

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 1 de 2023

---

SECRETARÍA GENERAL - Marzo 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 enero y el 31 de marzo de 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 enero - marzo de 2023.

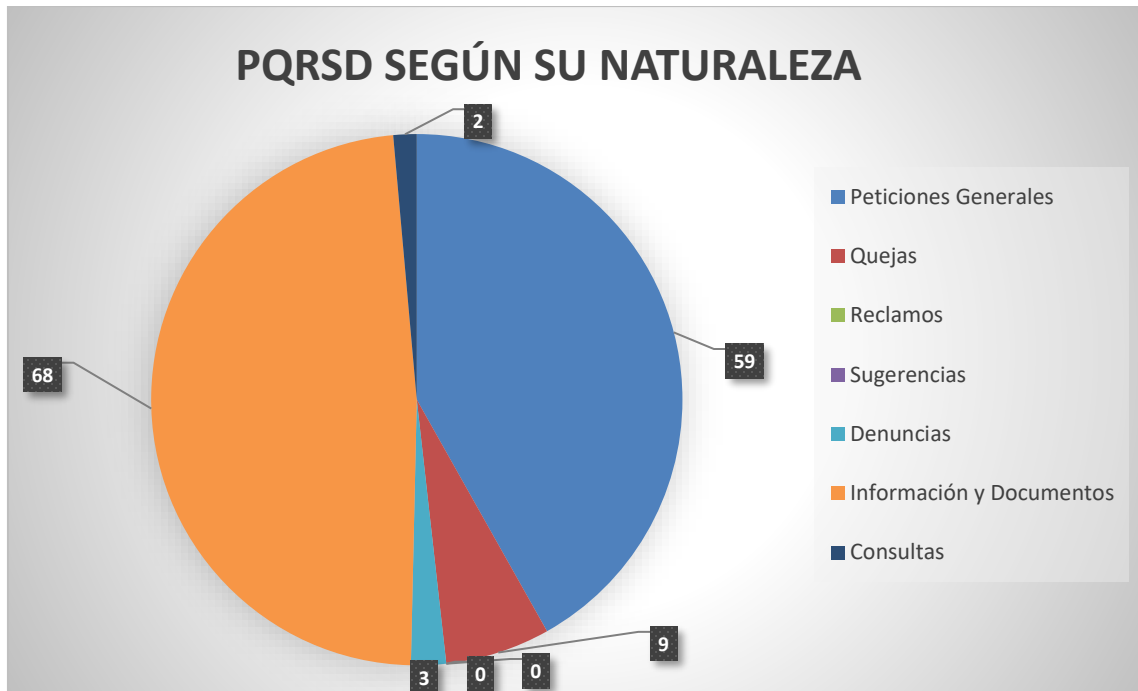
## 3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

- 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](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	59
Quejas	9
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	3
Información y documentos	68
Consultas	2
<b>Total</b>	<b>141</b>



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Información y documentos (48%) seguida por las peticiones generales (41%). En tercer lugar, se encuentran las Quejas (6%).

Se presenta un incremento con respecto al número de PQRSD recibidas en el mismo período de 2022, que fue de 110.

#### 4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	59	0	0	4
Quejas	9	0	0	3
Reclamos	0	0	0	NA
Sugerencias	0	0	0	NA
Denuncias	3	0	0	3
Información y documentos	68	0	0	4
Consultas	2	0	0	30
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>

