

**INFORME DE LEY SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS
CON CORTE A JUNIO 30 DE 2026**

PAULA ANDREA ORTEGA ESCOBAR
Contralora Distrital de Medellín

JUAN MANUEL MONTOYA CARVAJAL
Jefe Oficina de Control Interno

LEONEL AGUIRRE GARCÍA
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, SEPTIEMBRE DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
CRITERIOS DE AUDITORIA.....	7
1. RESULTADOS.....	13
1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS APLICABLES AL TRÁMITE DE PQRSD	13
1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD	18
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD.....	20
1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad	22
1.2.3 Asignación de PQRSD por dependencia	23
1.2.4 Estado de atención de las PQRSD	26
1.2.5 PQRSD trasladadas por competencia a otra entidad	29
1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD.....	30
2. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	40
3. CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO TRIMESTRAL.....	41
4. ASPECTOS RELEVANTES.....	41
5. CONCLUSIONES.....	44
6. RECOMENDACIONES	45

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Base Legal del Manual Trámite Interno PQRSD.	7
Cuadro 2. Cumplimiento de criterios normativos	13
Cuadro 3. Medios o canales de atención de las PQRSD	20
Cuadro 4. Participación Medio de Llegada de PQRSD.....	21
Cuadro 5. Total PQRSD por Tipología	22
Cuadro 6. Nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal	24
Cuadro 7. Asignación de PQRSD por dependencia primer semestre de 2026	24
Cuadro 8. Estado de Atención de las PQRSD Primer Semestre de 2026.	26
Cuadro 9. Estado del trámite consolidado.....	28
Cuadro 10. Entidad receptora de traslados por competencia.....	29
Cuadro 11. Tipologías de PQRSD según muestra	31
Cuadro 12. Verificación cumplimiento de términos - Derechos de petición de información	32
Cuadro 13. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición entre entidades	34
Cuadro 14. Verificación cumplimiento de términos – Denuncias.....	35
Cuadro 15. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición interés particular	37
Cuadro 16. Verificación cumplimiento de términos – Derechos de petición interés general	38
Cuadro 17. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición quejas	39
Cuadro 18. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición de consultas.....	40

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Tiempos de respuesta por modalidad de requerimientos	18
Ilustración 2. Ampliación de términos de las PQRSD	19
Ilustración 3. Otros términos de las PQRSD	19
Ilustración 4. Medio de llegada PQRSD primer semestre 2026	21
Ilustración 5. Distribución de PQRSD por tipo de requerimiento.	23
Ilustración 6. Estado del trámite	28

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno, así como lo establecido en el Plan Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2026 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 02 de diciembre de 2025, presentado y aprobado por el Consejo de Dirección mediante el Acta N°12 del 16 de diciembre de 2025 y tomando como fundamento la Ley 1474 de 2011, que contempla en su artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar y rendir a la alta dirección de la Entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza el presente informe teniendo como referencia la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Contraloría Distrital de Medellín, para la gestión y trámite de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes de canales de comunicación.

El presente documento corresponde al informe de seguimiento al trámite interno de las PQRSD recibidas y atendidas por el Ente de control durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, verificar el cumplimiento normativo y formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad y con ellas, a afianzar la confianza a la ciudadanía, promover la transparencia en el acceso a la información, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública.

OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al cumplimiento de las normas vigentes que rigen el trámite dado a las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía ante la Contraloría Distrital de Medellín durante el primer semestre de 2026, con el propósito de evaluar cómo avanza la entidad en los procesos de atención al ciudadano, conforme a los principios de transparencia, legalidad, publicidad y mejora continua del proceso de atención a la ciudadanía.

CRITERIOS DE AUDITORIA

En Colombia, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se encuentra respaldada por un marco normativo que garantiza el Derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y establece procedimientos claros para su recepción, trámite y respuesta. Este sistema busca fortalecer la participación ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua en la atención al público.

En el contexto de la Contraloría Distrital de Medellín, la gestión de PQRSD está regida por la misma normatividad estructural, sin cambios de fondo durante el primer semestre de 2026. A continuación, se presentan los principales criterios normativos que orientan esta labor, como parte del proceso de verificación del período a evaluar conforme a lo establecido en el Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 12 (Última actualización el 18 de agosto de 2026, numeral “Radicación de las PQRSD”).

Cuadro 1. Base Legal del Manual Trámite Interno PQRSD.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Constitución Política de Colombia	Artículos 23, 267 y 272	Derecho fundamental de petición y competencias constitucionales del control fiscal.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

DERECHO DE PETICIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley 5 de 1992	Artículo 258	Solicitudes de Congresistas.
Ley 24 de 1992	Artículo 15	Solicitudes de la Defensoría del Pueblo.
Ley 962 de 2005	Artículos 15 y 81	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
Ley 1437 de 2011	General	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1755 de 2015	General	Regula el Derecho Fundamental de Petición.
Decreto 1166 de 2016	General	Reglamenta la presentación de peticiones verbales.

TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y CONTROL INTERNO

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley 1474 de 2011	Artículo 76	Mecanismos de atención de PQRSD y fortalecimiento del control interno.
Decreto 1122 de 2024	Artículo 73 Ley 1474 de 2011	Programas de Transparencia y Ética Pública.
Ley 190 de 1995	Artículos 54, 55, 56, 57 y 58	Informe de Ley de las PQRSD y moralidad administrativa.
Norma ISO 37001:2016	Apartado 8.9	Planteamiento de inquietudes y Sistema de Gestión Antisoborno.
Guía DAFP Control Interno 2023	Versión 3	Seguimiento y evaluación institucional.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley 1712 de 2014	Artículos 3, 4, 11, 24 y 26	Acceso a la información pública y publicación Informe de Ley PQRSD.
Resolución 1519 de 2020	Anexo 2	Estándares de publicación y radicación de PQRSD.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley Estatutaria 1581 de 2012	General	Protección de datos personales.
Directrices SIC	N/A	Orientación para tratamiento de datos personales.

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley 594 de 2000	General	Ley General de Archivos.
Acuerdo Único 001 de 2024	General	Normatividad archivística vigente del AGN.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

GOBIERNO DIGITAL Y SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Decreto 1008 de 2018	General	Política de Gobierno Digital.
Decreto 620 de 2020	General	Servicios Ciudadanos Digitales e interoperabilidad.
Decreto 2106 de 2019	General	Simplificación de trámites y transformación digital.
Ley 2080 de 2021	General	Actuación administrativa digital, autenticación e identificación electrónica.

CONTROL FISCAL, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley 489 de 1998	Capítulo VIII	Competencia administrativa.
Ley 610 de 2000	Artículos 3 y 6	Gestión fiscal y daño patrimonial al Estado.
Ley 850 de 2003	General	Veedurías ciudadanas.
Ley 1757 de 2015	Artículos 69, 70 y 76	Participación ciudadana y traslado de denuncias al proceso fiscal.
Ley 1909 de 2018	Artículo 16	Acceso a la información y documentación oficial por organizaciones políticas en oposición.
Decreto 403 de 2020	General	Fortalecimiento del control fiscal.

RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Norma	Artículo/Referencia	Alcance y pertinencia
Ley 1952 de 2019	General	Código General Disciplinario.
Ley 2094 de 2021	General	Modifica parcialmente la Ley 1952 de 2019.
Ley 2207 de 2022	General	Ajustes al régimen disciplinario.
Resolución 578 de 2024	General	Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 12.

Estos criterios normativos exigen que el Ente de control implemente procedimientos eficientes, oportunos y transparentes para la gestión y trámite de las PQRSD, garantizando la adecuada recepción, seguimiento y respuesta de las peticiones de la ciudadanía. Así, la Contraloría Distrital de Medellín debe asegurar que cada etapa del proceso se ajuste a los principios de legalidad, equidad y respeto por los derechos ciudadanos. Su correcta aplicación fortalece la confianza institucional y contribuye al ejercicio efectivo del control social y fiscal participativo.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el seguimiento, se empleó una metodología que integró el análisis normativo, documental y de gestión, orientada a evaluar de manera integral la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Contraloría Distrital de Medellín durante el primer semestre de 2026. Las principales actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- **Revisión del cumplimiento normativo:** Se verificó la normativa aplicable a la entidad en relación con la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía, conforme al derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y demás disposiciones vigentes.
- **Solicitud de información:** Mediante el memorando interno N° 20268008357 del 05 de agosto de 2026, se solicitó a la dependencia responsable del proceso, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, la información necesaria para adelantar las verificaciones y validaciones pertinentes. En respuesta a dicha solicitud, se recibió el memorando N° 20268009245 del 18 de agosto de 2026, junto con el memorando de salvaguarda correspondiente a la información suministrada.
- **Verificación de la gestión y trámite interno de PQRSD:** Para dar cumplimiento a los objetivos de la revisión, se evaluó el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad de la gestión interna realizada para responder a los peticionarios, en cuanto a la oportunidad, calidad y efectividad en la atención de las solicitudes, así como la pertinencia de las respuestas emitidas por las dependencias responsables. Este proceso incluyó el análisis de la trazabilidad del índice dinámico y los soportes conservados en los expedientes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, para validar el trámite conforme a las normas vigentes.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

- **Elaboración del informe:** Se consolidaron las estadísticas de la evaluación, conclusiones y recomendaciones, orientadas a fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y rendición de cuentas.

