



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

SAPIENCIA

2025 ✓

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

**INFORME TRIMESTRAL PQRSDF PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES, DENUNCIAS, FELICITACIONES. ENERO –MARZO 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
· RESULTADOS	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, presentado a la Procuraduría General de la Nación, 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

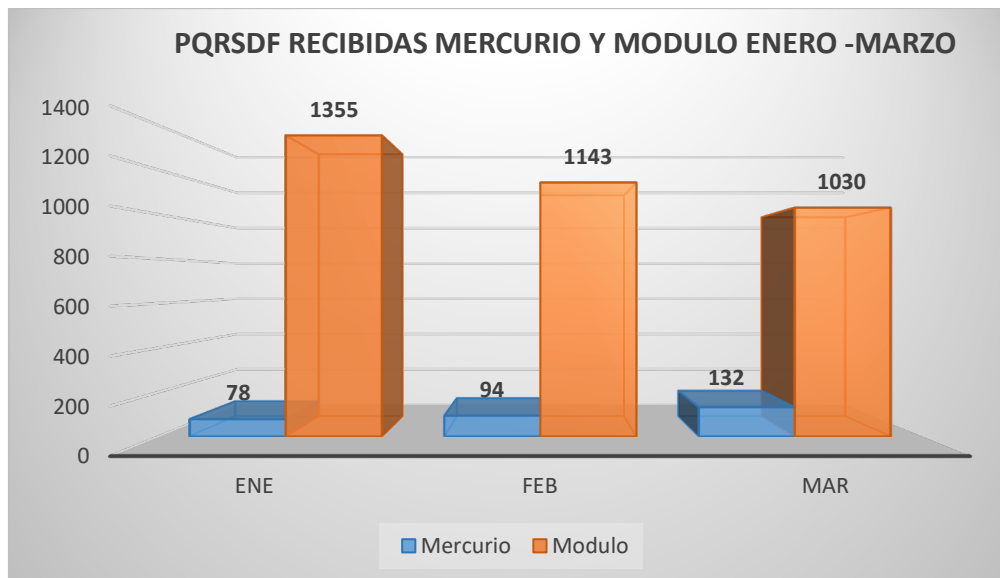
El presente informe trimestral consolida el registro de las PQRSDF radicadas por la ciudadanía en el periodo de enero – marzo 2025 ante la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia. En él se presentan los principales indicadores de gestión, la tipificación de las solicitudes y el estado 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 de 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				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	78	94	132	304
Modulo	1355	1143	1030	3528
Total mes	1433	1237	1162	3832

Tabla 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas enero-marzo de 2025



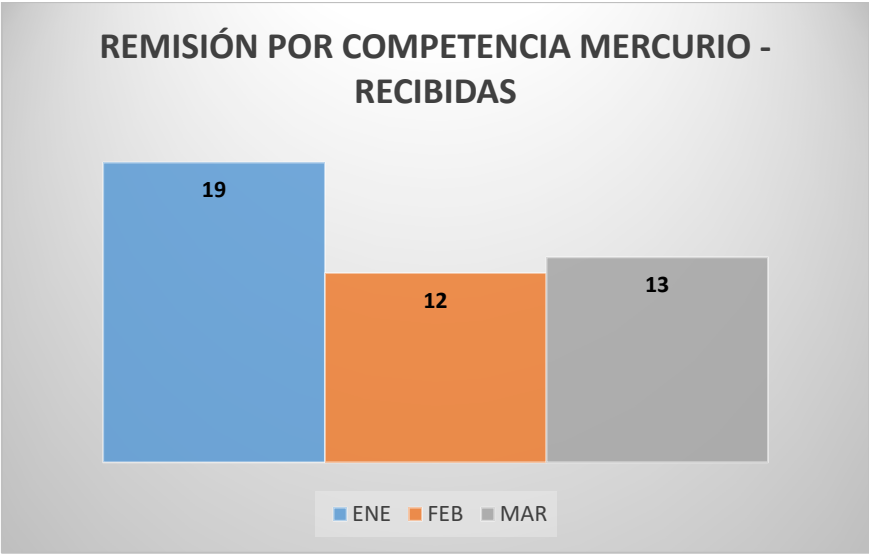
Grafica 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas enero-marzo de 2025

➤ Remisión por competencia

El traslado por competencia a otro funcionario o entidad durante el trimestre enero-marzo de 2025 se gestionaron cuarenta y cuatro (44) remisiones recibidas y dos (2) externas en Mercurio.

