

INFORME DEL ESTADO DE LAS PQRS PRIMER TRIMESTRE 2026

CARLA CRISTINA MEJIA ZAPATA
Contralor Auxiliar

EVELIN YALILI MAYA ALVEAR
Profesional Universitario 1

CONTRALORIA AUXILIAR PARTICIPACION CIUDADANA

MEDELLÍN, JUNIO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. PRESENTACIÓN	5
2. ATENCION A PQRSD.....	7
2.1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD VIGENCIA 2026	7
2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD	9
2.3. PQRSD INCLUIDAS EN EL PLAN DE VIGILANCIA Y CONTROL FISCAL	11
2.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA	11
2.5. TRAMITE PQRSD POR DEPENDENCIA.....	16
3. PQRSD VIGENCIA 2025 TRAMITADAS EN LA VIGENCIA 2026.....	18
4. MEDIOS DE ENTRADA – CANALES DE ATENCIÓN	19
5. PQRSD QUE NEGARON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
6. TÉRMINOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRSD	22
7. RECOMENDACIONES	29

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Comportamiento PQRSD por mes	7
Cuadro 2. Resumen estado de las PQRSD	7
Cuadro 3. Clasificación PQRSD por mes	9
Cuadro 4. PQRSD incluidas en el PVCFT	11
Cuadro 5. Entidades Traslado por Competencia.....	11
Cuadro 6. Entidades Traslado por Competencia Compartida	14
Cuadro 7. Trámite por dependencia PQRSD	16
Cuadro 8. PQRSD 2025 Tramitadas en 2026.....	18
Cuadro 9. Medios de Entrada por mes	20
Cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín – 2026	23

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Resumen estado de las PQRSD (%)	9
Gráfica 2. Participación (%) PQRSD según clasificación.....	10
Gráfica 3. Traslados por competencia (%)	12
Gráfica 4. Dependencia que traslada.....	13
Gráfica 5. Traslado por Competencia Compartida (%).....	15
Gráfica 6. Participación Medios de Entrada	20
Gráfica 7. Términos para el trámite de las PQRSD	22

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y de las disposiciones reglamentarias compiladas en el Decreto 1081 de 2015, la Contraloría Distrital de Medellín presenta el informe de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026. Dicho marco normativo establece la obligación de divulgar información estadística relacionada con las solicitudes recibidas por la entidad, los traslados efectuados por competencia, la gestión adelantada para su atención y los tiempos de respuesta otorgados a la ciudadanía.

Las PQRSD constituyen un mecanismo fundamental para el ejercicio de los derechos de acceso a la información pública, participación ciudadana y control social sobre la gestión pública, al permitir a la ciudadanía presentar solicitudes, manifestar inconformidades, formular observaciones, poner en conocimiento presuntas irregularidades y requerir actuaciones de las entidades públicas en el marco de sus competencias.

Igualmente, posibilitan la gestión de asuntos de interés particular y la protección de derechos e intereses legítimos mediante el ejercicio del derecho fundamental de petición, dentro del marco competencial de la Contraloría Distrital de Medellín.

En tal sentido, su adecuada atención fortalece la transparencia, la rendición de cuentas, la interacción entre la administración y la ciudadanía, y contribuye al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

El presente informe constituye un instrumento de seguimiento, control y rendición de cuentas sobre la atención de los requerimientos ciudadanos radicados ante la entidad, y tiene como finalidad presentar de manera consolidada el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, así como los resultados asociados a su gestión y trámite.

La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en ejercicio de las funciones relacionadas con la recepción, radicación, direccionamiento, seguimiento y control de las PQRSD, consolida y presenta la información contenida en este documento con el propósito de evidenciar el cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, participación ciudadana y acceso a la información pública, así como la observancia de los términos y procedimientos establecidos para la atención

oportuna de los requerimientos formulados por la ciudadanía y demás grupos de interés.

La información aquí contenida permite evaluar la gestión institucional desarrollada en materia de atención al ciudadano, identificar tendencias en la recepción de solicitudes y fortalecer los mecanismos de seguimiento y mejora continua orientados a garantizar una respuesta eficaz, transparente y conforme a las disposiciones legales vigentes.

2. ATENCION A PQRSD

2.1.SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD VIGENCIA 2026

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se recibieron en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana 168 PQRSD, las cuales se encuentran en el siguiente estado, reflejados en los siguientes cuadros y gráfica:

Cuadro 1. Comportamiento PQRSD por mes

AÑO 2026	ESTADO			
MES	TRAMITADAS	EN TRÁMITE	ANULADAS	TOTAL/MES
ENERO	43	0	1	44
FEBRERO	68	0	0	68
MARZO	19	37	0	56
TOTALES	130	37	1	168

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – C. A. de Participación Ciudadana

Cuadro 2. Resumen estado de las PQRSD

ESTADO	I TRIM 2026
RESPUESTA DEFINITIVA	97
TRASLADO POR COMPETENCIA	33
DESISTIMIENTO	0
EN TRAMITE	37
ANULADA*	1
TOTAL	168

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – C. A. de Participación Ciudadana

*Anulación de matrícula PQRSD

Durante el período objeto de reporte se efectuó la anulación de la matrícula PQRSD 012 de 2026, asociada al radicado 20267000116, una vez verificada la naturaleza

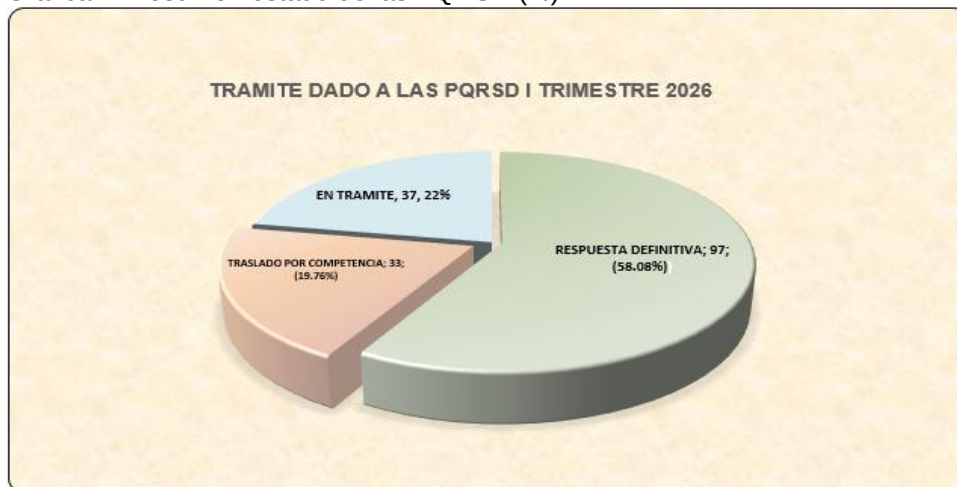
del documento y atendiendo la observación formulada por la Oficina de Control Interno, según la cual:

"(...) Del recordatorio emitido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor, no se deriva ninguna PQRSD; se trata de un documento de carácter meramente informativo. Al reasignar la PQRSD 012 a Participación Ciudadana, también se debe delegar su memorando de asignación."

