

Informe de Seguimiento

Atención y Trámite de PQRSD

Concejo Distrital de Medellín

OFICINA DE CONTROL INTERNO

31 de julio de 2025



Concejo
Distrital de Medellín



Concejo
Distrital de Medellín

INFORME DE SEGUIMIENTO
Atención y Trámite de PQRSD
Concejo Distrital de Medellín

Andrea Gil Herrera, Jefe de Control Interno
Juan David Mosquera Saucedo, Contratista de Apoyo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN – ANTIOQUIA

31 de julio de 2025



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1 OBJETIVO	5
2 ALCANCE	5
3 MARCO LEGAL	5
4 CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES	7
5 INFORME PORMENORIZADO	7
5.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	8
5.1.1 Términos de respuesta a las PQRSD según su naturaleza	8
5.1.2 PQRSD según su naturaleza primer semestre	9
5.2 TRÁMITE OPORTUNO DE LAS PQRSD	11
5.3 VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE	12
5.4 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	22
5.5 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:	23
5.6 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN	24
6 TIPOS DE PETICIONES	25
6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	25
6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	26
7 CONCLUSIONES	28
8 RECOMENDACIONES	29



INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (PQRSD), para el primer semestre de 2025, 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.



1 OBJETIVO

Presentar seguimiento y análisis del estado de todas las comunicaciones remitidas al Concejo 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.

2 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 de Medellín durante el primer semestre de 2025.

3 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.



4 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 primer semestre del año 2025, 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 Distrital 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.

5 INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, durante el primer semestre del 2025, 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

5.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

5.1.1 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:

Tabla 1. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-

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.

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 primer y segundo trimestre del año en 2025 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

Tabla 2. Consolidada recepción de PQRSD

Concepto	Total recibidos	
	Trimestre i	Trimestre ii
Peticiones generales	38	32
Quejas	0	1
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Denuncias	1	3
Información y documentos	56	46
Consultas	0	0
Total	95	82

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

5.1.2 PQRSD según su naturaleza primer semestre

La Oficina de Control Interno, presenta informe semestral correspondiente al primer semestre de 2025, comprendido entre enero y junio. A continuación, se relacionará una tabla de Excel en donde se relaciona las PQRSD atendidas en su totalidad. Los datos construidos, se obtuvieron de los insumos y evidencias por parte de la alta dirección y la líder del proceso de la Unidad de Comunicaciones, con miras a la garantía de la información, transparencia de los procesos y la generación de confianza en nuestros grupos de valor e interés.

