

# **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**Trimestre 1 de 2025**

**SECRETARÍA GENERAL**

**ABRIL DE 2025**



**Concejo**  
Distrital de Medellín



**Concejo**  
Distrital de Medellín

## **INFORME DE PQRSD**

**LILIANA ANDREA MARÍN PEÑA**

**UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS**

**MEDELLÍN – ANTIOQUIA**

**1 DE ABRIL DE 2025**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO:.....	5
2. PERÍODO DEL INFORME: .....	5
3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES: .....	5
3.1. Presencial:.....	5
3.2. Virtual: .....	5
3.3. Telefónico:.....	5
4. INFORME PORMENORIZADO:.....	5
4.1 PQRSD recibidas según su naturaleza: .....	5
4.2 Tiempo de atención de las PQRSD:.....	6
4.2 Promedio de tiempo de respuesta:.....	6
4.4 Peticiones recibidas por mes:.....	7
4.5 Peticiones recibidas por tipo/mes:.....	7
4.6 PQRSD recibidas según el canal de atención:.....	8
4.7 Solicitudes de información y documentos: .....	9
4.8 Acceso a la información pública. ....	10
5. CONCLUSIONES.....	11
6. RECOMENDACIONES .....	11



## INTRODUCCIÓN

Conforme a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y en la Ley 1712 de 2014, donde se consagra la obligación que tienen las entidades de publicar en su sitio web las diferentes categorías de información, se presenta a continuación el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Concejo de Medellín durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 30 de diciembre del 2024.

Este Informe tiene como objetivo realizar control y seguimiento al tratamiento de las PQRSD y formular recomendaciones a los responsables de los procesos, que propendan al mejoramiento continuo de la Corporación y a fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.



## 1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento a la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presenta la ciudadanía ante el Concejo de Medellín.

## 2. PERÍODO DEL INFORME:

Comprende la gestión de PQRSD en el Concejo de Medellín en el periodo enero – marzo de 2025.

## 3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES:

**3.1. Presencial:** en la taquilla de atención al ciudadano del Concejo de Medellín, ubicada en el primer piso del edificio de la Corporación.

**3.2. Virtual:** por medio de nuestro sitio web [www.concejodemedellin.gov.co](http://www.concejodemedellin.gov.co); también a través del correo electrónico [atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co](mailto:atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co) o por nuestras redes sociales de interacción. (Facebook y Twitter).

**3.3. Telefónico:** comunicándose con nuestra línea de atención (+57 604)3846868.

## 4. INFORME PORMENORIZADO:

### 4.1 PQRSD recibidas según su naturaleza:

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2025, se recibieron un total de 95 PQRSD, de las cuales el 59% corresponden a solicitudes de información con 56 solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Peticiones generales	38
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Solicitudes de información o documentos	56
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>



Se presenta un aumento en comparación con el último trimestre de 2024, dado que para este período se recibieron 82 solicitudes.

#### 4.2 Tiempo de atención de las PQRSD:

TIPO DE SOLICITUD	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	PENDIENTES POR RESPONDER	PROM DÍAS EN DAR RESPUESTA
Peticiones generales	38	0	0	14
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	1	0	0	4
Información y documentos	56	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A

De las 95 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

#### 4.2 Promedio de tiempo de respuesta:

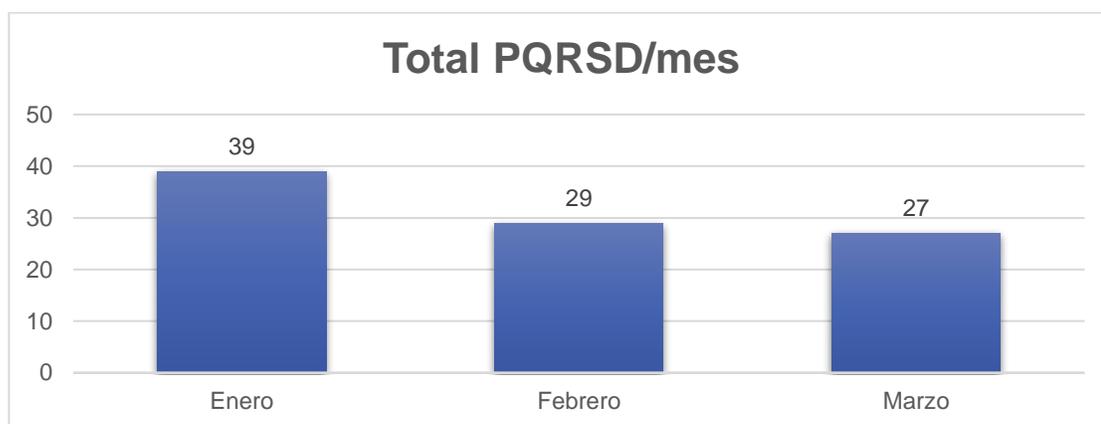
A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el primer trimestre de 2025 versus los términos de ley:

TIPO DE SOLICITUD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA	TÉRMINOS DE LEY (DÍAS HÁBILES)
Peticiones generales	14	15
Quejas	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	4	15
Información y documentos	9	10
Consultas	N.A.	30
Remisiones por competencia	4	5



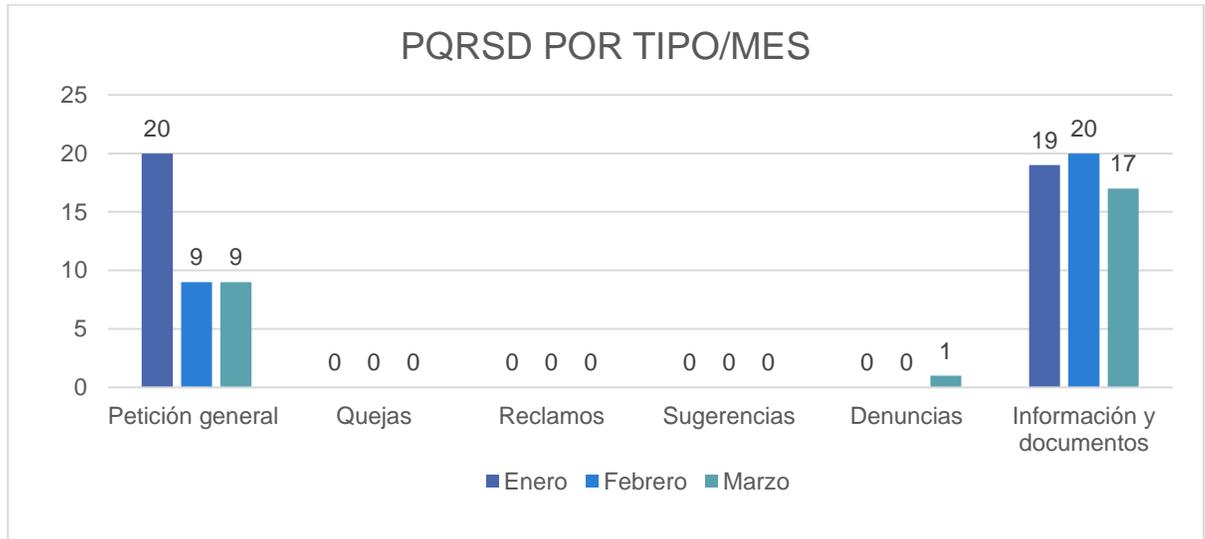
#### 4.4 Peticiones recibidas por mes:

El mes de enero presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 39 solicitudes.



#### 4.5 Peticiones recibidas por tipo/mes:

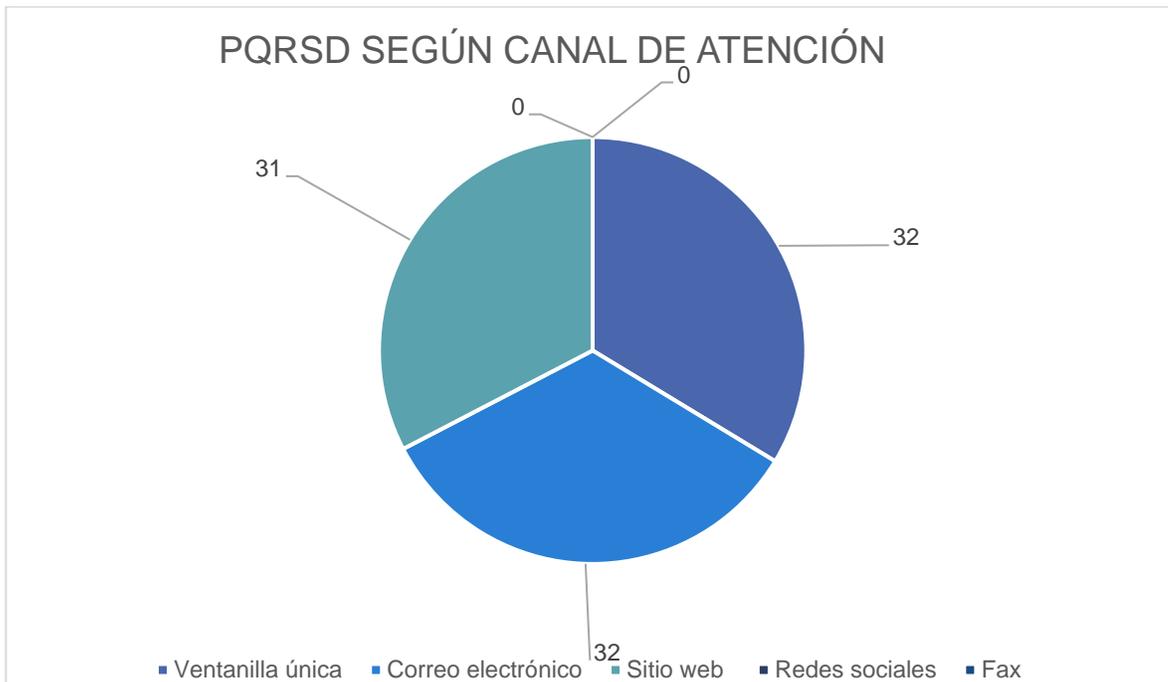
MES	PETICIÓN GENERAL	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	CONSULTAS
ENERO	20	0	0	0	0	19	0
FEBRERO	9	0	0	0	0	20	0
MARZO	9	0	0	0	1	17	0
TOTAL	38	0	0	0	1	56	0



