



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO FORMULARIO PQRSD

Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.

1. CONDICIONES TÉCNICAS FORMULARIO PQRSD

Enlace: <https://mercurio.app.gov.co/mercurio/inicialPqr.jsp>

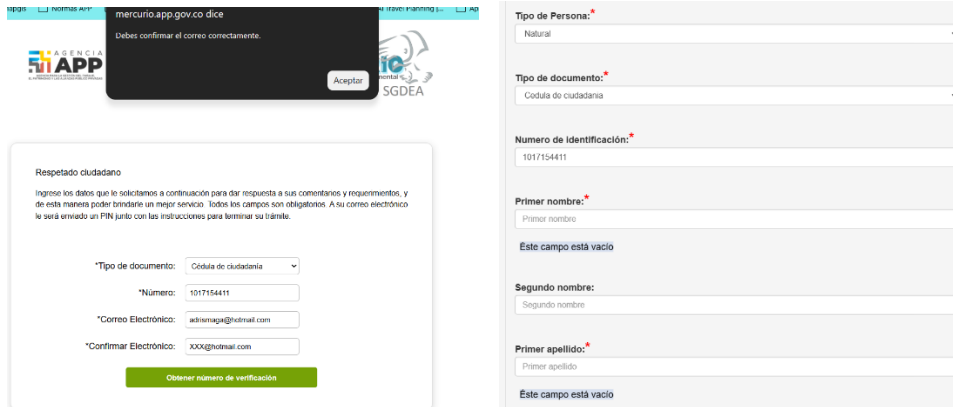
1.1. Acuse de recibo

El formulario de PQRSD de la Agencia APP, operado a través del sistema Mercurio, genera acuse de recibo de manera inmediata al momento de radicar la solicitud. Una vez el usuario envía el formulario, el sistema muestra en pantalla el número de radicado con la fecha y hora de recibido, confirmando que la solicitud fue recibida exitosamente. Este comportamiento cumple con la exigencia de la Resolución 1519 de 2020, que establece que el sistema debe informar la recepción y garantizar que el ciudadano cuente con un número de registro para el seguimiento.

Número Radicado:	202610002422
Tipo Radicado:	Recibido
Fecha Radicado:	29/07/2026 20:23:41.427
Nombre Asunto:	PQRSD

1.2. Validación de campos

El formulario cuenta con validación de campos obligatorios, mostrando mensajes visibles cuando falta información o cuando un campo no cumple el formato requerido. Los avisos son claros y accesibles.



The image shows two parts of the registration process. On the left, a mobile app interface for 'AGENCIA APP' prompts the user to confirm their email. On the right, a web form titled 'Respetado ciudadano' asks for personal information: Tipo de documento (Cédula de ciudadanía), Número (1017154411), Correo Electrónico (adriana.g@hotmai.com), and Confirmar Electrónico (XXXX@hotmai.com). Below these fields is a green button labeled 'Obtener número de verificación'.

1.3. Mecanismos para evitar SPAM

El formulario de PQRSD de la Agencia APP implementa un mecanismo robusto para evitar el envío automatizado de solicitudes y prevenir SPAM. Antes de habilitar el diligenciamiento del formulario, el sistema Mercurio solicita al usuario ingresar un correo electrónico válido, al cual se envía un código de verificación único. Solo después de que el usuario recibe dicho código y lo ingresa correctamente en la plataforma, el sistema activa el formulario para continuar con la radicación. Este proceso garantiza que únicamente usuarios reales puedan iniciar solicitudes, evitando envíos automatizados o masivos.

Este mecanismo cumple con la exigencia de la Resolución 1519 de 2020, al asegurar la autenticidad del remitente y la protección del canal de recepción de PQRSD.

