

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE
ATENCIÓN Y TRÁMITE DE
PQRSD
CONCEJO DISTRICTAL DE MEDELLÍN**

Periodo: Julio a diciembre de 2024

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Andrea Gil Herrera



Concejo
Distrital de Medellín



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	4
5. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES	5
6. INFORME PORMENORIZADO	5
6.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	5
6.2 Términos de respuesta a las PQRSD según su naturaleza.	6
6.3 PQRSD según su naturaleza segundo semestre	7
6.4 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRSD.	10
6.5. VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE:	11
6.6 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	25
6.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:	27
6.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN	28
7. TIPOS DE PETICIONES.....	30
7.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	30
7.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	31
8. CONCLUSIONES.....	32
9. RECOMENDACIONES.....	33



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (PQRSD), para el segundo semestre de 2024, que presentaron los ciudadanos en la Corporación, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que propendan en el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

Este informe, es el resultado de los insumos remitidos por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo y de los reportes descargados del Sistema Documental Mercurio; con el propósito de fortalecer la participación ciudadana; en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, mejorar la gestión y calidad de los procesos, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Presentar seguimiento y análisis del estado de todas las comunicaciones remitidas al Concejo Distrital de Medellín y evaluar el trámite oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en el trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) tramitadas por el Concejo Distrital de Medellín durante el segundo semestre de 2024.



4. MARCO LEGAL

De conformidad a las funciones asignadas por la Constitución Política y la ley, la Oficina de Control Interno, en atención al artículo 12 literales e, f, y g de la Ley 87 de 1993 modificada parcialmente por el Decreto 1537 de 2001 y de conformidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual cita *“Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe trimestral a la administración de la entidad”*, rinde informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formuladas por los ciudadanos, según lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 87 de 1.993. Art. 12 literal i *“...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”*.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. La OCI deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.
- Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”*.
- Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.



5. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

El presente informe, corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD), recibidas por los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2024, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin,

- Presencial: En la taquilla de atención al ciudadano del Concejo de Medellín, ubicada en el primer piso del edificio.
- Virtual: Por medio de la página web www.concejodemedellin.gov.co; también a través del correo electrónico atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co y por las redes sociales de interacción (Facebook y Twitter)
- Telefónico: Comunicándose con la línea de atención del Concejo (+57) 604 3846868.

6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Concejo de Medellín, durante el segundo semestre del 2023, de conformidad con la Constitución Política de Colombia que establece en su artículo 23 que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. En atención a esta disposición, a continuación, se presentan los resultados del informe pormenorizado de la atención a las PQRSD.

6.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

PETICIONES: Solicitud verbal o escrita que presenta una persona natural o jurídica ante el Concejo Distrital de Medellín por los canales dispuestos para tal fin.



QUEJAS: Es la manifestación de inconformidad por parte de una persona natural o jurídica, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los colaboradores del Concejo Distrital de Medellín.

RECLAMOS: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte del operador, entidad pública o privada y/o usuario.

SUGERENCIAS: Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada con la prestación de los servicios del Concejo Distrital de Medellín.

DENUNCIAS: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

6.2 Términos de respuesta a las PQRSD según su naturaleza.

Con el propósito de dar trámite oportuno a las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

Término general para resolver peticiones
Art. 14 CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Art. 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
Art. 14 CPACA: 30 días
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición
Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.

Tabla N°1. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA

A continuación, se presenta el consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al tercer trimestre del año en 2024 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

Concepto	Total, recibidos
Peticiones generales	119
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	8
Información y documentos	59
Consultas	0
Total	186

Tabla N°2. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

A continuación, se presenta el consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre del año 2024 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	71
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Información y documentos	44
Consultas	0
Total	116

Tabla N°3. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

6.3 PQRSD según su naturaleza segundo semestre

La Oficina de Control Interno, presenta informe semestral correspondiente al segundo semestre de 2024, comprendido entre julio y diciembre. A continuación, se relacionará una tabla de Excel en donde se relaciona las PQRSD atendidas en



su totalidad. Los datos contruïdos, se obtuvieron de los insumos y evidencias por parte de la alta direcci3n y la lïder del proceso de la Unidad de Comunicaciones, con miras a la garantïa de la informaci3n, transparencia de los procesos y la generaci3n de confianza en nuestros grupos de valor e inter3s.

