

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 1 de 2022

---

SECRETARÍA GENERAL - ABRIL 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 enero y el 31 de marzo 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.....	5
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.....	7
4.9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	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 enero y el 31 de marzo 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).

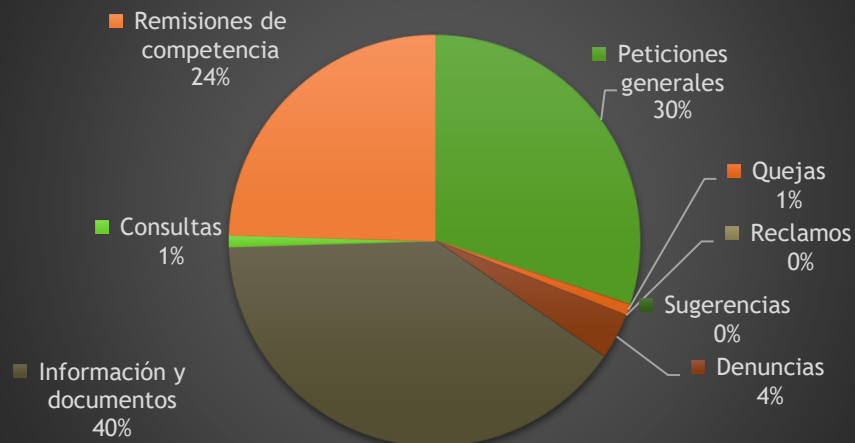
3.3. Telefónico: comunicándose con nuestra línea de atención (+57 604)3846868.

## 4. INFORME PORMENORIZADO.

### 4.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	33
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	4
Información y documentos	44
Consultas	1
Remisiones de competencia	27
<b>Total</b>	<b>110</b>

## PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Información y documentos (40%) seguida por peticiones generales (30%). En tercer lugar, se encuentran las remisiones a otras entidades con el 24%

### 4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

De las 110 solicitudes recibidas, 109, es decir el 99% se respondieron dentro del término. Solo una solicitud se atendió extemporáneamente, debido a un error en el proceso de empalme que se dio entre el contratista que terminó a 31 de diciembre de 2021 y el contratista que inició en enero de 2022. El peticionario reiteró la solicitud y se le dio respuesta el 4 de abril de 2022.

## CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS

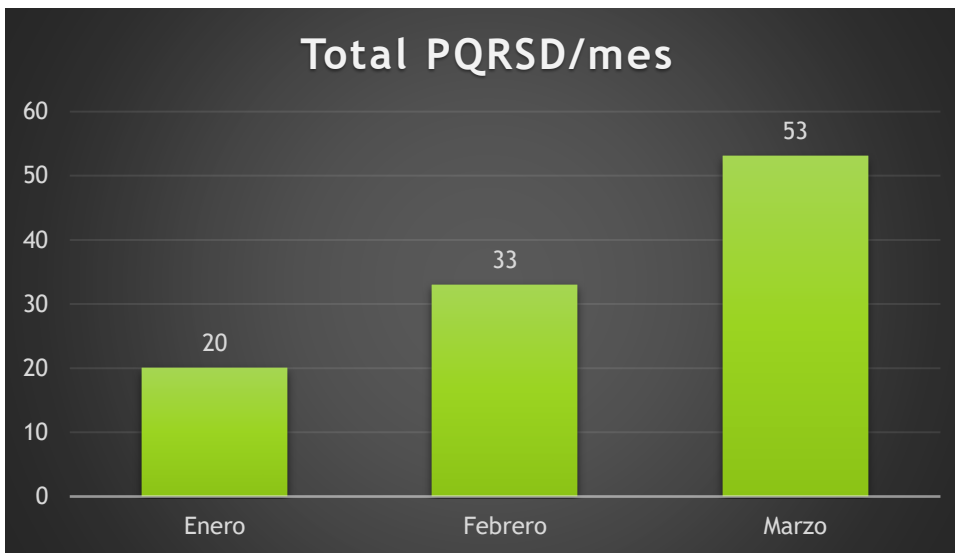


#### 4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

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	10	15
Quejas	8	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	8	15
Información y documentos	5	10
Consultas	15	30
Remisiones por competencia	3	5

