

INFORME DE PQRSD Trimestre 2 de 2023

SECRETARÍA GENERAL - junio de 2023



**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 del 2023.

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 abril - junio de 2023.

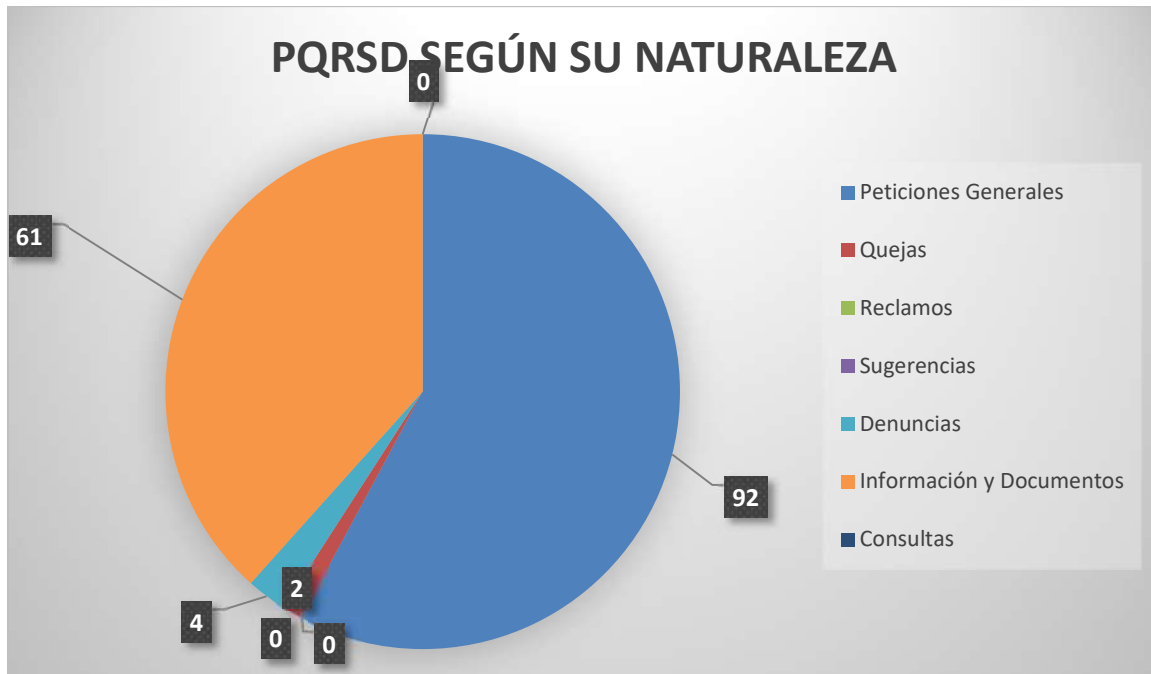
3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

- 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	92
Quejas	2
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	4
Información y documentos	61
Consultas	0
Total	159



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (58%) seguida por Información de documentos (38%). En tercer lugar, se encuentran las denuncias (2.5%).

Se presenta un incremento en cuanto a la cantidad de PQRSD recibidas en la Corporación con relación, al primer trimestre del año. Dicho incremento fue de 18 PQRSD más que las recibidas entre enero y marzo.

4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	92	0	8	7
Quejas	2	0	0	3
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	4	0	0	3
Información y documentos	61	0	0	7
Consultas	0	0	0	N/A
Total	159	0	0	N/A