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	190
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	9
Informaci3n y documentos	103
Consultas	0
Total	302

Tabla N°4. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Es importante aclarar que luego de hacer el comparativo entre el informe que arroja el software Mercurio y la relaci3n que se lleva a Excel se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- Debido a una falla presentada entre el 28 de agosto y el 3 de septiembre en el formulario para la radicaci3n de PQRSD que se accede a trav3s del sitio web, un total de 17 solicitudes no se registraron correctamente en el sistema.
- 21 peticiones son personales para los concejales o son respuestas a solicitudes hechas por los concejales a las diferentes entidades, por lo tanto, se reasignan al destinatario correspondiente y se finalizan en el paso 1 del flujo de PQRSD porque no corresponde a este tipo de trãmite.
- 7 son felicitaciones, por lo tanto, no se gestionan mediante este procedimiento.
- 14 son PQRSD personales para los concejales o son respuestas a solicitudes hechas por los concejales a las diferentes entidades, por lo tanto, se reasignan al destinatario correspondiente y se finalizan en el paso 1 del flujo de PQRSD porque su trãmite es responsabilidad del concejal.

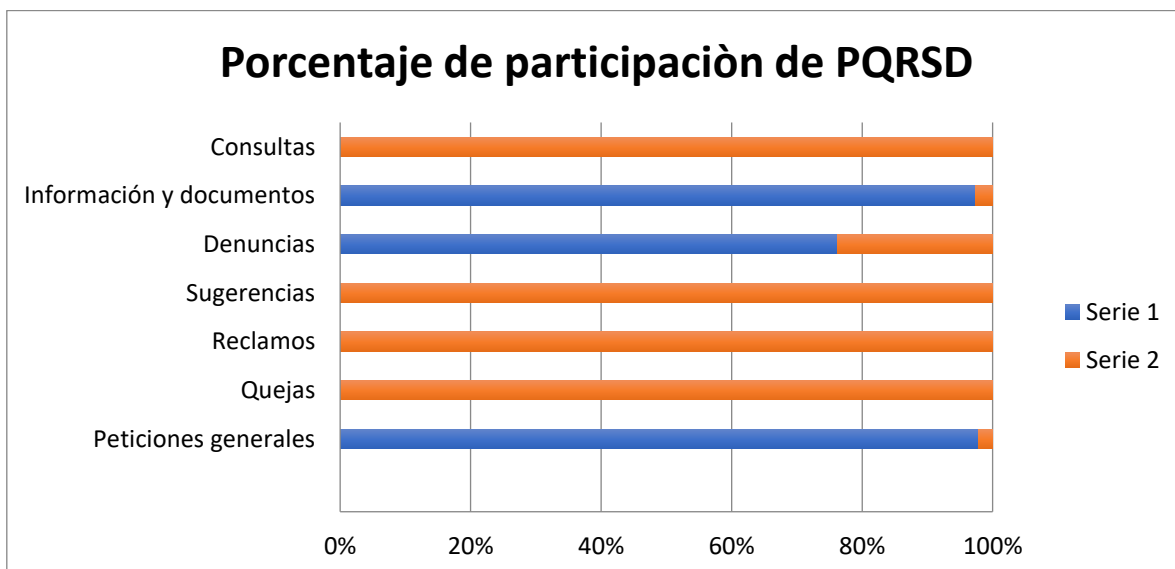


- 7 son copias de peticiones enviadas a otras entidades, dirigidas al Concejo para conocimiento.
- 5 son de otras dependencias.
- 8 peticiones están dentro de los términos otorgados por la ley 1775 de 2015.

