

# **INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD CONCEJO DE MEDELLÍN**

**Periodo: Enero - junio de 2023**

**ANDREA IBETH LONDOÑO MOLINA**  
Jefe de Oficina de Control Interno



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

Somos tú y yo

**Apoyo a la gestión:**  
Erika Tatiana Uribe Córdoba



## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....  | 3  |
| 2. OBJETIVO .....   | 4  |
| 3. ALCANCE .....  | 4  |
| 4. MARCO LEGAL .....  | 4  |
| 5 CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES .....                         | 5  |
| 5. INFORME PORMENORIZADO.....                                   | 5  |
| 5.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÙN SU NATURALEZA.....                    | 6  |
| 5.2 Términos de respuesta a las PQRSD según su naturaleza. .... | 6  |
| 5.3 PQRSD según su naturaleza primer semestre.....              | 7  |
| 5.4 TRÀMITE OPORTUNO A LAS PQRSD. ....                          | 9  |
| 5.5 VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE: .....       | 10 |
| 5.6 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA .....                       | 13 |
| 5.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:.....                          | 14 |
| 5.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÙN EL CANAL DE ATENCIÓN.....             | 16 |
| 6. TIPOS DE PETICIONES.....                                     | 17 |
| 6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.....                | 17 |
| 6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....                        | 18 |
| 7. CONCLUSIONES.....  | 20 |
| 8. RECOMENDACIONES .....  | 20 |



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

Somos tú y yo

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (PQRSD) para el primer semestre de 2023, que presentan los ciudadanos en la Corporación, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que propendan en el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

Este informe, es el resultado de los insumos remitidos por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas del Concejo; con el propósito de fortalecer la participación ciudadana; en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: *“la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, mejorar la gestión y calidad de los procesos, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano.



## 2. OBJETIVO

Presentar seguimiento y análisis del estado de todas las comunicaciones remitidas al Concejo de Medellín y evaluar el trámite oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos, de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## 3. ALCANCE

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en el trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) tramitadas por el Concejo de Medellín durante el primer semestre de 2023.

## 4. MARCO LEGAL

De conformidad a las funciones asignadas por la Constitución Política y la ley, la Oficina de Control Interno, en atención al artículo 12 literales e, f, y g de la Ley 87 de 1993 modificada parcialmente por el Decreto 1537 de 2001 y de conformidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual cita *“Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe trimestral a la administración de la entidad”*, rinde informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), formuladas por los ciudadanos, según lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 87 de 1.993. Art. 12 literal i *“...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”*.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. La OCI deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.



## CONCEJO DE MEDELLÍN

Somos **tú y yo**

- Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”*.
- Ley 1755 de 2015, por lo cual se regula el Derecho fundamental de petición.
- Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

### 5 CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

El presente informe, corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias (PQRSD), recibidas por los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la entidad para tal fin,

- Presencial: En la taquilla de atención al ciudadano del Concejo de Medellín, ubicada en el primer piso del edificio.
- Virtual: Por medio de la página 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) y por las redes sociales de interacción (Facebook y Twitter)
- Telefónico: Comunicándose con la línea de atención del Concejo (+57) 604 3846868.

### 5. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Concejo de Medellín, durante el primer semestre de la presente anualidad, de conformidad con la Constitución Política de Colombia que



establece en su artículo 23 que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. En atención a esta disposición, a continuación, se presentan los resultados del informe pormenorizado de la atención a las PQRSD.

## 5.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

### 5.2 Términos de respuesta a las PQRSD según su naturaleza.

Con el propósito de dar trámite oportuno a las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

|  |
|--|
| <b>Término general para resolver peticiones</b>  |
| Art. 14 CPACA: 15 días   |
| <b>Término para resolver peticiones de documentos y de información</b>   |
| Art. 14 CPACA: 10 días   |
| <b>Término para resolver peticiones referentes a consultas</b>   |
| Art. 14 CPACA: 30 días   |
| <b>Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición</b>  |
| Art. 14 CPACA: plazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud. |

*Tabla N°1. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.*

Durante el periodo del presente informe, continúan vigente los tiempos establecidos en Art. 14 CPACA

