Personería
Distrital de Medellín

INFORME DE VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL

Medellín, 26 de agosto de 2026

NEGOCIO N° 859526463

En virtud de las facultades conferidas en el artículo 9 de la Ley 489 de 1998, el Personero Distrital de Medellín, expidió la Resolución 248 de diciembre 15 de 2003, por medio de la cual asigna funciones especiales a la Personera Delegada 20D del Proceso de Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria, el control del ejercicio de las funciones administrativas municipales, de conformidad con lo establecido en el artículo 139 numerales 1,4,5,6,10 del Decreto 1333 de 1986 y artículo 178 numerales 1,3,4,7 y 21 de la Ley 136 de 1994.

Con fundamento en las facultades delegadas se comisionó al Doctor William Torres Jaramillo, para que acopie todo el material probatorio que permita establecer la legalidad de la actuación administrativa examinada.

1. HECHOS

A través de mensaje de datos dirigido de forma **anónima** a la Personería Distrital de Medellín, se sostiene que el canal digital oficial para la radicación de PQRS de la Alcaldía Distrital de Medellín habría permanecido inoperante durante varios días, impidiendo el acceso de los ciudadanos, la carga de formularios y la presentación de solicitudes. Según el escrito, esta situación habría obstaculizado el ejercicio del derecho fundamental de petición, afectado la comunicación con la administración distrital y limitado la atención al ciudadano. Además, se afirma que la administración no habría informado públicamente sobre la presunta falla ni habilitado un canal alterno digital para garantizar la recepción de solicitudes, lo que, a juicio del quejoso, podría constituir una vulneración de derechos y una falla en la prestación del servicio.

Personería
Distrital de Medellín

impresión/FC-CC-

Como solicitudes, se pide a la Personería Distrital de Medellín investigar la presunta inoperancia del canal digital de PQRS y establecer si existe responsabilidad disciplinaria de los funcionarios encargados de su mantenimiento, supervisión o gestión; verificar el estado de funcionamiento de la plataforma y requerir su restablecimiento inmediato en caso de fallas; ordenar la habilitación de un canal alterno para la radicación de peticiones mientras se supera la situación reportada; adoptar medidas que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de petición; e informar las actuaciones y decisiones adoptadas frente a la queja. Finalmente, debido al carácter anónimo de la solicitud, se pide que la respuesta sea publicada en los medios oficiales de la Personería para consulta pública.

2. EVIDENCIA RECAUDADA

Durante esta vigilancia administrativa se ha logrado el acopio de la siguiente evidencia documental:

✓ Copia del escrito dirigido a la Personería Distrital de Medellín a través de correo electrónico por parte del denunciante anónimo, en el que expone los hechos y pretensiones relacionadas con su queja en contra de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín.

✓ Copia del oficio radicado No. 202630418914 del 20 de agosto de 2026, suscrito por el Subsecretario de Innovación Digital de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía de Medellín, dando respuesta a la solicitud de información requerida para el adelantamiento de esta vigilancia administrativa.

3.- DE LA ACTUACIÓN EN ESTA VIGILANCIA

Dentro del presente ejercicio de vigilancia administrativa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- El 15 de agosto de 2026 fue comisionado el profesional universitario William Torres Jaramillo para que "*acopie todos los elementos conducentes a determinar la remisión a averiguación disciplinaria, informar los hallazgos administrativos a la entidad vigilada, definir la solicitud de elaboración de acción constitucional o legal o archivar las diligencias*".

WTORRES #atención: 859526463

Personería
Distrital de Medellín

- El 15 de agosto de 2026 se libró oficio con cítese: 20260112121621EE dirigido a la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Distrital de Medellín, solicitando la información requerida para adelantar esta vigilancia.

4.- CONCLUSIÓN Y MOTIVACIÓN DEL RESULTADO DE LA VIGILANCIA

De conformidad con la queja anónima presentada ante la Personería Distrital de Medellín, se puso en conocimiento una presunta inoperancia del canal digital dispuesto por el Distrito para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), afirmándose que desde hacía varios días la plataforma no permitía el acceso, no cargaba los formularios o presentaba fallas que impedían la radicación de requerimientos ciudadanos. Con fundamento en tales afirmaciones, el quejoso solicitó investigar disciplinariamente a los presuntos responsables, verificar el estado del canal digital, disponer la habilitación de mecanismos alternativos de recepción y adoptar medidas para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.

