

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD

Trimestre 2 de 2026

SECRETARÍA GENERAL

JULIO 06 DE 2026



Concejo
Distrital de Medellín



Concejo
Distrital de Medellín

INFORME DE PQRS

LILIANA ANDREA MARÍN PEÑA

UNIDAD DE COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS

MEDELLÍN – ANTIOQUIA

06 DE JULIO 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
4.2 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:	8
4.8 Acceso a la información pública:	9
5. ACCIONES DE TUTELA POR PRESUNTA VULNERACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN:.....	10
6. CONCLUSIONES:.....	11
7. 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 Distrital de Medellín durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio 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 PQRSB en el Concejo Distrital de Medellín en el periodo Abril – junio de 2026.

3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES:

3.1. Presencial: en la ventanilla única 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 PQRSB recibidas según su naturaleza:

Durante el período comprendido entre abril y junio de 2026, se recibieron un total de 147 PQRSB, de las cuales el 56.46% corresponden a peticiones generales con 83 solicitudes:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Peticiones generales	83
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0

Denuncias	6
Solicitudes de información o documentos	58
TOTAL	147

Se presenta un aumento en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas, respecto del primer trimestre de 2026, dado que para este período se recibieron 147, lo que significa 30 PQRSD más.

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	83	0	0	12
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	6	0	0	4
Información y documentos	58	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A

De las 147 solicitudes recibidas en Workflow de atención al usuario, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

No obstante lo anterior, se presentó una novedad con dos PQRSD que fueron tramitadas extemporáneamente (radicados: 202620000582 y 202620001225), debido a que no ingresaron al Workflow de atención al usuario, sino al del presidente de la Corporación y se dejaron vencer. Es de anotar que, cuando fueron remitidas por parte del usuario del presidente al destinatario de atención al usuario, fueron gestionadas de inmediato.

4.2 Promedio de tiempo de respuesta:

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y los términos de respuesta establecidos en la ley:

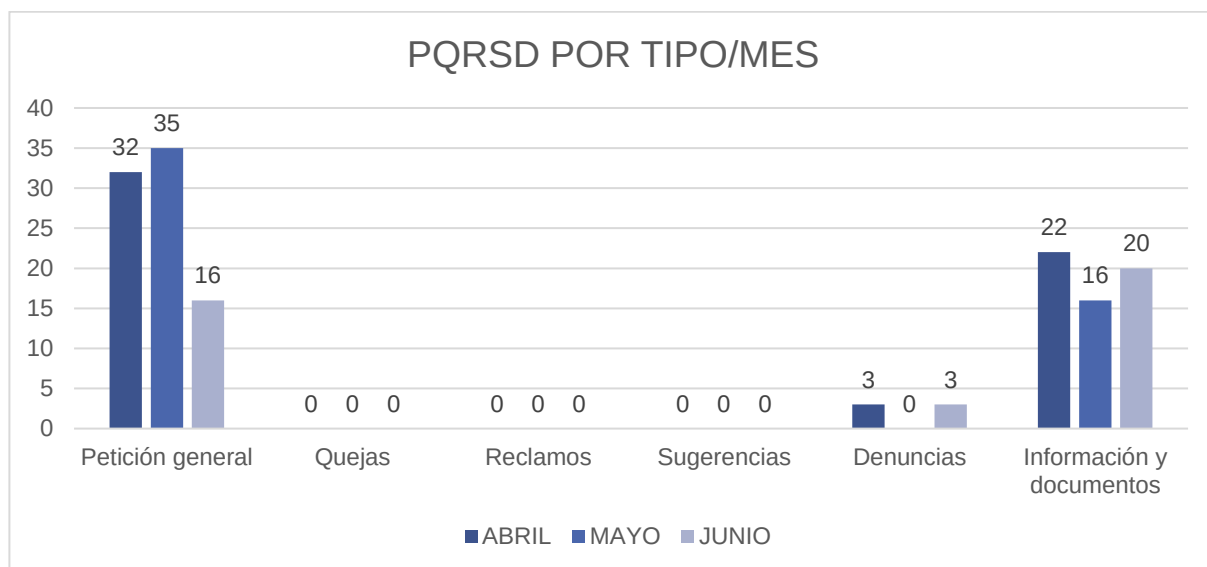
TIPO DE SOLICITUD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA	TÉRMINOS DE LEY (DÍAS HÁBILES)
Peticiones generales	12	15
Quejas	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	5	5
Información y documentos	9	10
Consultas	N.A.	30
Remisiones por competencia	3	5

4.4 Peticiones recibidas por mes:

El mes de abril presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 57 solicitudes.

