

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias



**PRIMER SEMESTRE
DEL 2026**

Enero – Junio de 2026



Seguimiento al cumplimiento
de los términos legales, la
oportunidad en la atención y
la mejora continua del servicio
al ciudadano.



GESTIÓN
DEL PAISAJE



PROTECCIÓN DEL
PATRIMONIO



ALIANZAS
PÚBLICO PRIVADAS



Atención
al ciudadano



OFICINA DE CONTROL INTERNO
o quien haga sus veces



Julio de 2026



Medellín – Colombia

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno o quien hace sus veces en la Agencia APP, dando cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y normas complementarias, así como al Plan Anual de Auditoría para el 2026, aprobado por el Comité Institucional de Control Interno mediante acta 01 de 2026, presenta el siguiente informe de seguimiento correspondiente a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre del año 2026.

Este informe tiene como finalidad verificar el cumplimiento normativo, evaluar la gestión interna de las áreas funcionales responsables y asegurar la mejora continua en la atención a la ciudadanía. El análisis se fundamenta en los registros del Sistema de Gestión Documental Mercurio y responde al compromiso institucional de garantizar la transparencia administrativa y el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de calidad y oportunidad sobre la gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), radicadas en la Agencia APP, de acuerdo con los lineamientos normativos y jurisprudenciales.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por la ciudadanía y radicadas por los distintos canales de atención ciudadana durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026.

4. MARCO NORMATIVO

La gestión de las PQRSD por parte de las entidades públicas se rige por un conjunto normativo que asegura la protección del derecho fundamental de petición y establece procedimientos claros para su tratamiento. A continuación, se relaciona la normatividad aplicable:

- Artículo 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia.
- Ley 1755 de 2015 – Regulación del Derecho de Petición.
- Ley 1757 de 2015 – Participación Democrática.

Adicionalmente, se consideró el Manual de Trámite Interno de PQRSD de la Agencia APP como marco de referencia institucional para garantizar la eficiencia, oportunidad y transparencia en la tramitación de las solicitudes ciudadanas.

5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se aplicó una metodología que combina el análisis normativo, documental y de gestión, con el fin de evaluar integralmente la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la Agencia APP durante el primer semestre de 2026. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Revisión del cumplimiento normativo: Se verificó el cumplimiento de los aspectos más relevantes de la normativa aplicable a la entidad en relación con la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía. La evaluación se enfocó en los requisitos esenciales establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011 y las demás disposiciones vigentes que regulan el derecho fundamental de petición y la gestión de las PQRSD. (Ver check list anexo)

Generación y análisis de datos: Se hizo solicitud a la profesional especializada de la Dirección Administrativa y Financiera para el acceso al reporte de seguimiento de las (PQRSD), con el fin de abarcar el universo de solicitudes que fueron gestionadas en el periodo objeto de auditoría.

Verificación de la gestión interna PQRSD: 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, y calidad en la atención, así como la pertinencia de las respuestas emitidas por las dependencias responsables. Este proceso incluyó el análisis de la trazabilidad soportada 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.

6. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

6.1 Canales de atención

Actualmente, la Agencia APP cuenta con los siguientes canales habilitados para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a través de los cuales la ciudadanía y demás grupos de interés pueden presentar sus solicitudes y requerimientos:

CANAL	MECANISMOS	HORARIO DE ATENCIÓN
a. Ventanilla Única	Centro Administrativo Distrital – Sótano A. Taquilla 11 y 12	Lunes – jueves: 7:30am a 12:30PM y de 1:30Pm a 5:30pm Viernes: 7:30 AM a 12:30 PM y de 1:30 PM a 4:30 PM
c. Líneas de atención telefónicas	(57) 604 448 1740 300 9135855	
d. Atención virtual	Aplicativo Página Web Link PQRSD https://mercurio.app.gov.co/mercurio/inicialPqr.jsp - Correo Electrónico para radicación PQRSD y demás solicitudes: info@app.gov.co - Correo electrónico para notificaciones Judiciales: procesosjudiciales@app.gov.co	Jornada continua
e. Página web institucional	https://www.app.gov.co	Jornada continua
d. Redes sociales	Cuenta X: @AgenciaAPPmed Instagram: @AgenciaAPPmed	Jornada continua

Durante el periodo objeto de seguimiento, se verificó la disponibilidad y funcionamiento de los canales habilitados para la recepción de PQRSD, así como la información publicada en los

medios oficiales de la entidad, con el propósito de evaluar su accesibilidad y contribuir a garantizar el ejercicio del derecho de petición y la participación ciudadana.

