

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

Trimestre 1 de 2026

SECRETARÍA GENERAL

ABRIL 06 DE 2026



Concejo
Distrital de Medellín



Concejo
Distrital de Medellín

INFORME DE PQRSD

LILIANA ANDREA MARÍN PEÑA

UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS

MEDELLÍN – ANTIOQUIA

06 DE ABRIL DE 2026



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
4.3. 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:	8
4.8 Acceso a la información pública.	9
5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA A PQRSD	10
6. CONCLUSIONES.....	10
7. MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	11
8. RECOMENDACIONES	12

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 enero y el 31 de marzo del 2026.

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 enero – marzo de 2026.

3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES:

3.1. Presencial: en la ventanilla única 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 X).

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 2026, se recibieron un total de 117 PQRSD, de las cuales el 51.28% corresponden a peticiones generales con 60 solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Peticiones generales	60
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Solicitudes de información o documentos	56
TOTAL	117



Se presenta un leve aumento frente al anterior trimestre, dado que de octubre a diciembre de 2025 se recibieron un total de 114 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	60	0	0	14
Quejas	1	0	0	9
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	0	0	0	4
Información y documentos	56	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A

De las 117 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

4.3. Promedio de tiempo de respuesta:

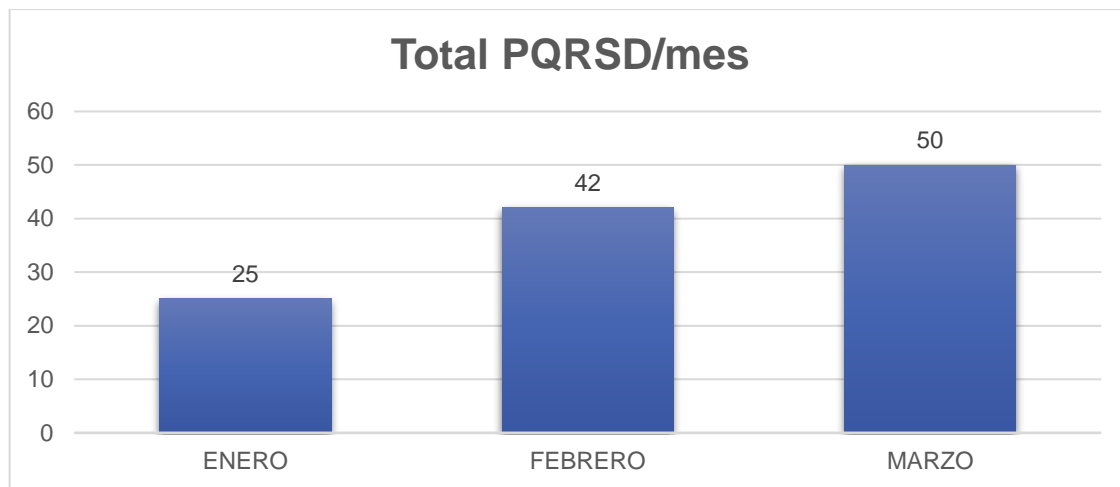
A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y de las remisiones por competencia recibidas durante el primer trimestre de 2026, versus los términos de ley:

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



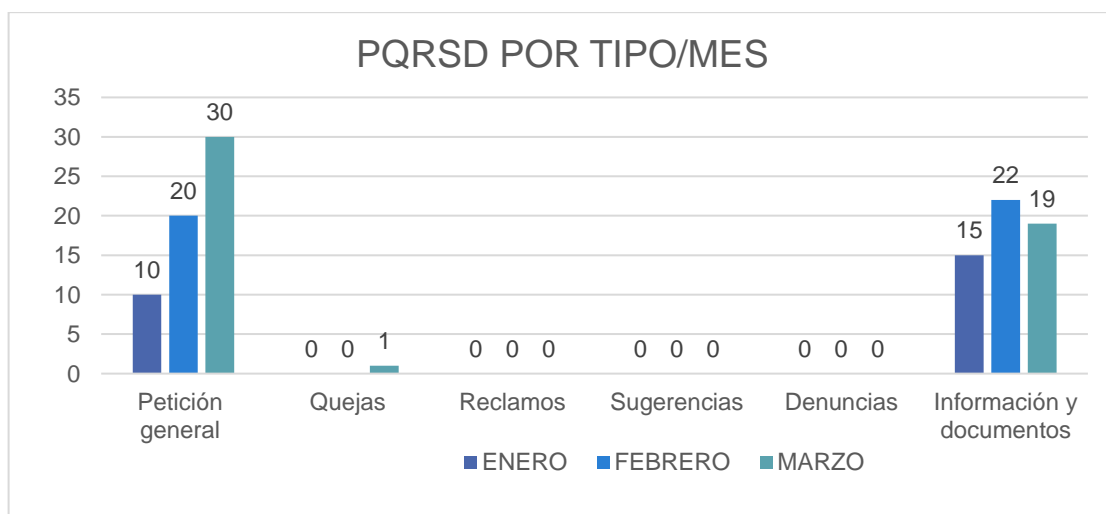
4.4 Peticiones recibidas por mes:

El mes de marzo presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 50 solicitudes.