Al respecto, es importante precisar que el radicado corresponde al consecutivo asignado al documento recibido a través de los canales oficiales de la Entidad, mientras que la matrícula PQRSD corresponde al consecutivo asignado únicamente a aquellas comunicaciones que, luego de su revisión, reúnen las características para ser gestionadas como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.

Como resultado del análisis efectuado, se determinó que el documento identificado con radicado 20267000116 correspondía a una comunicación de carácter informativo y no a una PQRSD susceptible de trámite dentro del proceso. En consecuencia, se procedió a la anulación de la matrícula PQRSD 012 de 2026, manteniéndose la trazabilidad documental correspondiente y garantizando la consistencia de la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD.

Gráfica 1. Resumen estado de las PQRSD (%)



Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – C. A. de Participación Ciudadana

2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD

A continuación, se describe la clasificación, según el asunto, y el porcentaje de cada uno de los tipos de requerimientos que tiene definido el proceso de Participación Ciudadana en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015:

Cuadro 3. Clasificación PQRSD por mes

CLASIFICACION	AÑO - 2026			
	ENE	FEB	MAR	TOTAL
PETICION DE CONSULTAS	0	0	1	1
PETICION DE INFORMACION	15	20	23	58
PETICION INTERES GENERAL	9	8	6	23
PETICION INTERES PARTICULAR	4	5	6	15
PETICION ENTRE ENTIDADES	8	15	6	29
QUEJAS	0	7	2	9
RECLAMO/SUGERENCIA	0	1	0	1
DENUNCIAS	7	12	13	32
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	43	68	57	168

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – C. A. de Participación Ciudadana

Gráfica 2. Participación (%) PQRSD según clasificación



Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – C. A. de Participación Ciudadana

El anterior cuadro y respectivo gráfico, indica que las solicitudes de acceso a la información (34.5%) son las que mayor porcentaje de participación tuvieron en el período reportado, seguidas por las denuncias (19%) y en tercer lugar las solicitudes entre entidades (17.3%).

El comportamiento observado evidencia que las solicitudes de acceso a la información pública, las denuncias y las peticiones entre entidades estatales concentraron el 70,8 % de las PQRSD recibidas durante el período, lo que permite inferir que la ciudadanía y las entidades públicas utilizan principalmente este mecanismo para acceder a información relacionada con la gestión institucional, poner en conocimiento presuntas situaciones de interés para el control fiscal y canalizar requerimientos interinstitucionales. Esta composición reafirma el papel de la Contraloría Distrital de Medellín como garante de la transparencia, promotora de la participación ciudadana y receptora de información relevante para el ejercicio de la vigilancia y el control fiscal.

2.3. PQRSD INCLUIDAS EN EL PLAN DE VIGILANCIA Y CONTROL FISCAL

A continuación, se presenta relación de las PQRSD clasificadas como Denuncia y como de Interés General que se trasladaron al PVCFT de la Contraloría Distrital de Medellín:

Cuadro 4. PQRSD incluidas en el PVCFT

PQRSD 2026 TRASLADAS AL PVCFT						
RADICADO DEL DOCUMENTO	No. PQRSD	DEPENDENCIA TRASLADO CAAF (Contraloría Auxiliar de Auditoría Fiscal)	ENTIDAD AFECTADA	FECHA LIMITE RESPUESTA DE FONDO	ESTADO	FECHA TRAMITE RESPUESTA DE FONDO
20267000215	28	1114 CAAF INFRAESTRUCTURA, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	Empresa de Desarrollo Urbano EDU	22/07/2026	EN TRÁMITE	
20267000301	39	1110 CAAF SERVICIOS DE SALUD	Hospital General de Medellín	21/07/2026	EN TRÁMITE	
20267000413	54	1102 CAAF DESARROLLO SOCIAL CON ENFOQUE POBLACIONAL	Distrito de Medellín	05/08/2026	EN TRÁMITE	
20267000516	67	1115 CAAF SISTEMA EDUCATIVO	IU Colegio Mayor de Antioquia	10/08/2026	EN TRÁMITE	
20267000822	111	1100 SUBCONTRALORÍA	UNE EPM	27/08/2026	EN TRÁMITE	
20267000899	124	1105 CAAF NEGOCIOS ENERGÍA 1	Empresas Públicas de Medellín	04/09/2026	EN TRÁMITE	
20267001088	151	1105 CAAF NEGOCIOS ENERGÍA 1	Empresas Públicas de Medellín	18/09/2026	EN TRÁMITE	

2.4. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Cuadro 5. Entidades Traslado por Competencia

Entidad traslado por competencia	AÑO - 2026	
	I TRIMESTRE	TOTAL 2026
Personería de Medellín	9	9
Contraloría General de Antioquia	8	8
Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín	7	7
Procuraduría	2	2
Contraloría General de la República	1	1
Personería de Bucaramanga	1	1
Instituto Nacional de Vías – INVÍAS	1	1
Contraloría General de la República y Superintendencia de Industria y Comercio	1	1
Personería de Medellín y Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín	1	1
Personería Municipal de La Belleza Santander y Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. – ESSA	1	1
Empresas Públicas de Medellín – Vicepresidencia Corporativa Negocios Agua y Saneamiento	1	1
TOTALES	33	33

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Gráfica 3. Traslados por competencia (%)



Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Se puede observar, tanto en el cuadro 5 como en la gráfica 3, que de las **168** PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2026, 33 fueron trasladadas por competencia, lo que representa el **19,64 %** del total recibido, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. En consecuencia, 135 PQRSD, equivalentes al **80,36 %**, fueron gestionadas dentro del ámbito competencial de la Contraloría Distrital de Medellín.

De conformidad con las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional 2026-2029, orientadas a disminuir la proporción de solicitudes que deben ser trasladadas por competencia a otras entidades, se realizó un análisis comparativo tomando como línea base el primer año del cuatrienio de la administración anterior, considerando que la formulación, seguimiento y evaluación de las metas estratégicas se efectúan por períodos de gobierno. En consecuencia, la comparación se realiza entre el primer trimestre de 2022 y el primer trimestre de 2026, por corresponder ambos períodos al inicio de sus respectivos cuatrienios y constituir escenarios equivalentes para la medición del indicador.

Al respecto, durante el primer trimestre de 2022, se registró en el respectivo informe lo siguiente:

*De las 96 PQRSD radicadas del 1 de enero a marzo 31 de 2022, se les dio traslado a 31 PQRSD, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. De acuerdo a lo anterior, se observa que, el **32,3%** del total de las PQRSD que han ingresado a la Contraloría General de Medellín, han sido trasladadas, 31 PQRSD; lo que quiere decir que los ciudadanos, no tienen claridad del que hacer de la Contraloría, además, ellos no ven más alternativas de acceder a*

colocar un requerimiento, por correo electrónico Institucional “participa”. O por página WEB de la Entidad, dado que es nuestra obligación darle el traslado a la entidad competente.