A continuación, se presenta el consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al primer trimestre del año en curso de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo de Medellín, de la siguiente forma:



| 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>      |

Tabla N°2. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

A continuación, se presenta el consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al segundo trimestre del año en curso de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo de Medellín, de la siguiente forma:

| Concepto                 | Total recibidos |
|--------------------------|-----------------|
| Peticiones generales     | 92              |
| Quejas                   | 2               |
| Reclamos                 | 0               |
| Sugerencias              | 0               |
| Denuncias                | 4               |
| Información y documentos | 61              |
| Consultas                | 0               |
| <b>Total</b>             | <b>159</b>      |

Tabla N°3. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

### 5.3 PQRSD según su naturaleza primer semestre

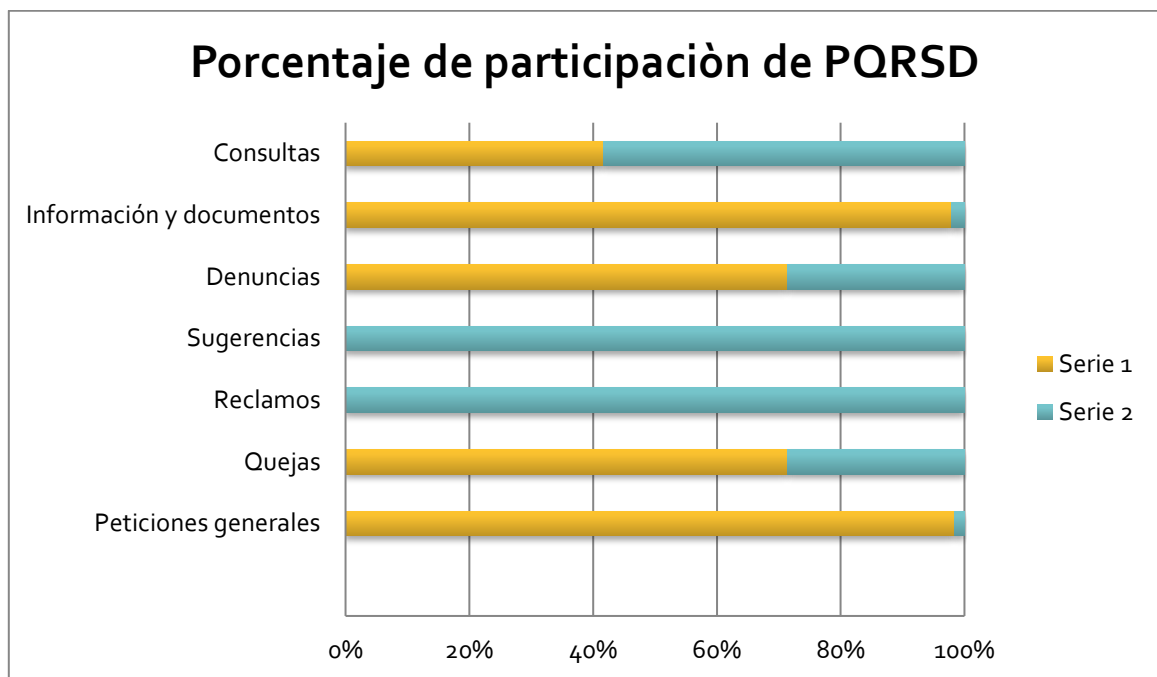
La Oficina de Control Interno, presenta informe semestral correspondiente al primer semestre de 2023, comprendido entre enero y junio. A continuación se relacionará una tabla de Excel en donde se relaciona las PQRSD atendidas en su totalidad. Los datos construidos, se obtuvieron de los insumos y evidencias por parte de la alta dirección y la líder del proceso de la Unidad de Comunicaciones, con miras a la garantía de la información, transparencia de los procesos y la generación de confianza en nuestros grupos de valor e interés.



| Concepto                 | Total recibidos |
|--------------------------|-----------------|
| Peticiones generales     | 151             |
| Quejas                   | 11              |
| Reclamos                 | 0               |
| Sugerencias              | 0               |
| Denuncias                | 7               |
| Información y documentos | 129             |
| Consultas                | 2               |
| <b>Total</b>             | <b>159</b>      |

Tabla N°4. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

En el gráfico que se expone a continuación, se relaciona cual es la tendencia de participación más alta de los requerimientos en PQRSD de los ciudadanos.



