



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. JULIO -SEPTIEMBRE 2025**



FECHA

Noviembre /2025

ELABORADO POR:

Marlly Liliana Henao Marín

DEPENDENCIA/PROCESO:

Atención a la Ciudadanía



TABLA DE CONTENIDO

· INTRODUCCIÓN	4
· OBJETIVO GENERAL	4
· OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
· PLAN DE TRABAJO / CRONOGRAMA	5-11
· CONCLUSIONES	12

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, registro, trazabilidad y clasificación de las PQRSDF, así como su delegación efectiva a las dependencias responsables, la respuesta clara, pertinente y oportuna dentro de los términos legales.
- 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 entre dependencias para ofrecer respuestas integrales y coherentes fortaleciendo la cultura del servicio, la transparencia y la confianza ciudadana.
- Consolidar la gestión de las PQRSDF como herramienta para la mejora continua, la prevención de la corrupción y la rendición de cuentas, generando información confiable que sirva para la toma de decisiones, la planeación estratégica y la atención de requerimientos de entes de control.

RESULTADOS

➤ Solicitudes Recibidas

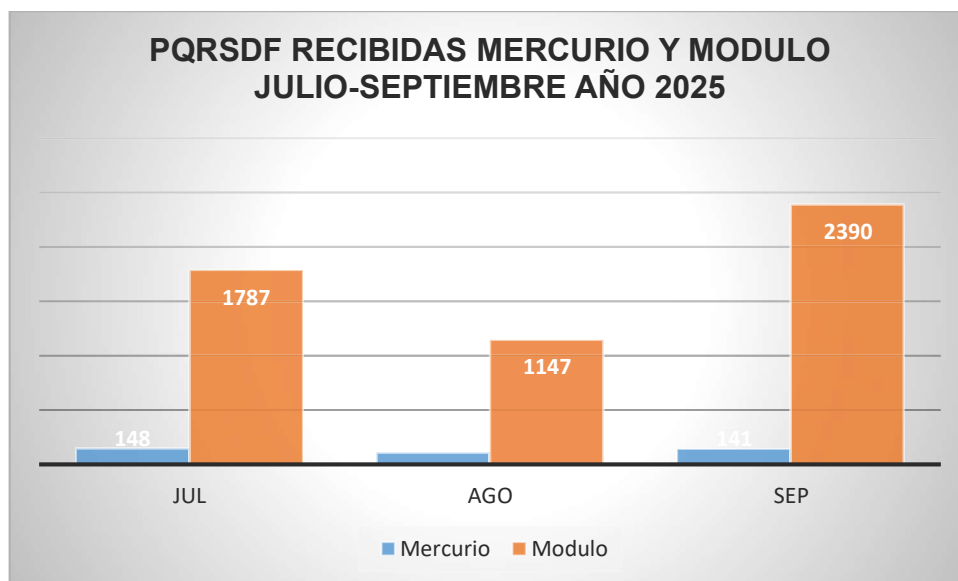
El presente informe consolida el registro de las PQRSDF radicadas por la ciudadanía durante el trimestre julio - septiembre 2025 ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. En él se presentan los principales indicadores de gestión, la tipificación de las solicitudes y el estado 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.

Mercurio: Es una herramienta diseñada para apoyar y facilitar la administración y gestión eficiente y segura en los documentos de la Agencia, permitiendo reducir la pérdida de información y generar reportes frente al control documental. (Fuente de información “MANUAL DE USUARIO MERCURIO WEB 7.0)

Módulo PQRSDF: Es una plataforma o sistema en línea, alojado en la página web institucional, diseñada para gestionar de manera integral las interacciones entre los ciudadanos y la Agencia, a través del registro y seguimiento de las PQRSDF, así como las atenciones realizadas por los canales presencial, telefónico y virtual. Este desarrollo in house se encuentra en funcionamiento únicamente para los programas de la Dirección Técnica de Fondos.

