

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 3 de 2022

---

SECRETARÍA GENERAL - SEPTIEMBRE DE 2022



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

## 1. PRESENTACIÓN

Conforme a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y en la Ley 1712 de 2014, donde se consagra la obligación que tienen las entidades de publicar en su sitio web las diferentes categorías de información, se presenta a continuación el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Concejo de Medellín durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2022.

Este Informe tiene como objetivo realizar control y seguimiento al tratamiento de las PQRSD y formular recomendaciones a los responsables de los procesos, que propendan al mejoramiento continuo de la Corporación y a fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

## CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. PERÍODO DEL INFORME.....	3
3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES .....	3
3.1. Presencial .....	3
3.2. Virtual .....	3
3.3. Telefónico:.....	3
4. INFORME PORMENORIZADO .....	3
4.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	3
4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD .....	4
4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA .....	5
4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.....	5
4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES .....	6
4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN .....	6
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.....	7
4.8. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	8
5. CONCLUSIONES .....	9
6. RECOMENDACIONES .....	9

## 1. OBJETIVO.

Realizar seguimiento a la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presenta la ciudadanía ante el Concejo de Medellín.

## 2. PERÍODO DEL INFORME.

Comprende la gestión de PQRSD en el Concejo de Medellín en el periodo que comprende entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022.

## 3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

3.1. Presencial: en la taquilla de atención al ciudadano del Concejo de Medellín, ubicada en el primer piso del edificio de la Corporación.

3.2. Virtual: por medio de nuestro sitio web [www.concejodemedellin.gov.co](http://www.concejodemedellin.gov.co); también a través del correo electrónico [atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co](mailto:atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co) o por nuestras redes sociales de interacción. (Facebook y Twitter).

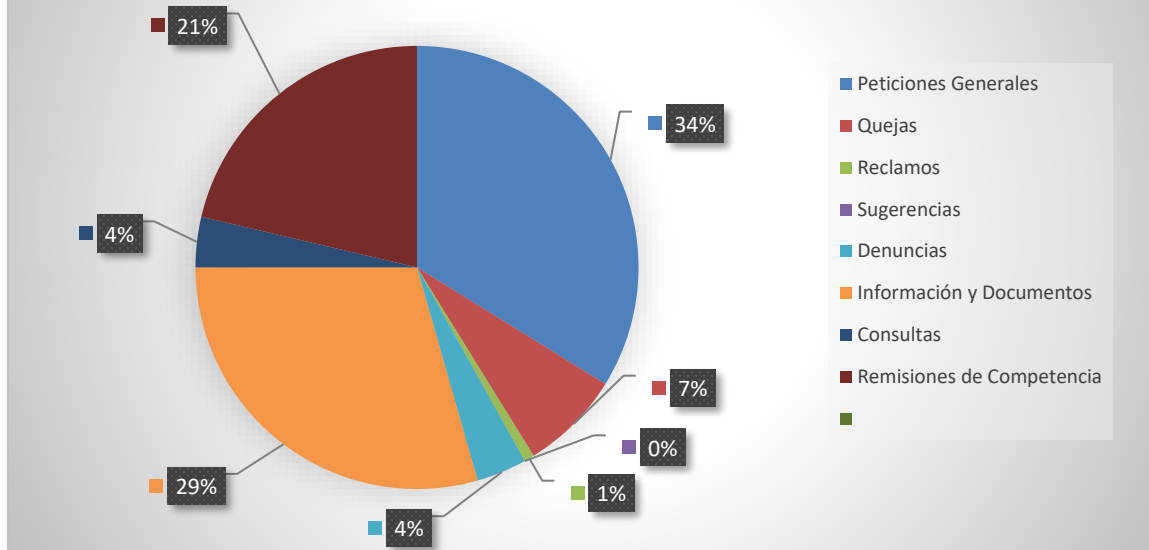
3.3. Telefónico: comunicándose con nuestra línea de atención (+57 604)3846868.