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO - RECIBIDOS				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	19	12	13	44

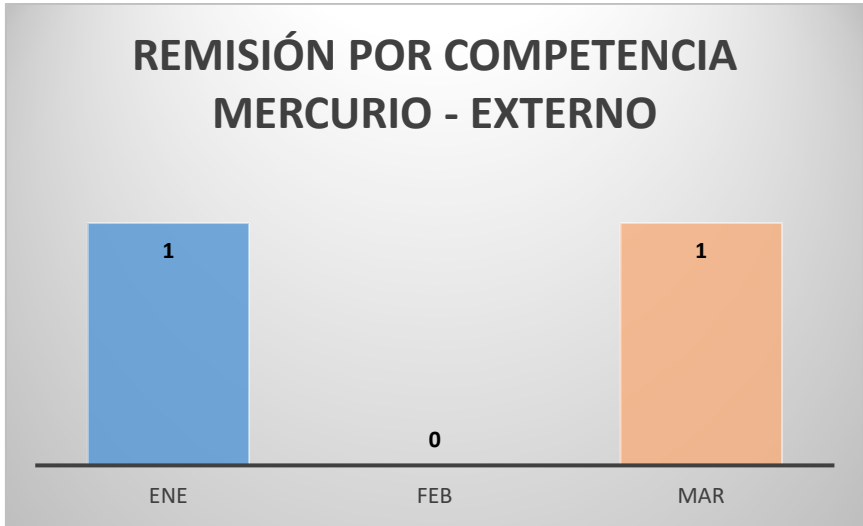
Tabla 2: Reporte trimestral PQRSDF recibidas por competencia mercurio enero-marzo año 2025



Grafica 2: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF recibidas enero-marzo de 2025

REMISIÓN POR COMPETENCIA MERCURIO - EXTERNO				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	1	0	1	2

Tabla 3: Reporte trimestral PQRSDF remitidas por competencia mercurio enero-marzo año 2025



Grafica 3: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSDF remitidas enero-marzo 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”.

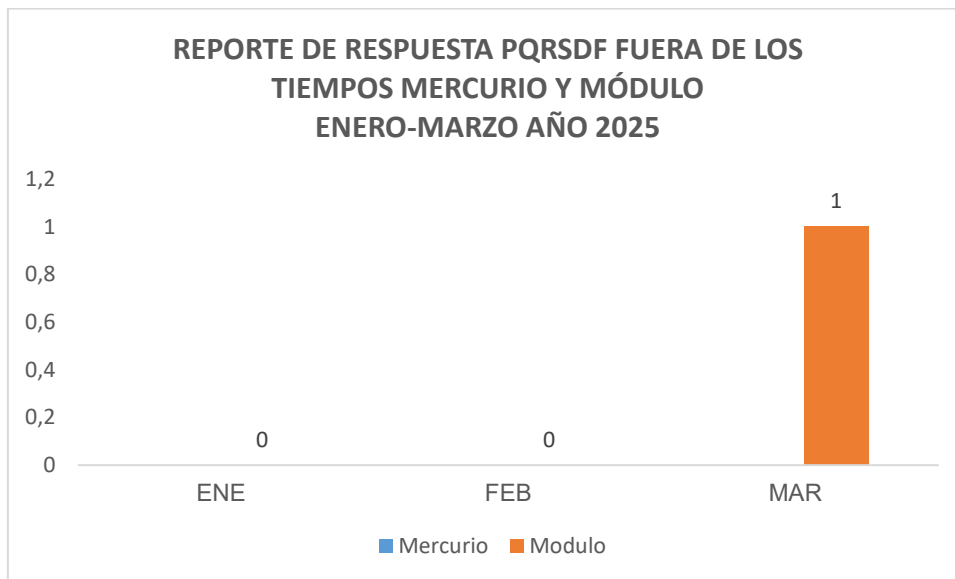
➤ Respuesta PQRSDF fuera de los tiempos Mercurio y Modulo

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	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio	0	0	0	0
Modulo	0	0	1	1
Total mes	0	0	1	1

Tabla 4: Reporte trimestral PQRSDF fuera de los tiempos enero-marzo año 2025



Grafica 4: Reporte trimestral por plataforma Mercurio y Modulo PQRSD recibidas enero-marzo de 2025