Lo anterior refleja una reducción de **12,66** puntos porcentuales en la proporción de traslados por competencia frente al total de solicitudes radicadas, resultado que supera la meta institucional prevista para el cuatrienio actual.

Si bien el número absoluto de traslados pasó de 31 a 33 casos, el volumen total de PQRSD recibidas por la Entidad presentó un incremento significativo, lo que se traduce en una disminución de la participación porcentual de los traslados por competencia y en un mayor porcentaje de requerimientos gestionados dentro del ámbito competencial de la Contraloría Distrital de Medellín. Este comportamiento refleja una mejor correspondencia entre las solicitudes presentadas por la ciudadanía y las competencias constitucionales y legales de la Entidad, así como el fortalecimiento de las acciones de orientación ciudadana y divulgación institucional encaminadas a facilitar la adecuada canalización de los requerimientos.

Gráfica 4. Dependencia que traslada



Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Con relación a la gráfica 4, se evidencia que la distribución de los traslados por competencia presenta una alta concentración en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dependencia que efectuó el **87,88 %** de los traslados realizados durante el primer trimestre de 2026. Este comportamiento resulta consistente con las funciones que le han sido asignadas en materia de atención al ciudadano, recepción, análisis preliminar, direccionamiento y seguimiento de las

PQRS, constituyéndose en el **filtro natural institucional** para la determinación de la competencia de los requerimientos radicados por la ciudadanía.

En contraste, las demás dependencias registraron una participación conjunta del **12,12 %** de los traslados efectuados, situación que obedece a que, en determinados casos, el análisis de la solicitud requiere una valoración más especializada desde el punto de vista técnico, operativo o funcional, conforme a las competencias propias de cada dependencia. Lo anterior permite concluir que la mayoría de las decisiones relacionadas con traslados por competencia se adoptan durante la etapa inicial de recepción y clasificación de los requerimientos ciudadanos, sin perjuicio de aquellos casos que, por su complejidad o especificidad temática, demandan una revisión adicional por parte de las dependencias misionales o de apoyo involucradas.

Traslados por competencia compartida

De las **135** PQRS asignadas internamente, **27** fueron tramitadas bajo la modalidad de competencia compartida con otras entidades, lo que equivale al **16,67 %** del total de PQRS asignadas. Por su parte, **108** solicitudes, correspondientes al **83,33 %**, fueron atendidas exclusivamente dentro del ámbito competencial de la Contraloría Distrital de Medellín, tal como se muestra en el cuadro 6 y la gráfica 5.

Este comportamiento guarda relación con lo observado en los traslados por competencia, toda vez que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana continúa desempeñando el papel de filtro natural institucional durante la etapa de recepción, análisis y direccionamiento de las PQRS, identificando aquellos asuntos que requieren la intervención concurrente de otras entidades públicas.

Cuadro 6. Entidades Traslado por Competencia Compartida

Entidad traslado por competencia compartida	AÑO - 2026	
	I TRIMESTRE	TOTAL 2026
PERSONERÍA DE MEDELLÍN	21	21
DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN	3	3
METRO DE MEDELLÍN	1	1
COMISIÓN REGIONAL DE MORALIZACIÓN DE ANTIOQUIA	1	1
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	1	1
TOTALES	27	27

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Gráfica 5. Traslado por Competencia Compartida (%)



Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

2.5. TRAMITE PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan gráficas con la representación de las PQRSD por dependencia, durante el período reportado:

Cuadro 7. Trámite por dependencia PQRSD

DEPENDENCIA RESPONSABLE		AÑO - 2026		
CÓDIGO	NOMBRE	I TRIM	TOTAL	%
1000	DESPACHO CONTRALOR	0	0	0%
1100	SUBCONTRALORÍA	12	12	7%
1101	CAAF GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y SOPORTE INSTITUCIONAL	1	1	1%
1102	CAAF DESARROLLO SOCIAL CON ENFOQUE POBLACIONAL	4	4	2%
1103	CAAF DESARROLLO ECONÓMICO Y PLANEACIÓN TERRITORIAL	7	7	4%
1104	CAAF SOPORTE CORPORATIVO	4	4	2%
1105	CAAF NEGOCIOS ENERGIA 1	3	3	2%
1106	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 1	2	2	1%
1107	CAAF TELECOMUNICACIONES	0	0	0%
1108	CAAF NEGOCIOS ENERGIA 2	1	1	1%
1109	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 2	0	0	0%
1110	CAAF SERVICIOS DE SALUD	7	7	4%
1111	CAAF CULTURA, RECREACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA	4	4	2%
1112	CAAF MOVILIDAD Y SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	4	4	2%
1113	CAAF SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL INSTITUCIONAL	1	1	1%
1114	CAAF INFRAESTRUCTURA, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	8	8	5%
1115	CAAF SISTEMA EDUCATIVO	7	7	4%
1116	CAAF GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL RIESGO	1	1	1%
1200	C. A. DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	11	11	7%
1300	C. A. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	36	36	21%
1400	C. A. APOYO TÉCNICO	0	0	0%
1500	SECRETARÍA GENERAL	12	12	7%
1510	DIRECCIÓN RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	3	3	2%
1520	DIRECCIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0	0%
1600	DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	36	36	21%
1700	DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CAP. INV.	1	1	1%
1800	OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0%
1900	OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	3	2%
2000	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0%
2100	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0%
TOTAL		168	168	100%

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

De las **168 PQRSD** gestionadas durante el primer trimestre de 2026, la mayor participación se registró en la **Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana** y en la **Dirección de Talento Humano**, dependencias que atendieron **36 trámites cada una**, equivalentes individualmente al **21 %** del total y, en conjunto, al **42 %** de las solicitudes radicadas durante el período.

En el caso de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, esta participación no obedece exclusivamente a los traslados por competencia realizados en ejercicio de sus funciones de recepción, análisis, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD. Adicionalmente, la dependencia asumió el trámite y emisión de respuestas definitivas en los asuntos de su competencia, así como la gestión administrativa de solicitudes anuladas, consolidándose como el **filtro natural institucional** para la determinación de la competencia y el adecuado direccionamiento de los requerimientos ciudadanos.

Por su parte, la **Dirección de Talento Humano** concentró igualmente el **21 %** de las PQRSD gestionadas. Si bien históricamente una parte importante de sus trámites ha estado asociada a solicitudes de información, certificaciones laborales y constancias de tiempo de servicio, durante el período analizado se evidenció un incremento de requerimientos relacionados con el **concurso de méritos para la elección de contralores territoriales**, circunstancia que contribuyó a mantener una alta concentración de solicitudes en dicha dependencia.