1. RESULTADOS

1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS APLICABLES AL TRÁMITE DE PQRSD

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El siguiente consolidado, presenta la verificación del cumplimiento normativo establecido para la atención de las PQRSD llevada a cabo en el período evaluado:

Cuadro 2. Cumplimiento de criterios normativos

CRITERIO	VERIFICACIÓN
Ley 1437 de 2011 – Art. 7. Atención personal al público. Numeral 2: Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.	El Manual establece explícitamente los canales y horarios de atención al ciudadano (numeral 6, versión 12), cumpliendo con la obligación de prestar atención mínimo 40 horas semanales las cuales se distribuyen en horarios que satisfacen las necesidades del servicio, así: Atención de lunes a jueves de 07:30 a. m. - 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m. Viernes 07:30 - 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 4:00 pm. No obstante, el Manual no indica o expresa que estos canales deben mantenerse visibles y actualizados ante el ciudadano, tal como exige la Ley 1437 de 2011, lo que genera un vacío entre el cumplimiento institucional y su reflejo en el documento que regula el proceso interno. Se recomienda incorporar una referencia expresa a la obligación de mantener visibles y actualizados los canales de atención al ciudadano en el Manual. Esto fortalecerá la coherencia normativa del documento y alineará el procedimiento interno con los estándares de atención al ciudadano.
Ley 1437 de 2011 – Art. 7 Carta de trato digno Numeral 5: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique	Se ha identificado la carta de trato digno al usuario, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011, la cual es visible y está disponible en la página web de la entidad, en el módulo de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, bajo el enlace “Mecanismos de contacto”.

CRITERIO	VERIFICACIÓN
todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD Código: M-PC-TI-001. Versión 12. Numeral 8.2.5 Los servidores públicos designados de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana (Facilitadores), presentan las siguientes responsabilidades: . Son los encargados de coordinar, hacer el acompañamiento, control y seguimiento de las PQRSD presentadas en la Entidad, así como: hacer el reparto a la dependencia o instancia competente y dar respuesta directa cuando en razón de sus funciones le corresponda. . Verificar la aplicación del procedimiento por parte de los que intervienen, mediante la revisión de las PQRSD en las etapas de análisis, reparto, trámite y cierre. En caso de presentarse observaciones le comunica al Contralor Auxiliar de Participación Ciudadana y al responsable de dar trámite, para que se hagan los ajustes. . Revisar la actualización de los expedientes de cada una de las PQRSD tramitadas durante la vigencia, las cuales deben contener la solicitud, las respuestas con sus respectivos anexos propios de la PQRSD, anexos en cada carta como evidencias del trámite, la información solicitada a las entidades auditadas en el término inicial de la PQRSD y su respuesta. En el numeral 6 del Manual, “Canales y horarios de atención para la presentación de PQRSD”, se evidencia que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana es la dependencia encargada de recibir peticiones verbales o escritas y brindar asesoría inmediata a los ciudadanos, mediante formatos como Recepción de PQRSD y Servicios de Asesoría. Esta función cumple con lo establecido en el artículo 7, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011, que exige asignar a una dependencia especializada la atención de quejas, reclamos y la orientación al público.

CRITERIO	VERIFICACIÓN
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 8: Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	Se evidenció que la Contraloría Distrital de Medellín cuenta con múltiples canales tecnológicos y presenciales para la presentación de PQRSD. La entidad dispone de formulario web en el portal institucional, botón PQRSD, correo electrónico institucional, líneas telefónicas, línea gratuita nacional, línea antisoborno y recepción presencial en ventanilla única, así como atención verbal en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. El Manual de Trámite Interno de PQRSD (numeral 6) confirma que las peticiones pueden radicarse por canales virtuales y presenciales y establece el uso del Formato de Recepción de PQRSD para solicitudes verbales, garantizando alternativas para usuarios sin acceso a medios tecnológicos. En consecuencia, se verifica que la entidad cumple con la obligación de ofrecer tanto medios tecnológicos, como mecanismos alternativos para la radicación y orientación en el trámite de PQRSD, conforme al mandato legal.
Ley 2080 de 2021 - Artículo 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011. Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.	El Manual contempla el uso de canales electrónicos o digitales para la radicación respuesta y consulta de PQRSD.
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 8: Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	Se evidenció que la Contraloría Distrital de Medellín cuenta con múltiples canales tecnológicos y presenciales para la presentación de PQRSD. La entidad dispone de formulario web en el portal institucional, botón PQRSD, correo electrónico institucional, línea telefónica, línea gratuita nacional, línea antisoborno y recepción presencial en ventanilla única, así como atención verbal en la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. El Manual de Trámite Interno de PQRSD (numeral 6) confirma que las peticiones pueden radicarse por canales virtuales y presenciales y, establece el uso del Formato de Recepción de PQRSD para solicitudes verbales, garantizando alternativas para usuarios sin acceso a

CRITERIO	VERIFICACIÓN
	medios tecnológicos. En consecuencia, se verifica que la entidad cumple con la obligación de ofrecer tanto medios tecnológicos como mecanismos alternativos para la radicación y orientación en el trámite de PQRSD, conforme al mandato legal. Los canales o medios de atención para la ciudadanía, de manera virtual y presencial son: Portal: http://www.cdm.gov.co/ (Formulario Contáctenos y Formulario web PQRSD, el cual permite la denuncia y/o queja anónima). Botón PQRSD. Correo electrónico: participa@cdm.gov.co Telefónica: A través del conmutador (604) 403 3160 ext. 7794 Línea única gratuita Nacional 018000512111 ext. 7794 - 7866 Línea antisoborno (604) 4033160 ext. 7000. Presenciales: Por escrito en Ventanilla Única: Calle 53 # 52-16 Ed. Miguel de Aguinaga Medellín oficina 703. Atención días hábiles. Verbales: Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana. Calle 53 # 52-16 Edificio Miguel de Aguinaga Medellín oficina.
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: 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.	La Oficina de Control Interno de la Contraloría Distrital de Medellín, semestralmente realiza su informe acerca de la gestión realizada por la Entidad sobre las PQRSD radicadas. Los informes se encuentran en la página web de la entidad www.cdm.gov.co en el módulo "Informes y Publicaciones", "Informes de Control Interno".
Ley 1474 de 2011 Art. 76, Inc. 2: En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.	En el módulo "PQRS" de la página web, mediante el enlace "Radique aquí su PQRS", los usuarios pueden registrar comentarios, solicitudes y denuncias, incluidos reportes de presuntos actos de corrupción cometidos por servidores de la entidad. Este módulo cumple con la exigencia de contar con un enlace de fácil acceso y un espacio específico para la presentación de denuncias relacionadas con corrupción y para la formulación de sugerencias orientadas a mejorar la prestación del servicio público.

CRITERIO	VERIFICACIÓN
Art. 76, Inc.3: Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.	
Ley 1712 de 2014 Art. 11, Literal H: Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2) Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.	La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana publica un informe trimestral sobre las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de las PQRSD, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el módulo "Informes y Publicaciones", en el enlace "Informe de PQRSD". Durante el seguimiento se observó la publicación de los informes trimestrales con corte a marzo y junio de 2026. Es importante señalar que también existe otra ruta para acceder a estos informes, a través del módulo "Transparencia y Acceso a la Información Pública", en la sección "Mecanismos de Supervisión", bajo el enlace "Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos", Link "Informes de PQRSD". Esto, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015, "El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto", debe publicarse en el módulo o sección identificada como "Transparencia y Acceso a la Información Pública".
Ley 1755 de 2015 Artículo 22, inciso 1: Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.	La entidad dispone en la página web en el módulo "PQRSD", en la sección "Consulte aquí el estado de su PQRSD", la opción para que la comunidad consulte con el número de radicado el estado de la solicitud realizada, la cual es almacenada en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. Adicionalmente, en el módulo "PQRSD", en la sección "Manual de Ayuda, Tiempos de Respuesta y Glosario de

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

CRITERIO	VERIFICACIÓN
	términos", se observa el "Instructivo radicación y consulta de PQRSD", en el cual se presenta el paso a paso para la radicación de las PQRSD. La entidad cumple adecuadamente la obligación, no obstante, el Manual explica el flujo interno, pero no referencia la obligación legal.

Fuente: Normativa aplicable a la entidad. Verificación Oficina de Control Interno.

1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD

De acuerdo con el Manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001 versión 12, numeral 4 "Clasificación, definición, tiempos de respuesta y de ampliación de términos para el trámite de las PQRSD", el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 (Regula el derecho fundamental de petición), se establece cuáles son los términos para el trámite de las PQRSD.

A continuación, los tiempos de respuesta y definición de las PQRSD según su clasificación.

