

**INFORME DE LEY SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS
CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2025**

PAULA ANDREA ORTEGA ESCOBAR
Contralora Distrital de Medellín

JUAN MANUEL MONTOYA CARVAJAL
Jefe Oficina de Control Interno

ELIZABETH ZAPATA CARDONA
Técnico Operativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, MARZO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS.....	6
CRITERIOS DE AUDITORIA.....	7
METODOLOGÍA	9
1. RESULTADOS.....	10
1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS APLICABLE AL TRÁMITE DE PQRSD	10
1.2 VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN PQRSD	22
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD	25
1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad	27
1.2.3 Asignación de PQRSD por dependencia	29
1.2.4 Estado de atención de las PQRSD	32
1.2.5 PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad	36
1.2.6 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad.....	43
1.3 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE LAS PQRSD	45
1.3.1 Verificación de la gestión de las PQRSD por Tipología	45
2. Verificación de la Publicación de Respuestas a PQRSD Anónimas	58
3. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ...	64
4. CUMPLIMIENTO INFORMES DE SEGUIMIENTO TRIMESTRAL	64
5. ASPECTOS RELEVANTES.....	65
6. RECOMENDACIONES	67
7. CONCLUSIONES	70

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Base Legal del Manual Trámite Interno PQRSD.	7
Cuadro 2. Cumplimiento de criterios normativos	17
Cuadro 3. Medios o canales de atención de las PQRSD	25
Cuadro 4. Participación Medio de Llegada de PQRSD.	26
Cuadro 5. Total PQRSD Vigencias 2022-2025	27
Cuadro 6. Total PQRSD por Tipología	27
Cuadro 7. Nombres de las Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal	30
Cuadro 8. Asignación de PQRSD por dependencia segundo semestre de 2025.....	30
Cuadro 9.Estado de Atención de las PQRSD Segundo Semestre de 2025.	32
Cuadro 10. Estado del trámite consolidado.	35
Cuadro 11.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades	37
Cuadro 12. Entidad receptora de traslados por competencia.	40
Cuadro 13. PQRSD trasladadas por competencia – radicadas por Ventanilla única.....	42
Cuadro 14. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades	43
Cuadro 15. Tipologías de PQRSD según muestra	45
Cuadro 16. Verificación cumplimiento de términos - Derechos de petición de información.....	47
Cuadro 17. Derechos de petición de información VS Solicitudes Administrativas.....	49
Cuadro 18. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición entre entidades	50
Cuadro 19. Verificación cumplimiento de términos – Denuncias	52
Cuadro 20. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición interés particular	53
Cuadro 21. Verificación cumplimiento de términos – Queja.....	54
Cuadro 22. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición interés general	55
Cuadro 23. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición de consultas	56
Cuadro 24. Verificación cumplimiento de términos – Reclamo y/o Sugerencia.....	57
Cuadro 25. Verificación cumplimiento de términos – “Otro”	57
Cuadro 26. Verificación publicación de respuestas a PQRSD anónimas.....	60

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Tiempos de respuesta por modalidad de requerimientos	23
Ilustración 2. Ampliación de términos de las PQRSD	23
Ilustración 3. Otros términos de las PQRSD	24
Ilustración 4. Medio de Llegado PQRSD segundo semestre 2025.....	25
Ilustración 5. Distribución de PQRSD por tipo de requerimiento.....	28
Ilustración 6. Estado del trámite	35
Ilustración 7. PQRSD trasladadas por competencia por tipología.....	44
Ilustración 8. Notificaciones de PQRSD por aviso	62

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 administración 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 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 julio al 31 de diciembre de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, verificar el cumplimiento normativo y formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, a afianzar la confianza al ciudadano, promover la transparencia, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al cumplimiento de las normas que orientan el manejo dado a las PQRSD - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - presentadas por la ciudadanía ante la Contraloría Distrital de Medellín durante el segundo semestre de 2025, con el propósito de evaluar cómo avanza la entidad en los procesos de atención al ciudadano, conforme a los principios de transparencia, legalidad y mejora continua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el cumplimiento del criterio normativo aplicable al trámite de PQRSD, con el fin de identificar necesidades de actualización, depuración y fortalecimiento regulatorio.
- Verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta otorgados por la Entidad para atender los requerimientos formulados por los grupos de interés, analizando su oportunidad.
- Realizar un análisis de la información recopilada que permita a la Entidad adoptar decisiones oportunas orientadas al fortalecimiento de la gestión, seguimiento y control de las PQRSD, promoviendo la mejora continua del proceso.

CRITERIOS DE AUDITORIA

En Colombia, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) 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 pública.

En el contexto de la Contraloría Distrital de Medellín, la gestión de PQRS sigue regida por la misma normatividad estructural, sin cambios de fondo durante el segundo semestre de 2025. 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 PQRS código M-PC-TI-001 versión 10 (Última actualización el 10 de octubre de 2025, numeral “Radicación de las PQRS”).

Cuadro 1. Base Legal del Manual Trámite Interno PQRS.

TIPO DE NORMA	NORMA
Constitución Política de Colombia	Artículos 23, 267 y 272.
Leyes	Ley 5 de 1992, artículo 258 (Solicitudes de Congresistas). Ley 24 de 1992 artículo 15 (Solicitudes de la Defensoría del Pueblo). Ley 190 de 1995 artículos 54, 55, 56, 57 y 58 (Informe de Ley de las PQRS) 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 (Veedurías Ciudadanas) Ley 962 de 2005 artículos 15 y 81 (Racionalización de trámites y procedimientos) Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Protección de datos personales) Ley 1712 de 2014 artículos 3, 4, 24 y 26 (Acceso a la información Pública) Ley 1712 de 2014 artículo 11 (Publicación Informe Ley de las PQRS) Ley 1755 de 2015 (Regula el Derecho Fundamental de Petición)

TIPO DE NORMA	NORMA
	Ley 1757 de 2015 artículos 69, 70 y 76 (Traslado de la denuncia al Proceso Fiscal) Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) Ley 2094 de 2021 (Modifica parcialmente la Ley 1952 de 2019) Ley 2207 de 2022.
Decretos	Decreto 2641 de 2012 Decreto Nacional 1377 de 2013 (Reglamenta Parcialmente la Ley 1581 de 2012) Decreto 1166 de 2016 Decreto 403 de 2020 Decreto 491 de 2020 artículos 5 y 6 Decreto 1122 DE 2024 Reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública
Resoluciones	Resolución 1519 de 2020 (Estándares radicación PQRSD Ley 1712 de 2014) Resolución 578 de 2024 Por la cual se actualiza el Manual Específico de Requisitos, Funciones y de Competencias Laborales
Otras Normas	Norma ISO 37001:2016, apartado 8.9. Planteamiento de inquietudes, Norma Internacional y del Sistema de Gestión Antisoborno. Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces. Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 3 - Septiembre 2023.

Fuente: Manual Trámite Interno de PQRSD código M-PC-TI-001 versión 10.

Estos criterios normativos exigen que el ente de control implemente procedimientos eficientes, oportunos y transparentes para la gestión de las PQRSD, garantizando la adecuada recepción, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas. 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 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 (PQRS) en la Contraloría Distrital de Medellín durante el segundo semestre de 2025. 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 (PQRS) 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° 20268000699 del 21 de enero de 2026, se solicitó a la dependencia responsable del proceso, la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, la información necesaria para adelantar las validaciones pertinentes. En respuesta a dicha solicitud, se recibió el memorando N° 20268001051 del 28 de enero de 2026, junto con el memorando de salvaguarda correspondiente a la información suministrada.
- **Verificación de la gestión interna PQRS:** Para dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría, se evaluó el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad de la gestión interna realizada para responder a los ciudadanos, en cuanto a la oportunidad, calidad y efectividad en la atención, 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 tratamiento conforme a las normas aplicables.
- **Elaboración del informe:** Se consolidaron los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, orientadas a fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas.

1. RESULTADOS

1.1 CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS APLICABLE AL TRÁMITE DE PQRSD

Para dar cumplimiento al objetivo específico 1, esto es: *“Analizar el cumplimiento del criterio normativo aplicable al trámite de PQRSD, con el fin de identificar necesidades de actualización, depuración y fortalecimiento regulatorio”*, durante el proceso de revisión y seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con corte al 31 de diciembre de 2025, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización y completitud del marco normativo establecido en el numeral 2. Base Legal del Manual de Trámite Interno de PQRSD, código M-PC-TI-001, versión 10 (ver Cuadro 1). A continuación, se presentan los principales hallazgos y recomendaciones:

a) Depurar normas derogadas, modificadas parcialmente o que deben ser precisadas:

- Durante la revisión del Manual se evidenció que, aunque en la Base Legal se incluye el **Decreto 1122 de 2024**, el cual reglamenta el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública, **no se incorpora la Ley 1474 de 2011** en sí misma, ni se hace referencia a su Artículo 76, que es directamente aplicable al trámite de las PQRSD. Este artículo establece la obligación para las Oficinas de Control Interno de vigilar la gestión de las PQRSD y rendir un informe semestral sobre su manejo, convirtiendo esta ley en normativa obligatoria, vinculante y fundamental para el marco normativo del Manual. La ausencia de esta disposición legal limita la claridad frente a las responsabilidades institucionales de control interno y genera un vacío normativo respecto a la vigilancia, seguimiento y reporte del proceso de PQRSD dentro de la Contraloría Distrital de Medellín.
- Decreto 2641 de 2012: Esta norma fue derogada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, lo cual implica que algunas de sus disposiciones dejaron de estar vigentes y fueron compiladas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia. Su permanencia en la Base Legal del Manual, sin indicar su derogatoria parcial, puede conducir a la aplicación de lineamientos desactualizados o no vigentes. Por tanto, se requiere actualizar la referencia normativa o precisar con claridad cuáles apartes continúan aplicando a la entidad, con el fin de asegurar el uso exclusivo de criterios normativos vigentes y evitar inconsistencias en el sustento jurídico del trámite de PQRSD.

- El Manual incluye el “**Decreto Nacional 1377 de 2013 (Reglamenta Parcialmente la Ley 1581 de 2012)**” dentro de la Base Legal. Sin embargo, no precisa que este decreto fue derogado parcialmente por el **Decreto 1081 de 2015**, el cual compiló buena parte de su contenido en el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (DUR 1074 de 2015). Además, aunque la norma se relaciona directamente con el tratamiento de datos personales, el Manual no explica su alcance ni cómo aplica a las actividades del trámite de PQRSD, a pesar de que este proceso implica el manejo de información personal, incluso sensible (correo electrónico, dirección, documentos, denuncias, etc.).

Se recomienda **mantener el Decreto 1377 de 2013 en la Base Legal**, pero ajustando su referencia para incluir la nota de derogatoria parcial y complementando con una breve descripción de su alcance en materia de protección de datos personales particularmente en lo relacionado con la recolección, tratamiento, almacenamiento, conservación y confidencialidad de los datos personales del peticionario. Asimismo, debe aclararse que gran parte de sus disposiciones fueron compiladas en el Decreto 1074 de 2015.

- El Manual incluye el “**Decreto 491 de 2020 artículo 5 y 6**”: Si bien esta norma se utiliza en el Manual como soporte de algunas disposiciones operativas del trámite de PQRSD, se evidenció que los artículos 5 y 6 fueron derogados por la Ley 2207 de 2022, lo que deja al Decreto con vigencia parcial. Adicionalmente, se trata de una norma transitoria, expedida en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, cuyo alcance estaba limitado a garantizar la continuidad de los servicios públicos durante dicho periodo excepcional. Su permanencia en la Base Legal sin precisar su carácter temporal ni su derogatoria parcial puede inducir a error o a la aplicación de disposiciones que ya no son vigentes. Por tanto, se recomienda revisar su pertinencia dentro del Manual y, de mantenerse, aclarar expresamente su vigencia parcial y carácter excepcional, evitando que se utilice como sustento de obligaciones permanentes dentro del trámite de PQRSD.
- Es importante mencionar que la **Ley 5 de 1992** ha sido modificada recientemente por las Leyes 2405 de 2024, 2436 de 2024 y 2498 de 2025, dichas reformas no afectan el **artículo 258**, que es el dispuesto en el Manual para fundamentar las solicitudes de congresistas. Por tanto, no se requiere actualización de esta referencia normativa, pero se considera necesario adicionar una breve descripción de su alcance.