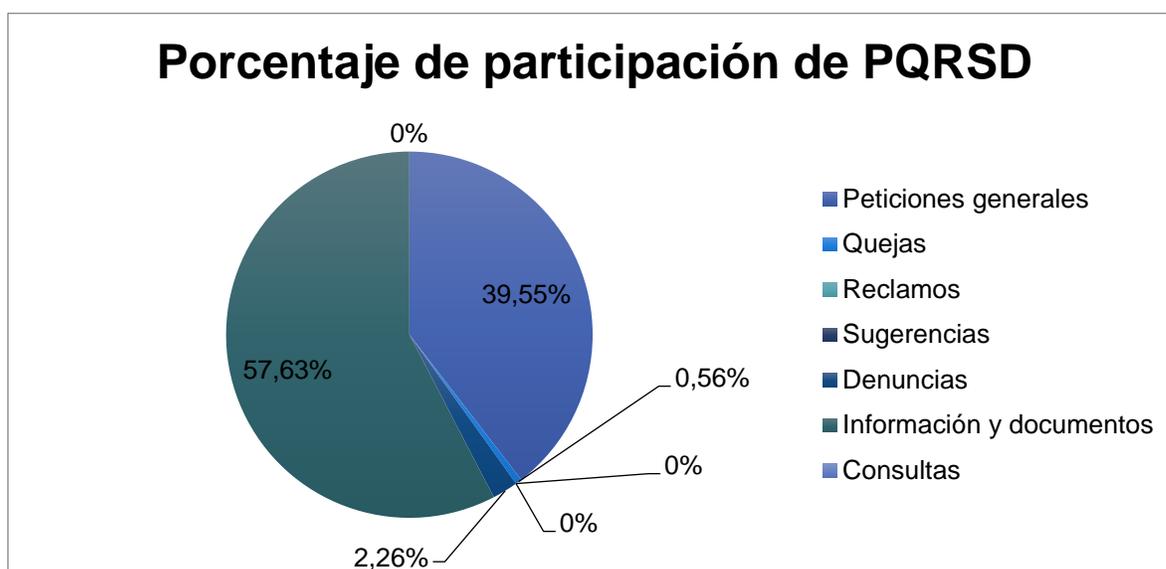


Tabla 3. PQRSD Atendidas 2025 -

Concepto	PQRSD recibidos 2025	PQRSD recibidas 2024
Peticiones generales	70	190
Quejas	1	0
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Denuncias	4	9
Información y documentos	102	103
Consultas	0	0
Total	177	302

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

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 57,63% en promedio de las comunicaciones están concentradas en información y documento y el 39,55% en los derechos de petición de peticiones generales, mientras las denuncias, solo ocupan en promedio un porcentaje del 2.26%. Cabe resaltar que la tendencia en participación ciudadana respecto a los requerimientos en consultas, quejas, sugerencias y reclamos es del 0,56%.



Con el propósito de resolver los requerimientos de los diferentes grupos de interés, se verifica que, en el primer semestre del año 2025, hay una disminución en los derechos peticiones generales de 120, en los derechos de petición de información y documento se disminuyó con una diferencia de 1 con respecto al semestre anterior, mientras que las denuncias disminuyeron de 9 recibidas en el 2024-2 a 4 del 2025-1, y resaltar que aumento de 0 quejas en el periodo pasado a 1 en este semestre.

5.2 TRÁMITE OPORTUNO DE LAS PQRSD

En la Tabla 4 se relaciona los tiempos de atención de acuerdo a la naturaleza del trámite de PQRSD

Tabla 4. Trámite Oportuno de las PQRSD

Concepto	Atendidas a término cuarto trimestre	Atendidas extemporáneas tercer trimestre	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	70	0	0	14
Quejas	1	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	4	0	0	4
Información y documentos	102	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A
Total	177	0	0	N/A

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)



5.3 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 primer semestre del año 2025, se realizó un análisis de las solicitudes trabajadas y finalizadas dentro de los términos de ley con su correspondiente trazabilidad.

De las 177 PQRSD radicadas en los diferentes canales de atención del Concejo Distrital de Medellín, se seleccionan 50 PQRSD de forma aleatoria, que equivalen a 28.25%, continuación, se verifica el cumplimiento de los términos de ley 1755 de 2015, parágrafo del art.14, durante el primer semestre del 2025.

Tabla 5. Expedientes del primer semestre 2025

Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	20252000028 02 de enero de 2025	20251000015 13 de enero de 2025	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 envió de la respuesta.
Correspondencia	202520000316 09 de enero de 2025	20251000020 13 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.
Correspondencia	202520000319 09 de enero de 2025	20251000021 13 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.
Correspondencia	202520000385	202510000030	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los	- Se evidencia cargado documento de



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
	10 de enero de 2025	16 de enero de 2025		términos que consagra la ley	respuesta en la plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520000498 13 de enero de 2025	202510000039 20 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.
Correspondencia	202520000535 14 de enero de 2025	202510000031 26 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.
Correspondencia	202520000670 16 de enero de 2025	202510000198 31 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. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001022 20 de enero de 2025	202510000069 23 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
Correspondencia	202520001025 20 de enero de 2025	202510000358 06 de febrero 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. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001035 20 de enero de 2025	202510000068 23 de enero de 2025	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que	Se evidencia cargado documento de