Ilustración 1. Tiempos de respuesta por modalidad de requerimientos

CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA (Días hábiles)
Petición de interés general	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	15 días
Petición de interés particular	Conocimiento de un derecho que la administración intervenga o actúe frente a una situación en particular, que afecta al sujeto directamente.	15 días
Petición de información	Se solicitan datos, documentos o información que la administración genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días
Petición de información entre entidades	Cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra.	10 días
Petición de consulta	Se busca orientación en relación con las funciones y materias propias de la entidad.	30 días
Quejas	Manifestación de hechos relacionados con la prestación inadecuada de sus servicios o posibles faltas disciplinarias de servidores públicos.	15 días
Reclamos	Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho.	15 días
Sugerencias	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
Denuncias Fiscales	Son aquellas que manifiestan una indebida gestión fiscal o eventual daño al patrimonio público de nuestros sujetos y puntos de control	15 días

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 12.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

De acuerdo a su clasificación, las PQRSD podrán ampliar su término según la ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

Ilustración 2. Ampliación de términos de las PQRSD

Ampliación de términos de las PQRSD Ley 1755 de 2015	
CLASIFICACIÓN	Ampliación de términos (Días hábiles)
Petición de interés general	15 días más
Petición de interés particular	15 días más
Petición de información	10 días más
Petición de información entre entidades	10 días más
Petición de consulta	30 días más
Quejas	15 días más
Reclamos	15 días más
Sugerencias	15 días más
Denuncias Fiscales (término inicial)	15 días más

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 12.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta los siguientes términos y definiciones:

Ilustración 3. Otros términos de las PQRSD

OTROS TÉRMINOS		
CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA (Días hábiles)
Traslados por competencia	Cuando la dependencia responsable determine que la CDM no es competente, de manera total o parcial, para intervenir, tramitar o responder la PQRSD, se debe dar traslado a la entidad que si tenga la competencia.	5 días
Comunicación al Peticionario sobre el traslado por competencia	Se deberá comunicar al peticionario sobre el traslado por competencia total o parcial de su PQRSD	5 días
Requerimientos al Peticionario	Cuando una PQRSD ya radicada no está clara, está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo de la petición para que la complete en el término máximo de un (1) mes.	10 días

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

Ampliación de términos por prórroga	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en la Ley, la dependencia responsable deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley (según la clasificación de la PQRSD), expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Antes del vencimiento del término inicial. Ver siguiente cuadro para tiempo límite de ampliación
Denuncias Fiscales en el PVCFT	Son aquellas denuncias que la CAAF responsable determina se deba remitir al PVCFT, previo visto bueno del señor Subcontralor, esta se tramitará de acuerdo a lo establecido en el Art. 70 de Ley 1757 de 2015, es decir en seis meses contados a partir del recibo de la PQRSD en la entidad. Para ello se deberá informar esta ampliación del plazo al peticionario, dentro del término inicial de la denuncia.	6 meses

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código: M-PC-TI-001 versión 12.

Según el reporte del Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio del primer semestre de 2026, la entidad recibió un total de 377 PQRSD. A continuación, se presentan los resultados desglosados según las diferentes modalidades de requerimientos recibidos por la entidad.

1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD

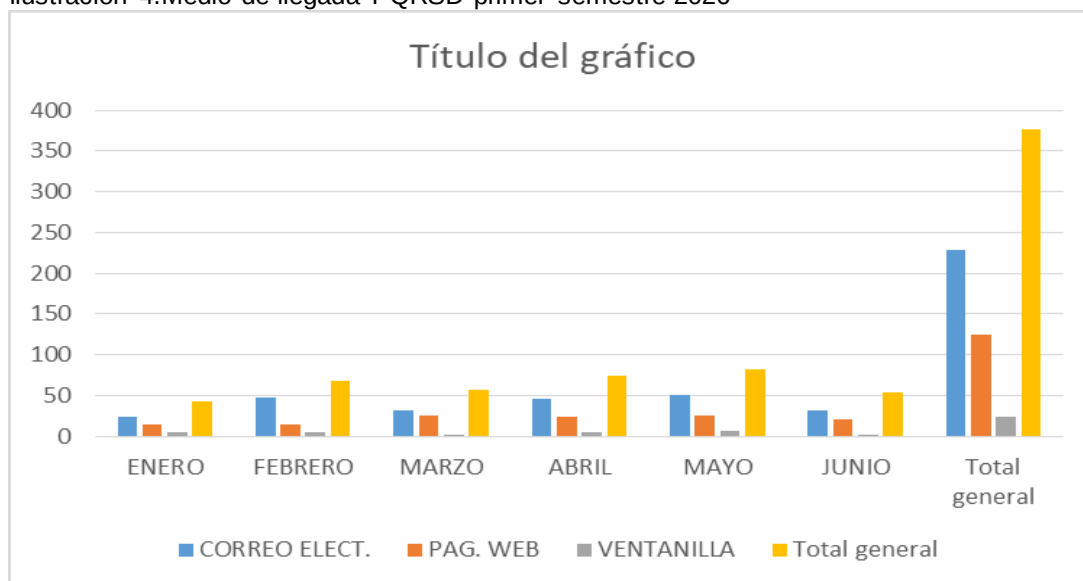
Cuadro 3. Medios o canales de atención de las PQRSD

MES	CORREO ELECT.	PAG. WEB	VENTANILLA	Total general
ENERO	23	15	5	43
FEBRERO	48	15	5	68
MARZO	31	25	1	57
ABRIL	46	23	5	74
MAYO	50	26	6	82
JUNIO	31	21	1	53
Total General	229	125	23	377

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

Ilustración 4. Medio de Llegada PQRSD primer semestre 2026



Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

La participación de los medios de llegada de las PQRSD durante el primer semestre es:

Cuadro 4. Participación Medio de Llegada de PQRSD.

CORREO ELECT.	PAG. WEB	VENTANILLA	TOTAL
229	125	23	377
61%	33%	6%	100%

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Durante el primer semestre de 2026, la Contraloría Distrital de Medellín recibió un total de **377 PQRSD**, distribuidas entre tres canales principales: correo electrónico, página web y ventanilla única. El canal de mayor utilización por los usuarios fue el correo electrónico, con **229** peticiones, equivalente al 61% del total. Le siguen la página Web, con **125** solicitudes (33%), y la ventanilla única con **23** solicitudes (6%).

La distribución mensual de solicitudes muestra un comportamiento variable, febrero, abril y mayo fueron los meses con mayor número de solicitudes (68, 74 y 82 respectivamente), mientras que enero y junio registraron los niveles más bajos (43 y 53 solicitudes), conforme se observa en el cuadro 3. Estas variaciones pueden asociarse a una mayor interacción ciudadana derivada de actividades de control social y fiscal, o campañas de participación ciudadana desarrolladas por la entidad.

El predominio del correo electrónico como medio de presentación refleja una tendencia hacia la digitalización del relacionamiento entre la ciudadanía y la entidad, lo cual es positivo en términos de accesibilidad, inmediatez y reducción de cargas operativas. Este comportamiento evidencia que el canal es percibido como confiable y práctico por la mayoría de usuarios.

Sin embargo, la participación del canal presencial (6%) y de la página web (33%), demuestra que aún existe una proporción significativa de personas que utilizan alternativas distintas al correo electrónico. Por ello, resulta fundamental seguir fortaleciendo la visibilidad, usabilidad, accesibilidad y disponibilidad de los canales tecnológicos y digitales, especialmente la página web y el botón PQRSD, así como garantizar que la ventanilla única continúe siendo un canal efectivo para quienes no disponen de medios tecnológicos, o desean hacerlo de forma presencial directamente en la entidad.

En conjunto, los resultados evidencian un sistema de atención multicanal funcional, con predominio del medio electrónico o digital, pero que requiere acciones continuas de mejora para garantizar inclusión, equidad digital y ejercicio pleno del Derecho de petición, de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y los lineamientos de Gobierno digital.