Como resultado de la verificación realizada, se evidenció la disponibilidad de los canales institucionales relacionados anteriormente. No obstante, respecto de la red social Instagram se escribió y no se recibió respuesta.

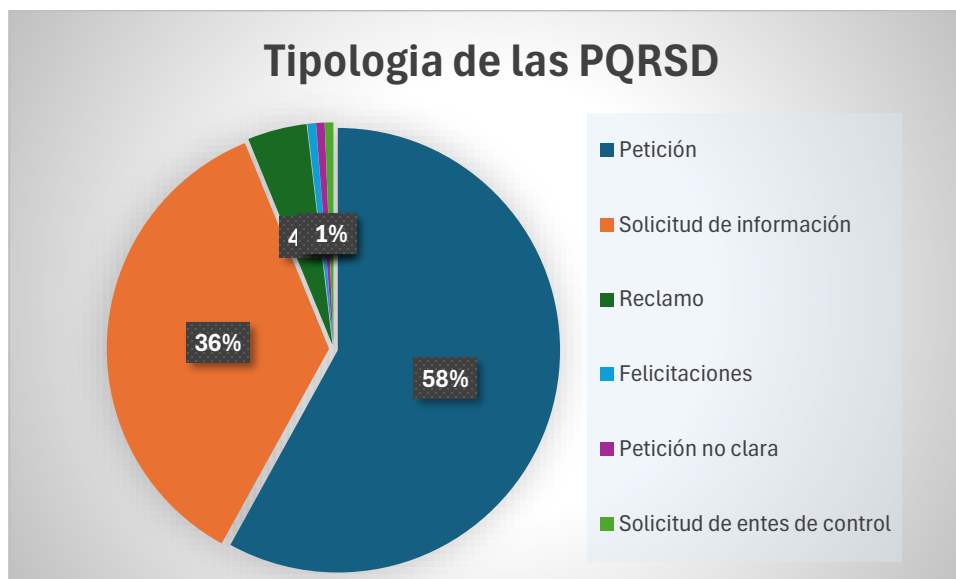
6.2 Estadísticas PQRSD- Caracterización

Una vez recibida la información suministrada por la Profesional Especializada de la Dirección Administrativa y Financiera, y con base en los reportes trimestrales disponibles, se realizó la evaluación de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Durante este periodo, la Agencia APP recibió un total de ciento sesenta y tres (162) PQRSD, lo que representa una disminución del 19 % frente a las doscientas una (201) PQRSD recibidas durante el mismo periodo de 2025.

Esta variación refleja una menor demanda de los canales institucionales de atención durante el periodo evaluado. No obstante, la reducción en el número de PQRSD, por sí sola, no permite concluir una mejora o desmejora en la gestión institucional a continuación se desglosa la cifra del año 2026

6.2.1 PQRSD por tipología



A partir de la distribución de las 162 PQRSD recibidas, se evidencia que las peticiones y las solicitudes de información concentran 152 casos, equivalentes al 93,8 % del total. Este comportamiento refleja que las principales necesidades de los ciudadanos están orientadas a obtener información, realizar consultas y gestionar asuntos relacionados con los servicios y trámites de la Agencia APP. En contraste, los reclamos representan únicamente el 4,3 % (7 casos), lo que sugiere un bajo nivel de inconformidad frente a la atención y los servicios prestados por la entidad.

6.2.2 PQRSD por dependencia

A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD recibidas por dependencia:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSP	%
Subdirección Paisaje y Patrimonio	82	51%
Dirección Administrativa y Financiera	39	24%
Subdirección Gestión Inmobiliaria	25	15%
Subdirección APP	16	10%
Total	162	

La distribución de las PQRSD por dependencia evidencia una concentración significativa de las solicitudes en la Subdirección de Paisaje y Patrimonio, que representa el 51 % del total, seguida de la Dirección Administrativa y Financiera, con el 24 %. En conjunto, estas dos dependencias concentran el 75 % de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado.