PQRSDF RECIBIDAS MERCURIO Y MODULO JULIO -SEPTIEMBRE				
MES	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	148	108	141	397
Modulo	1787	1147	2390	5324
Total mes	1935	1255	2531	5721

Tabla 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas julio-septiembre de 2025



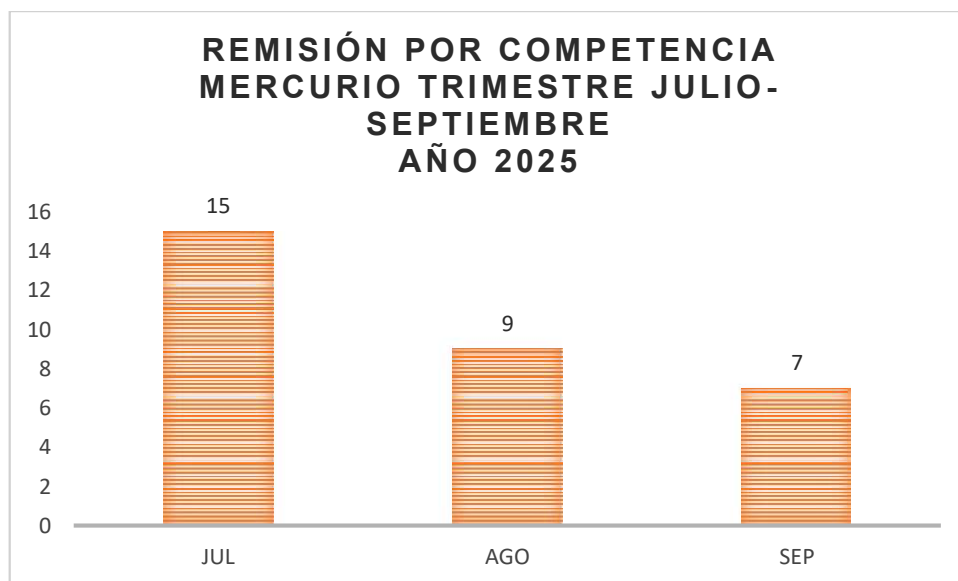
Grafica 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas julio-septiembre de 2025

➤ Remisión por competencia

El traslado por competencia a otro funcionario o entidad durante el trimestre julio-septiembre de 2025 fue un total de treinta y un (31) remisiones en Mercurio.

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO				
MES	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	15	9	7	31

Tabla 2: Reporte trimestral PQRSDF remitidas por competencia mercurio julio-septiembre de 2025



Grafica 2: Reporte trimestral PQRSDf remitidas por competencia Mercurio julio-septiembre de 2025

➤ **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
- **10 días:** solicitud de documentos o copias, solicitud información pública, solicitud información entre entidades
- **15 días:** peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- **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”.

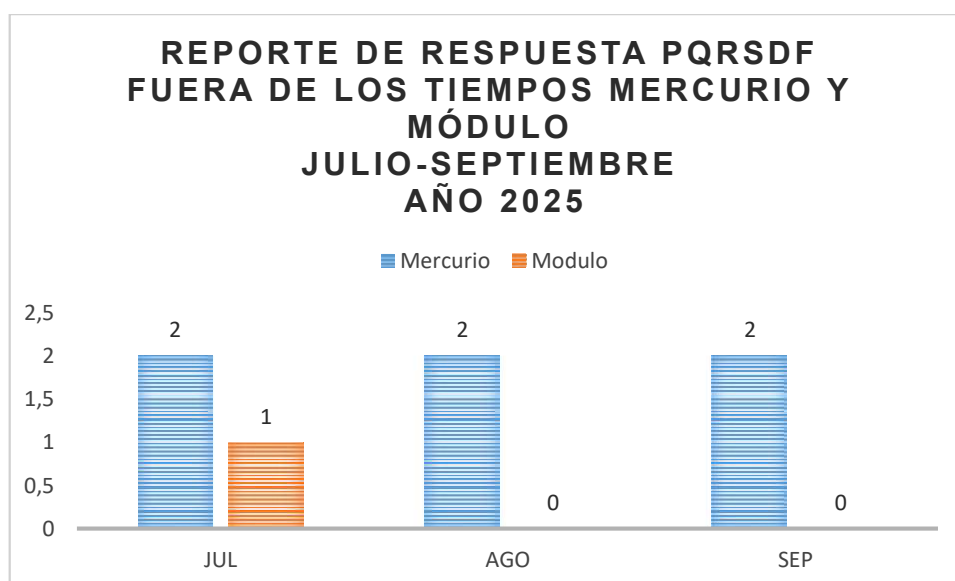
➤ **Respuesta PQRSDf fuera de los tiempos mercurio y modulo**

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	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	2	2	2	6
Modulo	1	0	0	1
Total mes	3	2	2	7

Tabla 3: Reporte trimestral PQRSDF fuera de los tiempos Mercurio y Modulo julio –septiembre de 2025



Grafica 3: Reporte trimestral PQRSDF fuera de los tiempos Mercurio y Modulo julio –septiembre de 2025

