ Propuesta contrato programa de becas Guarne Pa la U
- ✓ Teletrabajo por contingencia sanitaria por transmisión del COVID-19

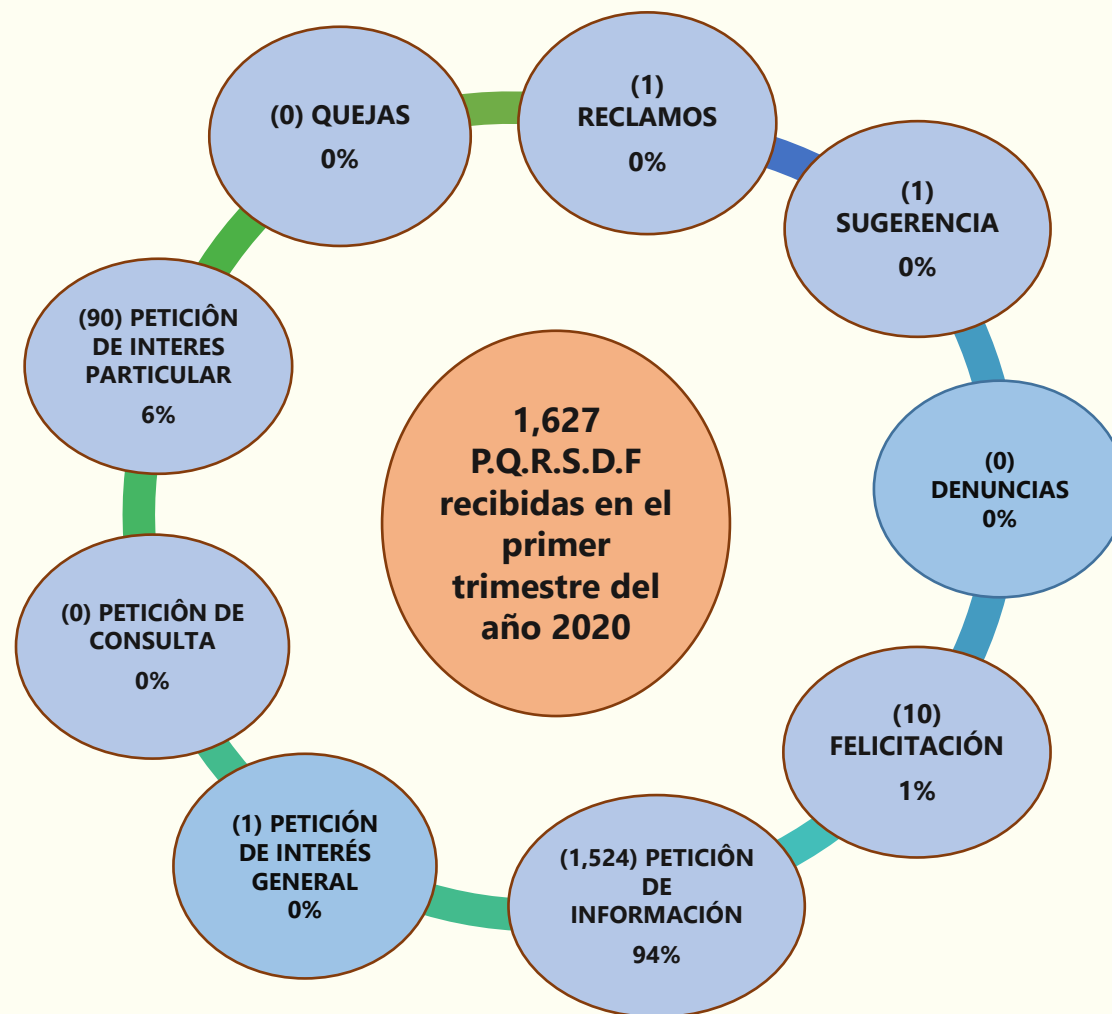
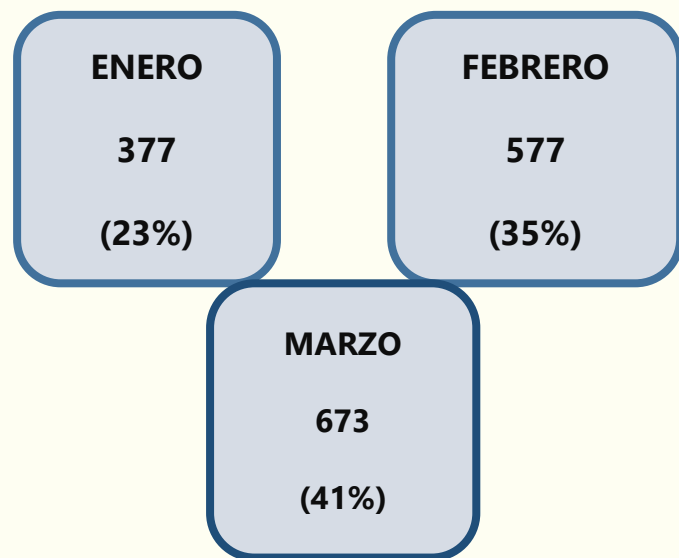
FEBRERO