Por lo tanto, se recomienda actualizar y realizar una depuración integral del marco legal

consignado en el numeral 2 del Manual, verificando la vigencia normativa, las derogatorias parciales y las modificaciones posteriores que afectan varias de las normas allí citadas. Esta depuración debe incluir la revisión de disposiciones que han perdido aplicabilidad, aquellas que mantienen vigencia pero requieren precisión sobre su alcance real, así como la incorporación de notas aclaratorias cuando existan derogatorias parciales o normas compiladas en decretos únicos. Asimismo, se debe complementar el marco legal con las normas que, pese a ser obligatorias para el trámite de las PQRSD, no aparecen en el Manual, como es el caso de la Ley 1474 de 2011, en especial su artículo 76. Esta actualización permitirá eliminar inconsistencias, evitar el uso de referencias desactualizadas, fortalecer la coherencia jurídica del Manual y asegurar que el trámite de las PQRSD se encuentre plenamente alineado con el ordenamiento vigente y con los criterios normativos aplicables a la Contraloría Distrital de Medellín.

b) Integrar las normas del Archivo General de la Nación (AGN):

Se identificaron vacíos normativos y operativos en materia de gestión documental, a pesar de que una parte significativa del proceso PQRSD depende de prácticas archivísticas. Si bien el Manual contempla varios procedimientos vinculados con la gestión documental, tales como:

- Radicación de comunicaciones (numeral 7 y 7.1).
- Creación e indexación de expedientes (numerales 9.1, 9.8, 12.1, 12.2).
- Almacenamiento en el gestor documental Mercurio.
- Evidencias del trámite.
- Cierre documental, liberación del producto e inventarios (numerales 13 y 13.1).
- Trazabilidad en Workflow.

Se observa la ausencia de normativa emitida por el **Archivo General de la Nación** en la sección de Base Legal. Es necesario integrar dichas normas para asegurar la **trazabilidad y el respaldo jurídico** de las actividades del área.

Todas las actividades relacionadas con: organización de expedientes, indexación, conservación, ordenamiento, metadatos del expediente, radicación, ruta de acceso documental, archivo y cierre, control de tiempos de retención, son parte integral de la función archivística regulada por el AGN, particularmente por:

- Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos
- Acuerdo Único de Función Archivística - Acuerdo 001 de 2024
- Normas sobre archivos electrónicos.
- TRD institucional aprobada

- PGD institucional (Programa de Gestión Documental).
- Lineamientos de conservación de documentos públicos.

El Manual remite constantemente al procedimiento: P-GE-GD-001 Gestión Documental, y estructura varias actividades del trámite PQRSD en relación con este procedimiento. No obstante, no vincula el PGD institucional, no menciona las TRD aprobadas, no referencia normas nacionales que rigen y validan ese procedimiento interno, no incorpora lineamientos archivísticos obligatorios (clasificación, ordenación, disposición final). Esto deriva posiblemente, de un marco normativo incompleto.

Por lo anterior, se recomienda incorporar en la Base Legal del Manual la normativa archivística vigente del Archivo General de la Nación (Ley 594 de 2000 y Acuerdo Único 001 de 2024), así como su articulación con el Programa de Gestión Documental y las TRD institucionales, con el fin de garantizar que la creación, radicación, clasificación, organización, conservación, trazabilidad, indexación y disposición final de los expedientes PQRSD se realice conforme a los lineamientos técnicos y jurídicos obligatorios para las entidades públicas. La ausencia de esta normativa en el Manual actual genera debilidades en la sustentación jurídica de los procesos documentales, riesgos de cumplimiento y falta de coherencia con la gestión institucional del archivo.

c) Incorporar normas de Gobierno Digital y Atención al Ciudadano:

Se evidencia que el Manual de Trámite Interno de PQRSD presenta la radicación por web y los canales digitales (numeral 6 y 7), pero no incorpora los lineamientos de Gobierno Digital y de prestación de servicios ciudadanos digitales, a pesar de que el proceso de PQRSD constituye un servicio al ciudadano y se apoya ampliamente en canales electrónicos. Normas como el Decreto 1008 de 2018 (lineamientos generales de Gobierno Digital), el Decreto 620 de 2020 servicios ciudadanos digitales (autenticación, carpeta ciudadana, sede electrónica) y el Decreto 2106 de 2019 (simplificación de trámites y racionalización del servicio al ciudadano), aplicables a todas las entidades públicas, establecen obligaciones específicas sobre sede electrónica, autenticación, accesibilidad, interoperabilidad, simplificación de trámites y uso obligatorio de TIC, las cuales no se encuentran integradas en el Manual. Asimismo, aunque la Resolución 1519 de 2020 aparece mencionada, su alcance no está completamente descrito, pues regula estándares de transparencia, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, y no únicamente la radicación de PQRSD.

Adicionalmente, la Ley 2080 de 2021, que modifica el artículo 5 del CPACA, introduce obligaciones específicas relacionadas con la autenticación digital, la identificación electrónica y la interoperabilidad entre sistemas, aspectos que no se encuentran incorporados en el Manual de Trámite Interno de PQRSD. Estos lineamientos forman parte integral de los Servicios Ciudadanos Digitales y del modelo de Gobierno Digital.

En consecuencia, se recomienda revisar y actualizar, si es del caso, el numeral 2. Base Legal del manual, incorporar estas normas y ajustar los apartados relativos a canales de atención al ciudadano y radicación electrónica, de manera que el trámite de PQRSD fortalezca el enfoque de digitalización, accesibilidad web e interacción con la ciudadanía, y se alinee con los lineamientos de Gobierno Digital del MinTIC.

d) Incluir normativa sobre protección de datos personales:

Dado que el trámite de PQRSD implica el manejo directo de información personal e incluso sensible, como: nombres, direcciones, correos electrónicos, números telefónicos, documentos de identidad, denuncias y comunicaciones confidenciales, se evidenció que el Manual no incorpora lineamientos claros sobre la protección de datos personales, ni desarrolla los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012. Aunque el Manual menciona el Decreto 1377 de 2013 como norma reglamentaria, no advierte su derogatoria parcial ni explica su alcance para el proceso, lo cual limita la correcta interpretación de las obligaciones institucionales. Tampoco se mencionan las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad competente en la materia, ni se establecen protocolos de tratamiento, seguridad, confidencialidad,

conservación y disposición final de los datos captados por los diferentes canales (Página web, correo electrónico, recepción física, radicación en Mercurio).

La Ley 1581 de 2012 se encuentra vigente al año 2026 y constituye el régimen general de protección de datos personales aplicable a todas las entidades públicas y privadas del país. El Decreto 1377 de 2013, aunque derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, mantiene vigencia en los aspectos no compilados y continúa regulando elementos esenciales del tratamiento de datos personales. Ambas normas aplican obligatoriamente a la Contraloría Distrital de Medellín, dado que esta entidad realiza tratamiento de datos personales mediante la recepción, radicación, trámite y archivo de PQRS, así como a través del uso de formularios/registros en la página web, correo institucional y sistemas electrónicos de gestión documental.

Por lo anterior, se recomienda complementar y actualizar la Base Legal del Manual incorporando expresamente la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (con nota de derogatoria parcial por el Decreto 1081 de 2015) y las directrices de la SIC, y desarrollar dentro del Manual las pautas mínimas de tratamiento, seguridad, confidencialidad, almacenamiento, acceso, circulación restringida y disposición final de la información personal. Esto permitirá asegurar que el trámite de las PQRS cumpla con los principios de legalidad, finalidad, libertad, transparencia, acceso seguro y responsabilidad, reduciendo los riesgos asociados al manejo inadecuado o inseguro de datos personales.

e) Organizar el marco normativo por categorías temáticas:

Con el fin de mejorar la claridad, coherencia y navegabilidad del Manual, se sugiere reorganizar la Base Legal agrupando las normas por **categorías temáticas** como: Derecho de petición y atención al ciudadano, gestión documental y archivo, transparencia y acceso a la información, anticorrupción, gobierno digital, control interno y MIPG, protección de datos personales y responsabilidad disciplinaria. Esta organización permitirá que los servidores públicos identifiquen con mayor facilidad qué normas respaldan cada parte del proceso de PQRS, facilitará la consulta normativa durante la operación diaria y reforzará la alineación entre el marco jurídico, los procedimientos internos y las obligaciones misionales de la entidad. Además, una estructura temática ayuda a evitar duplicidades, mejora la interpretación del alcance de cada norma y contribuye a mantener actualizado el documento conforme a estándares institucionales y buenas prácticas de gestión pública.

f) Inclusión de descripciones breves de las normas referenciadas

Se recomienda incorporar en la Base Legal del Manual una breve descripción del contenido, objeto y pertinencia de cada norma citada, precisando cómo se relaciona con

el trámite de las PQRSD. Esto incluye, por ejemplo, explicar que la Ley 1437 de 2011 regula el procedimiento administrativo y los términos del derecho de petición; que la Resolución 1519 de 2020, establece estándares de accesibilidad, seguridad digital y publicación de información; que la Ley 1712 de 2014 define principios y obligaciones de transparencia aplicables a solicitudes de información, y que la Ley 5 de 1992, artículo 258, establece la atención prioritaria a solicitudes de congresistas, las cuales deben tramitarse bajo los principios de celeridad, transparencia y colaboración armónica entre entidades públicas y el Congreso.

Así mismo, se recomienda ajustar y ampliar la descripción de normas actualmente citadas sin contexto, como el Decreto 2641 de 2012 o el Decreto 1377 de 2013, indicando su vigencia, alcance y aplicabilidad. Incorporar estas descripciones permitirá mejorar la comprensión del marco normativo, facilitar su consulta por parte de los servidores responsables del proceso y fortalecer la coherencia, seguridad jurídica y correcta aplicación del Manual de PQRSD.

Al no describir el propósito de cada norma o su relación con las actividades del proceso de atención a las PQRSD, los servidores pueden desconocer qué criterios normativos deben aplicar y en qué escenarios, generando riesgos de interpretación errónea, incumplimientos normativos, respuestas incompletas o incorrectas, fallas en el trámite documental.

De acuerdo con lo evidenciado en cumplimiento del objetivo específico 1, se genera la siguiente recomendación:

Realizar una revisión y actualización del numeral 2. Base Legal del Manual de Trámite Interno de PQRSD (código M-PC-TI-001, versión 10), con el fin de garantizar la vigencia, coherencia, completitud y pertinencia del marco normativo que respalda el trámite de las PQRSD.

Esta actualización debe incluir: la depuración de normas derogadas o con vigencia parcial (como el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 491 de 2020), la inclusión de normas obligatorias que actualmente no aparecen (como la Ley 1474 de 2011, especialmente su artículo 76, aplicable a la vigilancia interna del trámite), la incorporación de la normativa archivística vigente del Archivo General de la Nación (Ley 594 de 2000 y Acuerdo Único 001 de 2024), así como las disposiciones de Gobierno Digital y Servicios Ciudadanos Digitales (Decretos 1008 de 2018, 620 de 2020, 2106 de 2019 y la Resolución 1519 de 2020). Del mismo modo, se debe fortalecer el marco jurídico de protección de datos personales mediante la integración de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 - con nota de derogatoria parcial - y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, dada la naturaleza sensible de la

información tratada en el proceso de PQRSD.

Asimismo, se recomienda reorganizar las normas por categorías temáticas y adicionar una breve descripción del objeto, alcance y pertinencia de cada disposición, para facilitar su consulta y correcta aplicación por parte de los servidores responsables del proceso. Esta actualización integral permitirá asegurar la alineación del Manual con el ordenamiento jurídico vigente, fortalecer la seguridad jurídica, mejorar la comprensión normativa y garantizar la adecuada fundamentación del trámite de las PQRSD en la Contraloría Distrital de Medellín.

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 10), 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, 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	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

CRITERIO	VERIFICACIÓN
Numeral 5: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	Información Pública”, bajo el enlace “Mecanismos de contacto”.
Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 1: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Ley 1437 de 2011 – Art. 7. Numeral 7: Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	De acuerdo con el Manual Trámite Interno de PQRSD Código: M-PC-TI-001. Versión 10. 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

CRITERIO	VERIFICACIÓN
	especializada la atención de quejas, reclamos y la orientación al público.
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.	Aunque el Manual contempla el uso de canales electrónicos para la radicación y respuesta de PQRSD, no incorpora las disposiciones adicionadas por la Ley 2080 de 2021 al artículo 5 del CPACA, específicamente en lo relacionado con los mecanismos de autenticación digital, identificación electrónica y lineamientos de los Servicios Ciudadanos Digitales. Por lo tanto, se recomienda actualizar el numeral 2 (Base Legal) para incluir expresamente esta norma, así como ajustar los numerales 6 y 7 (canales de atención y radicación electrónica) y el numeral 8 (responsabilidades del proceso) para garantizar la adopción de dichos lineamientos, en coherencia con las políticas de Gobierno Digital del MinTIC.
Ley 1437 de 2011 Artículo 7. Numeral 8: Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir	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

CRITERIO	VERIFICACIÓN
el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.	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. Los canales o medios de atención para la ciudadanía, de manera virtual y presencial son: <u>Portal:</u> http://www.cdm.gov.co/ (Formulario Contáctenos y Formulario web PQRSD, el cual permite la denuncia y/o queja anónima). Botón PQRSD. <u>Correo electrónico:</u> participa@cdm.gov.co <u>Telefónica:</u> A través del conmutador (604) 403 3160 ext. 7794 Línea única gratuita Nacional 018000512111 ext. 7794 - 8032 – 7866 Línea antisoborno (604) 4033160 ext. 7000 <u>Presenciales:</u> Por escrito en Ventanilla Única: Calle 53 # 52-16 Ed. Miguel de Aguinaga Medellín oficina 703. Atención días hábiles. <u>Verbales:</u> 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".