## 4. INFORME PORMENORIZADO.

### 4.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	46
Quejas	10
Reclamos	1
Sugerencias	0
Denuncias	5
Información y documentos	40
Consultas	5
Remisiones de competencia	29
<b>Total</b>	<b>136</b>

## PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Información y documentos (30%) seguida por las peticiones generales (33%). En tercer lugar, se encuentran las remisiones por competencia con el 21.3%.

Se presenta un leve incremento en cuanto a la cantidad de PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año, que fue de 115.

### 4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	45	1	0	8
Quejas	10	0	0	8
Reclamos	1	0	0	NA
Sugerencias	0	0	0	NA
Denuncias	5	0	0	8
Información y documentos	40	0	0	5
Consultas	5	0	0	10
Remisiones por competencia	29	0	0	5
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>

De las 136 solicitudes recibidas, el 99% fueron respondidas dentro del término. Solo una petición fue contestada fuera del término legal, por dificultad para obtener la información.

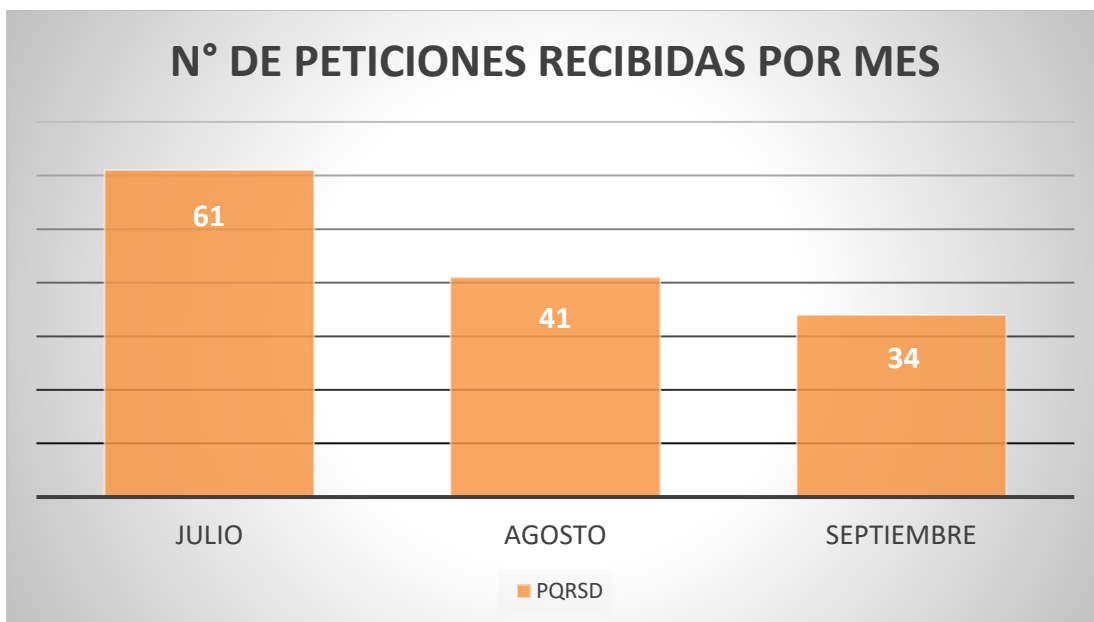
#### 4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

Es importante anotar que la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el Decreto 491 de 2020 por medio del cual se ampliaron los tiempos de respuesta a PQRs. A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD recibidas durante el trimestre, versus los términos de ley:

TIPO DE PQRSD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA	TÉRMINOS DE LEY (DÍAS HÁBILES)
Peticiones generales	8	15
Quejas	8	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	8	15
Información y documentos	5	10
Consultas	10	30
Remisiones por competencia	5	5