Por lo anterior el informe que se presenta a continuación corresponde a las comunicaciones recibidas y tramitadas como PQRSD conforme a lo dispuesta ley 1755 de 2015 y al procedimiento interno de atención de PQRSD, que en total son 82, clasificadas así:

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones generales	111	49,78%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	9	4,04%
Información y documentos	103	46,19%
Consultas	0	0%
Total	223	100%

En el gráfico que se expone a continuación, se relaciona cual es la tendencia de participación más alta de los requerimientos en PQRSD de los ciudadanos.





Se puede observar que, el 49,78% en promedio de las comunicaciones están concentradas en las peticiones generales y el 46,19% en los derechos de petición de información y documentos, mientras las denuncias, solo ocupan en promedio un porcentaje del 4.04%. Cabe resaltar que la tendencia en participación ciudadana respecto a los requerimientos en consultas, quejas, sugerencias y reclamos es del 0%.

Con el propósito de resolver los requerimientos de los diferentes grupos de interés, se verifica que, en el segundo semestre del año 2024, hay una disminución en los derechos peticiones generales de 91, en los derechos de petición de información y documento se incrementa con una diferencia de 29 con respecto al semestre anterior, mientras que las denuncias incrementaron de 5 recibidas en el 2024-1 a 9 del 2024-2.

6.4 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRS.

Concepto	Atendidas a término cuarto trimestre	Atendidas extemporáneas tercer trimestre	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	111	0	0	13
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	9	0	0	4,5
Información y documentos	103	0	0	8,5
Consultas	0	0	0	N/A
Total	223	0	0	N/A

Tabla N°5. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (la información fue remitida con 2 informes trimestrales por parte de Comunicaciones..., las cuales fueron unificadas por esta dependencia en 1 solo cuadro de manera semestral).

Según la información remitida por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, de las 223 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro



del término legal, aunque, en la revisión de la Oficina de Control Interno, se evidencia lo siguiente:

De las 223 PQRSD radicadas en el segundo semestre del 2024, en los diferentes canales de atención del Concejo Distrital de Medellín, se seleccionan 50 PQRSD de forma aleatoria, que equivalen a 22.42%, donde se verificó que la siguiente petición no se respondió dentro del término legal:

- 202410002496 del 19 de julio de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.
- 202410003051 del 27 de agosto de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.

Nota: Para mayor información sobre el análisis realizado a estas PQRSD, revisar el cuadro del título 6.5, en el apartado de términos de respuesta.

OBSERVACIÓN: El comportamiento del tiempo empleados por los funcionarios y/o contratistas para dar trámite a las respuestas a la comunidad durante el semestre, mantiene un alto grado de satisfacción, por tanto, el tiempo de espera en recibir respuesta por parte de los usuarios es satisfactorio.

6.5. VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE:

La Oficina de Control interno, dando cumplimiento a los términos de respuesta y una vez verificado y cotejado el reporte de PQRSD radicadas, con el sistema de Mercurio correspondiente al segundo semestre del año 2024, se realizó un análisis de las solicitudes trabajadas y finalizadas dentro de los términos de ley con su correspondiente trazabilidad.

De las 223 PQRSD radicadas en los diferentes canales de atención del Concejo Distrital de Medellín, se seleccionan 50 PQRSD de forma aleatoria, que equivalen a 22.42%, continuación, se verifica el cumplimiento de los términos de ley 1755 de 2015, parágrafo del art.14, durante el primer semestre del 2024.



Expedientes del segundo semestre 2024.

Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	202410002253 03 de julio de 2024	202430003603 11 de julio de 2024	Solicitud Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202410002265 04 de julio de 2024	202430003859 24 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.



Correspondencia	202410002295 08 de julio de 2024	202430003664 202430003745 16 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío y de la respuesta de la remisión por competencia.
Correspondencia	202410002328 10 de julio de 2024	202430003734 16 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410002328 10 de julio de 2024	202430003734 16 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410002354 11 de julio de 2024	202430003887 24 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.