De las 159 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

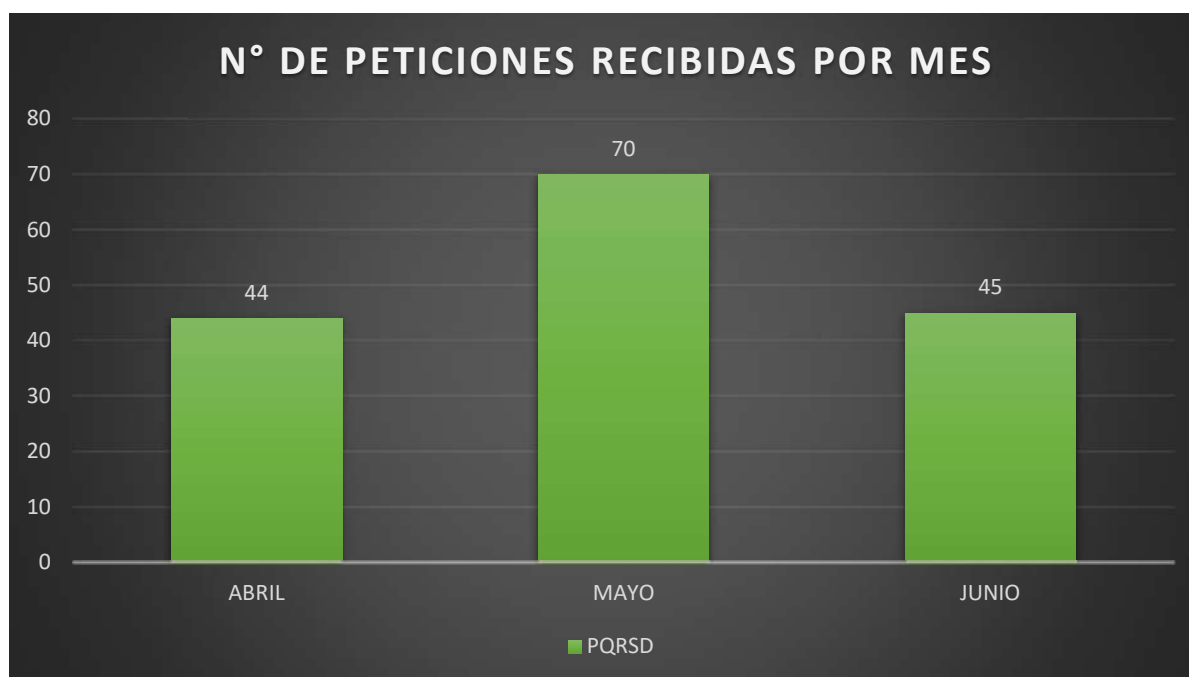
4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el segundo trimestre del 2023 versus los términos de ley:

TIPO DE PQRSD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA	TÉRMINOS DE LEY (DÍAS HÁBILES)
Peticiones generales	7	15
Quejas	3	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	3	15
Información y documentos	7	10
Consultas	N.A.	30
Remisiones por competencia	3	5

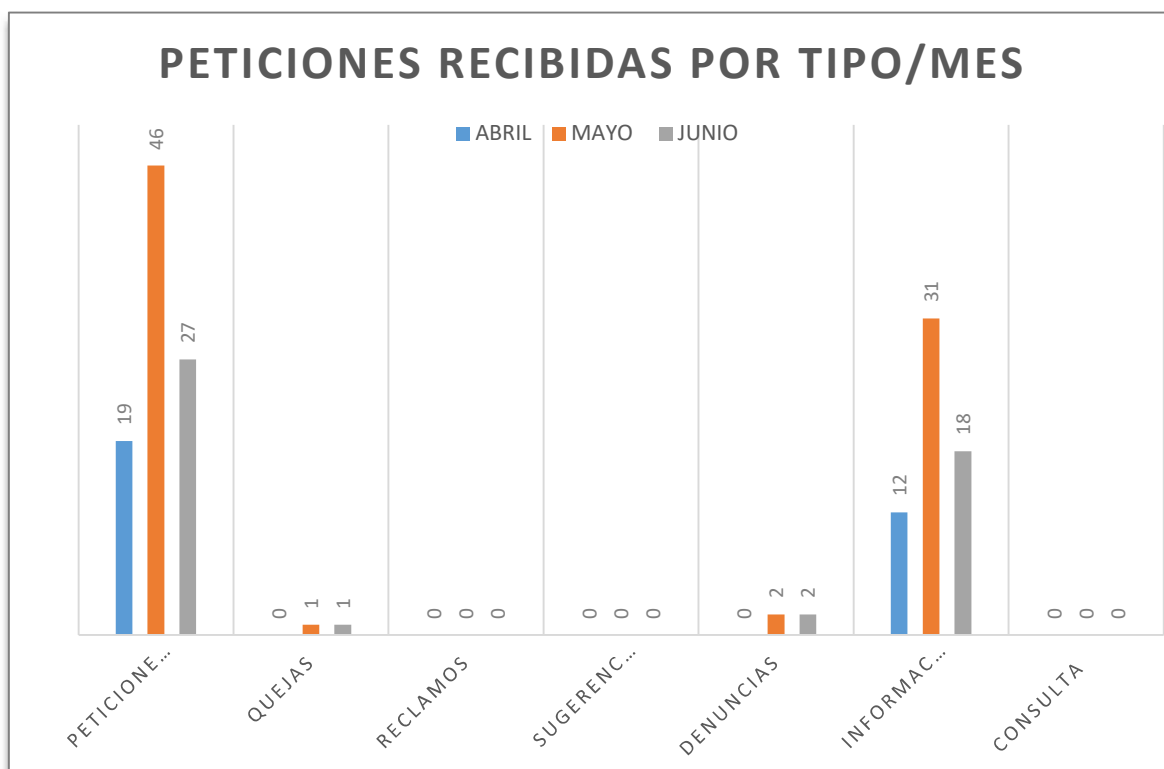
4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