1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad

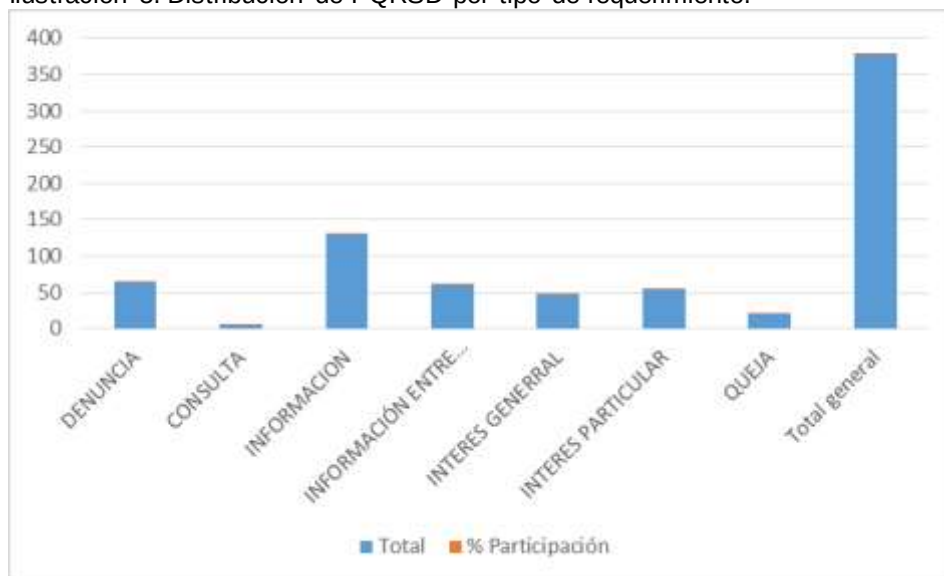
Cuadro 5. Total PQRSD por Tipología

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
DENUNCIA	63	17,5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	130	34%
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	61	16%
DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	47	12,5%
DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	53	14%
QUEJA	19	5%
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	4	1%
TOTAL GENERAL	377	100%

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Según los datos consolidados en el cuadro 5, el derecho de petición de información continúa siendo el tipo de requerimiento más frecuente, dado que durante el primer semestre de 2026 registró un total de 130 requerimientos, lo que representa el 34% del total de PQRSD recibidas durante el periodo, se mantiene como el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para ejercer su derecho de acceso a la información pública.

Ilustración 5. Distribución de PQRSD por tipo de requerimiento.



Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Por lo tanto, los Derechos de petición de información con 130 solicitudes (34%), refleja una alta demanda, seguidamente los Derechos de petición entre entidades con 61 registros (16%), y las Denuncias con 63 casos (17,5%), evidenciando un uso significativo de la entidad como canal de reporte de posibles irregularidades administrativas o fiscales. Los Derechos de petición de interés particular (14%) e interés general (12.5%) y Quejas (5%), también muestran una participación relevante, en tanto que las categoría de Derecho petición consultas, representa un bajo porcentaje (1%) en esta modalidad. En conjunto, la tipología de las solicitudes recibidas permite concluir que la ciudadanía utiliza principalmente la Contraloría Distrital para acceder a información de su interés, solicitar intervención institucional del Estado y, denunciar presuntos hechos irregulares en el manejo de recursos públicos del erario, reafirmando la importancia del proceso PQRSD como mecanismo de control social, veeduría y participación ciudadana.

1.2.3 Asignación de PQRSD por dependencia

El siguiente cuadro presenta la distribución de las PQRSD según la asignación realizada a las distintas dependencias de la Contraloría Distrital de Medellín, para su trámite conforme a sus competencias funcionales.

Es importante destacar la expedición de la Resolución 0577 del 8 de julio de 2025, “Por

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

medio de la cual se determinan los alcances y **nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal** en la Contraloría Distrital de Medellín". En su artículo 1, se redefine la estructura interna de estas dependencias, derogando la Resolución 0219 del 1 de marzo de 2023 y cualquier disposición que le sea contraria.

Cuadro 6. Nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal

Nombre de Dependencia Inicial (Resolución 219)	Nombre de Dependencia Actual (Resolución 0577)
C.A.A.F. Municipio 1	CAAF Gestión Gubernamental y Soporte Institucional
C.A.A.F. Municipio 2	CAAF Desarrollo Social con Enfoque Poblacional
C.A.A.F. Municipio 3	CAAF Desarrollo Económico y Planeación Territorial
C.A.A.F. EPM 1 - Asuntos Administrativos	CAAF Soporte Corporativo
C.A.A.F. EPM 2 - Energía	CAAF Negocios Energía 1
C.A.A.F. EMP 3 - Aguas y Saneamiento Básico	CAAF Negocios Agua y Saneamiento 1
C.A.A.F. Telecomunicaciones	CAAF Telecomunicaciones
C.A.A.F. EPM Filiales Energía	CAAF Negocios Energía 2
C.A.A.F. EPM Filiales Aguas	CAAF Negocios Agua y Saneamiento 2
C.A.A.F. Servicios de Salud y Empresas Sociales del Estado	CAAF Servicios de Salud
C.A.A.F. Cultura y Recreación	CAAF Cultura, Recreación y Comunicación Pública
C.A.A.F. Movilidad y Servicios de Transporte Público	CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público
C.A.A.F. Gobernabilidad y Organismos de Control	CAAF Seguridad, Convivencia y Control Institucional
C.A.A.F. Obras Civiles	CAAF Infraestructura, Vivienda y Desarrollo Urbano
C.A.A.F. Educación	CAAF Sistema Educativo
C.A.A.F. Ambiental	CAAF Gestión Ambiental y del Riesgo

Fuente: Plan de acción Institucional 2025 y Resolución 0577. Elaboración OCI.

Esta actualización normativa tiene implicaciones directas en la asignación y gestión de las PQRSD, ya que establece nuevos alcances funcionales para las Contralorías Auxiliares, lo que puede influir en la redistribución de competencias, la trazabilidad de los requerimientos ciudadanos y la eficiencia en la atención. Por lo tanto, el análisis de la distribución debe considerar este nuevo marco organizacional y funcional, que busca optimizar la respuesta institucional y fortalecer el control fiscal participativo en el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Cuadro 7. Asignación de PQRSD por dependencia primer semestre de 2026

CÓDIGO	NOMBRE	NÚMERO PQRSD	%DE PARTICIPACION
1300	C. A. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	90	23,87
1600	DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	100	26,53

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRS con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

CÓDIGO	NOMBRE	NÚMERO PQRS	%DE PARTICIPACION
1200	C. A. DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	18	4,77
1100	SUBCONTRALORÍA	21	5,57
1500	SECRETARÍA GENERAL	18	4,77
1115	CAAF SISTEMA EDUCATIVO	15	3,98
1103	CAAF DESARROLLO ECONÓMICO Y PLANEACIÓN TERRITORIAL	8	2,12
1106	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 1	3	0,80
1101	CAAF GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y SOPORTE INSTITUCIONAL	3	0,80
1510	DIRECCIÓN RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	4	1,06
1105	CAAF NEGOCIOS ENERGIA 1	6	1,59
1113	CAAF SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL INSTITUCIONAL	1	0,27
1800	OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,27
1102	CAAF DESARROLLO SOCIAL CON ENFOQUE POBLACIONAL	8	2,12
1112	CAAF MOVILIDAD Y SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	8	2,12
1114	CAAF INFRAESTRUCTURA, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	23	6,10
1000	DESPACHO CONTRALOR	1	0,27
1104	CAAF SOPORTE CORPORATIVO	7	1,86
1107	CAAF TELECOMUNICACIONES	0	0,00
1110	CAAF SERVICIOS DE SALUD	11	2,92
1108	CAAF NEGOCIOS ENERGIA 2	5	1,33
1111	CAAF CULTURA, RECREACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA	9	2,39
1116	CAAF GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL RIESGO	2	0,53
1700	DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CAP. INV.	2	0,53
1900	OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	2,65
1400	C. A. APOYO TÉCNICO	1	0,27
1109	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 2	0	0,00
1520	DIRECCIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO	2	0,53
2000	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0,00
2100	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0,00
		377	100%

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

El volumen de PQRS se concentró en dos dependencias: C. A. de Participación Ciudadana (23,87%) y Dirección de Talento Humano (26,53%), que en conjunto reúnen

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

más de la mitad de las asignaciones. En un segundo bloque se ubican CAAF Infraestructura, Vivienda y Desarrollo Urbano (6.10%), C. A. de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva (4,77%), Subcontraloría (5,57%), Secretaría General (4,77%). El resto de CAAF y áreas administrativas muestran participaciones individuales menores, lo que sugiere canalización central (orientación/recepción inicial en C.A. Participación Ciudadana) y mayor demanda interna hacia Dirección Talento Humano (certificaciones laborales y requerimientos de información, etc).

1.2.4 Estado de atención de las PQRSD

Cuadro 8. Estado de Atención de las PQRSD Primer Semestre de 2026.

Cuadro 6. Estado de Atención de las FQRSD Primer Semestre de 2020.				
ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	
ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	DENUNCIA	2	
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	6	
		DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	9	
		DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	18	
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	27	
		QUEJA	14	
	Total CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA			76
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	DENUNCIA	40	
		DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	4	
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	124	
		DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	52	
		DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	23	
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	24	
		QUEJA	5	
	Total CON RESPUESTA DEFINITIVA			272
Total ARCHIVADO			348	
ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	DENUNCIA	2	
		DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	4	
	Total CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO			6
Total ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO			6	
PROCESO	CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA	DENUNCIA	19	
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	0	

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	TIPO DE REQUERIMIENTO	Total
	AMPLIACION DE PLAZO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GRAL	3
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	0
	Total CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO		22
	SIN ACTUACION ALGUNA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR (ANULADA)	1
Total ANULADAS			1
TOTAL GENERAL			377

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Basados en el cuadro 8 del estado de atención del trámite de las 377 PQRSD del primer semestre de 2026, se observa lo siguiente:

- La gran mayoría (**348 solicitudes con el 92%**) finalizaron en **estado archivado**, lo que indica que fueron tramitadas y cerradas conforme al procedimiento establecido en el Manual de trámite interno de PQRSD. Dentro de este grupo, prevalece ampliamente el archivo con respuesta definitiva (272 casos), lo cual evidencia que la entidad dio respuesta de fondo a la mayor parte de los requerimientos, cumpliendo con los términos y obligaciones del derecho de petición. También se registraron 76 archivos de traslado por competencia, lo que refleja una adecuada aplicación del análisis de competencia y coordinación interinstitucional.
- Un total de 6 solicitudes (1,6%) fueron archivadas por **desistimiento tácito**, lo que evidencia un porcentaje bajo y sugiere una adecuada gestión de requerimientos durante el proceso.
- Por su parte, 22 PQRSD (6%) permanecen **en estado de proceso** al cierre del semestre. La mayoría de estos casos correspondían a solicitudes con primera respuesta para informar al peticionario la ampliación de plazo, lo que se encuentra dentro de las actuaciones permitidas por la ley 1755 de 2015 y la ley 1757 de 2015. Solamente 1 solicitud aparece sin actuación alguna, por encontrarse anulada.