					- No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202410002406 15 de julio de 2024	202430003947 25 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202410002456 18 de julio de 2024	202430004126 01 de agosto de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202410002496 19 de julio de 2024	202430005067 02 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley.	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410002519 22 de julio de 2024	202430003893 25 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con



					soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202410002547 23 de julio de 2024	202430004236 05 de agosto de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202410002777 08 de agosto de 2024	202430004786 26 de agosto de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410002839 12 de agosto de 2024	202430004982 29 de agosto de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202410002882 14 de agosto de 2024	202430004737 21 de agosto de 2024	Derecho de Petición - Certificado	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta



Correspondencia	202410002906 16 de agosto de 2024	202430004736 21 de agosto de 2024	Derecho de Petición - Certificado	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410002947 20 de agosto de 2024	202430004785 26 de agosto de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410002995 21 de agosto de 2024	202430005018 29 de agosto de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003051 27 de agosto de 2024	202430005642 25 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley	-Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003061 27 de agosto de 2024	202430005277	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los	- Se evidencia cargado documento de



		10 de septiembre de 2024		términos que consagra la ley	respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003182 04 de septiembre de 2024	202430005519 18 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003221 09 de septiembre de 2024	202430005520 18 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- No se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003259 10 de septiembre de 2024	202430005588 24 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003328 13 de septiembre de 2024	202430005697 27 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la



					plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003366 17 de septiembre de 2024	202430005734 30 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003384 17 de septiembre de 2024	202430005734 30 de septiembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202410003458 23 de septiembre de 2024	202430005856 03 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003497	202430005747	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los	- Se evidencia cargado



	25 de septiembre de 2024	30 de septiembre de 2024		términos que consagra la ley	documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003532 26 de septiembre de 2024	202430006306 18 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003555 27 de septiembre de 2024	202430005908 04 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003627 02 de octubre de 2024	202430006171 16 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003695 09 de octubre de 2024	202430006256 17 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la



					plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003837 18 de octubre de 2024	202430006654 28 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410003919 23 de octubre de 2024	202430006716 29 de octubre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004050 30 de octubre de 2024	202430007308 15 de noviembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004273 12 de noviembre de 2024	202430007225 14 de noviembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio



					- Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410004384 20 de noviembre de 2024	202430007725 04 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410004478 26 de noviembre de 2024	202430007672 28 de noviembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410004496 27 de noviembre de 2024	202430007671 28 de noviembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410004504 27 de noviembre de 2024	202430007724 04 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.



Correspondencia	202410004538 29 de noviembre de 2024	202430007919 18 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004560 02 de diciembre de 2024	202430007890 13 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004620 05 de diciembre de 2024	202430007786 07 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004633 05 de diciembre de 2024	202430007807 09 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.



Correspondencia	202410004648 06 de diciembre de 2024	202430007812 09 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004671 11 de diciembre de 2024	202430007918 18 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202410004681 11 de diciembre de 2024	202430007924 19 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004685 11 de diciembre de 2024	202430007932 20 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio



					- No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004694 11 de diciembre de 2024	202430007913 17 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202410004702 12 de diciembre de 2024	202430007925 19 de diciembre de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410004753 20 de diciembre de 2024	202510000003 08 de enero de 2025	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.



Correspondencia	202410004768 27 de diciembre de 2024	202510000013 10 de enero de 2025	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
-----------------	--	--	------------------------	--	---

Durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de la presente anualidad, según la muestra extraída del aplicativo MERCURIO y la información suministrada por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativa, entre los hallazgos encontramos:

- Que dos de las respuestas no cumplieron con el tiempo de respuesta consagrados en la ley.
- No obra en varios radicados en mercurio, evidencia de guía de entrega o comprobante de envió por correo de la respuesta al ciudadano
- En otro caso, no se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio.
- En varias respuestas, aparece en los documentos de respuesta que tiene anexos, pero no aparecen en la plataforma Mercurio.

