

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 3 de 2023

---

SECRETARÍA GENERAL - septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio - septiembre de 2023.

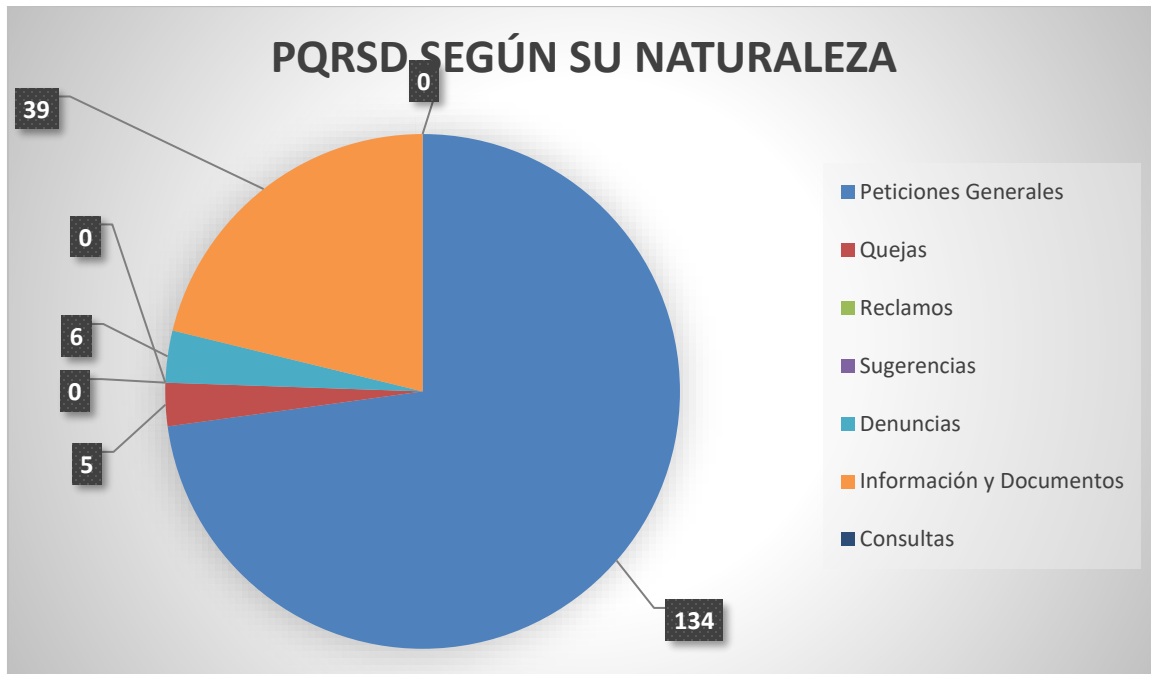
## 3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

- 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	134
Quejas	5
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	6
Información y documentos	39
Consultas	0
<b>Total</b>	<b>184</b>



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (73%) seguidas por la solicitud de información y documentos (21%). En tercer lugar, se encuentran las denuncias (3.2%).

Se presenta un incremento en cuanto a la cantidad de PQRSD recibidas en la Corporación en 25 solicitudes más en comparación con el segundo trimestre del año, es decir el 14% más.

#### 4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	134	0	1	7
Quejas	5	0	0	3
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	6	0	0	3
Información y documentos	39	0	0	7
Consultas	0	0	0	N/A
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>N/A</b>