4.5 Peticiones recibidas por tipo/mes:

MES	PETICIÓN GENERAL	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	CONSULTAS
ENERO	10	0	0	0	0	15	0
FEBRERO	20	0	0	0	0	22	0
MARZO	30	1	0	0	0	19	0
TOTAL	60	1	0	0	0	56	0

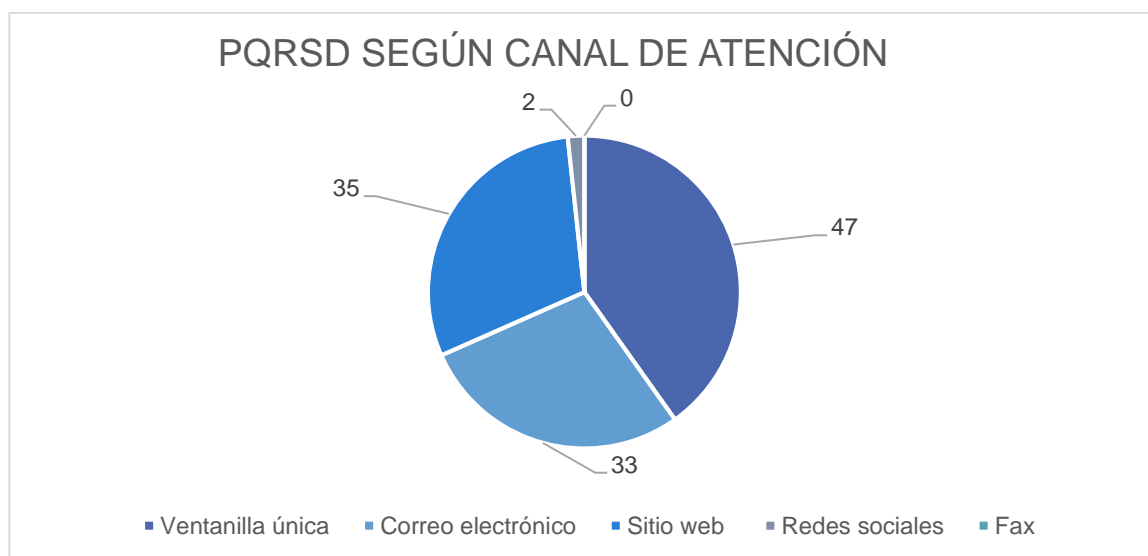




4.6 PQRSD recibidas según el canal de atención:

Durante este trimestre, el canal más usado fue el canal presencial, dado que un total de 47 solicitudes fueron radicadas a través de la Ventanilla única.

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Personalmente	47
Correo electrónico	33
Sitio web de la Corporación	35
Redes sociales	2
Fax	0
TOTAL	117



4.7 Solicitudes de información y documentos:

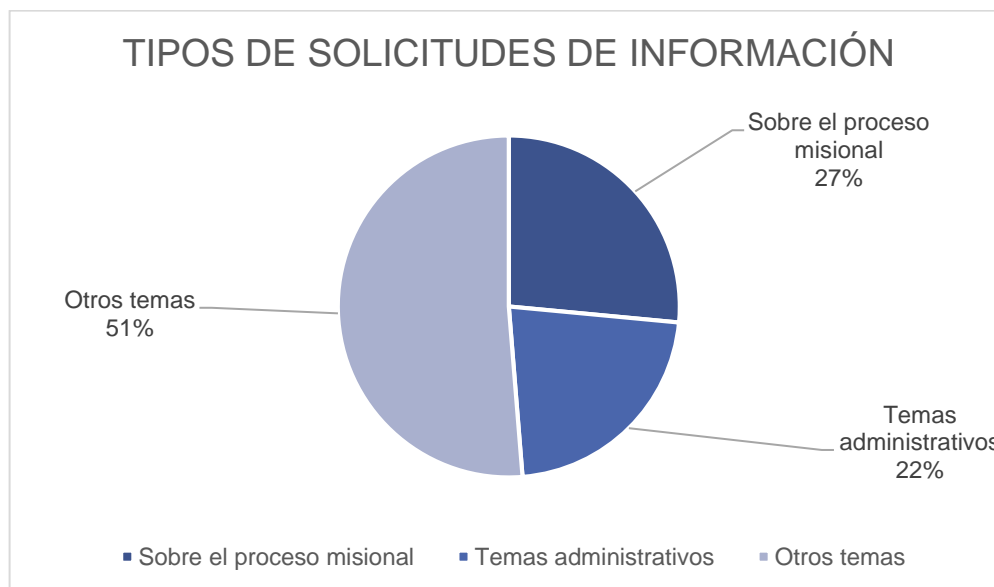
Durante el primer trimestre del año, se presentaron un total de 56 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley:



