

# **Informe de Seguimiento Atención y Trámite de PQRSD**

**Concejo Distrital e Medellín**

Período: Julio a Diciembre de 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

31 de enero de 2026



**Concejo**  
Distrital de Medellín



**Concejo**  
Distrital de Medellín

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

**Período: Julio a Diciembre de 2025**

**Juan Camilo Morales Suárez, Jefe de Control Interno**  
**Juan David Mosquera Saucedo, Contratista de Apoyo**  
**Carolina Zapata Vanegas, Contratista de Apoyo**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MEDELLÍN – ANTIOQUIA**

**31 de enero de 2026**





## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. OBJETIVO .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. MARCO LEGAL .....	6
4. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES .....	7
5. INFORME PORMENORIZADO .....	8
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 en el segundo semestre .....	10
5.2 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRSD .....	12
5.3 VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE: .....	13
5.3.1 Análisis de información .....	24
5.3.2 Observación .....	24
5.4 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA .....	25
5.4.1 Observación .....	25
5.5 PETICIONES RECIBIDAS POR MES .....	26
5.5.1 Análisis de Información .....	27
5.5.2 Observaciones .....	28
5.6 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN .....	28
5.6.1 Análisis de Información .....	29



6. TIPOS DE PETICIONES .....	30
6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS .....	30
6.1.1 Análisis de Información.....	30
6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	31
7. CONCLUSIONES .....	32
8. RECOMENDACIONES.....	33



## 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 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

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.

## 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 segundo 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 de Medellín, ubicada en el primer piso del edificio.



- **Virtual:** Por medio de la página 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) 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 de Medellín, durante el segundo 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. Términos para resolver peticiones por tipo.**

<b>Término general para resolver peticiones</b>
Art. 14 CPACA: 15 días
<b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>
Art. 14 CPACA: 10 días
<b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>
Art. 14 CPACA: 30 días
<b>Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición</b>
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 tercer trimestre del año en 2025 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

**Tabla 2. Ingreso de peticiones en el tercer trimestre según naturaleza**

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	49
Quejas	3
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	4
Información y documentos	57
Consultas	0
<b>Total</b>	<b>112</b>

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas



En la Tabla 3, se presenta el consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre del año 2025 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

**Tabla 3. Ingreso de peticiones en el cuarto trimestre según naturaleza**

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	42
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	14
Información y documentos	58
Consultas	0
Total	114

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

#### 5.1.2 PQRSD según su naturaleza en el segundo semestre.

La Oficina de Control Interno, presenta informe semestral correspondiente al segundo semestre de 2025, 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 contruidos, 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.