➤ Solicitudes Negadas

LEY 1755 30 de junio de 2015

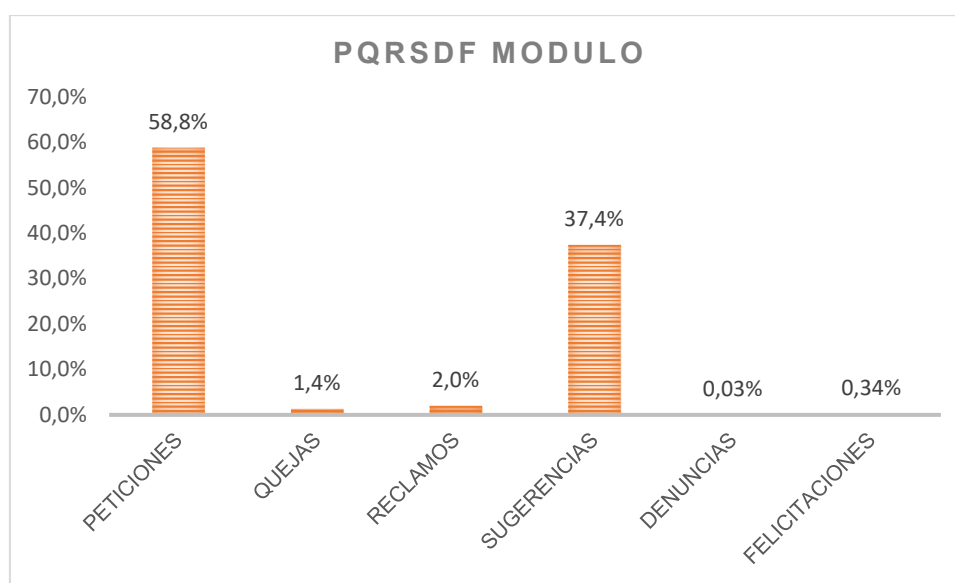
ARTÍCULO 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.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

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

TIPIFICACIÓN MODULO PQRSDF ENERO – MARZO 2025

PQRSDF MODULO				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
PETICIONES	824	677	573	2074
QUEJAS	26	12	11	49
RECLAMOS	27	27	18	72
SUGERENCIAS	475	423	422	1320
DENUNCIAS	0	0	1	1
FELICITACIONES	3	4	5	12
TOTAL	1355	1143	1030	3528

Tabla 5: Reporte trimestral PQRSDF Modulo enero-marzo año 2025



Gráfica 5: Reporte trimestral Modulo PQRSDF recibidas enero-marzo de 2025

Durante el primer trimestre de 2025, el Módulo registró un total de 3.528 solicitudes ciudadanas, distribuidas en las diferentes tipologías de PQRSDF. El análisis porcentual muestra lo siguiente:

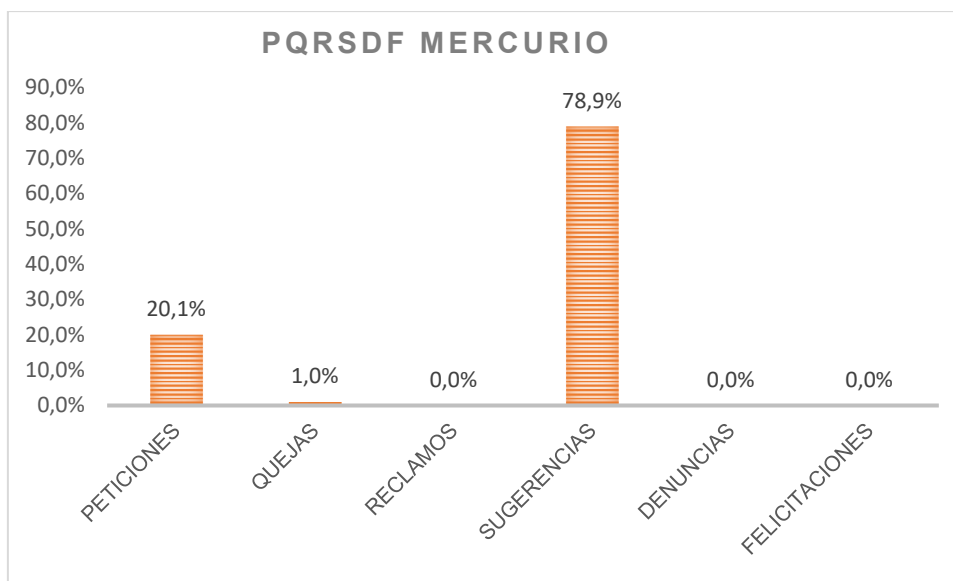
- **Peticiones:** Con 2.074 registros, representan el 58,8% del total. Esto evidencia que la ciudadanía utiliza mayoritariamente este canal para solicitar información, trámites o servicios, consolidando esta categoría como la principal vía de interacción.
- **Sugerencias:** Se contabilizaron 1.320 solicitudes, equivalentes al 37,4%. Este indicador es significativo, pues refleja un alto nivel de participación ciudadana.

