

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

SAPIENCIA

2026

SAPIENCIA
Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Informe de seguimiento, medición, análisis y mejora a las PQRSDF Abril - Junio 2026

FECHA:
Agosto 2026

ELABORADO POR:
Marlly Liliana Henao Marín

DEPENDENCIA/PROCESO:
Atención a la Ciudadanía

COPIA CONTROLADA



TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN 4
- OBJETIVO GENERAL 4
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4
- PLAN DE TRABAJO / CRONOGRAMA 5
- RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 5-12
- EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN 12
- CONCLUSIONES 12
- RECOMENDACIONES 114

· 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.

· 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 segundo trimestre abril - junio 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.

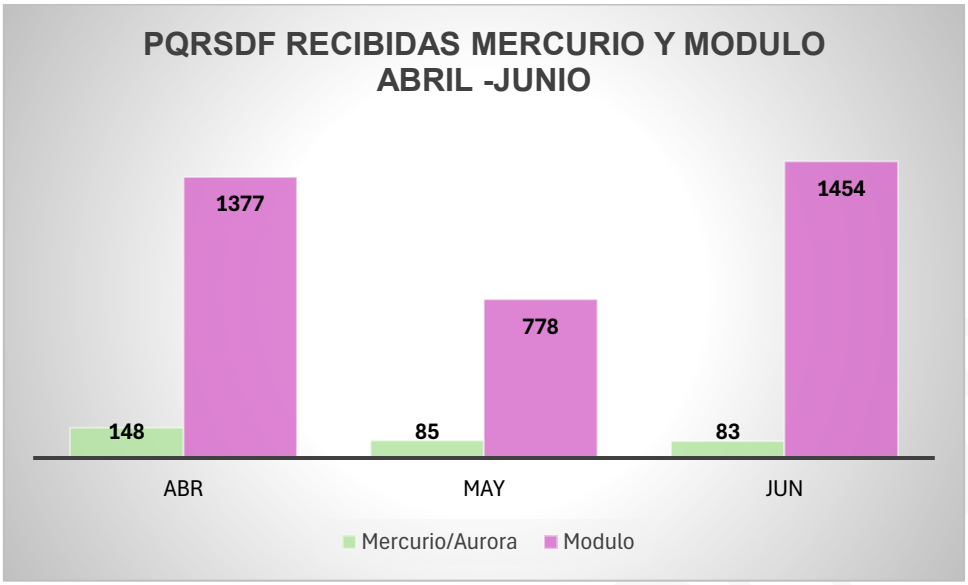
Mercurio: Es una herramienta diseñada para apoyar y facilitar la administración y gestión eficiente y segura en los documentos de la Agencia, permitiendo reducir la pérdida de información y generar reportes frente al control documental. (Fuente de información “MANUAL DE USUARIO MERCURIO WEB 7.0)

Aurora: Contrato interadministrativo de mandato sin representación para la implementación de un sistema de información a la medida para las diferentes operaciones de la Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia.

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/AURORA Y MODULO ABRIL -MAYO				
	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE
Mercurio/Aurora	148	85	83	316
Modulo	1377	778	1454	3609
Total mes	1525	863	1537	3925

Tabla 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio/ Aurora y Modulo PQRSDF recibidas abril-junio de 2026



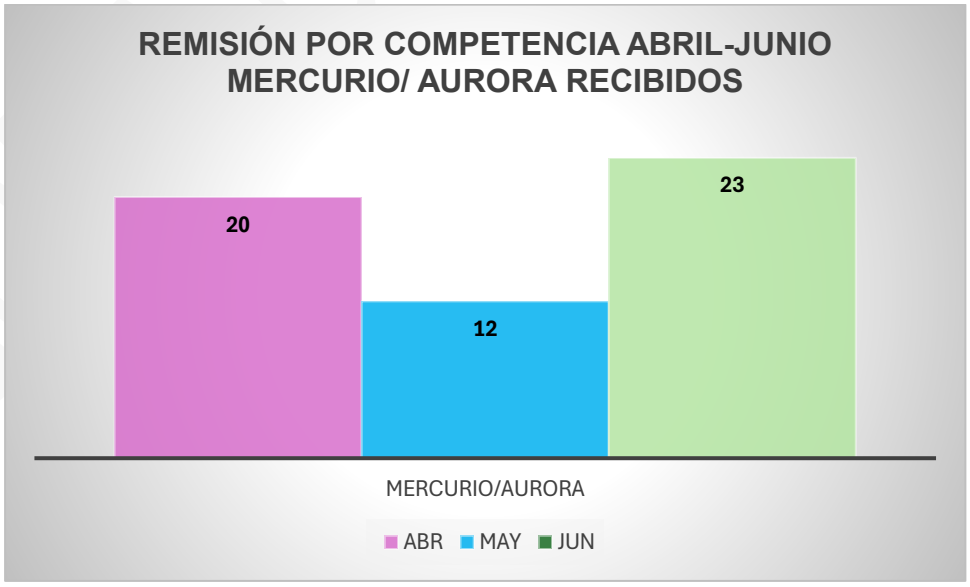
Grafica 1: Reporte trimestral por plataforma Mercurio/ Aurora y Modulo PQRSDF recibidas abril-junio de 2026