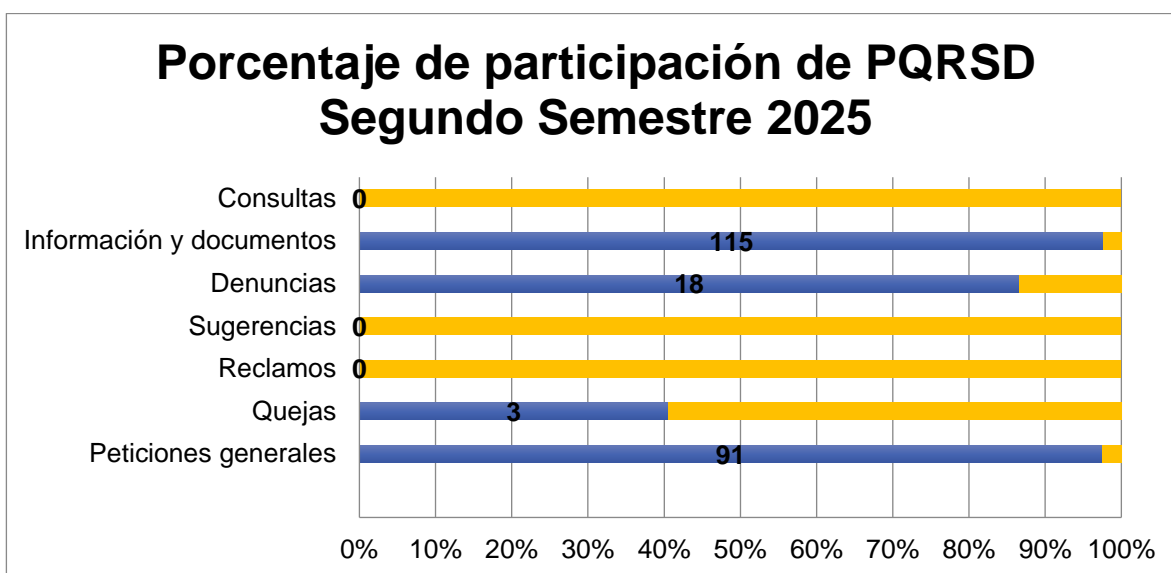


**Tabla 4. Ingreso de peticiones en el segundo semestre según naturaleza**

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	91
Quejas	3
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	18
Información y documentos	115
Consultas	0
Total	227

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 50,66% en promedio de las comunicaciones están concentradas en información y documento y el 40,09% en los derechos de petición de peticiones generales, mientras las denuncias, solo ocupan en promedio un porcentaje del 7,93%. Cabe resaltar que la tendencia en participación ciudadana



respecto a los requerimientos en consultas, quejas, sugerencias y reclamos es del 1,32%.

Con el propósito de resolver los requerimientos de los diferentes grupos de interés, se verifica que, a diferencia del primer semestre del año 2025, hay un aumento en los derechos peticiones generales de 21, en los derechos de petición de información y documento se aumentó con una diferencia de 13 con respecto al semestre anterior, mientras que las denuncias aumentaron de 4 recibidas en el 2025-1 a 14 del 2025-2, y resaltar que aumento de 1 queja en el periodo pasado a 3 en este semestre.

## 5.2 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRSD

En la Tabla 5, se relaciona el promedio de días hábiles en la respuesta dada, según la naturaleza de la petición:

**Tabla 5. Promedio de días hábiles de dar respuesta a las PQRSD**

Concepto	Atendidas a término	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	91	0	0	14
Quejas	3	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	18	0	0	4
Información y documentos	115	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (la información fue remitida con dos (2) informes trimestrales por parte de Comunicaciones, las cuales fueron unificadas por esta dependencia en un (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 segundo 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 227 PQRSD radicadas en los diferentes canales de atención del Concejo Distrital de Medellín, se seleccionan 50 PQRSD de forma aleatoria, que equivalen a 22,03%, continuación, se verifica el cumplimiento de los términos de ley 1755 de 2015, parágrafo del art.14, durante el segundo semestre del 2025

**Tabla 6. Expedientes del segundo semestre 2025**

Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	<b>202520003665</b> <b>01 de julio de 2025</b>	202510005071 22 de julio 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	<b>202520003724</b> <b>02 de julio de 2025</b>	202510004890 14 de julio 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	<b>202520003793</b> 03 de julio de 2025	202510005074 22 de julio 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	<b>202520003832</b> 04 de julio de 2025	202510005473 06 de agosto de 2025	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 - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	<b>202520003934</b> 07 de julio de 2025	202510004897 14 de julio 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	<b>202520004032</b> 10 de julio de 2025	202510005299 29 de julio 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 - <b>No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.</b>
Correspondencia	<b>202520004059</b> 14 de julio de 2025	202510005110 22 de julio 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	<b>202520004137</b> <b>17 de julio de 2025</b>	202510005298 29 de julio 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	<b>202520004251</b> <b>24 de julio de 2025</b>	202510005304 29 de julio 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. <b>- No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520004296</b> <b>28 de julio de 2025</b>	202510005747 19 de agosto 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	<b>202520004371</b> <b>01 de agosto de 2025</b>	202510005520 06 de agosto 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	<b>202520004439</b> <b>05 de agosto de 2025</b>	202510005641 12 de agosto 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 envío de la respuesta. <b>- No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520004485</b> <b>11 de agosto de 2025</b>	202510005690 13 de agosto 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	<b>202520004523</b> <b>12 de agosto de 2025</b>	202510005705 15 de agosto 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	<b>202520004612</b> <b>19 de agosto de 2025</b>	202510006072 02 de septiembre 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	<b>202520004700</b> <b>25 de agosto de 2025</b>	202510006166 08 de septiembre 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	<b>202520004745</b> <b>26 de agosto de 2025</b>	202510006161 05 de septiembre de 2025	Derecho de petición	Se respondió dentro de los términos que	Se evidencia cargado documento de respuesta en la





Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
				consagra la ley	plataforma de Mercurio - Se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	<b>202520004802</b> <b>28 de agosto de 2025</b>	202510006305 11 de septiembre 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	<b>202520004826</b> <b>29 de agosto de 2025</b>	202510006286 10 de septiembre 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 <b>- No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.</b> <b>- No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520004844</b> <b>02 de septiembre de 2025</b>	202510006221 09 de septiembre 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 <b>- No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.</b> <b>- No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520004886</b> <b>04 de septiembre de 2025</b>	202510006312 11 de septiembre 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



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
					soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	<b>202520004916</b> 08 de septiembre de 2025	202510006383 16 de septiembre 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. <b>- No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520004954</b> 09 de septiembre de 2025	202510006436 17 de septiembre 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	<b>202520004984</b> 11 de septiembre de 2025	202510006321 12 de septiembre 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	<b>202520005032</b> 16 de septiembre de 2025	202510006940 02 de octubre 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	<b>202520005052</b> 17 de septiembre de 2025	202510006705 24 de septiembre 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 envío de la respuesta. - <b>No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520005091</b> <b>19 de septiembre de 2025</b>	202510006706 24 de septiembre 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. - <b>No aparece en mercurio el anexo de la respuesta a la petición.</b>
Correspondencia	<b>202520005151</b> <b>23 de septiembre de 2025</b>	202510007231 14 de octubre 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	<b>202520005175</b> <b>25 de septiembre de 2025</b>	202510007097 07 de octubre 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	<b>202520005245</b> <b>30 de septiembre de 2025</b>	202510007246 15 de octubre 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	<b>202520005294</b> <b>02 de octubre de 2025</b>	202510007075 07 de octubre 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	<b>202520005332</b> <b>05 de octubre de 2025</b>	202510007602 27 de octubre 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	<b>202520005377</b> <b>07 de octubre de 2025</b>	202510007611 27 de octubre 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	<b>202520005418</b> <b>09 de octubre de 2025</b>	202510007648 28 de octubre 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	<b>202520005447</b> <b>14 de octubre de 2025</b>	202510007649 28 de octubre 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	<b>202520005496</b> <b>15 de octubre de 2025</b>	202510007745 31 de octubre 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	<b>202520005552</b> <b>20 de octubre de 2025</b>	202510007735 31 de octubre 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	<b>202520005591</b> <b>22 de octubre de 2025</b>	202510007839 05 de noviembre 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	<b>202520005621</b> <b>23 de octubre de 2025</b>	202510008088 13 de noviembre 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	<b>202520005650</b> <b>26 de octubre de 2025</b>	202510007976 11 de noviembre 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	<b>202520005687</b> <b>28 de octubre de 2025</b>	202510008022 12 de noviembre 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	<b>202520005778</b> <b>01 de noviembre de 2025</b>	202510008284 19 de noviembre 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	<b>202520005851</b> <b>06 de noviembre de 2025</b>	202510008389 21 de noviembre 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	<b>202520005891</b> <b>07 de noviembre de 2025</b>	202510008419 21 de noviembre 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	<b>202520005938</b> <b>11 de noviembre de 2025</b>	202510008547 26 de noviembre 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	<b>202520005978</b> <b>12 de noviembre de 2025</b>	202510008647 28 de noviembre 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	<b>202520006305</b> <b>01 de diciembre de 2025</b>	202510008831 05 de diciembre 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	<b>202520006319</b> <b>02 de diciembre de 2025</b>	202510009156 24 de diciembre 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.
<b>Correspondencia</b>	<b>202520006448</b> <b>11 de diciembre de 2025</b>	202510009144 19 de diciembre 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 - <b>No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.</b>
Correspondencia	<b>202520006537</b> <b>17 de diciembre de 2025</b>	202510009158 29 de diciembre 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.



Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	<b>202520006486</b> <b>14 de diciembre de 2025</b>	202510009153 de diciembre 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.

### 5.3.1 Análisis de información

Del análisis realizado a la muestra seleccionada de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025, se evidenció que la mayoría de los expedientes cumplen con los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a direccionamiento a las dependencias competentes, traslado por no competencia y emisión de respuesta al peticionario.

No obstante, se identificaron debilidades puntuales en la trazabilidad documental del proceso, relacionadas con la ausencia de soportes de envío de respuesta en algunos casos, así como respuestas que, aun contando con documentos anexos, no se encuentran cargadas en la plataforma Mercurio. Adicionalmente, se evidenció un expediente que no fue atendido dentro de los términos legales establecidos.

Lo anterior indica la necesidad de fortalecer los controles asociados al registro y cierre documental de las PQRSD, con el fin de mitigar riesgos administrativos y garantizar la integridad del proceso.

### 5.3.2 Observación

Se recomienda a la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas fortalecer los mecanismos de control y seguimiento en la plataforma Mercurio, asegurando





que todas las respuestas emitidas cuenten con su respectivo soporte de envío y se encuentren debidamente cargadas en el sistema, con el fin de garantizar la trazabilidad completa del proceso y prevenir posibles riesgos de incumplimiento normativo.

#### 5.4 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

En la Tabla 7, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el primer semestre del 2025 y el segundo semestre del 2025, versus los términos de ley.

**Tabla 7. Comparativo Tiempos de Respuesta vs Términos de Ley**

Tipo de PQRSD	Promedio de días hábiles en dar respuesta (primer semestre 2025)	Términos de ley (días hábiles)	Promedio de días hábiles en dar respuesta (segundo semestre 2025)	Términos de ley (días hábiles)
Peticiones generales	14	15	14	15
Quejas	9	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 dos (2) informes trimestrales por parte de Comunicaciones, las cuales fueron unificadas por esta dependencia en un (1) solo cuadro de manera semestral).

##### 5.4.1 Observación

Del análisis comparativo de los tiempos promedio de respuesta a las PQRSD y remisiones por competencia correspondientes al primer y segundo semestre de



2025, se evidencia que los indicadores se mantienen estables y dentro de los términos legales establecidos, sin presentar desviaciones que generen riesgos de incumplimiento normativo. Esta condición permite concluir que el proceso cuenta con mecanismos de control efectivos, los cuales aseguran la continuidad en el cumplimiento de los plazos y contribuyen a la mitigación de riesgos operativos y legales asociados a la atención de las solicitudes ciudadanas.