En conclusión el comportamiento del estado de trámite de las PQRSD del primer semestre de 2026 muestra una gestión en su mayoría oportuna y completa, con un alto porcentaje de respuestas definitivas y una porción mínima de desistimientos. No obstante, en general los resultados reflejan un proceso de PQRSD estable, funcional y en concordancia con la normativa vigente para el trámite del Derecho de petición.

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

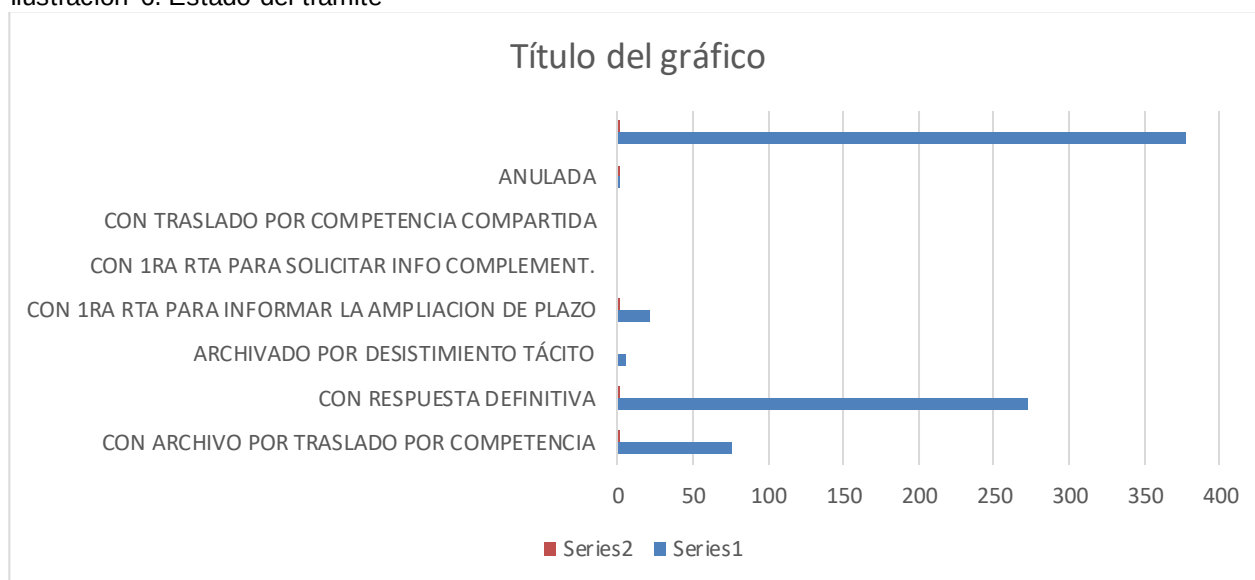
En términos generales el estado del trámite de las 377 PQRSD, recibidas durante el periodo evaluado, se evidencia así:

Cuadro 9.Estado del trámite consolidado.

ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	Total	% Participación
ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	76	20%
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	272	72%
ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	6	1.5%
PROCESO	CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO	22	6%
	CON 1RA RTA PARA SOLICITAR INFO COMPLEMENT.	0	0%
	CON TRASLADO POR COMPETENCIA COMPARTIDA	0	0%
	ANULADA	1	0,5%
TOTAL		377	100%

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCl.

Ilustración 6. Estado del trámite



Fuente: Índice Dinámico PQRSD del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCl.

1.2.5 PQRSD trasladadas por competencia a otra entidad

En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o **dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción**, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Se recomienda fortalecer las acciones de sensibilización y comunicación institucional orientadas a la ciudadanía, a fin de mejorar la comprensión sobre las funciones y competencias de la Contraloría Distrital de Medellín y reducir la presentación de solicitudes que no corresponden al ámbito de control fiscal. Estas acciones pueden incluir mayor claridad en la página web, mensajes pedagógicos y orientaciones informativas en los canales de atención presencial y virtual. Esta estrategia no modifica la obligación de radicar todas las PQRSD recibidas, pero sí contribuye a disminuir traslados por competencia, reducir reprocesos internos y mejorar la pertinencia del trámite desde su origen y por lo tanto, la eficacia del proceso de atención de PQRSD.

Una vez realizado el cruce de información, se identificaron las principales entidades receptoras a las cuales fueron trasladadas las PQRSD, en función de su competencia institucional. Estas entidades concentran el mayor volumen de requerimientos re direccionados por la Contraloría Distrital de Medellín, lo que evidencia mayor articulación interinstitucional para garantizar una atención efectiva y oportuna a los ciudadanos.

Cuadro 10. Entidad receptora de traslados por competencia.

ENTIDAD Receptora	Total PQRSD	% Participación
Total Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín	30	39.5%
Total Personería de Medellín	21	28%
Total Otra	2	2.5%
Total Contraloría General de Antioquia	11	14%
Total Contraloría General de la República	8	11%
Total Empresas Públicas de Medellín	2	2.5%
Total Procuraduría	2	2.5%

ENTIDAD Receptora	Total PQRSD	% Participación
Total traslados a otras entidades	76	100%

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Los traslados por competencia del primer semestre de 2026, se observa que las entidades receptoras principales son: el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (39.5%) y la Personería de Medellín (28%), permanecen como los principales destinatarios. No obstante, el hecho de que cerca de un 20% de las PQRSD requieran trasladarse por competencia, evidencia que aún persisten retos en la orientación al ciudadano sobre las funciones y competencias de las entidades y, en la asesoría legal a las personas antes de la presentación o radicación formal ante las entidades.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de orientación inicial y verificación de la competencia, especialmente en la ventanilla única, con el fin de continuar disminuyendo los traslados por falta de competencia y, canalizar que las PQRSD radicadas correspondan realmente al ámbito de actuación de la Contraloría Distrital de Medellín. Asimismo, se sugiere reforzar la comunicación externa sobre las funciones y competencias institucionales.

Por lo tanto, se reitera la recomendación de fortalecer las acciones de sensibilización y comunicación institucional para que la ciudadanía conozca claramente las funciones y competencias de la Contraloría Distrital. Esto permitirá reducir solicitudes improcedentes, sin afectar la obligación de recibir y radicar todas las PQRSD, disminuyendo reprocesos y mejorando la eficiencia del trámite de las PQRSD.

1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD

A continuación, se presenta la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2026, con el propósito de evaluar la oportunidad, trazabilidad y efectividad en la gestión institucional de las solicitudes atendidas durante este período.

Para determinar el tamaño de la muestra por cada tipología de PQRSD, se aplicó un cálculo sencillo basado en el 30% del total de registros de cada categoría. La fórmula utilizada fue: $Muestra = Total \text{ de la tipología} \times 0.30$. Posteriormente, el resultado se redondeó al número entero más cercano, con el fin de obtener una cantidad práctica y operativa de casos para revisar. Se presentan los resultados del proceso.

Cuadro 11. Tipologías de PQRSD según muestra

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	30% Muestra
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	130	39
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	61	18
DENUNCIA	63	19
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	53	16
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	47	14
QUEJAS	19	6
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	4	1
Total general	377	113

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Proceso de muestro elaborado por la OCl.

Este procedimiento permite garantizar que la selección de expedientes sea proporcional al volumen real de solicitudes recibidas por cada tipología, lo cual contribuye a un muestreo representativo y equilibrado para evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta.

Verificación de la gestión de las PQRSD por Tipología

Para llevar a cabo el ejercicio de auditoria, es importante tener presente los lineamientos del Manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001, versión 12, el cual establece en el numeral 7. Radicación de las PQRSD:

“Los tiempos de las PQRSD comienzan a contar una vez se han recibos en la entidad sin importar el canal de recepción

Nota aclaratoria: Las PQRSD recibidas en los canales Página Web y correo electrónico institucional en horarios no hábiles, se tendrán como recibidas a partir del día hábil siguiente y en consecuencia el término para su trámite se contará a partir del día hábil siguiente de este último.

