

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 4 de 2022

---

SECRETARÍA GENERAL - Diciembre 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 período comprendido entre el 1 de octubre y el 30 de diciembre 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 – PQRSD, 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 octubre y el 30 de diciembre 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).

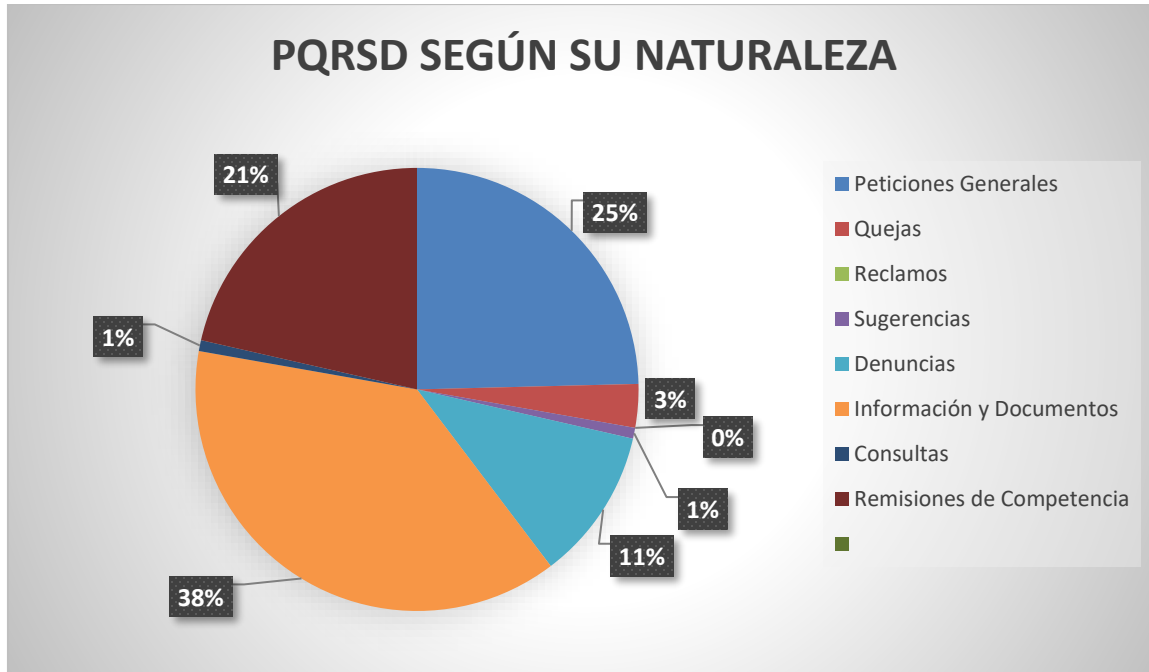
3.3. Telefónico: comunicándose con nuestra línea de atención (+57) 604 3846868.

## 4. INFORME PORMENORIZADO.

### 4.1. PQRSD recibidas según su naturaleza

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	31
Quejas	4
Reclamos	0
Sugerencias	1
Denuncias	14
Información y documentos	48
Consultas	1
Remisiones de competencia	27
<b>Total</b>	<b>126</b>

## PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Información y documentos (38%) seguida por las Peticiones generales (25%). En tercer lugar, se encuentran las Remisiones por competencia con el (21%).

Se presenta un leve decrecimiento con respecto a la cantidad de PQRSD recibidas en el tercer trimestre del año, período en el cual se recibieron 136.

### 4.2. Atención a las PQRSD

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	31	0	0	5
Quejas	4	0	0	3
Reclamos	0	0	0	NA
Sugerencias	1	0	0	NA
Denuncias	14	0	0	NA
Información y documentos	48	3	0	5
Consultas	1	0	0	0
Remisiones por competencia	27	0	0	2
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>

De las 126 solicitudes recibidas, el 98% fueron respondidas dentro del término. Solo tres (3) peticiones fueron contestadas fuera del término legal por dificultad para obtener la información.