En desarrollo de la actuación de vigilancia administrativa se requirió información a la **Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía** con el propósito de establecer si la Administración Distrital tuvo conocimiento de fallas en el sistema, cuáles fueron las acciones implementadas frente a la situación denunciada, qué protocolos de contingencia se encontraban previstos y qué mecanismos de seguimiento y monitoreo se aplicaban para garantizar la disponibilidad permanente de los canales de atención ciudadana.

El listado de preguntas propuestas a la Secretaría señaló:

1.- ¿Tuvo conocimiento la Secretaría de las fallas presentadas en el canal digital de PQRS durante los días referidos en la queja?; y, de ser así, ¿cuáles fueron las acciones adoptadas para su atención y restablecimiento?

2.- ¿Cuenta la entidad con protocolos de contingencia para garantizar la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes ciudadanas cuando los canales tecnológicos presentan interrupciones o fallas? En caso afirmativo, sírvase remitirlos.

Personería
Distrital de Medellín

3.- ¿Qué dependencias tienen asignadas funciones de administración, monitoreo, mantenimiento y supervisión del canal digital de PQRS, y cuáles fueron las actuaciones realizadas frente a la situación reportada?

4.- ¿Informó la Administración Distrital a la ciudadanía sobre la indisponibilidad del canal de PQRS y sobre los mecanismos alternativos habilitados para la radicación de solicitudes durante el tiempo que persistió la falla? En caso afirmativo, indique los medios utilizados.

5.- ¿Qué mecanismos de seguimiento, indicadores o alertas posee la Secretaría para garantizar la disponibilidad permanente de los canales de atención ciudadana y evitar que fallas tecnológicas afecten el ejercicio del derecho de petición?

En respuesta al requerimiento formulado, la Subsecretaría de Innovación Digital informó que, una vez revisados los registros técnicos, bitácoras de operación, logs de aplicación (archivos de texto), reportes de infraestructura tecnológica y sistemas de monitoreo, **no se evidenció** indisponibilidad generalizada ni interrupción total del servicio que hubiera impedido la recepción de solicitudes ciudadanas a través del canal digital de PQRS. Asimismo, reportó que durante los meses de junio, julio y agosto de 2026 se registró un flujo constante de radicaciones electrónicas, circunstancia que, según la entidad, acredita la continuidad operativa de la plataforma tecnológica.

Luego de la revisión de los registros técnicos y monitoreo de la plataforma, se evidencia que el sistema ha permanecido funcional y disponible para la recepción de solicitudes ciudadanas, manteniendo capacidad operativa para la radicación electrónica. A continuación, se presentan cifras de los radicados recibidos desde junio 1 hasta agosto 18 de 2026:

2026	**Junio**	**36288**	**Recibidos**
2026	**Julio**	**33349**	**Recibidos**
2026	**Agosto 2026(Hasta el 18)**	**21167**	**Recibidos**

Fuente: reporte sistema Mercuno

Frente a la afirmación según la cual el canal digital no funcionaba y no permitía la radicación de solicitudes, se advierte que dentro del expediente no obra evidencia técnica, documental o testimonial que permita corroborar la existencia de una falla

generalizada del sistema. Por el contrario, la información suministrada por la entidad revela que durante el periodo próximo a los hechos denunciados continuó registrándose la recepción de un número significativo de solicitudes ciudadanas, incluidas aquellas radicadas a través de formularios anónimos, sin que se evidencie una suspensión total de la prestación del servicio.

Adicionalmente, se realizó un análisis de radicados recibidos en los formularios del portal de radicación anónima desde el 01 de junio de 2026 y hasta el 18 de agosto de 2026 y la herramienta registra recepción continua de requerimientos ciudadanos, circunstancia que demuestra la operatividad del canal digital institucional, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Mes	Cantidad de radicados
Junio 2026	2.228
Julio 2026	2.702
Agosto 2026(hasta el 18)	1.363
Total	6.293

Fuente: consulta BD sistema Mercurio

De igual manera, debe destacarse que la queja anónima no precisa fechas concretas, horas, capturas de pantalla, números de intentos fallidos de radicación u otros elementos que permitan verificar las circunstancias específicas de la presunta anomalía reportada. Tal circunstancia limita objetivamente la posibilidad de contrastar los hechos denunciados con los registros tecnológicos correspondientes y dificulta determinar la ocurrencia de un evento particular de indisponibilidad asociado a un momento específico.