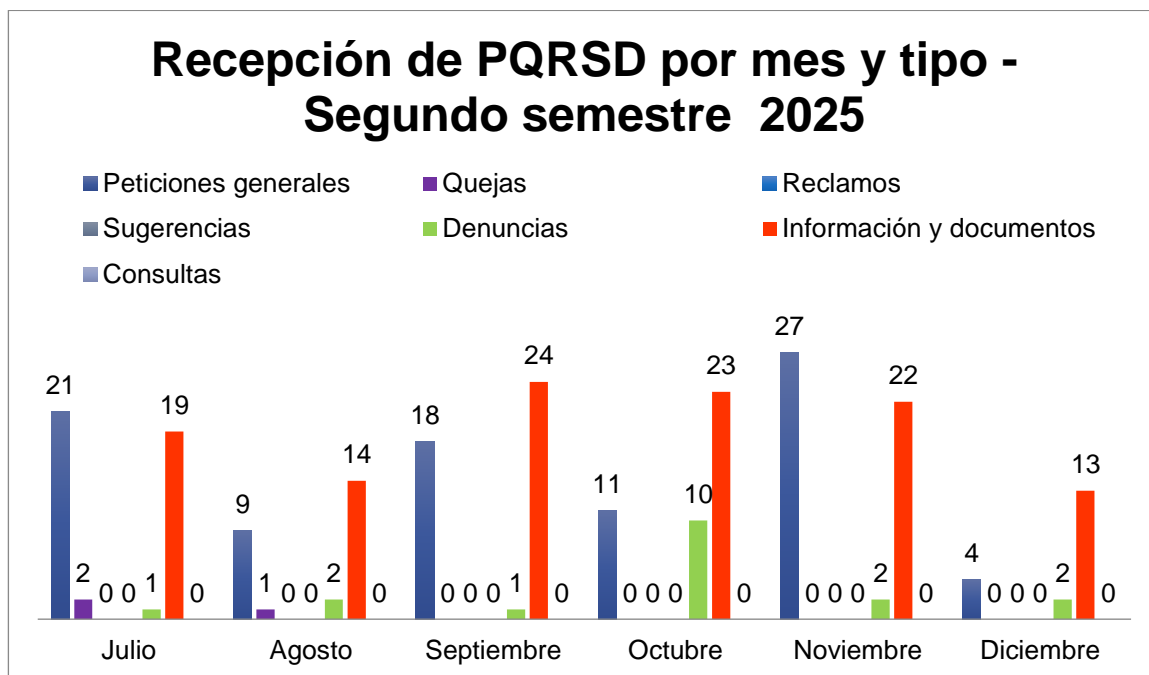
### 5.5 PETICIONES RECIBIDAS POR MES

En la Tabla 8 se relaciona el ingreso por mes de PQRSD según su clasificación en el segundo semestre, período comprendido entre julio y diciembre de 2025.

**Tabla 8. Recepción de PQRSD por mes y tipo**

Mes	Peticiones generales	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consultas
JULIO	21	2	0	0	1	19	0
AGOSTO	9	1	0	0	2	14	0
SEPTIEMBRE	18	0	0	0	1	24	0
OCTUBRE	11	0	0	0	10	23	0
NOVIEMBRE	27	0	0	0	2	22	0
DICIEMBRE	4	0	0	0	2	13	0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>115</b>	<b>0</b>

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas



#### 5.5.1 Análisis de Información

Se evidenció que las peticiones generales presentaron una variación entre los meses analizados, registrando un mayor volumen durante el tercer trimestre julio, agosto y septiembre, con un total de 48 solicitudes, mientras que en el cuarto trimestre octubre, noviembre y diciembre se registraron 42 solicitudes, lo que representa una disminución de 6 solicitudes frente al trimestre anterior.

En cuanto a las solicitudes de información y documentos, se observa un comportamiento estable a lo largo del semestre, con una leve disminución de una 1 solicitud entre el tercer y cuarto trimestre, pasando de 57 a 58 solicitudes, lo cual no representa una variación significativa.

Respecto a las denuncias, se evidenció un incremento en el cuarto trimestre del año, alcanzando un total de 14 solicitudes frente a las 4 registradas en el tercer trimestre, siendo el mes de octubre el de mayor concentración de este tipo de requerimientos.



Por su parte, las quejas se presentaron de manera puntual, registrándose únicamente tres (3) solicitudes durante el semestre, mientras que en el periodo evaluado no se reportaron reclamos, sugerencias ni consultas, a través de los canales institucionales.

#### 5.5.2 Observaciones

Durante el segundo semestre de 2025, el comportamiento mensual de las PQRSD evidencia una concentración de solicitudes en las categorías de peticiones generales e información y documentos, manteniéndose una baja incidencia de quejas, reclamos y sugerencias. Este comportamiento permite inferir un adecuado nivel de atención a los requerimientos ciudadanos y la efectividad de los canales de recepción institucionales.

No obstante, el incremento de las denuncias en el cuarto trimestre del año resalta la importancia de fortalecer el seguimiento periódico y el análisis preventivo de este tipo de solicitudes, con el fin de identificar oportunamente posibles riesgos y garantizar una gestión oportuna y conforme a la normatividad vigente.

