

Informe de Seguimiento

Atención y Trámite de PQRSD

Período de Informe: 01 de junio a 30 de junio de 2026

Oficina de Control Interno

03 de Julio de 2026



Concejo
Distrital de Medellín

Informe de Seguimiento a la Atención y Trámite de PQRS

Juan Camilo Morales Suárez, Jefe de Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN – ANTIOQUIA

03 de julio de 2026



Concejo
Distrital de Medellín



Fecha del informe	03/07/2026
Período de evaluación	01 de enero al 30 de junio de 2026
Objetivo	Determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la entidad.
Alcance	El Seguimiento se realiza a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, interpuestas por la ciudadanía al Concejo Distrital de Medellín, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026, esta revisión se realizó mediante un muestreo de las solicitudes que fue posible identificar por el área de Control Interno con base a la información reportada por el área encargada de tramitar las peticiones y la consulta en el aplicativo web MERCURIO en el cual se consolidan todas las PQRS de la Corporación.
Criterios De Revisión	1. Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991. 2. Artículo 76 de Ley 1474 de 2011, el cual reza: <i>“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 y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...) 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”</i> 3. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 4. Circular Externa N°001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial. 5. Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la información Pública Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información las Comunicaciones. 6. La implementación de la Ley de Transparencia en el Concejo Distrital de Medellín, la cual surtió efecto en la vigencia 2018, donde se definió la periodicidad tanto del seguimiento de la OCI, como la publicación de informe de PQRS realizado por la



	dependencia, de forma trimestral, consignado en la página web institucional. 7. 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. 8. Procedimiento atención de PQRDS y proceso servicio y atención al ciudadano del Concejo Distrital de Medellín. 9. Decreto 1166 de 2016 por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Metodología	Para la elaboración del presente informe, se revisan los informes trimestrales generados en el proceso de Comunicaciones y Relaciones Corporativas. Y se realizan las siguientes etapas: - Fase de Extracción y Consolidación de Datos Se extrae de la plataforma Mercurio, la Base de Datos de PQRSD, con la cual se cruza la información para ser clasificada por mes y por categoría (Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información, Sugerencias y Denuncias), así mismo se organiza por estados los siguientes estados: • A tiempo: Está en los tiempos para dar respuesta al peticionario • Finalizado: Se le dio le dio respuesta en los términos de Ley al peticionario • Por Vencer: Faltan 5 días hábiles para el vencimiento de la PQRDS • Vencida: Se encuentra extemporánea - Fase de Análisis de Información Una vez depurada, revisada y organizada la información, se realizan las gráficas con los estados correspondientes tipo y por estado, para realizar los análisis correspondientes.
2. Fase de Extracción y Consolidación de Datos	Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Corporación recibió un total de 260 PQRSD, de las cuales el 53,85 % correspondieron a peticiones generales, con un total de 140 solicitudes; seguido de las solicitudes de información o documentos, que representaron el 43,85 % con 114 registros. Asimismo, se recibió una (1) queja, equivalente al 0,38 %, y cinco (5) denuncias, correspondientes al 1,92 % del total de



solicitudes recibidas. No se presentaron reclamos ni sugerencias durante el periodo evaluado.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Peticiones generales	140
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	5
Solicitudes de información o documentos	114
TOTAL	260

Del análisis realizado en la plataforma Mercurio a las 260 PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2026, se evidenció que la Corporación atendió oportunamente las solicitudes dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Como resultado de la revisión efectuada, se constató que las respuestas emitidas cuentan con el respectivo documento de respuesta cargado en la plataforma Mercurio, así como con el soporte de envío al peticionario y los anexos correspondientes que sustentan la información suministrada.

