

INFORME DE PQRSD

Trimestre 4 de 2023

SECRETARÍA GENERAL - diciembre 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 octubre y el 29 de diciembre 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 octubre - diciembre de 2023.

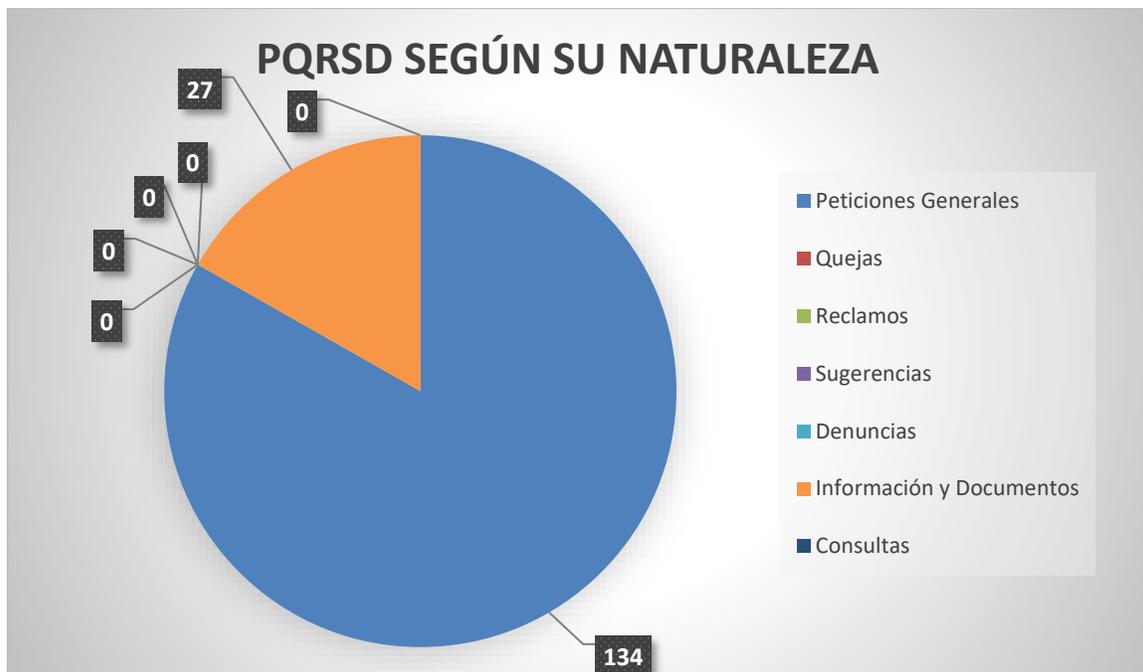
3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

- 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	134
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Información y documentos	27
Consultas	0
Total	161



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (83%) seguida por Información de documentos (17%).

Se presenta una leve disminución en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la corporación durante el tercer trimestre del año, dado que para este período se recibieron 184 solicitudes.

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	5
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	0	0	0	N/A
Información y documentos	27	0	0	5
Consultas	0	0	0	N/A
Total	161	0	1	N/A