4.5 Peticiones recibidas por tipo/mes:

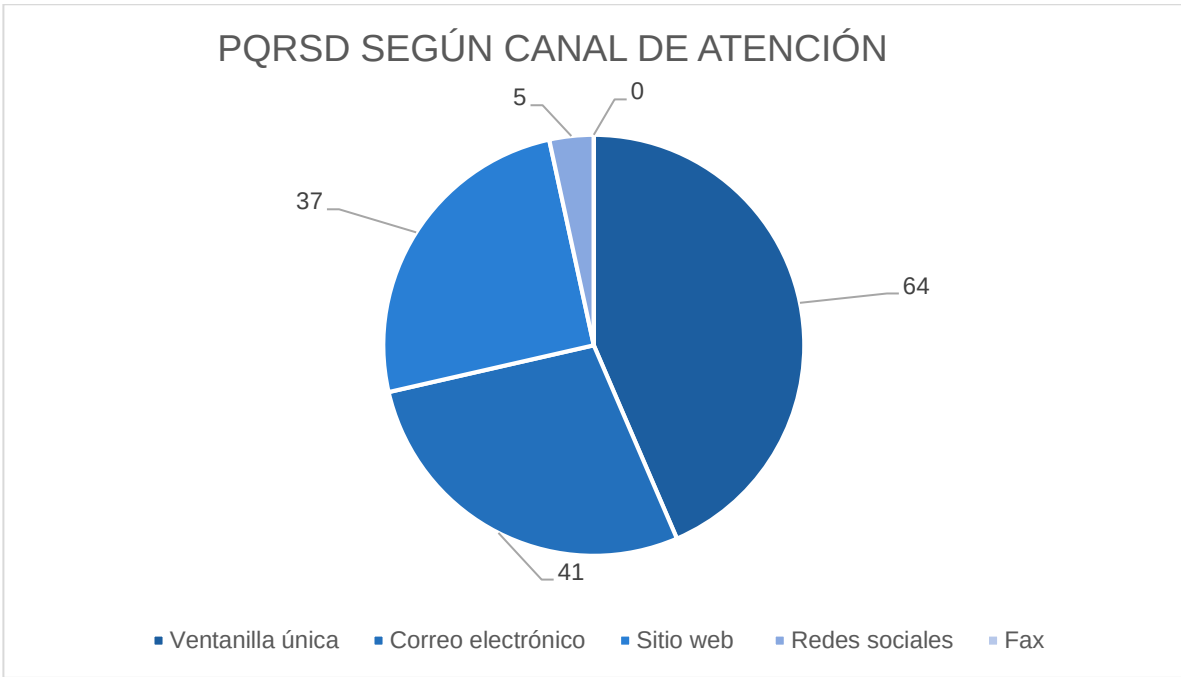
MES	PETICIÓN GENERAL	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	CONSULTAS
ABRIL	32	0	0	0	3	22	0
MAYO	35	0	0	0	0	16	0
JUNIO	16	0	0	0	3	20	0
TOTAL	83	0	0	0	6	58	0



4.6 PQRSD recibidas según el canal de atención:

Durante este trimestre, el canal más usado fue el personalmente, con 64 solicitudes:

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Personalmente	64
Correo electrónico	41
Sitio web de la Corporación	37
Redes sociales	5
Fax	0
TOTAL	147