De las 141 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

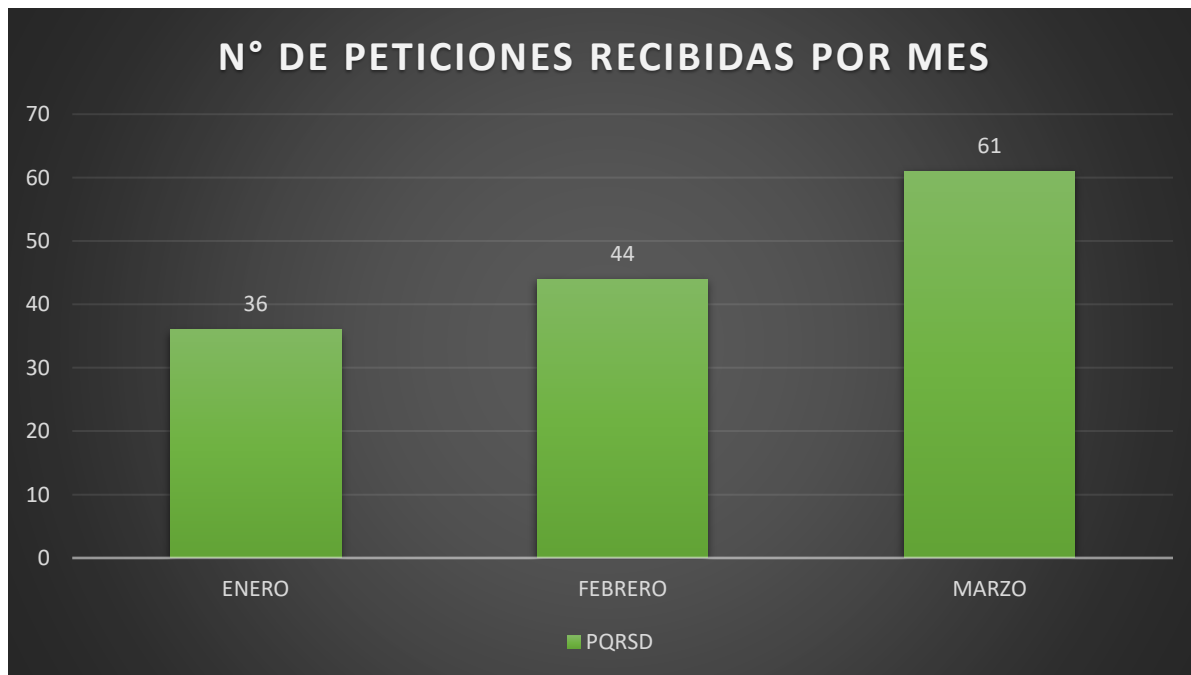
#### 4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las Remisiones por Competencia. Recibidas durante el primer 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	4	15
Quejas	3	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	3	15
Información y documentos	4	10
Consultas	30	30
Remisiones por competencia	3	5

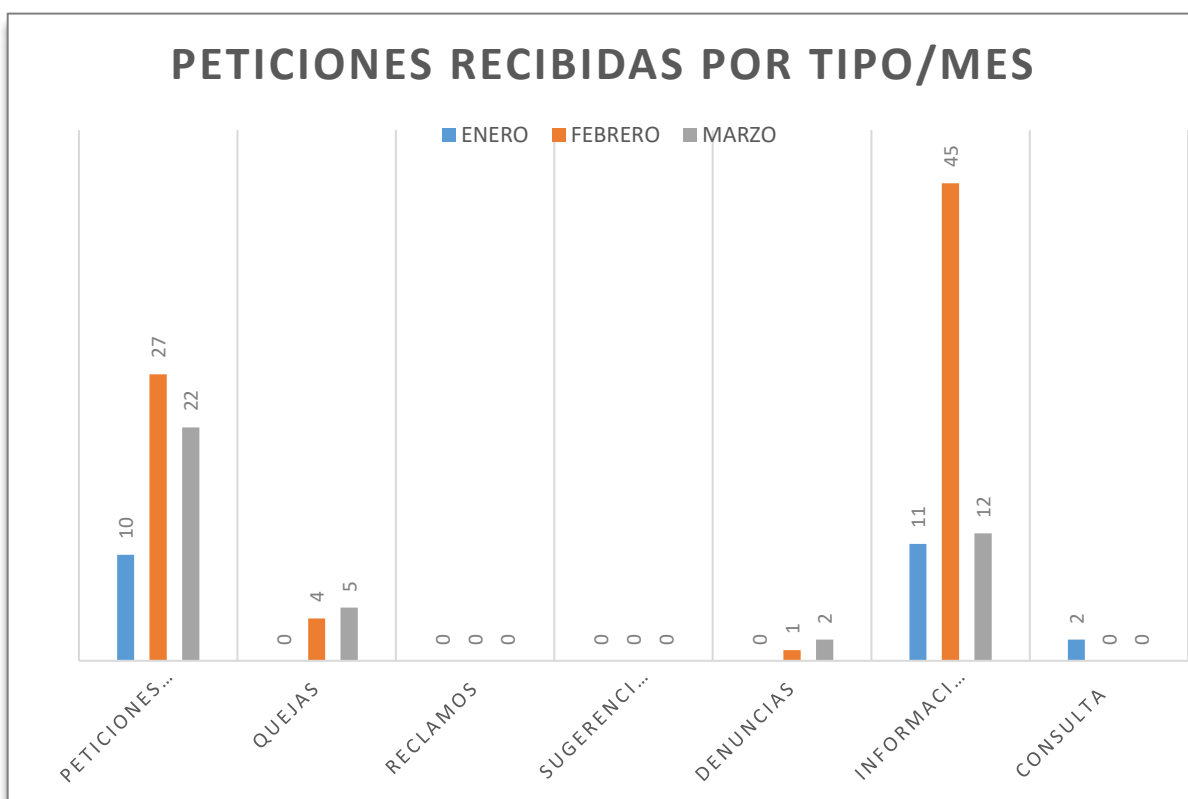
#### 4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