✓ **Remisión por competencia**

El traslado por competencia a otro funcionario o entidad durante el trimestre abril-junio de 2026 se gestionaron cincuenta y cinco (55) remisiones recibidas y tres (3) externas en Mercurio/ Aurora.

REMISIÓN POR COMPETENCIA ABRIL-JUNIO MERCURIO/ AURORA RECIBIDOS				
MES	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**TOTAL TRIMESTRE**
Mercurio/Aurora	20	12	23	55

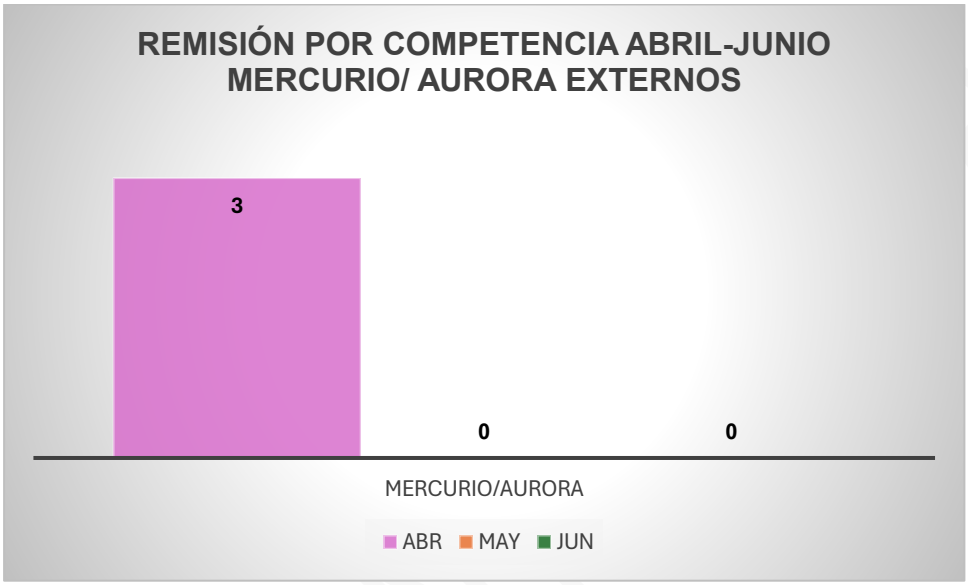
Tabla 2: Reporte trimestral PQRSDF recibidas por competencia Mercurio/ Aurora abril-junio de 2026



Grafica 2: Reporte trimestral PQRSDF recibidas por competencia Mercurio/Aurora abril-junio de 2026

REMISIÓN POR COMPETENCIA ABRIL-JUNIO MERCURIO/ AURORA EXTERNOS				
MES	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**TOTAL TRIMESTRE**
Mercurio/Aurora	3	0	0	3

Tabla 3: Reporte trimestral PQRSDF remitidas por competencia Mercurio/ Aurora abril-junio de 2026



Grafica 3: Reporte trimestral PQRSDF remitidas por competencia Mercurio/Aurora abril-junio de 2026

- ✓ **Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011**

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:

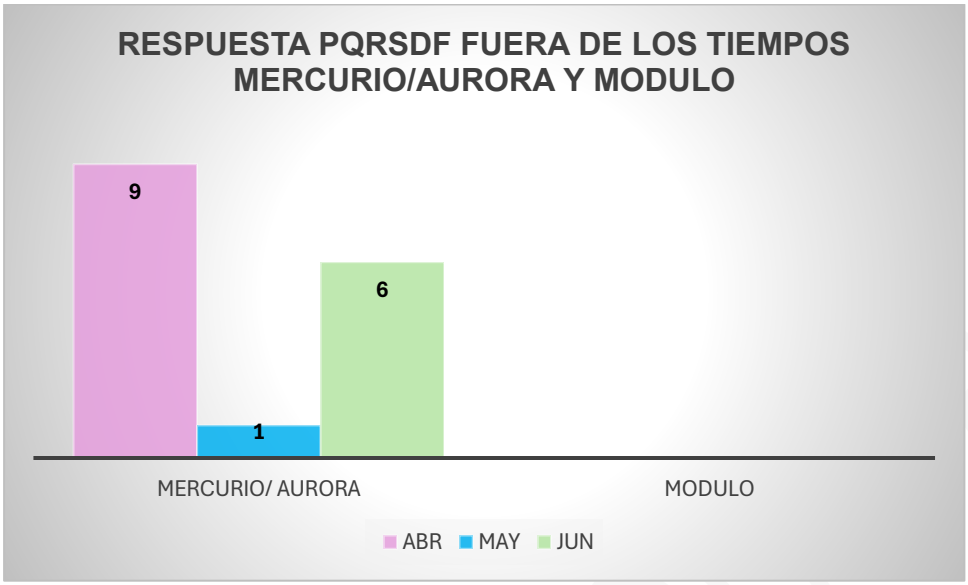


Tabla 4: Tiempos de respuesta

➢ Respuesta PQRSDF fuera de los tiempos Mercurio y Modulo

RESPUESTA PQRSDF FUERA DE LOS TIEMPOS MERCURIO/AURORA Y MODULO				
MES	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**TOTAL TRIMESTRE**
Mercurio/ Aurora	9	1	6	16
Modulo	0	0	0	0
Total mes	9	1	6	16

Tabla 5: Reporte trimestral PQRSDF fuera de los tiempos Mercurio/Aurora y Modulo abril-junio de 2026



Grafica 4: Reporte trimestral PQRSDF respuesta fuera de los tiempos Mercurio/Aurora y Módulo abril-junio 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 segundo trimestre abril-junio año 2026, no se presentaron solicitudes en las que se negó acceso a la información.

CLASE DE SOLICITUDES



TIEMPOS DE RESPUESTA

Buscando un mejor servicio, la proyección de las respuestas debe darse en los tiempos asignados por Ley, y para lograr dicho cumplimiento, internamente deberán manejarse unos tiempos inferiores a los fijados legalmente, así:

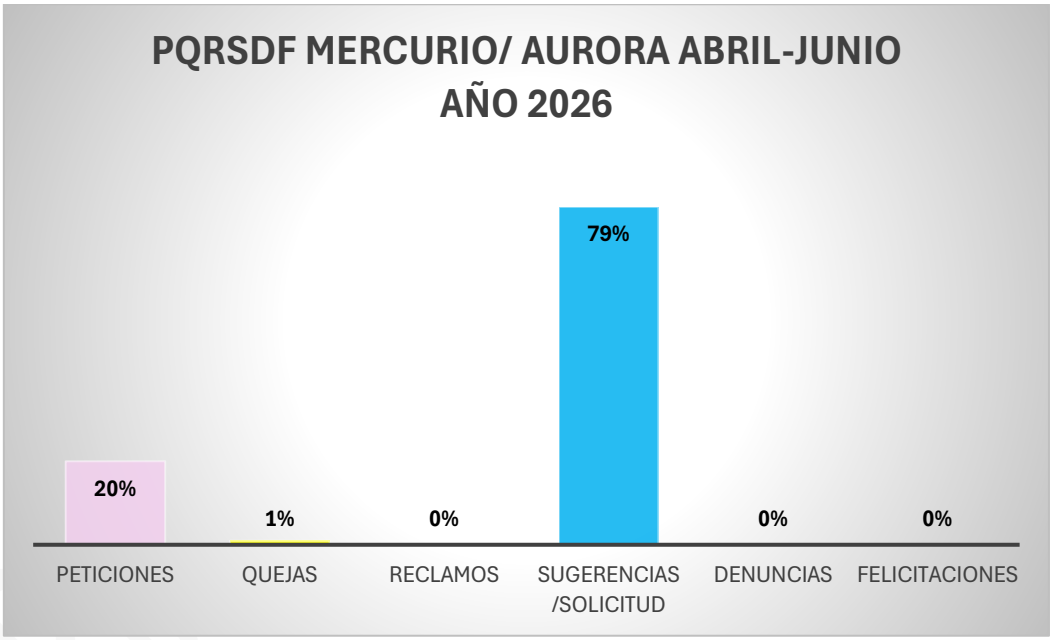
MODALIDAD DE PETICIÓN	¿QUÉ SIGNIFICA?	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general y/o particular	Derecho fundamental que permite a cualquier persona presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades privadas para obtener una respuesta.	15 días hábiles
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad.	15 días hábiles
Reclamos	Manifestación de insatisfacción por el servicio prestado o falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Denuncias	Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.	15 días hábiles
Solicitud de documentos o copias	Trámite o derecho mediante el cual cualquier persona puede pedir la reproducción y entrega de archivos que reposan en la entidad, siempre que no tengan carácter reservado.	10 días hábiles
Solicitud de información pública	Es un trámite o petición formal que cualquier persona puede hacer, de forma oral, escrita o electrónica.	10 días hábiles
Solicitudes del Congreso de conformidad con la Ley 5a. de 1992	Son los requerimientos, trámites, peticiones formales que realizan los congresistas.	5 días hábiles
Peticiones de información entre entidades	Es el conjunto de datos institucionales que las organizaciones públicas o privadas comparten.	10 días hábiles
Consulta	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.	30 días hábiles
Remisión interna	Transferencia un requerimiento, caso o solicitud de un área, departamento o colaborador a otro de la misma entidad para que le den trámite o solución.	2 días hábiles
Traslado por competencia externa	Trámite mediante el cual una entidad o funcionario, al recibir una solicitud o petición que no es de su competencia, la remite a la entidad competente.	5 días hábiles
Recurso de reposición, de conformidad con la Ley 1437 de 2011.	Mecanismo legal que se presenta ante la misma entidad que tomó una decisión. Su objetivo es que se revise de nuevo el caso, corrija errores, cambie, anule o mejore la resolución.	2 meses

Todas las entidades están obligadas a responder en los plazos establecidos por la ley 1755 de 2015. La falta de atención es una falta disciplinaria.

MERCURIO/AURORA Y MODULO PQRSDF ABRIL- JUNIO DE 2026

PQRSDF MERCURIO					
MES	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**TOTAL TRIMESTRE**	**PORCENTAJE**
PETICIONES	33	2	27	62	20%
QUEJAS	2	1	0	3	1%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS /SOLICITUD	113	82	56	251	79%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0%
TOTAL	148	85	83	316	100%

Tabla 5: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Mercurio/ Aurora abril-junio de 2026



Grafica 4: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Mercurio/ Aurora abril-junio de 2026