Asimismo, la **Subcontraloría**, la **Secretaría General** y la **Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva** registraron participaciones del **7 %** cada una, consolidándose junto con las dependencias anteriormente mencionadas como las áreas con mayor volumen de gestión durante el trimestre. Entre las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal se destacó la **CAAF Infraestructura, Vivienda y Desarrollo Urbano**, con el **5 %** de las PQRSD asignadas, seguida de las CAAF de **Desarrollo Económico y Planeación Territorial**, **Servicios de Salud** y **Sistema Educativo**, con participaciones del **4 %** cada una, lo que refleja una importante presencia de requerimientos relacionados con los sectores de infraestructura, salud, educación y desarrollo territorial.

Los resultados evidencian que la articulación entre la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana y las dependencias responsables del trámite ha favorecido una adecuada identificación de competencias y una mayor gestión interna de los

requerimientos ciudadanos. Este comportamiento se refleja en la reducción porcentual de los traslados por competencia observada durante el período analizado, contribuyendo al cumplimiento de la meta estratégica institucional definida para el cuatrienio **2026-2029**. A su vez, permite evidenciar que el comportamiento de las PQRSD responde no solo a las competencias de cada dependencia, sino también a factores externos y coyunturales que pueden generar variaciones temporales en determinados tipos de requerimientos.

Finalmente, algunas dependencias no registraron asignaciones durante el período analizado, debido a que las solicitudes recibidas no correspondieron a asuntos de su competencia.

3. PQRSD VIGENCIA 2025 TRAMITADAS EN LA VIGENCIA 2026

De la vigencia 2026 pasaron un total de 20 PQRSD para continuar con su trámite en la vigencia 2026. En el período reportado, estas se encuentran en su totalidad con trámite definitivo, de la siguiente manera:

Cuadro 8. PQRSD 2025 Tramitadas en 2026

TOTAL PQRSD 2025 TRAMITADAS EN 2026					
DOCUMENTO	No PQRSD	DEPENDENCIA ASIGNADA	FECHA LIMITE RESPUESTA DE FONDO *	FECHA RESPUESTA DEFINITIVA	ESTADO DEL TRAMITE
20257003361	416	Subcontraloría	2026-02-05	2026-02-04	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257004391	566	Subcontraloría	2026-04-28		En trámite
20257004570	594	CAAF Servicios de Salud	2026-05-07		En trámite
20257004641	602	CAAF Gestión Gubernamental y Soporte Institucional	2026-05-11		En trámite
20257004663	603	CAAF Negocios Agua y Saneamiento 1	2026-06-11		En trámite
20257004699	606	CAAF Negocios Energía 1	2026-05-14		En trámite
20257004758	613	CAAF Sistema Educativo	2026-05-19		En trámite
20257004796	619	CAAF Sistema Educativo	2026-05-21		En trámite
20257004983	639	CAAF Sistema Educativo	2026-06-02		En trámite
20257005003	645	CAAF Sistema Educativo	2026-01-20	2026-01-20	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005038	650	CAAF Seguridad, Convivencia y Control Institucional	2026-06-05		En trámite
20257005068	652	CAAF Telecomunicaciones	2026-01-28	2026-01-22	Con archivo por desistimiento
20257005129	655	Dirección de Talento Humano	2026-01-26	2026-01-23	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005139	658	Dirección de Talento Humano	2026-01-13	2026-01-13	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005164	661	CAAF Sistema Educativo	2026-01-28	2026-01-27	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005237	673	CAAF Sistema Educativo	2026-01-13	2026-01-07	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005244	669	CAAF Gestión Gubernamental y Soporte Institucional	2026-06-18		En trámite
20257005268	672	Dirección de Talento Humano	2026-01-07	2026-01-07	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005302	675	Dirección de Talento Humano	2026-01-13	2026-01-13	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario
20257005347	679	CAAF Negocios Energía 1	2026-01-23	2026-01-15	Con archivo por respuesta definitiva al peticionario

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

* Incluye ampliación de términos.

4. MEDIOS DE ENTRADA – CANALES DE ATENCIÓN

La Contraloría Distrital de Medellín cuenta con los siguientes canales y horario de atención para las PQRSD:



- Portal: <http://www.cdm.gov.co> Botón PQRSD
- Correo electrónico: participa@cdm.gov.co



- Conmutador (604) 4033160 ext. 7794.
- Línea única gratuita Nacional 018000512111 ext. 7794 - 8032 – 7866
- Línea antisoborno (604) 4033160 ext. 7000



- Por escrito en Ventanilla Única: Calle 53 # 52-16 Ed. Miguel de Aguinaga Medellín oficina 703.
- Verbales: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana: Calle 53 # 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga Medellín oficina 504.
- Durante cualquier actividad que la Contraloría Distrital de Medellín realice con la ciudadanía.

Horario de atención:

- Lunes a Jueves 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m.
- Viernes 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 4:00 p. m.

A continuación, en el cuadro 9 y gráfica 6 podemos observar que el correo electrónico continúa siendo el canal de atención más utilizado para interponer los requerimientos con 335 PQRSD, correspondiente a un 66.87%:

Cuadro 9. Medios de Entrada por mes

CANALES	ITRIM	%
Correo electrónico	102	60.7%
Correo físico	0	0.0%
Línea Telefónica	0	0.0%
Página WEB	55	32.7%
Ventanilla	11	6.5%
Personalmente	0	0.0%
Redes Sociales	0	0.0%
TOTAL	168	100%

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana – C. A. de Participación Ciudadana

Gráfica 6. Participación Medios de Entrada



Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

Como se observa en el cuadro y la gráfica correspondiente, el **correo electrónico** continúa siendo el principal canal utilizado por la ciudadanía para la radicación de PQRSD ante la Contraloría Distrital de Medellín, con **102 solicitudes**, equivalentes al **60,7 %** del total recibido durante el primer trimestre de 2026. Este comportamiento mantiene la tendencia observada durante el cuatrienio anterior, en el cual dicho canal también concentró el mayor volumen de requerimientos ciudadanos, evidenciando la preferencia de los usuarios por mecanismos virtuales de comunicación que facilitan la presentación de solicitudes sin restricciones de horario o desplazamiento.

En segundo lugar se ubicó la **Página Web institucional**, a través de la cual se recibieron **55 PQRSD**, correspondientes al **32,7 %** del total. De manera conjunta, el correo electrónico y la página web concentraron el **93,4 %** de las solicitudes radicadas durante el período, lo que refleja un alto nivel de utilización de los canales digitales dispuestos por la Entidad para la atención de la ciudadanía.

Por su parte, la **ventanilla física** registró **11 solicitudes (6,5 %)**, mientras que los canales de **correo físico, línea telefónica, atención personal y redes sociales** no registraron radicaciones durante el trimestre. Lo anterior evidencia una consolidación de los mecanismos electrónicos como principal medio de interacción entre la ciudadanía y la Contraloría Distrital de Medellín, tendencia que resulta consistente con los procesos de transformación digital de la administración pública y con las preferencias actuales de los usuarios para el ejercicio del derecho de petición y demás formas de participación ciudadana.