Respecto de la afirmación consistente en que la Administración Distrital no habría dispuesto mecanismos alternativos para garantizar el ejercicio del derecho de petición, la información allegada por la Secretaría de Innovación Digital permite establecer que el Distrito cuenta con diversos canales de atención para la recepción de PQRSD, entre ellos el portal web institucional, la línea telefónica de atención a la ciudadanía, el canal de WhatsApp denominado Flor y los puntos presenciales de servicio a la ciudadanía. Adicionalmente, se informó la existencia del formato institucional para la recepción de peticiones verbales cuando se presentan contingencias asociadas al acceso de herramientas tecnológicas.

Personería
Distrital de Medellín

En relación con la presunta vulneración del derecho fundamental de petición invocada por el quejoso, resulta pertinente señalar que la sola manifestación de inconformidad respecto del funcionamiento de un canal tecnológico no conduce, por sí misma, a acreditar una afectación efectiva de dicha garantía constitucional. Para arribar a esa conclusión sería necesario demostrar que la ciudadanía careció absolutamente de mecanismos idóneos para presentar peticiones o que una falla institucional impidió de manera real y verificable la recepción de solicitudes, situación que no se encuentra acreditada con los elementos de juicio disponibles dentro de la presente actuación.

Asimismo, la entidad informó que dispone de procedimientos institucionales para la gestión de incidentes tecnológicos, monitoreo permanente de servicios, seguimiento de infraestructura, control de eventos de aplicación, mesas de soporte y esquemas de respaldo y recuperación de información, herramientas orientadas precisamente a preservar la continuidad de los canales digitales de atención ciudadana. Tales medidas evidencian la existencia de mecanismos administrativos destinados a reducir riesgos de indisponibilidad y atender oportunamente cualquier novedad que pudiera presentarse.

En cuanto a la solicitud de adelantar una investigación disciplinaria y sancionar a los eventuales responsables, es preciso indicar que la competencia de la vigilancia administrativa consiste en verificar el adecuado funcionamiento de la administración pública y promover la protección de los derechos ciudadanos, mas no en derivar automáticamente responsabilidades disciplinarias a partir de afirmaciones que no cuentan con respaldo probatorio suficiente. En el presente asunto no se allegaron elementos objetivos que permitan inferir la ocurrencia de una conducta irregular atribuible a un servidor público determinado, ni se acreditó la existencia de una omisión funcional susceptible de valoración disciplinaria.

En consecuencia, valorado integralmente el material recaudado, no se observa evidencia suficiente que permita concluir la existencia de una falla generalizada del canal digital de PQRS del Distrito de Medellín, ni una vulneración acreditada del derecho fundamental de petición derivada de la actuación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía. Por el contrario, la información suministrada da cuenta de la continuidad operativa del sistema, de la existencia de canales alternativos de atención y de mecanismos de contingencia para la recepción de solicitudes ciudadanas, razón por la cual las afirmaciones formuladas en la queja anónima no lograron ser demostradas dentro del trámite de este ejercicio de

Personería
Distrital de Medellín

vigilancia administrativa lo cual lleva a que se disponga el **archivo** de estas diligencias.

5.- COMUNICACIÓN AL USUARIO DEL RESULTADO DE LA VIGILANCIA

En atención a que la presente actuación administrativa corresponde a una queja anónima y que el peticionario ha solicitado la publicación de su respuesta a través de los medios oficiales de la Personería Distrital de Medellín, se procederá a su inserción en la página web de esta agencia del Ministerio Público, en los términos de que trata el artículo 69 del CPACA.

Finalmente, debe advertirse al quejoso que, por tratarse de un acto administrativo de trámite, la presente actuación no hace tránsito a cosa juzgada ni admite recursos en vía administrativa, por lo que de presentarse nuevas actuaciones administrativas que pudieran materializar conductas del orden distrital, esta agencia del Ministerio Público podrá nuevamente evaluar las mismas.

YENNY TERESITA SERNA MONTOYA
Personera Delegada 20D
Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria

WILLIAM TORRES JARAMILLO
Funcionario Comisionado
Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria

Responsable:	Nombre y cargo	Firma
Proyectó:	William Torres J. Profesional universitario	
Revisó y aprobó:	Yenny Teresita Serna M. Personera Delegada 20D	

WTORRES #atención: 859526463