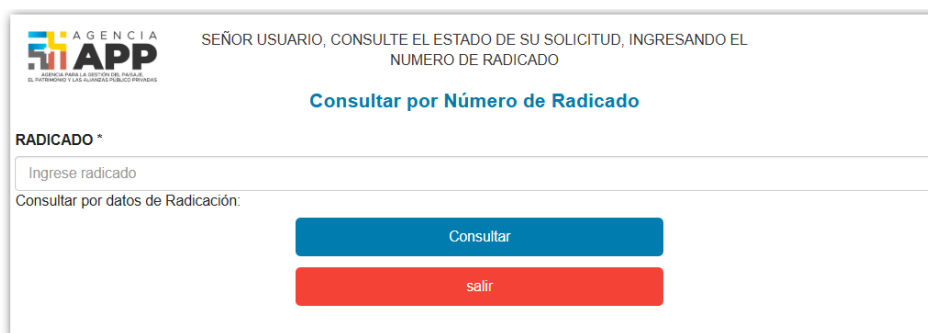


The image shows two parts of the registration process. On the left, a mobile app interface for 'AGENCIA APP' prompts the user to confirm their email. On the right, a web form titled 'Respetado ciudadano' asks for personal information: Tipo de documento (Cédula de ciudadanía), Número (XXXXXX), Correo Electrónico (XXX@hotmai.com), and Confirmar Electrónico (XXX@hotmai.com). Below these fields is a green button labeled 'Obtener número de verificación'.

1.4. Mecanismo de seguimiento en línea

El formulario permite consultar el estado de la PQRSD mediante el módulo de seguimiento del sistema Mercurio, cumpliendo con la trazabilidad exigida.

mercurio.app.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00001&indicador=3



AGENCIA APP
SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL
NUMERO DE RADICADO

Consultar por Número de Radicado

RADICADO *

Ingrese radicado

Consultar por datos de Radicación:

Consultar

salir

1.5. Mensaje de falla en el sistema

El formulario no presenta un mensaje claro y accesible cuando ocurre una falla durante el diligenciamiento o envío. En caso de error, la plataforma puede mostrar mensajes técnicos, pero no informa el motivo de la falla ni las opciones para reintentar, como exige la norma.

1.6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad

El formulario de PQRSD publicado por la Agencia APP cumple plenamente con la integración al sistema de gestión documental institucional. Este formulario hace parte del sistema Mercurio, plataforma oficial utilizada por la entidad para la radicación, clasificación, gestión y trazabilidad de todas las comunicaciones, independientemente de su tipología (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, comunicaciones generales, entre otras). Al estar vinculado directamente al sistema Mercurio, cada solicitud registrada se incorpora automáticamente al flujo documental de la entidad, permitiendo su seguimiento, asignación, respuesta y archivo conforme a los lineamientos de gestión documental y a las obligaciones establecidas en la Resolución 1519 de 2020. Esta integración garantiza que las solicitudes de información pública también se gestionen como una tipología válida dentro del sistema, cumpliendo con el requisito de trazabilidad y administración integral de las PQRSD.



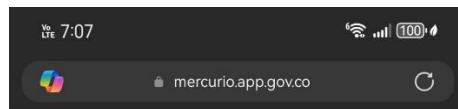
Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

No. Documento	Origen	Radicado Origen	Fecha Radicado	Remite	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
202610002418	Recibido		2026-07-29 16:00:30.817	BOT DE RADICACI?N	PQRS	PQRSD	Petición General	SOLICITUD DE INFORME DE CARGA, AFECCION DEL PAISAJE URBANO Y SEGUIMIENTO A LA REMISION 202630003478	
202610002412	Recibido		2026-07-29 13:40:38.04	BOT DE RADICACI?N	PQRS	PQRSD	Petición General	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE CERTIFICACION - CONTRATOS DE CONSULTORIA NO. 201795CC DE 2017 Y NO. 201876CC DE 2018	
202610002398	Recibido		2026-07-28 15:45:31.89	PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN	PQRS	SOLICITUDES DE INFORMACION	Solicitud de informacion	solicitud de informacion y pruebas documentales del proceso disciplinario 859315308	
202610002397	Recibido		2026-07-28 15:20:38.53	BOT DE RADICACI?N	PQRS	PQRSD	Petición General	REMISION DE SOLICITUD - 202610254203	notificacion.gedo@medellin.gov.co

1.7. Disponibilidad en dispositivos móviles

El formulario es totalmente funcional en dispositivos móviles, con campos visibles, estructura vertical y botones accesibles. Cumplimiento: Total.