Se evidencia un mayor volumen de PQRSD recibidas durante el mes de mayo, en comparación con los meses de abril y junio.



4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES

Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta
ABRIL	19	0	0	0	0	12	0
MAYO	46	1	0	0	2	31	0
JUNIO	27	1	0	0	2	18	0
Total	92	2	0	0	4	61	0

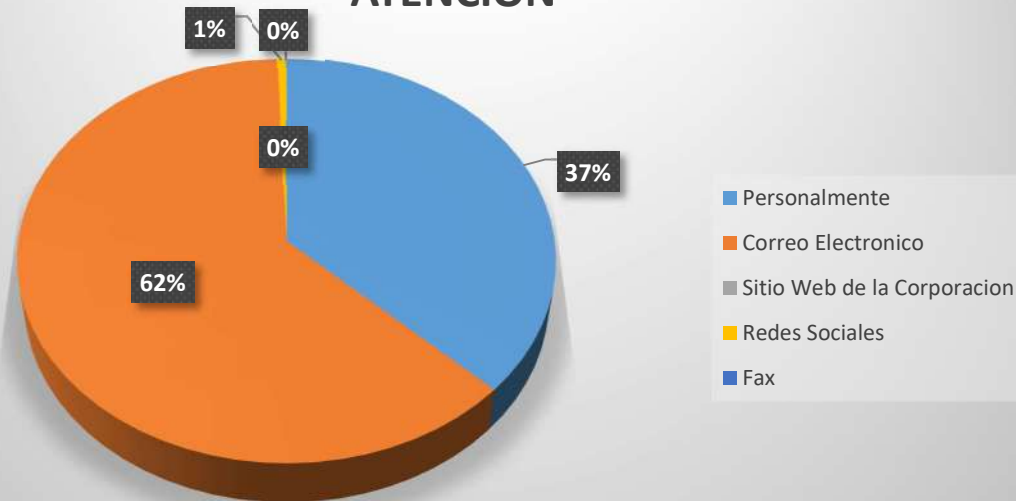


4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

El mayor porcentaje de PQRSD llegan a través del correo electrónico y en menor proporción en forma física. Se recibió 1 PQRSD por redes sociales.

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	59
Correo electrónico	99
Sitio web de la Corporación	0
Redes Sociales	1
Fax	0
Total	159

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN



Durante este trimestre, 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 las redes sociales de la Corporación.