CRITERIO	VERIFICACIÓN
	El Manual no menciona esta obligación, por lo que se reitera la recomendación del numeral 1.1 del presente seguimiento.
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. 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.	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.
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,	La Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana publica un informe trimestral sobre las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de las PQRS, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el módulo “Informes y Publicaciones”, en el enlace “Informe de PQRS”. Durante el seguimiento se observó la publicación de los informes trimestrales con corte a septiembre y diciembre de 2025. 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 PQRS”. 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

CRITERIO	VERIFICACIÓN
denuncias y los tiempos de respuesta.	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 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. Por lo que se reitera la recomendación del numeral 1.1.

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 10, 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 9.

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 9.

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
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 9.

Según el Reporte del Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio del segundo semestre de 2025, la entidad recibió un total de 329 PQRSD. A continuación,

1800 Informe de Ley Seguimiento al Trámite de las PQRSD con corte a diciembre 31 de 2025, 10 de marzo de 2026

se presentan los resultados desglosados según las diferentes modalidades de requerimientos recibidos por la entidad.

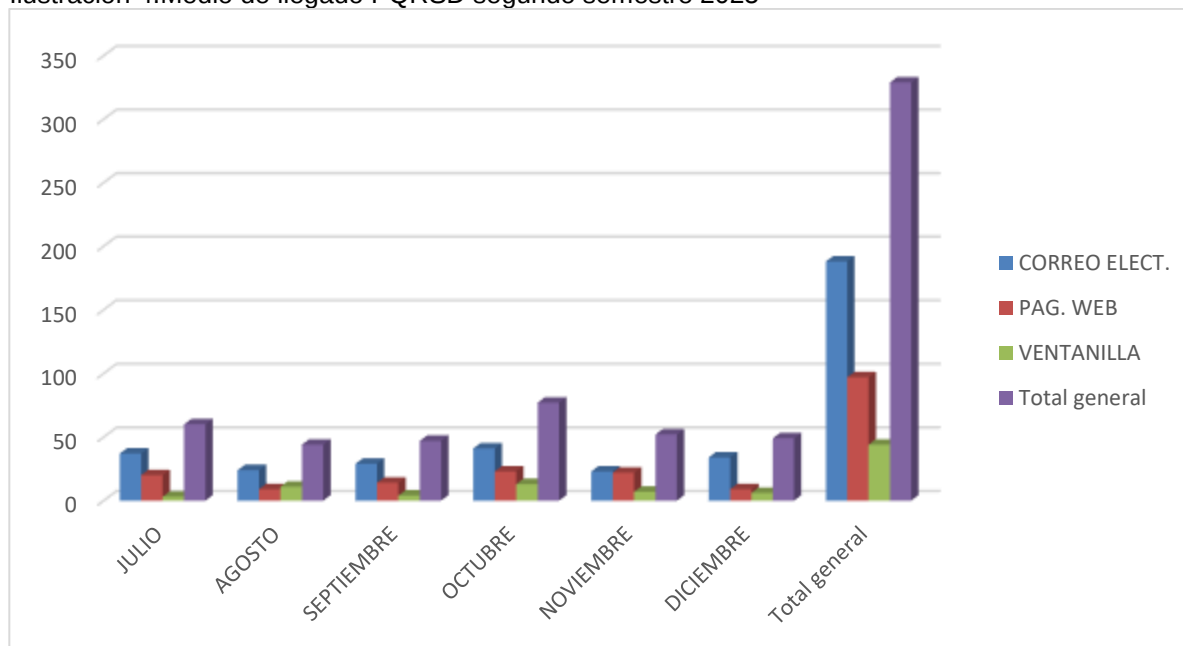
1.2.1 Medios o canales de atención de las PQRSD

Cuadro 3. Medios o canales de atención de las PQRSD

MES	CORREO ELECT.	PAG. WEB	VENTANILLA	Total general
JULIO	37	20	3	60
AGOSTO	24	9	11	44
SEPTIEMBRE	29	14	4	47
OCTUBRE	41	23	13	77
NOVIEMBRE	23	22	7	52
DICIEMBRE	34	9	6	49
Total general	188	97	44	329

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

Ilustración 4. Medio de Llegada PQRSD segundo semestre 2025



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

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

Cuadro 4. Participación Medio de Llegada de PQRSD.

CORREO ELECT.	PAG. WEB	VENTANILLA	Total general
188	97	44	329
57%	29%	13%	100,00%

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

Durante el segundo semestre de 2025, la Contraloría Distrital de Medellín recibió un total de **329 PQRSD**, distribuidas entre tres canales principales: correo electrónico, página web y ventanilla única. El canal de mayor utilización fue el correo electrónico, con 188 registros, equivalente al 57% del total. Le siguen la página web, con 97 solicitudes (29%), y la ventanilla única, con 44 solicitudes (13%), según los registros del Sistema de Gestión Documental Mercurio (Cuadro 4).

La distribución mensual muestra un comportamiento variable. Julio, octubre y diciembre fueron los meses con mayor número de solicitudes (60, 77 y 49 respectivamente), mientras que agosto y septiembre registraron los niveles más bajos (44 y 47 solicitudes), conforme se observa en el Cuadro 3. Estas variaciones pueden asociarse a dinámicas institucionales como ciclos de auditoría, cierres de gestión, mayor interacción ciudadana derivada de actividades de control fiscal, o campañas de participación desarrolladas por la entidad.

El predominio del correo electrónico como medio de radicación 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 (13%) y de la página web (29%) demuestra que aún existe una proporción significativa de ciudadanos que requieren alternativas distintas al correo electrónico. Por ello, resulta fundamental seguir fortaleciendo la visibilidad, usabilidad, accesibilidad y disponibilidad de los canales 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.

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

• Total PQRSD entre las vigencias 2022 y 2025:

Cuadro 5. Total PQRSD Vigencias 2022-2025

Vigencia	Primer Semestre	Segundo Semestre	Total Vigencia
2022	228	247	475
2023	275	316	591
2024	406	364	770
2025	350	329	679
Total general	1259	1256	2515

Fuente: Informes PQRSD 2022-2025 (Página web).

Entre las vigencias 2022 y 2025, la Contraloría Distrital de Medellín recibió un total de 2.515 PQRSD, manteniendo un comportamiento estable entre semestres (1.259 en primeros semestres y 1.256 en segundos). Sin embargo, se observa un crecimiento sostenido en el volumen total anual hasta el año 2024. La vigencia 2022 registró 475 solicitudes, aumentando a 591 en 2023 y alcanzando el punto más alto en 2024 con 770 PQRSD, lo cual representa un incremento del 62% en comparación con 2022. Para 2025, aunque se presenta una leve disminución (679 PQRSD), el volumen continúa siendo significativamente superior al de los dos primeros años del periodo analizado.

En términos generales, la tendencia de los cuatro años evidencia un sistema de atención consolidado, con un aumento notable en la demanda ciudadana y la necesidad de continuar fortaleciendo los canales de atención y la capacidad institucional para garantizar respuestas oportunas y de calidad.

1.2.2 Total PQRSD por Tipología o modalidad

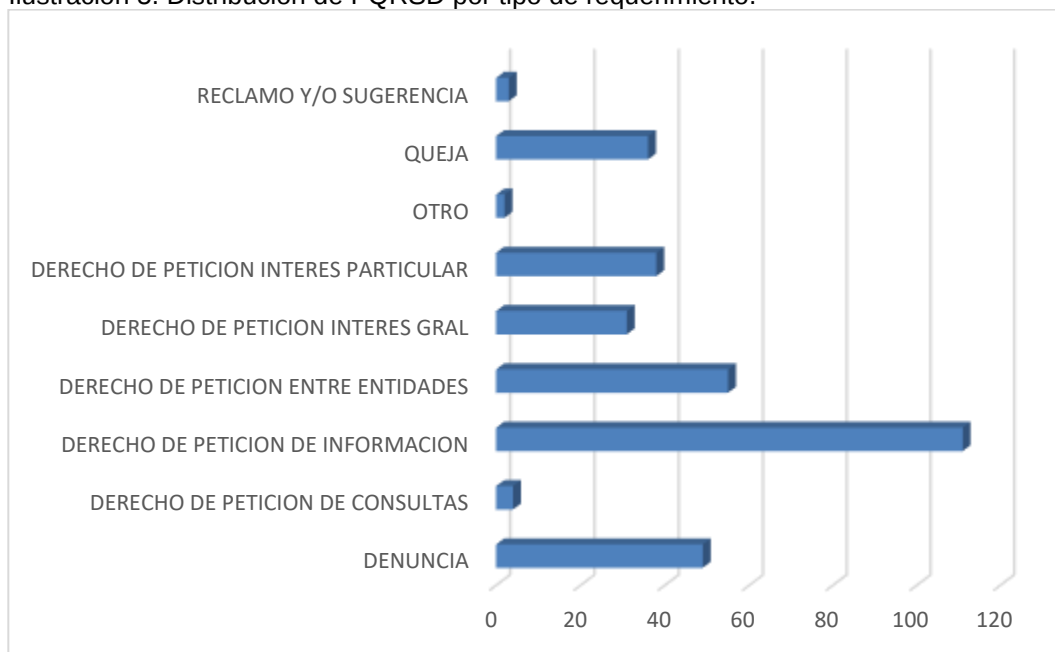
Cuadro 6. Total PQRSD por Tipología

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
DENUNCIA	49	15%
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	4	1%
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	111	34%
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	55	17%
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	31	9%
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	38	12%
OTRO	2	1%
QUEJA	36	11%
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	3	1%
Total general	329	100%

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

Según los datos consolidados en el cuadro 6, el derecho de petición de información continúa siendo el tipo de requerimiento más frecuente, dado que durante el primer semestre de 2025 registró un total de 104 requerimientos, lo que representa el 29.7% del total de PQRSD recibidas durante el período. Aunque para el segundo semestre esta cifra refleja una leve disminución de 7 solicitudes respecto al semestre anterior (111), 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 111 solicitudes (34%), refleja una alta demanda, seguidamente le siguen los Derechos de Petición entre Entidades con 58 registros (17%), y las Denuncias con 50 casos (15%), evidenciando un uso significativo de la entidad como canal de reporte de presuntas irregularidades fiscales o administrativas. Los Derechos de Petición de Interés Particular (12%) y Quejas (11%) también muestran participación relevante, en tanto que las categorías de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Otros, representan porcentajes menores (1% - 3%) en estas modalidades. En conjunto, la tipología de las solicitudes recibidas permite concluir que la ciudadanía utiliza principalmente la Contraloría para acceder a información, solicitar intervención institucional y denunciar posibles hechos irregulares, reafirmando la importancia del proceso PQRSD como herramienta de control social y participación ciudadana.

Al comparar los resultados del **primer semestre de 2025 (350 PQRSD)** con los del **segundo semestre de 2025 (329 PQRSD)**, se observa una disminución leve de 21 solicitudes, lo que indica estabilidad en la demanda ciudadana frente al proceso PQRSD. El primer semestre presentó un comportamiento caracterizado por una alta proporción de derechos de petición de información (29.7%), seguido por denuncias (20.6%) y derechos de petición entre entidades (12.57%). En contraste, para el segundo semestre estas categorías mantienen su relevancia, pero con variaciones importantes:

- **Los derechos de petición de información** aumentan ligeramente de 104 a 111 casos, consolidándose como el requerimiento más frecuente.
- **Las denuncias** disminuyen de 72 a 49 casos, lo que representa una reducción del 32%, indicando menor reporte de presuntas irregularidades o cambios en el comportamiento de denuncia ciudadana.
- **Los derechos de petición entre entidades** suben de 44 a 55 casos, lo que podría responder a un mayor intercambio interinstitucional derivado de auditorías, requerimientos de información o actuaciones fiscales.

Otros tipos de requerimiento, como quejas, reclamos, consultas y categorías “otros”, se mantienen en niveles bajos y relativamente estables entre ambos periodos.

En síntesis, mientras el volumen total disminuyó ligeramente, el patrón de uso muestra una mayor demanda de información, una reducción significativa de denuncias, y un aumento de la interacción entre entidades públicas, indicando ajustes naturales en la dinámica de control fiscal, participación ciudadana y acceso a la información durante el año, que deban ser analizados para ajustar políticas internas de comunicación y participación.

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 tratamiento conforme a sus competencias funcionales.

Es importante destacar la expedición de la Resolución 0577 del 8 de julio de 2025, “Por 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 219 del 1 de marzo de 2023 y cualquier disposición que le sea contraria.