Por último y con el propósito de revisar que los requerimientos expuestos por los grupos de interés hayan sido respondidos de fondo, se verificó que las respuestas generadas a las PQRSD cumplieron con los siguientes criterios:

- Que se hayan direccionado a las dependencias competentes.
- Que se hayan realizado los traslados por no competencia.
- Que se haya dado respuesta a los peticionarios.
- Que se haya dado respuesta en los tiempos estipulados en la Ley.

OBSERVACIÓN: Por lo anterior, se analiza que se cumplen con los criterios mencionados.

6.6 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el primer semestre del 2024 y el segundo semestre del 2024, versus los términos de ley:



Tipo de PQRS	Promedio de días hábiles en dar respuesta (primer semestre 2024)	Términos de ley (días hábiles)	Promedio de días hábiles en dar respuesta (segundo semestre 2024)	Términos de ley (días hábiles)
Peticiones generales	12	15	14	15
Quejas	N.A.	15	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15	N.A.	15
Denuncias	4,5	15	4	15
Información y documentos	6,5	10	9	10
Consultas	NA	30	NA	30
Remisión por competencia	4,5	5	4	5

Tabla N°5. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (la información fue remitida con 2 informes trimestrales por parte de Comunicaciones..., las cuales fueron unificadas por esta dependencia en 1 solo cuadro de manera semestral).

OBSERVACIÓN 1: En la verificación de los términos de recepción de respuesta a las PQRS presentadas por la comunidad, se observa que el tiempo estimado entre el servicio de radicación y el recibo de la comunicación se mantiene en un rango de calificación excelente, lo que permite indicar que la cultura del servicio y el

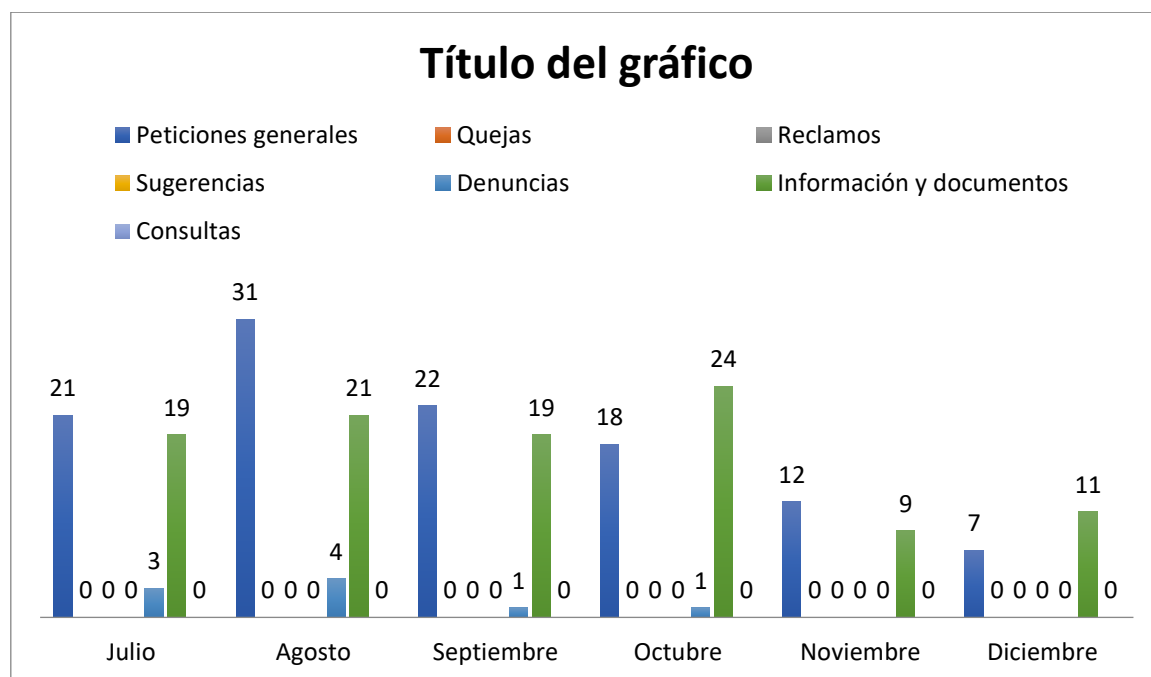
compromiso están encaminadas al mejoramiento continuo del proceso y a la satisfacción de los intereses de los grupos de interés.



