

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

**Periodo: Julio - Diciembre de  
2023**

**JUAN CAMILO ARREDONDO BALLESTEROS**  
Jefe de Oficina de Control Interno



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

Somos tú y yo

**Apoyo a la gestión:**  
Juan David Mosquera Saucedo



## 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 SEGÚN 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 .....	14
5.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:.....	15
5.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN.....	17
6. TIPOS DE PETICIONES.....	19
6.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.....	19
6.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	20
7. CONCLUSIONES.....	21
8. RECOMENDACIONES .....	22



**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 segundo semestre de 2023, que presentaron 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 segundo 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”*



# CONCEJO DE MEDELLÍN

Somos **tú y yo**

*legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*

- 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*”
- 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 segundo semestre del año 2023, 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 segundo semestre del 2023, 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 tercer trimestre del año en 2023 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:



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>

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

A continuación, se presenta el consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre del año 2023 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	134
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Información y documentos	27
Consultas	0
<b>Total</b>	<b>161</b>

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

### **5.3 PQRSD según su naturaleza segundo semestre**

La Oficina de Control Interno, presenta informe semestral correspondiente al segundo semestre de 2023, comprendido entre julio y diciembre. 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,

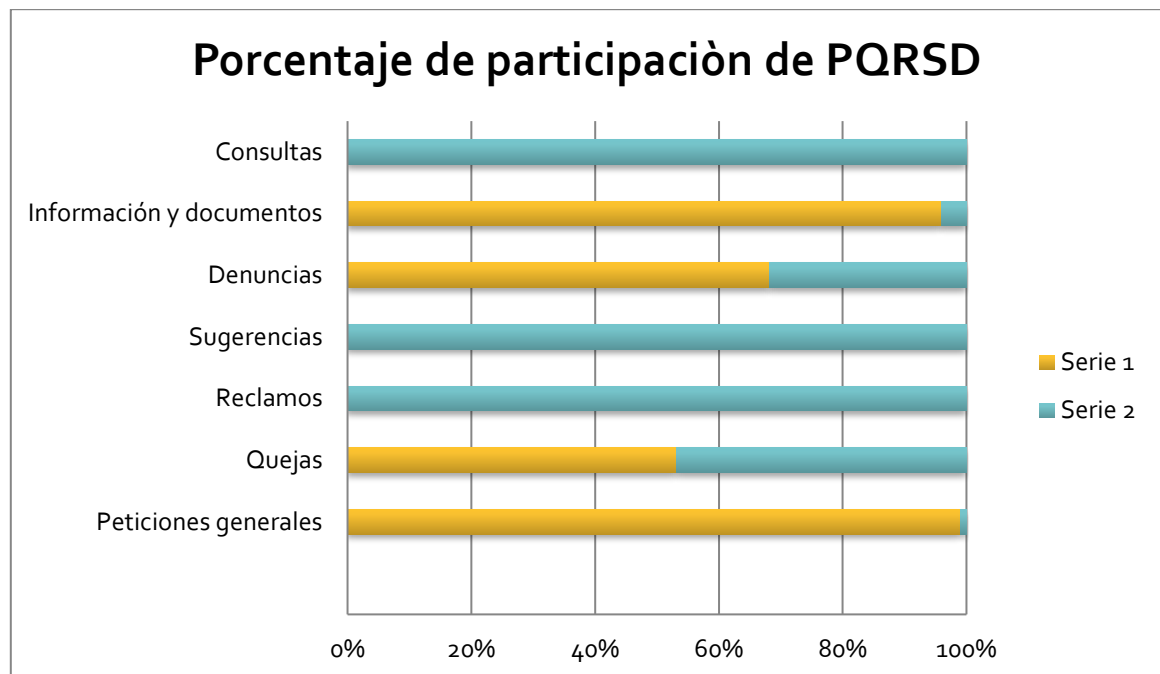


con miras a la garantía de la información, transparencia de los procesos y la generación de confianza en nuestros grupos de valor e interés.