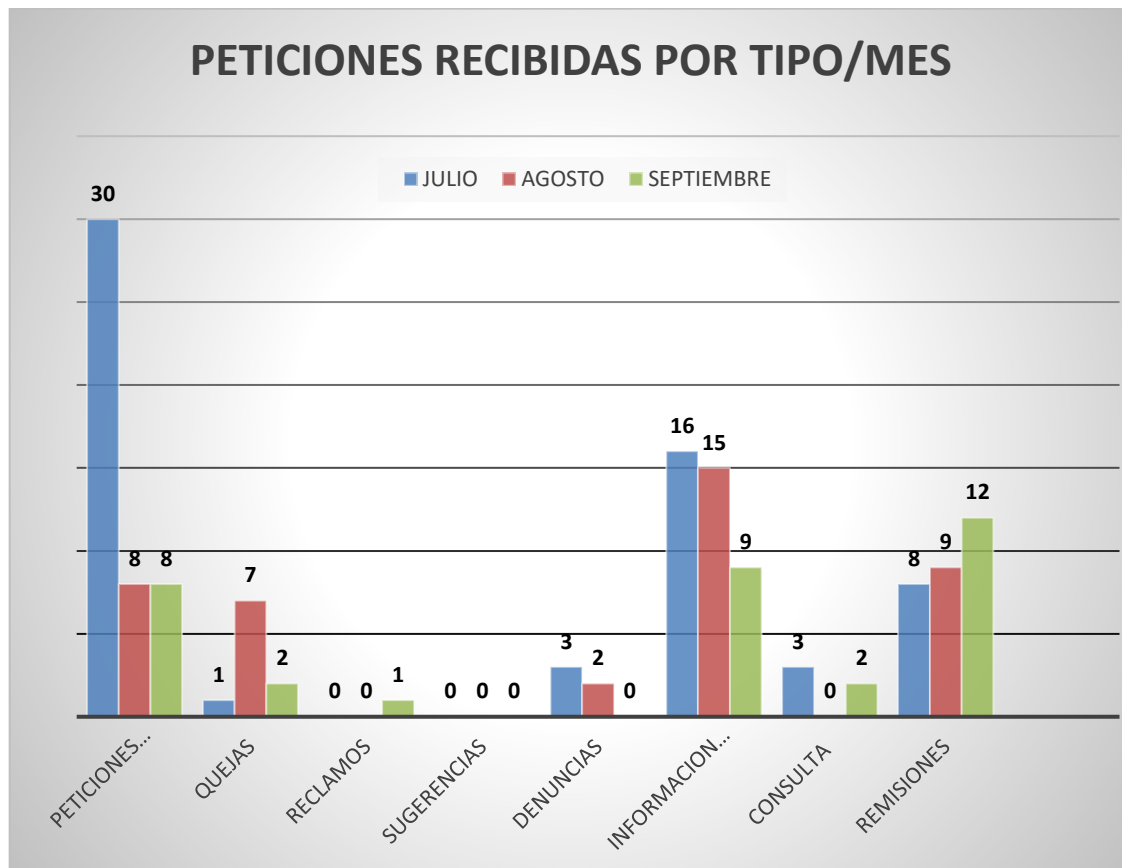
#### 4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

Se evidencia un mayor número de PQRSD recibidas en el mes de julio en comparación con los meses de agosto y septiembre, lo anterior se debió a temas relacionados con el proceso misional durante el período de sesiones ordinarias.