En términos generales, la distribución de los canales de recepción permite concluir que la atención de las PQRSD en la Entidad presenta una marcada orientación hacia los medios digitales, siendo el correo electrónico el canal de mayor utilización y manteniendo el comportamiento histórico observado en el cuatrienio anterior. Esta tendencia representa una oportunidad para continuar fortaleciendo las estrategias de atención virtual, orientación al ciudadano y divulgación de los canales institucionales de comunicación.

5. PQRSD QUE NEGARON EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad, acceso a la información pública y participación ciudadana, la Contraloría Distrital de Medellín garantiza la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) que son presentadas por la ciudadanía, reconociendo estos mecanismos como instrumentos fundamentales para el ejercicio del control social y la interacción entre la administración pública y la comunidad.

En este contexto, durante el primer trimestre de la vigencia 2026 no se registró ninguna solicitud de acceso a la información pública, presentada a través del sistema de PQRS de la Entidad, respecto de la cual se hubiera negado el acceso a la información requerida.

6. TÉRMINOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRSD

Los términos para resolver las peticiones quedan estipulados según los Artículos 14 y 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituidos por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y Artículo 70 de la Ley 1757 de 2015, resumidos en la siguiente gráfica:

Gráfica 7. Términos para el trámite de las PQRSD



A continuación en el cuadro 10 se indican los términos según su clasificación para tramitar las PQRSD matriculadas durante el período reportado, las cuales se encuentran en orden de número de radicado, no número de matrícula de PQRSD:

1300 Informe estado de las PQRSD Primer Trimestre
Vigencia 2026, Junio 30 de 2026

Cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín – 2026

DOCUMENTO	FECHA RECIBO	CLASIFICACIÓN PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO RESPUESTA DEFINITIVA - TRASLADO POR COMPETENCIA - DESISTIMIENTO	FECHA LIMITE TRAMITE DEFINITIVO INCLUYE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	ESTADO DEL TRAMITE	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (E-D)
2026700012 PQRS001	2026-01-05	PETICION DE INFORMACION	2026-01-07	2026-01-20	Respuesta definitiva	13
2026700020 PQRS002	2026-01-05	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-01-16	2026-01-20	Respuesta definitiva	4
2026700021 PQRS003	2026-01-05	DENUNCIA	2026-01-23	2026-01-27	Respuesta definitiva	4
2026700022 PQRS004	2026-01-05	DENUNCIA	2026-02-14	2026-02-17	Respuesta definitiva	3
2026700055 PQRS005	2026-01-07	PETICION DE INFORMACION	2026-01-15	2026-01-15	Traslado por competencia	0
2026700058 PQRS006	2026-01-06	PETICION INTERES GRAL	2026-01-23	2026-01-28	Respuesta definitiva	5
2026700071 PQRS007	2026-01-07	PETICION DE INFORMACION	2026-01-19	2026-01-22	Respuesta definitiva	3
20267000101 PQRS008	2026-01-13	PETICION DE INFORMACION	2026-01-15	2026-01-27	Respuesta definitiva	12
20267000110 PQRS009	2026-01-13	PETICION DE INFORMACION	2026-01-23	2026-01-27	Respuesta definitiva	4
20267000113 PQRS010	2026-01-13	PETICION INTERES GRAL	2026-01-15	2026-01-20	Traslado por competencia	5
20267000114 PQRS011	2026-01-14	PETICION INTERES GRAL	2026-01-15	2026-01-21	Traslado por competencia	6
20267000124 PQRS013	2026-01-14	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-01-22	2026-01-22	Respuesta definitiva	0
20267000126 PQRS014	2026-01-14	PETICION DE INFORMACION	2026-01-27	2026-01-28	Respuesta definitiva	1
20267000127 PQRS015	2026-01-14	PETICION DE INFORMACION	2026-01-19	2026-01-28	Respuesta definitiva	9
20267000134 PQRS016	2026-01-15	DENUNCIA	2026-02-17	2026-02-25	Respuesta definitiva	8
20267000135 PQRS017	2026-01-15	DENUNCIA	2026-01-30	2026-02-05	Respuesta definitiva	6
20267000151 PQRS018	2026-01-16	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-01-28	2026-02-06	Respuesta definitiva	9
20267000156 PQRS019	2026-01-16	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-01-29	2026-01-30	Respuesta definitiva	1
20267000164 PQRS020	2026-01-19	PETICION INTERES GRAL	2026-02-02	2026-02-09	Respuesta definitiva	7
20267000171 PQRS021	2026-01-19	PETICION DE INFORMACION	2026-01-21	2026-02-02	Respuesta definitiva	12
20267000174 PQRS022	2026-01-19	PETICION INTERES GRAL	2026-02-09	2026-02-09	Respuesta definitiva	0
20267000175 PQRS023	2026-01-19	PETICION INTERES GRAL	2026-02-09	2026-02-09	Respuesta definitiva	0
20267000181 PQRS024	2026-01-20	PETICION DE INFORMACION	2026-01-26	2026-02-03	Respuesta definitiva	8
20267000184 PQRS025	2026-01-20	PETICION DE INFORMACION	2026-02-03	2026-02-03	Respuesta definitiva	0
20267000186 PQRS026	2026-01-21	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-03	2026-02-04	Respuesta definitiva	1
20267000211 PQRS027	2026-01-21	PETICION INTERES GRAL	2026-02-17	2026-02-26	Respuesta definitiva	9
20267000215 PQRS028	2026-01-22	DENUNCIA		2026-07-22	En trámite	
20267000218 PQRS029	2026-01-22	PETICION INTERES GRAL	2026-01-23	2026-01-29	Traslado por competencia	6
20267000226 PQRS030	2026-01-23	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-02	2026-02-06	Respuesta definitiva	4
20267000231 PQRS031	2026-01-26	PETICION DE INFORMACION	2026-02-06	2026-03-09	Respuesta definitiva	31