4.7 Solicitudes de información y documentos:

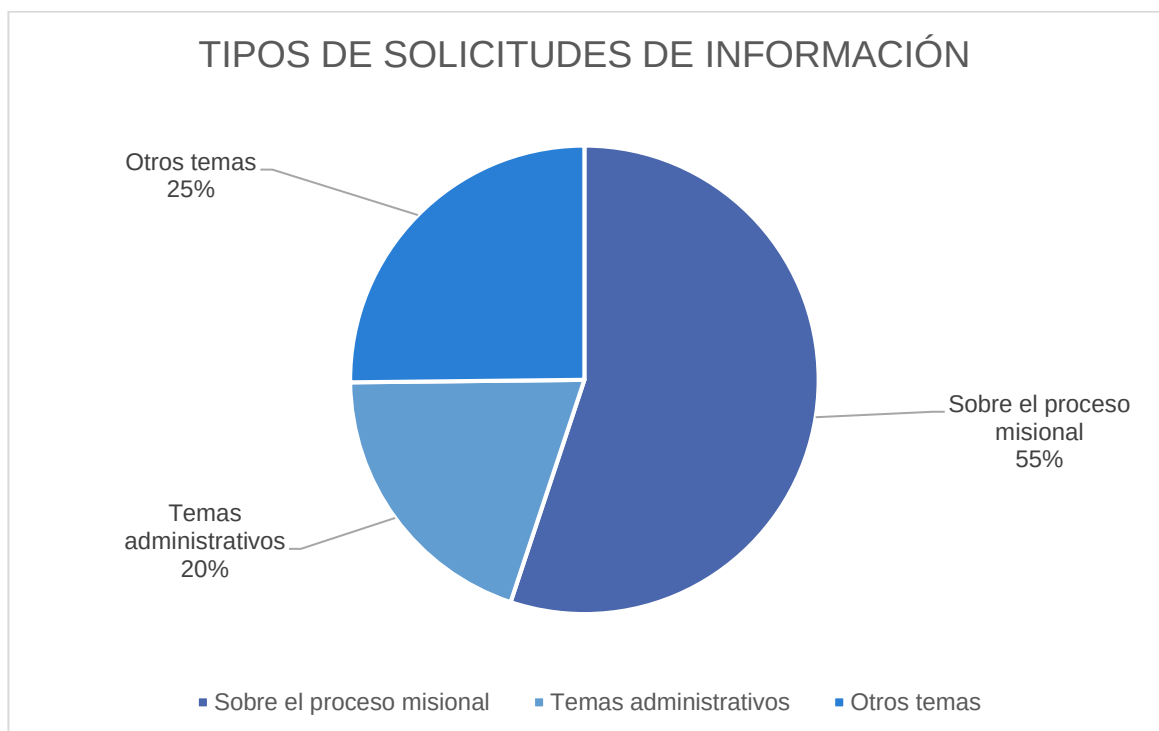
Durante el segundo trimestre del año, se presentaron un total de 58 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los términos de ley:

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
ABRIL	22	22	0	0
MAYO	16	16	0	0
JUNIO	20	20	0	0
TOTAL	58	58	0	0

En el segundo 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 misional. 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.)	81
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	29
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	37
TOTAL	147

5. ACCIONES DE TUTELA POR PRESUNTA VULNERACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN:

Durante el segundo trimestre de 2026, se presentaron siete (7) acciones de tutela en las que fue vinculado o accionado el Concejo Distrital de Medellín por presunta vulneración al derecho fundamental de petición, las cuales fueron oportuna y debidamente contestadas, obteniendo en todas, **fallo favorable** por determinarse improcedente frente al Concejo Distrital de Medellín; al haberse demostrado el oportuno y diligente trámite o gestión de las PQRSD.

Es de anotar que de la siete (7) acciones de tutela, solo una (1) tuvo que ver con una respuesta incompleta dada por la Corporación, con relación a los soportes de notificación a los concejales de los actos administrativos que reconocen honorarios por la asistencia comprobada a sesiones; las demás acciones de tutela (6) obedecieron a falta de respuesta o respuesta incompleta por parte de las autoridades competentes para conceder respuesta oportuna y de fondo, a saber: Gobernación de Antioquia, Corregiduría de San Cristóbal, Alcaldía de Medellín – Secretaría de Seguridad y Convivencia – Secretaría de Gestión y Control Territorial, Presidencia de la República, Personería Distrital de Medellín e INDER.

6. CONCLUSIONES:

6.1. Durante este periodo ingresaron por el sistema Mercurio por Workflow un total de 176 radicados como PQRSD, de los cuales 147 efectivamente correspondieron a PQRSD que fueron gestionadas y atendidas.