Respetado ciudadano

Ingrese los datos que le solicitamos a continuación para dar respuesta a sus comentarios y requerimientos, y de esta manera poder brindarle un mejor servicio. Todos los campos son obligatorios. A su correo electrónico le será enviado un PIN junto con las instrucciones para terminar su trámite.

*Tipo de documento:

*Número:

*Correo Electrónico:

*Confirmar Electrónico:

[Obtener número de verificación](#)

7:09

mercurio.app.gov.co

respuesta en el siguiente [link](#)

Para iniciar el diligenciamiento es necesario probar la política de tratamiento de datos personales. Haga clic en el link que se encuentra a continuación:

[Política de tratamiento de datos personales](#)

RADICACIÓN DE SOLICITUDES

RAD

Tipo de Persona:*

Seleccione

Tipo de documento:*

Seleccione

Número de identificación:*

Número de identificación

Primer nombre:*

Primer nombre

Edificio La Naviera
Carrera 50 N° 52 – 26, piso 8
Línea Única de Atención + 57 300 913 58 55
WhatsApp + 57 300 913 58 55
Medellín - Colombia

www.app.gov.co



AGENCIA APP
Agencia para la Gestión
del Paisaje, el Patrimonio y
las Alianzas Público Privadas

**CONGLOMERADO
PÚBLICO DE MEDELLÍN**

1.8. Seguridad digital

El sistema Mercurio implementado por la Agencia APP cumple parcialmente con los criterios de seguridad digital del Anexo 3 de la Resolución 1519 de 2020, pues aunque el acceso interno está restringido únicamente a funcionarios con usuario y contraseña, la consulta externa de radicados permite que cualquier persona, con solo ingresar el número, visualice todos los documentos aportados por el solicitante y la respuesta emitida por la entidad, lo que vulnera los principios de confidencialidad, protección de datos personales y control de acceso. Adicionalmente, dentro del sistema interno la búsqueda de radicados no está limitada por roles, permitiendo que cualquier usuario autorizado consulte información de cualquier trámite sin segmentación funcional, lo cual incumple los lineamientos de segregación de funciones y acceso mínimo necesario; en consecuencia, aunque el sistema garantiza disponibilidad y trazabilidad documental, la exposición de información sin autenticación y la ausencia de restricciones por rol evidencian que no se cumplen las medidas de seguridad digital exigidas por el Anexo 3, especialmente en lo referente a privacidad, custodia de datos y control de acceso.

2. CONDICIONES DEL FORMULARIO

2.1 Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/ Propuesta).

El formulario permite seleccionar entre varias tipologías, pero no incluye una sección de ayuda con ejemplos que expliquen cada tipo de solicitud, como exige la norma.



The screenshot shows a web form titled "Clasificación de la solicitud:" with a red asterisk. Below the title is a dropdown menu currently set to "Petición". The dropdown is open, showing a list of options: "Seleccione", "Petición", "Queja", "Reclamo" (which is highlighted with a dark grey background), "Denuncia por actos de corrupción", "Solicitud de información", "Consulta", and "Sugerencia". At the bottom of the form, there is a blue footer bar with the text "© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2020 Versión: 8.0."



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

2.2 Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.

El formulario de PQRSD de la Agencia APP cumple con el requisito de permitir el diligenciamiento según el tipo de persona, ya que al seleccionar “persona natural” se despliegan los campos correspondientes como nombre, apellidos y género, y al elegir “entidad pública o privada” se solicitan datos propios de personas jurídicas como NIT y razón social; adicionalmente, cuando el usuario selecciona la opción “anónima”, el sistema habilita únicamente el campo de descripción de la solicitud, sin exigir datos personales ni información de identificación, lo cual garantiza la posibilidad de presentar quejas o denuncias anónimas conforme a la normativa vigente.

Este funcionamiento se complementa con la nota informativa incluida en el formulario, donde se indica que las solicitudes de información con identidad reservada deben tramitarse ante la Procuraduría General de la Nación y se proporciona el enlace correspondiente, lo que demuestra que la plataforma contempla la orientación normativa requerida para este tipo de solicitudes.