- ✓ Legalización Becas Regiones.
- ✓ Renovación Becas Regiones.
- ✓ Legalización Becas Saber Rionegro..
- ✓ Taller ABC Becas Saber Rionegro.
- ✓ Taller ABC Becas Condicionadas-Regiones (aplicación Teams-Vitual).
- ✓ Cierre de legalizaciones Becas Regiones.
- ✓ Prórroga de contrato de Becas Saber Rionegro
- ✓ Modificación Reglamento Operativo del Programa de Becas Condicionadas-Regiones.

P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITANTE



P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE Y POR MODALIDAD DE PETICIÓN



P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

VIRTUAL
1.185
(73%)

- ❖ Zopim: 323
- ❖ Correo electrónico: 855
- ❖ Formulario P.Q.R.S.D: 7

TELÉFONO
419
(26%)

PRESENCIAL
23
(1%)

- ❖ Punto de Atención al Ciudadano: 23

ESCRITO
(0%)

- ❖ Buzón de sugerencias: 0

Nota: A la fecha del periodo del reporte, se deja referencia de la atención brindada al ciudadano por este medio durante el primer trimestre del año 2020, sumando un total de 253 solicitudes recibidas y atendidas:

FACEBOOK: 151

INSTAGRAM: 15

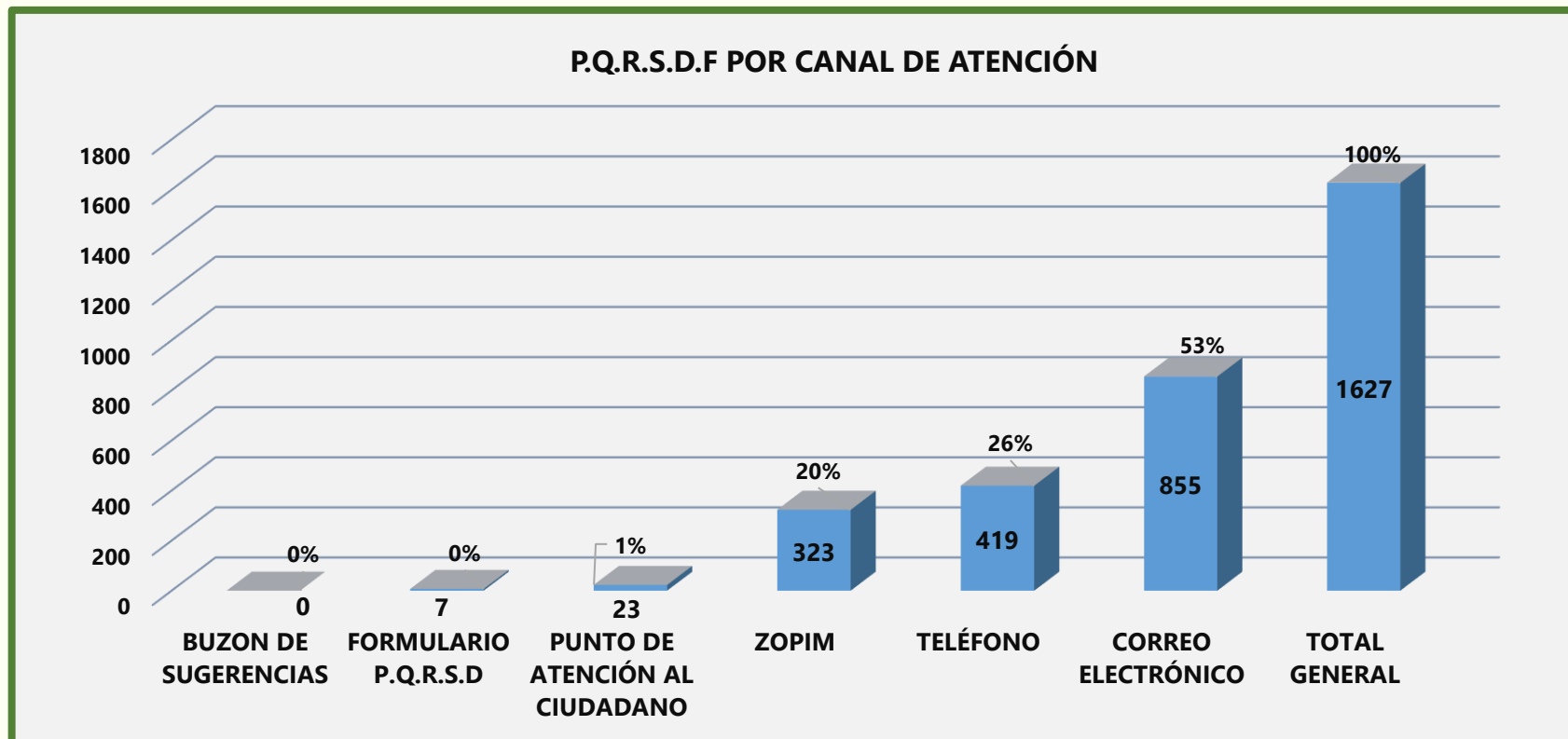
PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:87