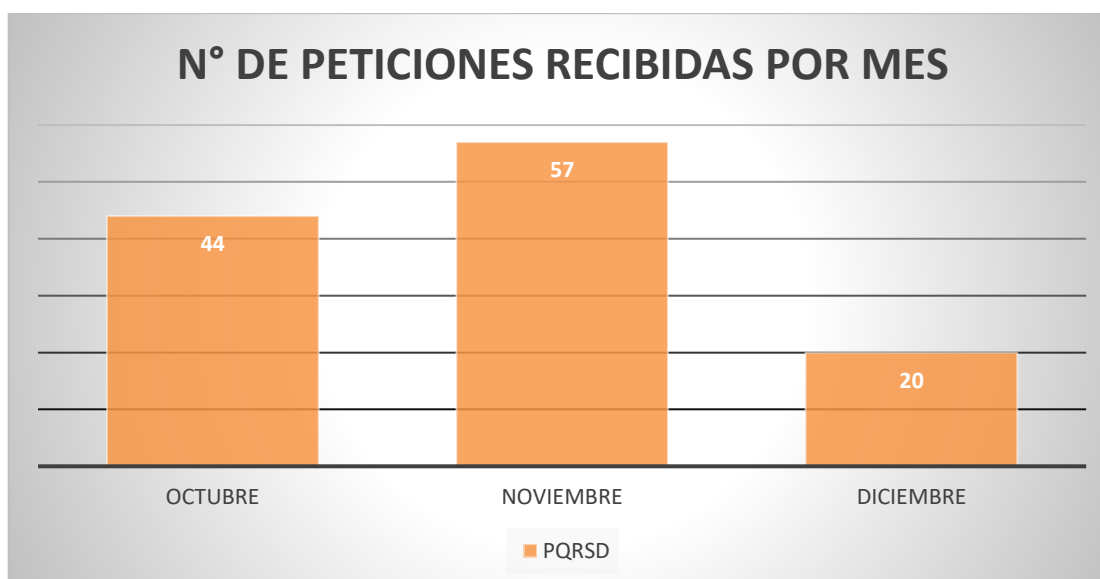
#### 4.3. Promedio de tiempo de respuesta

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	5	15
Quejas	3	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	N.A.	15
Información y documentos	5	10
Consultas	5	30
Remisiones por competencia	2	5

