



INFORME DE SEGUIMIENTO

Y EVALUACIÓN

SAPIENCIA

2026 ✓


SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

Oficina de
Ciencia, Tecnología e Innovación

 Alcalda de Medellín Oficina de Medellín Ciencia, Tecnología e Innovación SAPIENCIA Agencia de Educación Institucional de Medellín	FORMATO	F-ES-GM-025
		Versión 1
Informe de Seguimiento y Evaluación		Página 2 de 13

**INFORME TRIMESTRAL PQRSDF PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES.
ENERO –MARZO 2026**

FECHA:
Abril/2026

ELABORADO POR:
Marlly Liliana Henao Marín


DEPENDENCIA/PROCESO:
Atención a la Ciudadanía

COPIA CONTROLADA



TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN.....4
- OBJETIVO GENERAL4
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....4
- PLAN DE TRABAJO / CRONOGRAMA5
- RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5-12
- EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN 12
- CONCLUSIONES12
- RECOMENDACIONES.....113

	FORMATO	F-ES-GM-025
		Versión 1
Informe de Seguimiento y Evaluación		Página 4 de 13

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.

	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	F-ES-GM-025
		Versión 1
Informe de Seguimiento y Evaluación		Página 5 de 13

PLAN DE TRABAJO / CRONOGRAMA

- Recepción, registro y clasificación
- Asignación y delegación
- Gestión y respuesta
- Seguimiento y control

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

➤ Solicitudes Recibidas

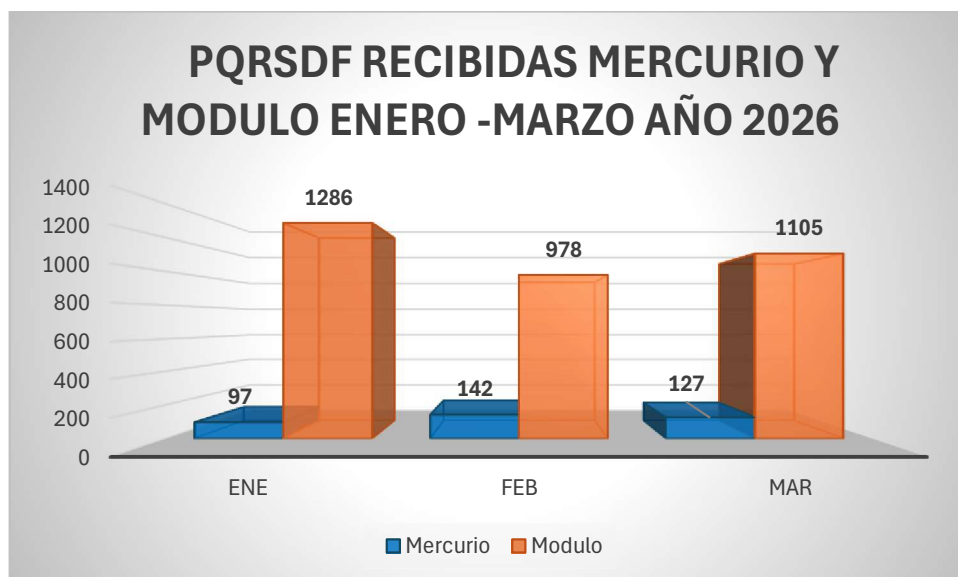
El presente informe consolida el registro de las PQRSDF radicadas por la ciudadanía durante el primer trimestre enero - marzo 2026 ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. En él se presentan los principales indicadores de gestión, la tipificación de las solicitudes y el estado 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 ENERO -MARZO				
	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	97	142	127	366
Modulo	1286	978	1105	3369
Total mes	1383	1120	1232	3735

Tabla 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas enero-marzo de 2026



Grafica 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas enero-marzo de 2026