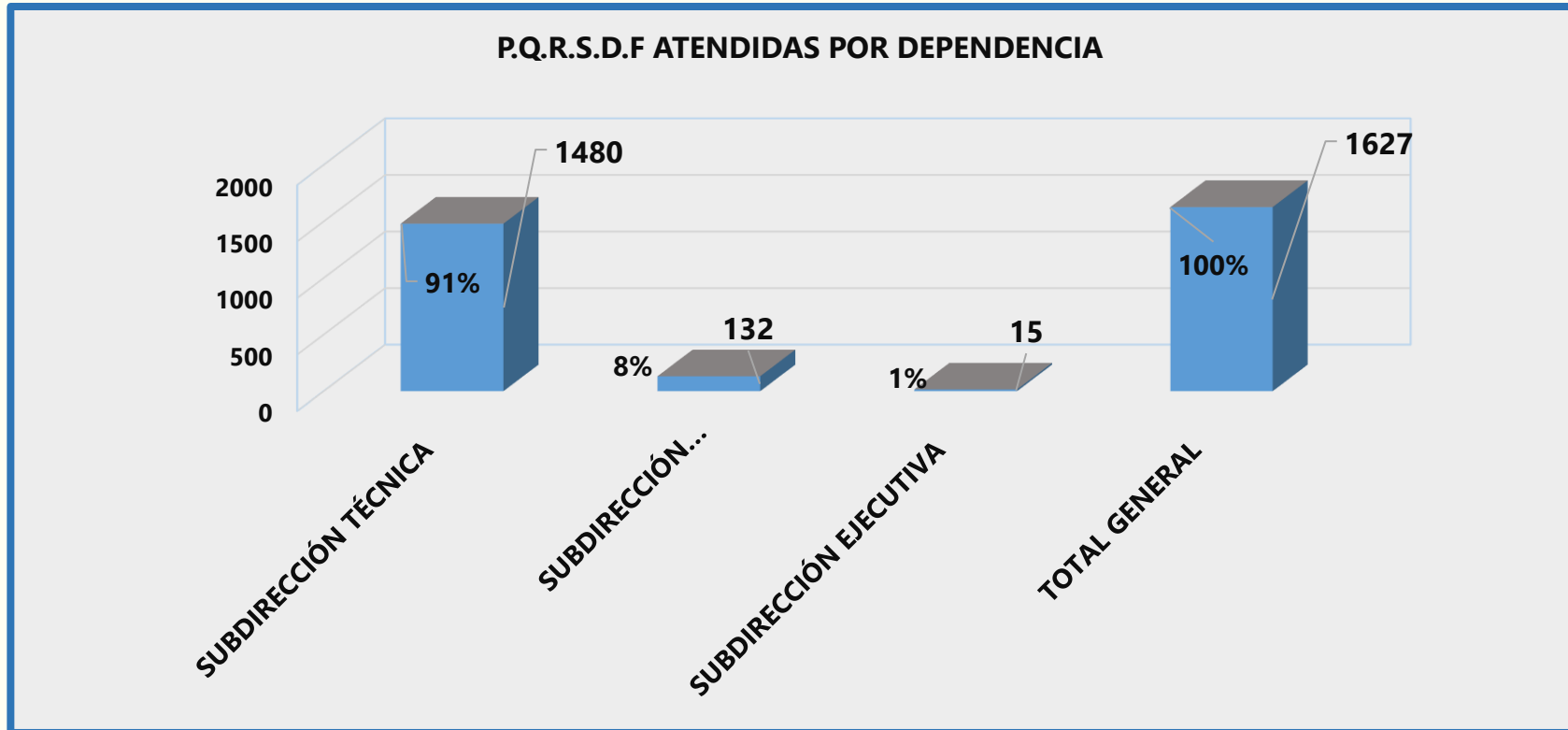
Fundación epm



P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



P.Q.R.S.D.F ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS



SEGUIMIENTO A LAS P.Q.R.S.D.F RECIBIDAS

- A través de las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias de la Corporación encargadas de Atención a la Ciudadanía, como son: La Subdirección Administrativa y Financiera (Gestión Documental) la Dirección Ejecutiva, (Comunicaciones y la Auxiliar Administrativa), y la Subdirección Técnica, se realiza el consolidado de las P.Q.R.S.D.F recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del año 2020.
- Se recibió una sugerencia por parte de una usuaria donde solicita que, se debe brindar pronta información acerca de las universidades y programas que se van a ofertar para la convocatoria del programa de Becas Condicionadas-Regiones.
- De las 1.627 P.Q.R.S.D.F se recibieron 10 felicitaciones por parte de los grupos de valor, las cuales fueron respondidas. Para la entidad es importante brindar respuesta oportuna a todos los usuarios.
- De las 1.627 P.Q.R.S.D.F recibidas, durante el periodo reportado se respondieron 1.616 correspondiente a un 99% de cumplimiento, 7 con fecha de respuesta del mes de abril, y 11 vigentes, a vencer en el mes de abril, correspondiente al 1%.
- En el periodo del reporte, la entidad recibió 1 reclamo de una becaria por inconformidad de respuesta respecto al número de créditos a aprobar por semestre.