➤ Solicitudes Negadas

LEY 1755 30 de junio de 2015

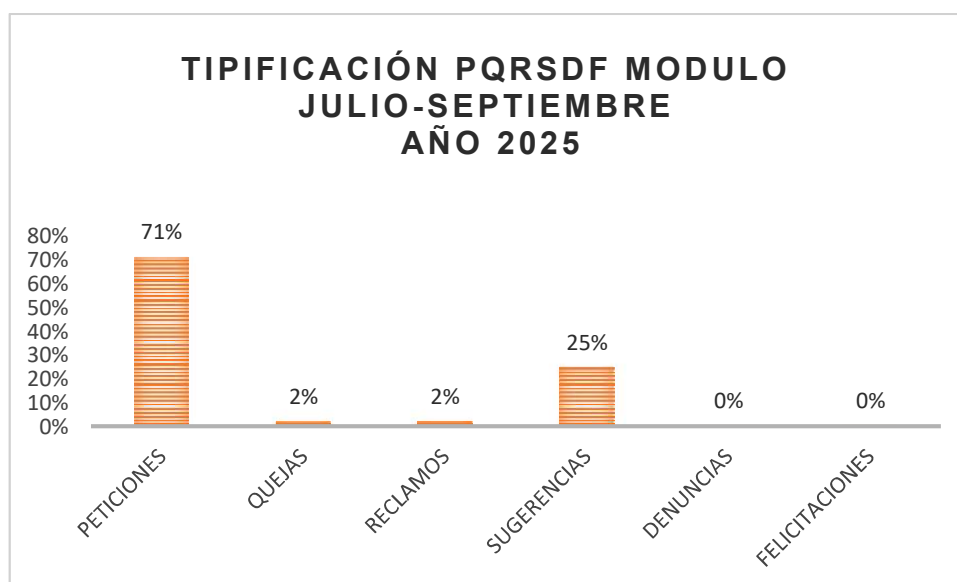
ARTÍCULO 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.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

Para el trimestre julio-septiembre año 2025, no se presentaron solicitudes en las que se negó acceso a la información.

TIPIFICACIÓN MODULO PQRSDF JULIO- SEPTIEMBRE DE 2025

TIPIFICACIÓN PQRSDF MODULO				
MES	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIMESTRE
PETICIONES	982	724	2087	3793
QUEJAS	46	31	22	99
RECLAMOS	53	33	16	102
SUGERENCIAS	700	356	260	1316
DENUNCIAS	1	1	0	2
FELICITACIONES	5	2	5	12
TOTAL	1787	1147	2390	5324

Tabla 4: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Modulo julio –septiembre de 2025



Grafica 4: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Modulo julio –septiembre de 2025

Durante el tercer trimestre de 2025, el Módulo registró un total de 5.324 solicitudes ciudadanas, distribuidas en las diferentes tipologías de PQRSDF. El análisis porcentual muestra lo siguiente:

Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 5.324 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas en seis categorías según su naturaleza: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. A continuación, se presenta el análisis detallado de la distribución y comportamiento de cada una de estas categorías.

La mayor proporción de solicitudes corresponde a las peticiones, que representan el 71% del total, equivalentes a aproximadamente 3.793 registros. Este resultado evidencia que la principal interacción de los usuarios con la entidad se orienta a la solicitud de información, trámites y gestiones específicas. El alto volumen en esta categoría refleja una demanda significativa de servicios administrativos y operativos, lo que sugiere la necesidad de mantener y fortalecer la capacidad de respuesta en este tipo de requerimientos.

En cuanto a las manifestaciones de inconformidad, las quejas y reclamos representan cada una el 2% del total.

Por otro lado, las sugerencias constituyen el 25% del total, es decir, alrededor de 1.316 registros.