#### 4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES

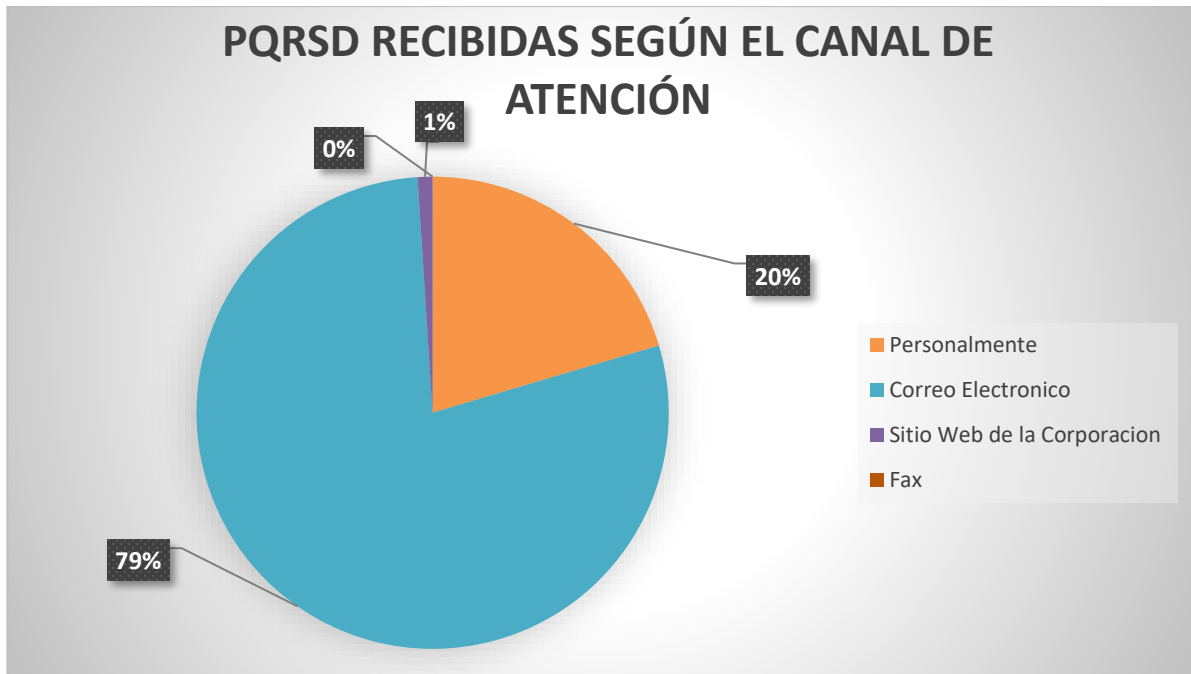
Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Inform. y docs	Consulta	Remisiones de competencia
Julio	30	1	0	0	3	16	3	8
Agosto	8	7	0	0	2	15	0	9
Sept	8	2	1	0	0	9	2	12
Total	46	10	1	0	5	40	5	29



#### 4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

El mayor porcentaje de PQRSD llegan a través del canal institucional de atención al usuario, y en menor proporción en forma física.

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	28
Correo electrónico	106
Sitio web de la Corporación	2
Fax	0
<b>Total</b>	<b>136</b>



Durante este semestre, el canal preferido por los usuarios para la presentación de las PQRSD es el correo electrónico, en segundo lugar, aparece de manera física y por último el sitio web de la Corporación.