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
				consagra la ley	respuesta en la plataforma de Mercurio. - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001037 20 de enero de 2025	202510000067 23 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 - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202520001067 22 de enero de 2025	202510000161 29 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.
Correspondencia	202520001085 22 de enero de 2025	202510000209 03 de febrero 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
Correspondencia	202520001108 22 de enero de 2025	202510000207 03 de febrero 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
Correspondencia	202520001111 22 de enero de 2025	202510000208 03 de febrero 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					- Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001149 23 de enero de 2025	202510000187 30 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 - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202520001152 24 de enero de 2025	202510000216 03 de febrero 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 - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202520001184 24 de enero de 2025	202510000210 03 de febrero 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 - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202520001212 27 de enero de 2025	202510000423 11 de febrero 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520001229 27 de enero de 2025	202510000255 04 de febrero 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.
Correspondencia	202520001293 30 de enero de 2025	202510000424 11 de febrero 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.
Correspondencia	202520001303 31 de enero de 2025	202510000809 21 de febrero 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. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001339 03 de febrero de 2025	202510000321 06 de febrero 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. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001340 03 de febrero de 2025	202510000357 06 de febrero 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. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001362 05 de febrero de 2025	202510000419 11 de febrero 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	202520001378 05 de febrero de 2025	202510000306 06 de febrero 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. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta
Correspondencia	202520001403 08 de febrero de 2025	202510000612 17 de febrero 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.
-Correspondencia	202520001424 10 de febrero de 2025	202510000841 21 de febrero 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.
Correspondencia	202520001454 12 de febrero de 2025	202510001028 28 de febrero 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.
Correspondencia	202520001468 12 de febrero de 2025	202510001104 03 de marzo 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.
Correspondencia	202520001544 18 de febrero de 2025	202510000903 25 de febrero 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	202520001580 20 de febrero de 2025	202510001115 03 de marzo 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.
Correspondencia	202520001679 27 de febrero de 2025	202510001475 13 de marzo 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.
Correspondencia	202520001679 27 de febrero de 2025	202510001475 13 de marzo 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.
Correspondencia	202520001778 04 de marzo de 2025	202510001289 07 de marzo 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.
Correspondencia	202520001826 06 de marzo de 2025	202510001592 17 de marzo 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.
Correspondencia	202520001870 10 de marzo de 2025	202510002137 01 de abril 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520001917 12 de marzo de 2025	202510001801 25 de marzo 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 con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520001985 14 de marzo de 2025	202510002002 28 de marzo 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.
Correspondencia	202520002053 21 de marzo de 2025	202510002307 07 de abril 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.
Correspondencia	202520002104 26 de marzo de 2025	202510002002 28 de marzo 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.
Correspondencia	202520002104 26 de marzo de 2025	202510002002 28 de marzo 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 - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520002168 31 de marzo de 2025	202510002388 09 de abril 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520002234 03 de abril de 2025	202510002441 10 de abril 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.
Correspondencia	202520002289 04 de abril de 2025	202510002908 02 de mayo 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.
Correspondencia	202520002330 07 de abril de 2025	202510002715 25 de abril 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.
Correspondencia	202520002432 11 de abril de 2025	202510002712 25 de abril 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.
Correspondencia	202520002476 22 de abril de 2025	202510002986 05 de mayo 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.
Correspondencia	202520002506 23 de abril de 2025	202510003188 09 de mayo 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					- Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202520002508 23 de abril de 2025	202510003189 09 de mayo 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.
Correspondencia	202520002687 05 de mayo de 2025	202510003238 12 de mayo 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 enero a junio 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:

- En algunos casos, no se evidencia soporte de envió de respuestas
- 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.

5.4 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 segundo semestre del 2024 y el primer semestre del 2025, versus los términos de ley:

Tabla 6. Comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el segundo semestre del 2024 y el primer semestre del 2025

Tipo de PQRSD	Promedio de días hábiles en dar respuesta (segundo semestre 2024)	Términos de ley (días hábiles)	Promedio de días hábiles en dar respuesta (primer semestre 2025)	Términos de ley (días hábiles)
Peticiones generales	14	15	14	15
Quejas	N.A.	15	9	15
Reclamos	N.A.	15	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15	N.A.	15
Denuncias	4	15	4	15
Información y documentos	9	10	9	10
Consultas	NA	30	NA	30
Remisión por competencia	4	5	4	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 PQRSD 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.