6.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:

Mes	Peticiones generales	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consultas
JULIO	21	0	0	0	3	19	0
AGOS	31	0	0	0	4	21	0
SEPT	22	0	0	0	1	19	0
OCT	18	0	0	0	1	24	0
NOV	12	0	0	0	0	9	0
DIC	7	0	0	0	0	11	0
Total	111	0	0	0	9	103	0

Tabla N°8. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



En la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar que, en el tercero y cuarto trimestre del año 2024, se presenta una gran diferencia en el ingreso de peticiones generales de 74 solicitudes entre los meses comprendidos de julio, agosto y septiembre y disminuyendo a 37 en los meses de octubre, noviembre y diciembre, seguidamente y en menor proporción los derechos de información y documentos disminuyeron en una cantidad de 19 solicitudes en los meses de octubre, noviembre y diciembre. En tercer lugar, las denuncias a diferencia del



trimestre anterior y con un porcentaje inferior, disminuyo en la cantidad de 8 solicitudes. En cuarto lugar, las quejas recibidas corresponden a una cantidad de 0.

Por último, las peticiones alusivas a las consultas, en todo el periodo no se presentaron.

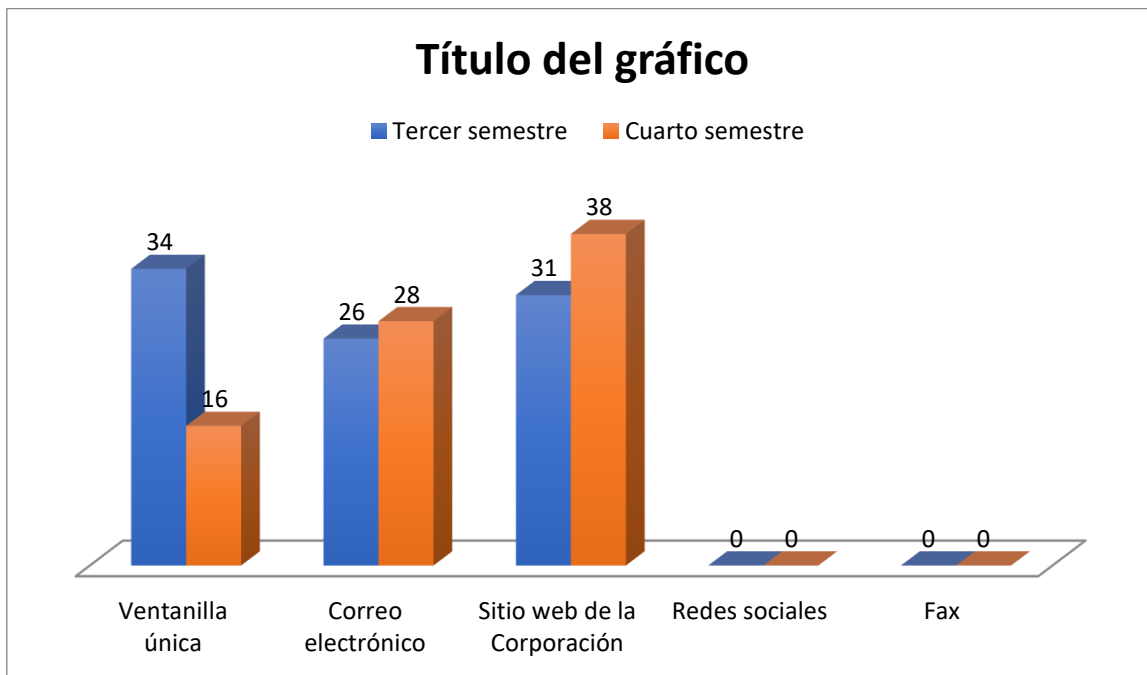
OBSERVACIONES: Durante este periodo se evidencia que continua un comportamiento satisfactorio frente los grupos de interés, ya que no se presentó en los diferentes canales de atención, recepción de solicitudes manifestando inconformidades respecto a reclamos y sugerencias, indicando que se están aplicando las acciones y protocolos tendientes al mejoramiento continuo fomentando la cultura de servicio y fortaleciendo la confianza en la entidad.