#### 4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

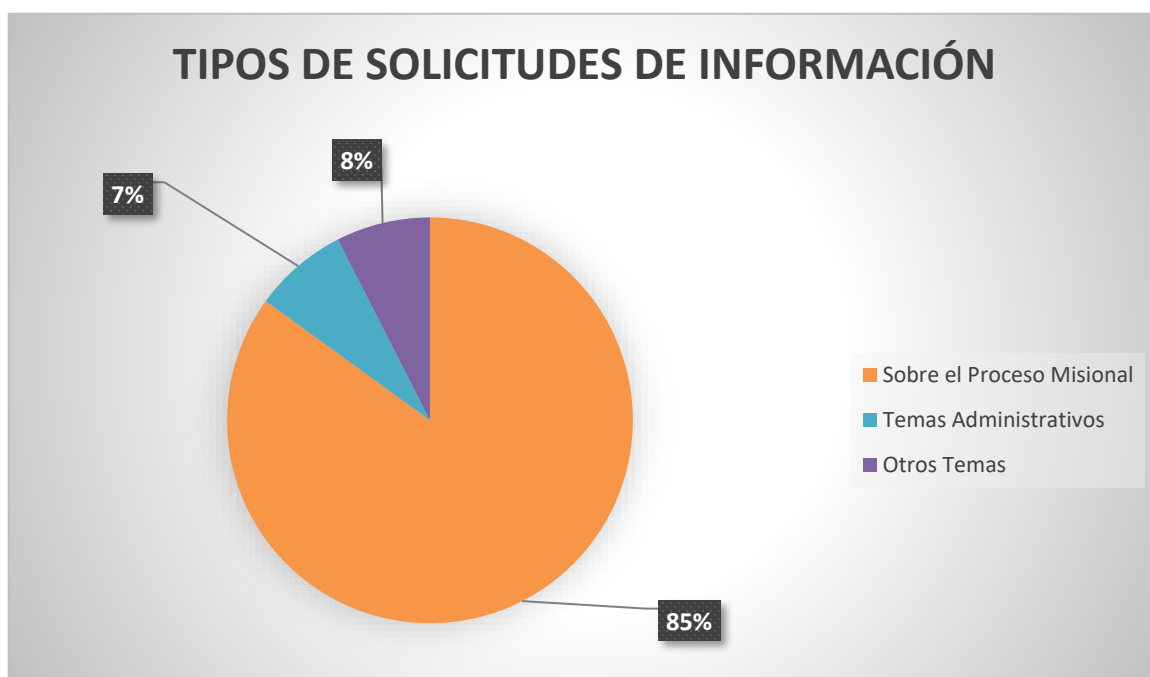
Durante el tercer trimestre del año, se presentaron un total de 40 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas ha recibido la entidad?	¿Cuántas han sido atendidas en términos?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información por inexistencia de la misma?
Abril	16	16	0	0
Mayo	15	15	0	0
Junio	9	9	0	0
<b>Total</b>	40	40	0	0

En el tercer trimestre de 2022, el Concejo de Medellín no ha negado ninguna solicitud de información por ser reservada, dado que no se ha presentado ninguna petición de información con estas características (artículo 24 de la Ley 1755 de 2015).



#### 4.8. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.



En cuanto a solicitudes de información, lo más solicitado para este trimestre fue lo relacionado con el proceso misional de la Corporación, donde se encuentra todo lo concerniente a acuerdos, proyectos de acuerdo, sesiones plenarias, comisiones accidentales, entre otros.

A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD referentes a solicitudes de información, recibidas durante el trimestre:

Tipo de información	Cantidad recibidos
<u>Sobre el proceso misional</u> (la información solicitada está relacionada con el desarrollo del proceso misional de la entidad, como lo es la información sobre proyectos de acuerdo, acuerdos, sesiones plenarias, comisiones accidentales, etc.)	34
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	3
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	3
<b>Total</b>	<b>40</b>

## 5. CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre del año, la gestión de PQRSD en el Concejo de Medellín se desarrolló con normalidad y se cumplió con los términos de ley en el 99% de los casos pese a que desde el 18 de mayo se ajustaron de nuevo los términos ante la finalización de la vigencia del Decreto 491 de 2020.
- Solo una PQRSD recibida el 29 de agosto se respondió por fuera de los tiempos establecidos.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por el Concejo de Medellín en el tercer trimestre de 2022, fueron solicitudes de información o documentos.

## 6. RECOMENDACIONES

A partir de la iniciativa de considerar el cambio en el software de Gestión Documental que usa en Concejo de Orfeo a Mercurio la cual se está analizando para 2023, estudiar la viabilidad de desarrollar interoperabilidad del Sistema con las dependencias del municipio para la gestión de PQRSD, debido a que un buen número de estas no son de competencia y se debe correr traslado a las distintas dependencias de la Administración. Generar esta interoperabilidad contribuiría a mejorar los tiempos de respuesta y facilita la trazabilidad del trámite.