

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF

II SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENERO DE 2026

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, dentro del Plan de Auditorías Internas vigencia fiscal 2026 (legales o reglamentarias, financieras y basadas en riesgos) desarrolla el siguiente informe con el fin de garantizar los principios de transparencia en todos sus actos, servicio oportuno, utilidad y cooperación, realizando seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, que la ciudadanía interpone ante la Agencia, y que fueron recibidas durante el segundo semestre del año 2025, en el marco de lo establecido en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 la cual dice: “...En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad...”.

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

Así mismo, la Ley 1755 de 2015, regula todo lo concerniente con el derecho fundamental de petición y establece los tiempos en que deben ser resueltas las peticiones realizadas por la ciudadanía.

Por tanto, dando cumplimiento a lo expresado en las normas antes mencionadas, la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín-SAPIENCIA, mediante Resolución 1845 del 30 de marzo de 2023 y el Manual de procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF- le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión a través del proceso de Atención a la Ciudadanía.

A su vez, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del análisis y seguimiento realizado en el presente informe de seguimiento a las PQRSDF correspondiente al segundo semestre del 2025.

MARCO NORMATIVO

- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 54
- Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" Artículo 15
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76.
- Ley 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."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."

- Resolución interna 1845 del 30 de marzo de 2023, por el cual se deroga la Resolución interna 212 de 2016 y reglamenta el trámite de PQRSDF en la Agencia.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Presencial: Este es un canal en el que los servidores públicos y contratistas, interactúan con el ciudadano en la sede principal ubicada en la Transversal 73 # 65 – 296, sector El Volador del Municipio de Medellín, o en alguno de nuestras sedes ubicadas en el *corregimiento de Santa Elena (Centralidad Mazo) y la Ciudadela para la 4ª Revolución – C4TA, en el Barrio Santa Mónica.*

La ciudadanía acude a alguna de nuestras instalaciones para obtener directamente información sobre nuestros programas y proyectos, por lo tanto, la información brindada debe de ir más allá a lo publicado en otros canales oficiales, generando una información más precisa y un acompañamiento, además de tener la posibilidad de realizar diferentes trámites y acceder a los servicios ofrecidos por la agencia.

Telefónico: Este es uno de los medios de contacto con mayor demanda, por el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los planes, programas, proyectos y campañas que realiza la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín.

El funcionamiento de nuestro canal se desarrolla bajo los lineamientos y objetivos asignados por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, y otros, que la entidad desarrolla de manera interna. Contamos con la línea Sapiencia 4447947, donde recibimos las llamadas de nuestros usuarios y las escalamos a las dependencias y servidores según el tipo de información solicitada, siguiendo la ruta estipulada para ello; además, atendemos y registramos en el SIIS, las PQRSDF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación) que tienen nuestros ciudadanos y son allegadas a nuestra Agencia por este canal.

Virtual: Las tecnologías de información y comunicación deben ser utilizadas para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. La Agencia cuenta con el portal www.sapiencia.gov.co. A través del cual el ciudadano puede acceder a información suficiente y actualizada sobre nuestros programas y proyectos, además realizar trámites en línea como inscribirse a nuestros programas de acceso a la educación postsecundaria y establecer comunicación directa por el chat institucional.

OBJETIVO

Evaluar el proceso de gestión, atención y cierre de las PQRSDF correspondientes al período 2025-2 en la Agencia de Educación Postsecundaria – Sapiencia, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta, la correcta aplicación de las prórrogas, la eficiencia de los mecanismos de seguimiento, y el grado de implementación de estrategias de mejora continua, identificando fortalezas, desviaciones y oportunidades de mejora para fortalecer el Sistema de Control Interno y optimizar la atención al ciudadano.

ALCANCE

El alcance comprende:

2.1 Periodo evaluado

- Solicitudes PQRSDF recibidas entre julio y diciembre de 2025 (semestre 2025-2) reportadas oficialmente por la Subdirección Administrativo-Financiera y de Apoyo a la Gestión.

2.2 Componentes del proceso revisados

- Gestión de radicación, asignación, trámite y cierre de PQRSDF.
- Cumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Solicitudes de prórroga, su justificación y su oportunidad.
- Identificación y análisis de casos vencidos.
- Estrategias institucionales implementadas para mejorar el indicador de PQRSDF.
- Revisión documental del consolidado y de los comunicados internos emitidos.
- Validación de la trazabilidad y completitud de la información suministrada.