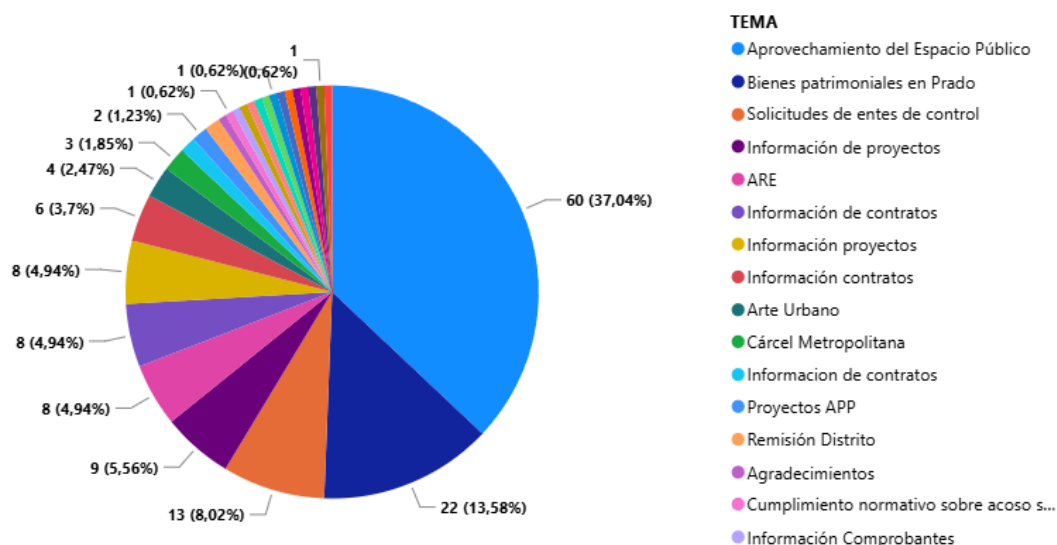
Esta concentración puede estar relacionada con el volumen y la naturaleza de las actividades y trámites gestionados por dichas dependencias. En el caso de la Subdirección de Paisaje y Patrimonio, se destaca la gestión asociada a los conceptos de Aprovechamiento Económico del Espacio Público (AEEP), respecto de los cuales durante el periodo evaluado se emitieron, en promedio, 490 conceptos mensuales, situación que puede generar una mayor demanda de información, orientación y seguimiento por parte de la ciudadanía y demás grupos de interés.

Por su parte, la Dirección Administrativa y Financiera desarrolla actividades relacionadas con la gestión contractual y la atención de requerimientos formulados por los organismos de control, entre otras funciones administrativas y financieras, lo que puede contribuir al mayor volumen de solicitudes asignadas a esta dependencia. En este sentido, la distribución

observada resulta consistente con el nivel de actividad y la interacción que estas áreas mantienen con la ciudadanía, contratistas, proveedores y entidades externas.

6.2.3 PQRSD por asunto

A continuación, se presenta la distribución de las PQRSD por tema



La gráfica evidencia una alta concentración de las PQRSD en los asuntos relacionados con el Aprovechamiento Económico del Espacio Público (AEEP), que constituye el principal tema de consulta, con 60 solicitudes, equivalentes al 37,04 % del total. Este resultado es consistente con el volumen de trámites y conceptos gestionados por la Agencia APP en esta materia.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con bienes patrimoniales en Prado, con 22 PQRSD (13,58 %), seguidas de las solicitudes de entidades de control, con 13 casos (8,02 %). Posteriormente, se identifican las solicitudes relacionadas con información de proyectos, con 9 casos (5,56 %).

Adicionalmente, se observa una participación individual del 4,94 % en temas como ARE, información de contratos e información de proyectos, entre otros asuntos. El resto de las temáticas presenta una participación inferior al 4 %, lo que evidencia una alta dispersión de solicitudes en asuntos específicos y de menor frecuencia.

6.2.4 PQRSD por asunto comparativo con otros años



Respecto al mismo periodo de los años anteriores, se observa un comportamiento similar, concentrándose la mayoría de las PQRSD en el trámite de Aprovechamiento Económico del Espacio Público (AEEP). En 2025 se presentó un comportamiento atípico con 75 solicitudes remitidas a otras entidades, debido a la migración al sistema Mercurio, que ocasionó la radicación errónea de solicitudes del Distrito en la Agencia APP. Esta situación fue corregida en 2026. Asimismo, las PQRSD relacionadas con el Proyecto Cárcel Metropolitana, que fueron significativas en sus etapas iniciales, ya no se evidencian, lo cual puede asociarse al fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y al diálogo permanente con los grupos de interés.