- **Reclamos:** Con 72 casos, constituyen el 2,0% del total. Aunque representan un porcentaje bajo, es importante analizarlos cualitativamente para identificar oportunidades de ajuste en procesos específicos.
- **Quejas:** Se recibieron 49 quejas, correspondientes al 1,4%. Este bajo nivel, en comparación con las peticiones y sugerencias, sugiere un grado aceptable de satisfacción en la prestación del servicio.
- **Felicitaciones:** Con 12 casos (0,34%), 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 presentó 1 caso (0,03%), lo que refleja una baja incidencia de situaciones asociadas a presuntos actos de irregularidad o corrupción en el trimestre evaluado.

El comportamiento de las PQRSDF en el Módulo evidencia una clara tendencia hacia el uso del canal para peticiones y sugerencias (96,2% en conjunto). Asimismo, los bajos porcentajes de quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones sugieren que la gestión institucional mantiene un nivel adecuado de confianza y satisfacción ciudadana, aunque se recomienda reforzar los análisis cualitativos en las categorías de quejas y reclamos para prevenir posibles focos de inconformidad.

PQRSDF MERCURIO				
MES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIMESTRE
PETICIONES	16	17	28	61
QUEJAS	2	1	0	3
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	60	76	104	240
DENUNCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
TOTAL	78	94	132	304

Tabla 6: Reporte trimestral PQRSDF MERCURIO enero-marzo año 2025



Grafica 6: Reporte trimestral Mercurio PQRSDF recibidas enero-marzo de 2025

En el trimestre se registró un total de 304 solicitudes ciudadanas, distribuidas de la siguiente manera:

- **Sugerencias:** Con 240 casos (78,9%), constituyen la tipología más representativa
- **Peticiones:** Se recibieron 61 solicitudes (20.1%), lo que demuestra que los ciudadanos recurren a este canal para requerir información o servicios, aunque en menor proporción frente a sugerencias y reclamos.
- **Quejas:** Con apenas 3 casos (1%), presentan una baja incidencia, lo cual indica un nivel aceptable de satisfacción con los servicios, aunque no debe dejarse de lado su análisis para evitar recurrencias.
- **Reclamos, Denuncias y Felicitaciones:** No se registraron durante el trimestre, lo que puede interpretarse como un indicador de estabilidad en cuanto a situaciones críticas, pero también como una oportunidad para promover mayores mecanismos de reconocimiento ciudadano hacia la gestión positiva de la entidad.

El comportamiento de las PQRSDF en este trimestre evidencia una ciudadanía altamente participativa y propositiva (99,0% entre sugerencias y peticiones), lo que fortalece la cultura de colaboración con la institución.

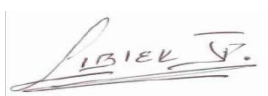
En síntesis, la gestión debe orientarse en dos frentes: aprovechar las sugerencias como insumo para la mejora continua y dar respuesta efectiva y correctiva a los reclamos, garantizando así confianza, transparencia y satisfacción ciudadana.

CONCLUSIONES

- En el marco de la normatividad vigente y de su misión institucional, la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia consolidó durante el primer trimestre de 2025 una gestión eficiente en el trámite y atención de las PQRSDf, garantizando transparencia, trazabilidad y oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.
- La Agencia dio trámite a las PQRSDf en los tiempos establecidos por la Ley, alcanzando un cumplimiento del 99,9% en los plazos de respuesta, lo que evidencia un alto nivel de efectividad y compromiso con la calidad del servicio.
- En conclusión, la gestión de PQRSDf en Sapiencia durante el trimestre enero-marzo de 2025 muestra avances significativos en términos de oportunidad, pertinencia y calidad, generando un impacto positivo en la satisfacción ciudadana, fortaleciendo la confianza institucional y posicionando a la entidad como un referente en la implementación de buenas prácticas de gobierno abierto y cultura de servicio

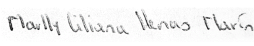
Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida a través de nuestros canales oficiales de atención de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín –Sapiencia: Portal Web www.sapiencia.gov.co / Presentar PQRSDf. Línea única de atención a la ciudadanía (604) 444 79 47 y de forma presencial 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
	
Marilly Liliانا Henao Marín	María Victoria Castrillón Henao