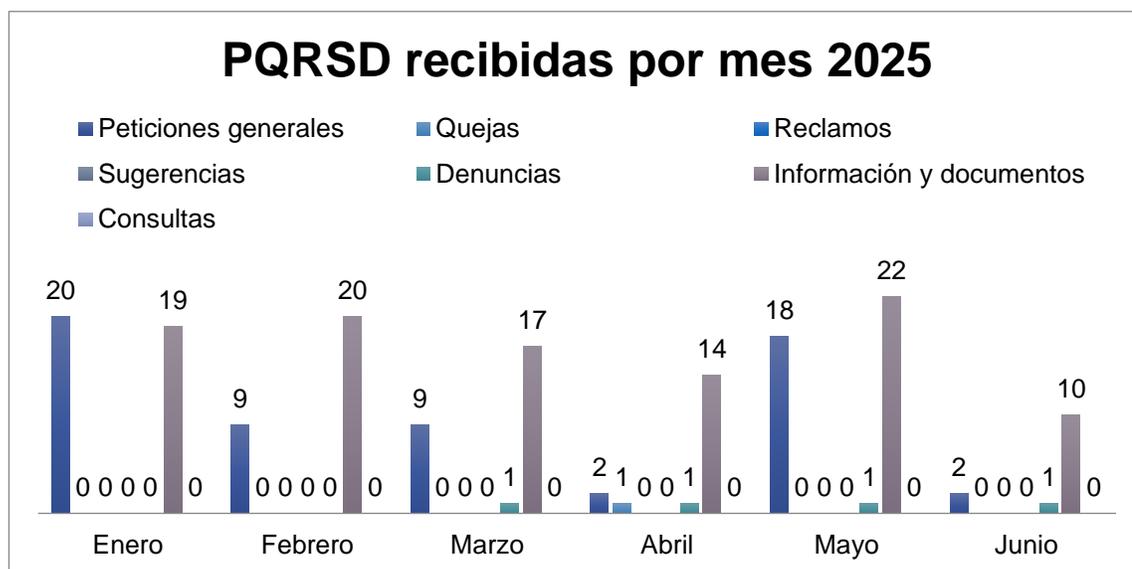
5.5 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:

En la tabla 7 se relaciona las PQRSD por mes.

Tabla 7. Peticiones recibidas por mes en el año 2025

Mes	Peticiones generales	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
ABRIL	2	1	0	0	1	14	0
MAYO	18	0	0	0	1	22	0
JUNIO	2	0	0	0	1	10	0
Total	60	0	0	0	4	102	0

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas



En la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar que, en el primer y segundo trimestre del año 2025, se presenta una gran diferencia en el ingreso de peticiones generales de 16 solicitudes entre los meses comprendidos de enero, febrero y marzo y disminuyendo a 22 en los meses de abril, mayo y junio, seguidamente y en menor proporción los derechos de información y documentos disminuyeron en una cantidad de 10 solicitudes en los meses de abril, mayo y junio.



En tercer lugar, las denuncias a diferencia del trimestre anterior y con un porcentaje inferior, disminuyó en la cantidad de 4 solicitudes. En cuarto lugar, las quejas recibidas corresponden a una cantidad de 1. Por último, las peticiones alusivas a las consultas, en todo el periodo no se presentaron.