6.3 Oportunidad en las respuestas por subdirección

DEPENDENCIA	Oportuna	No oportunos	Total	%Oport	%NoOport
Subdirección Paisaje y Patrimonio	74	8	82	90%	10%
Dirección Administrativa y Financiera	39	0	39	100%	0%
Subdirección Gestión Inmobiliaria	24	1	25	96%	4%
Subdirección APP	16	0	16	100%	0%

DEPENDENCIA	Oportuna	No oportunos	Total	%Oport	%NoOport
Total	153	9	162	94%	6%

La Agencia APP alcanzó un 94 % de oportunidad en la atención de las PQRSD, respondiendo oportunamente 153 de las 162 solicitudes recibidas. La Dirección Administrativa y Financiera y la Subdirección APP registraron un cumplimiento del 100 %, mientras que la Subdirección de Gestión Inmobiliaria alcanzó el 96 %. Por su parte, la Subdirección de Paisaje y Patrimonio, que concentró el mayor volumen de solicitudes (82 casos), presentó un nivel de oportunidad del 90 %, por lo que se recomienda fortalecer el seguimiento para reducir las respuestas extemporáneas y mejorar el cumplimiento institucional.

6.3.1 Tiempos de respuesta por tipología

Durante el primer semestre de 2026, la Agencia APP gestionó 162 PQRSD, con un tiempo promedio general de respuesta de 8,6 días, lo que evidencia un nivel adecuado de eficiencia en la atención de las solicitudes ciudadanas. Este resultado indica que, en promedio, las respuestas fueron emitidas antes del vencimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

CLASIFICACION DE LA SOLICITUD	Cantidad	Promedio	Min	Max
Petición	94	10	0	41
Solicitud de información	58	6	0	16
Reclamo	7	10	0	15
Felicitaciones	1	8	8	8
Petición no clara	1	2	2	2
Solicitud de entes de control	1	3	3	3
	162	8,75		

Un aspecto que merece especial atención es la diferencia entre el promedio institucional (8,75 días) y el máximo registrado (41 días). Esta amplitud evidencia que, aunque el desempeño general es favorable, existen casos puntuales que incrementan significativamente la variabilidad de los tiempos de respuesta. En consecuencia, el principal reto institucional no radica en el promedio de atención, sino en la gestión de los casos excepcionales que generan respuestas extemporáneas.

6.3.2 Oportunidad de respuesta por tipología

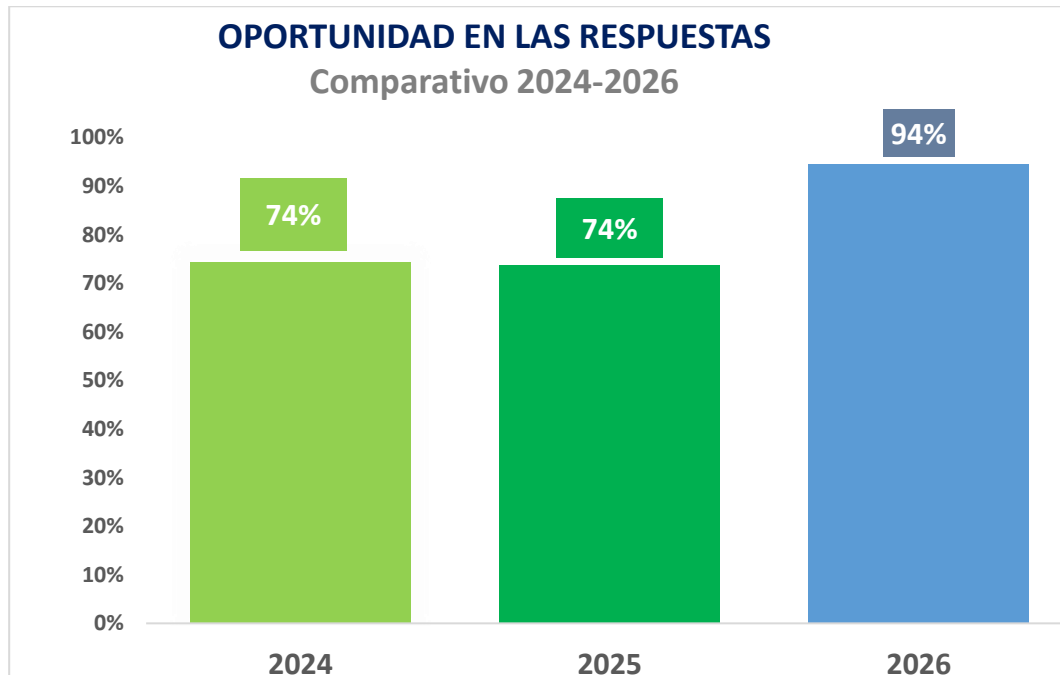
Durante el primer semestre de 2026 se evaluó el cumplimiento de los términos legales de respuesta por tipo de solicitud, evidenciándose un comportamiento favorable en la mayoría de las tipologías. Los resultados se presentan a continuación:

CLASIFICACION DE LA SOLICITUD	Termino legal	Cantidad	% oportunidad
Petición	15 días hábiles	94	93%
Solicitud de información	10 días hábiles	58	97%
Reclamo	15 días hábiles	7	100%
Felicitaciones	15 días hábiles	1	100%
Petición no clara	10 días hábiles	1	100%
Solicitud de entes de control	3 días hábiles	1	100%

Estos resultados indican que las respuestas extemporáneas se concentran principalmente en las peticiones generales, lo que puede estar asociado a su mayor volumen, complejidad técnica o necesidad de coordinación entre dependencias. En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento preventivo sobre esta tipología, especialmente en las áreas con mayor carga operativa, con el fin de incrementar el indicador institucional de oportunidad y avanzar hacia un nivel de cumplimiento superior al 95 %.

6.3.3 Comparativo de la oportunidad en la respuesta de las PQRSD (2024–2026)

A continuación, se muestra un comparativo de los años 2024, 2025 y 2026 primer semestre



Del comparativo de la oportunidad en las respuestas de las PQRSD para el período 2024–2026, se observa una mejora significativa en el desempeño institucional durante la vigencia 2026. Este resultado refleja un fortalecimiento de la gestión de las PQRSD y un mayor cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las solicitudes ciudadanas esta mejora está asociada a la implementación de las siguientes acciones:

- Generación automática de alertas: El sistema de información Mercurio genera automáticamente alertas sobre las PQRSD próximas al vencimiento, las cuales son enviadas a los responsables de emitir la respuesta, con el propósito de prevenir incumplimientos en los términos legales de atención.
- Reportes de seguimiento: Desde la Dirección Administrativa y Financiera se elaboran reportes semanales sobre el estado de las PQRSD por dependencia, como herramienta de monitoreo para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta e identificar oportunamente solicitudes con riesgo de vencimiento.
- Seguimiento personalizado: El personal de apoyo de la Dirección Administrativa y Financiera realiza seguimiento individual a las PQRSD pendientes de respuesta mediante el envío de comunicaciones con el asunto "Seguimiento a PQRSD próximas a vencer – Gestión y compromisos", en las que se monitorean los casos críticos, se solicitan avances y se establecen compromisos para garantizar su atención dentro de los plazos establecidos.

- Seguimiento por la Alta Dirección: La Dirección General participa activamente en las reuniones de seguimiento a las PQRSD, realizando monitoreo periódico al cumplimiento de los tiempos de respuesta y promoviendo la adopción de acciones oportunas para asegurar la atención dentro de los términos legales.
- El sistema de información Mercurio ya no depende de la infraestructura tecnológica del Distrito, sino que opera como una plataforma local administrada por la Agencia.
- Se habilitó el formulario de PQRSD en el sitio web institucional de la Agencia, facilitando a los ciudadanos la radicación de sus solicitudes de manera más ágil, sencilla y accesible. Adicionalmente, la entidad avanza en el desarrollo e implementación del botón de chat en este mismo canal, con el propósito de fortalecer la orientación al ciudadano, mejorar la experiencia de atención y ampliar la accesibilidad a los servicios institucionales.

6.4 Análisis de las respuestas extemporáneas

Durante el semestre evaluado se evidenció que nueve (9) solicitudes fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos para su atención. A continuación, se presenta el detalle de los casos identificados, indicando el asunto de la solicitud, la dependencia responsable y los días de extemporaneidad correspondientes.

