



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

SAPIENCIA

2025 ✓

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

**INFORME PQRSDF PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,
DENUNCIAS, FELICITACIONES. ENERO –DICIEMBRE 2024**



FECHA:

Agosto 28/2025

ELABORADO POR:

Marlly Liliana Henao Marín
María Victoria Castrillón Henao

DEPENDENCIA/PROCESO:

Atención a la Ciudadanía



TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN 4
- OBJETIVO GENERAL..... 4
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4-5
- PLAN DE TRABAJO / CRONOGRAMA..... 5-10
- CONCLUSIONES..... 11



INTRODUCCIÓN

La Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia, en el marco de sus competencias como entidad del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, reconoce la importancia de garantizar a la ciudadanía canales efectivos, transparentes y accesibles para la presentación y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Municipal 883 de 2015, Sapiencia ha implementado lineamientos y mecanismos para recibir, tramitar y dar respuesta oportuna a las manifestaciones ciudadanas, articulando el proceso con las dependencias competentes y asegurando que cada requerimiento contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional y a la consolidación de una cultura del servicio orientada a la transparencia y la participación.

Este informe, expone los avances, resultados y acciones adelantadas por la Agencia en la gestión de las PQRSDF, con el fin de dar cuenta de la eficacia de sus procedimientos, la mejora continua en la atención a la comunidad y el compromiso de la entidad con la prevención de la corrupción, la rendición de cuentas y el ejercicio de la función pública con integridad.

OBJETIVO GENERAL

Tramitar, delegar y responder oportunamente a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) interpuestas por las personas beneficiarias, usuarios(as) y ciudadanía en general, asegurando que se atiendan de manera oportuna y adecuada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la recepción y registro adecuado de las PQRSDF presentadas por la ciudadanía, asegurando su trazabilidad y clasificación conforme a la normatividad vigente.
- Delegar de manera efectiva y transparente cada PQRSDF a las dependencias responsables, de acuerdo con sus competencias, para agilizar el trámite y dar cumplimiento a los plazos establecidos por la ley.
- Responder de forma clara, pertinente y oportuna las solicitudes ciudadanas, brindando soluciones efectivas que fortalezcan la confianza y la satisfacción de los usuarios(as) y beneficiarios(as).
- Monitorear y evaluar los tiempos de atención de las PQRSDF con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y administrativos establecidos.
- Promover la articulación interdependencias para dar respuestas integrales y coherentes que reflejen la responsabilidad institucional frente a las necesidades de la ciudadanía.
- Fortalecer la cultura de servicio y transparencia mediante la gestión de las PQRSDF como herramienta de mejora continua, prevención de la corrupción y rendición de cuentas.
- Generar información consolidada y confiable sobre la gestión de las PQRSDF para la toma de decisiones, la planeación estratégica y la atención de requerimientos de entes de control.