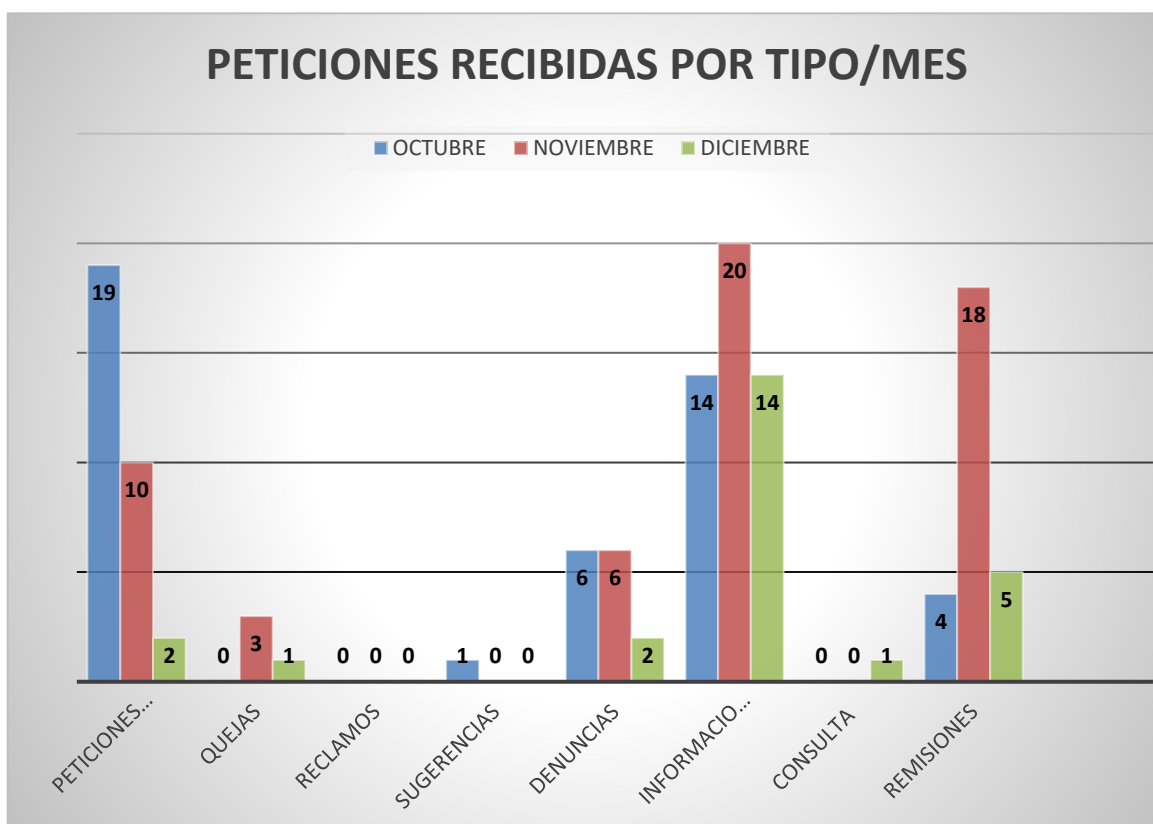
#### 4.4. Peticiones recibidas por mes

Se evidencia un aumento significativo en la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de noviembre en comparación con los meses de octubre y diciembre.



#### 4.5. Peticiones recibidas por tipo/ mes

Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta	Remisiones de competencia
Octubre	19	0	0	1	6	14	0	4
Noviembre	10	3	0	0	6	20	0	18
Diciembre	2	1	0	0	2	14	1	5
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

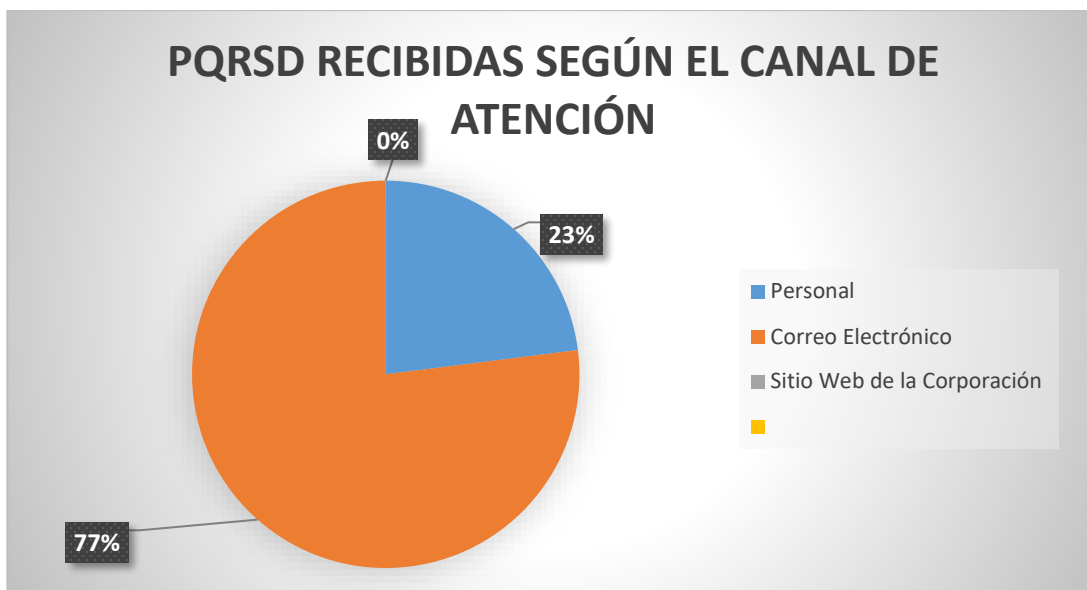


#### 4.6. PQRSD recibidas según el canal de atención

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

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personal	28
Correo electrónico	98
Sitio web de la Corporación	0
<b>Total</b>	<b>126</b>

## PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN



Durante este trimestre, el canal más usado por los usuarios para la presentación de las PQRSD fue el correo electrónico institucional; en segundo lugar, se recibieron de forma física y no ingresó ninguna a través del sitio web de la Corporación.