#### 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:

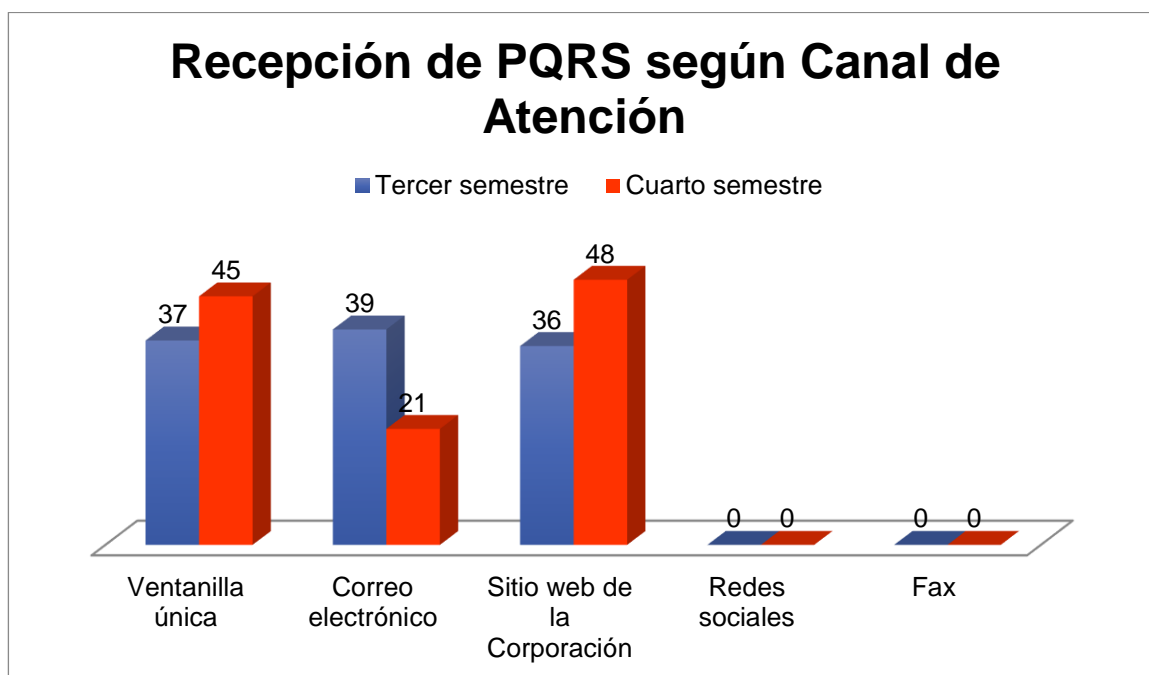
**Tabla 9. Recepción de PQRSD según Canal de Atención**

Canal de atención	Cantidad recibidos
<b>Tercer Trimestre</b>	
Ventanilla única	37
Correo electrónico	39
Sitio web de la Corporación	36
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>112</b>
<b>Cuarto Trimestre</b>	



Canal de atención	Cantidad recibidos
Ventanilla única	45
Correo electrónico	21
Sitio web de la Corporación	48
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>114</b>

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



#### 5.6.1 Análisis de Información

El comportamiento observado en los canales de atención durante el segundo semestre de 2025 evidencia una preferencia de los grupos de interés por los canales formales e institucionales, particularmente la ventanilla única y el sitio web de la Corporación, lo cual contribuye a una mayor trazabilidad y control del proceso de atención de las PQRS. No obstante, la variación en el uso del correo electrónico y el incremento en la utilización del sitio web resaltan la importancia de fortalecer el seguimiento periódico a los canales de atención, con el fin de garantizar su adecuada operatividad, promover su uso equilibrado y mitigar posibles riesgos asociados a la concentración de solicitudes en determinados medios.



## 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 10. Solicitudes de Información y Documentos –Semestre 2 de 2025**

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?
JULIO	19	19	0	0
AGOSTO	14	14	0	0
SEPTIEMBRE	24	24	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
OCTUBRE	23	23	0	0
NOVIEMBRE	22	22	0	0
DICIEMBRE	13	13	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

#### 6.1.1 Análisis de Información

Para el periodo analizado, se evidencia que las solicitudes de información y documentos presentan un cumplimiento generalizado de los términos legales de respuesta, sin registros de negación de información por inexistencia de la misma ni aplicación de reservas conforme a lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

Sin perjuicio de lo anterior, el hallazgo identificado en el muestreo aleatorio, correspondiente a una respuesta emitida fuera de los términos legales, pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los controles de seguimiento individual a los tiempos de respuesta, con el fin de prevenir recurrencias y garantizar el cumplimiento estricto de los plazos normativos en todos los casos.