Cuadro 7. 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, que busca optimizar la respuesta institucional y fortalecer el control fiscal participativo en el distrito.

Cuadro 8. Asignación de PQRSD por dependencia segundo semestre de 2025

CÓDIGO	NOMBRE	NÚMERO PQRSD	%DE PARTICIPACION
1300	C. A. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	94	28,57%
1600	DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	78	23,71%
1200	C. A. DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	25	7,60%
1100	SUBCONTRALORÍA	19	5,78%
1500	SECRETARÍA GENERAL	15	4,56%
1115	CAAF SISTEMA EDUCATIVO	14	4,26%

CÓDIGO	NOMBRE	NÚMERO PQRS	%DE PARTICIPACION
1103	CAAF DESARROLLO ECONÓMICO Y PLANEACIÓN TERRITORIAL	10	3,04%
1106	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 1	8	2,43%
1101	CAAF GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y SOPORTE INSTITUCIONAL	7	2,13%
1510	DIRECCIÓN RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	7	2,13%
1105	CAAF NEGOCIOS ENERGIA 1	6	1,82%
1113	CAAF SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL INSTITUCIONAL	6	1,82%
1800	OFICINA CONTROL INTERNO	5	1,52%
1102	CAAF DESARROLLO SOCIAL CON ENFOQUE POBLACIONAL	4	1,22%
1112	CAAF MOVILIDAD Y SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	4	1,22%
1114	CAAF INFRAESTRUCTURA, VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO	4	1,22%
1000	DESPACHO CONTRALOR	3	0,91%
1104	CAAF SOPORTE CORPORATIVO	3	0,91%
1107	CAAF TELECOMUNICACIONES	3	0,91%
1110	CAAF SERVICIOS DE SALUD	3	0,91%
1108	CAAF NEGOCIOS ENERGIA 2	2	0,61%
1111	CAAF CULTURA, RECREACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA	2	0,61%
1116	CAAF GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL RIESGO	2	0,61%
1700	DIRECCIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CAP. INV.	2	0,61%
1900	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0,61%
1400	C. A. APOYO TÉCNICO	1	0,30%
1109	CAAF NEGOCIOS AGUA Y SANEAMIENTO 2	0	0,00%
1520	DIRECCIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0,00%
2000	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0,00%
2100	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0,00%
Total general		329	100%

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

La carga de PQRS se concentró en dos dependencias: C. A. de Participación Ciudadana (28,57%) y Dirección de Talento Humano (23,71%), que en conjunto reúnen más de la mitad de las asignaciones. En un segundo bloque se ubican C. A. de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva (7,60%), Subcontraloría (5,78%), Secretaría General (4,56%) y CAAF Sistema Educativo (4,26%). El resto de CAAF y áreas administrativas muestran participaciones individuales menores, lo que sugiere canalización central (orientación/recepción inicial en Participación) y mayor demanda interna hacia Talento Humano (certificaciones, novedades laborales, requerimientos de información, etc.).

❖ Comparación Primer vs. Segundo Semestre 2025

Principales cambios identificados entre la asignación de PQRSD en las dependencias:

Aumentos:

- D. Talento Humano: Subió de 12,29% a 23,71%. Se observa un fuerte incremento de requerimientos internos/contractuales.
- C.A Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva: Subió de 4,86% a 7,60% (+2,7 pp). Se observa un mayor intercambio/actuaciones con sujetos de control.
- CAAF Sistema Educativo: Subió de 2,86% a 4,26%.
- Subcontraloría: Subió de 4,57% a 5,78%.

Disminuciones:

- C.A Participación Ciudadana: Bajo de 36,0% a 28,57%. Se observa una menor recepción/orientación para el segundo semestre.
- Secretaría General: Bajó de 6,57% a 4,56%.
- CAAF Infraestructura: Bajó de 5,43% a 1,22%.
- CAAF Cultura, Recreación y Comunicación Pública: Bajó de 2,57% a 0,61%.

La vigencia 2025 cerró con una reducción notable en la concentración de PQRSD asignadas a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dependencia encargada de la recepción y orientación inicial de las mismas, y con un incremento significativo de asignaciones hacia la Dirección de Talento Humano, lo que muestra un desplazamiento de la carga operativa hacia dependencias involucradas en trámites internos, como: certificaciones, novedades laborales y solicitudes de información asociadas al recurso humano. Este cambio, permite sugerir la revisión de la capacidad instalada, los tiempos de respuesta y los mecanismos de gestión interna en periodos similares (Segundo semestre), para mantener oportunidad y calidad en el trámite.

1.2.4 Estado de atención de las PQRSD

Cuadro 9. Estado de Atención de las PQRSD Segundo Semestre de 2025.

ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	TIPO DE REQUERIMIENTO	Total
ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	DENUNCIA	5
		DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	2
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	8
		DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	4
		DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	13

ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	TIPO DE REQUERIMIENTO	Total
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20
		OTRO	2
		QUEJA	33
		RECLAMO Y/O SUGERENCIA	2
	Total CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA		89
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	DENUNCIA	30
		DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	2
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	100
		DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	51
		DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	13
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	16
		QUEJA	3
	Total CON RESPUESTA DEFINITIVA		215
Total ARCHIVADO			304
ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	DENUNCIA	4
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	1
	Total CON ARCHIVO POR DESISTIMIENTO DEL REQUERIMIENTO		5
Total ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO			5
PROCESO	CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO	DENUNCIA	8
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	1
		DERECHO DE PETICION DE INTERES GRAL	1
		DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	3
		DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	1
	Total CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO		14
	CON 1RA RTA PARA SOLICITAR INFO COMPLEMENT.	DENUNCIA	1
	Total CON 1RA RTA PARA SOLICITAR INFO COMPLEMENT.		
	CON TRASLADO POR COMPETENCIA COMPARTIDA	RECLAMO Y/O SUGERENCIA	1
	Total CON TRASLADO POR COMPETENCIA COMPARTIDA		
	SIN ACTUACION ALGUNA	DENUNCIA	1
		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	2

ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	TIPO DE REQUERIMIENTO	Total
		DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	1
	Total SIN ACTUACION ALGUNA		4
Total PROCESO			20
Total general			329

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

Basados en el cuadro 9 del estado de atención del trámite de las 329 PQRSD del segundo semestre de 2025, se observa lo siguiente:

- La gran mayoría (304 solicitudes; 92%) finalizaron en **estado archivado**, lo que indica que fueron tramitadas y cerradas conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Trámite interno. Dentro de este grupo, prevalece ampliamente el archivo con respuesta definitiva (215 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 89 archivos por traslado por competencia, lo que refleja una adecuada aplicación del análisis de competencia y coordinación interinstitucional.
- Un total de 5 solicitudes (1,5%) fueron archivadas por **desistimiento tácito**, lo cual es un porcentaje bajo y sugiere una adecuada gestión de requerimientos durante el proceso.
- Por su parte, 20 PQRSD (6%) permanecían **en estado de proceso** al cierre del semestre. La mayoría de estos casos correspondían a solicitudes con primera respuesta para informar ampliación de plazo o requerimiento de información adicional, lo que se encuentra dentro de las actuaciones permitidas por la Ley 1755 de 2015. Únicamente 4 solicitudes figuraban como sin actuación alguna, lo que constituye una alerta puntual que debe ser atendida para evitar riesgos de incumplimiento.

En conclusión el comportamiento del estado de trámite del segundo semestre de 2025 muestra una gestión en su mayoría oportuna y completa, con un alto porcentaje de respuestas definitivas y una proporción mínima de desistimientos o casos pendientes. La presencia de solicitudes aún en proceso, particularmente aquellas sin actuación registrada, evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento interno y el control de vencimientos para asegurar la atención integral de todos los requerimientos. No obstante, en general los resultados reflejan un proceso de PQRSD estable, funcional y alineado con la normativa, aunque con oportunidades de mejora en la trazabilidad y monitoreo de casos.

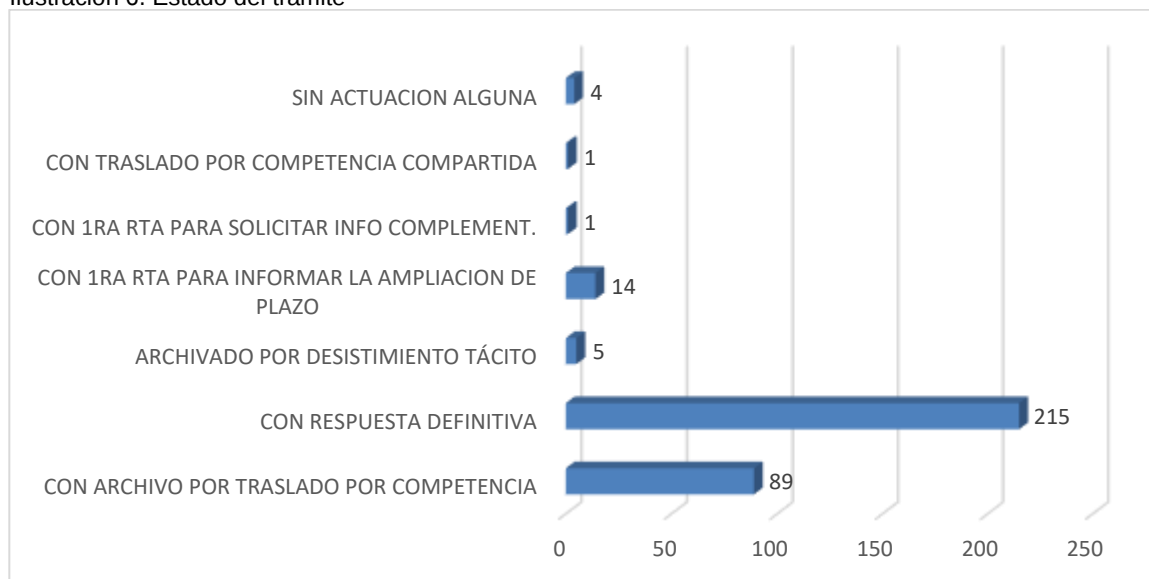
En términos generales el estado del trámite de las 329 PQRSD, recibidas durante el periodo evaluado, se evidencia así:

Cuadro 10. Estado del trámite consolidado.

ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE	Total	% Participación
ARCHIVADO	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	89	27%
	CON RESPUESTA DEFINITIVA	215	65%
ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	ARCHIVADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	5	2%
PROCESO	CON 1RA RTA PARA INFORMAR LA AMPLIACION DE PLAZO	14	4%
	CON 1RA RTA PARA SOLICITAR INFO COMPLEMENT.	1	0%
	CON TRASLADO POR COMPETENCIA COMPARTIDA	1	0%
	SIN ACTUACION ALGUNA	4	1%
TOTAL		329	100%

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

Ilustración 6. Estado del trámite



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

De acuerdo con el estado de atención y del trámite de las PQRSD presentado en el segundo semestre de 2025, se contemplan las siguientes acciones que continúan siendo necesarias, según los riesgos o tendencias que aún siguen persistiendo frente al primer semestre, estas son:

- En el segundo semestre aumentaron los traslados entre entidades y la carga administrativa, por lo tanto, es clave verificar los motivos por los cuales se fundamentan los traslados por competencia y mantener esta revisión para evitar reprocesos y garantizar claridad al ciudadano.
- Para el segundo semestre se observaron casos aún abiertos que pasaron a la vigencia 2026, es importante identificar los tipos de PQRSD que mantienen más tiempo en proceso, como las solicitudes con requerimientos adicionales o ampliación de plazo, para mantener las alertas necesarias para evitar vencimientos.
- Aunque el porcentaje por desistimiento tácito fue considerablemente bajo, es importante mantener el control mediante recordatorios al ciudadano, para evitar cierres por falta de respuestas, especialmente por información incompleta.
- El 92% de los casos terminaron archivados con respuesta definitiva de fondo o traslado correctamente gestionado, esta buena gestión debe sostenerse y mantener las buenas prácticas que generaron este alto porcentaje.

Por otro parte, se presentan las siguientes acciones que surgieron de los cambios identificados sólo en el segundo semestre de 2025 (no están en el informe anterior):

- Es importante revisar la capacidad operativa de las dependencias como: la Dirección de Talento Humano y la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, ya que ambas concentraron una mayor proporción de asignación de PQRSD para el segundo semestre de 2025. Se recomienda validar las cargas de trabajo, los tiempos de respuesta y los controles específicos aplicados durante la atención.
- Aunque fueron pocos los casos marcados como “sin actuación alguna” (4), representan un riesgo directo de incumplimiento. Se recomienda crear un control semanal de seguimiento a este estado.
- Con el incremento de trámites internos hacia final del año en dependencias como la Dirección de Talento Humano, es necesario reforzar la revisión del cierre documental conforme al PGD, TRD y al Manual Trámite Interno de PQRSD.