De las 184 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

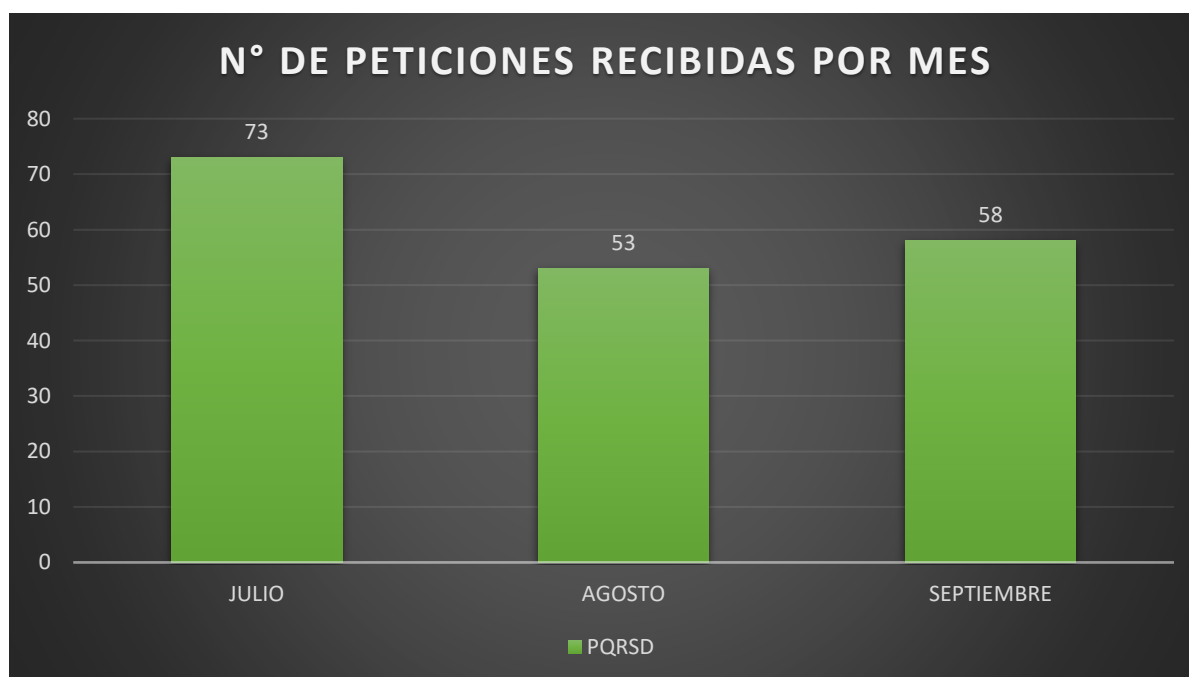
#### 4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las Remisiones por Competencia. Recibidas durante el Tercer 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

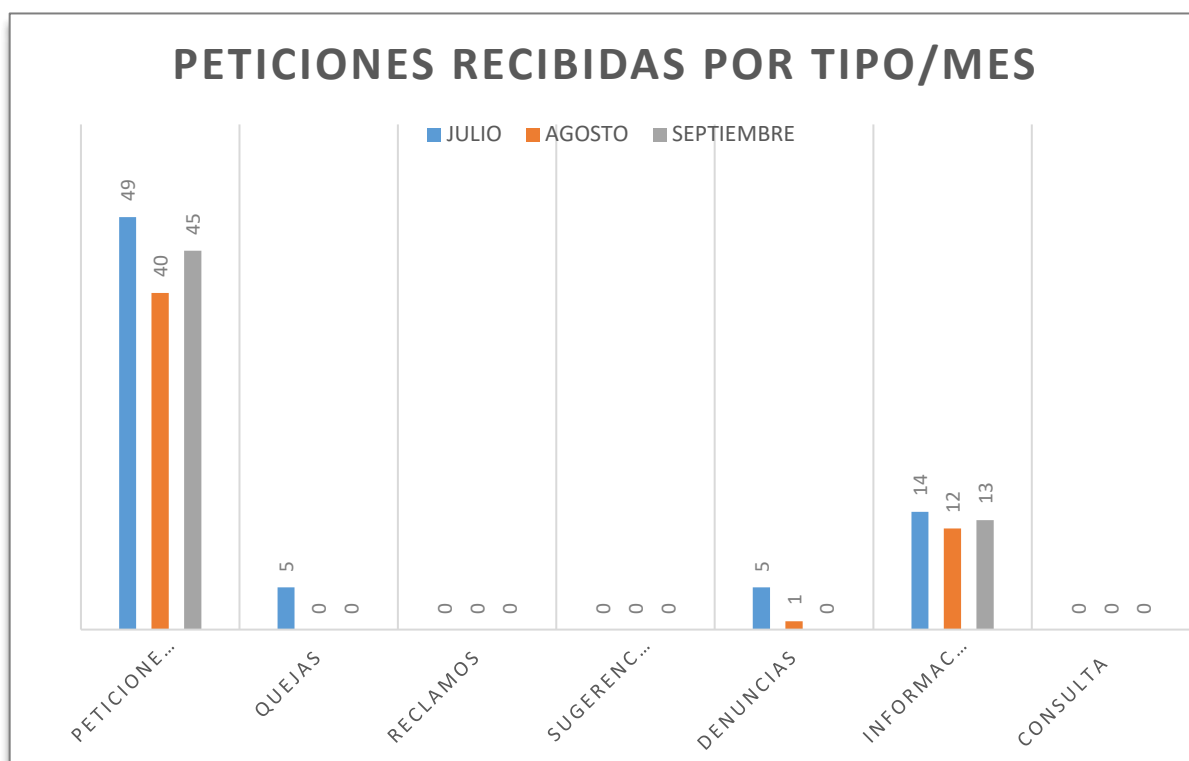
#### 4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