Las PQRSD que ingresan por las redes sociales oficiales, o por los correos electrónicos oficiales de los servidores públicos de la Contraloría Distrital de Medellín, deben enviarse por el servidor público o contratista que las recibió, al correo electrónico participa@cdm.gov.co para que se proceda con la radicación oficial y se ingresen en la Ruta del WORKFLOW.”

Como parte del ejercicio, se llevó a cabo una verificación detallada de la gestión realizada por la entidad frente a las 113 PQRSD incluidas en el muestreo, seleccionadas aleatoriamente según la participación proporcional de cada tipología. El propósito de

este análisis fue evaluar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las solicitudes de acuerdo con los criterios normativos y procedimentales ilustrados en las figuras 1, 2 y 3 del presente informe.

Nota metodológica: Cada solicitud o requerimiento fue revisado considerando los siguientes elementos:

- Fecha recibida / radicada.
- Existencia de ampliación del plazo, debidamente justificada y registrada.
- Nueva fecha límite otorgada según el tipo de petición.
- Fecha de trámite definitivo (cierre), para verificar cumplimiento frente al término aplicable.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos.

❖ DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver:** 10 días hábiles
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 10 días hábiles adicionales.

Cuadro 12. Verificación cumplimiento de términos - Derechos de petición de información

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267000277	001	5/01/2026	5/01/2026	20/01/2026	7/01/2026	CUMPLE
20267000282	005	7/01/2026	7/01/2026	15/01/2026	15/01/2026	CUMPLE
20267000300	007	7/01/2026	8/01/2026	22/01/2026	19/01/2026	CUMPLE
20267000311	008	13/01/2026	13/01/2026	27/01/2026	15/01/2026	CUMPLE
20267000327	009	13/01/2026	13/01/2026	27/01/2026	23/01/2026	CUMPLE
20267000345	014	14/01/2026	14/01/2026	28/01/2026	27/01/2026	CUMPLE
20267000400	015	14/01/2026	14/01/2026	28/01/2026	19/01/2026	CUMPLE
20267000411	021	19/01/2026	20/01/2026	2/02/2026	21/01/2026	CUMPLE
20267000425	024	20/01/2026	20/01/2026	3/02/2026	26/01/2026	CUMPLE
20267000434	025	20/01/2026	20/01/2026	3/02/2026	3/02/2026	CUMPLE
20267000467	031	26/01/2026	26/01/2026	9/03/2026	6/02/2026	CUMPLE

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRS con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

20267000503	036	27/01/2026	28/01/2026	10/02/2026	9/02/2026	CUMPLE
20267000538	037	28/01/2026	28/01/2026	25/02/2026	25/02/2026	CUMPLE
20267000545	038	29/01/2026	29/01/2026	12/02/2026	12/02/2026	CUMPLE
20267000556	042	29/01/2026	30/01/2026	12/02/2026	12/02/2026	CUMPLE
20267000568	046	2/02/2026	2/02/2026	16/02/2026	16/02/2026	CUMPLE
20267000591	047	2/02/2026	2/02/2026	16/02/2026	6/02/2026	CUMPLE
20267000662	052	4/02/2026	4/02/2026	18/02/2026	16/02/2026	CUMPLE
20267000684	053	5/02/2026	5/02/2026	19/02/2026	19/02/2026	CUMPLE
20267000700	056	5/02/2026	5/02/2026	19/02/2026	19/02/2026	CUMPLE
20267000748	058	6/02/2026	6/02/2026	20/02/2026	11/02/2026	CUMPLE
20267000781	061	9/02/2026	9/02/2026	23/02/2026	23/02/2026	CUMPLE
20267000810	065	9/02/2026	9/02/2026	23/02/2026	23/02/2026	CUMPLE
20267000820	068	11/02/2026	11/02/2026	25/02/2026	16/02/2026	CUMPLE
20267000841	070	11/02/2026	11/02/2026	25/02/2026	13/02/2026	CUMPLE
20267000858	074	12/02/2026	12/02/2026	26/02/2026	19/02/2026	CUMPLE
20267000875	081	12/02/2026	12/02/2026	26/02/2026	16/02/2026	CUMPLE
20267000877	083	13/02/2026	13/02/2026	27/02/2026	27/02/2026	CUMPLE
20267000900	086	18/02/2026	17/02/2026	4/03/2026	25/02/2026	CUMPLE
20267000916	090	19/02/2026	19/02/2026	5/03/2026	4/03/2026	CUMPLE
20267000918	093	20/02/2026	20/02/2026	6/03/2026	4/03/2026	CUMPLE
20267000923	098	24/02/2026	24/02/2026	10/03/2026	4/03/2026	CUMPLE
20267000952	104	26/02/2026	26/02/2026	12/03/2026	9/03/2026	CUMPLE
20267000976	106	23/02/2026	27/02/2026	9/03/2026	6/03/2026	CUMPLE
20267000991	110	27/02/2026	27/02/2026	27/03/2026	27/03/2026	CUMPLE
20267001043	112	2/03/2026	2/03/2026	16/03/2026	16/03/2026	CUMPLE
20267001067	116	3/03/2026	3/03/2026	17/03/2026	14/03/2026	CUMPLE
20267001068	122	4/03/2026	4/03/2026	18/03/2026	13/03/2026	CUMPLE
20267001084	123	3/03/2026	4/03/2026	17/03/2026	13/03/2026	CUMPLE
20267001095	125	6/03/2026	6/03/2026	20/03/2026	17/03/2026	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación del cumplimiento de términos en los derechos de petición de información evidencia que la entidad gestionó y respondió de manera oportuna la totalidad de solicitudes seleccionadas para su verificación, cumpliendo con los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 (10 días hábiles para resolver información, prorrogables solo cuando exista razón justificada). En los casos revisados se observa que las fechas de trámite definitivo se encuentran dentro del término límite registrado, no hubo actuaciones

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

que justificaron ampliación del plazo. No obstante, algunos expedientes presentan tiempos cercanos al vencimiento o demoras asociadas a actuaciones internas, lo cual resalta la importancia de mantener controles de seguimiento que permitan asegurar la respuesta definitiva dentro del término legal.

❖ DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver:** 10 días hábiles
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 10 días hábiles adicionales.

Cuadro 13. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición entre entidades

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267001670	255	6/05/2026	6/05/2026	6/05/2026	6/05/2026	CUMPLE
20267001777	276	12/05/2026	12/05/2026	20/05/2026	15/05/2026	CUMPLE
20267001782	277	13/05/2026	13/05/2026	28/05/2026	15/05/2026	CUMPLE
20267001803	281	14/05/2026	14/05/2026	29/05/2026	25/05/2026	CUMPLE
20267001812	283	14/05/2026	14/05/2026	22/05/2026	22/05/2026	CUMPLE
20267001826	285	15/05/2026	15/05/2026	1/06/2026	22/05/2026	CUMPLE
20267001829	286	15/05/2026	15/05/2026	1/06/2026	19/05/2026	CUMPLE
20267001831	287	15/05/2026	15/05/2026	1/06/2026	25/05/2026	CUMPLE
20267001841	290	19/05/2026	19/05/2026	2/06/2026	25/05/2026	CUMPLE
20267001867	296	20/05/2026	20/05/2026	27/05/2026	27/05/2026	CUMPLE
20267001970	315	26/05/2026	26/05/2026	2/06/2026	2/06/2026	CUMPLE
20267002087	326	1/06/2026	1/06/2026	9/06/2026	3/06/2026	CUMPLE
20267002161	330	9/06/2026	9/06/2026	24/06/2026	10/06/2026	CUMPLE
20267002180	331	10/06/2026	10/06/2026	25/06/2026	16/06/2026	CUMPLE
20267002191	333	11/06/2026	11/06/2026	26/06/2026	12/06/2026	CUMPLE
20267002341	360	22/06/2026	22/06/2026	7/07/2026	30/06/2026	CUMPLE
20267002386	365	23/06/2026	23/06/2026	8/07/2026	30/06/2026	CUMPLE
20267002536	370	25/06/2026	25/06/2026	10/07/2026	30/06/2026	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación de los Derechos de petición entre entidades, aplicando el término establecido en el Manual trámite Interno de la Contraloría Distrital de Medellín - 10 días hábiles para la respuesta definitiva evidencia que la gestión realizada en los expedientes revisados cumple de manera oportuna con los tiempos institucionales. En la totalidad de los casos cerrados se observa que la fecha de trámite definitivo es igual o anterior a la fecha límite de respuesta, lo que indica una atención oportuna y conforme al procedimiento interno. Asimismo.

No se evidencian incumplimientos ni vencimientos, lo que demuestra un acertado control operativo de estos requerimientos interadministrativos y una coordinación eficaz entre las dependencias responsables.

❖ DENUNCIAS

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver:** 15 días hábiles.
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 15 días hábiles adicionales.