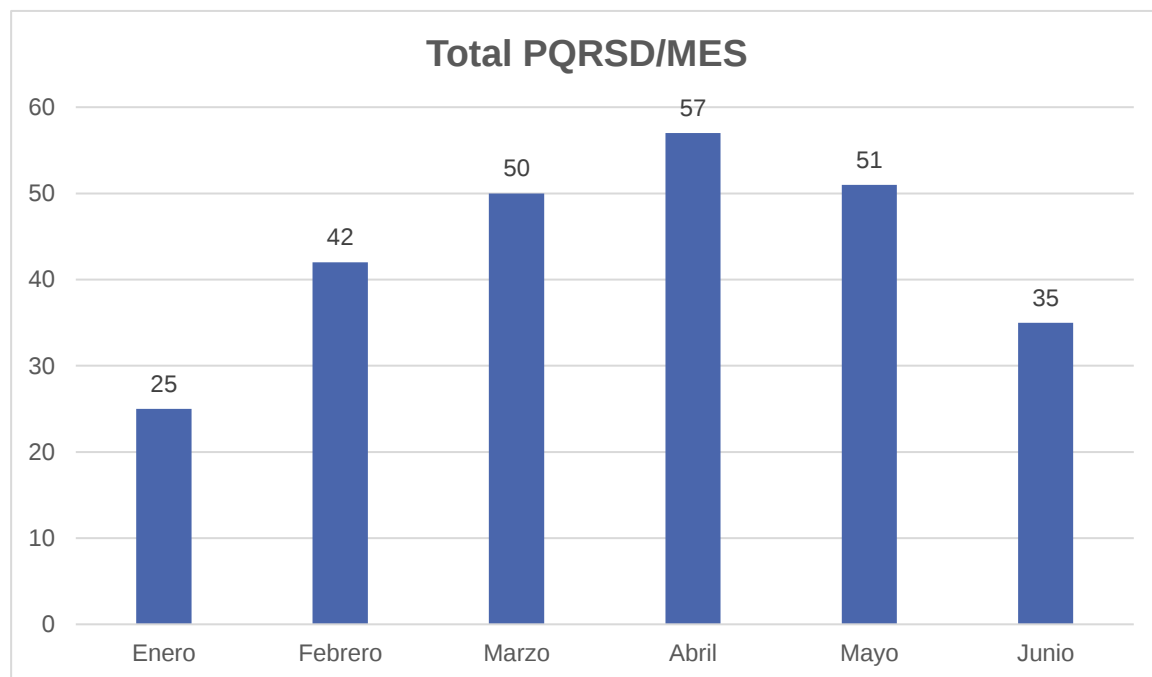
Asimismo, se verificó que las respuestas fueron emitidas dentro de los términos legales establecidos para cada tipología de solicitud, sin evidenciarse respuestas extemporáneas durante el periodo evaluado.

A la fecha de elaboración del presente informe, se identificaron catorce (14) solicitudes pendientes de respuesta, correspondientes al mes de junio de 2026; no obstante, dichas solicitudes se encuentran dentro de los términos legales para su atención, razón por la cual no se configura incumplimiento en la oportunidad de respuesta por parte de la Entidad.



**3.Fase de
Análisis de
Información**

3.1 Peticiones recibidas por mes: La siguiente gráfica presenta el comportamiento mensual de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026



Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el mayor número de PQRSD se registró en el mes de abril, con 57 solicitudes, seguido de mayo y marzo, con 51 y 50 solicitudes, respectivamente. Por su parte, enero presentó el menor número de registros, con un total de 25 solicitudes.

3.2 Peticiones recibidas por tipo/mes: A continuación, se presenta la distribución mensual de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, discriminadas por tipo de solicitud, con el propósito de analizar su comportamiento y establecer las tipologías con mayor incidencia durante el periodo evaluado.

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
ABRIL	32	0	0	0	0	22	0
MAYO	35	0	0	0	3	16	0



JUNIO	13	0	0	0	2	20	0
TOTAL	140	1	0	0	5	114	0

La gráfica evidencia que las peticiones generales fueron la tipología más recurrente durante el primer semestre de 2026, representando el 53,85 % del total de las PQRSD recibidas, seguidas por las solicitudes de información y documentos, con un 43,85 %. Por su parte, las denuncias y quejas representaron el 1,92 % y el 0,38 %, respectivamente.

3.3 Promedio de tiempo de respuesta:

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

De acuerdo con la información analizada, se evidencia que la Corporación atendió las diferentes tipologías de PQRSD dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Las peticiones generales y las quejas presentaron un tiempo promedio de respuesta de 14 días hábiles, mientras que las solicitudes de información y documentos fueron atendidas en promedio en 9 días hábiles, cumpliendo con el término legal de 10 días hábiles. Asimismo, las remisiones por competencia se efectuaron en un promedio de 4 días hábiles, garantizando la oportunidad en la atención al ciudadano.



3.4 Tiempo de atención de las PQRSD: A continuación, se presenta el análisis del tiempo de atención de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026.