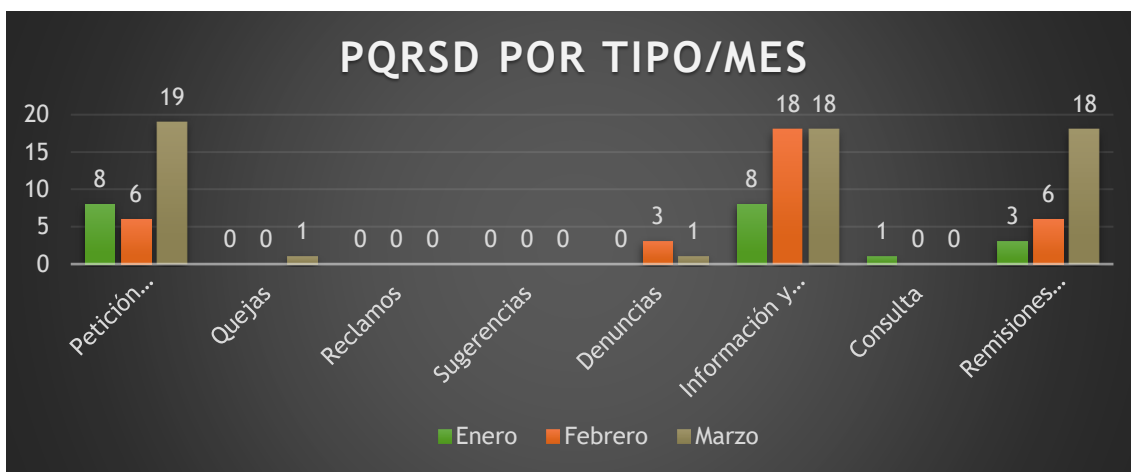
#### 4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.



Se evidencia un crecimiento significativo en la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de marzo, en comparación con los dos primeros meses del año

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

Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta	Remisiones de competencia
Enero	8	0	0	0	0	8	1	3
Febrero	6	0	0	0	3	18	0	6
Marzo	19	1	0	0	1	18	0	18
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>27</b>



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

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	53
Correo electrónico	23
Sitio web de la Corporación	34
<b>Total</b>	<b>110</b>



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

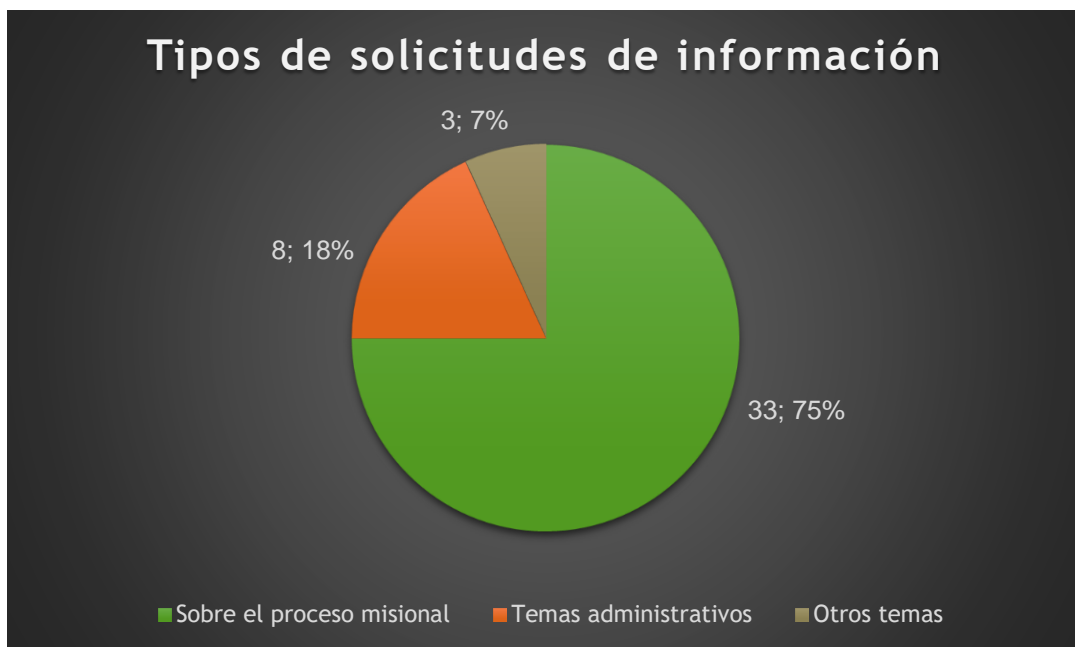
#### 4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el primer trimestre del año, se presentaron un total de 44 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?
Enero	8	8	0	0
Febrero	18	18	0	0
Marzo	18	18	0	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