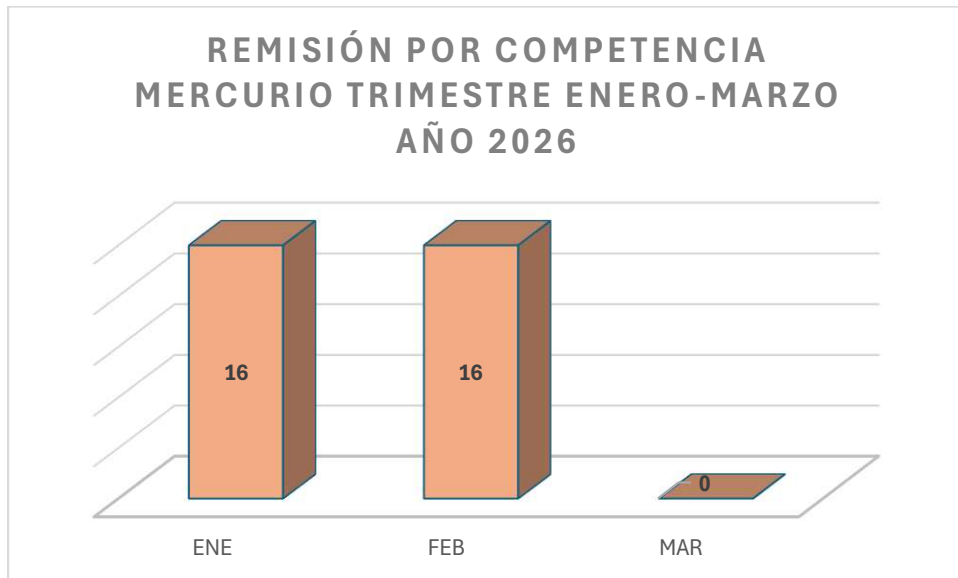
➤ Remisión por competencia

El traslado por competencia a otro funcionario o entidad durante el primer trimestre enero -marzo de 2026 fue un total de treinta y dos (32) remisiones en Mercurio.

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	16	16	0	32

Tabla 2: Reporte trimestral PQRSDF remitidas por competencia mercurio enero-marzo de 2026

	<p>FORMATO</p>	<p>F-ES-GM-025</p>
		<p>Versión 1</p>
<p>Informe de Seguimiento y Evaluación</p>		<p>Página 7 de 13</p>



Grafica 2: Reporte trimestral PQRSDf remitidas por competencia Mercurio enero-marzo de 2026

➤ **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:

Modalidad de Petición	Término (Ley 1755 de 2015)
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de información pública	10 días hábiles
Solicitudes del Congreso de conformidad con la Ley 5a. de 1992	5 días hábiles
Petición de información entre entidades	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Remisión interna	2 días hábiles
Traslado por competencia externa	5 días hábiles
Recurso de reposición, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.	2 meses

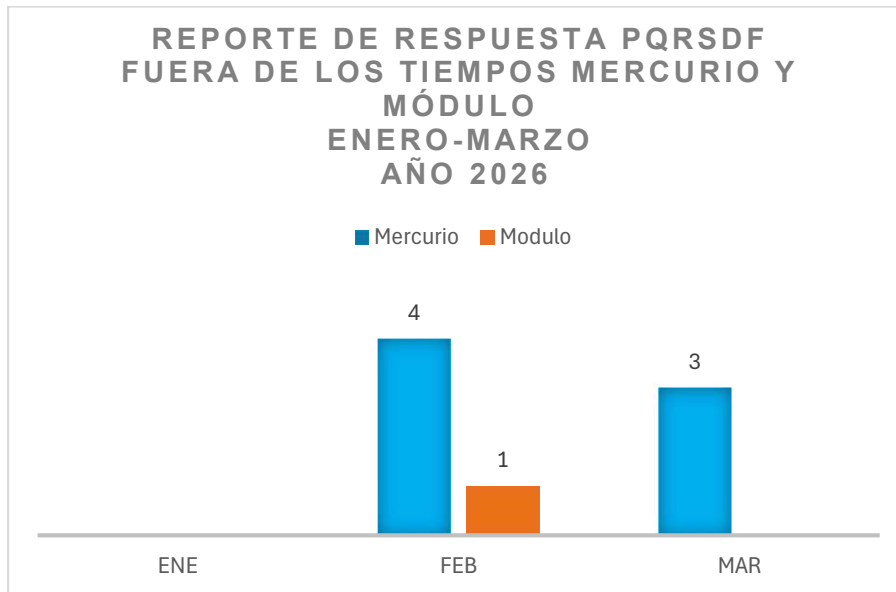
Tabla 3: Tiempos de respuesta

“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**

RESPUESTA PQRSDf FUERA DE LOS TIEMPOS MERCURIO Y MODULO				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	0	4	3	7
Modulo	0	1	0	1
Total mes	0	5	3	8

