



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. ABRIL -JUNIO 2025**



FECHA

Septiembre /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

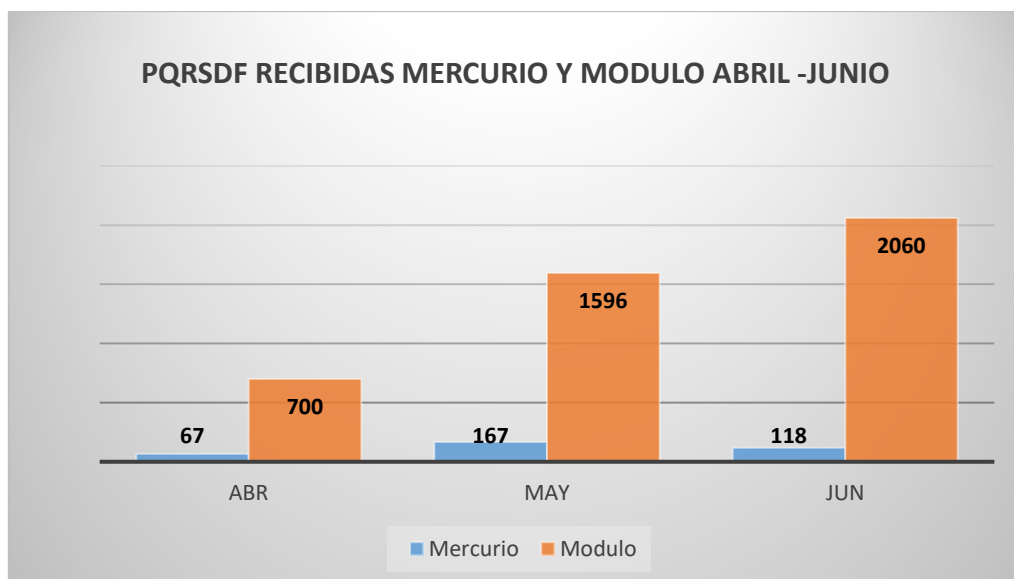
El presente informe consolida el registro de las PQRSDF radicadas por la ciudadanía durante el trimestre abril - junio 2025 ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. En él se presentan los principales indicadores de gestión, la tipificación de las solicitudes y el estado actual 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 ABRIL -JUNIO				
MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	67	167	118	352
Modulo	700	1596	2060	4356
Total mes	767	1763	2178	4708

Tabla 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas abril-junio de 2025



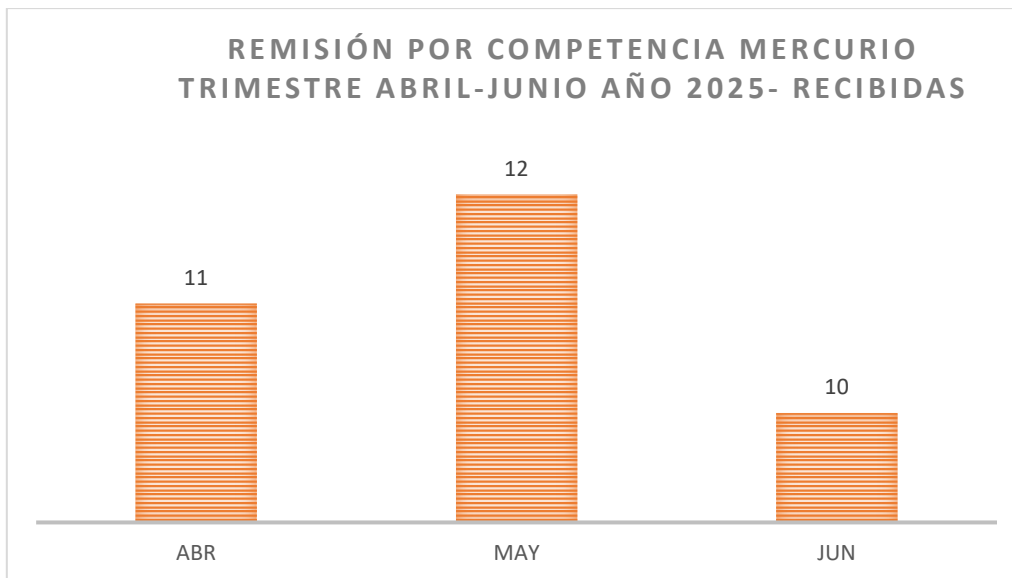
Grafica 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas abril-junio de 2025

➤ Remisión por competencia

El traslado por competencia a otro funcionario o entidad durante el trimestre abril-junio de 2025 se gestionaron treinta y tres (33) remisiones recibidas y siete (7) externas en Mercurio.

