

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

Trimestre 4 de 2025

**SECRETARÍA GENERAL
DICIEMBRE 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

30 DE DICIEMBRE 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.	9
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 Julio y el 30 de septiembre del 2025.

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 Distrital de Medellín.

2. PERÍODO DEL INFORME:

Comprende la gestión de PQRSD en el Concejo Distrital de Medellín en el periodo Octubre – diciembre 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; también a través del correo electrónico 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 octubre y diciembre de 2025, se recibieron un total de 114 PQRSD, de las cuales el 50.88% corresponden a solicitudes de información con 58 solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Peticiones generales	42
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	14
Solicitudes de información o documentos	58
TOTAL	114

Se presenta un leve incremento en comparación con el anterior trimestre de 2025, dado que para este período se presentaron 112 PQRSD.

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	42	0	0	14
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	14	0	0	4
Información y documentos	58	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A

De las 114 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

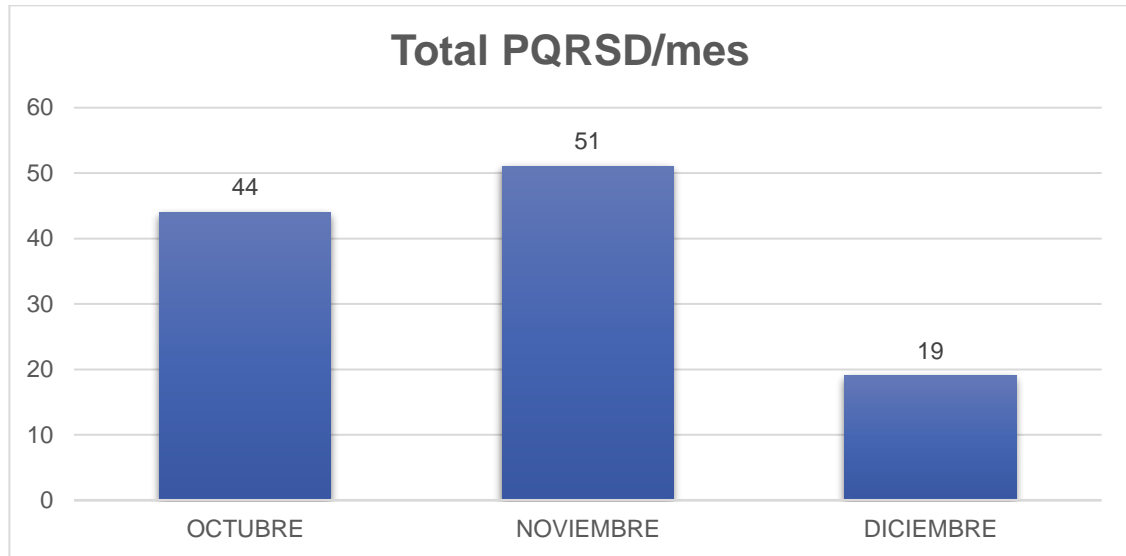
4.2 Promedio de tiempo de respuesta:

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y de las remisiones por competencia recibidas durante el cuarto 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

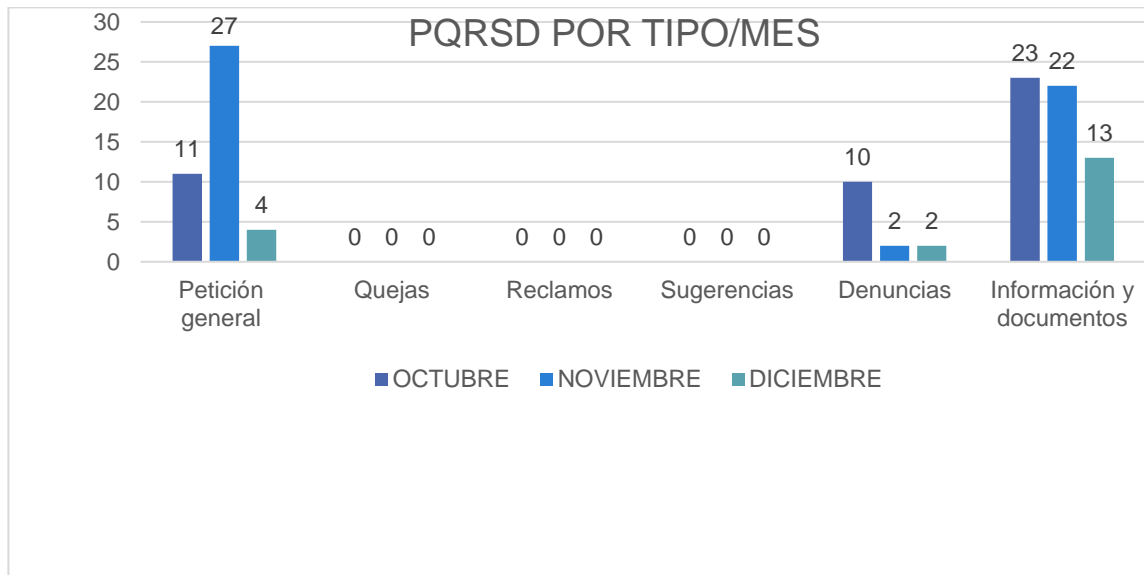
4.4 Peticiones recibidas por mes:

El mes de noviembre presentó el mayor número de PQRSD recibidas con 52 solicitudes.