Se puede observar que, el 98% de las comunicaciones están concentradas en las peticiones generales y en los derechos de petición de información y documentos, mientras las consultas, denuncias y quejas, solo ocupan un porcentaje del 72%.





Cabe resaltar que la tendencia en participación ciudadana respecto a los requerimientos en sugerencias y reclamos es del 0%.

Con el propósito de resolver los requerimientos de los diferentes grupos de interés, se verifica que en el segundo trimestre de la presente anualidad, se incrementó los derechos peticiones generales con una diferencia de 33 solicitudes y en los derechos de petición de información y documento se incrementa con una diferencia de 68 al trimestre anterior.

#### 5.4 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRSD.

| Concepto                 | Atendidas a término primer trimestre | Atendidas extemporáneas primer trimestre | 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>NA</b>                                 |

Tabla N°5. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

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

**OBSERVACIÓN:** el comportamiento del tiempo empleados por los funcionarios y/o contratistas para dar trámite a las respuestas a la comunidad durante el periodo, mantiene un alto grado de satisfacción, por tanto, el tiempo de espera en recibir respuesta por parte de los usuarios es satisfactorio.



| Concepto                 | Atendidas a término segundo trimestre | Atendidas extemporáneas segundo trimestre | Por responder | Promedio de días hábiles en dar respuesta |
|--------------------------|---------------------------------------|---|---------------|---|
| Peticiones generales     | 92                                    | 0   | 0             | 7   |
| Quejas                   | 2                                     | 0   | 0             | 3   |
| Reclamos                 | 0                                     | 0   | 0             | NA  |
| Sugerencias              | 0                                     | 0   | 0             | NA  |
| Denuncias                | 4                                     | 0   | 0             | 3   |
| Información y documentos | 61                                    | 0   | 0             | 7   |
| Consultas                | 0                                     | 0   | 0             | NA  |
| <b>Total</b>             | <b>159</b>                            | <b>0</b>                                  | <b>0</b>      | <b>NA</b>                                 |

Tabla N°6. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

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

OBSERVACIÓN: el comportamiento del tiempo empleados por los funcionarios y/o contratistas para dar trámite a las respuestas a los diferentes grupos de interés durante el periodo, mantiene un alto grado de satisfacción, por tanto, el tiempo de espera en recibir respuesta por parte de los usuarios es satisfactorio.

## 5.5 VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE:

La oficina de Control interno, dando cumplimiento a los términos de respuesta y una vez verificado y cotejado el reporte de PQRSD radicadas, con el sistema de Orfeo correspondiente al segundo semestre del año 2023, se realizó un análisis de las solicitudes trabajadas y finalizadas dentro de los términos de ley con su correspondiente trazabilidad.

De la muestra seleccionada de forma aleatoria que se relaciona a continuación, se verifica el cumplimiento de los términos de ley 1755 de 2015, parágrafo del art.14 durante el primer semestre del 2023.



**Expedientes del primer semestre con cumplimientos a términos de ley.**

| Dependencia     | Radicado de entrada                   | Radicado de salida                      | Asunto  | Términos de respuesta                                   | observación   |
|-----------------|---------------------------------------|---|---|---|---|
| Correspondencia | 20232620004622<br>31 de enero de 2023 | 20232620000501 13<br>de febrero de 2023 | Solicitud de información para la elaboración del informe de seguimiento a la Ley 1909 de 2018                                   | Se respondió dentro de los términos que consagra la ley | Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo |
| Correspondencia | 20232620024042<br>9 de junio de 2023  | 20232620003821 07<br>de junio de 2023   | Prescripción de multas de tránsito  | Se respondió dentro de los términos que consagra la ley | Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo |
| Correspondencia | 20232620019372 29<br>de mayo de 2023  | 2023260003151<br>31 de mayo de 2023     | Traslado de PQRSD<br>2023262001936<br>2,<br>2023262001937<br>2,<br>2023262001938<br>2,20232620019<br>392,<br>2023262001940<br>2 | Se respondió dentro de los términos que consagra la ley | Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo |
| Correspondencia | 20231020006011<br>12 de mayo de 2023  | 20231020006021<br>12 de mayo de 2023    | Remisión de derecho de petición por competencia   | Se respondió dentro de los términos que consagra la ley | Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo |
| Correspondencia | 20232620010032 13<br>de marzo de 2023 | 20232620001301<br>17 de marzo de 2023   | Derecho de petición art. 23 C.P asociado a quemas cerca de las escombreras de la comuna 13                                      | Se respondió dentro de los términos que consagra la ley | Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo |
| Correspondencia | 20232620016192 02<br>de mayo de 2023  | 20232620002391 03<br>de mayo de 2023    | Demanda<br>0500140030122<br>0180083400  | Se respondió dentro de los términos que consagra la ley | Se evidencia cargado documento de respuesta en la                     |



