

INFORME DE PQRSD Trimestre 2 de 2022

SECRETARÍA GENERAL - JULIO 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 abril y el 30 de junio 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 |
| 4.9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN..... | 9 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 9 |
| 6. MEJORAS IMPLEMENTADAS..... | 9 |
| 7. 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 abril y el 30 de junio de 2022.

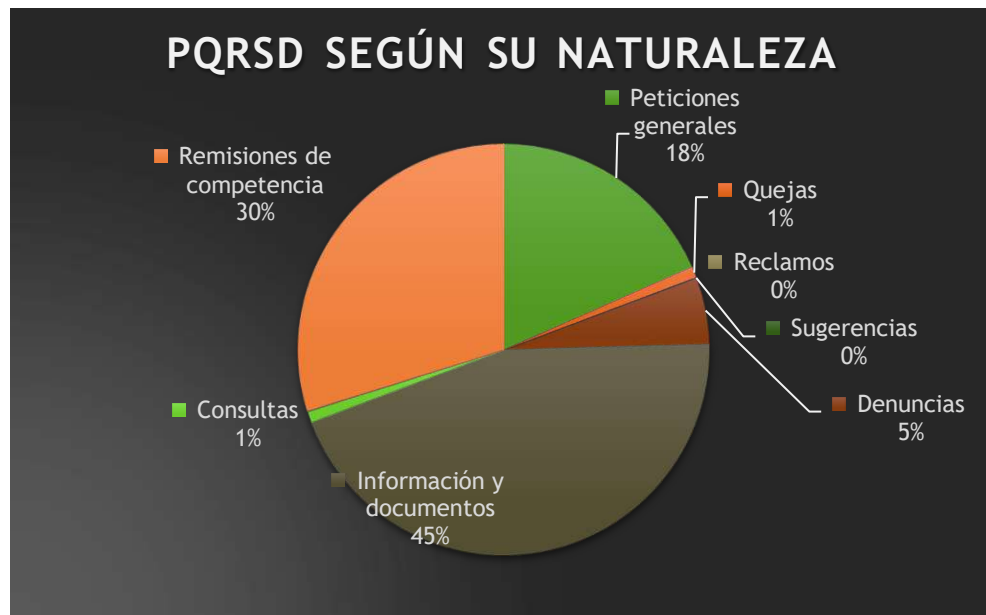
3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

- 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; también a través del correo electrónico 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 | 22 |
| Quejas | 1 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Denuncias | 6 |
| Información y documentos | 51 |
| Consultas | 1 |
| Remisiones de competencia | 34 |
| Total | 115 |



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Información y documentos (45%) seguida por las remisiones a otras entidades (30%). En tercer lugar, se encuentran las peticiones generales con el 24%.

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 | 21 | 1 | 0 | 10 |
| Quejas | 1 | 0 | 0 | 8 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | NA |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | NA |
| Denuncias | 6 | 0 | 0 | 8 |
| Información y documentos | 51 | 0 | 0 | 5 |
| Consultas | 1 | 0 | 0 | 15 |
| Remisiones por competencia | 34 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 114 | 1 | 0 | NA |

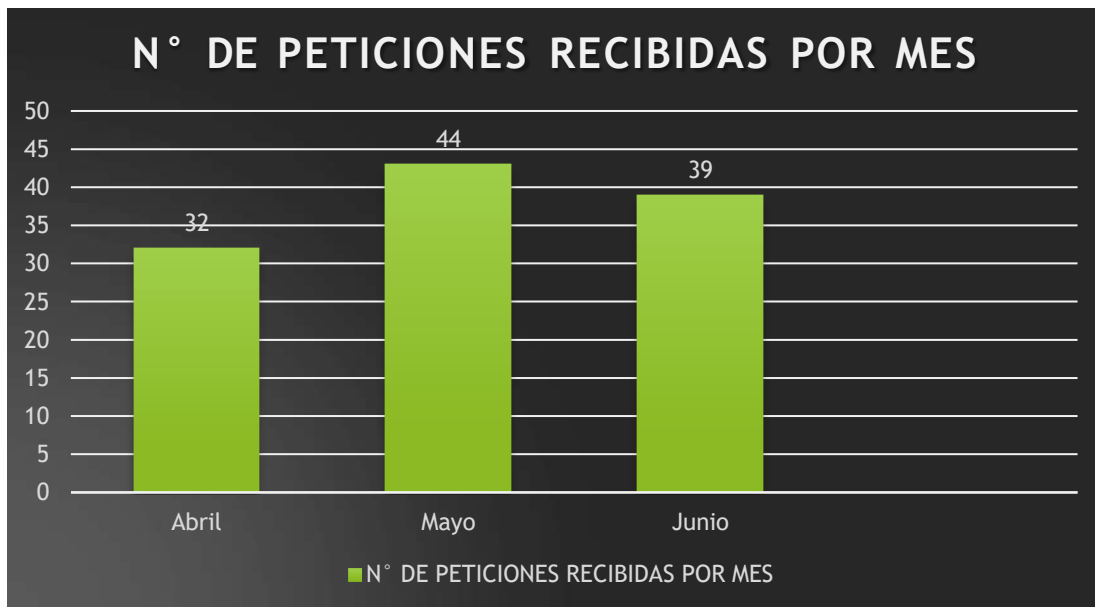
De las 114 solicitudes recibidas, el 99% fueron respondidas dentro del término. Solo una petición fue contestada fuera del término legal, por un error en su radicación.