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO - RECIBIDOS				
MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	11	12	10	33

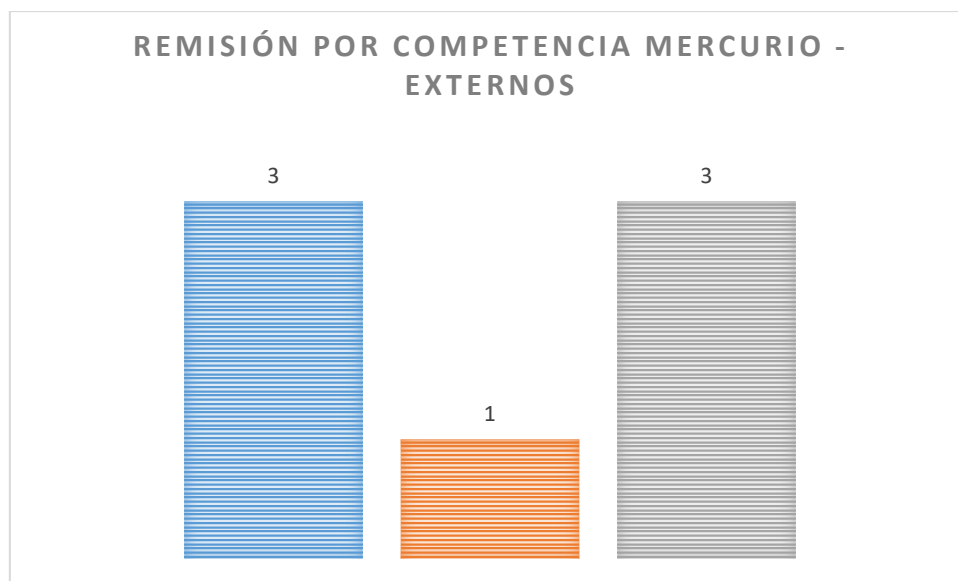
Tabla 2: Reporte trimestral PQRSDF recibidas por competencia mercurio abril-junio año 2025



Grafica 2: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDf recibidas abril-junio de 2025

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO - EXTERNOS				
MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	3	1	3	7

Tabla 3: Reporte trimestral PQRSDf remitidas por competencia mercurio abril-junio año 2025



Grafica 3: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDf remitidas abril -junio 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”.

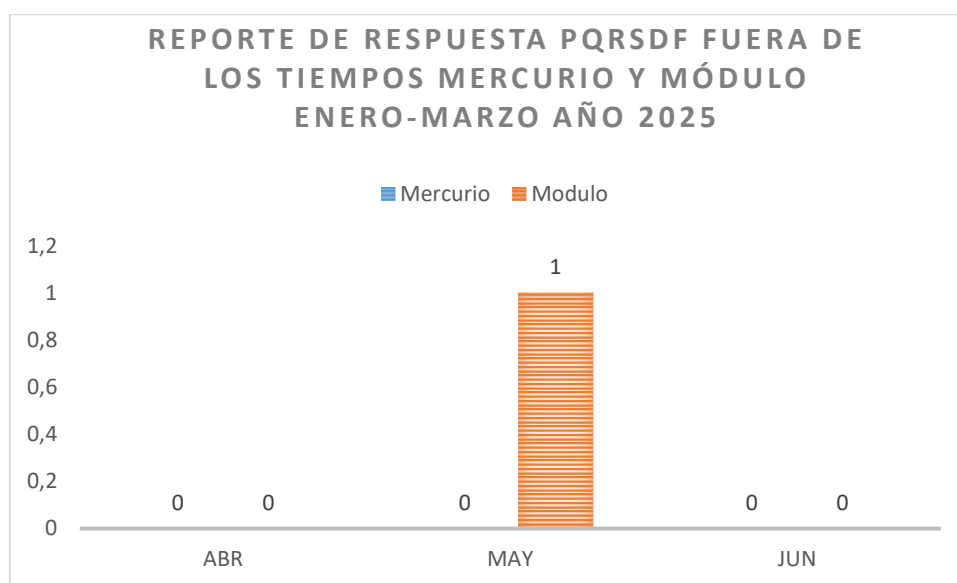
➤ **Respuesta PQRSDf fuera de los tiempos mercurio y modulo**