1.616 peticiones
recibidas, tramitadas y
resueltas al periodo
reportado:

99%

123 requirieron trámite de
radicación, el procedimiento
interno está determinado por los
términos de la Ley 1755 de 2015,
en donde se establecen los
tiempos de respuesta, con
cumplimiento del 8%

1.504, no requieren trámite de
radicación, la respuesta es
inmediata a través de los
diferentes canales de atención,
con cumplimiento del 92%

De los 123 peticiones
radicadas, el consecutivo
número 120200004 se
respondió
extemporáneamente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el primer trimestre del año 2020, la entidad no realizó traslado de peticiones no propias de su competencia a otras entidades, para su respectivo trámite.



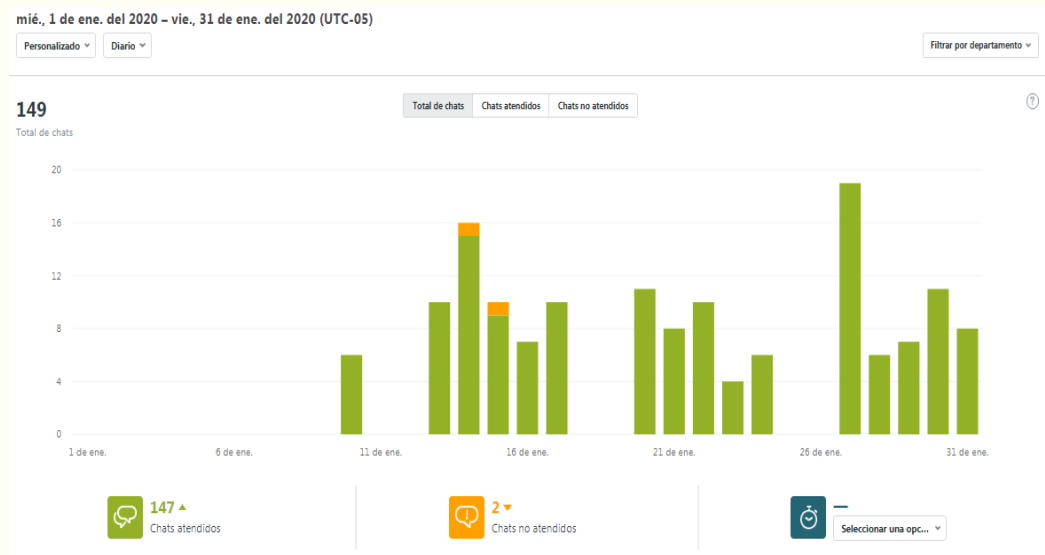
Fundación epm



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

RELACIÓN DE P.Q.R.S.D/Enero a Marzo 2020	TIEMPO DE RESPUESTA DETERMINADO POR LEY	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA/DÍAS
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10	1524	5
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	1	1
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	90	6
PETICIÓN DE CONSULTA	30	0	
QUEJAS	15	0	
RECLAMOS	15	1	VIGENTE
SUGERENCIAS	15	1	
DENUNCIAS		0	
FELICITACIONES		10	
TOTAL GENERAL		1627	

