

# **INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021**

**CONCEJO DE MEDELLÍN**

**Medellín, diciembre de 2021**

## INTRODUCCION

El Concejo de Medellín, de acuerdo con el Acto legislativo 01 de 2007, Ley 1551 de 2012, artículo 14, es una corporación administrativa de elección popular que cumple las funciones que señalan la Constitución Política y la ley garantizando mecanismos para el debate democrático y participativo, actuando como interlocutora, vocera y representante de la comunidad en el trámite de proyectos de acuerdo municipal y el ejercicio de control político.

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los grupos de valor con los que interactúa el Concejo de Medellín, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de valor, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Concejo de Medellín durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2021.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Concejo de Medellín, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2021.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Presentar la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación, según su naturaleza.

Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.

Presentar la información de la atención a PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.

Formular las acciones de mejora pertinentes para el mejoramiento del proceso de PQRSD.

## ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2021, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## RESPONSABILIDAD

El Concejo de Medellín, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

De acuerdo con el Mapa de Procesos de la Corporación, la gestión de PQRSD está incluida dentro del proceso de Gestión Estratégica y Planeación, lo cual evidencia el compromiso de la Alta Dirección en garantizar una adecuada atención a la ciudadanía frente a sus peticiones y solicitudes. Para ello, existe un procedimiento documentado dentro del SGC en el cual se discriminan los roles y responsabilidades frente a esta obligación legal.

En cuanto a los roles y responsabilidades y según lo establecido en el Manual de Funciones y competencias laborales (Acuerdo 08 de 2015), es función del Líder de Programa de la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, “recolectar, supervisar, controlar y evaluar la recepción y trámite oportuno de las quejas, reclamos e inquietudes presentadas por la comunidad ante el Concejo, según el procedimiento establecido”, razón por la cual desde el 27 de julio de 2021 y por decisión del Comité de Gestión y Seguimiento se asumió esta responsabilidad por parte del Líder de dicha Unidad.

Es importante recordar, además, que mediante la Resolución 20202100002295 del 24 de septiembre de 2020, se creó el Comité de Seguimiento, Vigilancia y Control al trámite interno de PQRSD, conformado por la Subsecretaría de Despacho y los líderes de programa, con el fin de realizar un seguimiento permanente al tema y plantear acciones preventivas y de mejora, todo esto con el fin de hacer una adecuada gestión de riesgos del proceso.

## DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

## CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

## LEYES

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

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.

Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

## DECRETOS

Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.

## ASPECTOS GENERALES

Durante el segundo semestre del año 2021, El Concejo de Medellín, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRSD:

- Seguimiento permanente a las alarmas del Sistema de Gestión Documental, el cual informa a cada servidor el estado de las PQRSD por responder.
- Preparación de informes semanales acerca del estado del reparto.
- Difusión, comunicación y capacitación sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.

### CANALES HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Presencial</b>	Punto de Atención al Ciudadano	Calle 44 # 52-165 Edificio Concejo	Lunes a jueves de: 7:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes de: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Línea gratuita nacional	01 8000 411 890	Lunes - viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Línea fija desde Medellín	(57)(4)384 68 68		
<b>Electrónico</b>	Página web	<a href="https://www.concejodemedellin.gov.co/">https://www.concejodemedellin.gov.co/</a>	Horario de atención permanente
	Enlace para PQRSD	<a href="https://www.concejodemedellin.gov.co/es/PQRS">https://www.concejodemedellin.gov.co/es/PQRS</a> <a href="https://orfeo.concejodemedellin.gov.co/pqrd/pqrs/create">https://orfeo.concejodemedellin.gov.co/pqrd/pqrs/create</a>	Horario de atención permanente
	Correo Institucional	atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co	
<b>Redes sociales</b>	Facebook		Permanente
	Twitter		

### INFORME PORMENORIZADO

A continuación, se presentan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias recibidas el Concejo de Medellín, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2021:

### TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRSD

Con el propósito de superar las afectaciones causadas al desarrollo de las distintas actividades a cargo de las entidades, debido a las restricciones implementadas para enfrentar la pandemia originada por el coronavirus COVID-19, el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 contempló la ampliación transitoria de los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

Término general para resolver peticiones	
Art. 14 CPACA: 15 días	Art. 5° Dto. 491/20: 30 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información	
Art. 14 CPACA: 10 días	Art. 5° Dto. 491/20: 20 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas	
Art. 14 CPACA: 30 días	
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición	
Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud.	Art. 5° Dto. 491/20: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 60, 40 y 70 días dependiendo el tipo de solicitud. Lo anterior no aplica para las peticiones relativas a la efectividad de derechos fundamentales, frente a las cuales se aplican los términos del artículo 14 del CPACA, al igual que en torno a los aspectos no regulados específicamente.