De las 161 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

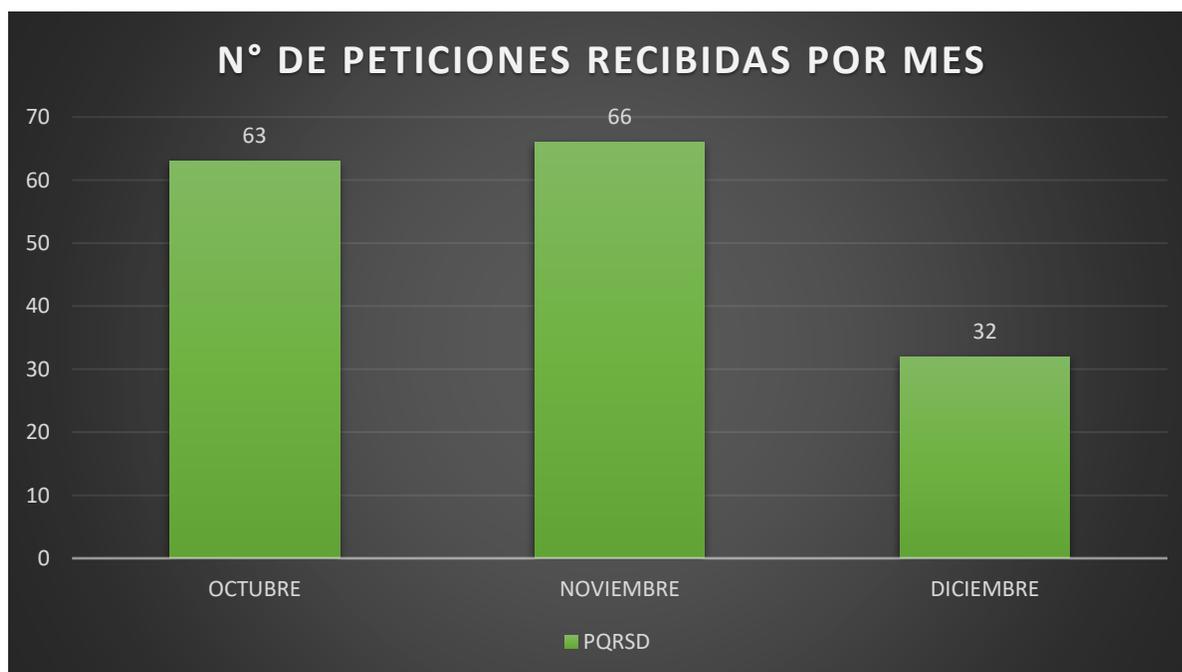
4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

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

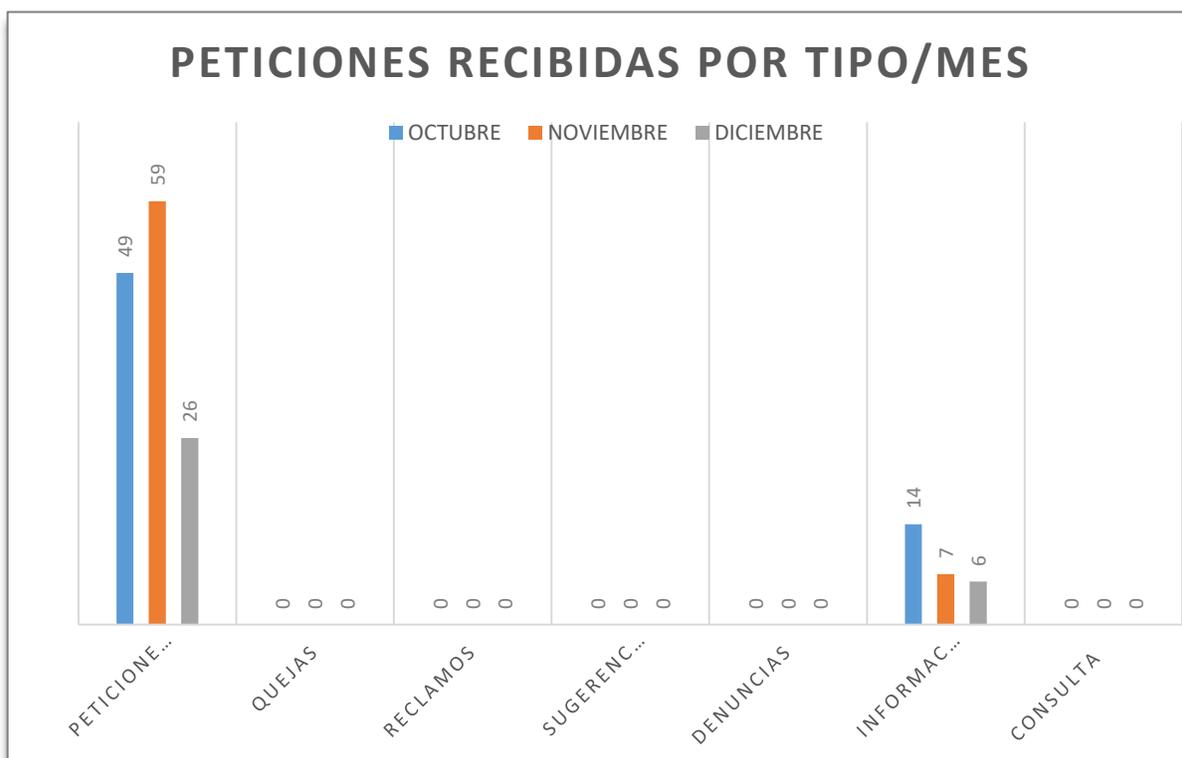
4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