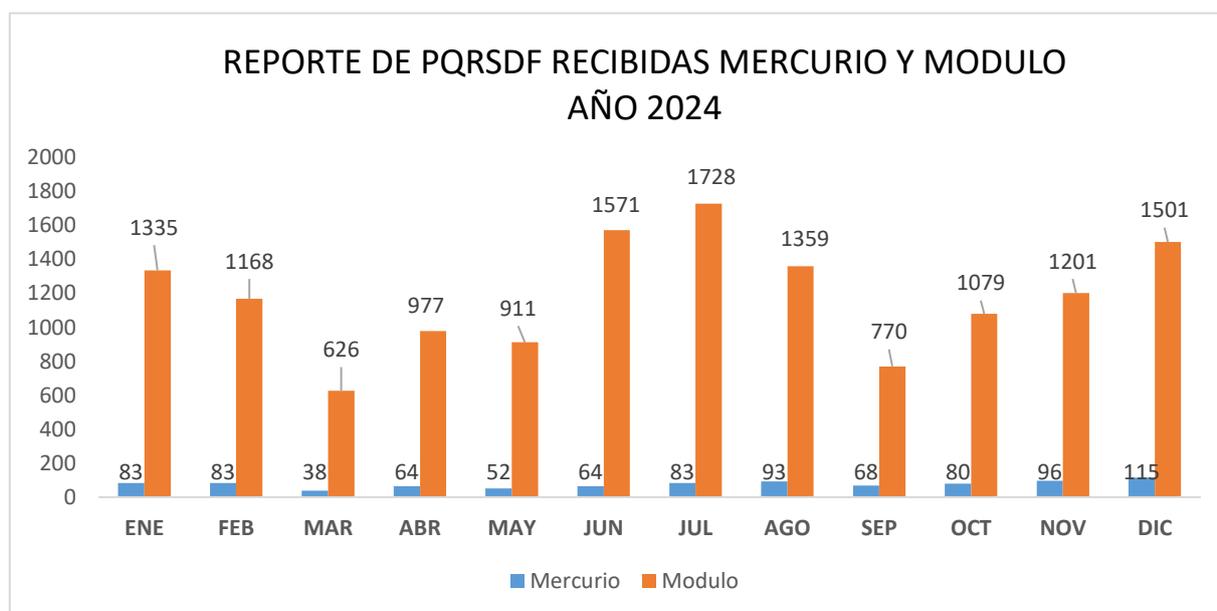
RESULTADOS

➤ Solicitudes Recibidas

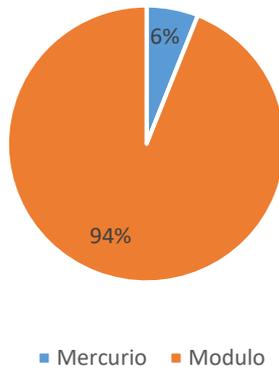
El presente informe consolida el registro de las PQRSDf radicadas por la ciudadanía durante el año 2024 ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. En él se presentan los principales indicadores de gestión, la tipificación de las solicitudes y el estado actual de los trámites de competencia de la entidad, con el fin de ofrecer una visión integral sobre la atención y respuesta a los requerimientos ciudadanos.

PQRSDf RECIBIDAS MERCURIO Y MODULO													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
Mercurio	83	83	38	64	52	64	83	93	68	80	96	115	919
Modulo	1335	1168	626	977	911	1571	1728	1359	770	1079	1201	1501	14226
Total mes	1418	1251	664	1041	963	1635	1811	1452	838	1159	1297	1616	15145

Tabla 1: Reporte mes a mes por plataforma de PQRSDf recibidas año 2024.



PARTICIPACION PORCENTUAL ANUAL PQRSDF AÑO 2024



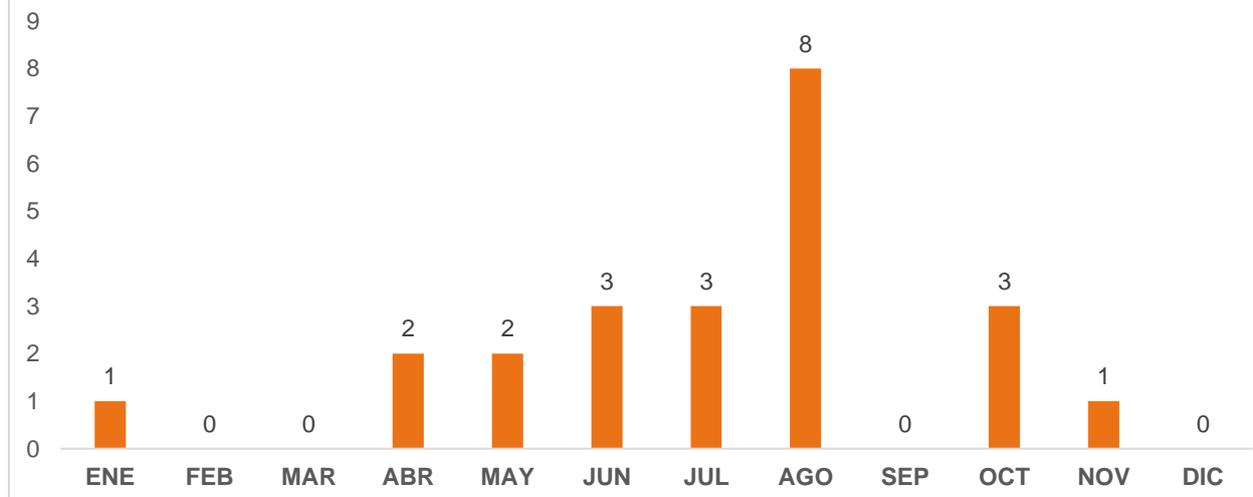
➤ Remisión por competencia

El traslado por competencia a otro funcionario o entidad durante el año 2024 se recibieron 23 remisiones en Mercurio.

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL AÑO
Mercurio	1	0	0	2	2	3	3	8	0	3	1	0	23

Tabla 2: Reporte mes a mes de PQRSDF remitidas por competencia modulo mercurio año 2024.

REPORTE DE REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO AÑO 2024



➤ **Tiempos de respuesta**

Los términos para dar respuesta a las PQRSDF que ingresan a la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia se definen de acuerdo con el tipo de solicitud presentada por el ciudadano, en cumplimiento de lo dispuesto por la ley. Estos se establecen de la siguiente manera:

- **5 días:** traslado por competencia
- **15 días:** peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- **10 días:** solicitud de documentos o copias, solicitud información pública, solicitud información entre entidades.
- **30 días:** consultas

“La proyección de las respuestas se da en los tiempos asignados por la Ley No 1437 de 2011 (18 de enero), 1712 de 2024 (Ley de Transparencia Y Acceso A La Información) y la Ley 1755 de 2015”.