Tomado de sentencia C-242/20 Corte Constitucional

Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

### Segundo Semestre 2021:

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
<b>Peticiones</b>	407	100%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

### ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al tercer trimestre de 2021 de las PQRSD recibidas en el Concejo de

Medellín, se muestra en el siguiente cuadro:

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Promedio días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones</b>	407	382	25	0	15
<b>Quejas</b>	0	0	0	0	5
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	5
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	0	15
<b>Denuncias</b>	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>382</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	

## PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE

Consolidado al segundo semestre 2021

Mes	Peticiones	Total mes
Julio	81	81
Agosto	79	79
Septiembre	92	92
Octubre	75	75
Noviembre	56	56
Diciembre	24	24
Total	<b>407</b>	<b>407</b>

## CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

Consolidado al segundo semestre 2021

Concepto	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder	Prom. de días hábiles en dar respuesta
<b>Peticiones Generales</b>	20	20	0	0	15
<b>Derechos de Petición generales (D.P.Otras entidades públicas)</b>	48	48	0	0	10
<b>Derechos de Petición Conceptos(Consulta)</b>	0	0	0	0	20

Derechos de Petición de información y documentos	132	131	1	0	15
Derechos de Petición no competencia	207	183	24	0	5
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>407</b>	<b>382</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	

## PETICIONES RECIBIDAS MENSUALMENTE SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

Consolidado al segundo semestre 2021

Mes	Peticiones Generales	Derechos de Petición (Otras entidades públicas)	Derechos de Petición Conceptos (Consulta)	Derechos de Petición de información y documentos	Derechos de Petición no competencia	Total mes
<b>Julio</b>	0	4	0	34	43	81
<b>Agosto</b>	0	3	0	36	40	79
<b>Septiembre</b>	0	3	0	45	44	92
<b>Octubre</b>	9	15	0	12	35	75
<b>Noviembre</b>	5	11	0	6	33	56
<b>Diciembre</b>	6	12	0	3	8	24
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>136</b>	<b>203</b>	<b>407</b>

## CONCLUSIONES

De acuerdo con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el artículo 5º del Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, se ampliaron los términos para atender las peticiones.

La atención a los grupos de interés del Concejo de Medellín se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial para el tercer periodo, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



con el propósito de garantizar la prestación del servicio.

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2021, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por el Concejo de Medellín para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas.

El porcentaje de PQRSD con respuesta dada luego de vencido el término, corresponde a 25 PQRSD, equivalente a un 6.14%, del total de 407 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas. Al respecto, se continúa trabajando en el Plan de Mejoramiento que se menciona a continuación.

Respecto al número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades por no ser competencia del Concejo de Medellín reflejado en el consolidado del segundo semestre de 2021 corresponde a 203 PQRSD, es decir, un 49.87 % del total de PQRSD tramitadas por la entidad.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

A lo largo del segundo semestre de 2021, se tomaron las siguientes acciones de mejora encaminadas a mejorar los tiempos de respuesta:

- Se estableció una estrategia de seguimiento semanal al reparto de PQRSD con el fin de detectar a tiempo posibles incumplimientos de términos. Se pudo establecer en dicho seguimiento que el incumplimiento de términos se daba en el caso de uno de los abogados encargados de dar respuesta, para lo cual desde el mes de octubre no se le asignó más reparto y se le encargó la tarea de conformar el expediente de los años 2019 y 2020.
- Se dotó de un escáner al contratista de apoyo a la gestión encargado del escaneo y envío de respuestas de PQRSD con el fin de agilizar la respuesta al petitionario, dado que se detectó represamiento en el envío.
- Se están realizando ajustes al software ORFEO para una mejor clasificación de las PQRSD desde la entrada de las mismas, con el fin de evitar reprocesos.
- Se solicitó a la Unidad Informática la creación de un correo específicamente para PQRSD con el fin de realizar una mejor gestión de las mismas al no estar direccionadas al correo de atención al usuario,

ya que allí llegan otro tipo de solicitudes.

- Se realizó una reunión del Comité de Seguimiento a PQRSD el 16 de noviembre de 2021 en el cual se evidenció la dificultad presentada a la fecha con los faltantes de evidencias para conformar el expediente de PQRSD sobre lo cual se formularon algunas acciones que quedaron documentadas en el acta de la reunión.
- Durante el mes de noviembre se puso en funcionamiento la APP de ORFEO con el fin de que los usuarios puedan presentar sus PQRSD usando su teléfono celular.

*Preparado por: Daniel Arias – Contratista de apoyo a la gestión*  
*Revisado por: Liliana Andrea Marín Peña –  
Líder de Programa Unidad de Comunicaciones y RRCC*