6.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

El Concejo de Medellín, tiene dispuestos cinco (5) canales de atención para atender las solicitudes de los grupos de valor, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

Canal de atención	Cantidad recibidos
Tercer Trimestre	
Ventanilla única	34
Correo electrónico	26
Sitio web de la Corporación	31
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	141
Cuarto Trimestre	
Ventanilla única	16
Correo electrónico	28
Sitio web de la Corporación	38
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	82

Tabla N°9. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



Se observa que, durante el segundo semestre del año 2024, que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor para la radicación de solicitudes es el sitio web de la corporación, con una participación de 69, seguidamente la atención correo electrónico de la corporación con 54, y por último la ventanilla única con 50, las cuales fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Por último, las redes sociales y el fax no tuvieron ningún nivel de participación por parte de la ciudadanía.

OBSERVACIÓN: Se evidencia que se continua con una buena calificación de respuesta a los usuarios satisfechos, dicha encuesta fue realizada telefónicamente aleatoriamente a 5 usuarios que interpusieron PQRSD al Concejo Distrital de Medellín. Lo que indica que los funcionarios y/o contratistas de la entidad aplican los protocolos en atención, brindando un excelente acompañamiento, servicio oportuno y de calidad, logrando el correcto direccionamiento de los requerimientos a las dependencias a cargo de sus respuestas.

Así mismo, se evidencia el fortalecimiento de manera satisfactoria del uso de la tecnología y el conocimiento de norma, lo que facilita la garantía en la prestación del servicio.

7. TIPOS DE PETICIONES

- Derecho de petición de interés general: La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público.
- Derecho de petición de interés particular: La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.
- Derecho de petición de consulta: La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.
- Petición entre autoridades: Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.

7.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

En la siguiente tabla, se detalla la radicación de solicitudes por recepción y términos

Mes	¿Cuántas ha recibido la entidad?	¿Cuántas han sido atendidas en términos?	¿Cuántas se han respondido entregar información?	¿Cuántas se han respondido sin entregarla información por inexistencia de la misma?
JULIO	19	19	0	0
AGOSTO	21	21	0	0
SEPTIEMBRE	19	19	0	0
TOTAL	59	59	0	0
OCTUBRE	24	24	0	0
NOVIEMBRE	9	9	0	0
DICIEMBRE	11	11	0	0
TOTAL	44	44	0	0

Tabla N°10. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Se evidencia que, dentro de la conformación por área de la entidad, el comportamiento en cuanto a los términos de respuesta tiene una apropiada



respuesta (100%) en el cumplimiento oportuno de los términos de ley a las PQRSD y han sido atendidas dentro del término, sin vencimiento de los plazos establecidos, frente a un 0% sin que fueran tramitadas dentro del término que estipula la norma (Fuera del término).

OBSERVACIÓN: Para el periodo analizado, de acuerdo con los datos arrojados, no se registraron solicitudes a los cuales se les haya negado la información solicitada por información por inexistencia de la misma y/o solicitud de información con derecho a la reserva (artículo 24 de la Ley 1755 de 2015).

7.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el segundo semestre de 2024, la entidad recibió 223 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes canales de comunicación habilitados a los cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido, de acuerdo a los siguientes temas:

Tipo de información	Cantidad recibidos
Tercer Trimestre	
Sobre el proceso misional (la información solicitada está relacionada con el desarrollo del proceso misional de la entidad, como lo es la información sobre proyectos de acuerdo, acuerdos, sesiones plenarias, comisiones accidentales, etc.)	40
Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	29
Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	72
Total	141
Cuarto Trimestre	
Sobre el proceso misional (la información solicitada está relacionada con el desarrollo del proceso misional de la entidad, como lo es la información sobre proyectos de acuerdo, acuerdos, sesiones plenarias, comisiones accidentales, etc.)	21
Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	16
Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	45
Total	82