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

36

*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”.*

Durante el período evaluado, fueron trasladadas 89 PQRSD a otras entidades a razón de su competencia, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 11.Requerimientos trasladados por competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	OTRA - CUAL	Total
DENUNCIA	Contraloría General de Antioquia	NA	2
	Contraloría General de la Republica	Gerencia Colegiada Atlántico	1
	Otra	Contraloría General del Quindío	1
	Personería de Medellín	NA	1
	Total DENUNCIA		5
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	Contraloría General de Antioquia	NA	1
	Otra	Comisión Nacional del Servicio Civil	1
	Total DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS		2
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Contraloría General de la Republica	NA	2
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	Departamento Administrativo de Planeación	1
		Departamento Administrativo de Planeación Distrital	1
		NA	1
		Secretaría de Participación Ciudadana	1
		Secretaría Privada	1
		Subsecretaría de Gestión Humana	1
	Total DERECHO DE PETICION DE INFORMACION		8
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	Contraloría General de Antioquia	NA	2
	Contraloría General de la Republica	Gerencia Colegiada Antioquia	1

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	OTRA - CUAL	Total
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
	Total DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES		4
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	Contraloría General de Antioquia	NA	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	Control disciplinario interno DECTI	1
		Sec de Gestión Control Territorial y Sec Seg. y Convivencia	1
		Secretaria de Gestión y Control Territorial	1
		Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
		Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
		Secretaria de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1
	INDER	NA	1
	Otra	Corporación Autónoma Regional de Santander	1
		Gobernación de Antioquia	1
	Personería de Medellín	NA	1
	Policía Nacional	NA	1
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	NA	1
	Total DERECHO DE PETICION INTERES GRAL		13
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Contraloría General de la Republica	Gerencia Colegiada Antioquia	1
		NA	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	Secretaría de Hacienda	2
		Secretaría de Hacienda	1
		Secretaría de la Mujer	1
		Secretaría de Movilidad	1
		Secretaría de Salud	1
		Secretaría de Seguridad y Convivencia	1
		Secretaría de Tránsito	1

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	OTRA - CUAL	Total
	Otra	Comisión Nacional del Servicio Civil	1
		Defensoría del Pueblo	1
		INPEC	1
		Secretaría de Movilidad de Bello	1
	Personería de Medellín	NA	4
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	NA	2
	Total DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR		20
OTRO	Contraloría General de la Republica	Gerencia Colegiada Antioquia	1
	Empresas Varias de Medellín	NA	1
	Total OTRO		2
QUEJA	Contraloría General de Antioquia	NA	1
	Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	Control disciplinario interno	1
		Control disciplinario interno DECTI	1
		Control disciplinario interno del DECTI	1
		Control Interno Disciplinario	1
		Subsecretaría de Servicios Públicos	1
	Empresas Públicas de Medellín	Vicepresidencia Auditoría Corporativa de EPM	1
		NA	1
		Vicepresidencia Auditoría Corporativa	2
		Vicepresidencia de Auditoría Corporativa	1
	Empresas Varias de Medellín	EMVARIAS	1
	Otra	Superintendencia Nacional de Salud	1
	Personería de Medellín	NA	17
	Procuraduría	NA	2
		Provincial del Valle de Aburrá	1
	Total QUEJA		33
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	NA	2

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENTIDAD 1	OTRA - CUAL	Total
	Total RECLAMO Y/O SUGERENCIA		2
Total general			89

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio. Elaboración OCI.

Durante el segundo semestre de 2025, se trasladaron por competencia 89 PQRSD, equivalentes al 27% del total recibido. Aunque esta cifra muestra una reducción respecto del primer semestre, continúa siendo un volumen significativo que evidencia dificultades de la ciudadanía para identificar correctamente las competencias institucionales de la entidad frente al Distrito. Este comportamiento no implica limitar la radicación, dado que toda PQRSD debe ser recibida y radicada, pero sí resalta la importancia de fortalecer la información y sensibilización dirigida a la ciudadanía sobre las funciones propias de la Contraloría, con el fin de reducir solicitudes que, por desconocimiento, se presentan ante la entidad cuando corresponden a otra autoridad.

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.

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 12. Entidad receptora de traslados por competencia.

ENTIDAD 1 Receptora	Total PQRSD	% Participación
Total Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	26	29%
Total Personería de Medellín	23	26%
Total Otra	9	10%
Total Contraloría General de Antioquia	7	8%
Total Contraloría General de la República	7	8%
Total Empresas Públicas de Medellín	5	6%

ENTIDAD 1 Receptora	Total PQRSD	% Participación
Total Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	5	6%
Total Procuraduría	3	3%
Total Empresas Varias de Medellín	2	2%
TotalINDER	1	1%
Total Policía Nacional	1	1%
Total Traslados a otras dependencias	89	100%

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

Al comparar los traslados por competencia entre el primer y segundo semestre de 2025, se observa que las entidades receptoras se mantienen en proporciones similares, destacan cambios relevantes en su participación: el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (29% en ambos semestres) y la Personería de Medellín (24–26%) permanecen como los principales destinatarios, mientras que otras entidades como la Contraloría General de Antioquia, la Contraloría General de la República y Empresas Públicas de Medellín muestran leves variaciones en su participación. Esta reducción global de traslados puede indicar una mejor orientación inicial al ciudadano, una mayor precisión en la identificación de competencias durante el análisis previo o una disminución en la llegada de solicitudes ajenas a la función de control fiscal. No obstante, el hecho de que cerca de un tercio de las PQRSD continúe requiriendo traslado, evidencia que aún persisten retos en la claridad ciudadana sobre las funciones de la entidad y en la asesoría antes del registro formal.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de orientación inicial y verificación de competencia, especialmente en la página web y en la ventanilla única, con el fin de continuar disminuyendo los traslados por falta de competencia y asegurar 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 institucionales.

- **Verificación de PQRSD trasladadas por competencia radicadas por medio de Ventanilla Única**

Cuadro 13. PQRSD trasladadas por competencia – radicadas por Ventanilla única.

MEDIO DE LLEGADA	ESTADO DEL TRAMITE	ENTIDAD 1	OTRA - CUAL	Total
VENTANILLA	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	Contraloría General de la Republica	NA	1
		Distrito Especial De Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín	Control disciplinario interno DECTI	1
			Subsecretaría de Servicios Públicos	1
		Empresas Varias de Medellín	NA	1
		INDER	NA	1
		Personería de Medellín	NA	7
	Total CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA			12

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

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Nota 4 de la actividad 14.1 del Procedimiento de Gestión Documental P-GE-GD-001 (versión 18) y en el numeral 7 del Manual de Trámite Interno de PQRSD M-PC-TI-001 (versión 10), toda PQRSD recibida en Ventanilla Única debe ser radicada y remitida a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, independientemente de si la competencia corresponde o no a la entidad. Sin embargo, durante el seguimiento se identificó que al menos 12 PQRSD recibidas por Ventanilla Única fueron posteriormente trasladadas por falta de competencia. Este comportamiento refleja que persisten dificultades en la ciudadanía para identificar las funciones y alcances de la Contraloría, lo que genera un volumen de solicitudes improcedentes, incrementa reprocesos y afecta la eficiencia del trámite, sin que ello implique omitir la obligación institucional de recibir y radicar toda PQRSD que el ciudadano decida presentar.

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.

1.2.6 Tipologías de PQRSD trasladadas por competencia a otra Entidad

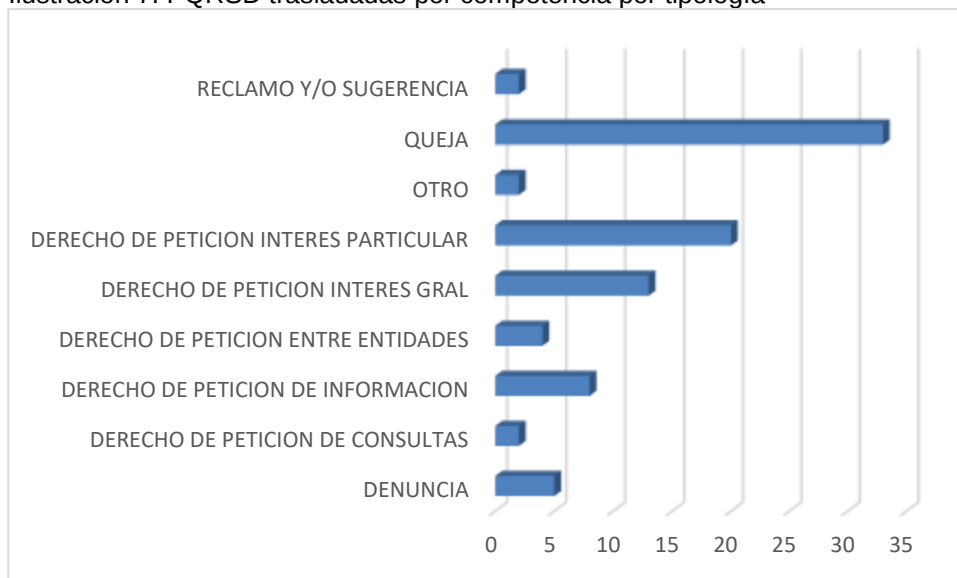
A continuación, se presentan las 89 PQRSD trasladadas por competencia a otras entidades, teniendo en cuenta su tipología:

Cuadro 14. Tipologías de PQRSD Trasladas por Competencia a otras Entidades

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	% Participación
QUEJA	33	37%
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20	22%
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	13	15%
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	8	9%
DENUNCIA	5	6%
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	4	4%
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	2	2%
OTRO	2	2%
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	2	2%
Total CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	89	100%

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

Ilustración 7. PQRSD trasladadas por competencia por tipología



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

Durante el segundo semestre de 2025, la tipología más frecuente de PQRSD fue la queja, con 33 casos que representaron el 37% del total, seguida por los derechos de petición de interés particular (22%) y los de interés general (15%), mientras que las demás tipologías presentaron participaciones inferiores al 10%.

Al comparar estos resultados con los del primer semestre del mismo año, se evidencia un cambio relevante en el comportamiento ciudadano: **las quejas** aumentaron en volumen y participación, pasando del 21% al 37%, ubicándose como la principal tipología, mientras que los derechos de petición de interés particular, que lideraban en el primer semestre con el 32%, disminuyeron al 22%. Asimismo, se observa una reducción en las peticiones de información y una estabilidad en las solicitudes de interés general, además de la aparición de la categoría “consultas” en el segundo semestre, lo que evidencia ajustes en la tipificación.

En términos generales, el volumen del segundo semestre de PQRSD disminuyó de 123 casos en el primer semestre a 89 en el segundo, lo que representa un 27,6%, lo que podría asociarse a mejoras en los canales de atención o a una menor demanda ciudadana. Como conclusión, se recomienda fortalecer la gestión de las quejas dada su creciente incidencia, revisar la consistencia en la tipificación de nuevas categorías como “consultas” y continuar promoviendo la adecuada orientación para la presentación de derechos de petición, especialmente en interés particular, con el fin de mantener la calidad y oportunidad de la respuesta institucional.

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 segundo semestre de 2025, con el propósito de evaluar la oportunidad, trazabilidad y efectividad en la gestión institucional de las solicitudes atendidas en 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 15. Tipologías de PQRSD según muestra

TIPO DE REQUERIMIENTO	Total	30% Muestra
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	111	33
DERECHO DE PETICION ENTRE ENTIDADES	55	17
DENUNCIA	49	15
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	38	11
QUEJA	36	11
DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	31	9
DERECHO DE PETICION DE CONSULTAS	4	1
RECLAMO Y/O SUGERENCIA	3	1
OTRO	2	1
Total general	329	99

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

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 tiempos de respuesta.

1.3.1 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 10, 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@cgm.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 99 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 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 actuación.
- Fecha de trámite definitivo (cierre), para verificar cumplimiento frente al término aplicable.
- **Requerimiento de información al peticionario:** Suspende y reinicia el término por 10 días hábiles para que el ciudadano responda. Luego el término continúa.