Tabla 4: Reporte trimestral PQRSDf fuera de los tiempos Mercurio y Modulo enero-marzo de 2026



Grafica 3: Reporte trimestral PQRSDF respuesta fuera de los tiempos Mercurio y Módulo enero-marzo de 2026

➤ Solicitudes Negadas

LEY 1755 del 30 de junio de 2015

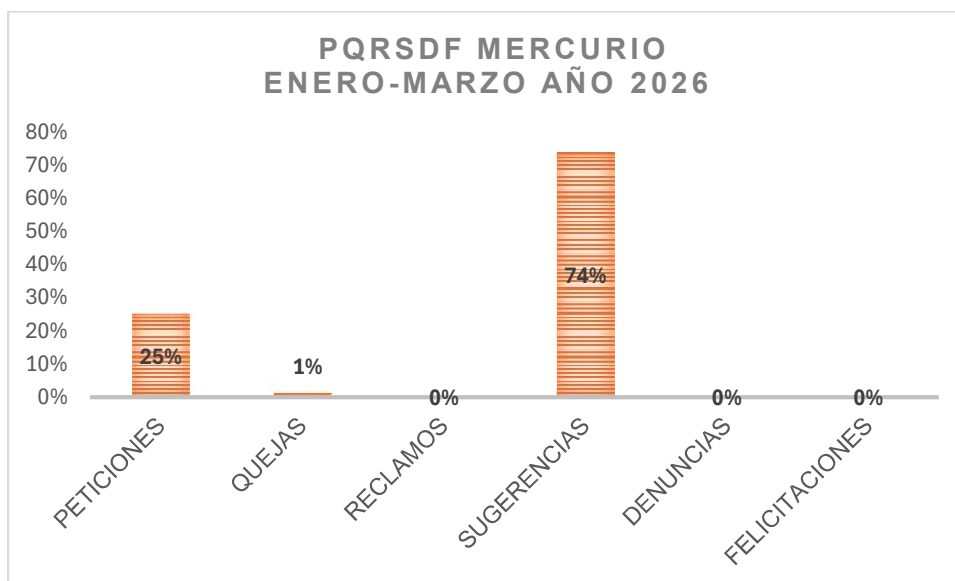
ARTÍCULO 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.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

Para el primer trimestre enero-marzo año 2026, no se presentaron solicitudes en las que se negó acceso a la información.

MERCURIO Y MODULO PQRSDF ENERO- FEBRERO DE 2026

PQRSDF MERCURIO					
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
PETICIONES	15	43	34	92	25%
QUEJAS	1	2	1	4	1%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS /SOLICITUD	81	97	92	270	74%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0%
TOTAL	97	142	127	366	100%

Tabla 5: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Mercurio enero-marzo de 2026



Grafica 4: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Mercurio enero-marzo de 2026

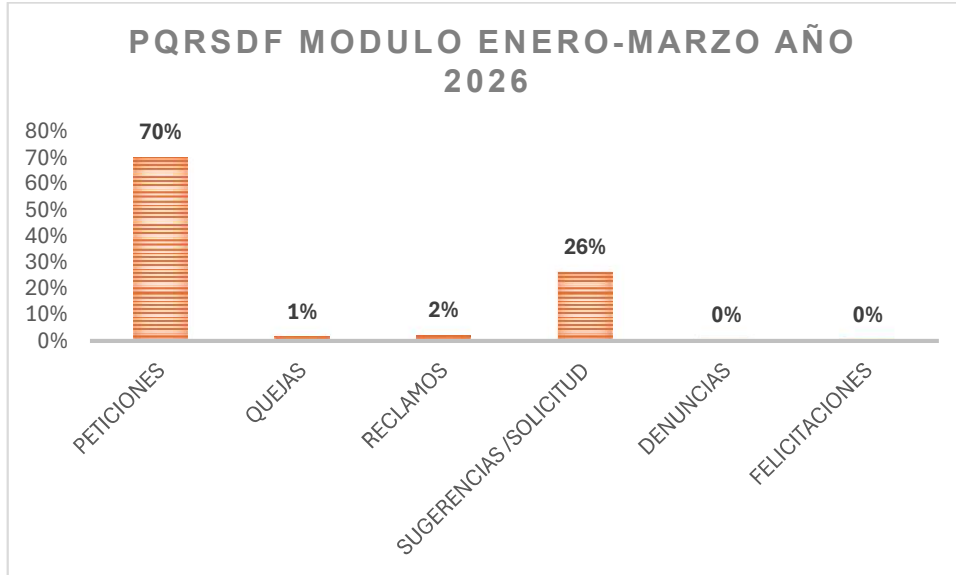
Durante el primer trimestre de 2026, Mercurio registró un total de 366 PQRSDF ciudadanas, distribuidas en las diferentes modalidades de petición (PQRSDF). El análisis porcentual muestra lo siguiente:

- Predominan las Sugerencias con un 74%, 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 25%, lo que indica que una parte significativa de los usuarios busca resolver dudas o solicitar información.
- Se evidencia mínima presencia de Quejas 1% y Reclamos 0%. 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 Felicitaciones.

PQRSDF MODULO					
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
PETICIONES	814	698	849	2361	70%
QUEJAS	18	17	14	49	1%
RECLAMOS	23	26	16	65	2%
SUGERENCIAS /SOLICITUD	423	235	224	882	26%
DENUNCIAS	2	2	1	5	0%
FELICITACIONES	6	0	1	7	0%
TOTAL	1286	978	1105	3369	100%

Tabla 6: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Modulo enero-marzo de 2026

	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	F-ES-GM-025
		Versión 1
Informe de Seguimiento y Evaluación		Página 11 de 13



Grafica 5: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Modulo enero-marzo de 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Módulo registró un total de 3.369 PQRSDF ciudadanas, distribuidas en las diferentes modalidades de petición (PQRSDF).

La tipificación PQRSDF evidencia que la mayoría de los registros corresponden a Peticiones 70%, lo que confirma que el principal uso del módulo está asociado a la gestión de solicitudes y requerimientos de los usuarios.

Las Sugerencias/ Solicitudes, con un 26%, reflejan una participación orientada a la mejora del servicio. En contraste, las Quejas 1% y Reclamos 2% mantienen una participación reducida, lo cual indica un bajo nivel de inconformidades y un desempeño favorable del servicio.

Las Denuncias y Felicidades presentan porcentajes mínimos, lo que sugiere estabilidad en la operación y una oportunidad para fortalecer mecanismos de reconocimiento y retroalimentación positiva.

En conclusión, el análisis del comportamiento de las PQRSDF del primer 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.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

N/A

	<p style="text-align: center;">FORMATO</p>	F-ES-GM-025
		Versión 1
Informe de Seguimiento y Evaluación		Página 12 de 13

CONCLUSIONES

- El análisis consolidado de las PQRSDF durante el primer trimestre de 2026 evidencia un comportamiento predominantemente propositivo y orientado a la interacción constructiva por parte de la ciudadanía. La alta participación en sugerencias dentro de Mercurio (74%) y la significativa proporción de peticiones en el Módulo (70%) reflejan que los usuarios no solo demandan información y atención a sus requerimientos, sino que también manifiestan interés en contribuir activamente al mejoramiento de los servicios institucionales. Este patrón indica un nivel favorable de apropiación de los canales de comunicación y una cultura de participación fortalecida.
- Los bajos porcentajes de quejas, reclamos y denuncias en ambos sistemas evidencian una percepción positiva frente a la calidad del servicio prestado, lo que sugiere eficiencia operativa y cumplimiento de las expectativas ciudadanas. No obstante, la ausencia de felicitaciones también revela una oportunidad estratégica para fortalecer mecanismos que incentiven la retroalimentación positiva, permitiendo visibilizar buenas prácticas y consolidar la confianza de los usuarios en la gestión institucional.

	FORMATO	F-ES-GM-025
		Versión 1
Informe de Seguimiento y Evaluación		Página 13 de 13

RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer los canales y estrategias de retroalimentación con la ciudadanía, incentivando la expresión de felicitaciones y reconocimiento al buen servicio. Esto puede lograrse mediante campañas de sensibilización, mejoras en la experiencia del usuario dentro de los sistemas y la implementación de mecanismos visibles que destaquen las acciones de mejora derivadas de las PQRSDF.

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: 2026.05.05 05:44:52 -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
<i>Marly Liliana Henao Marín</i>	<i>María Victoria Castrillón Henao</i>
Marly Liliana Henao Marín	María Victoria Castrillón Henao