ATENCIÓN CHAT ZOPIM DEL 1 AL 31 DE ENERO DEL 2020



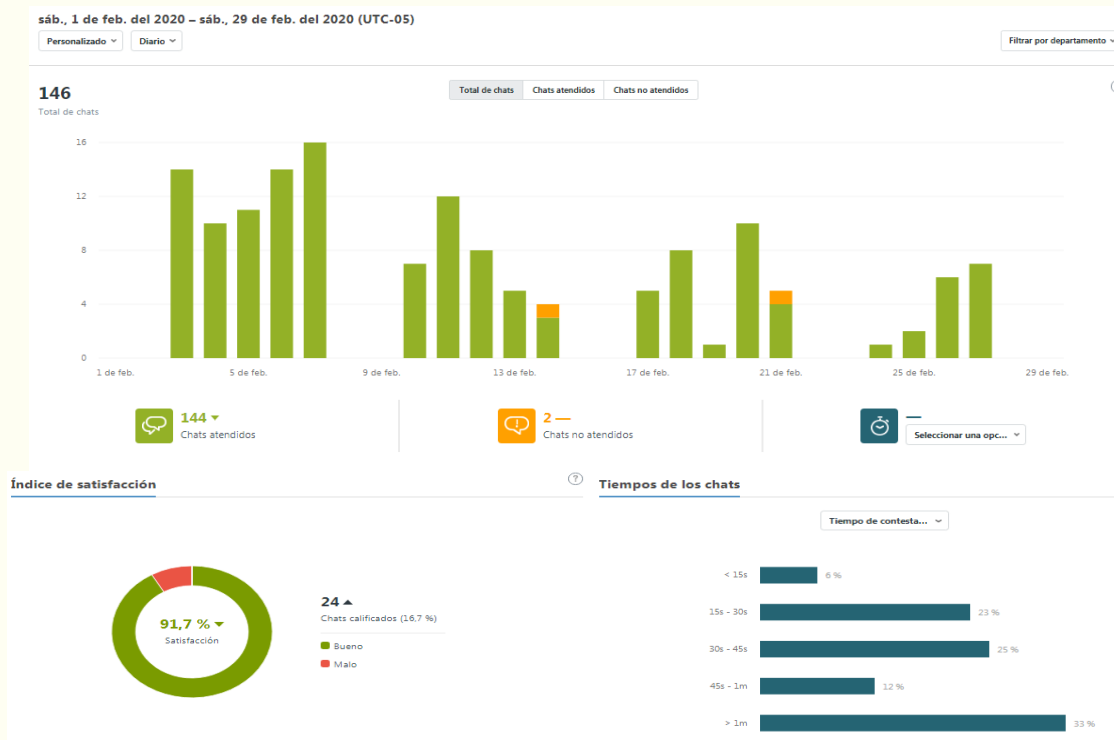
- Total chats atendidos: 147
- Total chats direccionados automáticamente al correo electrónico corporativo: 2
contacto@corpoeducacionsuperior.org

Índice de satisfacción

De los 147 chats atendidos, 22 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción de atención.



DEL 1 AL 29 DE FEBRERO DEL 2020

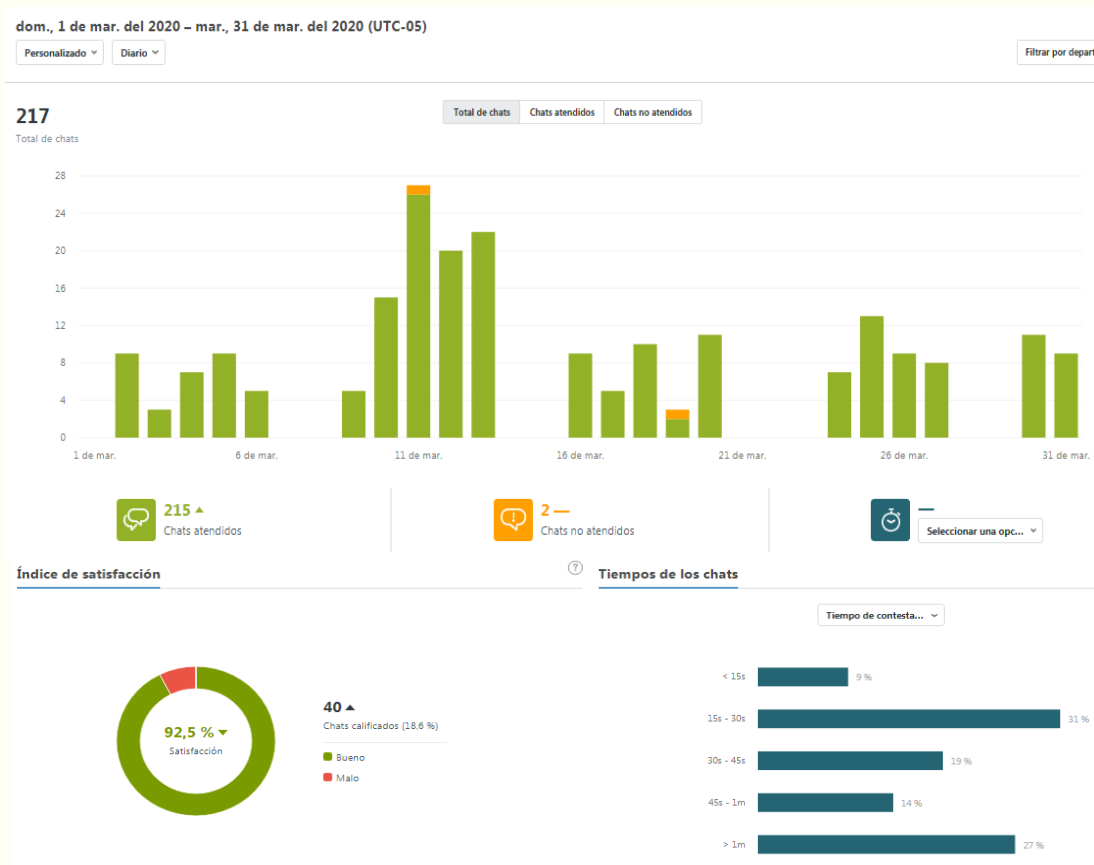


- Total chats atendidos: 144
- Total chats direccionados automáticamente al correo electrónico corporativo: 2
contacto@corpoeducacionsuperior.org

Índice de satisfacción

- De los 144 chats atendidos, 24 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción de atención.