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 16. 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
202500001022	359	4/07/2025	4/07/2025	18/07/2025	9/07/2025	CUMPLE
202500001032	363	7/07/2025	7/07/2025	21/07/2025	9/07/2025	CUMPLE
202500001033	364	7/07/2025	7/07/2025	21/07/2025	9/07/2025	CUMPLE
202500001039	366	10/07/2025	10/07/2025	24/07/2025	18/07/2025	CUMPLE
202500001051	372	14/07/2025	14/07/2025	21/07/2025	18/07/2025	CUMPLE
202500001063	383	16/07/2025	16/07/2025	30/07/2025	24/07/2025	CUMPLE
202500001076	387	18/07/2025	18/07/2025	25/07/2025	21/07/2025	CUMPLE
202500001082	392	22/07/2025	22/07/2025	5/08/2025	5/08/2025	CUMPLE
202500001089	397	23/07/2025	23/07/2025	6/08/2025	1/08/2025	CUMPLE
202500001091	399	24/07/2025	24/07/2025	8/08/2025	25/07/2025	CUMPLE
202500001097	401	25/07/2025	25/07/2025	11/08/2025	29/07/2025	CUMPLE
202500001103	405	29/07/2025	29/07/2025	13/08/2025	13/08/2025	CUMPLE
202500001121	418	5/08/2025	5/08/2025	21/08/2025	11/08/2025	CUMPLE
202500001125	422	11/08/2025	11/08/2025	26/08/2025	21/08/2025	CUMPLE
202500001180	437	21/08/2025	22/08/2025	4/09/2025	1/09/2025	CUMPLE
202500001194	442	25/08/2025	25/08/2025	8/09/2025	26/08/2025	CUMPLE
202500001216	447	27/08/2025	27/08/2025	10/09/2025	8/09/2025	CUMPLE
202500001218	449	27/08/2025	27/08/2025	10/09/2025	8/09/2025	CUMPLE
202500001239	457	1/09/2025	1/09/2025	15/09/2025	3/09/2025	CUMPLE
202500001247	459	21/08/2025	2/09/2025	4/09/2025	3/09/2025	CUMPLE
202500001260	460	3/09/2025	3/09/2025	17/09/2025	4/09/2025	CUMPLE
202500001306	473	15/09/2025	15/09/2025	29/09/2025	22/09/2025	CUMPLE
202500001315	475	16/09/2025	16/09/2025	30/09/2025	30/09/2025	CUMPLE
202500001327	480	18/09/2025	18/09/2025	2/10/2025	25/09/2025	CUMPLE
202500001367	501	30/09/2025	30/09/2025	15/10/2025	3/10/2025	CUMPLE
202500001404	519	7/10/2025	7/10/2025	22/10/2025	21/10/2025	CUMPLE
202500001519	553	24/10/2025	24/10/2025	10/11/2025	5/11/2025	CUMPLE
202500001540	572	28/10/2025	29/10/2025	12/11/2025	10/11/2025	CUMPLE
202500001558	588	5/11/2025	5/11/2025	20/11/2025	20/11/2025	CUMPLE
202500001562	591	6/11/2025	6/11/2025	21/11/2025	20/11/2025	CUMPLE
202500001664	625	26/11/2025	26/11/2025	11/12/2025	11/12/2025	CUMPLE
202500001716	659	11/12/2025	11/12/2025	26/12/2025	18/12/2025	CUMPLE
202500001756	670	18/12/2025	18/12/2025	5/01/2026	26/12/2025	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 de manera oportuna la mayoría de solicitudes seleccionados 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 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 dentro del término legal.

Es importante mencionar que, del total de 33 derechos de petición de información seleccionados en el muestreo (correspondientes al 30% de los 111 radicados en el semestre), se identificó que 24 solicitudes, equivalentes a más del 70% del total verificado, corresponden principalmente a **certificados laborales (para servidores vinculados y contratistas), certificados de bienes y rentas, certificados de experiencia y otros documentos administrativos de carácter rutinario**. Estos requerimientos, si bien han sido gestionados dentro de los términos legales, evidencian que una parte importante de los derechos de petición de información no está relacionada con datos o documentos asociados a las funciones misionales de control fiscal, sino con trámites administrativos que tradicionalmente atienden dependencias como la Dirección de Talento Humano (para servidores vinculados), la Secretaría General (para contratistas por prestación de servicios) y la Dirección de Recursos Físicos y Financieros (para certificados de Retención, entre otros).

Esta situación muestra una alta frecuencia de solicitudes recurrentes que, aunque resueltas en término, aumentan la carga operativa del sistema de PQRSD y pueden desdibujar el análisis real de los requerimientos vinculados al ejercicio del control fiscal.

Por lo anterior, se recomienda evaluar la viabilidad de implementar canales alternos y especializados para la recepción y emisión de certificados y documentos administrativos, tales como un correo electrónico institucional exclusivo para certificados, un módulo autogestionable en la página web o un formulario automatizado integrado a la plataforma institucional, lo que permitiría redirigir este tipo de solicitudes fuera del sistema de PQRSD sin afectar el cumplimiento normativo. Esta estrategia contribuiría a disminuir el volumen de peticiones clasificadas como derechos de petición de información, garantizar tiempos de respuesta más ágiles, fortalecer la trazabilidad interna de estos trámites administrativos y focalizar el sistema PQRSD en solicitudes propiamente relacionadas con las funciones de vigilancia y control fiscal que ejerce la entidad.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo que contrasta los dos tipos de solicitudes, que permite evidenciar la carga operativa, la desnaturalización del sistema PQRSD y la necesidad de implementar un canal alternativo.

Cuadro 17. Derechos de petición de información VS Solicitudes Administrativas

	Derechos de Petición de Información (misionales)	Solicitudes Administrativas Recurrentes (certificados y Constancias)
Relación con la función misional de control fiscal	Directamente relacionados con información generada, obtenida o controlada por la entidad en el ejercicio de vigilancia fiscal.	No están vinculadas al ejercicio de control fiscal; corresponden a trámites internos administrativos.
Tipo de información solicitada	Documentos derivados de auditorías, planes, reportes fiscales, actuaciones de control, conceptos técnicos, información presupuestal o contractual del distrito.	Certificados laborales, certificados de bienes y rentas, certificaciones de experiencia, entre otros.
Dependencia responsable	Contralorías Auxiliares de Auditoría Fiscal - CAAF, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, OA Jurídica, entre otras dependencias relacionadas con el ejercicio del control fiscal, auditorías, vigilancias fiscales del Distrito de Medellín y sus Entidades Descentralizadas y de los particulares que administren recursos públicos.	Dirección de Talento Humano (servidores), Secretaría General de Organismos de Control (contratistas). Dirección de Recursos Físicos y Financieros (Solicitudes certificados de constancias laborales).
Proporción encontrada en la muestra	9 solicitudes (27% del muestreo de 33 casos).	24 solicitudes (73% del muestreo).
Naturaleza del trámite	Información pública no reservada, vinculada a decisiones o acciones del ente de control.	Trámites administrativos individuales que no requieren análisis fiscal.
Impacto en PQRSD	Permite medir demanda real de información fiscal por parte de la ciudadanía.	Aumentan el volumen de PQRSD sin aportar al análisis misional; saturando la gestión interna.
Término legal aplicable	10 días hábiles según Ley 1755 de 2015 (art. 14), prorrogables cuando hay razones justificadas.	También se gestionan bajo el término de 10 días hábiles, aunque no deberían ingresar como derecho de petición misional.
Oportunidad y cumplimiento	Cumplimiento dentro de los términos legales.	Cumplimiento dentro de los términos legales, aunque no corresponde al canal ideal de PQRSD para este tipo de solicitudes.

	Derechos de Petición de Información (misionales)	Solicitudes Administrativas Recurrentes (certificados y Constancias)
Riesgos identificados	Mínimos; adecuada trazabilidad.	Desnaturalización del PQRSD, carga operativa innecesaria, posible afectación al análisis estadístico del sistema relacionado con esta gestión.
Necesidad de estrategias alternativas	No se requieren nuevas estrategias.	Alta necesidad de canal alternativo (correo institucional, módulo en la página web, formulario en la intranet, entre otros).

Fuente: Elaboración OCI.

❖ DERECHO DE PETICION 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 18. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición entre entidades

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	RAZONES PARA LA AMPLIACION DE PLAZO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
202500001053	374	14/07/2025	14/07/2025		28/07/2025	22/07/2025	CUMPLE
202500001078	389	21/07/2025	21/07/2025		4/08/2025	1/08/2025	CUMPLE
202500001111	411	31/07/2025	1/08/2025		15/08/2025	13/08/2025	CUMPLE
202500001122	419	5/08/2025	5/08/2025		21/08/2025	20/08/2025	CUMPLE
202500001173	433	19/08/2025	20/08/2025		2/09/2025	27/08/2025	CUMPLE
202500001276	467	8/09/2025	8/09/2025		15/09/2025	11/09/2025	CUMPLE
202500001358	496	26/09/2025	26/09/2025		10/10/2025	7/10/2025	CUMPLE
202500001443	531	16/10/2025	16/10/2025		30/10/2025	24/10/2025	CUMPLE
202500001459	543	21/10/2025	21/10/2025		5/11/2025	4/11/2025	CUMPLE
202500001522	554	24/10/2025	24/10/2025		10/11/2025	31/10/2025	CUMPLE
202500001538	570	28/10/2025	28/10/2025	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	14/11/2025	14/11/2025	CUMPLE
202500001556	586	5/11/2025	5/11/2025		20/11/2025	18/11/2025	CUMPLE
202500001643	615	20/11/2025	20/11/2025		4/12/2025	28/11/2025	CUMPLE
202500001662	624	26/11/2025	26/11/2025		4/12/2025	27/11/2025	CUMPLE
202500001703	647	4/12/2025	4/12/2025		12/12/2025	10/12/2025	CUMPLE
202500001738	662	15/12/2025	15/12/2025		30/12/2025	26/12/2025	CUMPLE
202500001742	666	17/12/2025	17/12/2025		2/01/2026	18/12/2025	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 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 adecuada con los plazos 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, se identificó un único caso con ampliación de plazo mediante prórroga autorizada bajo el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual también fue gestionado dentro de los términos ajustados.

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

❖ DENUNCIAS

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Denuncia:** 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 19. 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
202500001015	355	2/07/2025	2/07/2025		22/07/2025	21/07/2025	CUMPLE
202500001038	365	9/07/2025	9/07/2025		30/07/2025	24/07/2025	CUMPLE
202500001112	412	1/08/2025	1/08/2025	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	24/09/2025	10/09/2025	CUMPLE
202500001118	415	4/08/2025	5/08/2025	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	30/09/2025	23/09/2025	CUMPLE
202500001183	438	22/08/2025	22/08/2025		11/09/2025	9/09/2025	CUMPLE
202500001339	485	22/09/2025	22/09/2025		14/10/2025	7/10/2025	CUMPLE
202500001388	506	1/10/2025	2/10/2025		23/10/2025	22/10/2025	CUMPLE
202500001397	512	6/10/2025	6/10/2025	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	20/11/2025	19/11/2025	CUMPLE
202500001419	525	10/10/2025	10/10/2025		4/11/2025	31/10/2025	CUMPLE
202500001529	561	27/10/2025	27/10/2025	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	11/12/2025	4/12/2025	CUMPLE
202500001569	594	7/11/2025	7/11/2025	POR REMISION A PROCESO AUDITOR	7/05/2026		EN PROCESO
202500001641	613	19/11/2025	19/11/2025	POR REMISION A PROCESO AUDITOR	19/05/2026		EN PROCESO
202500001653	622	25/11/2025	25/11/2025		17/12/2025	11/12/2025	CUMPLE
202500001708	652	9/12/2025	9/12/2025	POR REQUERIMIENTO DE INFO AL PETICIONARIO	15/01/2026		EN PROCESO
202500001759	673	18/12/2025	18/12/2025		13/01/2026		EN PROCESO

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación del cumplimiento de términos en las 15 denuncias revisadas evidencia que la entidad gestionó de manera adecuada la mayoría de los expedientes, aplicando correctamente los plazos establecidos para esta tipología, incluidas las ampliaciones

justificadas por prórroga, requerimiento de información o remisión a 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, de las cuales una (PQRSD 673) no presenta actuaciones posteriores a su recepción, lo que constituye un riesgo de vencimiento de términos. Esta situación resalta la importancia de fortalecer el registro oportuno de actuaciones, suspensiones y soportes que afectan el cumplimiento del término legal, así como el seguimiento continuo a los casos activos para asegurar su cierre dentro de los plazos establecidos.

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, suspensión o actuación intermedia quede documentada y actualizada en el expediente y en el índice dinámico. Asimismo, se sugiere implementar alertas preventivas que permitan identificar tempranamente los casos sin avance, asegurando que se gestionen dentro de los términos legales aplicables.

❖ DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Denuncia:** 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 20. 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
202500001052	373	14/07/2025	14/07/2025	21/07/2025	16/07/2025	15/07/2025	CUMPLE
202500001059	380	15/07/2025	16/07/2025	22/07/2025	16/07/2025	16/07/2025	CUMPLE
202500001127	423	11/08/2025	11/08/2025	19/08/2025	13/08/2025	13/08/2025	CUMPLE
202500001170	431	19/08/2025	19/08/2025	26/08/2025	21/08/2025	20/08/2025	CUMPLE
202500001329	482	19/09/2025	19/09/2025	26/09/2025	22/09/2025	22/09/2025	CUMPLE
202500001365	499	30/09/2025	30/09/2025	7/10/2025	1/10/2025	30/09/2025	CUMPLE
202500001420	526	14/10/2025	14/10/2025	5/11/2025	5/11/2025	5/11/2025	CUMPLE
202500001525	557	27/10/2025	27/10/2025	4/11/2025	29/10/2025	28/10/2025	CUMPLE
202500001568	593	7/11/2025	6/11/2025	14/11/2025	7/11/2025	7/11/2025	CUMPLE
202500001648	620	21/11/2025	21/11/2025	15/12/2025	12/12/2025	12/12/2025	CUMPLE
202500001697	641	3/12/2025	3/12/2025	26/12/2025	19/12/2025	19/12/2025	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 normativo de 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 plazo ordinario. No se gestionaron casos que presentaron ampliación de plazo. En conjunto, los resultados muestran una gestión eficiente y conforme a la norma, con respuestas emitidas en tiempo y sin vencimientos registrados durante el período evaluado.