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 | 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 |

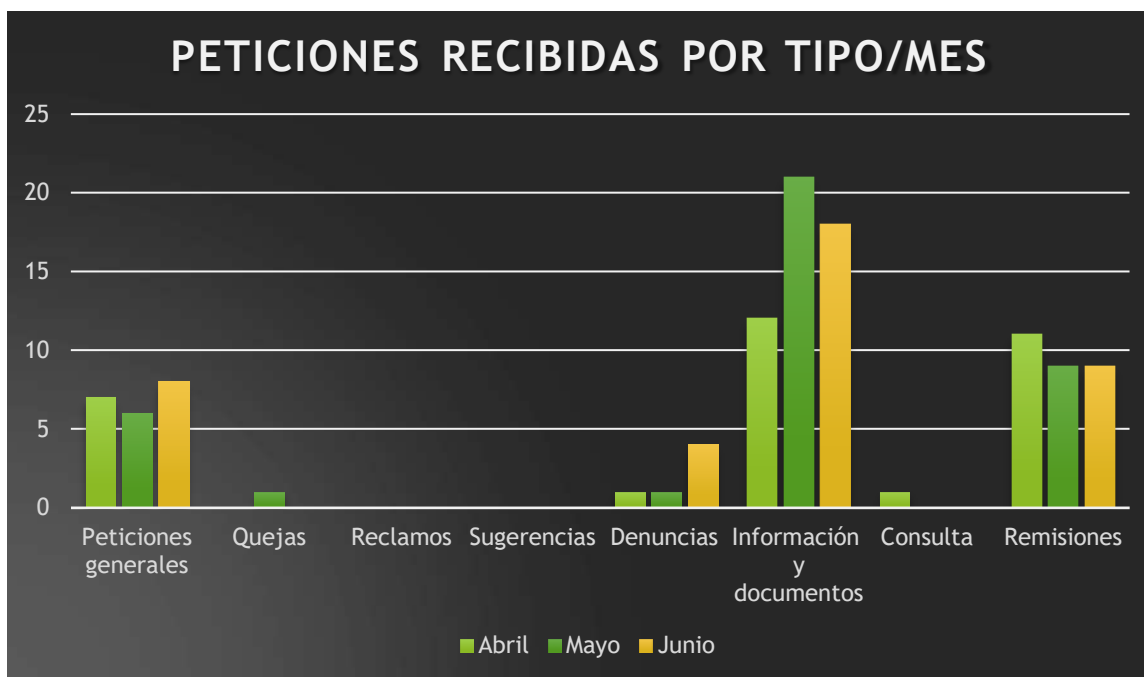
4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.



Se evidencia un leve incremento en la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de mayo, en comparación con el mes de abril y junio.

4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES

| Mes | Petición general | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Información y documentos | Consulta | Remisiones de competencia |
|--------------|------------------|----------|----------|-------------|-----------|--------------------------|----------|---------------------------|
| Abril | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 12 | 1 | 11 |
| Mayo | 7 | 1 | 0 | 0 | 1 | 21 | 0 | 14 |
| Junio | 8 | 0 | 0 | 0 | 4 | 18 | 0 | 9 |
| Total | 22 | 1 | 0 | 0 | 6 | 51 | 1 | 34 |

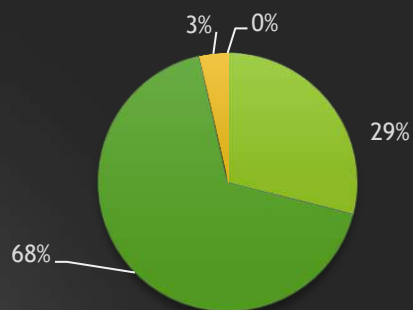


4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

En el mes de mayo se implementó una mejora en el sistema de radicación ORFEO mediante el cual se permite clasificar el canal mediante el cual se recibe la PQRSD.

| Canal de atención | Cantidad recibidos |
|-----------------------------|--------------------|
| Personalmente | 33 |
| Correo electrónico | 78 |
| Sitio web de la Corporación | 4 |
| Fax | 0 |
| Total | 115 |

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN



- Personalmente en la taquilla de atención al usuario del Concejo de Medellín
- Correo electrónico
- Sitio web de la Corporación
- Fax

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.