Se evidencia un mayor volumen de PQRSD recibidas durante el mes de julio, en comparación con los meses de agosto y septiembre.



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

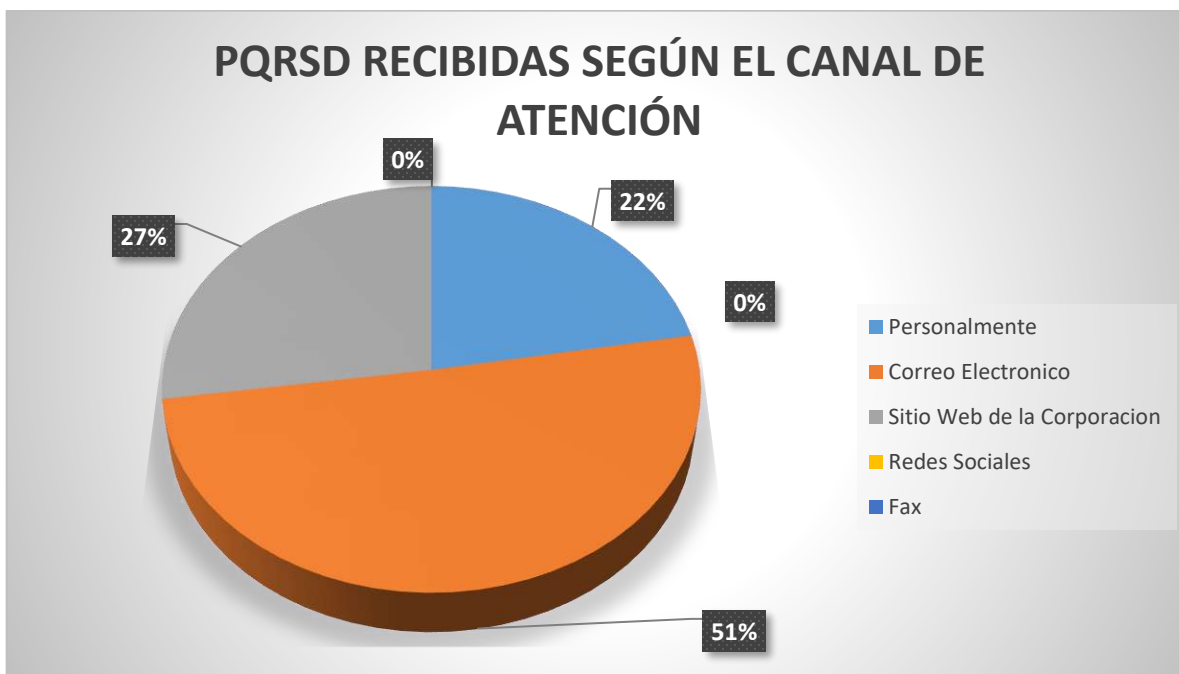
Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta
JULIO	49	5	0	0	5	14	0
AGOSTO	40	0	0	0	1	12	0
SEPTIEMBRE	45	0	0	0	0	13	0
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>0</b>



#### 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	42
Correo electrónico	92
Sitio web de la Corporación	50
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>184</b>



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 Sitio Web de la Corporación.