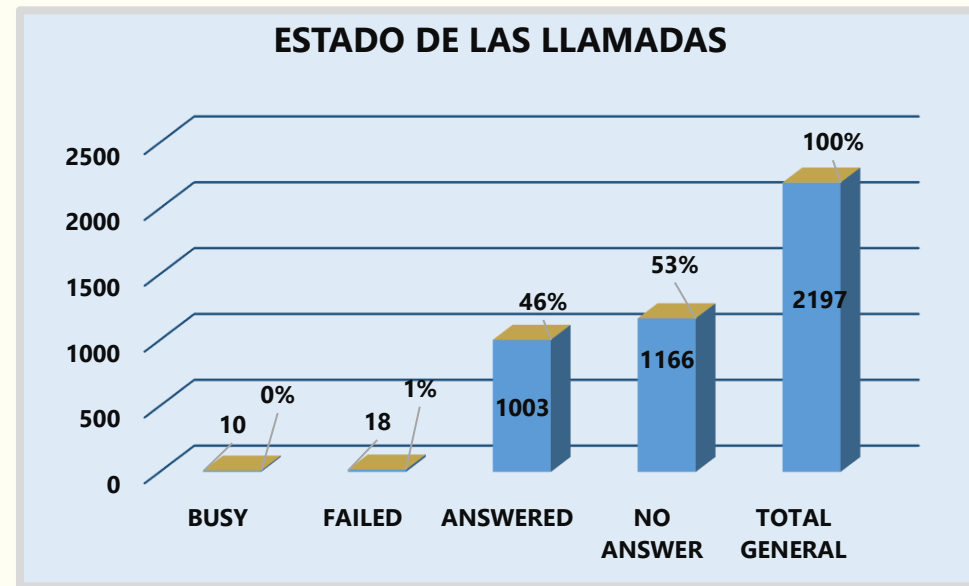
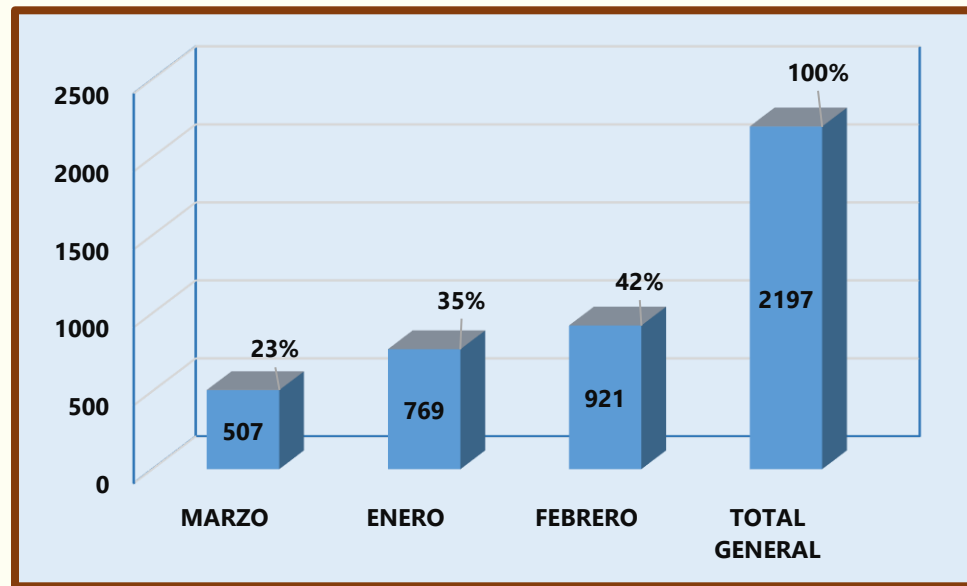
DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2020



- Total chats atendidos: 215
- Total chats direccionados automáticamente al correo electrónico corporativo: 2
contacto@corpoeducacionsuperior.org
- **Índice de satisfacción.**
- De los 215 chats atendidos, 40 usuarios respondieron la encuesta de satisfacción de atención.

NOTA: El tiempo promedio de respuesta en entre 2 a 3 minutos, dependiendo de motivo de la solicitud.