Se evidencia un leve incremento en la cantidad de PQRSD recibidas durante el mes de marzo, en comparación con el mes de enero y febrero.



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

Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta
ENERO	10	0	0	0	0	11	2
FEBRERO	27	4	0	0	1	45	0
MARZO	22	5	0	0	2	12	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>68</b>	<b>2</b>

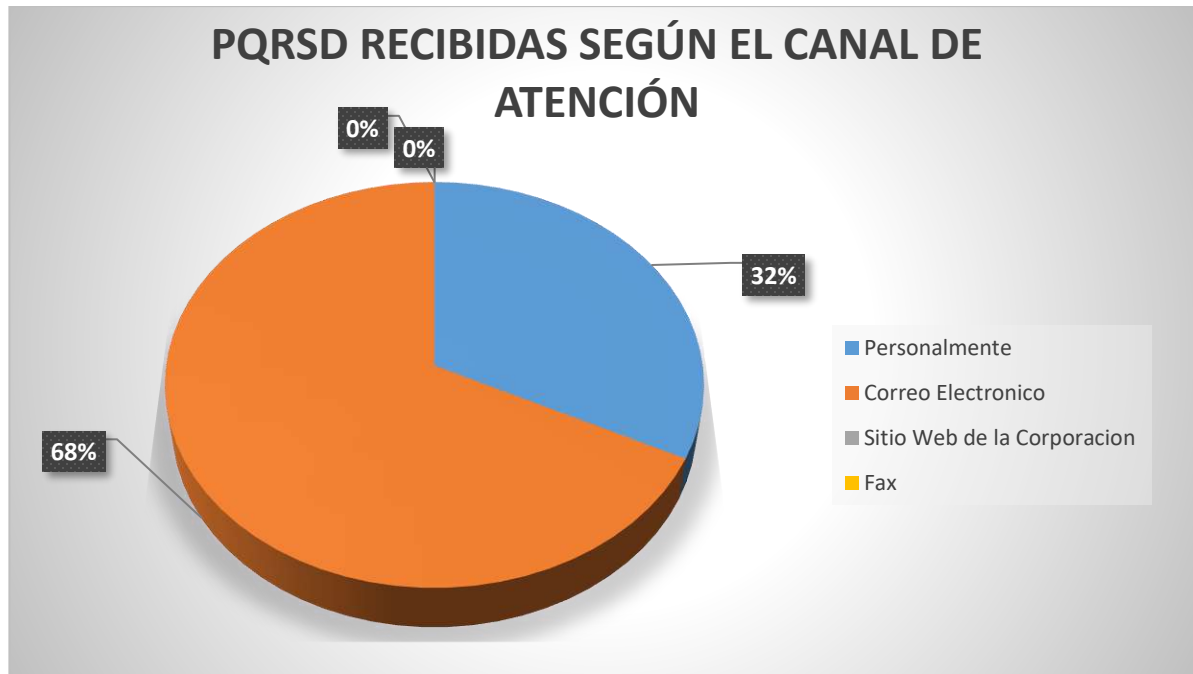


#### 4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

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

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	46
Correo electrónico	95
Sitio web de la Corporación	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>141</b>