❖ QUEJA

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Denuncia:** 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 21. Verificación cumplimiento de términos – Queja

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
202500001058	379	15/07/2025	15/07/2025	22/07/2025	16/07/2025	16/07/2025	CUMPLE
202500001087	395	23/07/2025	23/07/2025	30/07/2025	25/07/2025	25/07/2025	CUMPLE
202500001176	434	20/08/2025	20/08/2025	27/08/2025	21/08/2025	21/08/2025	CUMPLE
202500001234	456	1/09/2025	1/09/2025	8/09/2025	2/09/2025	1/09/2025	CUMPLE
202500001326	479	18/09/2025	18/09/2025	25/09/2025	22/09/2025	19/09/2025	CUMPLE
202500001369	503	1/10/2025	1/10/2025	8/10/2025	1/10/2025	1/10/2025	CUMPLE
202500001423	529	14/10/2025	14/10/2025	21/10/2025	15/10/2025	15/10/2025	CUMPLE
202500001555	585	5/11/2025	5/11/2025	20/11/2025	6/11/2025	6/11/2025	CUMPLE
202500001640	612	19/11/2025	19/11/2025	26/11/2025	21/11/2025	20/11/2025	CUMPLE
202500001673	632	1/12/2025	1/12/2025	9/12/2025	3/12/2025	2/12/2025	CUMPLE
202500001713	656	10/12/2025	10/12/2025	17/12/2025	16/12/2025	15/12/2025	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación de las quejas incluidas en el muestreo evidencia que todas fueron trasladadas por competencia, trámite que debe efectuarse dentro de los 5 días hábiles

siguientes a la recepción, conforme a los lineamientos internos y a la Ley 1755 de 2015, en los expedientes analizados no se registraran ampliaciones justificadas del plazo. Asimismo, cada solicitud cuenta con un término máximo de 15 días hábiles para que la entidad emita la respuesta de fondo. Al comparar la fecha de trámite definitivo con la fecha límite de respuesta, se observa que a todas las solicitudes les fue asignado el término establecido, lo que refleja una adecuada atención, cumplimiento normativo y correcta trazabilidad del proceso de traslado. Los resultados muestran un manejo oportuno de este tipo de requerimientos y un cumplimiento consistente de los términos legales aplicables.

❖ DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Denuncia:** 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 22. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición interés general

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO Y RADICADO	RAZONES PARA LA AMPLIACION DE PLAZO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
202500001056	377	15/07/2025		4/08/2025	24/07/2025	24/07/2025	CUMPLE
202500001177	435	21/08/2025		28/08/2025	22/08/2025	22/08/2025	CUMPLE
202500001294	472	12/09/2025		3/10/2025	25/09/2025	25/09/2025	CUMPLE
202500001417	523	8/10/2025		16/10/2025	10/10/2025	10/10/2025	CUMPLE
202500001481	547	21/10/2025		28/10/2025	23/10/2025	23/10/2025	CUMPLE
202500001541	573	29/10/2025		6/11/2025	4/11/2025	4/11/2025	CUMPLE
202500001591	603	13/11/2025	POR REMISION A PROCESO AUDITOR	11/06/2026			EN PROCESO
202500001645	617	21/11/2025		15/12/2025	28/11/2025	28/11/2025	CUMPLE
202500001701	645	3/12/2025	PRORROGA ART. 14-LEY 1755 DE 2015	20/01/2026			Respuesta definitiva Radicado 20266000093 de 20/01/2026

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación de los Derechos de Petición de Interés General evidencia que, en la mayoría 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

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. Se presentó un caso con ampliación del término por remisión a proceso auditor, el cual se está gestionando dentro de los plazos ajustados y sin evidencia de vencimientos. No obstante, se identificó que la PQRSD 645 figura en el índice dinámico como “en proceso” (con prórroga registrada bajo el artículo 14 de la Ley 1755), pese a que, según la revisión del expediente documental, cuenta con respuesta definitiva y cierre del trámite (Radicado 20266000093 del 20/01/2026). Esta inconsistencia evidencia que el índice dinámico no se encuentra completamente actualizado, lo que puede afectar la trazabilidad y el control interno del trámite.

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 PETICION DE CONSULTAS

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Denuncia:** 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 23. Verificación cumplimiento de términos – Derecho de petición de consultas

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
202500001402	517	6/10/2025	7/10/2025	20/11/2025	9/10/2025	8/10/2025	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación del Derecho de Petición de Consultas 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 mediante acto administrativo 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.

❖ RECLAMO Y/O SUGERENCIA

Normativa aplicada:

- **Plazo inicial para resolver una Denuncia:** 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 24. Verificación cumplimiento de términos – Reclamo y/o Sugerencia

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	VERIFICACIÓN OCI
202500001233	455	1/09/2025	1/09/2025	5/09/2025	2/09/2025	1/09/2025	CUMPLE

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La verificación de la PQRS 455 indica que es un reclamo, el cual fue atendido dentro de los términos establecidos, sin que se registraran razones de ampliación de plazo. El requerimiento fue recibido y radicado el 1/09/2025, y posteriormente se gestionó el archivo por traslado por competencia, trámite que debe realizarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción, conforme a los lineamientos internos.

La revisión muestra que tanto el cierre de la PQRS (2/09/2025) como la fecha de trámite definitivo (1/09/2025) se encuentran dentro del período permitido, lo cual refleja una actuación oportuna y ajustada al procedimiento, sin evidencia de vencimientos ni demoras en la gestión del traslado.

❖ OTRO

Cuadro 25. Verificación cumplimiento de términos – “Otro”

EXPEDIENTE	No. PQRS	FECHA RECIBIDO	FECHA DEL RADICADO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	FECHA CIERRE PQRS	FECHA TRAMITE DEFINITIVO
202500001342	488	19/09/2025	19/09/2025	26/09/2025	23/09/2025	23/09/2025

Fuente: Índice Dinámico del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

La PQRS 488, registrada bajo el dominio “Otro”, corresponde a la respuesta del Municipio de Sabaneta a un requerimiento de la CGR. No presenta razones de

ampliación de plazo. Fue recibida y radicada el 19/09/2025, con fecha límite de respuesta el 26/09/2025, y se cerró con trámite definitivo el 23/09/2025, por lo que cumple el término establecido. El expediente fue archivado por traslado por competencia (5 días hábiles).

Para mejorar la trazabilidad y depuración de la información en el sistema, se recomienda valorar su reclasificación como derecho de petición entre entidades, acorde con la naturaleza del trámite.

Se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y verificación interna dirigidos al personal responsable de la clasificación y tipificación de las PQRSD en el índice dinámico, conforme al numeral 9.1 del Manual Interno. Una clasificación incorrecta -como ocurrió con la PQRSD registrada bajo la categoría “Otro”- puede asignar términos de respuesta que no corresponden a la naturaleza real del trámite, generando riesgos de vencimiento y afectando el cumplimiento normativo. Por ello, resulta fundamental reforzar el proceso de inscripción y tipificación para garantizar que cada solicitud reciba el término legal que verdaderamente le aplica, de acuerdo con su tipología.

Asimismo, se recomienda seguir fortaleciendo el monitoreo de los tiempos 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.

2. Verificación de la Publicación de Respuestas a PQRSD Anónimas

Como parte del ejercicio de auditoría, se realizó una verificación aleatoria del 30% de las PQRSD radicadas de manera anónima durante el segundo semestre de 2025, con el fin de confirmar la publicación adecuada de las respuestas en la página web institucional.

Si bien en total se registraron 33 PQRSD anónimas, únicamente 25 de ellas carecían completamente de datos que permitieran el envío directo de la respuesta al peticionario; por tanto, se efectuó un proceso aleatorio sobre el 30% de las 25 PQRSD correspondientes a los casos que requieren publicación por aviso en la página web institucional. Aplicando la fórmula de muestreo ($25 \times 30\% = 7.5$), se seleccionaron 8 expedientes para revisión.

Durante la verificación, se contrastó el expediente documental Mercurio de cada PQRSD seleccionada de manera aleatoria, con los soportes de publicación en la ruta oficial del

portal institucional (módulo “PQRS” - “Consulte aquí el estado de su PQRS” - Notificaciones por aviso), confirmando la trazabilidad y la disponibilidad de las respuestas cuando el petionario no suministra datos de contacto, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 26. Verificación publicación de respuestas a PQRS anónimas

EXPEDIENTE	No. PQRS	TIPO	FECHA DEL RADICADO	ESTADO DEL TRAMITE	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	SOLICITUD Y PUBLICACIÓN	LINK PUBLICACIÓN RESPUESTA PETICIONARIO
202500001018	358	DENUNCIA	2/07/2025	CON RESPUESTA DEFINITIVA	5/08/2025	Documento: 20256003071 Anexos: 0000251810 y 0000251879	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/202570 02879%20RESPUESTA%20DEFINITIVA%20PQRS D%20358%202025.pdf
202500001077	388	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	21/07/2025	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	21/07/2025	Documento: 20256002931 Anexos: 0000250187 y 0000250188	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/202560 02931%20PQRS D-388%20PETICIONARIO%20ANONIMO.pdf
202500001345	490	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	24/09/2025	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	25/09/2025	Documento: 20256003528 Anexos: 0000256841 y 0000256842	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/202560 03528%20PQRS D-490%20PETICIONARIO%20ANONIMO.pdf
202500001406	520	DENUNCIA	8/10/2025	CON ARCHIVO POR TRASLADO POR COMPETENCIA	9/10/2025	Documento: 20256003713 Anexos: 0000258096 y 0000258097	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/202560 03713%20PQRS D%20520%20ANONIMO.pdf
202500001450	537	DENUNCIA	20/10/2025	CON RESPUESTA DEFINITIVA	5/11/2025	Documento: 20256003988 Anexos: 0000260490	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/202511 05%2020256003988%20RESPUESTA%20Definitiva%20PQRS D%20537%20de%202025.pdf
202500001552	582	DENUNCIA	5/11/2025	CON RESPUESTA DEFINITIVA	25/11/2025	Documento: 20256004389 Anexos: 0000262419 y 0000262420	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/202560 04389%20RESPUESTA%20DEFINITIVA%20PQRS D.pdf
202500001642	614	DENUNCIA	19/11/2025	CON RESPUESTA DEFINITIVA	9/12/2025	Documento: 20256004524 Anexos: 0000263699 y 0000263702	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/RADICADO%2020256004280%20 COMUNICACION%20TRASLADO%20A%20CIUDADANO%20ANONIMO%20PQRS D%20614%20DE%202025.pdf

EXPEDIENTE	No. PQRS	TIPO	FECHA DEL RADICADO	ESTADO DEL TRAMITE	FECHA TRAMITE DEFINITIVO	SOLICITUD Y PUBLICACIÓN	LINK PUBLICACIÓN RESPUESTA PETICIONARIO
202500001670	631	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	1/12/2025	CON RESPUESTA DEFINITIVA	17/12/2025	Documento: 20256004631 Anexo: 0000264678	https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/20256004455%20PQRS D%20631%20PETICIONARIO%20A NONIMO.pdf https://intranet.cdm.gov.co/cgm/Paginaweb/SQR/Notificaciones%20de%20PQRS D%20por%20aviso/20256004631%20RESPUESTA%20%20DE%20FONDO.pdf

Fuente: Índice Dinámico - Sistema de Gestión Documental Mercurio – Verificación OCI.

Durante la verificación de las publicaciones en la página web institucional, se evidenció que las PQRSD trasladadas por competencia cuentan con la publicación correspondiente ((388-490-520-614), incluida la PQRSD 631, en la cual se observó tanto la comunicación del traslado por competencia compartida como la respuesta definitiva. No obstante, en algunos casos no se identifica claramente el número de la PQRSD en el documento publicado, lo que dificulta la búsqueda por parte del peticionario y la trazabilidad del trámite.