REPORTE/ESTADO DE LLAMADAS RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2020



El análisis del reporte de llamadas corresponde a datos arrojados por la planta telefónica (IVR-recibidas por el grupo de Atención a la Ciudadanía después de realizar la eliminación de los registros de días y horas no laboradas en la entidad. Se siguen identificando algunas novedades en la información que dificulta su interpretación: llamadas fallidas, no contestadas (con tiempo y sin tiempo), llamadas contestadas (con tiempo y sin tiempo), y línea ocupada, aunque con un margen menor, se espera que con la actualización de la planta telefónica no se sigan presentando y los datos arrojados sean acorde a lo que realmente se reciben por parte del grupo mencionado.

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 comunican con la entidad a través de los diferentes canales, como lo son: chat zopim del sitio web, correo electrónico, Punto de Atención al Ciudadano, formulario PQRSD, redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, Página web Institucional, quienes decidieron responder voluntariamente a nuestra solicitud.



Fundación epm



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1	ENCUESTAS REALIZADAS/MES	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	4	¿SU INQUIETUD FUE RESUELTA CON ÉXITO?	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO	8	SENCILLEZ EN LOS PROCESOS PARA ACCEDER A TRÁMITES, SERVICIOS O INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ENERO	21	5%		SI	418	92%		SATISFECHO	394	87%
	FEBRERO	257	56%		NO	37	8%		ME ES INDIFFERENTE	39	9%
	MARZO	177	39%		TOTAL GENERAL	455	100%		INSATISFECHO	22	5%
	TOTAL GENERAL	455	100%						TOTAL EN GENERAL	455	100%
2	¿POR CUÁL DE NUESTROS CANALES FUE ATENDIDO?	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	5	ZONA UBICACIÓN DE RESIDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	9	EN TÉRMINOS DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS, ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO?	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	INSTAGRAM	5	1%		URBANA	312	69%		CUMPLIÓ SUS EXPECTATIVAS	315	69%
	PRESENCIAL	6	1%		RURAL	143	31%		SUPERÓ SUS EXPECTATIVAS	103	23%
	FACEBOOK	57	13%		TOTAL GENERAL	455	100%		NO CUMPLIÓ SUS EXPECTATIVAS	19	4%
	CHAT DEL SITIO WEB	73	16%						LE FUE INDIFFERENTE	18	4%
	LINEA TELEFÓNICA	87	19%	6	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		TOTAL GENERAL	455	100%
	CORREO ELECTRÓNICO	227	50%		SATISFECHO	372	82%				
	TOTAL GENERAL	455	100%		ME ES INDIFFERENTE	47	10%	10	LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ FUE	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
					INSATISFECHO	36	8%		AMABLE	324	71%
					TOTAL GENERAL	455	100%		CONOCIÓ EL TEMA DE LA CONSULTA	101	22%
3	¿CUÁLES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	7	TIEMPO DE ESPERA DURANTE LA ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		PERTINENTE CON SU LENGUAJE	30	7%
	EXCELENTE	256	56%		SATISFECHO	388	85%		TOTAL GENERAL	455	100%
	BUENO	172	38%		ME ES INDIFFERENTE	39	9%				
	REGULAR	17	4%		INSATISFECHO	25	5%				
	MALO	10	2%		(EN BLANCO)	3	1%				
	TOTAL GENERAL	455	100%		TOTAL GENERAL	455	100%				

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En ese sentido y luego de analizar los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas en el primer trimestre del año 2020, se relaciona variables de la encuesta de para identificar los motivos de satisfacción e insatisfacción respecto a la atención recibida.

A continuación, se relacionan las respuestas de los usuarios:

- Yo personalmente necesitaba recuperar la contraseña del usuario era muy urgente y en unos minutos me resolvieron ese problema por medio del chat .de verdad la atención es muy excelente.
- No ofrezcan cosas inalcanzables al común, cuando en realidad se quiere ayudar a alguien se ayuda sin tantos peros ni condiciones.
- Porque atienden personas demasiado prepotentes, y lo único que buscan es perjudicar al usuario.
- Pues tenia un problema con las competencias aprobada y me dijeron que me iban a llamar al dia siguiente lo cual nunca me llamaron (cabe resaltar que ha sido el único inconveniente pero me han atendido de forma muy excelente antes de ese problema gracias.
- No contestaron las líneas telefónicas.

- No me colaboraron con los certificados de estudio ni en el colegio ni en la secretaria y la corporación no me dio ninguna opción para poder hacer el proceso de papeles, por unos certificados me negó mi derecho a estudiar cuando les hice conocer mi acta de grado.
- Hice una pregunta la cual requería una respuesta más allá del reglamento (el cual ya había leído) pero sinceramente parece que responde un software, no una persona.
- No hubo respuesta rápida respecto al recibo, lo cual me costó la beca. me imagino que a mí y a las 5 o 6 personas que tuvimos el mismo problema.
- No tuve información a tiempo sobre el estado del proceso, se presentaron problemas con la plataforma y no me contactaron de manera oportuna para subsanar los documentos faltantes, por lo cual no pude finalizar el proceso de legalización a pesar de haber enviado la mayoría de los documentos.
- mi solicitud era que documentos me hacían falta para poder ingresar a la IU Digital? pero resulta que por la antigüedad de las pruebas no se podía. Me preguntó ¿será que las personas de cierta edad, así tengamos las pruebas del estado, no podemos ser beneficiados de la educación superior?
- la respuesta a mi inquietud fue atendida muy tarde y no fue satisfactoria.