1300 Informe estado de las PQRSD Primer Trimestre
Vigencia 2026, Junio 30 de 2026

Continuación cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín 2026

DOCUMENTO	FECHA RECIBO	CLASIFICACIÓN PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO RESPUESTA DEFINITIVA - TRASLADO POR COMPETENCIA - DESISTIMIENTO	FECHA LIMITE TRAMITE DEFINITIVO INCLUYE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	ESTADO DEL TRAMITE	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (E-D)
20267000232 PQRS032	2026-01-26	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-06	2026-02-09	Respuesta definitiva	3
20267000263 PQRS033	2026-01-27	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-10	2026-02-10	Respuesta definitiva	0
20267000267 PQRS034	2026-01-27	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-10	2026-02-10	Respuesta definitiva	0
20267000277 PQRS036	2026-01-27	PETICION DE INFORMACION	2026-02-09	2026-02-10	Respuesta definitiva	1
20267000279 PQRS035	2026-01-28	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-01-29	2026-02-04	Traslado por competencia	6
20267000282 PQRS037	2026-01-28	PETICION DE INFORMACION	2026-02-25	2026-02-25	Respuesta definitiva	0
20267000300 PQRS038	2026-01-29	PETICION DE INFORMACION	2026-02-12	2026-02-12	Respuesta definitiva	0
20267000301 PQRS039	2026-01-29	DENUNCIA		2026-07-21	En trámite	
20267000302 PQRS040	2026-01-28	DENUNCIA	2026-02-14	2026-02-19	Respuesta definitiva	5
20267000310 PQRS041	2026-01-29	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-02-19	2026-02-19	Respuesta definitiva	0
20267000311 PQRS042	2026-01-29	PETICION DE INFORMACION	2026-02-12	2026-02-12	Respuesta definitiva	0
20267000313 PQRS043	2026-01-30	PETICION INTERES GRAL	2026-02-02	2026-02-06	Traslado por competencia	4
20267000320 PQRS044	2026-02-02	DENUNCIA	2026-02-19	2026-02-23	Respuesta definitiva	4
20267000321 PQRS045	2026-02-02	QUEJA	2026-02-04	2026-02-09	Traslado por competencia	5
20267000327 PQRS046	2026-02-02	PETICION DE INFORMACION	2026-02-16	2026-02-16	Respuesta definitiva	0
20267000345 PQRS047	2026-02-02	PETICION DE INFORMACION	2026-02-06	2026-02-16	Respuesta definitiva	10
20267000348 PQRS048	2026-02-03	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-02-04	2026-02-10	Traslado por competencia	6
20267000351 PQRS049	2026-02-03	DENUNCIA	2026-02-19	2026-02-24	Respuesta definitiva	5
20267000357 PQRS050	2026-02-03	DENUNCIA	2026-02-23	2026-02-24	Respuesta definitiva	1
20267000361 PQRS051	2026-02-03	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-09	2026-02-10	Traslado por competencia	1
20267000400 PQRS052	2026-02-04	PETICION DE INFORMACION	2026-02-16	2026-02-18	Respuesta definitiva	2
20267000411 PQRS053	2026-02-05	PETICION DE INFORMACION	2026-02-19	2026-02-19	Respuesta definitiva	0
20267000413 PQRS054	2026-02-05	DENUNCIA		2026-08-05	En trámite	
20267000421 PQRS055	2026-02-05	QUEJA	2026-02-12	2026-02-12	Traslado por competencia	0
20267000425 PQRS056	2026-02-05	PETICION DE INFORMACION	2026-02-19	2026-02-19	Respuesta definitiva	0
20267000427 PQRS057	2026-02-05	PETICION INTERES GRAL	2026-02-23	2026-02-25	Respuesta definitiva	2
20267000434 PQRS058	2026-02-06	PETICION DE INFORMACION	2026-02-11	2026-02-20	Respuesta definitiva	9
20267000458 PQRS059	2026-02-05	DENUNCIA	2026-02-18	2026-02-26	Respuesta definitiva	8
20267000462 PQRS060	2026-02-05	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-14	2026-02-19	Respuesta definitiva	5
20267000467 PQRS061	2026-02-09	PETICION DE INFORMACION	2026-02-23	2026-02-23	Respuesta definitiva	0

1300 Informe estado de las PQRSD Primer Trimestre
Vigencia 2026, Junio 30 de 2026

Continuación cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín 2026

DOCUMENTO	FECHA RECIBO	CLASIFICACIÓN PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO RESPUESTA DEFINITIVA - TRASLADO POR COMPETENCIA - DESISTIMIENTO	FECHA LIMITE TRAMITE DEFINITIVO INCLUYE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	ESTADO DEL TRAMITE	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (E-D)
20267000479 PQRS0062	2026-02-06	DENUNCIA	2026-02-25	2026-03-02	Respuesta definitiva	5
20267000481 PQRS0063	2026-02-09	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-11	2026-02-11	Respuesta definitiva	0
20267000495 PQRS0064	2026-02-09	DENUNCIA	2026-03-20	2026-03-24	Respuesta definitiva	4
20267000503 PQRS0065	2026-02-09	PETICION DE INFORMACION	2026-02-23	2026-02-23	Respuesta definitiva	0
20267000504 PQRS0066	2026-02-10	QUEJA	2026-02-13	2026-02-17	Traslado por competencia	4
20267000516 PQRS0067	2026-02-10	DENUNCIA		2026-08-10	En trámite	
20267000538 PQRS0068	2026-02-11	PETICION DE INFORMACION	2026-02-16	2026-02-25	Respuesta definitiva	9
20267000540 PQRS0069	2026-02-11	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-02-20	2026-03-04	Respuesta definitiva	12
20267000545 PQRS0070	2026-02-11	PETICION DE INFORMACION	2026-02-13	2026-02-25	Respuesta definitiva	12
20267000547 PQRS0071	2026-02-12	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-02-26	2026-02-26	Respuesta definitiva	0
20267000548 PQRS0072	2026-02-12	DENUNCIA	2026-03-19	2026-03-27	Respuesta definitiva	8
20267000553 PQRS0073	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-18	2026-02-19	Respuesta definitiva	1
20267000556 PQRS0074	2026-02-12	PETICION DE INFORMACION	2026-02-19	2026-02-26	Respuesta definitiva	7
20267000558 PQRS0075	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-16	2026-02-19	Traslado por competencia	3
20267000559 PQRS0076	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-13	2026-02-19	Traslado por competencia	6
20267000560 PQRS0077	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-13	2026-02-19	Traslado por competencia	6
20267000561 PQRS0078	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-13	2026-02-19	Traslado por competencia	6
20267000562 PQRS0079	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-13	2026-02-19	Traslado por competencia	6
20267000563 PQRS0080	2026-02-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-13	2026-02-19	Traslado por competencia	6
20267000568 PQRS0081	2026-02-12	PETICION DE INFORMACION	2026-02-16	2026-02-26	Respuesta definitiva	10
20267000577 PQRS0082	2026-02-13	PETICION INTERES GRAL	2026-02-16	2026-02-20	Traslado por competencia	4
20267000591 PQRS0083	2026-02-13	PETICION DE INFORMACION	2026-02-27	2026-02-27	Respuesta definitiva	0
20267000596 PQRS0084	2026-02-13	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-27	2026-02-27	Respuesta definitiva	0
20267000600 PQRS0085	2026-02-13	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-02-16	2026-02-20	Traslado por competencia	4
20267000662 PQRS0086	2026-02-18	PETICION DE INFORMACION	2026-02-25	2026-03-04	Respuesta definitiva	7
20267000666 PQRS0087	2026-02-18	QUEJA	2026-02-19	2026-02-25	Traslado por competencia	6
20267000674 PQRS0088	2026-02-18	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-03-04	2026-03-04	Respuesta definitiva	0
20267000678 PQRS0089	2026-02-19	DENUNCIA		2026-04-07	En trámite	
20267000684 PQRS0090	2026-02-19	PETICION DE INFORMACION	2026-03-04	2026-03-05	Respuesta definitiva	1
20267000688 PQRS0091	2026-02-19	QUEJA	2026-02-23	2026-02-26	Traslado por competencia	3