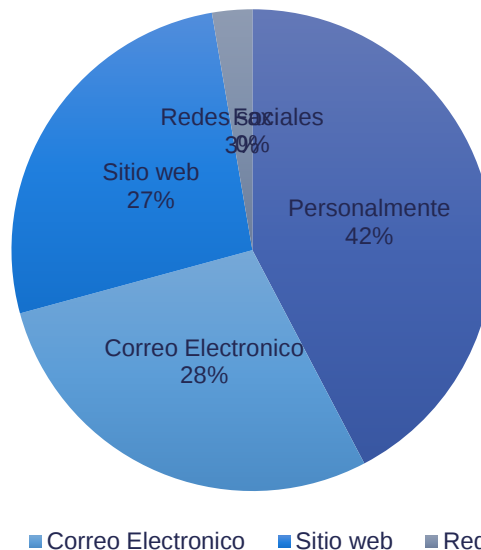
TIPO DE SOLICITUD	ATENDIDAS EN TÉRMINOS	ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS	PENDIENTES POR RESPONDER	PROM DÍAS EN DAR RESPUESTA
Peticiones generales	135	0	5	14
Quejas	1	0	0	9
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	5	0	0	4
Información y documentos	105	0	9	9
Consultas	0	0	0	N/A

Se evidenció que las PQRSD atendidas durante el periodo evaluado fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, sin registrarse respuestas extemporáneas. Las 14 solicitudes pendientes de respuesta corresponden al mes de junio y, al momento de la elaboración del informe, se encontraban dentro de los términos legales para su atención.



3.5 PQRSD recibidas según el canal de atención: Con el propósito de identificar los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para la radicación de las PQRSD, a continuación, se presenta la distribución de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, de acuerdo con el canal de atención empleado

Según canal de atención



CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Personalmente	110
Correo electrónico	69
Sitio web de la Corporación	74
Redes sociales	7
Fax	0
TOTAL	260

Se evidencia que el canal de atención más utilizado fue la atención personal, con el 42,31 % de las solicitudes recibidas, seguido del sitio web institucional (28,46 %) y el correo electrónico (26,54 %). Las redes sociales representaron el 2,69 % del total de



solicitudes, mientras que no se registraron solicitudes a través del fax.

3.6 Acceso a la información pública:

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.)	109
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	56
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	95
TOTAL	260

Del análisis realizado a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció que la mayor demanda de información por parte de la ciudadanía estuvo relacionada con el proceso misional de la Corporación, registrando un total de 109 solicitudes, equivalentes al 41,92 % del total de PQRSD recibidas. Este comportamiento evidencia el interés de los ciudadanos en acceder a información relacionada con el funcionamiento institucional, proyectos de acuerdo, sesiones plenarias, comisiones accidentales y demás actividades misionales desarrolladas por la Entidad.

Asimismo, se identificó que 95 solicitudes, correspondientes al 36,54 % del total, estuvieron asociadas a otros temas de carácter coyuntural en la Corporación, lo que refleja la diversidad de requerimientos e intereses de la ciudadanía frente a la gestión institucional.

Por otra parte, 56 solicitudes, equivalentes al 21,54 %, correspondieron a temas administrativos, relacionados principalmente con la expedición de certificados, información contractual, consulta de correos institucionales y demás asuntos administrativos de competencia de la Corporación.



	En términos generales, se evidencia que la ciudadanía mantiene un mayor interés en acceder a información relacionada directamente con la gestión misional de la Entidad, lo cual contribuye al fortalecimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
Conclusiones y Recomendaciones	Conclusiones • Durante el primer semestre del año 2026, la gestión de las PQRSD en el Concejo Distrital de Medellín se desarrolló con normalidad, evidenciándose el cumplimiento de los términos de ley en el 100 % de las solicitudes atendidas durante el periodo evaluado. • El mayor porcentaje de las PQRSD recibidas por la Corporación durante el primer semestre de 2026 correspondió a peticiones generales, representando el 53,85 % del total de solicitudes recibidas. • Se evidenció que la ciudadanía utiliza principalmente el canal de atención personal para la radicación de las PQRSD, seguido del sitio web institucional y del correo electrónico. • La mayor demanda de acceso a la información pública estuvo relacionada con el proceso misional de la Corporación, evidenciando el interés de la ciudadanía en conocer aspectos relacionados con el funcionamiento institucional y las actividades desarrolladas por la Entidad. • A la fecha de elaboración del presente informe, se encontraban pendientes de respuesta catorce (14) solicitudes correspondientes al mes de junio de 2026; sin embargo, estas se encontraban dentro de los términos legales para su atención. Recomendaciones • Se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento permanente a las PQRSD radicadas, con el fin de mantener el cumplimiento de los términos legales establecidos para su atención. • Se recomienda continuar promoviendo el uso adecuado de la plataforma Mercurio, garantizando el cargue oportuno de los documentos de respuesta, los soportes de envío



y los anexos correspondientes.

- Se recomienda continuar fortaleciendo los canales virtuales de atención al ciudadano, especialmente el sitio web institucional y el correo electrónico, como mecanismos para facilitar el acceso a la información pública.
- Se recomienda realizar seguimiento permanente a las solicitudes próximas a vencer, con el propósito de prevenir posibles incumplimientos en los términos legales establecidos.

Juan Camilo Morales Suarez
Jefe de 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