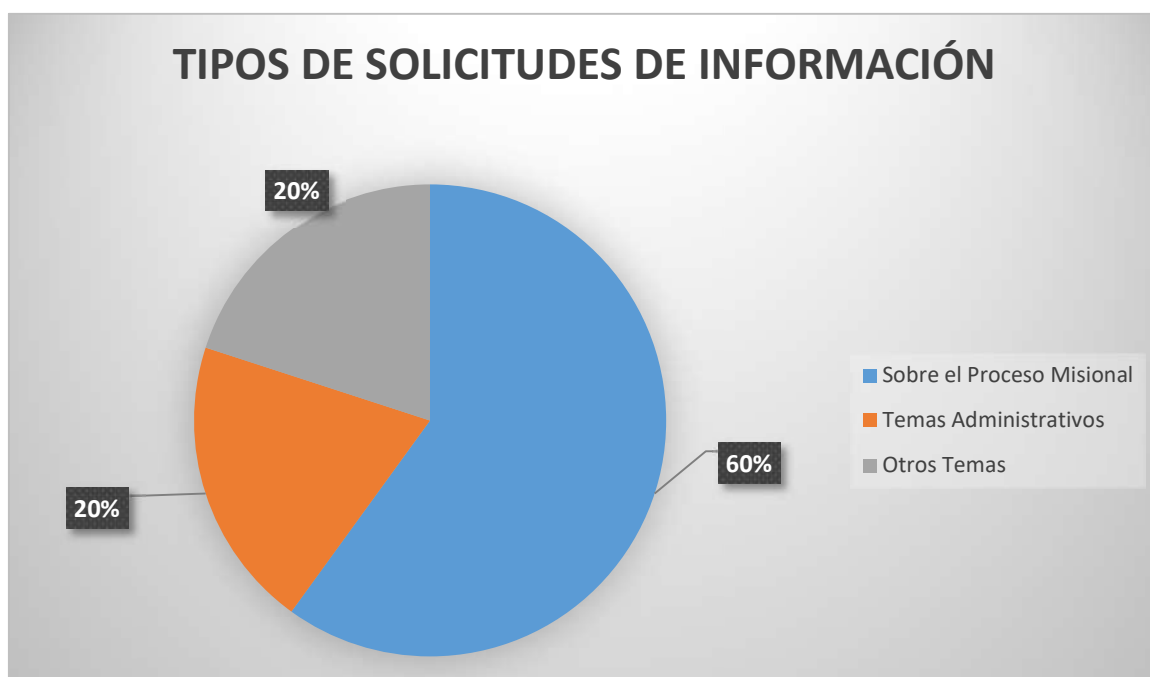
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el primer trimestre del año, se presentaron un total de 61 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas harecibido 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?
ABRIL	12	12	0	0
MAYO	31	31	0	0
JUNIO	18	18	0	0
Total	61	61	0	0

En el Segundo Trimestre de 2023, el Concejo Distrital 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.)	37
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	12
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	12
Total	61

5. CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre del año, la gestión de PQRSD en el Concejo Distrital de Medellín se desarrolló con normalidad y se cumplió con los términos de ley al 100% de los casos.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por la Corporación en el segundo trimestre del 2023, fueron Peticiones Generales.
- Durante el segundo trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 65 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

- Se está realizando seguimiento y gestión oportuna a las PQRSD recibidas por Facebook y Twitter, redes sociales establecidas para la recepción de este tipo de solicitudes.
- Con el fin de sensibilizar al personal de los despachos de la Rama Judicial en la jurisdicción de Medellín, acerca del canal de comunicación oficial de la Corporación para la recepción y gestión oportuna de sus comunicaciones y evitar la dispersión de la información, se elaboró y envió una comunicación acompañada de un souvenir a cada uno de los juzgados y tribunales. Total aproximado: 500 comunicaciones.
- Con el fin de prevenir que se vuelva a presentar situación de atraso en la conformación del expediente de PQRSD, razón por la cual se levantó la NC #730, se está presentando informe trimestral de avance en la conformación de expediente con corte a la fecha de cada informe. A la fecha el expediente se encuentra conformado hasta el 30 de junio de 2023.



- Con el fin de evitar que se generen no conformidades con la publicación de las PQRSD anónimas en el sitio web, se está realizando seguimiento permanente a la publicación oportuna. Del mismo modo, se está realizando trazabilidad de cada PQRSD hasta lograr el cierre de los flujos de trabajo en el software de gestión documental.