2.3 Fuentes de información

- Documento de remisión del 26/01/2026 con el consolidado de PQRSDF 2025-2 y listados de:
 - ✓ PQRSDF vencidas.
 - ✓ PQRSDF con prórroga.
 - ✓ Distribución mensual.
- Base de datos en Excel anexada (con los radicados, asuntos, fechas de ingreso, salida y evacuación).
- Normatividad aplicable en materia de atención al ciudadano y control interno.
- Procedimientos internos vigentes para la gestión de PQRSDF en Sapiencia.

2.4 Exclusiones

No se evaluó la calidad del contenido de las respuestas emitidas a los ciudadanos ni la pertinencia jurídica o técnica de las respuestas, dado que esta auditoría se enfoca exclusivamente en tiempos, gestión procedimental y cumplimiento normativo.

3. Metodología de la Auditoría

La metodología empleada se basó en los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, las Normas de Auditoría Interna y la Ley 87 de 1993, incluyendo:

3.1 Revisión documental

- Análisis del informe entregado por la Subdirección Administrativo-Financiera y de Apoyo a la Gestión, correspondiente al seguimiento semestral PQRSDF 2025-2.
- Validación de las tablas de:
 - ✓ PQRSDF recibidas por mes.
 - ✓ PQRSDF vencidas (Módulo PQRSDF y Sistema MERCURIO).
 - ✓ PQRSDF con prórroga y sus términos.
- Revisión de la trazabilidad del proceso consignada en el Formato F-AP-GD-029 “Comunicación Interna”.

3.2 Verificación de cumplimiento normativo

- Comparación de los plazos de respuesta con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Confirmación del adecuado uso y justificación de las prórrogas, según la misma ley.
- Evaluación de la oportunidad y cierre de los radicados.

CONTEXTO GENERAL DEL PERÍODO 2025-2

De acuerdo con el consolidado reportado, durante el segundo semestre de 2025 (julio–diciembre) se gestionaron **9.140 PQRSDF recibidas** por la Agencia.

Distribución mensual de las PQRSDf recibidas:

- ✓ Julio: 1.935
- ✓ Agosto: 1.255
- ✓ Septiembre: 2.531
- ✓ Octubre: 1.020
- ✓ Noviembre: 984
- ✓ Diciembre: 1.415
- ✓ **Total semestre: 9.140**

El informe también señala expresamente que, **durante el segundo semestre de 2025, la Agencia gestionó un total de 9.140 PQRSDf**, reforzando la consistencia del dato.

Adicionalmente, se menciona que se continúa con la **formulación e implementación de estrategias para fortalecer el indicador de atención de las PQRSDf**, entre ellas el ajuste de la fecha de presentación del informe de gestión de canales, que pasó a entregarse **después del día 15 de cada mes**. Este ajuste tuvo como propósito dar el tiempo legal suficiente para la gestión de las solicitudes ingresadas en la última semana del mes anterior y permitió reflejar de manera más precisa el porcentaje de cumplimiento y alcanzar la meta de eficacia definida.

ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (VENCIDAS Y CON PRÓRROGA)

2.1 PQRSDf respondidas por fuera del término legal (vencidas)

El informe relaciona de forma detallada las PQRSDf que fueron atendidas **por fuera del término legal**, distinguiendo entre el **Módulo PQRSDf** y el sistema **MERCURIO**.

- **Módulo PQRSDf – 1 caso vencido:**
 - ✓ Radicado: 2025-1225360-1
 - ✓ Ingreso: 21/07/2025 – Salida: 14/08/2025
 - ✓ Estado: Cerrada – Personalizado: Vencida
- **PQRSDf MERCURIO – 12 casos vencidos** (radicados 202502003997, 202502004264, 202502005089, 202502005224, 202502005646, 202502005801, 202502006534, 202502006625, 202502006777, 202502008130,

202502008983, 202502009024). Todos figuran como “Evacuado” con personalización “Vencida”.

En total, se identifican **13 PQRSDf vencidas** durante el semestre (1 en el Módulo PQRSDf y 12 en Mercurio)

Comparando estas 13 vencidas frente a las 9.140 PQRSDf recibidas, el porcentaje aproximado de vencimiento es de **0,14 %**.

Esto indica que, en términos cuantitativos, el nivel de cumplimiento de plazos es muy alto y los casos vencidos son **excepcionales** frente al volumen total de solicitudes gestionadas.