El mes de noviembre presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 66 solicitudes.



4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES

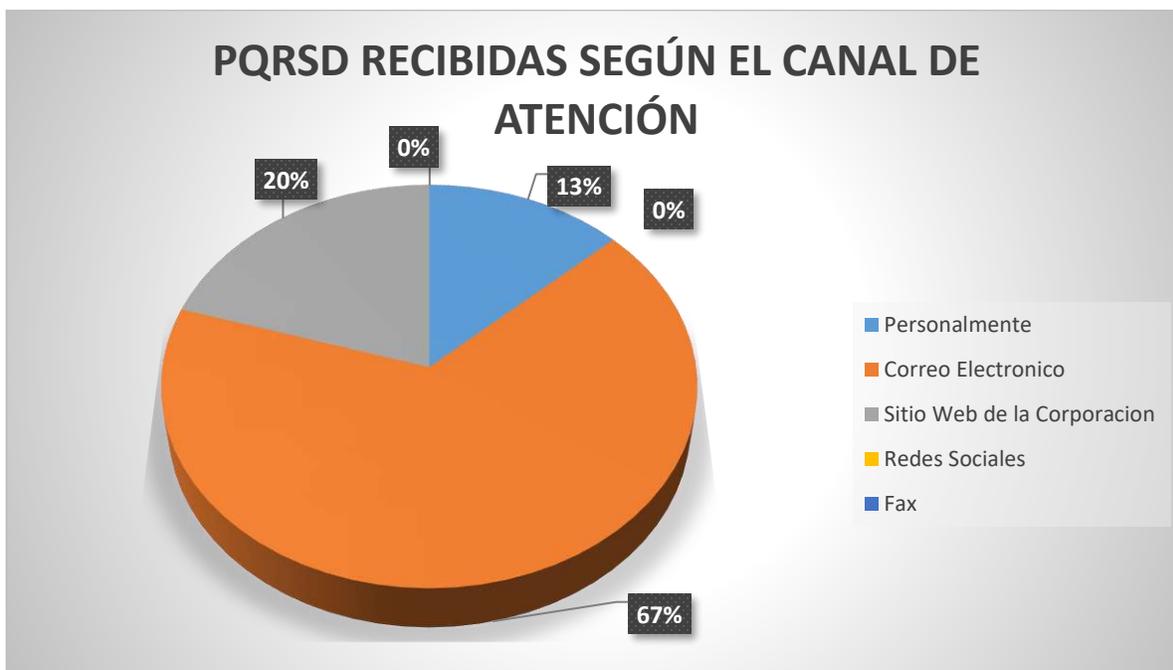
Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta
OCTUBRE	49	0	0	0	0	14	0
NOVIEMBRE	59	0	0	0	0	7	0
DICIEMBRE	26	0	0	0	0	6	0
Total	134	0	0	0	0	27	0



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	22
Correo electrónico	107
Sitio web de la Corporación	32
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	161



Durante este trimestre, el canal preferido por los usuarios para la presentación de las PQRSD es el correo electrónico, en segundo lugar, el sitio web de la Corporación y en tercer lugar está la radicación de solicitudes de manera presencial en la taquilla de atención al usuario.