Ilustración 8. Notificaciones de PQRS por aviso

Notificaciones de PQRS por aviso

Tipo	Nombre	Fecha de Publicación
	20256009675 PQRS-180 PETICIONARIO [anon]	27/02/2026 12:00
	20256009674 PQRS-180 PERSONERIA [anon]	27/02/2026 12:00
	RESPUESTA DE FONDO DEFINITIVA PQRS 644 DE 2025 UNIFICADA CON ANEXOS	20/02/2026 7:35
	20256009416 COMUNICACIÓN AMPLIACION DE TÉRMINOS	16/02/2026 15:56
	20256009426 PQRS-682 PARTICIPACIÓN CIUDADANA MPIO MEDELLIN	14/02/2026 15:42
	20256009426 PQRS-082 PETICIONARIO ANONIMO	14/02/2026 15:42
	20256009376 PQRS 666 PERSONERIA	12/02/2026 11:29
	20256009379 PQRS 666 PETICIONARIO ANONIMO	12/02/2026 11:29
	20256009287 PQRS 645 PETICIONARIO ANONIMO	05/02/2026 10:11
	20256009286 PQRS 645 PERSONERIA	05/02/2026 10:11
	20256009235 PQRS 639 PERSONERIA	02/02/2026 14:05
	20256009236 PQRS 639 PETICIONARIO ANONIMO	02/02/2026 14:05
	Respuesta definitiva a la PQRS 645 DE 2025 con radicados 20257005083 y 20257005143	20/01/2026 10:30
	AMPLIACION DE TERMINOS PQRS 645 DE 2025 CON RADICADOS 20257005083 Y 20257005141	19/12/2025 14:33
	20256004631 RESPUESTA DE FONDO	17/12/2025 13:47
	1 ANEXO ACTA 10862024	12/12/2025 14:43
	2 ANEXO TRASLADO PERSONERIA 20256004203	12/12/2025 14:43
	20256004596 RESPUESTA DEFINITIVA PQRS 607 DE 2025	12/12/2025 14:43
	20256004585	11/12/2025 13:48
	20256004524 CARTA RESPUESTA DEFINITIVA PQRS 614	09/12/2025 14:45
	20256004496 PQRS 645 PETICIONARIO ANONIMO	05/12/2025 10:27
	AMPLIACION DE TERMINOS PQRS 607 DE 2025 RAD 20256004488	05/12/2025 8:58
	20256004485 RESPUESTA DEFINITIVA Y DE FONDO PQRS 561 DE 2025	04/12/2025 15:14
	20256004454 PQRS-631 PERSONERIA	02/12/2025 7:54
	20256004455 PQRS 631 PETICIONARIO ANONIMO	02/12/2025 7:54
	PQRS 617 de 2025	26/11/2025 11:45
	20256004383 PQRS 621 ANONIMO	26/11/2025 16:23
	20256004362 PQRS-621 EPM	26/11/2025 16:22
	20256004389 RESPUESTA DEFINITIVA PQRS	25/11/2025 16:14
	RADICADO 20256004260 COMUNICACION TRASLADO A CIUDADANO ANONIMO PQRS 614 DE 2025	21/11/2025 12:23

Fuente: Página web: www.cdm.gov.co - PQRS > Consulte aquí el estado de su PQRS > Notificaciones por aviso

Al revisar los expedientes en el sistema Mercurio, se constató que los documentos se publican tal como son remitidos por las dependencias responsables a la Oficina Asesora de Comunicaciones, lo que genera variaciones en la forma de identificación. Adicionalmente, se observó la publicación de tres documentos asociados a la misma PQRS (631), de los cuales uno no incluía el número que la identifica, generando ambigüedad en su lectura como parte de la secuencia del trámite.

Por lo anterior, se recomienda establecer una identificación uniforme y obligatoria para todos los documentos que se publiquen como notificaciones por aviso, de manera que cada archivo incluya como mínimo: el número de radicado, número de PQRS, referencia (peticionario anónimo), y en caso de traslados, la entidad a la que fue remitida. Esta estandarización facilitará la consulta por parte del ciudadano, garantizará la claridad del trámite publicado y fortalecerá la trazabilidad de la información tanto en la página web como en el expediente documental.

Adicionalmente, se identificó que aunque el Manual de Trámite Interno de PQRSD establece que, para solicitudes anónimas o sin datos de contacto, la evidencia del envío debe constar mediante la publicación de la respuesta en la página web institucional (numeral 9.8 del manual), no se encuentra en el Manual una indicación expresa de la ruta exacta donde deben quedar publicadas dichas respuestas.

Actualmente, las notificaciones por aviso se encuentran disponibles en el portal institucional en el módulo “PQRSD”, enlace “Consulte aquí el estado de su PQRSD - Notificaciones de PQRSD por aviso”. Sin embargo, esta ruta no está descrita en el Manual, lo que puede generar vacíos en la trazabilidad, riesgos de interpretación y una dependencia del conocimiento operativo del personal.

Por lo tanto, se recomienda actualizar el Manual de Trámite Interno de PQRSD para que incluya explícitamente la ruta oficial de publicación de respuestas a solicitudes anónimas, indicando el módulo, enlace y sección de la página web donde deben publicarse las notificaciones por aviso (**PQRSD > Consulte aquí el estado de su PQRSD > Notificaciones por aviso**). Este ajuste permitirá estandarizar el proceso, asegurar la trazabilidad, facilitar el seguimiento por parte del personal responsable y garantizar que las respuestas a este tipo de solicitudes queden publicadas de conformidad con los lineamientos institucionales y las obligaciones de publicidad establecidas para peticiones sin datos de contacto.

3. 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 segundo semestre de 2025 no se presentaron casos en los que se haya negado el acceso a la información por parte de la entidad.

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.

4. 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 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.

5. ASPECTOS RELEVANTES

Durante la verificación del trámite interno de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025, 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 ciudadana para reducir traslados por competencia

Aunque se evidenció una disminución en el número de traslados por competencia frente al primer semestre, aún persiste un volumen considerable de solicitudes que deben ser remitidas a otras entidades del Distrito. 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-, este comportamiento refleja que la ciudadanía todavía presenta dificultades para identificar adecuadamente las funciones y alcances 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 y contribuir a que el ciudadano oriente su solicitud hacia la entidad correspondiente 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) Riesgo por casos “sin actuación alguna”.

Si bien fueron pocos (4 casos), las PQRSD que permanecen sin actuación representan un riesgo directo de incumplimiento de términos. Contar con una actuación inicial oportuna es clave para garantizar la trazabilidad. Este comportamiento evidencia la necesidad de implementar un control semanal de seguimiento a este estado.

c) Alto volumen de solicitudes administrativas tramitadas como PQRSD.

Un número significativo de derechos de petición de información corresponde a certificados y trámites administrativos internos, lo que incrementa la carga operativa y desnaturaliza el PQRSD como mecanismo de control social. Se considera pertinente evaluar canales alternos especializados (correo exclusivo, módulo autogestionable en la web, o formulario automatizado), para descongestionar el sistema y mejorar la

atención de solicitudes misionales.

d) Actualización permanente del índice dinámico.

Algunos expedientes revisados contaban con respuesta definitiva, pero no figuraban en el índice dinámico, y por tanto para la revisión de la OCI se encontraba “en proceso”, lo que demuestra desactualización del sistema. Es fundamental fortalecer la actualización oportuna, ya que un índice dinámico actualizado permite mejorar el seguimiento rutinario, evitar inconsistencias y aplicar controles preventivos sobre los términos.

e) Capacitación en clasificación y tipificación de PQRSD.

Se evidenciaron casos de tipificación poco precisa. Esto puede repercutir en la asignación de términos inadecuados, riesgo de vencimiento, reprocesos y errores en las estadísticas institucionales. Por ello, es importante reforzar la capacitación y verificación interna del equipo responsable del índice dinámico para garantizar tipificaciones coherentes con la naturaleza del trámite.

f) Necesidad de fortalecer el monitoreo de tiempos de respuesta

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

g) Estrategias para reducir desistimientos tácitos

Los casos archivados por desistimiento tácito podrían analizarse para identificar posibles oportunidades de mejora en la comunicación con la ciudadanía. La implementación de recordatorios, asesoría en línea o contactos preventivos podría contribuir a que los solicitantes continúen su trámite hasta su resolución definitiva.

6. RECOMENDACIONES

Con fundamento en las verificaciones realizadas durante el segundo semestre de 2025 y considerando la normativa aplicable, se formulan las siguientes tres (3) recomendaciones dirigidas a fortalecer la gestión interna del trámite de las PQRSD y promover la mejora continua del proceso:

a) ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE TRÁMITE INTERNO DE PQRSD (M-PC-TI-001):

Actualizar la Base Legal (numeral 2): Realizar una actualización integral de la Base Legal incorporada en el Manual, garantizando su vigencia, coherencia y pertinencia. Esta actualización debe incluir:

- Depuración de normas derogadas o con vigencia parcial (como el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 491 de 2020).
- Inclusión de normas obligatorias que no se encuentran en el Manual, tales como:
 - Ley 1474 de 2011 – especialmente el artículo 76, aplicable a la vigilancia interna del trámite.
 - Normativa archivística del Archivo General de la Nación: Ley 594 de 2000 y Acuerdo Único 001 de 2024.
 - Normativa de Gobierno Digital y Servicios Ciudadanos Digitales: Decretos 1008 de 2018, 620 de 2020, 2106 de 2019 y Resolución 1519 de 2020.
 - Normativa de protección de datos personales: Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 (con nota de derogatoria parcial), así como directrices de la SIC.

Adicionalmente, reorganizar la base legal por categorías temáticas y agregar una breve descripción del alcance y pertinencia de cada norma para facilitar su consulta y aplicación por parte de los servidores responsables del proceso.

Visibilidad y actualización de los canales de atención: Incorporar en el Manual una referencia explícita a la obligación de mantener visibles y actualizados los canales y horarios de atención al ciudadano en la página web institucional, en cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011. Esto garantiza coherencia entre la práctica institucional y el Manual, y fortalece los estándares de atención al ciudadano.

Inclusión de la Ley 2080 de 2021 (Gobierno Digital – Art. 5 CPACA): Actualizar el Manual para incorporar las disposiciones de la Ley 2080 de 2021 relacionadas con:

Autenticación digital, identificación electrónica, Servicios Ciudadanos Digitales, Interoperabilidad entre sistemas. Ajustar para ello los numerales: 2 (Base Legal), 6 y 7 (canales electrónicos y radicación) y 8 (responsabilidades del proceso). Con el fin de alinear el trámite de PQRSD con los lineamientos actuales del MinTIC y fortalecer la interacción digital con el ciudadano.

Incluir la ruta oficial de publicación de las respuestas anónimas: Especificar la ruta exacta donde deben publicarse las respuestas a PQRSD anónimas en la página web de la entidad, esto es: Módulo “PQRSD” - Consulte aquí el estado de su PQRSD - Notificaciones por aviso. Su inclusión en el Manual permitirá: Estandarizar el proceso, garantizar coherencia institucional, facilitar el seguimiento del personal operativo, cumplir con las obligaciones de publicidad cuando no existen datos de contacto del peticionario.

b) SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN SOBRE LAS COMPETENCIAS 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 evidencia que muchos ciudadanos desconocen el alcance de las funciones de control fiscal, lo que genera radicaciones improcedentes y reprocesos administrativos.

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

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

Estas acciones permitirán reducir la presentación de solicitudes improcedentes, mejorar la experiencia del ciudadano, disminuir traslados por competencia y

optimizar la eficiencia interna, sin afectar la obligación institucional de recibir, radicar y tramitar todas las PQRSD que el ciudadano decida presentar.

c) PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Estandarizar la identificación de los documentos publicados en la página web como notificaciones por aviso, que incluya como mínimo: Número de radicado, número de PQRSD, referencia “Petionario anónimo”, y en caso de traslado, nombre de la entidad destinataria. Esto mejora la claridad del trámite publicado y fortalece la trazabilidad tanto en la web como en el expediente.

7. CONCLUSIONES

El seguimiento al trámite interno de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025 evidencia que la Contraloría Distrital de Medellín mantiene una gestión alineada con los términos legales y los procedimientos internos definidos en el Manual de Trámite Interno de PQRSD.

La entidad atendió oportunamente la gran mayoría de solicitudes, con un 92% de expedientes archivados mediante respuesta definitiva o traslado por competencia, y un porcentaje mínimo de desistimientos o casos sin actuación.

Se observó un adecuado cumplimiento de términos por tipología, correcta aplicación de ampliaciones de plazo y trazabilidad general del proceso. El comportamiento de las tipologías muestra predominio del derecho de petición de información, seguido por solicitudes entre entidades y denuncias, mientras que los traslados por competencia disminuyeron frente al primer semestre, indicando un mejor direccionamiento inicial del ciudadano.

El análisis evidencia, oportunidades de mejora en la actualización del índice dinámico, la tipificación de solicitudes, el monitoreo preventivo de vencimientos, la gestión documental y la canalización de trámites administrativos recurrentes. Asimismo, la revisión de PQRSD anónimas que refleja la necesidad de estandarizar la publicación por aviso y formalizar la ruta de consulta en el Manual.

En conjunto, los resultados muestran una gestión sólida, oportuna y transparente, con oportunidades claras para seguir fortaleciendo la eficiencia, la trazabilidad y la atención al ciudadano dentro del proceso PQRSD.