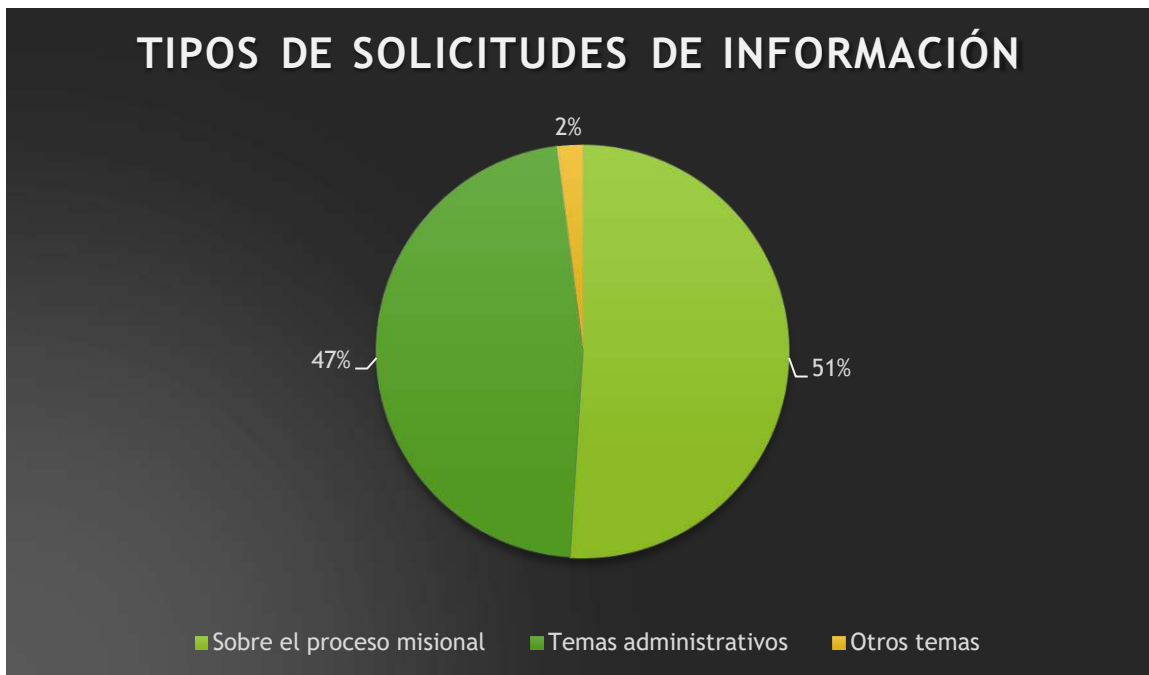
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el 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? |
|--------------|----------------------------------|--|---|--|
| Abril | 12 | 12 | 0 | 0 |
| Mayo | 21 | 21 | 0 | 0 |
| Junio | 18 | 18 | 0 | 0 |
| Total | 51 | 51 | 0 | 0 |

En el segundo 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.) | 26 |
| <u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.) | 24 |
| <u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación) | 1 |
| Total | 51 |

4.9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Durante el trimestre pasado 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.

Para este trimestre, encontramos que solo dos peticionarios realizaron la encuesta de satisfacción, tal como se relaciona a continuación:

| Fecha y hora | Nombre del peticionario | Calificación | Observaciones |
|-------------------------------|-------------------------|--------------|--|
| 29/04/2022. 11:33:51 a. m. | Valeria Diaz | 4 | Dice que califica con 4 porque a veces no se ponen de acuerdo si prestarles o no el recinto. |
| 29/04/2022. 11:48:54 a. m. | Andrés González | 5 | |

5. CONCLUSIONES

- Durante el segundo 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 31 de mayo y que no fue enviada oportunamente desde la oficina de Correspondencia al encargado de dar respuesta, se respondió por fuera de los tiempos establecidos.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por el Concejo de Medellín en el segundo trimestre de 2022, fueron solicitudes de información o documentos.

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

- Se realizaron ajustes en el formulario de PQRSD en el sitio web para mejorar la experiencia del usuario.
- Se modificó el horario de atención al público con el fin de mejorar el servicio al ciudadano.

7. 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.
- Enviar comunicación formal desde la Secretaría General a la Unidad de Servicios Generales insistiendo sobre la importancia del cuidado que se debe tener desde la oficina de Correspondencia con la radicación, distribución y respuesta OPORTUNA y COMPLETA

de la totalidad de las PQRSD recibidas en la Corporación con el fin de prevenir el daño antijurídico.