Concepto	Total recibidos	Porcentaje
Peticiones generales	268	77,7%
Quejas	5	1,4%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	6	1,7%
Información y documentos	66	19,2%
Consultas	0	0%
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>100%</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 77% en promedio de las comunicaciones están concentradas en las peticiones generales y el 19,2% en los derechos de petición de información y documentos, mientras las denuncias y quejas, solo ocupan en promedio un porcentaje del 3.1%. Cabe resaltar que la tendencia en participación ciudadana respecto a los requerimientos en consultas, 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 semestre del año 2023, hay un incremento en los derechos peticiones generales en 117, en los derechos de petición de información y documento se disminuye con una diferencia de 63 con respecto al semestre anterior, mientras que las denuncias y quejas disminuyó de 18 recibidas en el 2023-1 a 11 del 2023-2.

#### 5.4 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas a término tercer trimestre	Atendidas extemporáneas tercer trimestre	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	268	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	66	0	0	7
Consultas	0	0	0	N/A
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>N/A</b>

Tabla N°5. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (la información fue remitida con 2 informes trimestrales por parte de Comunicaciones..., las cuales fueron unificadas por esta dependencia en 1 solo cuadro de manera semestral).



De las 345 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 semestre, 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 segundo semestre del 2023.

#### Expedientes del segundo semestre 2023 con cumplimientos a términos de ley.

Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	20232620031552 01 de septiembre de 2023	20232620005621 05 de septiembre de 2023	Verificación Experiencia laboral	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620031582 01 de septiembre de 2023	20232620005581 04 de septiembre de 2023	Traslado de Derecho de Petición Rad 20230001477	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620034862 03 de octubre de 2023	20232620006361 03 de octubre de 2023	Solicitud información	Se respondió dentro de los términos que	Se evidencia cargado documento de



# CONCEJO DE MEDELLÍN

Somos tú y yo

				consagra la ley	respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620034912 03 de octubre de 2023	20232620006451 05 de octubre de 2023	Solicitud Proyecto de Acuerdo por medio del cual se expide la norma Sustantiva Tributaria en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e innovación de Medellín	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620034962 04 de octubre de 2023	20232620006661 17 de octubre de 2023	Solicitud de Información Cañón del Ponce	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620035012 04 de octubre de 2023	20232620006501 05 de octubre de 2023	Exoneración de Pico y Placa	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620035132 05 de octubre de 2023	20232620006561 10 de octubre de 2023	Solicitud de Documentos	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620038432 02 de noviembre de 2023	20232620007671 16 de noviembre de 2023	Derecho de Petición – Solicitud de Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620038572 03 de noviembre de 2023	20232620007451 09 de noviembre de 2023	Oficio No. 628-2023	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620039452 10 de noviembre de	20232620007781 22 de noviembre de	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los	Se evidencia cargado



	2023	2023		términos que consagra la ley	documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620039622 14 de noviembre de 2023	20232620007971 27 de noviembre de 2023	Solicitud de Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620039652 14 de noviembre de 2023	20232620007991 28 de noviembre de 2023	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620080862 23 de noviembre de 2023	20232620008031 28 de noviembre de 2023	Solicitud de Documentos públicos no reservados	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620041132 27 de noviembre de 2023	20232620008061 29 de noviembre de 2023	Expediente IUS E – 2021-072578 IUC D – 2021-1783042	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620041192 27 de noviembre de 2023	20232620008111 05 de diciembre de 2023	Solicitud de Capacitación	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620041262 27 de noviembre de 2023	20232620008071 29 de noviembre de 2023	Solicitud de Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620041722 01 de diciembre de 2023	20232620008161 05 de diciembre de 2023	Solicitud denuncia de agresión al Concejal	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620042032 04 de diciembre de 2023	20232620008551 21 de diciembre de 2023	Reiteración Pago de	Se respondió dentro de los	Se evidencia cargado