➤ **Respuesta PQRSDF fuera de los tiempos mercurio y modulo**

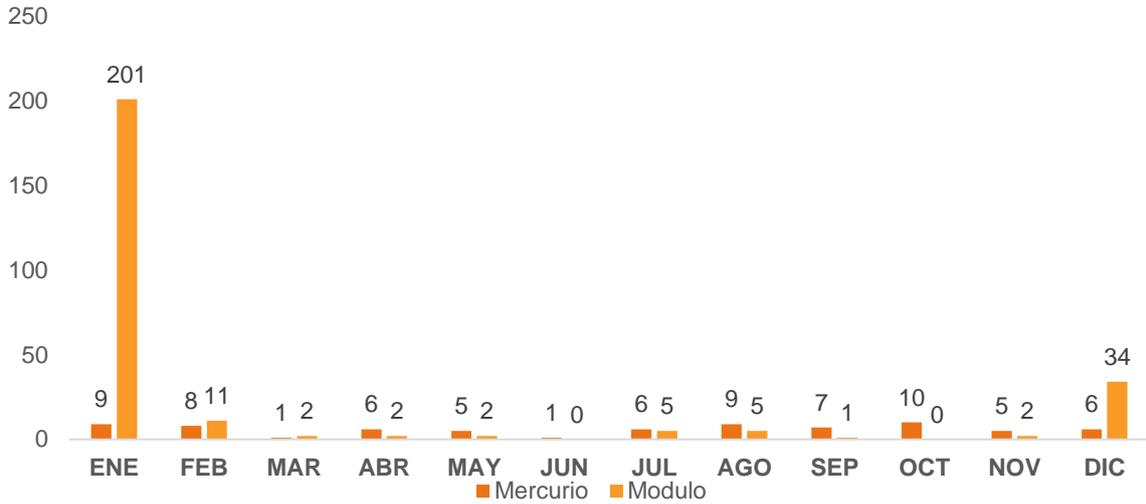
RESOLUCIÓN No 1845. 30 de marzo de 2023

- **ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSDF:** Salvo norma legal especial, la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – SAPIENCIA, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Agencia, para atender o resolver las PQRSDF que le sean asignadas a las subdirecciones o dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

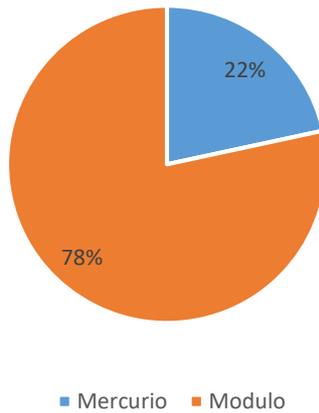
RESPUESTA PQRSDF FUERA DE LOS TIEMPOS MERCURIO Y MODULO													
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL AÑO
Mercurio	9	8	1	6	5	1	6	9	7	10	5	6	73
Modulo	201	11	2	2	2	0	5	5	1	0	2	34	265
Total mes	210	19	3	8	7	1	11	14	8	10	7	40	338

Tabla 3: Reporte mes a mes de PQRSDF fuera de los tiempos año 2024.

REPORTE DE RESPUESTA PQRSDF FUERA DE LOS TIEMPOS
MERCURIO Y MÓDULO
AÑO 2024



PARTICIPACIÓN PORCENTUAL DE PQRSDF FUERA DE LOS TIEMPOS
AÑO 2024



➤ **Solicitudes Negadas**

LEY 1755 30 de junio de 2015

ARTÍCULO 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

Para el periodo 2024, no se presentaron solicitudes en las que se negó acceso a la información.

CONCLUSIONES

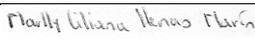
- En términos generales, los resultados muestran que la gestión de PQRSDF en Sapiencia durante 2024 ha contribuido al fortalecimiento de la transparencia, la cultura del servicio y la confianza ciudadana. Sin embargo, se requiere un seguimiento más riguroso a los tiempos de respuesta en el Módulo y la implementación de estrategias preventivas en los cierres e inicios de año para garantizar mayor oportunidad en la atención.
- Se identifica la necesidad de realizar un seguimiento más riguroso a los tiempos de respuesta en el módulo con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y mejorar la eficiencia en la gestión a sí mismo resulta fundamental implementar estrategias preventivas en los periodos de inicio y cierre de año, que permitan anticipar posibles acumulaciones y asegurar la continuidad en la atención, minimizando retrasos y optimizando los procesos.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida a través de nuestros canales oficiales de atención de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín –Sapiencia: Portal Web www.sapiencia.gov.co / Presentar PQRSDF. Línea única de atención a la ciudadanía (604) 444 79 47 y de forma presencial en nuestra sede principal Transversal 73 # 65 - 296 Sector El Volador, Medellín.

Atentamente,

CLAUDIA MILENA RAMIREZ MEJÍA

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Apoyo la Gestión

Elaboró: Contratista – Apoyo a la Gestión	Elaboró y Revisó: Contratista – Apoyo a la Gestión
	
Marly Liliana Henao Marín	María Victoria Castrillón Henao