1300 Informe estado de las PQRSD Primer Trimestre
Vigencia 2026, Junio 30 de 2026

Continuación cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín 2026

DOCUMENTO	FECHA RECIBO	CLASIFICACIÓN PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO RESPUESTA DEFINITIVA - TRASLADO POR COMPETENCIA - DESISTIMIENTO	FECHA LIMITE TRAMITE DEFINITIVO INCLUYE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	ESTADO DEL TRAMITE	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (E-D)
20267000692 PQRS092	2026-02-19	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-24	2026-03-05	Respuesta definitiva	9
20267000700 PQRS093	2026-02-20	PETICION DE INFORMACION	2026-03-04	2026-03-06	Respuesta definitiva	2
20267000714 PQRS094	2026-02-20	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-02-23	2026-02-24	Respuesta definitiva	1
20267000721 PQRS095	2026-02-23	PETICION INTERES GRAL		2026-04-09	En trámite	
20267000722 PQRS096	2026-02-23	PETICION INTERES GRAL		2026-04-01	En trámite	
20267000739 PQRS101	2026-02-23	PETICION INTERES GRAL	2026-03-06	2026-03-16	Respuesta definitiva	10
20267000747 PQRS097	2026-02-24	PETICION INTERES GRAL		2026-04-13	En trámite	
20267000748 PQRS098	2026-02-24	PETICION DE INFORMACION	2026-03-04	2026-03-10	Respuesta definitiva	6
20267000753 PQRS099	2026-02-24	PETICION INTERES GRAL	2026-02-25	2026-03-03	Traslado por competencia	6
20267000762 PQRS100	2026-02-25	DENUNCIA	2026-03-17	2026-03-18	Respuesta definitiva	1
20267000772 PQRS102	2026-02-25	QUEJA	2026-03-06	2026-03-18	Respuesta definitiva	12
20267000775 PQRS103	2026-02-25	PETICION INTERES GRAL	2026-03-16	2026-03-18	Respuesta definitiva	2
20267000781 PQRS104	2026-02-26	PETICION DE INFORMACION	2026-03-09	2026-03-12	Respuesta definitiva	3
20267000803 PQRS105	2026-02-26	QUEJA	2026-02-27	2026-03-05	Traslado por competencia	6
20267000810 PQRS106	2026-02-23	PETICION DE INFORMACION	2026-03-06	2026-03-09	Respuesta definitiva	3
20267000814 PQRS107	2026-02-27	RECLAMO Y/O SUGERENCIA	2026-03-02	2026-03-06	Traslado por competencia	4
20267000815 PQRS108	2026-02-27	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-03-12	2026-03-13	Respuesta definitiva	1
20267000817 PQRS109	2026-02-27	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-03-25	2026-04-15	Respuesta definitiva	21
20267000820 PQRS110	2026-02-27	PETICION DE INFORMACION	2026-03-27	2026-03-27	Respuesta definitiva	0
20267000822 PQRS111	2026-02-27	DENUNCIA		2026-08-27	En trámite	
20267000841 PQRS112	2026-03-02	PETICION DE INFORMACION	2026-03-16	2026-03-16	Respuesta definitiva	0
20267000850 PQRS113	2026-03-02	QUEJA	2026-03-03	2026-03-09	Traslado por competencia	6
20267000851 PQRS114	2026-03-02	DENUNCIA		2026-04-16	En trámite	
20267000855 PQRS115	2026-03-02	DENUNCIA		2026-04-10	En trámite	
20267000858 PQRS116	2026-03-03	PETICION DE INFORMACION	2026-03-14	2026-03-17	Respuesta definitiva	3
20267000859 PQRS117	2026-03-03	PETICION INTERES GRAL	2026-03-20	2026-03-25	Respuesta definitiva	5
20267000864 PQRS118	2026-03-03	PETICION INTERES GRAL	2026-03-16	2026-03-25	Respuesta definitiva	9
20267000865 PQRS119	2026-03-03	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-03-04	2026-03-10	Traslado por competencia	6
20267000871 PQRS120	2026-03-03	DENUNCIA		2026-04-17	En trámite	
20267000873 PQRS121	2026-03-04	DENUNCIA		2026-04-20	En trámite	

1300 Informe estado de las PQRSD Primer Trimestre
Vigencia 2026, Junio 30 de 2026

Continuación cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín 2026

DOCUMENTO	FECHA RECIBO	CLASIFICACIÓN PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO RESPUESTA DEFINITIVA - TRASLADO POR COMPETENCIA - DESISTIMIENTO	FECHA LIMITE TRAMITE DEFINITIVO INCLUYE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	ESTADO DEL TRAMITE	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (E-D)
20267000875 PQRS122	2026-03-04	PETICION DE INFORMACION	2026-03-13	2026-03-18	Respuesta definitiva	5
20267000877 PQRS123	2026-03-03	PETICION DE INFORMACION	2026-03-13	2026-03-17	Respuesta definitiva	4
20267000899 PQRS124	2026-03-05	DENUNCIA		2026-09-04	En trámite	
20267000900 PQRS125	2026-03-06	PETICION DE INFORMACION	2026-03-17	2026-03-20	Respuesta definitiva	3
20267000916 PQRS126	2026-03-06	PETICION DE INFORMACION		2026-04-08	En trámite	
20267000918 PQRS127	2026-03-06	PETICION DE INFORMACION	2026-03-18	2026-03-20	Respuesta definitiva	2
20267000921 PQRS128	2026-03-06	PETICION INTERES GRAL		2026-04-17	En trámite	
20267000922 PQRS129	2026-03-06	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-03-09	2026-03-13	Traslado por competencia	4
20267000923 PQRS130	2026-03-09	PETICION DE INFORMACION	2026-03-20	2026-03-24	Respuesta definitiva	4
20267000952 PQRS131	2026-03-10	PETICION DE INFORMACION	2026-03-11	2026-03-25	Respuesta definitiva	14
20267000973 PQRS133	2026-03-12	DENUNCIA		2026-04-22	En trámite	
20267000976 PQRS132	2026-03-12	PETICION DE INFORMACION	2026-03-17	2026-03-27	Respuesta definitiva	10
20267000977 PQRS134	2026-03-12	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-03-18	2026-03-27	Respuesta definitiva	9
20267000985 PQRS135	2026-03-13	PETICION DE CONSULTAS	2026-03-26	2026-04-29	Respuesta definitiva	34
20267000991 PQRS136	2026-03-13	PETICION DE INFORMACION	2026-03-18	2026-03-20	Respuesta definitiva	2
20267000997 PQRS137	2026-03-16	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-03-16	2026-03-24	Traslado por competencia	8
20267001005 PQRS138	2026-03-16	DENUNCIA		2026-04-09	En trámite	
20267001006 PQRS139	2026-03-16	DENUNCIA		2026-04-09	En trámite	
20267001017 PQRS140	2026-03-16	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-03-27	2026-03-27	Respuesta definitiva	0
20267001023 PQRS141	2026-03-16	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-03-17	2026-03-24	Traslado por competencia	7
20267001024 PQRS142	2026-03-16	DENUNCIA		2026-04-09	En trámite	
20267001025 PQRS143	2026-03-16	DENUNCIA		2026-04-09	En trámite	
20267001036 PQRS144	2026-03-17	DENUNCIA	2026-03-20	2026-03-25	Traslado por competencia	5
20267001043 PQRS145	2026-03-18	PETICION DE INFORMACION	2026-04-06	2026-04-06	Respuesta definitiva	0
20267001059 PQRS146	2026-03-17	PETICION INTERES GRAL		2026-04-10	En trámite	
20267001062 PQRS147	2026-03-18	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-03-24	2026-03-25	Respuesta definitiva	1
20267001067 PQRS148	2026-03-19	PETICION DE INFORMACION	2026-03-26	2026-03-27	Traslado por competencia	1
20267001068 PQRS149	2026-03-19	PETICION DE INFORMACION	2026-03-27	2026-04-08	Respuesta definitiva	12
20267001084 PQRS150	2026-03-19	PETICION DE INFORMACION	2026-03-26	2026-04-08	Respuesta definitiva	13
20267001088 PQRS151	2026-03-19	DENUNCIA		2026-09-18	En trámite	