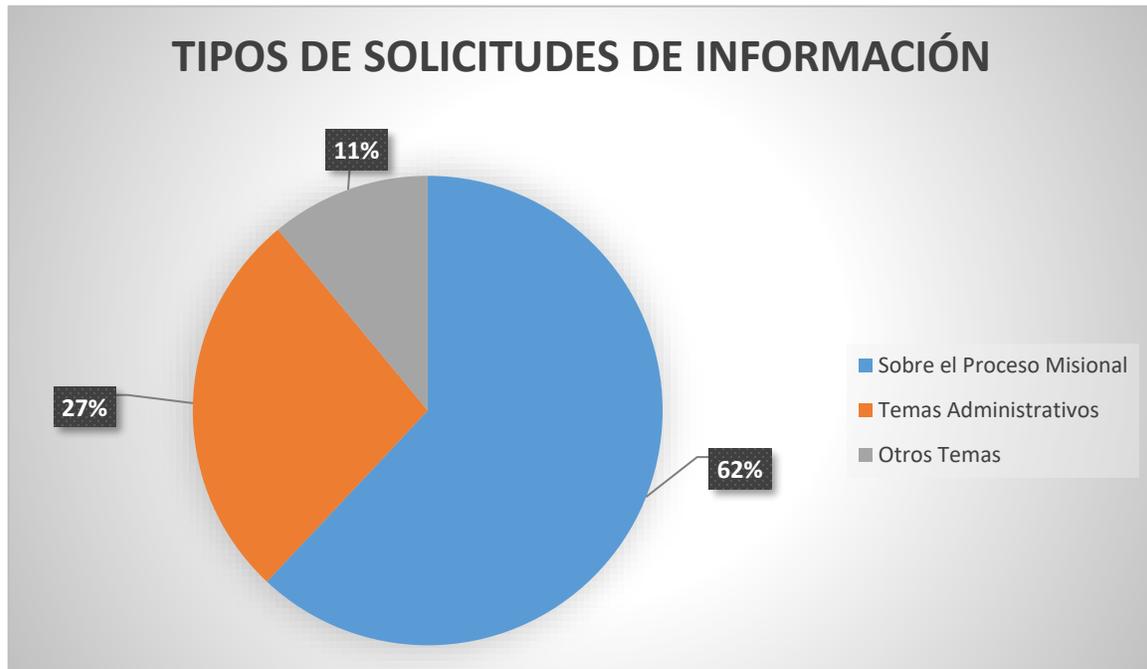
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el cuarto trimestre del año, se presentaron un total de 27 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas ha recibido o 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?
OCTUBRE	14	14	0	0
NOVIEMBR	7	7	0	0
DICIEMBRE	6	6	0	0
Total	27	27	0	0

En el cuarto 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.)	17
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	7
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	3
Total	27

5. CONCLUSIONES

- Durante el cuarto 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 cuarto trimestre del 2023, fueron Peticiones Generales.
- Durante el cuarto trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 71 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 17 PQRSD anónimas, las cuales tiene imagen en el radicado principal, se les cerró el flujo de trabajo y su respuesta se publicó en el sitio web de la Corporación.
- El flujo de trabajo de las PQRSD del cuarto trimestre está con fecha de corte al 29 de diciembre del 2023.

6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

Se realizaron reuniones de trabajo con la Unidad Informática y el proveedor que implementará el sistema de información Mercurio con el fin de coordinar lo necesario para la migración de Orfeo a Mercurio sin afectar los tiempos de respuesta de las PQRSD. El cambio de sistema representa una mejora significativa para la gestión de las PQRSD.

7. RECOMENDACIONES

No se presentan recomendaciones para este período.