2.2 Manejo de las prórrogas

En el **Ítem 2**, se reportan las PQRSDf para las cuales se solicitó prórroga a los usuarios. Se presentan seis casos, todos clasificados como **“Petición”** en el Módulo PQRSDf:

- Radicados: 2025-1225577-1, 2025-1228299-1, 2025-1233122-1, 2025-1235722-1, 2025-1244543-1, 2025-1228120-1.
- En cada caso se detallan:
 - ✓ Fecha de ingreso
 - ✓ Fecha de solicitud de prórroga
 - ✓ Fecha de salida
 - ✓ Estado: todos en “Cerrada”
 - ✓ Radicado de salida
 - ✓ Término de la respuesta: en todos figura “Al día”.

El informe concluye que, respecto de las PQRSDf con prórroga, **el 100 % de los casos fueron cerrados oportunamente y dentro de los términos establecidos**, y que la aplicación de prórrogas fue gestionada adecuadamente, garantizando el cumplimiento normativo y la calidad del servicio.

Desde la óptica de control, esto refleja un uso responsable de la figura de la prórroga y un seguimiento adecuado a las solicitudes cuyo trámite requería mayor tiempo para una respuesta de fondo.

FORTALEZAS IDENTIFICADAS EN EL MANEJO DE LAS PQRSDF

Con base en la información del documento, se destacan, de manera constructiva, las siguientes fortalezas:

1. Alto volumen de PQRSDF gestionadas

La Agencia gestionó 9.140 PQRSDF en un semestre, reflejando una capacidad operativa importante para atender la demanda ciudadana.

2. Bajo porcentaje de solicitudes vencidas

Solo 13 casos sobre 9.140 se gestionaron por fuera del término legal, lo que equivale a aproximadamente 0,14 % del total.

- Esto sugiere una gestión mayoritariamente oportuna de las solicitudes.

3. Gestión adecuada de las prórrogas

- En los seis casos de prórrogas reportados, el informe señala que el 100 % se cerró en los términos establecidos, con término de respuesta “Al día” en todos.
- Esto evidencia planeación y seguimiento en solicitudes que, por su naturaleza o complejidad, requerían ampliación de término.

4. Ajuste oportuno en la fecha del informe de gestión de canales

- El ajuste de la fecha de entrega del informe (después del día 15 de cada mes) permitió contar con el tiempo necesario para gestionar las solicitudes ingresadas en la última semana del mes anterior y reflejar mejor el porcentaje real de cumplimiento del indicador.
- Se señala que, gracias a este ajuste, se logró la meta de eficacia definida para el indicador de PQRSDF.

5. Formalización del proceso y roles definidos

- El documento sigue el Formato F-AP-GD-029 “Comunicación interna”, con elaboración, revisión y aprobación definidas, así como los nombres de las

personas que elaboran y revisan, lo que evidencia trazabilidad y formalidad en el reporte.

En conjunto, estas fortalezas muestran un proceso que, en general, es robusto, con buena capacidad de respuesta y mecanismos de mejora continua en implementación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Aunque los resultados son positivos, desde una óptica de mejoramiento continuo se identifican oportunidades de mejora:

1. Análisis de causas de las PQRSDF vencidas

- Aunque el número de vencidas es bajo, se presentan casos con tiempos de gestión relativamente extensos (por ejemplo, algunas solicitudes de MERCURIO con diferencias de más de un mes entre la fecha de ingreso y la fecha de salida).
- Resulta valioso profundizar en las causas que originaron estas demoras (complejidad del caso, necesidad de información de terceros, carga de trabajo, etc.), usando como insumo los radicados ya identificados en el informe.

2. Mayor integración del análisis del consolidado en Excel

- El informe menciona un anexo con el “Consolidado de PQRSDF 2025-2” en Excel, que contiene detalle de radicados, asuntos, fechas de recepción, salida y evacuación.
- Se observa una oportunidad para que, en futuros seguimientos, se incluya en el documento un análisis estadístico complementario de esa base: tiempos promedio de respuesta, distribución por tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, etc.), dependencias responsables, temas recurrentes, entre otros.

3. Explorar alertas tempranas para casos de riesgo de vencimiento

- El listado de vencidas muestra que sí hay un control posterior (identificación de radicados vencidos), pero se podría fortalecer el control previo mediante alertas o monitoreos internos, tomando como referencia los radicados que se vencieron en el semestre.