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	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	0	0	0	0
Modulo	0	1	0	1
Total mes	0	0	0	1

Tabla 4: Reporte trimestral PQRSDF remitidas por competencia mercurio abril-junio año 2025



Grafica 4: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas abril-junio de 2025

➤ Solicitudes Negadas

LEY 1755 30 de junio de 2015

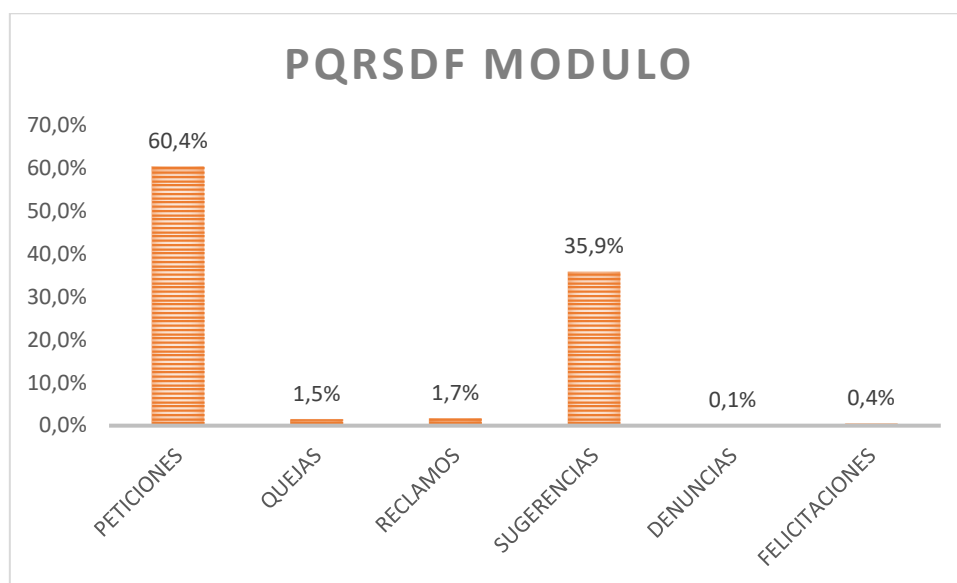
ARTÍCULO 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.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

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

TIPIFICACIÓN MODULO PQRSDF ABRIL – JUNIO 2025

PQRSDF MODULO				
MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
PETICIONES	416	1024	1191	2631
QUEJAS	9	19	36	64
RECLAMOS	11	17	46	74
SUGERENCIAS	262	528	774	1564
DENUNCIAS	0	3	2	5
FELICITACIONES	2	5	11	18
TOTAL	700	1596	2060	4356

Tabla 5: Reporte trimestral PQRSDF Modulo abril-junio año 2025



Gráfica 5: Reporte trimestral por plataforma Modulo PQRSDF recibidas abril-junio de 2025

Durante el segundo trimestre de 2025, el Módulo registró un total de 4.356 solicitudes ciudadanas, distribuidas en las diferentes tipologías de PQRSDF. El análisis porcentual muestra lo siguiente:

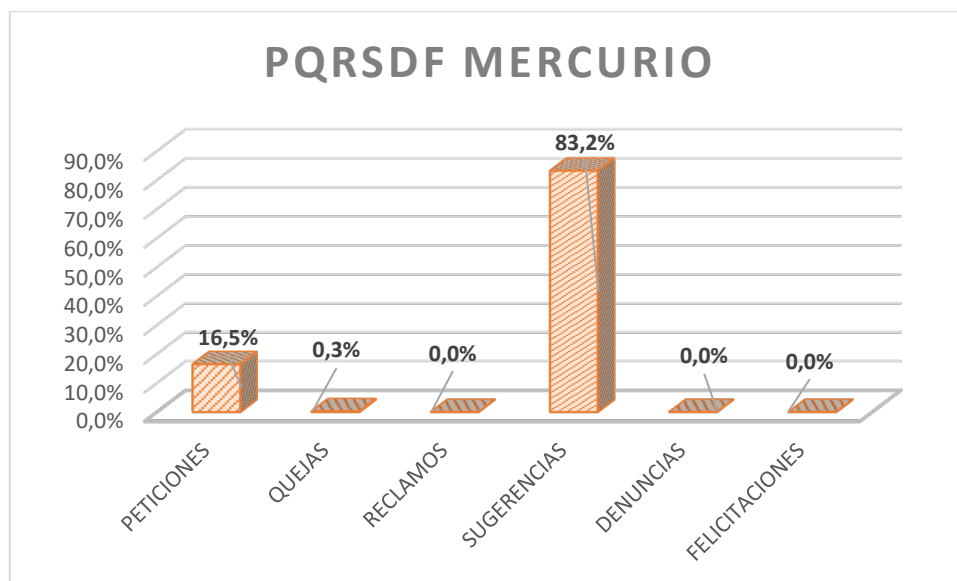
- **Peticiones:** Con 2.631 registros, representan el 60.4% del total. Esto evidencia que la ciudadanía utiliza mayoritariamente este canal para solicitar información, trámites o servicios, consolidando esta categoría como la principal vía de interacción.
- **Sugerencias:** Se contabilizaron 1.564 solicitudes, equivalentes al 35.9%. Este indicador es significativo, pues refleja un alto nivel de participación ciudadana.