	2023		honorarios 1600097713	términos que consagra la ley	documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620042412 11 de diciembre de 2023	20232620008561 21 de diciembre de 2023	Solicitud de aclaración concurso de Personero	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo
Correspondencia	20232620042542 12 de diciembre de 2023	20232620008451 20 de diciembre de 2023	Reclamación Día de la Familia	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Orfeo

Durante el periodo comprendido entre julio a diciembre de la presente anualidad, según la muestra extraída del aplicativo ORFEO y la información suministrada por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativa, 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 Distrital 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 primer y segundo semestre del 2023, versus los términos de ley:

Tipo de PQRSD	Promedio de días hábiles en dar respuesta (primer semestre 2023)	Términos de ley (días hábiles)	Promedio de días hábiles en dar respuesta (segundo semestre 2023)	Términos de ley (días hábiles)
Peticiones generales	5,5	15	6	15
Quejas	3	15	3	15
Reclamos	N.A.	15	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15	N.A.	15
Denuncias	3	15	3	15
Información y documentos	5,5	10	6	10
Consultas	30	30	NA	30
Remisión por competencia	3	5	3	5

*Tabla N°5. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (la información fue remitida con 2 informes trimestrales por parte de Comunicaciones..., las cuales fueron unificadas por esta dependencia en 1 solo cuadro de manera semestral).*

Por otra parte, es preciso resaltar que, del total de solicitudes registradas durante el segundo semestre del año 2023, se recibieron 146 requerimientos los cuales no eran competencia del Concejo de Medellín y fueron trasladados a otras entidades por competencia a 157 entidades.

Se resalta que en la muestra que analizó esta Dependencia, dichas peticiones fueron remitidas dentro del término legal a las entidades correspondientes a responder funcionalmente y que reposa en el aplicativo Orfeo respuesta al ciudadano donde se le informa que se remitió dicha petición a otra entidad.



PQRSD segundo semestre 2023	Total	PQRSD no competencia Concejo	Remisión competencia a otras entidades
PQRSD segundo semestre 2023	345	146	157

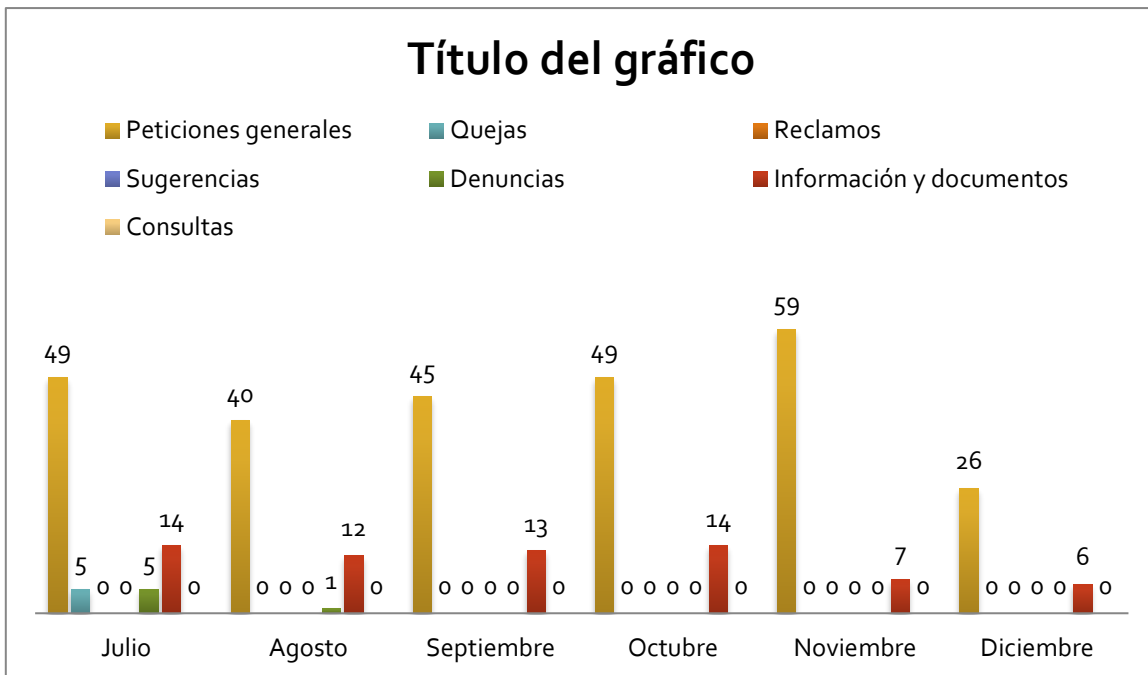
OBSERVACIÓN 1: En la verificación de los términos de recepción de respuesta a las PQRSD presentadas por la comunidad, se observa que el tiempo estimado entre el servicio de radicación y el recibo de la comunicación se mantiene en un rango de calificación excelente, lo que permite indicar que la cultura 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 remisorio 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
JULIO	49	5	0	0	5	14	0
AGOSTO	40	0	0	0	1	12	0
SEPTIEMBRE	45	0	0	0	0	13	0
OCTUBRE	49	0	0	0	0	14	0
NOVIEMBRE	59	0	0	0	0	7	0
DICIEMBRE	26	0	0	0	0	6	0
<b>Total</b>	268	5	0	0	6	66	0