4. Articulación entre Módulo PQRSDF y MERCURIO

- Dado que el informe separa la información entre Módulo PQRSDF y MERCURIO, y las vencidas se concentran en este último (12 de 13), podría ser útil profundizar en las dinámicas de gestión en MERCURIO frente al Módulo PQRSDF, a fin de identificar si existen particularidades propias de ese sistema que estén incidiendo en los tiempos de respuesta.

5. Visibilizar más el impacto de las estrategias de mejora

- El informe menciona la formulación de estrategias y el ajuste de la fecha del informe de canales, indicando que esto permitió lograr la meta de eficacia.
- Una oportunidad es que en futuros seguimientos se incluyan indicadores antes y después del ajuste, para mostrar con mayor claridad el impacto concreto de las acciones implementadas (por ejemplo, comparación de porcentaje de vencidas o de cumplimiento del indicador en 2025-1 vs 2025-2).

Todas estas oportunidades se plantean desde una perspectiva constructiva y propositiva, reconociendo el trabajo significativo que ya se realiza y buscando aportar elementos para seguir fortaleciendo el proceso.

CONCLUSIONES GENERALES DEL SEGUIMIENTO

1. La gestión de PQRSDF en Sapiencia durante 2025-2 es mayoritariamente oportuna y efectiva, con un volumen alto de solicitudes (9.140) y un porcentaje muy bajo de casos vencidos (aprox. 0,14 %).

2. Las prórrogas se utilizan de manera adecuada y responsable, pues los seis casos reportados fueron cerrados “al día”, dando cumplimiento a los términos establecidos según lo informado.

3. Las estrategias de mejora continua están en curso, particularmente el ajuste en la entrega del informe de canales, que permitió gestionar adecuadamente las solicitudes de final de mes y alcanzar la meta de eficacia en el indicador de atención de PQRSDF.

4. La concentración de vencidas en el sistema MERCURIO sugiere un foco claro de análisis, que puede traducirse en mejoras puntuales de proceso, coordinación o seguimiento en este sistema.

5. El uso de formatos institucionales, la definición de roles de elaboración y revisión y la generación de anexos técnicos (como el consolidado Excel) evidencian madurez en el manejo documental y en la trazabilidad del proceso de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL PROCESO Y EL MANEJO DE LAS PQRSDF EN SAPIENCIA

Con base en lo anterior, y en clave propositiva, respetuosa y orientada a la mejora, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. Realizar un análisis de causas de las 13 PQRSDF vencidas

- Revisar cada radicado vencido (tanto del Módulo PQRSDF como de MERCURIO) para identificar patrones: dependencia responsable, tipo de solicitud, tema, necesidad de información externa, etc.
- Este análisis permitiría orientar acciones específicas para reducir aún más la probabilidad de vencimientos.

2. Profundizar en el uso analítico del consolidado en Excel

- Complementar los próximos informes de seguimiento con indicadores derivados de la base de datos anexa, por ejemplo: tiempos promedio y máximos de respuesta, distribución de solicitudes por mes, por tipo y por dependencia.

3. Fortalecer mecanismos de alerta temprana

- A partir de la experiencia de los radicados vencidos, diseñar o afinar recordatorios internos o tableros de control que alerten con mayor anticipación sobre solicitudes próximas a vencer, priorizando aquellas de mayor complejidad o que requieren intervención de varias áreas.

4. Revisión específica del flujo de trabajo en MERCURIO

- Dado que la mayoría de vencidas se concentran en este sistema, es recomendable revisar el flujo interno de gestión en MERCURIO (tiempos de asignación, remisión entre dependencias, validaciones internas, etc.), utilizando los casos vencidos como insumo para identificar cuellos de botella.

5. Documentar y socializar los resultados de las estrategias de mejora

- En próximos periodos, incluir en los informes, comparaciones entre semestres para mostrar la evolución del indicador de PQRSDf a partir de las estrategias ya implementadas (como el cambio en la fecha de presentación del informe de canales).

6. Mantener y reforzar la cultura de calidad en la atención al ciudadano

- Resaltar internamente las fortalezas identificadas (bajo porcentaje de vencidas, adecuado manejo de prórrogas, logro de la meta de eficacia) como un incentivo para los equipos, y a partir de allí promover espacios de retroalimentación para continuar mejorando.

En los términos anteriormente señalados, fue llevado a cabo el seguimiento a las PQRSDf, vigencia 2025-2.

Cordialmente,

J SALOMÓN CRUZ ZIRENE
DIRECTOR GENERAL
SAPIENCIA