- **Reclamos:** Con 74 casos, constituyen el 1.7% del total. Aunque representan un porcentaje bajo, es importante analizarlos cualitativamente para identificar oportunidades de ajuste en procesos específicos.
- **Quejas:** Se recibieron 64 quejas, correspondientes al 1.5%. Este bajo nivel, en comparación con las peticiones y sugerencias, sugiere un grado aceptable de satisfacción en la prestación del servicio.
- **Felicitaciones:** Con 18 casos (0,4%), aunque su peso porcentual es reducido, aportan un valor importante al reconocimiento de la gestión y fortalecen la motivación institucional hacia la excelencia en la atención.
- **Denuncias:** Solo se presentaron 5 casos (0,1%), lo que refleja una baja incidencia de situaciones asociadas a presuntos actos de irregularidad o corrupción en el trimestre evaluado.

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.

PQRSDF MERCURIO				
MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
PETICIONES	17	13	28	58
QUEJAS	0	0	1	1
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	50	154	89	293
DENUNCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
TOTAL	67	167	118	352

Tabla 6: Reporte trimestral PQRSDF MERCURIO abril-junio año 2025



Grafica 6: Reporte trimestral por plataforma Mercurio PQRSDF recibidas abril-junio de 2025

Durante el segundo trimestre de 2025, Mercurio registró un total de 352 solicitudes ciudadanas, distribuidas en las diferentes tipologías de PQRSDF. El análisis porcentual muestra lo siguiente:

- Predominan las Sugerencias: Con un 83,3 %, 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 16,5 %, lo que indica que una parte significativa de los usuarios busca resolver dudas o solicitar información.
- Se evidencia mínima presencia de quejas (0,3 %): El número es muy bajo, lo cual es positivo, pues refleja un bajo nivel de insatisfacción frente al servicio.
- Se refleja ausencia de Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

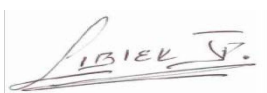
CONCLUSIONES

- Durante el trimestre, tanto el Módulo como Mercurio mostraron una gestión eficiente en el cumplimiento de los plazos legales establecidos para la atención de las PQRSDf. Solo se presentó un (1) caso fuera de término en el Módulo, lo que indica un adecuado manejo de los tiempos y un alto nivel de cumplimiento normativo.
- Remisiones por competencia controladas
En Mercurio se realizaron 7 remisiones por competencia durante el trimestre, en coherencia con la normativa vigente. Esto refleja una correcta canalización de solicitudes hacia las áreas o entidades responsables, garantizando la pertinencia en la atención.

La gestión de PQRSDf en el trimestre abril–junio de 2025 refleja una atención sólida, transparente y con altos niveles de participación ciudadana, destacando la prevalencia de peticiones y sugerencia.

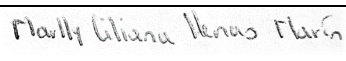
Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida a través de nuestros canales oficiales de atención de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín –Sapiencia: Portal Web www.sapiencia.gov.co / Presentar PQRSDf. Línea única de atención a la ciudadanía (604) 444 79 47 y de forma presencial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

Atentamente,



LIBIER JIMENEZ PEÑA

Subdirector Administrativo, Financiero y de Apoyo la Gestión

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