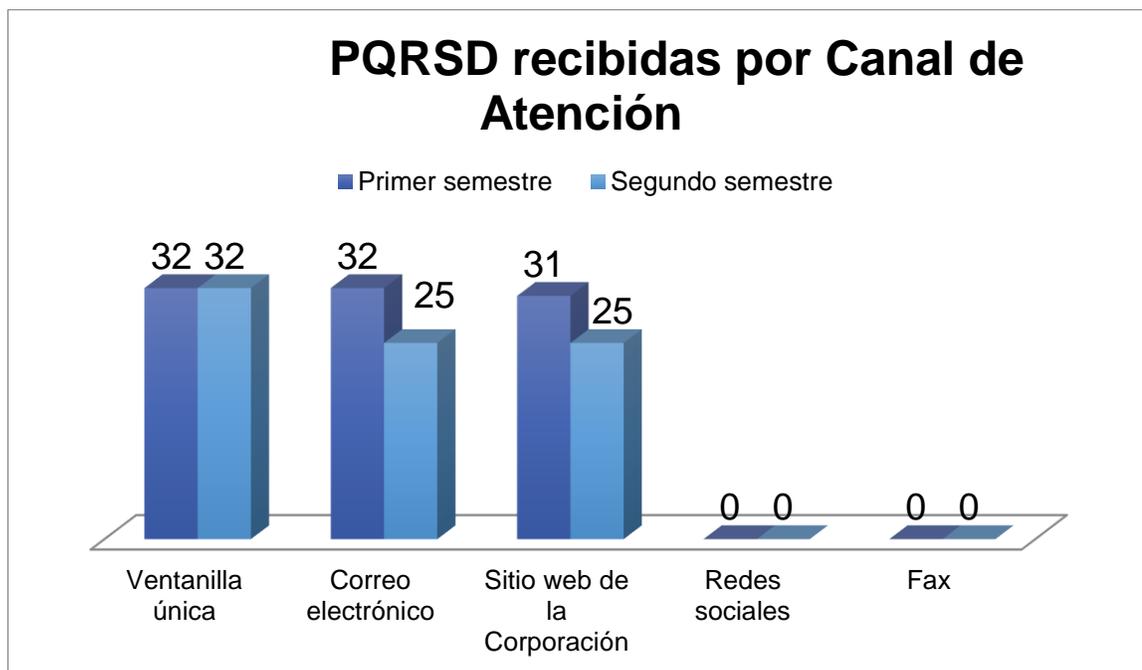
OBSERVACIONES: Durante este periodo se evidencia que continúa un comportamiento satisfactorio frente a los grupos de interés, ya que no se presentó en los diferentes canales de atención, recepción de solicitudes manifestando inconformidades respecto a reclamos y sugerencias, indicando que se están aplicando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

5.6 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	
	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Ventanilla única	32	32
Correo electrónico	32	25
Sitio web de la Corporación	31	25
Redes Sociales	0	0
Fax	0	0
Total	95	82

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas



Se observa que, durante el primer semestre del año 2025, que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor para la radicación de solicitudes es la ventanilla única, con una participación de 64, seguidamente la atención correo electrónico de la corporación con 57, y por último el sitio web de la corporación con 56, 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.

6 TIPOS DE PETICIONES

6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

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



Tabla 8. Radicación de solicitudes por recepción y términos

Mes	¿Cuántas ha recibido la entidad?	¿Cuántas han sido atendidas en términos?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información?	¿Cuántas se han respondido sin entregarla 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
ABRIL	14	14	0	0
MAYO	22	22	0	0
JUNIO	10	10	0	0
TOTAL	46	46	0	0

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 un alto grado de porcentaje (100%) en el cumplimiento oportuno de los términos de ley a las PQRSD (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).

6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el primer semestre de 2025, la entidad recibió 141 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	
	Trimestre i	Trimestre ii
<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.)	15	15
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	23	19
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	18	12
Total	56	46

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas



7 CONCLUSIONES

- Durante el periodo del presente informe la ventanilla única 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:
 - No obra en varios radicados en mercurio, evidencia de guía de entrega o comprobante de envió por correo de la respuesta al ciudadano
 - 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, con una que se observa no se respondió en el tiempo correspondido, pero obtuvo respuesta.



8 RECOMENDACIONES

- 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).
- 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.

ANDREA GIL HERRERA
Jefe Oficina de Control Interno
Concejo Distrital de Medellín



Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1