En el primer 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 esta característica (artículo 24 de la Ley 1755 de 2015)

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



En cuanto a solicitudes de información, el tipo de información más solicitada 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
<b><u>Sobre el proceso misional</u></b> (la información solicitada está relacionada con el desarrollo del proceso misional de la Corporación, como lo es la información sobre proyectos de acuerdo, acuerdos, sesiones plenarias, comisiones accidentales, etc.)	33
<b><u>Temas administrativos</u></b> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	8
<b><u>Otros temas</u></b> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación, como lo fue el proceso de elección del Contralor para este trimestre)	3
<b>Total</b>	<b>44</b>

#### 4.9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Durante este trimestre se implementó un mecanismo de encuesta electrónica mediante formulario Google para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la respuesta recibida a las PQRSD. No obstante, no se recibieron respuestas al formulario.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a llamar nueve usuarios atendidos durante el mes de marzo correspondientes a los radicados 20222620002342, 20222620001852, 20222620002482, 20222620002772, 20222620004312, 20222620004692, 20222620004992, 20222620007522, 20222620008152.

Solo dos usuarios contestaron la llamada. A estos usuarios se les realizó la siguiente pregunta En cuanto a solicitudes de información, el tipo de información más solicitada 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.

“En una escala de 1 a 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente, evalúe qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta a su PQRSD.”

Resultado:

RADICADO	CALIFICACIÓN
20222620001852	5
20222620002772	4

## 5. CONCLUSIONES.

- Durante el primer 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. Se viene trabajando en mejorar la interacción con el proceso de correspondencia, con el fin de asegurar el trámite adecuado y oportuno de las solicitudes.
- Durante el trimestre se trabajó en la actualización del procedimiento con el fin de adecuarlo a los cambios y mejoras implementados en la Corporación.
- Se realizó la configuración de los tipos documentales en ORFEO para una adecuada clasificación de las PQRSD, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental y se capacitó al técnico administrativo de correspondencia al respecto.

## 6. RECOMENDACIONES.

- Capacitar a las diferentes dependencias de la Corporación, en el procedimiento de PQRSD, con el fin de que exista un concepto más unificado en cuanto a la radicación de PQRSD y su respuesta, términos, y responsables de cada proceso.
- Realizar una campaña de concientización frente al uso del sistema ORFEO y la importancia de implementarlo de manera adecuada para lograr trazabilidad en el proceso de PQRSD.
- Se ha evidenciado que el formato de recepción de PQRSD de nuestro sitio web, permite que el ciudadano radique su petición antes de escribir el cuerpo de la misma, es decir, se radica una PQRSD que solo contiene los datos del peticionario y el asunto, no se puede inferir lo que está solicitando. En ese sentido, se recomienda modificar el formato de tal manera que el peticionario se vea obligado a anexar algún documento o a llenar el cuerpo de la petición
- Utilizar el mecanismo que tiene ORFEO en el que el encargado de radicación de PQRSD, pueda dejar constancia de cuáles radicados ingresan por la ventanilla de atención al usuario (indicando si fue de manera verbal o escrita), por medio del correo electrónico [atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co](mailto:atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co) o por vía telefónica.