- Tenía una inquietud con el pago de la matrícula ya que desde la corporación aparecía que había sido exitoso el pago, pero en la universidad no se tenía registro de esto, envié un correo y no fue respondido a tiempo por lo cual me tocó pagar mi matrícula por mi cuenta, en un tiempo muy corto y sigo averiguando a la universidad y no tengo saldo a favor a pesar que desde la corporación dicen que fue enviada la información.
- Antes yo no tenía quien me apoyara en el estudio, desde que empecé a estudiar en la escuela, ahora me siento contento porque con la beca me defiendo mi estudio en la Universidad de Antioquia
- Realicé una pregunta por correo y no me la contestaron, por que me faltaba un documento y no estaba en mis manos tenerlo antes de la fecha.
- No dan claridad a lo que se pregunta y tampoco una óptima respuesta, en la mayoría de los casos.
- ya que yo vivo muy lejos de la universidad casi a dos horas y me toca coger dos buses y el sostenimiento no me alcanza para ir ala universidad y solo hablando de los paisajes ya que para trabajos u documentos, no me alcanza para sacarlos.

- Pregunté acerca de los talleres y la respuesta fue que mire la página.
- No tuve claridad frente a su decisión en mi proceso en el programa de becas regionales.
- He preguntando acerca del sostenimiento 20201 y me sugieren estar revisando la plataforma, es obvio esa sugerencia pero se queda corta porque uno pregunta con el ánimo de escuchar fechas concretas ya que este apoyo es muy importante.
- La persona encargada del facebook es excelente (muy diligente), pero las respuestas dadas por el mismo ente de la corporación no son satisfactorias.
- He llamado y no he sido atendida para darle solución a la inquietud, envié un correo y no me han dado respuesta.
- la llamada se cortaba y la señorita que me contestó se estaba demorando mucho en responder la pregunta así que me vi obligado a colgar la llamada.
- El único problema que veo es que a la hora de llamar a las líneas se demoran en contestar o en su defecto no contestan.
- Se tardaron mucho en responder.
- no tuve información a tiempo sobre el estado del proceso, se presentaron problemas con la plataforma y no me contactaron de manera oportuna para subsanar los documentos faltantes, por lo cual no pude finalizar el proceso de legalización a pesar de haber enviado la mayoría de los documentos.

CONCLUSIONES

- Conformar la dependencia de Atención al Ciudadano (se incluyó en las actividades del Plan Anticorrupción, vigencia 2020).
- Apoyar a la Líder de Atención al Ciudadano, cuando se requiera.
- 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, con asignación de actividades a realizar.
- Asignar recursos para la planta telefónica, que, de acuerdo con los reportes arrojados el informe en cuanto a tiempo de atención no es real.
- Documentar el procedimiento de actividades a realizar por cada tecnólogo encargado de la atención.
- Minimizar los campos en el formulario de atención a la Ciudadanía, para rapidez en el servicio, o como se propuso anteriormente, que una vez se digite el número de documento del becario los campos se diligencien automáticamente, ya que son los usuarios que presentan mayor número de solicitudes de información.

CONCLUSIONES

- Implementar la aplicación de la encuesta de percepción de atención al ciudadano En los puntos ABC que se desarrollan en territorio, teniendo en cuenta que hace parte de un canal de atención presencial. Definir periodicidad de Comité Técnico para estudio de solicitudes recibidas por la entidad.
- Realizar el registro en el formulario de Atención al Ciudadano de las solicitudes atendidas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).
- Definir horario de atención en medios virtuales como el Zopim, redes sociales en temporada de convocatorias, ya que, por el número de solicitudes que se reciben y tramitan por los otros canales de atención, estas no se responden oportunamente, por lo que se obtiene baja calificación respecto a la atención de usuarios.
- Permitir el seguimiento de solicitudes realizadas por los usuarios a través de la plataforma "Mentes".

CONCLUSIONES

- Dependiendo de las actividades 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.
- En el formulario de Atención a la Ciudadanía, donde se registran las solicitudes atendidas por la entidad, a través de los canales de atención no se clasifica el tipo de petición (las registradas se reportan como Petición de información).
- El número solicitudes registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía atendidas a través del canal de atención Chat-Zopim no coincide con el reporte total generado por Zopim, ya que hay muchos registros donde los ciudadanos no proporcionan información para atender a su solicitud.
- El número de llamadas registradas en el formulario de Atención a la Ciudadanía, no coinciden con el reporte generado de la planta telefónica, ya que, algunas llamadas atendidas no son registradas por el grupo de Atención al Ciudadano.

GRACIAS



Fundación epm