### 4.7. Solicitudes de información y documentos

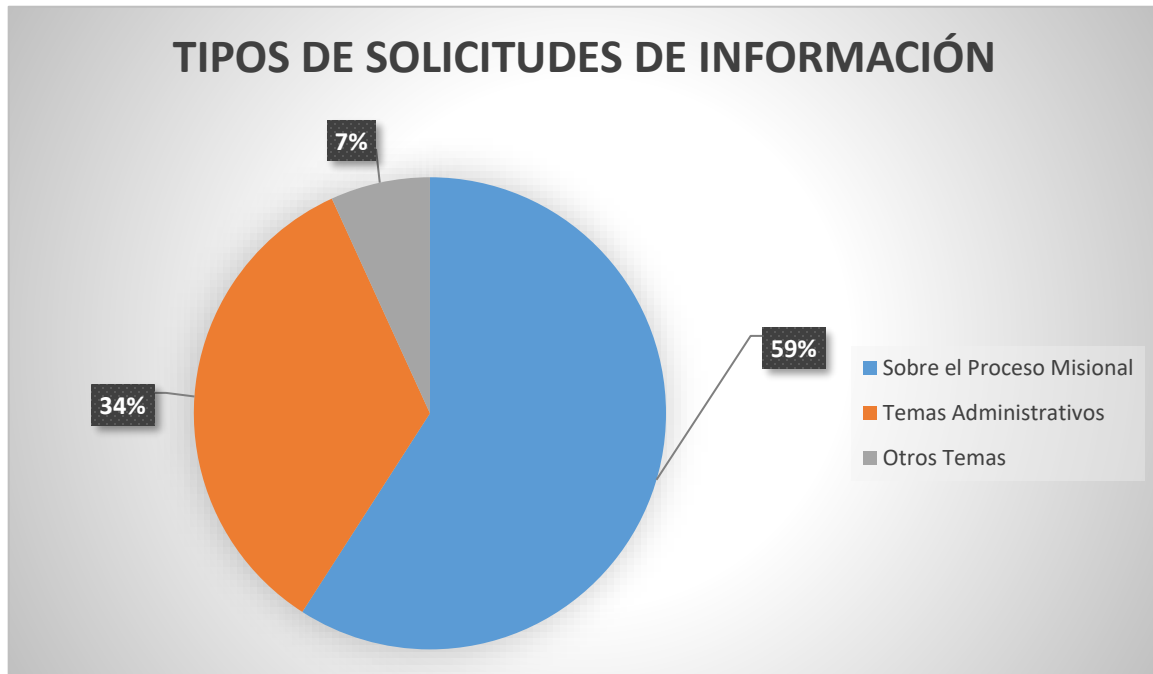
Durante el cuarto trimestre del año se presentaron un total de 44 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas ha recibido la entidad?	¿Cuántas han sido atendidas entérminos?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información por inexistencia de la misma?
Octubre	14	14	0	0
Noviembre	16	16	0	0
Diciembre	14	14	0	0
<b>Total</b>	44	44	0	0

En el cuarto 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.)	15
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	3
<b>Total</b>	<b>44</b>

## 5. CONCLUSIONES

- Durante el cuarto 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 98% 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.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por el Concejo de Medellín en el cuarto trimestre de 2022 fueron solicitudes de información o documentos.
- Durante 2022, se recibieron un total de 487 PQRSD, de las cuales se dio respuesta oportuna en el 99% de los casos.

## 6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

Se planeó y se ejecutó Plan de Contingencia para garantizar la gestión y respuesta oportuna a PQRSD en la coyuntura de cierre de año e inicio de la vigencia 2023.

## 7. RECOMENDACIONES

Para 2023, generar estrategias de difusión del Sistema de Información Misional SIMI, con el fin de minimizar la solicitud de PQRSD relacionadas con la solicitud de documentos e información relacionada con el proceso misional que ya se encuentra publicada en el sitio web.