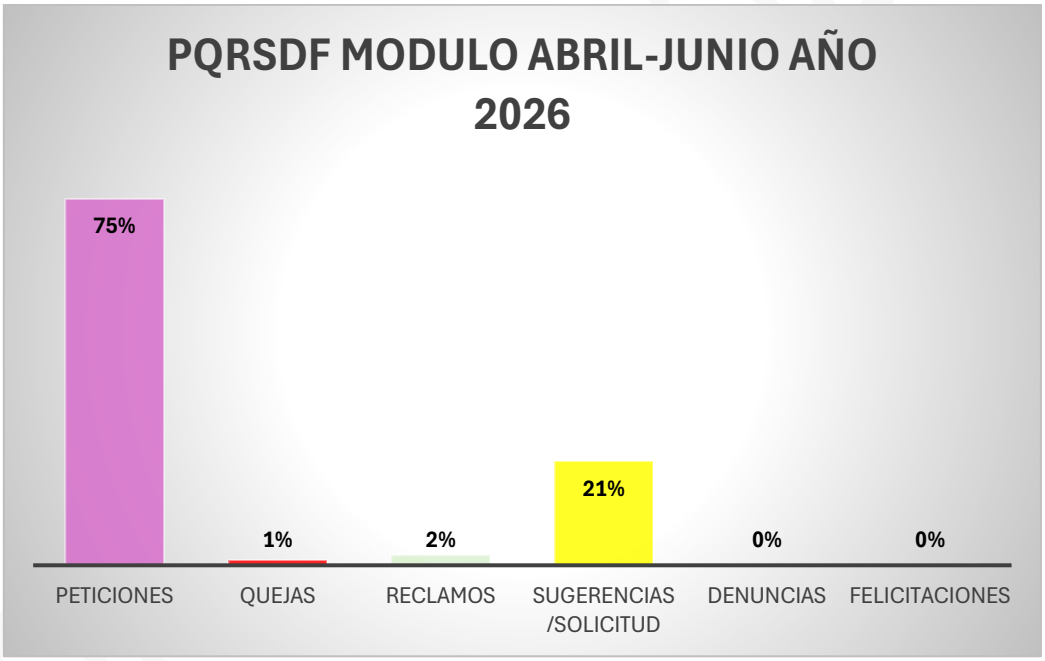
Durante el primer trimestre de 2026, Mercurio registró un total de 316 PQRSDF ciudadanas, distribuidas en las diferentes modalidades de petición (PQRSDF). El análisis porcentual muestra lo siguiente:

- ✓ Predominan las Sugerencias/Solicitud con un 79%, 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 20%, lo que indica que una parte significativa de los usuarios busca resolver dudas o solicitar información.
- ✓ Se evidencia mínima presencia de Quejas 1%. 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.

PQRSDF MODULO					
MES	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIMESTRE	PORCENTAJE
PETICIONES	1136	541	1036	2713	75%
QUEJAS	7	3	29	39	1%
RECLAMOS	12	9	53	74	2%
SUGERENCIAS /SOLICITUD	219	219	334	772	21%
DENUNCIAS	1	2	0	3	0%
FELICITACIONES	2	4	2	8	0%
TOTAL	1377	778	1454	3609	100%

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



Grafica 5: Reporte trimestral PQRSDF tipificación Modulo abril -junio de 2026

Durante el primer trimestre de 2026, el Módulo registró un total de 3.609 PQRSDF ciudadanas, distribuidas en las diferentes modalidades de petición (PQRSDF).

La tipificación PQRSDF evidencia que la mayoría de los registros corresponden a Peticiones 75%, 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 21%, 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 Felicitaciones 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 segundo 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

CONCLUSIONES

- Durante el primer trimestre de 2026 se evidenció un alto nivel de participación ciudadana, con un total de 3.925 PQRSDF registradas entre Mercurio/ Aurora (316) y el Módulo (3.609), lo que demuestra una utilización significativa de los canales institucionales para presentar solicitudes, requerimientos y propuestas.

- ✓ Las Peticiones y las Sugerencias/Solicitudes concentran la mayor parte de las interacciones ciudadanas. En Mercurio/Aurora predominan las Sugerencias/Solicitudes con el 79%, mientras que en el Módulo las Peticiones representan el 75%. Este comportamiento evidencia que los ciudadanos utilizan principalmente estos canales para solicitar información, gestionar requerimientos y plantear propuestas relacionadas con la prestación de los servicios.

- ✓ Se observa una baja participación de las manifestaciones asociadas a inconformidades. Las Quejas representan apenas el 1% en ambos canales, mientras que los Reclamos alcanzan el 2% en el Módulo y no registran participación en Mercurio/Aurora. Este comportamiento puede interpretarse favorablemente, aunque se recomienda mantener el seguimiento a estas categorías para identificar oportunamente posibles situaciones que afecten la satisfacción de los ciudadanos.

COPIA CONTROLADA

- ✓ Existe una oportunidad de fortalecer los mecanismos de retroalimentación y reconocimiento ciudadano. La baja o nula participación de Denuncias y Felicitaciones evidencia la necesidad de continuar promoviendo el uso adecuado de las diferentes modalidades de PQRSDF, especialmente aquellas relacionadas con el reconocimiento de buenas prácticas y la identificación de situaciones que puedan contribuir al mejoramiento continuo de la atención y los servicios institucionales.

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: 2026.09.11 13:17:36 -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
Marlly Liliana Henao Marín	
Marlly Liliana Henao Marín	María Victoria Castrillón Henao