Tabla N°11. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



8. CONCLUSIONES

- Durante el periodo del presente informe el sitio web de la corporación obtuvo mayor predominio de receptibilidad y en un segundo lugar el correo electrónico de la corporación. Esto refleja el posicionamiento como canales de atención facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.
- Se resalta que, durante el periodo objeto de seguimiento de las PQRSD revisadas por la Oficina de Control Interno se presenta normalidad en las respuestas, excepto, en las siguientes:
 - Que una de las respuestas no cumplió con el tiempo de respuesta consagrados en la ley.
 - No obra en varios radicados en mercurio, evidencia de guía de entrega o comprobante de envío por correo de la respuesta al ciudadano
 - En otro caso, no se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio.
 - En varias respuestas, aparece en los documentos de respuesta que tiene anexos, pero no aparecen en la plataforma Mercurio.
- El Concejo de Medellín, permite de cara a lo establecido en la ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta los artículos 18 y 19 sobre información reservada y clasificada, el acceso a documentos y a información pública. En el cumplimiento de los compromisos trazados para la recepción y trámite oportuno de las PQRSD, no se negó el acceso a la información solicitada por motivo de reserva.
- A partir del análisis de los tiempos de respuesta se observa oportunidad en el cumplimiento de los mismos, en dos se observa que no se respondieron en el tiempo correspondido, pero obtuvieron respuesta.



9. RECOMENDACIONES

- Revisando la matriz de riesgos de la Corporaciones, específicamente los relacionados con las PQRSD, encontramos que en proceso Gestión Estratégica y Planeación, se tienen los siguientes riesgos:

-Incumplimiento con los tiempos de respuesta de las PQRSD.

Aunque al analizar las causas, controles y efectos de estos riesgos no se observa un impacto significativo en su materialización, resulta relevante desarrollar un plan de mejora como parte de una oportunidad de optimización. Este plan debería incluir acciones que faciliten la gestión de las PQRSD.

Es fundamental destacar la importancia de capacitar a los responsables de la gestión de PQRSD en la Corporación. Esto les permitirá asimilar correctamente el proceso de carga de los anexos que actualmente no se están ingresando en Mercurio. Asimismo, es esencial que se aseguren de adjuntar la constancia de envío de las respuestas y/o remisiones, además de revisar la parametrización de Mercurio en todos sus módulos para optimizar su uso.

- Se sugiere realizar tutoriales en YouTube y que sean difundidos por todas las redes sociales donde se explique a los ciudadanos como interponer las PQRSD en el software de Gestión Documental que posee la Corporación “**MERCURIO**”, con la finalidad de facilitar la participación ciudadana.
- Se recomienda, continuar fomentando la promoción de la cultura del “auto control” en el proceso de Atención al Ciudadano para todas las dependencias del Concejo de Medellín. Realizar las acciones y ajustes necesarios que apunten a las mejoras en el manejo y control de las PQRSD. Así como, realizar campañas de sensibilización que se orienten al conocimiento normativo, a conocer los términos de respuestas, la consolidación y oportuna presentación de informes, la clasificación de las peticiones para garantizar su traslado y/o direccionamiento al área de competencia, la diferenciación de los requerimientos según las necesidades de los grupos de valor (entre otros).



Concejo
Distrital de Medellín

- Se reitera en la importancia de generar campañas de difusión del Sistema de Información SIMI, con la finalidad de disminuir la instancia de PQRSD relacionadas con la solicitud de información y documentos relacionados con el proceso misional publicadas en el sitio web del Concejo.
- Por último, este informe será presentado ante la alta dirección para su posterior publicación en nuestra página web.

ANDREA GIL HERRERA

Jefe Oficina de Control Interno

Concejo de Medellín

Revisó y aprobó: **Andrea Gil Herrera**

Proyectó: **Juan David Mosquera Saucedo (Contratista de apoyo)**



Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1