DEPENDENCIA	T.RESUESTA	DIAS VENCIDOS	ASUNTO
Subdirección Paisaje y Patrimonio	15	26	Aprovechamiento del Espacio Público
Subdirección Gestión Inmobiliaria	15	4	Proyectos APP
Subdirección Paisaje y Patrimonio	15	6	ARE
Subdirección Paisaje y Patrimonio	15	2	ARE
Subdirección Paisaje y Patrimonio	30	1	Información de proyectos
Subdirección Paisaje y Patrimonio	10	6	Bienes patrimoniales en Prado
Subdirección Paisaje y Patrimonio	10	3	Información de registros fotográficos
Subdirección Paisaje y Patrimonio	15	1	Aprovechamiento del Espacio Público
Subdirección Paisaje y Patrimonio	15	1	Aprovechamiento del Espacio Público

Un aspecto importante es la dispersión de los días vencidos. Aunque el promedio de extemporaneidad es relativamente moderado, existe un caso atípico de 26 días, que representa el mayor impacto sobre el indicador institucional de oportunidad. De hecho, este único caso concentra una proporción significativa del total de días de retraso acumulados, lo que evidencia que el deterioro del indicador no obedece a múltiples incumplimientos graves, sino a un número reducido de casos con retrasos considerables.

Las respuestas extemporáneas están asociadas principalmente a trámites técnicos de alta complejidad gestionados por la Subdirección de Paisaje y Patrimonio, especialmente aquellos relacionados con AEEP y ARE. En consecuencia, se recomienda fortalecer los controles preventivos en esta dependencia mediante mecanismos de seguimiento diferenciado para los asuntos de mayor complejidad, alertas tempranas con mayor anticipación al vencimiento del término legal, redistribución de cargas cuando se presenten acumulaciones de solicitudes y monitoreo específico de los trámites de AEEP, dado que constituyen el principal factor de riesgo para el cumplimiento institucional de los tiempos de respuesta.

6.5 Solicitudes con acceso negado a la información

Como resultado del análisis realizado para el primer semestre de 2026, se evidenció que el 18 % de los radicados correspondieron a solicitudes de acceso a la información, equivalente a 58 solicitudes. De este total, 6 fueron presentadas por ciudadanos, mientras que los 52 restantes fueron formulados por entidades públicas, entre ellas la Contraloría, el DANE, el Concejo Distrital y otros organismos oficiales.

Asimismo, se verificó que la totalidad de las solicitudes de acceso a la información fueron atendidas dentro del periodo evaluado, sin que se registraran respuestas de negativa por parte de la Agencia APP. Este resultado evidencia el cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública, garantizando el ejercicio del derecho fundamental de petición y el suministro oportuno de la información requerida por ciudadanos y entidades públicas.

El cumplimiento del 100 % en materia de acceso a la información constituye una fortaleza institucional que evidencia la madurez de los procesos implementados para la gestión de las PQRS y el compromiso de la Agencia con la transparencia, la publicidad de la información y la atención oportuna a los requerimientos ciudadanos.

6.6 Remisiones por competencia

En la revisión realizada sobre la base de datos de PQRS correspondiente al primer semestre de 2026, no se identificaron remisiones por falta de competencia registradas desde el filtro inicial efectuado por el personal de apoyo de la Dirección Administrativa y Financiera. No obstante, en la muestra evaluada se evidenciaron 2 solicitudes que fueron remitidas a otras

entidades por no ser competencia de la Agencia APP. Se verificó que dichas remisiones se realizaron dentro del término de cinco (5) días previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Como oportunidad de mejora, se recomienda incorporar en el flujo del sistema de gestión documental una etapa de cierre que permita clasificar específicamente las solicitudes remitidas por falta de competencia. Esta medida se justifica porque, debido a la complejidad de algunas solicitudes, dicha clasificación no siempre puede determinarse con precisión durante la revisión inicial. La incorporación de esta etapa permitirá registrar de manera adecuada las remisiones por no competencia, facilitando su trazabilidad, seguimiento y cuantificación, así como fortaleciendo la generación de reportes, el análisis estadístico y el control del cumplimiento de los términos legales aplicables.

6.7 Materialidad de la respuesta (Calidad):

De las 162 PQRSD registradas durante el primer semestre de 2026 se tomó una muestra aleatoria de 15 registros de las solicitudes allegadas por el sistema Mercurio, los cuales se analizaron teniendo en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO	La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud; es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas. Adicionalmente está fundamentada en la normativa aplicable. En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario(a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico
RESPUESTA CLARA Y PRECISA	La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a).
OPORTUNIDAD	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual establece lo siguiente: "Parágrafo.