Cuadro 14.Verificación cumplimiento de términos – Denuncias

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	RAZONES PARA LA AMPLIACION DE PLAZO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267000021	003	5/01/2026	5/01/2026		27/01/2026	23/01/2026	CUMPLE
20267000320	044	2/02/2026	2/02/2026		23/02/2026	19/02/2026	CUMPLE
20267000413	054	5/02/2026	5/02/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	5/08/2026	16/07/2026	CUMPLE
20267000762	100	25/02/2026	24/02/2026		18/03/2026	17/03/2026	CUMPLE
20267000871	120	3/03/2026	4/03/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	17/04/2026	17/04/2026	CUMPLE
20267000873	121	4/03/2026	4/03/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	20/04/2026	17/04/2026	CUMPLE
20267000973	133	12/03/2026	12/03/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	22/04/2026	17/04/2026	CUMPLE
20267001005	138	16/03/2026	16/03/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	28/04/2026	27/04/2026	CUMPLE

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

20267001025	143	16/03/2026	16/03/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	30/04/2026	29/04/2026	CUMPLE
20267001233	177	7/04/2026	7/04/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	7/10/2026	24/07/2026	CUMPLE
20267001441	222	21/04/2026	21/04/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	21/10/2026	29/07/2026	CUMPLE
20267001606	242	30/04/2026	30/04/2026		25/05/2026	22/05/2026	CUMPLE
20267001798	280	14/05/2026	14/05/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	30/06/2026	25/06/2026	CUMPLE
20267001850	292	19/05/2026	19/05/2026	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	2/07/2026	2/07/2026	CUMPLE
20267001257	184	8/04/2026	8/04/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	8/10/2026		EN PROCESO
20267001334	203	14/04/2026	14/04/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	21/10/2026		EN PROCESO
20267001387	243	17/04/2026	17/04/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	16/10/2026		EN PROCESO
20267001398	218	20/04/2026	20/04/2026	POR REMISIÓN A PROCESO AUDITOR	20/10/2026		EN PROCESO

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación del cumplimiento de términos en las 19 denuncias revisadas se evidencia que la entidad gestionó y respondió de manera adecuada la mayoría de las denuncias, aplicando correctamente los plazos establecidos para esta tipología, incluidas las ampliaciones justificadas por prórroga, o remisión al proceso auditor. En los casos cerrados se observó correspondencia entre la fecha límite de respuesta y la fecha de trámite definitivo, lo que confirma el cumplimiento normativo y una trazabilidad adecuada. No obstante, se identificaron cuatro denuncias en estado “en proceso” por justificación en ampliación de términos.

Se recomienda reforzar los controles de seguimiento sobre las denuncias en trámite, especialmente aquellas con riesgo de vencimiento por falta de actuaciones registradas, garantizando que toda ampliación de plazo, suspensión o actuación intermedia quede documentada y actualizada en el expediente y en el índice dinámico de WorkFlow.

❖ DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una petición:** 15 días hábiles.
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 15 días hábiles adicionales.

Cuadro 15. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición interés particular

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267000151	018	16/01/2026	16/01/2026	6/02/2026	4/02/2026	28/01/2026	CUMPLE
20267000310	041	29/01/2026	29/01/2026	19/02/2026	19/02/2026	19/02/2026	CUMPLE
20267000540	069	11/02/2026	11/02/2026	4/03/2026	20/02/2026	20/02/2026	CUMPLE
20267000547	071	12/02/2026	12/02/2026	26/02/2026	26/02/2026	26/02/2026	CUMPLE
20267001170	165	27/03/2026	27/03/2026	21/04/2026	21/04/2026	21/04/2026	CUMPLE
20267001248	181	7/04/2026	7/04/2026	28/04/2026	24/04/2026	24/04/2026	CUMPLE
20267001318	198	13/04/2026	13/04/2026	5/05/2026	23/04/2026	23/04/2026	CUMPLE
20267001321	200	13/04/2026	13/04/2026	5/05/2026	5/05/2026	5/05/2026	CUMPLE
20267001361	207	16/04/2026	16/04/2026	8/05/2026	27/04/2026	27/04/2026	CUMPLE
20267001362	208	16/04/2026	16/04/2026	8/05/2026	23/04/2026	23/04/2026	CUMPLE
20267001652	253	5/05/2026	5/05/2026	27/05/2026	19/05/2026	19/05/2026	CUMPLE
20267001735	267	11/05/2026	11/05/2026	2/06/2026	20/05/2026	20/05/2026	CUMPLE
20267001747	269	11/05/2026	11/05/2026	2/06/2026	25/05/2026	25/05/2026	CUMPLE
20267001749	271	11/05/2026	11/05/2026	2/06/2026	25/05/2026	25/05/2026	CUMPLE
20267001871	297	20/05/2026	20/05/2026	11/06/2026	2/06/2026	2/06/2026	CUMPLE
20267001872	298	20/05/2026	20/05/2026	11/06/2026	5/06/2026	5/06/2026	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La revisión de los Derechos de Petición de Interés Particular evidencia que la entidad gestionó oportunamente la totalidad de los expedientes verificados, cumpliendo con el término de ley 15 días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015 para este tipo de solicitudes. En los casos donde no se registraron razones de ampliación, la fecha de trámite definitivo se encuentra dentro de la fecha límite de respuesta, lo que demuestra un adecuado control y atención dentro del término inicial de respuesta. En conjunto, los

1800 Informe de ley seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a junio 30 de 2026, 11 de septiembre de 2026.

resultados muestran una gestión eficiente y conforme a la norma, con respuestas emitidas en tiempo y sin vencimientos registrados durante el período evaluado.

❖ DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una petición:** 15 días hábiles.
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 15 días hábiles adicionales.

Cuadro 16. Verificación cumplimiento de términos – Derechos de petición interés general

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267001548	237	27/04/2026	27/04/2026	20/05/2026	20/05/2026	CUMPLE
20267001620	246	4/05/2026	4/05/2026	26/05/2026	26/05/2026	CUMPLE
20267001625	249	4/05/2026	4/05/2026	26/05/2026	26/05/2026	CUMPLE
20267001629	250	4/05/2026	4/05/2026	11/05/2026	11/05/2026	CUMPLE
20267001698	260	7/05/2026	7/05/2026	14/05/2026	14/05/2026	CUMPLE
20267001768	274	12/05/2026	12/05/2026	3/06/2026	3/06/2026	CUMPLE
20267001862	294	19/05/2026	19/05/2026	11/06/2026	11/06/2026	CUMPLE
20267001865	295	20/05/2026	20/05/2026	27/05/2026	27/05/2026	CUMPLE
20267001899	302	21/05/2026	21/05/2026	12/06/2026	12/06/2026	CUMPLE
20267001920	304	22/05/2026	22/05/2026	29/05/2026	29/05/2026	CUMPLE
20267001964	313	25/05/2026	25/05/2026	1/06/2026	1/06/2026	CUMPLE
20267002308	353	19/06/2026	19/06/2026	26/06/2026	26/06/2026	CUMPLE
20267002340	359	22/06/2026	22/06/2026	14/07/2026	14/07/2026	CUMPLE
20267002359	362	23/06/2026	23/06/2026	1/07/2026	1/07/2026	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación de los Derechos de petición de interés general evidencia que, en la totalidad de los casos revisados, la entidad dio respuesta dentro del término legal de 15 días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015 para esta tipología. En los expedientes archivados se observa coherencia entre la fecha límite de respuesta y la fecha de trámite definitivo, lo que confirma el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.

En conjunto, los resultados evidencian una gestión oportuna y trazable; sin embargo, se requiere reforzar la actualización del índice dinámico para asegurar la coherencia entre el sistema y el expediente documental. Mantener este registro actualizado en forma permanente facilita el seguimiento rutinario, permite aplicar controles preventivos y evita inconsistencias que puedan afectar la trazabilidad y el monitoreo del cumplimiento de los términos de respuesta.

❖ QUEJAS

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver:** 15 días hábiles.
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 15 días hábiles adicionales.

Cuadro 17. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición quejas

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBO Y RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267000321	045	2/02/2026	9/02/2026	9/02/2026	4/02/2026	CUMPLE
20267000421	055	5/02/2026	12/02/2026	10/02/2026	12/02/2026	CUMPLE
20267000504	066	10/02/2026	17/02/2026	11/02/2026	13/02/2026	CUMPLE
20267000666	087	18/02/2026	25/02/2026	19/02/2026	19/02/2026	CUMPLE
20267000688	091	19/02/2026	26/02/2026	23/02/2026	23/02/2026	CUMPLE
20267000772	102	25/02/2026	18/03/2026	6/03/2026	6/03/2026	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación de los Derechos de las quejas evidencia que, en la totalidad de los expedientes revisados, la entidad dio respuesta dentro del término legal de 15 días hábiles establecido por la Ley 1755 de 2015 para esta tipología. En los expedientes cerrados se observa coherencia entre la fecha límite de respuesta y la fecha de trámite definitivo, lo que confirma el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.