|                 |                                       |                                       |   |  |  |
|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--|--|
|                 |                                       |                                       |   |  | plataforma de Orfeo  |
| Correspondencia | 20232620016692<br>5 de mayo de 2023   | 20232620002581 10<br>de mayo de 2023  | Solicitud de<br>vigilancia<br>administrativa  | Se respondió<br>dentro de los<br>términos que<br>consagra la ley | Se evidencia<br>cargado<br>documento de<br>respuesta en la<br>plataforma de<br>Orfeo |
| Correspondencia | 20232620002491 09<br>de mayo de 2023  | 20232620016762 09<br>de mayo de 2023  | Traslado de<br>PQRSD<br>2023262001676<br>2 09 de mayo de<br>2023  | Se respondió<br>dentro de los<br>términos que<br>consagra la ley | Se evidencia<br>cargado<br>documento de<br>respuesta en la<br>plataforma de<br>Orfeo |
| Correspondencia | 20232620002261<br>21 de abril de 2023 | 20232620002251<br>27 de abril de 2023 | Traslado de<br>PQRSD<br>2023262001496<br>2  | Se respondió<br>dentro de los<br>términos que<br>consagra la ley | Se evidencia<br>cargado<br>documento de<br>respuesta en la<br>plataforma de<br>Orfeo |
| Correspondencia | 20232620003151<br>31 de mayo de 2023  | 20232620019182<br>02 de mayo de 2023  | Asunto<br>Traslado<br>o PQRSD, rad.<br>2023262001936<br>2,<br>2023262001937<br>2,<br>2023262001938<br>2,<br>2023262001939<br>2 y<br>2023262001940<br>2. | Se respondió<br>dentro de los<br>términos que<br>consagra la ley | Se evidencia<br>cargado<br>documento de<br>respuesta en la<br>plataforma de<br>Orfeo |
| Correspondencia | 2023262000239103<br>de mayo de 2023   | 2023000000191<br>16 de junio de 2023  | Acción Popular  | Se respondió<br>dentro de los<br>términos que<br>consagra la ley | Se evidencia<br>cargado<br>documento de<br>respuesta en la<br>plataforma de<br>Orfeo |

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de la presente anualidad, según la muestra extraída del aplicativo ORFEO y la información suministrada por la Unidad de Comunicaciones, se evidencia una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de atención, los cuales estuvieron relacionados con solicitudes de información para la elaboración del informe de seguimientos de ley, prescripciones de tránsito e información



relacionadas con la materia, remisión por competencia, asuntos relacionados con temas que afectan a la comunidad, demandas y acciones populares. Lo anterior, conforme al resultado de las medidas adoptadas por los responsables de la Unidad de Comunicaciones del Concejo de Medellín, brindando un trámite ágil y oportuno.

Por último y con el propósito de revisar que los requerimientos expuestos por los grupos de interés hayan sido respondidos de fondo, se verificó que las respuestas generadas a las PQRSD cumplieron con los siguientes criterios:

- Que se hayan direccionado a las dependencias competentes.
- Que se hayan realizado los traslados por no competencia.
- Que se haya dado respuesta a los peticionarios.
- Que se haya dado respuesta en los tiempos estipulados en la Ley (dentro de los términos y las oportunidades legales vigentes).