4.5 Peticiones recibidas por tipo/mes:

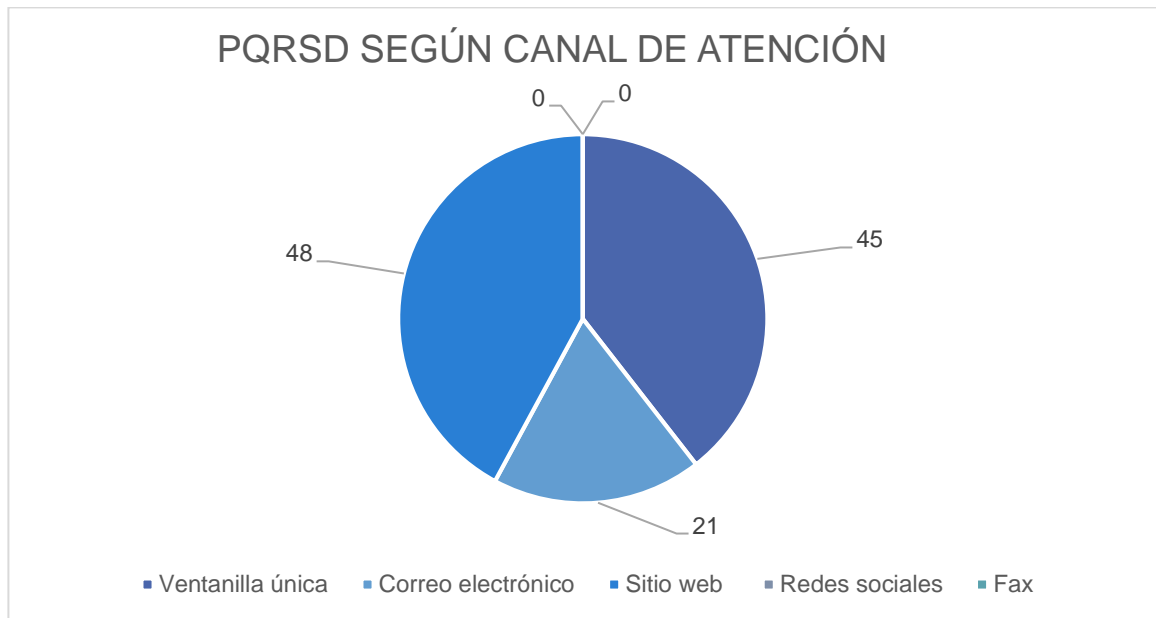
MES	PETICIÓN GENERAL	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	CONSULTAS
OCTUBRE	11	0	0	0	10	23	0
NOVIEMBRE	27	0	0	0	2	22	0
DICIEMBRE	4	0	0	0	2	13	0
TOTAL	42	0	0	0	14	58	0



4.6 PQRSD recibidas según el canal de atención:

Durante este trimestre, los canales más usados fueron sitio web de la corporación, con 48 solicitudes, seguido de la ventanilla única con 45 solicitudes.

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Ventanilla única	45
Correo electrónico	21
Sitio web de la Corporación	48
Redes sociales	0
Fax	0
TOTAL	114



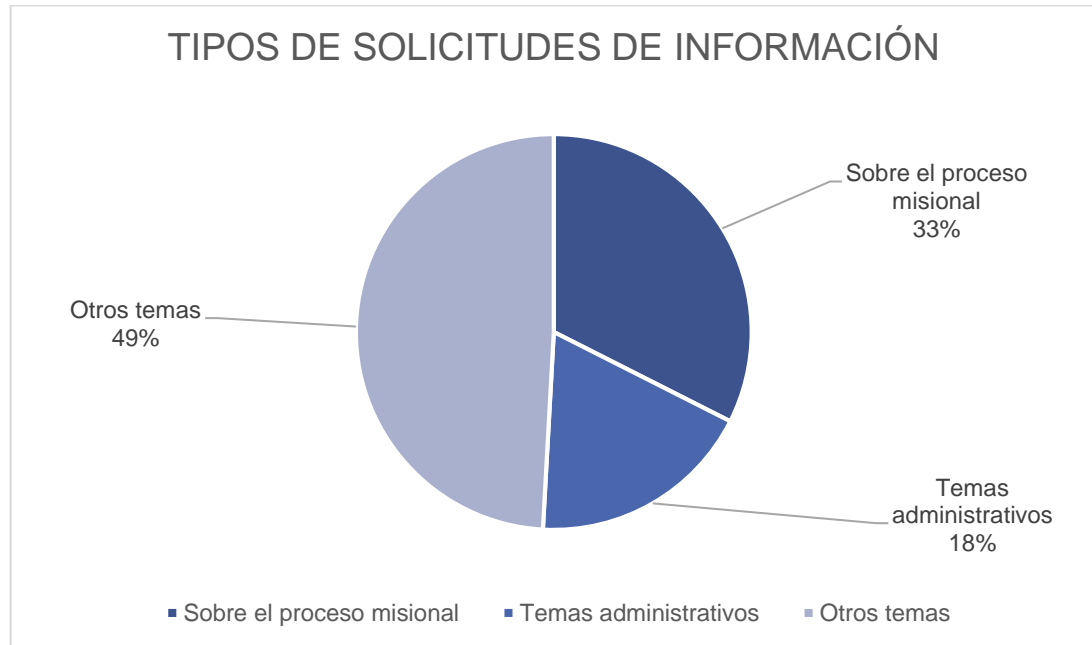
4.7 Solicitudes de información y documentos:

Durante el cuarto trimestre del año, se presentaron un total de 58 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
OCTUBRE	23	23	0	0
NOVIEMBRE	22	22	0	0
DICIEMBRE	13	13	0	0
TOTAL	58	58	0	0

En el cuarto 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 otros temas. 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.)	37
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	21
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	56
TOTAL	114

5. CONCLUSIONES

- Durante el cuarto 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 cuarto trimestre del 2025, fueron solicitudes de otros temas.
- Durante el cuarto trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 19 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 0 PQRSD anónimas.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda programar capacitaciones durante el primer trimestre de 2026 con el personal de las unidades de apoyo 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