## 6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad recibió 226 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.

**Tabla 11. Tipo de Información solicitada**

Tipo de información	Cantidad recibidos
<b>Tercer Trimestre</b>	
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.)	29
Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	21
Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	62
<b>Total</b>	<b>112</b>
<b>Cuarto Trimestre</b>	
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.)	37
Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	21
Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	56
<b>Total</b>	<b>114</b>

Fuente: Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



## 7. CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre de 2025 se evidenció que la ventanilla única continúa siendo el canal de atención con mayor utilización por parte de los grupos de interés, seguida del sitio web de la Corporación y el correo electrónico, lo cual refleja la preferencia de la ciudadanía por los canales institucionales formales y contribuye a una mayor trazabilidad en la gestión de las PQRSD.
- Del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se concluye que, en términos generales, el trámite y atención de las PQRSD se efectuó de manera oportuna y conforme a la normatividad vigente, evidenciándose estabilidad en los tiempos promedio de respuesta y cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- No obstante, en el ejercicio de verificación mediante muestreo aleatorio, se identificaron debilidades puntuales en la trazabilidad documental, principalmente relacionadas con la ausencia de soportes de envío de respuesta y la no carga de anexos en la plataforma Mercurio, así como un (1) caso de respuesta emitida por fuera del término legal, situación que no afecta el comportamiento general del proceso, pero sí constituye un aspecto susceptible de mejora.
- En materia de acceso a la información pública, se evidenció que durante el periodo evaluado no se negaron solicitudes por causales de reserva o inexistencia de la información, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, garantizando el derecho fundamental de acceso a la información pública.





- Finalmente, el análisis integral del comportamiento de las PQRSD permite concluir que el Concejo de Medellín mantiene un nivel adecuado de atención al ciudadano, con oportunidades de fortalecimiento enfocadas en el control documental, la gestión de evidencias y la prevención de riesgos asociados al cumplimiento estricto de los términos legales.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los controles internos asociados al registro, cargue y cierre documental de las PQRSD en la plataforma Mercurio, garantizando que todas las respuestas emitidas cuenten con su respectivo soporte de envío y anexos completos, con el fin de asegurar la trazabilidad integral del proceso y mitigar riesgos administrativos y legales.
- ✓ Reforzar las acciones orientadas a la cultura del autocontrol en todas las dependencias del Concejo de Medellín involucradas en el proceso de Atención al Ciudadano, mediante jornadas de sensibilización y capacitación sobre el cumplimiento de los términos legales, la correcta clasificación de las solicitudes y el adecuado uso del sistema de gestión documental.
- ✓ Implementar mecanismos de seguimiento individual a los tiempos de respuesta, especialmente en los derechos de petición, que permitan identificar de manera temprana posibles riesgos de vencimiento de términos y prevenir la recurrencia de respuestas extemporáneas.
- ✓ Continuar y fortalecer las estrategias de divulgación del Sistema de Información SIMI, con el propósito de disminuir la radicación de PQRSD relacionadas con solicitudes de información y documentos que ya se



encuentran disponibles en el sitio web institucional, optimizando así la gestión de los requerimientos ciudadanos.

- ✓ Diseñar y difundir contenidos pedagógicos digitales (tutoriales, guías prácticas y piezas informativas) sobre los canales de atención y el uso del sistema Mercurio, orientados a facilitar la participación ciudadana y promover el uso adecuado de los medios institucionales para la radicación de PQRSD.
- ✓ Presentar el presente informe a la Alta Dirección, con el fin de apoyar la toma de decisiones, fortalecer el mejoramiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano y proceder a su publicación en los canales institucionales correspondientes.

JUAN CAMILO MORALES SUÁREZ  
Jefe Oficina de Control Interno  
Concejo Distrital de Medellín

Revisó y aprobó: Juan Camilo Morales Suárez  
Proyectó: Juan David Mosquera Saucedo (Contratista de apoyo)



# Concejo

## Distrital de Medellín



SC3409-1