	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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
--	--

En el siguiente cuadro se observa la evaluación realizada a la muestra revisada

Fecha	Radicado	Descripción	Respuesta completa y a fondo	Claridad y precisión	Oportunidad
12/02/2026	202610000321	El peticionario manifestó inconformidad con el concepto técnico-normativo.	Cumple	Cumple	Cumple
05/02/2025	202610000257	Solicitud de orientación para acceder al formulario correspondiente para el trámite de medicamentos de control	Cumple Parcialmente	Cumple	Cumple
13/05/2026	202610001414	Manifestación de inconformidad y reiteración de la solicitud de reubicación	Cumple	Cumple	Cumple
08/05/2026	202610001343	Usuario manifiesta interés en tener entrevista académica	Cumple	Cumple	Cumple
12/02/2026	202610000335	Información sobre proyectos desarrollados en el corregimiento de San Antonio de Prado	Cumple	Cumple	Cumple

Fecha	Radicado	Descripción	Respuesta completa y a fondo	Claridad y precisión	Oportunidad
18/02/2026	202610000402	información sobre el contrato de la Agencia con el proveedor Global Mining Solutions S.A.S,	Cumple	Cumple	Cumple
19/03/2026	202610000795	información del avance del proyecto de infraestructura del centro Parque Berrio	Cumple	Cumple	Cumple
14/05/2026	202610001418	Trámite de AEEP	Cumple	Cumple Parcialmente	Cumple
06/02/2026	202610000267	Información sobre ERP	Cumple	Cumple	Cumple
8/04/2026	202610000959	información contractual Contraloría	Cumple	Cumple	Cumple
22/05/2026	202610001525	información BIC	Cumple	Cumple	Cumple
30/01/2026	202610000203	Información contractual	Cumple	Cumple	Cumple
16/03/2026	202610000745	información instalación pantallas LED	Cumple	Cumple Parcialmente	Cumple
17/03/2026	202610000861	solicitud de intervención del muro ubicado en Castilla	Cumple	Cumple	Cumple
05/05/2026	202610001262	información autorización de permisos de intervención de BIC	Cumple	Cumple	Cumple
11/02/2026	202610000312	información ARE	Cumple	Cumple	Cumple

En la revisión de la calidad de las respuestas se identificaron las siguientes observaciones:

- **Radicado 202610000745.** Aunque la respuesta presenta una adecuada fundamentación técnica y normativa, su extensión y el nivel de detalle jurídico pueden

dificultar la comprensión inmediata por parte de un ciudadano no especializado. Se recomienda emplear un lenguaje más claro y accesible, manteniendo el sustento normativo necesario.

- **Radicado 202610000257.** Si bien en la respuesta se informa al ciudadano que la Agencia APP no es la entidad competente para atender su solicitud y se le orienta para que acuda a la entidad responsable, se evidenció una oportunidad de mejora. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición es presentada ante una entidad que no es competente para resolverla, esta debe remitirla a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes e informar al peticionario sobre dicha remisión. En este caso, la respuesta se limitó a brindar orientación, sin evidenciar la remisión formal de la petición a la entidad competente.
- **Radicado 202610000861.** Durante la revisión se evidenció que la solicitud no tenía asociada la respuesta correspondiente en el sistema de información Mercurio, pese a que esta ya había sido emitida al ciudadano. La inconsistencia fue corregida durante el proceso de revisión, mediante la vinculación de la respuesta al expediente respectivo en el sistema.
- **Radicado 202610001418** Si bien en la respuesta se informa al ciudadano que debe aportar documentación para continuar con el trámite y se le suministran los requisitos y el enlace para realizar la radicación, no se identifica de manera clara y específica cuáles son los documentos que hacen falta en su caso particular. Esta situación puede generar incertidumbre sobre los requisitos pendientes y dificultar la subsanación de la solicitud, por lo que se recomienda precisar expresamente la documentación faltante, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 respecto a las peticiones incompletas.

Se concluye que las solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la ley. Asimismo, la muestra evaluada evidencia que, en términos generales, las respuestas emitidas fueron de fondo, claras, precisas y oportunas, lo que refleja un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de las PQRS. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la simplificación del lenguaje utilizado en algunas respuestas y con el cumplimiento del procedimiento de remisión por falta de competencia, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

- La Agencia APP registró una disminución del 19 % en el volumen de PQRS respecto del mismo periodo de 2025, manteniendo una concentración significativa en las

peticiones relacionadas con el Aprovechamiento Económico del Espacio Público (AEEP), lo que confirma que este continúa siendo el principal tema de interacción ciudadana.