## 5.6 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 (primer trimestre) | Términos de ley (días hábiles) | Promedio de días hábiles en dar respuesta (segundo trimestre) | Términos de ley (días hábiles) |
|--------------------------|--|--------------------------------|---|--------------------------------|
| Peticiones generales     | 4  | 15                             | 7   | 15                             |
| Quejas                   | 3  | 15                             | 3   | 15                             |
| Reclamos                 | NA   | 15                             | NA  | 15                             |
| Sugerencias              | NA   | 15                             | NA  | 15                             |
| Denuncias                | 3  | 15                             | 3   | 15                             |
| Información y documentos | 4  | 10                             | 7   | 10                             |
| Consultas                | 30   | 30                             | NA  | 30                             |
| Remisión por competencia | 3  | 5                              | 3   | 5                              |



Tabla N°7. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de solicitudes registradas durante el primer semestre del año en curso, se recibieron seis requerimientos los cuales no eran competencia del Concejo de Medellín y fueron trasladados a otras entidades por competencia.

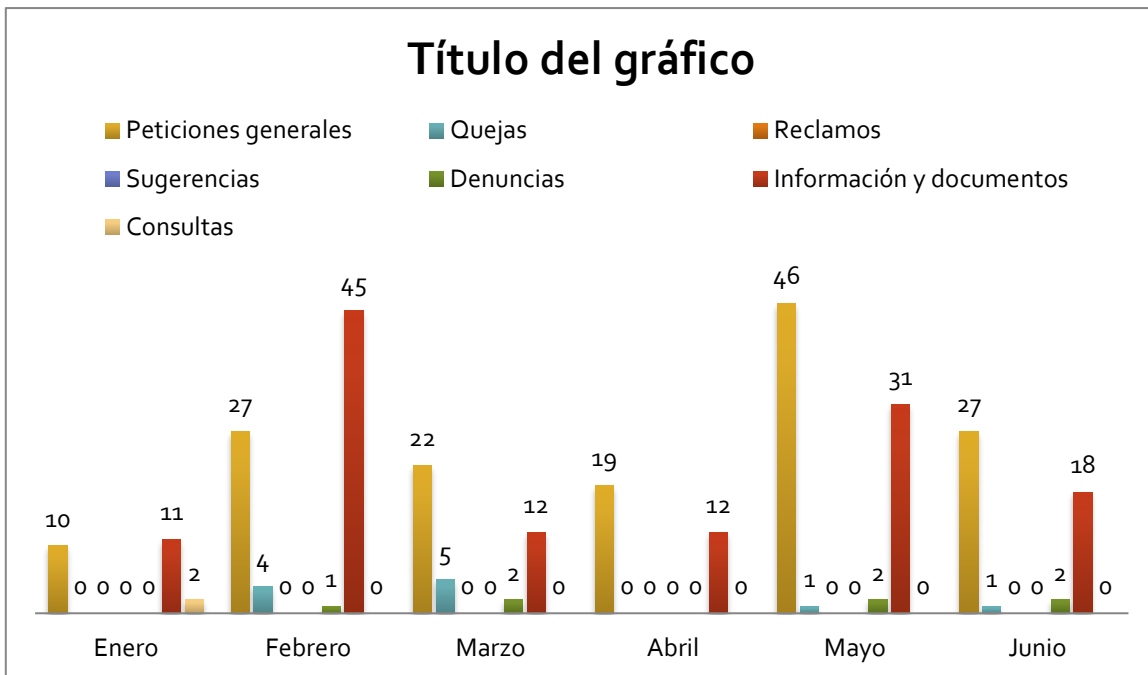
**OBSERVACIÓN 1:** En la verificación de los términos de recepción de respuesta a las PQRSD presentadas por la comunidad, se observa que el tiempo estimado entre el servicio de radicación y el recibo de la comunicación se mantiene en un rango de calificación excelente, lo que permite indicar que la cultura del servicio y el compromiso están encaminadas al mejoramiento continuo del proceso y a la satisfacción de los intereses de los grupos de interés.

**OBSERVACIÓN 2:** Los Derechos de petición por competencia se definen en cumplimiento al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará”*.