Tipo de Persona:*

Natural

Tipo de documento:*

Seleccione

Numero de identificación:*

Numero de identificación

Primer nombre:*

Primer nombre

Segundo nombre:

Segundo nombre

Primer apellido:*

Primer apellido

Segundo apellido:

Segundo apellido

Tipo de Persona:*

Jurídica

Tipo de documento:*

Nit

Numero de identificación:*

Numero de identificación

Razon social:*

Razon social



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tipo de Persona:*

Anónimo

Descripción*:

Restan -- Caracteres

Clasificación de la solicitud:*

Reclamo

La **Agencia APP de Medellín** pone a disposición de la ciudadanía su sistema de **PQRSD** (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de hechos de corrupción) en cumplimiento de la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información (1712 de 2014)** y del **Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011)**.

Ten en cuenta la siguiente información antes de radicar tu petición en la **Agencia APP**:

- Si tu solicitud es para la **Alcaldía de Medellín**, ingresa al siguiente [link](#) para radicarla y así obtener una respuesta de fondo y oportuna.
- En caso de que la solicitud de información sea de **naturaleza de identidad reservada**, deberá efectuar el respectivo trámite ante la **Procuraduría General de la Nación**, haciendo clic en el siguiente [link](#).
- Si desea consultar el **estado de la PQRSD interpuesta**, podrá verificar la respuesta en el siguiente [link](#).

RADICACIÓN DE SOLICITUDES

RAD

2.3 Tipo de documento de identidad o el de la empresa (Cédula de Ciudadanía, NUIP -Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT -Número de Identificación Tributaria-, Pasaporte).

El formulario permite seleccionar diferentes tipos de documento, y contempla la excepción de no requerir identificación cuando la solicitud es anónima, como ya se evidenció en el numeral 2.2

Tipo de documento:*

Cedula de extranjeria

Seleccione

Cedula de ciudadanía

Cedula de extranjeria

Tarjeta de identidad

Pasaporte

Nit

Registro Civil o NUIP

2.4 Número de documento de identidad o NIT de la empresa.

El campo está disponible y validado, contemplando la excepción para solicitudes anónimas

Numero de identificación:*

Numero de identificación

2.5 Modalidad de recepción de respuesta

El formulario dispone de una opción para indicar si desea la respuesta por correo electrónico. En caso de indicar que no permite colocar la dirección física.

Autoriza notificación por correo electrónico:*

Seleccione

Seleccione

Si

No

2.6 Correo electrónico

El campo está disponible y validado, contemplando la excepción para solicitudes anónimas

Correo electrónico:*

Correo electrónico

2.7 Dirección de correspondencia (Dirección, Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio/ Distrito, País - en caso que sea diferente al de Colombia).

El campo está disponible y validado, contemplando la excepción para solicitudes anónimas

Dirección:*

Tipo vía # Vía Letra Sufijo Cuadrante

Gen Letra Placa Cuadrante

Complemento (Apto, Torre, Interior...)

Dirección completa...

País:*

Seleccione

Departamento:*

Seleccione

2.8 Número de contacto

El campo está disponible y validado, contemplando la excepción para solicitudes anónimas.

Número de teléfono o celular:

2.9 Objeto de la PQRS

El campo está disponible y validado.

Descripción *:
Restan -- Caracteres

2.10 Adjuntar documentos o anexos.

El formulario permite adjuntar documentos.