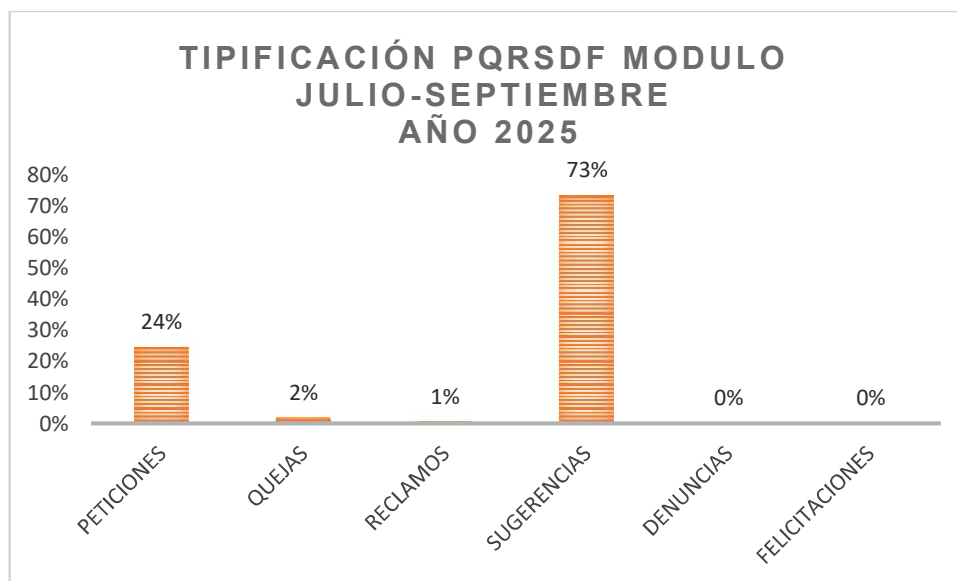
Finalmente, tanto las denuncias como las felicitaciones registran un 0%, sin reportes durante el trimestre. En el caso de las denuncias, este resultado podría indicar una ausencia de situaciones irregulares o, alternatively, una subutilización de los canales disponibles para este fin.

En conclusión, el análisis del comportamiento de las PQRSDF del tercer trimestre muestra una tendencia clara hacia la gestión de peticiones y sugerencias, lo cual evidencia un usuario activo y demandante de información, con disposición a aportar ideas para el mejoramiento institucional. Las cifras de quejas y reclamos reflejan una baja percepción de inconformidad.

La gestión del trimestre evidencia un fortalecimiento de la interacción ciudadana, con énfasis en peticiones y sugerencias, lo que proyecta confianza y disposición de los usuarios a participar en la mejora de los procesos.

TIIFICACIÓN PQRSDF MERCURIO				
MES	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIMESTRE
PETICIONES	31	29	37	97
QUEJAS	1	2	4	7
RECLAMOS	2	0	0	2
SUGERENCIAS	114	77	100	291
DENUNCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
TOTAL	148	108	141	397

Tabla 5: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Mercurio julio –septiembre de 2025



Grafica 5: Reporte trimestral PQRSDf tipificación Mercurio julio –septiembre de 2025

Durante el tercer trimestre de 2025, Mercurio registró un total de 397 solicitudes ciudadanas, distribuidas en las diferentes tipologías de PQRSDf. El análisis porcentual muestra lo siguiente:

- Predominan las Sugerencias con un 73 %, se convierten en la principal categoría de interacción ciudadana. Esto refleja una comunidad altamente participativa, con interés en aportar ideas y propuestas de mejora.
- Peticiones en segundo lugar representan el 24 %, lo que indica que una parte significativa de los usuarios busca resolver dudas o solicitar información.
- Se evidencia mínima presencia de Quejas 2 % y Reclamos 1%. El número es muy bajo, lo cual es positivo, pues refleja un bajo nivel de insatisfacción frente al servicio.
- Se refleja ausencia de Denuncias y Felicidades.

CONCLUSIONES

- El análisis consolidado de las PQRSDf recibidas por la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia durante el trimestre julio–septiembre de 2025 evidencia un comportamiento estable en la interacción ciudadana, con una participación

significativa tanto en el Módulo PQRSDF como en la plataforma Mercurio. En total, se gestionaron 5.721 solicitudes, de las cuales 5.324 fueron registradas a través del Módulo y 397 por medio de Mercurio, reflejando un adecuado funcionamiento de ambos mecanismos de registro y control documental.

- En conjunto, la gestión del trimestre revela un desempeño positivo en la recepción, clasificación y respuesta de las PQRSDF, sustentado en el uso eficiente de las herramientas tecnológicas y en el compromiso institucional con la transparencia, la atención al ciudadano y la mejora continua. Los hallazgos permiten concluir que Sapiencia mantiene un nivel adecuado de articulación en sus canales de atención y que la ciudadanía continúa participando de manera activa y constructiva en los procesos de relación con la entidad peticiones y sugerencia.

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.

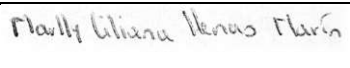
Atentamente,

JIMENEZ PEÑA
LIBIER DARIO

Firmado digitalmente
por JIMENEZ PEÑA LIBIER
DARIO
Fecha: 2026.02.13
10:39:30 -05'00'

LIBIER JIMENEZ PEÑA

Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo la Gestión

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