## 5.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:

| Mes          | Peticiones generales | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Información y documentos | Consultas |
|--------------|----------------------|--------|----------|-------------|-----------|--------------------------|-----------|
| ENERO        | 10                   | 0      | 0        | 0           | 0         | 11                       | 2         |
| FEBRERO      | 27                   | 4      | 0        | 0           | 1         | 45                       | 0         |
| MARZO        | 22                   | 5      | 0        | 0           | 2         | 12                       | 0         |
| ABRIL        | 19                   | 0      | 0        | 0           | 0         | 12                       | 0         |
| MAYO         | 46                   | 1      | 0        | 0           | 2         | 31                       | 0         |
| JUNIO        | 27                   | 1      | 0        | 0           | 2         | 18                       | 0         |
| <b>Total</b> | 151                  | 11     | 0        | 0           | 7         | 129                      | 2         |

Tabla N°8. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



En la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se pudo evidenciar que en el segundo trimestre de la presente anualidad se presenta un aumento del ingreso de Peticiones generales de 92 solicitudes entre los meses comprendidos de abril, mayo y junio, seguidamente y en menor proporción los derechos de información y documentos en una cantidad de 61 solicitudes en los meses relacionados. En tercer lugar, las denuncias a diferencia del trimestre anterior y con un porcentaje inferior y no menos significativo, aumento en la cantidad de 4 solicitudes. Por último, las quejas recibidas corresponden a una cantidad de 2 requerimientos, lo que se evidencia una disminución de manera destacada, comparadas con el primer trimestre las cuales fueron 9. Por último, las peticiones alusivas a las consultas, en el último trimestre no tuvieron atención a diferencia del primer trimestre donde se atendieron dos requerimientos.

**OBSERVACIONES:** Durante este periodo se evidencia que continua un comportamiento satisfactorio frente los grupos de interés ya que no se presentó en los diferentes canales de atención, recepción de solicitudes manifestando inconformidades respecto a reclamos y sugerencias, indicando que se están aplicando las acciones y protocolos tendientes al mejoramiento continuo fomentando la cultura de servicio y fortaleciendo la confianza en la entidad.

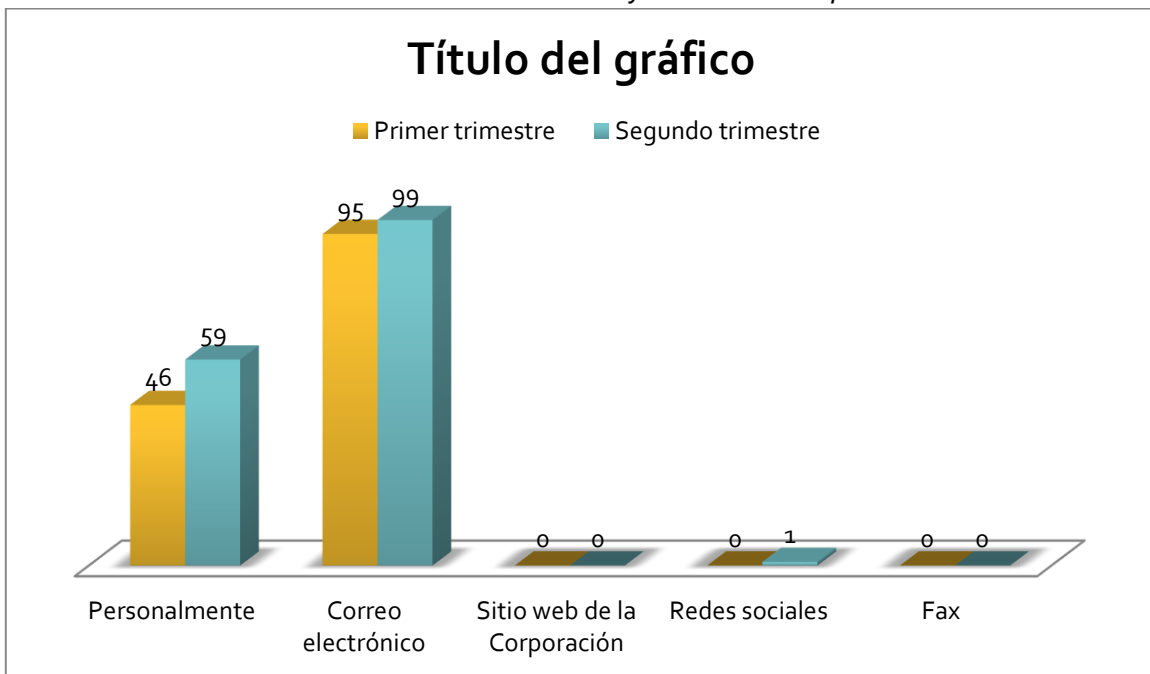


## 5.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

El Concejo de Medellín, tiene dispuestos cinco (5) canales de atención para atender las solicitudes de los grupos de valor, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