## 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 el sitio web de la Corporación.

### 4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

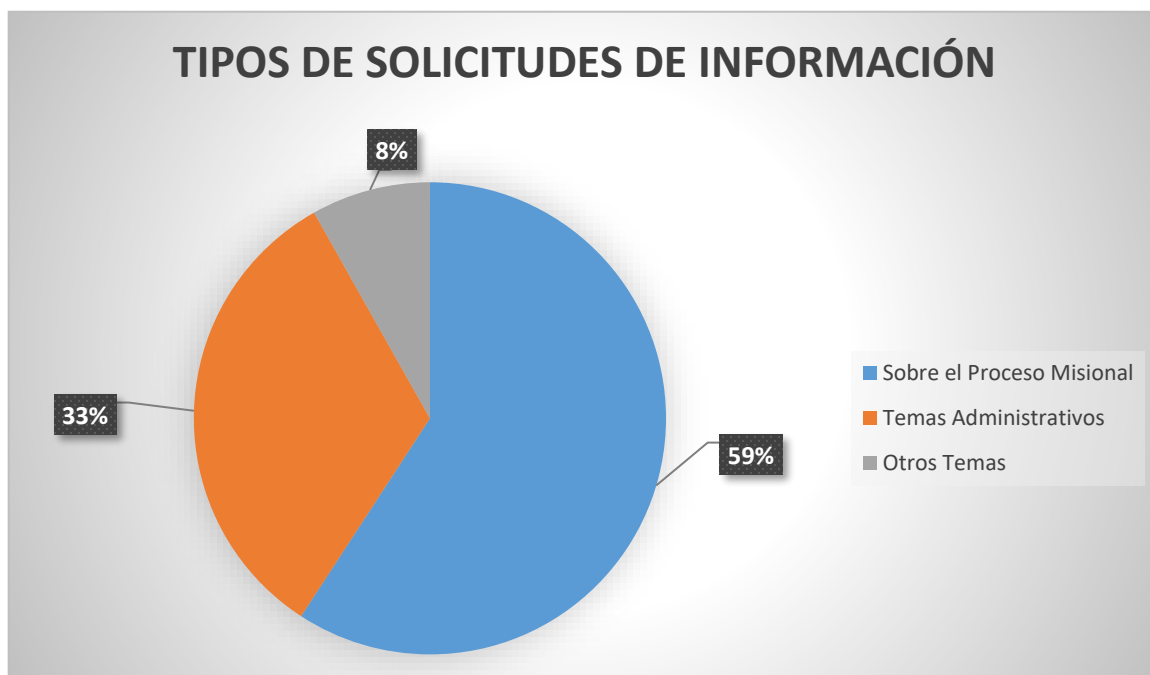
Durante el primer trimestre del año, se presentaron un total de 68 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

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 entregarla información por inexistencia de la misma?
ENERO	11	11	0	0
FEBRERO	45	45	0	0
MARZO	12	12	0	0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

En el primer trimestre de 2023, 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.)	40
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	2
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	6
<b>Total</b>	<b>68</b>

## 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 al 100% de los casos.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por el Concejo de Medellín en el primer trimestre del 2023, fueron solicitudes de información o documentos.
- Durante el primer trimestre del año, en el Concejo de Medellín se elaboraron 48 remisiones a distintas entidades públicas.

## 6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

- Procurar realizar las respuestas en el menor tiempo posible, para evitar dilaciones, quejas y tutelas.
- Se configuró el sistema de información Orfeo de manera que toda comunicación que llega a la Corporación sea de conocimiento del encargado de PQRSD, , incluso a aquellas que simplemente comunican información, esto con el fin de tener trazabilidad completa de todo el proceso.

## 7. RECOMENDACIONES

- No se presentan recomendaciones en esta oportunidad, dado que el proceso se viene gestionando sin novedades.