#### 4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

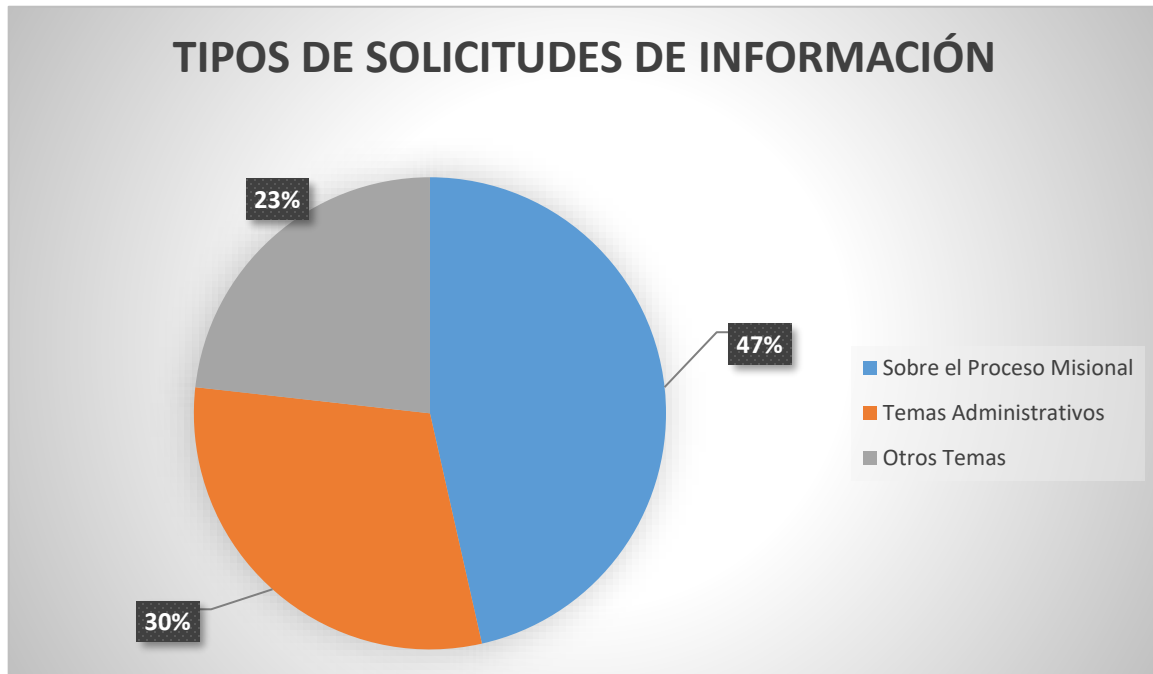
Durante el tercer trimestre del año, se presentaron un total de 39 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas harezibido la entidad?	¿Cuántas han sido atendidas entérminos?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información?	¿Cuántas se han respondido sin entregarla información por inexistencia de la misma?
JULIO	14	14	0	0
AGOSTO	12	12	0	0
SEPTIEMBRE	13	13	0	0
<b>Total</b>	39	39	0	0

En el Tercer 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.)	18
<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)	9
<b>Total</b>	<b>39</b>

## 5. CONCLUSIONES

- Durante el tercer 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 tercer trimestre del 2023 fueron Peticiones Generales.
- De las 134 peticiones recibidas, 86 fueron remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 31 PQRSD anónimas, las cuales tiene imagen en el radicado principal, se les cerró el flujo de trabajo y se publicaron en la página de la Corporación.
- El cierre de los flujos de trabajo de las PQRSD del tercer trimestre está al día a 30 de septiembre de 2023.
- Durante este trimestre se aplicaron un total de 5 encuestas de satisfacción. De los cinco encuestados, tres manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con la respuesta a su solicitud, mientras que los otros dos dijeron estar insatisfechos. Las razones por las cuales los usuarios manifiestan su insatisfacción tienen que ver con que consideran que fue tardía la respuesta negativa frente a la solicitud de préstamo del Recinto, mientras que el otro usuario manifiesta estar insatisfecho porque no está de acuerdo con la respuesta entregada, la cual considera equivocada.

## 6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

El pasado 18 de septiembre con la presencia del Secretario General, los líderes y algunos empleados de la Corporación, se realizó la presentación del Plan de Implementación para la puesta en funcionamiento del nuevo sistema de gestión documental Mercurio, un proyecto en cabeza de la Unidad Informática mediante el cual se busca mejorar la gestión documental en la Corporación.

En la socialización, el Secretario General resaltó la importancia de este cambio, ya que permitirá mayor eficiencia, economía y celeridad en la gestión de la correspondencia que se gestiona en el Concejo y el proceso de PQRSD es uno de los principales beneficiados con este cambio.

## 7. RECOMENDACIONES

No se presentan recomendaciones para este trimestre.