| Canal de atención           | Cantidad recibidos |
|-----------------------------|--------------------|
| <b>Primer Trimestre</b>     |                    |
| Personalmente               | 46                 |
| Correo electrónico          | 95                 |
| Sitio web de la Corporación | 0                  |
| Fax                         | 0                  |
| <b>Total</b>                | <b>141</b>         |
| <b>Segundo Trimestre</b>    |                    |
| Personalmente               | 59                 |
| Correo electrónico          | 99                 |
| Sitio web de la Corporación | 0                  |
| Redes Sociales              | 1                  |
| Fax                         | 0                  |
| <b>Total</b>                | <b>158</b>         |

Tabla N°9. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.







**OBSERVACIÓN:** En el informe de PQRSD trimestre II de la Secretaría General, por error involuntario del funcionario se consignó que, el total de solicitudes atendidas según los canales de atención era de un total de 159, sin embargo, se hace la corrección en este informe consignando la cantidad de 158 requerimientos.

Se observa que, durante el primer semestre de la presente vigencia, el canal de atención más utilizado por los grupos de valor para la radicación de solicitudes es la atención virtual (correo electrónico), con una participación de 194 solicitudes, seguidamente la atención de la ventanilla continua contado con un alto grado de satisfacción, con una cantidad de 105, las cuales fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Las redes sociales en el último trimestre solo cuenta con 1 petición. Por último, el sitio web de la Corporación y el fax no tuvieron ningún nivel de participación por parte de la ciudadanía.

**OBSERVACIÓN:** Se evidencia que se continua con una alta calificación de respuesta a los usuarios satisfechos, que de manera presencial asisten al punto de atención del Concejo de Medellín. Lo que indica que los funcionarios y/o contratista de la entidad aplican los protocolos en atención, brindando un excelente acompañamiento, servicio oportuno y de calidad, logrando el correcto direccionamiento de los requerimientos a las dependencias a cargo de sus respuestas.

Así mismo, se evidencia el fortalecimiento del uso de la tecnología y el conocimiento de norma, lo que facilita la garantía en la prestación del servicio.

## **6. TIPOS DE PETICIONES**

### **6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS**

En la siguiente tabla, se detalla la radicación de solicitudes por recepción y términos



| 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   |
| TOTAL   | 68                               | 68                                       | 0   | 0   |
| ABRIL   | 12                               | 12                                       | 0   | 0   |
| MAYO    | 31                               | 31                                       | 0   | 0   |
| JUNIO   | 18                               | 18                                       | 0   | 0   |
| TOTAL   | 61                               | 61                                       | 0   | 0   |

Tabla N°10. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Se evidencia que dentro de la conformación por área de la entidad, el comportamiento en cuanto a los términos de respuesta tiene un alto grado de porcentaje (100%) en el cumplimiento oportuno de los términos de ley a las PQRSD (han sido atendidas dentro del término, sin vencimiento de los plazos establecidos), frente a un 0% sin que fueran tramitadas dentro del término que estipula la norma (Fuera del término).

**OBSERVACIÓN:** Para el periodo analizado, de acuerdo con los datos arrojados, no se registraron solicitudes a los cuales se les haya negado la información solicitada por información por inexistencia de la misma y/o solicitud de información con derecho a la reserva (artículo 24 de la Ley 1755 de 2015).