Respecto de los 29 radicados restantes, no atendidas o gestionadas como PQRSD se procede a dejar constancia que 7 de ellos correspondieron a radicados de prueba por parte de la Unidad de Informática, 6 de ellos fueron felicitaciones (Que conforme al procedimiento P-GEP-005 no se responden), 2 correspondieron a errores en la radicación que posteriormente tuvieron que ser radicadas con un numero diferente, 6 correspondieron a copia de peticiones dirigidas a otras entidades (Que conforme al procedimiento P-GEP-005 no se responden), 7 radicados correspondían a peticiones dirigidas a los Corporados que no aluden a asuntos administrativos y/o misionales del Concejo por lo que fueron enviadas al usuario personal de MERCURIO, con el fin de que concedieron respuesta en los términos de ley conforme al procedimiento P-GEP-005 y 1 radicado por error en la ventanilla única se recibió y gestionó como PQRS, tratándose de una notificación judicial de carácter personal para un ex concejal de Medellín, por lo que se le remitió a su correo personal, se dejó constancia de la prueba de envío al correo del interesado en Mercurio.

Lo anterior, permite concluir que se siguen presentando casos de comunicaciones que 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 (P-GEP-005), dado que son felicitaciones, copias de peticiones dirigidas al alcalde u otras entidades y que solo para conocimiento del tema envían copia al Concejo.

6.2. Dos PQRSD fueron tramitadas extemporáneamente (radicados: 202620000582 y 202620001225), debido a que no ingresaron al Workflow de atención al usuario, sino al del presidente de la Corporación y en dicho usuario se dejaron vencer. Es de anotar que, cuando fueron delegadas por parte del usuario del presidente al destinatario de atenciónalusuario, fueron gestionadas de inmediato.

6.3. Durante el segundo 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 mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por la Corporación en el segundo trimestre del 2026, fueron solicitudes de información de temas misionales.

6.4. Durante el segundo trimestre del año, se elaboraron 16 remisiones por competencia a distintas entidades públicas y se tramitaron 4 PQRS anónimas, cuyas respuestas fueron debidamente publicadas en el sitio Web, conforme al procedimiento.

6.5. Se detectó incumplimiento del procedimiento P-GEP-005 por parte del contratista de apoyo a la gestión de la Unidad de Comunicaciones encargado de la interacción con los usuarios de redes en cuanto al envío de respuestas a los peticionarios que formulan PQRS por redes sociales, por lo que se deben aumentar los controles y adoptar los correctivos por parte de la Líder de Comunicaciones y Relaciones corporativas.

7. RECOMENDACIONES

7.1. Reforzar capacitación con los responsables de la ventanilla única gestión de PQRS para reiterar el procedimiento adecuado a través del sistema de información Mercurio, especialmente reforzando lo correspondiente a los flujos de comunicaciones que ingresan, pero que no son PQRS.

7.2. Adoptar correctivos y aumentar controles para el cumplimiento del procedimiento P-GEP-005 por parte del contratista de apoyo a la gestión, en el envío de mensajes y la interacción con los peticionarios que formulan PQRS por redes sociales.

7.3. Se continúa gestionando ante el proveedor del software Mercurio la parametrización de alertas o semáforos que permitan monitorear el vencimiento de las PQRS; y ya se encuentra en ambiente de pruebas.

8. ACCIONES DE MEJORA

8.1. Durante la jornada de reinducción realizada el 22 de junio de 2026, se recordó a todos los empleados del Concejo Distrital de Medellín, el deber que les asiste cuando se solicite información, insumos y soportes por parte del profesional especializado o el contratista de apoyo a la Secretaría General para la gestión de PQRS, que implica garantizar que la respuesta sea: oportuna, a más tardar dentro de los 2 o 3 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, clara, es decir, comprensible para cualquier ciudadano, precisa, sin ambigüedades, completa: se deben remitir todos los archivos adjuntos en formato PDF, debidamente nombrados, independiente que se encuentren dispuestos en el SIMI o en las carpetas de red corporativa o en el sitio Web. En caso que la información sea voluminosa remitir en

one drive. Esto teniendo en cuenta que, si bien permanentemente estamos haciendo pedagogía a los ciudadanos sobre el uso y a la búsqueda de información en nuestro Sistema de Información Misional, el deber de la Entidad es entregar las copias de todos y cada uno de los documentos solicitados.

8.2. La Subsecretaría de Despacho programó capacitación con el doctor Fabián Gonzalo Marín Cortés, especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Pontificia Bolivariana, Abogado de la Universidad de Antioquia y fundador del CEDA (Centro de estudios del Derecho Administrativo), en materia de Derecho Fundamental de Petición y derecho de acceso a la información pública, a la que asistieron empleados responsables de la gestión de PQRSD y también la Unidad de apoyo del Presidente de la Corporación.



Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1