En conjunto, los resultados evidencian una gestión oportuna y trazable; sin embargo, se requiere reforzar la actualización del índice dinámico para asegurar la coherencia entre el sistema y el expediente documental. Mantener este registro actualizado en forma permanente facilita el seguimiento rutinario, permite aplicar controles preventivos y evita inconsistencias que puedan afectar la trazabilidad y el monitoreo del cumplimiento de términos.

❖ DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Consulta:** 30 días hábiles.
- Ampliación por prórroga (Art. 14 – Ley 1755 de 2015): Puede solicitarse antes del vencimiento, y permite extender el plazo por otros 30 días hábiles adicionales.

Cuadro 18. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición de consultas

EXPEDIENTE	No. PQRSD	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRSD	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
20267001256	183	8/04/2026	8/04/2026	22/05/2026	16/04/2026	16/04/2026	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación del Derecho de Petición de Consulta, evidencia que el expediente revisado fue gestionado dentro del término legal establecido para esta tipología, el cual corresponde a 30 días hábiles según la ley 1755 de 2015, prorrogables por otros 30 días hábiles cuando existe una justificación previa conforme al artículo 14. En el caso evaluado, la respuesta se emitió antes de la fecha límite de respuesta de fondo registrada en el sistema, sin requerir ampliaciones del plazo, lo que demuestra una atención oportuna, adecuada trazabilidad del trámite y cumplimiento normativo. La gestión realizada refleja una correcta aplicación de los términos legales y una eficiente coordinación para la emisión de la respuesta.

Se recomienda seguir fortaleciendo el monitoreo de los términos de respuesta mediante alertas preventivas y asegurar el registro oportuno de cualquier actuación que amplíe o suspenda los términos. Esto permitirá mantener la trazabilidad, garantizar la correcta aplicación de la norma y evitar posibles extemporaneidades derivadas de clasificaciones inadecuadas o demoras en la actualización del índice dinámico de WorkFlow.

2. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD realizados por la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y publicados en el sitio web institucional (www.cdm.gov.co) en el

módulo "Informes y publicaciones", sección "Informes de PQRSD", se concluye que durante el primer semestre de 2026, no se presentaron casos en los que se haya negado el acceso a la información por parte del Ente de control.

Este resultado evidencia el compromiso institucional con los principios de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas, garantizando que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos de manera informada y participar activamente en el control social.

3. CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

Se verificó que la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana continúa publicando oportunamente los informes trimestrales sobre el estado de las PQRSD, en cumplimiento del marco normativo vigente. Dichos informes se encuentran disponibles para la ciudadanía en el sitio web institucional, en el módulo "*Informes y publicaciones*", sección "*Informes de PQRSD*", lo que facilita su consulta y garantiza a la ciudadanía el acceso a la información pública.

La disponibilidad de estos informes permite:

- Realizar el seguimiento a la gestión institucional con periodicidad trimestral.
- Contar con un registro actualizado, claro y completo de las solicitudes ciudadanas recibidas y tramitadas.
- Facilitar procesos de búsqueda, consulta y análisis por parte de la ciudadanía y de los entes de control.

Este cumplimiento refleja el compromiso permanente de la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana con la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza institucional y promoviendo una relación más cercana con la ciudadanía.

4. ASPECTOS RELEVANTES

Durante la verificación del trámite interno de las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2026, se identificaron aspectos que, si bien no constituyen incumplimientos, sí representan oportunidades de mejora para fortalecer la trazabilidad, la orientación al ciudadano, la eficiencia operativa y la calidad del proceso de atención. Los aspectos relevantes son los siguientes:

a. Necesidad de fortalecer las acciones de sensibilización y orientación ciudadana para reducir traslados por competencia

Aunque se evidenció una disminución en el número de traslados por competencia frente al segundo semestre de 2025, aún persiste un volumen considerable de solicitudes que deben ser remitidas a otras entidades del Distrito de Medellín. Si bien toda PQRSD debe ser recibida, radicada y tramitada conforme a la normativa independientemente de si corresponde o no a la competencia de la Contraloría Distrital, este comportamiento refleja que la ciudadanía todavía presenta dificultades para identificar adecuadamente las funciones y competencias de la entidad.

Por lo anterior, se resalta la importancia de fortalecer las acciones de sensibilización y comunicación institucional dirigidas a la ciudadanía, especialmente a través de la página web y los canales digitales, con el fin de brindar información clara sobre las competencias de la Contraloría Distrital y contribuir a que el ciudadano oriente su solicitud hacia la entidad competente desde el inicio. Esta medida no afecta la obligación de radicar toda PQRSD, pero sí ayuda a reducir radicaciones improcedentes y a mejorar la eficiencia del proceso administrativo.

b. Capacitación en clasificación y tipificación de PQRSD

Se evidenciaron casos de clasificación imprecisa. Esto puede repercutir en una errada contabilización de los términos de respuesta, riesgo de vencimientos de plazos, reprocesos y diferencias en las estadísticas institucionales. Por ello, es importante reforzar la capacitación y cualificación del equipo de facilitadores y servidores responsables del trámite de PQRSD, para garantizar la correcta gestión y trámite de los Derechos de petición en todas las dependencias de la entidad.

c. Necesidad de fortalecer el monitoreo de tiempos de respuesta de peticiones

Aunque no se evidenciaron incumplimientos de los términos de respuesta en la muestra revisada, algunos expedientes presentaron respuestas muy ajustas a la fecha límite de vencimiento. Se recomienda continuar fortaleciendo el monitoreo preventivo mediante alertas internas de trámite, asegurando además el registro oportuno de actuaciones que amplíen o suspendan términos, lo que garantiza la trazabilidad y correcta aplicación de la norma.

d. Estrategias para reducir desistimientos tácitos

Los casos archivados por desistimiento tácito podrían analizarse para identificar posibles oportunidades de mejora en la comunicación y socialización con los veedores ciudadanos y la ciudadanía en general.

5. CONCLUSIONES

El seguimiento al trámite interno de las PQRSD, correspondientes al primer semestre de 2026 evidencia que la Contraloría Distrital de Medellín, mantiene una gestión y trámite conforme con la normativa legal vigente y, los procedimientos internos definidos en el Manual de trámite Interno de PQRSD.

La entidad gestiona y atendió oportunamente la totalidad de las solicitudes, con un 90% de peticiones archivadas con respuesta definitiva o traslado por competencia y un porcentaje mínimo de desistimientos.

Se observó un adecuado cumplimiento de los términos por tipología de Derechos de petición, correcta aplicación de ampliaciones de plazo y trazabilidad general del proceso. El comportamiento de las tipologías muestra un predominio del derecho de petición de información, seguido por solicitudes entre entidades y denuncias, mientras que los traslados por competencia mantienen un significativo porcentaje del total.

El análisis evidencia, oportunidades de mejora en la actualización del índice dinámico, la clasificación de las solicitudes y peticiones, el monitoreo preventivo de vencimientos de términos de respuesta y la canalización de trámites administrativos recurrentes.

En conjunto, los resultados de la revisión y análisis muestran una gestión y trámite adecuado, oportuno y transparente para la ciudadanía y los órganos de control, con oportunidades claras para seguir fortaleciendo la eficiencia del procedimiento, la trazabilidad del trámite y la atención al ciudadano dentro del proceso de trámite interno de las PQRSD.

6. RECOMENDACIONES

Con fundamento en el análisis y evaluación realizada al proceso durante el primer semestre de 2026 y considerando la normativa vigente aplicable, se formula la siguiente recomendación dirigida a fortalecer la gestión interna del trámite de las PQRSD y promover la mejora continua del proceso en la entidad.

SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE LA COMPETENCIA DE LA ENTIDAD

Se recomienda que la entidad fortalezca las acciones de sensibilización y comunicación institucional, articuladas con el plan de comunicaciones, orientadas a mejorar el conocimiento que tiene la ciudadanía sobre las funciones y competencias de la Contraloría Distrital de Medellín. Aunque toda PQRSD debe ser recibida y radicada sin excepción, el volumen de solicitudes trasladadas por competencia refleja que muchos ciudadanos desconocen el alcance de las funciones de las contralorías territoriales frente al alcance de control fiscal **posterior y selectivo**, lo que genera demasiadas presentaciones y radicaciones de PQRSD.

En este sentido, y en coherencia con los objetivos del plan de comunicaciones especialmente aquellos relacionados con garantizar información clara y oportuna, promover la participación ciudadana informada y fortalecer la presencia institucional en los territorios, se sugiere implementar estrategias tales como:

- Publicación de contenidos pedagógicos en la página web institucional, canales digitales y por las redes sociales de la entidad, explicando de manera sencilla qué hace y qué no hace la Contraloría Distrital de Medellín.
- Inclusión de mensajes preventivos en los formularios web y en el módulo PQRSD que orienten al ciudadano antes de presentar y radicar su solicitud.
- Campañas informativas cortas a través de redes sociales, medios internos y externos, resaltando las competencias institucionales.
- Integración de piezas comunicacionales que refuercen el reconocimiento del que hacer de la Contraloría Distrital en el sistema de control fiscal, en línea con los objetivos de proyección y posicionamiento del plan de comunicaciones institucional.