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	15	15	0	0
FEBRERO	22	22	0	0
MARZO	19	19	0	0
TOTAL	56	56	0	0

En el primer trimestre de 2026, 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.)	31
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	26
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	60
TOTAL	117

5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA A PQRSD

Para este trimestre, se tomó una muestra aleatoria de seis usuarios que presentaron PQRSD y que dejaron registrado su número de contacto. A estos usuarios se les contactó de manera telefónica. De los seis usuarios, solo dos contestaron la llamada manifestando estar satisfechos con la respuesta recibida.

6. CONCLUSIONES

- Durante lo corrido del año 2025 se presentaron veinticinco acciones de tutela por presunta vulneración al derecho de petición, sin que se haya dejado en los informes trimestrales la trazabilidad de las causas por las que se materializó dicho riesgo, ni de las acciones implementadas para evitar futuras acciones de tutela. Es por ello, que en este primer informe trimestral es necesario dejar la trazabilidad de lo sucedido y de los controles y acciones de mejora implementadas.
- Las principales causas de la situación descrita obedecieron a que cuatro (4) de las peticiones que estaban dirigidas directamente al Presidente (por tratarse de asuntos de carácter personal como concejal y presidente, ajenos a la función administrativa o misional del Concejo) y que por confusión por parte de los responsables en la radicación, ingresaron al flujo de trabajo de PQRSD cuando



debieron haber sido ingresadas por la ruta de destinatario del concejal a la que iba dirigida la solicitud; ello sumado a un posible descuido del equipo encargado de gestionar las PQRSD.

Así mismo, se detectó que muchas de las peticiones son radicadas en la ventanilla única como PQRSD, pero su contenido no corresponde a peticiones que deban ser respondidas conforme a lo dispuesto a la ley 1755 de 2015 y al procedimiento interno de atención de PQRSD dado que son felicitaciones, copias dirigidas al Alcalde u otras entidades y que solo para conocimiento del tema envían copia al Concejo.

- De igual forma se presentaron reprocesos, que tiene como causa peticiones mal radicadas. Entre los errores más recurrentes de radicación se encuentran: la misma PQRSD radicada dos o más veces; comunicaciones oficiales radicadas como PQRSD y radicados sin imágenes adjuntas. Con estas se hizo la respectiva devolución para su correcta radicación y gestión y se procedió al cierre del flujo de trabajo.
- Durante el primer trimestre del año 2026, 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 canal presencial, ventanilla única, sigue siendo el más utilizado por los usuarios para presentar sus PQRSD.
- Durante el primer trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 28 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 7 PQRSD anónimas cuya respuesta fueron publicadas en el sitio web.

7. MEJORAS IMPLEMENTADAS

- Durante el cuarto y último trimestre de 2025, se realizaron cinco reuniones con el equipo involucrado en el proceso para la actualización y mejora continua del procedimiento para la gestión de las PQRSD el cual estará listo para su publicación en el mes de abril.
- A partir de enero de 2026, y mientras el proveedor Servisoft efectúa el desarrollo para los ajustes de la parametrización de alertas o semáforos que permitan



monitorear el vencimiento de términos para responder las PQRSD, desde la Secretaría General se implementó un monitoreo o control manual, que ha venido siendo efectivo en los meses de febrero y marzo de 2026

- Durante el primer de 2026, la Unidad de Comunicaciones implementó el **Protocolo de interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales**, con el objetivo de definir lineamientos, pasos y responsabilidades para la atención de usuarios de las redes del Concejo de Medellín. Allí se estableció el paso a paso para dar la gestión oportuna y adecuada a una PQRSD recibida por estos canales, lo cual se convierte en una mejora para estandarizar el proceso.
- Desde la Unidad Informática se promovieron capacitaciones para mejorar las competencias de empleados, contratistas de apoyo a la gestión y contratistas de las unidades de apoyo en la gestión del sistema de información Mercurio para un adecuado y oportuno trámite de las PQRSD.

8. RECOMENDACIONES

Gestionar ante el proveedor del software Mercurio la parametrización de alertas o semáforos que permitan monitorear el vencimiento de las PQRSD.

Para dar un manejo más eficiente en el trámite de la PQRSD, se recomienda hacer un análisis más detallado del contenido de las mismas en el momento de la recepción y así radicar de manera adecuada en la bandeja de workflow o la bandeja de cada concejal, con la finalidad que no se generen reprocesos o potenciales riesgos de no responder a tiempo alguna PQRSD mal radicada; para lo cual se reforzará la capacitación a la empleada responsable.



Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1