Continuación cuadro 10. PQRSD recibidas en la Contraloría Distrital de Medellín 2026

DOCUMENTO	FECHA RECIBO	CLASIFICACIÓN PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO RESPUESTA DEFINITIVA - TRASLADO POR COMPETENCIA - DESISTIMIENTO	FECHA LIMITE TRAMITE DEFINITIVO INCLUYE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	ESTADO DEL TRAMITE	CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS (E-D)
20267001093 PQRS152	2026-03-20	PETICION INTERES GRAL		2026-04-15	En trámite	
20267001095 PQRS153	2026-03-20	PETICION DE INFORMACION		2026-04-08	En trámite	
20267001097 PQRS154	2026-03-20	PETICION ENTRE ENTIDADES	2026-03-27	2026-04-06	Respuesta definitiva	10
20267001098 PQRS155	2026-03-20	QUEJA	2026-03-24	2026-03-30	Traslado por competencia	6
20267001100 PQRS156	2026-03-24	PETICION INTERES PARTICULAR	2026-03-26	2026-03-31	Traslado por competencia	5
20267001129 PQRS157	2026-03-25	PETICION DE INFORMACION		2026-04-10	En trámite	
20267001132 PQRS158	2026-03-25	PETICION DE INFORMACION		2026-04-10	En trámite	
20267001138 PQRS159	2026-03-25	DENUNCIA		2026-04-17	En trámite	
20267001139 PQRS160	2026-03-26	PETICION DE INFORMACION		2026-04-13	En trámite	
20267001152 PQRS161	2026-03-26	PETICION DE INFORMACION		2026-04-13	En trámite	
20267001158 PQRS162	2026-03-27	PETICION DE INFORMACION		2026-04-14	En trámite	
20267001164 PQRS163	2026-03-27	PETICION ENTRE ENTIDADES		2026-04-07	En trámite	
20267001167 PQRS164	2026-03-27	PETICION INTERES GRAL		2026-04-21	En trámite	
20267001170 PQRS165	2026-03-27	PETICION INTERES PARTICULAR		2026-04-21	En trámite	
20267001172 PQRS166	2026-03-27	PETICION DE INFORMACION		2026-04-14	En trámite	
20267001179 PQRS167	2026-03-27	PETICION ENTRE ENTIDADES		2026-04-07	En trámite	
20267001185 PQRS168	2026-03-30	PETICION DE INFORMACION		2026-04-15	En trámite	

Fuente: Sistema de información de Participación Ciudadana - Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana

7. RECOMENDACIONES

El indicador de cumplimiento en el trámite de las PQRSD al 31 de marzo de 2026 se ubicó en el 100 %; no obstante, se identificó que, del total de 130 solicitudes con trámite definitivo, 26 (correspondientes a 24 respuestas definitivas y 2 traslados por competencia) fueron gestionadas el mismo día de su fecha de vencimiento, lo que representa el 20 % de los trámites concluidos durante el período.

Ahora bien, aunque se ha impartido la directriz interna de procurar que las PQRSD sean gestionadas, en lo posible, con al menos un día de antelación a su fecha de vencimiento, existen requerimientos cuya naturaleza, complejidad técnica o término legal de respuesta dificultan la aplicación sistemática de dicha práctica. Tal es el caso de las solicitudes presentadas por congresistas y concejales, las cuales deben atenderse dentro de términos particularmente breves, generalmente no superiores a cinco (5) días, sin posibilidad de ampliación, y que, en múltiples ocasiones, requieren actividades de análisis, validación y consolidación de información por parte de diversas dependencias de la Entidad.

En consecuencia, aunque una proporción de las solicitudes fue atendida el mismo día de su vencimiento, esta circunstancia no afectó el cumplimiento de los términos legales aplicables, manteniéndose un indicador de oportunidad del 100 % durante el período evaluado.

Sin perjuicio de los resultados alcanzados, el análisis realizado permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la gestión preventiva del riesgo de atención extemporánea y a promover una gestión más oportuna de las solicitudes. En este sentido, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecimiento de controles y capacitación permanente:

Mantener y fortalecer las actividades de capacitación, acompañamiento y asistencia técnica dirigidas a los servidores responsables del trámite de las PQRSD, especialmente en el contexto de los cambios organizacionales derivados de la vinculación de nuevos funcionarios, reasignaciones de funciones y movimientos internos de personal, con el fin de garantizar la continuidad del conocimiento institucional y la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.

2. Gestión anticipada de las actuaciones asociadas al trámite de PQRSD

Continuar promoviendo la gestión anticipada de las actuaciones relacionadas con el trámite de las PQRSD, procurando que las comunicaciones dirigidas al peticionario —tales como solicitudes de información complementaria, traslados por competencia, comunicaciones de desistimiento y respuestas definitivas— sean remitidas, en lo posible, con al menos dos (2) días hábiles de antelación a la fecha límite de vencimiento, como medida preventiva para reducir riesgos de extemporaneidad y fortalecer la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

3. Fortalecimiento del uso del memorando de asignación y sus anexos

Reforzar en los espacios de capacitación y asesoría la importancia de revisar integralmente el memorando de asignación y sus anexos, toda vez que estos documentos contienen orientaciones para el trámite de las PQRSD, precisiones normativas y cronogramas de seguimiento que facilitan la planificación de las actividades y el cumplimiento oportuno de los términos legales aplicables.

4. Seguimiento prioritario a solicitudes de término legal reducido

Implementar mecanismos de seguimiento diferencial para las PQRSD sujetas a términos especiales de respuesta, particularmente aquellas presentadas por congresistas, concejales y demás autoridades cuya atención deba efectuarse en plazos reducidos, prioritarios y sin posibilidad de ampliación.

Lo anterior permitirá mitigar riesgos asociados a la complejidad técnica de estos requerimientos y favorecer su atención oportuna dentro de los términos legales establecidos.