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 tercer y cuarto trimestre del año 2023, se presenta una igualdad en el ingreso de peticiones generales de 134 solicitudes entre los meses comprendidos de julio, agosto y septiembre y 134 en los meses de octubre, noviembre y diciembre, seguidamente y en menor proporción los derechos de información y documentos disminuyeron en una cantidad de 12 solicitudes en los meses de octubre, noviembre y diciembre. En tercer lugar, las denuncias a diferencia del trimestre anterior y con un porcentaje inferior, disminuyó en la cantidad de 0 solicitudes. En cuarto lugar, las quejas recibidas corresponden a una cantidad de 0, lo que se evidencia una disminución de manera destacada, comparadas con el tercer trimestre las cuales fueron 5. Por último, las peticiones alusivas a las consultas, en todo el periodo no tuvieron atención.

**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.



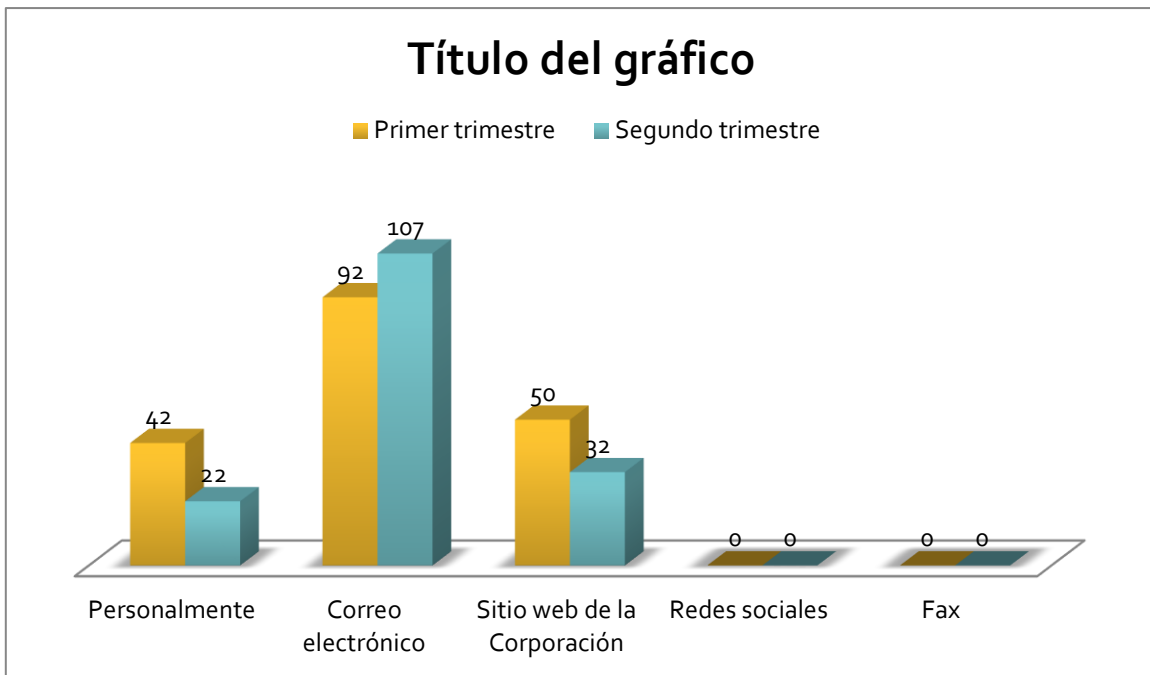


### 5.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

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>Tercer Trimestre</b>	
Personalmente	42
Correo electrónico	92
Sitio web de la Corporación	50
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>184</b>
<b>Cuarto Trimestre</b>	
Personalmente	22
Correo electrónico	107
Sitio web de la Corporación	32
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>161</b>

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



Se observa que, durante el segundo semestre del año 2023, el canal de atención más utilizado por los grupos de valor para la radicación de solicitudes es la atención virtual (correo electrónico y sitio web), con una participación de 199 solicitudes en nuestro correo electrónico y 82 en el sitio web de la corporación, seguidamente la atención de la ventanilla de la corporación tiene un alto grado de satisfacción con una cantidad de 64, las cuales fueron direccionadas a las áreas competentes para su análisis, trámite, respuesta o traslado al competente. Por último, la redes sociales y el fax no tuvieron ningún nivel de participación por parte de la ciudadanía.

**OBSERVACIÓN:** Se evidencia que se continua con una buena calificación de respuesta a los usuarios satisfechos, que de manera presencial asisten al punto de atención del Concejo Distrital 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 de manera satisfactoria 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?
JULIO	14	14	0	0