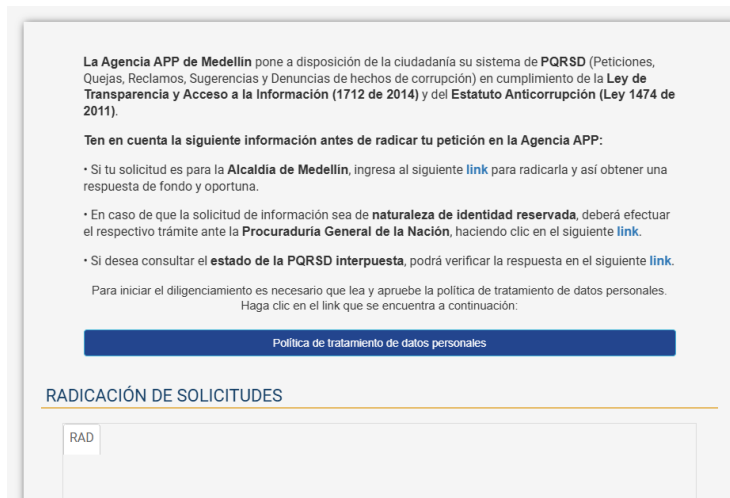


The screenshot shows the document upload section of the APP system. It includes the APP logo, the Municipality of Medellín logo, and the MERCURIO SGDEA logo. A message states: "A continuación puede anexar los documentos requeridos para el trámite o los que desee para complementar su solicitud, haciendo click en el botón Seleccionar Archivo. Puede Anexar Hasta 5 Documentos Tamaño máximo para cada archivo 5MB". Below this, there are five rows for "Anexo 1" through "Anexo 5", each with a "Elegir archivo" button and a status "No se ha seleccionado ningún archivo". A green callout box contains the following text: "Estimado ciudadano, para continuar con su trámite, por favor cargue los anexos requeridos, ya que son indispensables para avanzar en el proceso. Nota importante: Si tiene varios archivos que pertenecen a un mismo anexo, le recomendamos unirlos en un solo documento (como un PDF, ZIP u otro formato compatible) antes de adjuntarlos." At the bottom of the callout is a green "Aceptar" button.

2.11 Aviso de aceptación de condiciones

El formulario de PQRS de la Agencia APP cumple con el requisito de incluir un aviso de aceptación de condiciones, ya que antes de habilitar cualquier campo del

formulario el sistema presenta un bloque informativo donde el usuario debe aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales, requisito indispensable para continuar con la radicación; adicionalmente, este aviso incluye la información normativa sobre solicitudes con identidad reservada, indicando que, en caso de requerir este tipo de trámite, el ciudadano debe realizarlo directamente ante la Procuraduría General de la Nación y se proporciona el enlace oficial para dicho procedimiento, lo que garantiza que el usuario cuente con la orientación adecuada antes de enviar su PQRSD; en consecuencia, el formulario cumple con la exigencia de la Resolución 1519 de 2020 respecto a la ubicación, contenido y función del aviso previo al envío de la solicitud, pues este actúa como mecanismo de autorización, información y habilitación del formulario.



La Agencia APP de Medellín pone a disposición de la ciudadanía su sistema de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de hechos de corrupción) en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (1712 de 2014) y del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

Ten en cuenta la siguiente información antes de radicar tu petición en la Agencia APP:

- Si tu solicitud es para la **Alcaldía de Medellín**, ingresa al siguiente [link](#) para radicarla y así obtener una respuesta de fondo y oportuna.
- En caso de que la solicitud de información sea de **naturaleza de identidad reservada**, deberá efectuar el respectivo trámite ante la **Procuraduría General de la Nación**, haciendo clic en el siguiente [link](#).
- Si desea consultar el **estado de la PQRSD interpuesta**, podrá verificar la respuesta en el siguiente [link](#).

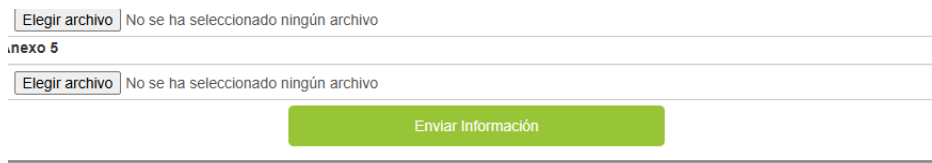
Para iniciar el diligenciamiento es necesario que lea y apruebe la política de tratamiento de datos personales. Haga clic en el link que se encuentra a continuación:

[Política de tratamiento de datos personales](#)

RADICACIÓN DE SOLICITUDES

2.12 Botón “Enviar”

El botón está presente y funcional



No se ha seleccionado ningún archivo

Anexo 5

No se ha seleccionado ningún archivo