## 6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el semestre de 2023 la entidad recibió 129 solicitudes de acceso a la información pública a través de los diferentes canales de comunicación habilitados a los cuales se les brindó atención oportuna frente a lo requerido, de acuerdo a los siguientes temas:



| Tipo de información  | Cantidad recibidos |
|--|--------------------|
| <b>Primer Trimestre</b>  |                    |
| Sobre el proceso misional (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                 |
| Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)   | 2                  |
| Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)   | 6                  |
| <b>Total</b>   | <b>68</b>          |
| <b>Segundo Trimestre</b>   |                    |
| Sobre el proceso misional (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                 |
| Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)   | 12                 |
| Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)   | 12                 |
| <b>Total</b>   | <b>61</b>          |

Tabla N°11. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.



## 7. CONCLUSIONES

- Durante el periodo del presente informe el correo electrónico obtuvo mayor predominio de receptibilidad. Esto refleja su posicionamiento como canal de atención facilitando la atención de los ciudadanos con mayor oportunidad.
- Se resalta que, durante el periodo objeto de seguimiento no se presentaron solicitudes sin respuesta. Así mismo, se destaca las acciones de mejora para fortalecer la coordinación y respuesta oportuna a las PQRSD.
- El Concejo de Medellín, permite de cara a lo establecido en la ley 1712 de 2014, teniendo en cuenta los artículos 18 y 19 sobre información reservada y clasificada, el acceso a documentos y a información pública. En el cumplimiento de los compromisos trazados para la recepción y trámite oportuno de las PQRSD, no se negó el acceso a la información solicitada por motivo de reserva.
- A partir del análisis de los tiempos de respuesta se observa oportunidad en el cumplimiento de los mismos.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda, fomentar la promoción de la cultura del “auto control” en el proceso de Atención al Ciudadano para todas las dependencias del Concejo de Medellín. Realizar las acciones y ajustes necesarios que apunten a las mejoras en el manejo y control de las PQRS. Así como, realizar campañas de sensibilización que se orienten al conocimiento normativo, a conocer los términos de respuestas, la consolidación y oportuna presentación de informes, la clasificación de las peticiones para garantizar su traslado y/o direccionamiento al área de competencia, la diferenciación de los requerimientos según las necesidades de los grupos de valor (entre otros).



- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento útil para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, por tanto se deberían de crear acciones y/o protocolos que incentiven el uso de las mismas, para generar la interacción a través de las diferentes herramientas y plataformas, con el fin de satisfacer las necesidades ciudadanas sin ningún tipo de limitantes.
- Se evidencia que en este último trimestre, la entidad se ha apropiado de las redes sociales como un canal de atención frente a los requerimientos de la comunidad, se recomienda crear un protocolo y/o mecanismos que incentiven el relacionamiento con el ciudadano para garantizar el derecho al acceso a la información. Además, recoger insumos para crear una base de datos, que le permitirían a la entidad clasificar los diferentes requerimientos frente a las diferentes problemáticas de la sociedad.
- Se recomienda estudiar y/o revisar los canales de atención existentes para la atención de usuarios ya que se evidencia que, el comportamiento de los grupos de interés frente a la herramienta de comunicación del fax, no cumple a satisfacción de sus intereses.
- Como método adicional se recomienda realizar encuestas, aplicadas constantemente en los diferentes canales de atención donde se mida el nivel de inconformidad y/o satisfacción de los grupos de interés.
- Se reitera en la importancia de generar campañas de difusión del Sistema de Información SIMI, con la finalidad de disminuir la instancia de PQRSD relacionadas con la solicitud de información y documentos relacionados con el proceso misional publicadas en el sitio web del Concejo.
- Se sugiere considerar el cambio del software de Gestión Documental que posee la Corporación “ORFEO” al software “MERCURIO”, para desarrollar interoperabilidad de este sistema con las diferentes dependencias del Municipio de Medellín para la gestión de las PQRSD, contribuyendo a aumentar los tiempos de respuesta, la trazabilidad del trámite, y mayor



## CONCEJO DE MEDELLÍN

Somos **tú y yo**

control de las mismas.

- Por último, este informe será presentado ante la alta dirección para su posterior publicación en nuestra página web.



**ANDREA IBETH LONDOÑO MOLINA**

Jefe Oficina de Control Interno

Concejo de Medellín

Revisó:

**ANDREA IBETH LONDOÑO MOLINA**

Proyectó:

**ERIKATATIANA URIBE CÒRDOBA**

Contratista de apoyo

Oficina de Control Interno