AGOSTO	12	12	0	0
SEPTIEMBRE	13	13	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
OCTUBRE	14	14	0	0
NOVIEMBRE	7	7	0	0
DICIEMBRE	6	6	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 segundo semestre de 2023 la entidad recibió 66 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>Tercer 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.)	18
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)	9
<b>Total</b>	<b>39</b>
<b>Cuarto 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.)	17
Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados,	7



correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	
Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	3
<b>Total</b>	<b>27</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 y en un segundo lugar el sitio web de la corporación. Esto refleja el posicionamiento como canales 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 sugiere realizar tutoriales en YouTube y que sean difundidos por todas las redes sociales donde se explique a los ciudadanos como interponer las PQRSD en el software de Gestión Documental que posee la Corporación “**MERCURIO**”, con la finalidad de facilitar la participación ciudadana.
- Se recomienda estudiar y/o revisar los canales de atención existentes para la atención de usuarios ya que se evidencia que, los grupos de interés están interactuando en gran medida con las transmisiones realizadas en las sesiones, desde esta Dependencia se ha evidenciado que en dicho chat de las transmisiones de YouTube, interactúan muchas personas, las cuales en ocasiones interponen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que no están siendo tramitadas por el Concejo Distrital de Medellín, si se llegará a implementar esta recepción de PQRSD, se estaría facilitando la participación ciudadana de los grupos de interés.

Una propuesta desde la Oficina Control Interno sería habilitar en las transmisiones de YouTube un enlace para que los ciudadanos puedan ingresar a un clic a interponer PQRSD si lo considera necesario.

- 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).
- 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.



**CONCEJO  
DE MEDELLÍN**

Somos **tú y yo**

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

Jefe Oficina de Control Interno  
Concejo de Medellín

Revisó y aprobó:

Juan Camilo Arredondo Ballesteros

Proyectó:

**JUAN DAVID MOSQUERA SAUCEDO**

Contratista de apoyo

Oficina de Control Interno