- El desempeño institucional en materia de oportunidad mostró una mejora sustancial, alcanzando un 94 % de respuestas dentro de los términos legales, superior a los resultados obtenidos en 2024 y 2025. Esta mejora evidencia la efectividad de los mecanismos de seguimiento implementados por la Dirección Administrativa y Financiera y el acompañamiento de la Alta Dirección.
- La revisión de la muestra documental evidenció que, en términos generales, las respuestas fueron de fondo, claras, precisas y oportunas, lo que refleja un adecuado cumplimiento del derecho fundamental de petición y de los principios de eficacia, transparencia y servicio al ciudadano.
- Se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la simplificación del lenguaje utilizado en algunas respuestas, el fortalecimiento del procedimiento de remisión por falta de competencia y la consolidación de la trazabilidad documental en el sistema Mercurio.
- La Subdirección de Paisaje y Patrimonio concentra el mayor volumen de PQRSD y la totalidad de las respuestas extemporáneas más relevantes, por lo que constituye el principal foco para fortalecer controles preventivos y seguimiento operativo.
- La Agencia APP cumplió el 100 % de atención de las solicitudes de acceso a la información, sin registrar negativas de información, lo que constituye una fortaleza institucional en materia de transparencia y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

7.2 Recomendaciones

- Implementar un protocolo institucional para la atención y gestión de PQRSD recibidas a través de redes sociales, definiendo lineamientos claros para su recepción, orientación, registro y trazabilidad. Asimismo, incorporar herramientas automatizadas (bots) que brinden orientación inicial a los ciudadanos y los direccionen al formulario oficial de PQRSD, con el fin de fortalecer la atención oportuna, la estandarización del proceso y el uso adecuado de los canales institucionales.
- Implementar un indicador institucional de tiempo promedio de respuesta por tipología de PQRSD y, con el fin de establecer una métrica de seguimiento que permita comparar periódicamente los tiempos de respuesta esperados por la entidad con los resultados efectivamente obtenidos. Este indicador facilitará el monitoreo del desempeño, la identificación de desviaciones y la adopción oportuna de acciones de mejoramiento.
- Se recomienda incorporar en el sistema de información Mercurio un procedimiento de cierre de las PQRSD que permita registrar y clasificar de manera estandarizada el resultado de la gestión realizada. Este procedimiento debe posibilitar la identificación de, al menos, los siguientes aspectos:

- ✓ Si la PQRSD fue cerrada por gestión interna de la entidad o si se remitió a otra entidad por falta de competencia.
 - ✓ Si durante el trámite fue necesario realizar una ampliación de términos, indicando la respectiva justificación.
 - ✓ Si la respuesta implicó una negativa de acceso a la información pública, precisando la causal legal aplicada conforme a las excepciones previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.
-
- Adicionalmente, se recomienda actualizar la matriz institucional (Índice de información clasificada y reservada) que identifique de manera clara y estandarizada los tipos de información que constituyen excepciones al derecho de acceso a la información pública. Esta herramienta facilitaría la correcta aplicación de la Ley 1712 de 2014, fortalecería la seguridad jurídica de las respuestas emitidas y reduciría el riesgo de divulgar información sensible o protegida por reserva legal.
 - Establecer un control de integridad documental en el sistema de información mercurio que verifique la vinculación de la respuesta al expediente antes del cierre.
 - Fortalecer el control de las respuestas extemporáneas mediante análisis de causas y planes de mejora específicos.
 - Cuando se identifique que una solicitud carece de los documentos necesarios para continuar con el trámite, la entidad debe informar de manera clara, precisa y completa al ciudadano cuáles son los documentos o requisitos pendientes de aportar. Esta práctica fortalece el debido proceso administrativo, facilita la subsanación de la solicitud y contribuye al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en relación con el deber de requerir al peticionario de forma expresa cuando la petición esté incompleta.
 - Incorporar en el expediente electrónico de PQRSD del sistema Mercurio la comunicación mediante la cual se informa al peticionario la ampliación excepcional del término para resolver su solicitud, en aquellos casos en que la entidad no pueda emitir respuesta dentro del plazo legal. Esta comunicación debe quedar debidamente registrada como soporte de la actuación administrativa y acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, esto es: informar la ampliación antes del vencimiento del término legal, exponer de manera motivada las razones de la demora e indicar el nuevo plazo razonable para resolver la petición, el cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

Isabel Cristina Rave Contreras
Profesional de apoyo Dirección Financiera y Administrativa
Contratista

Revisó y aprobó: Edison Montoya, director Administrativo y Financiero