#### 4.6 PQRSD recibidas según el canal de atención:

Durante este trimestre, los canales más usados fueron la atención personal en la ventanilla única y el correo electrónico, cada uno con 32 solicitudes:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Personalmente	32
Correo electrónico	32
Sitio web de la Corporación	31
Redes sociales	0
Fax	0
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>



#### 4.7 Solicitudes de información y documentos:

Durante el primer trimestre del año, se presentaron un total de 56 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley:

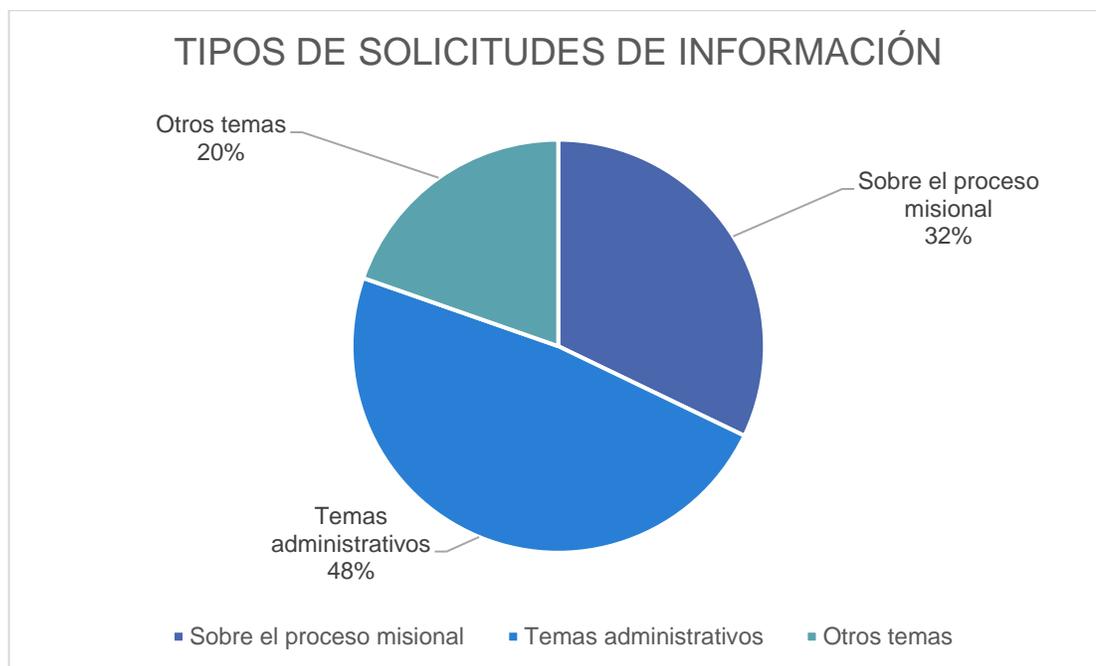
MES	CANTIDAD RECIBIDAS	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	SE HAN RESPONDIDO SIN ENTREGAR LA INFORMACIÓN	SE HAN RESPONDIDO SIN ENTREGAR LA INFORMACIÓN POR INEXISTENCIA DE LA MISMA
ENERO	19	19	0	0
FEBRERO	20	20	0	0
MARZO	17	17	0	0
TOTAL	56	56	0	0

En el primer trimestre de 2025, el Concejo Distrital de Medellín no negó ninguna solicitud de información por ser reservada, dado que no se ha presentado ninguna



petición de información con estas características (artículo 24 de la Ley 1755 de 2015).

#### 4.8 Acceso a la información pública.



En cuanto a solicitudes de información, lo más solicitado para este trimestre fue lo relacionado con temas administrativos. A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD referentes a solicitudes de información, recibidas durante el trimestre:

TIPO DE INFORMACIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
<u>Sobre el proceso misional</u> (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.)	32
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	32
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	31
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>



## 5. CONCLUSIONES

- Durante el primer trimestre del año 2025, la gestión de PQRSD en el Concejo Distrital de Medellín se desarrolló con normalidad y se cumplió con los términos de ley en el 100% de los casos.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por la Corporación en el primer trimestre del 2025, fueron solicitudes de información.
- Durante el primer trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 30 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 0 PQRSD anónimas.

## 6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda programar capacitaciones con los responsables de la gestión de PQRSD en las unidades de apoyo de los concejales para explicar el procedimiento adecuado a través del sistema de información Mercurio así como también para recordar la importancia de una gestión oportuna de las PQRSD,



# Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1