

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 1 de 2024

---

SECRETARÍA GENERAL - abril 19 de 2024



**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 2024.

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 2024.

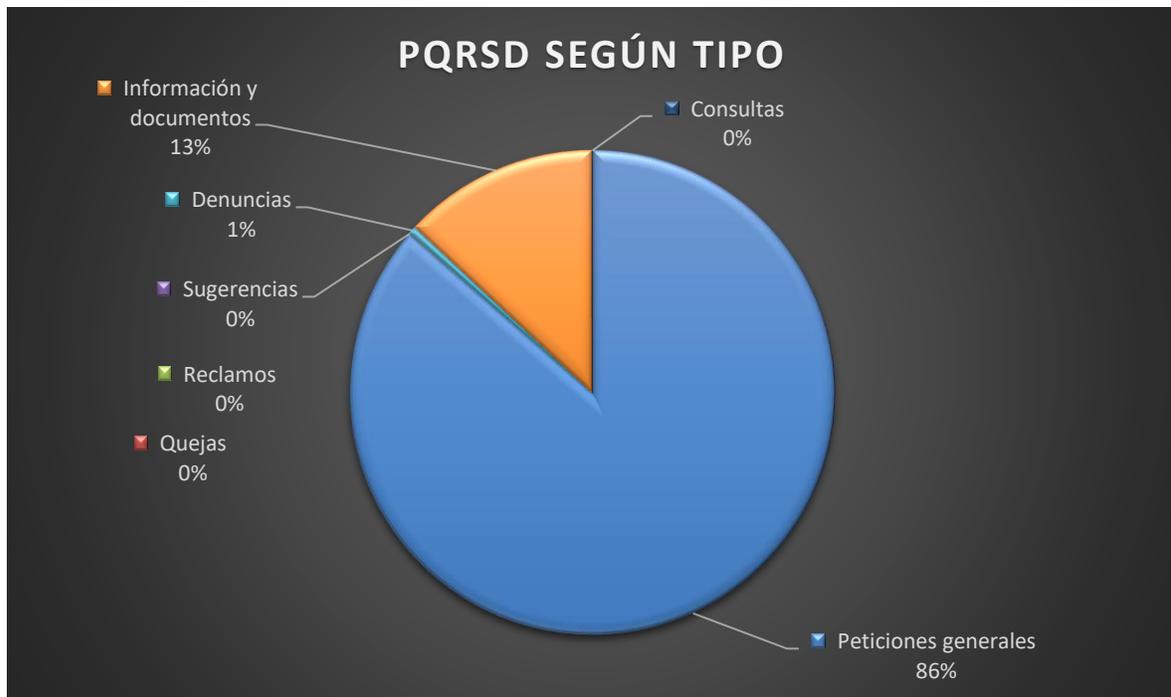
## 3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

- 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	146
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Información y documentos	22
Consultas	0
<b>Total</b>	<b>169</b>



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (86%) seguida por Información de documentos (13%).

Se presenta un leve aumento en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la Corporación durante el último trimestre del año 2023, dado que para este período se recibieron 161 solicitudes. También se evidencia un crecimiento frente al período enero – marzo de 2023 en el cual se recibieron 141 solicitudes. Lo anterior se debe, probablemente, al inicio del nuevo período de la Administración y el inicio de sesiones plenarias durante este trimestre.

#### 4.2. PROMEDIO DE TIEMPO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	146	0	0	5
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	1	0	0	5
Información y documentos	22	0	0	5
Consultas	0	0	0	N/A

De las 169 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal.

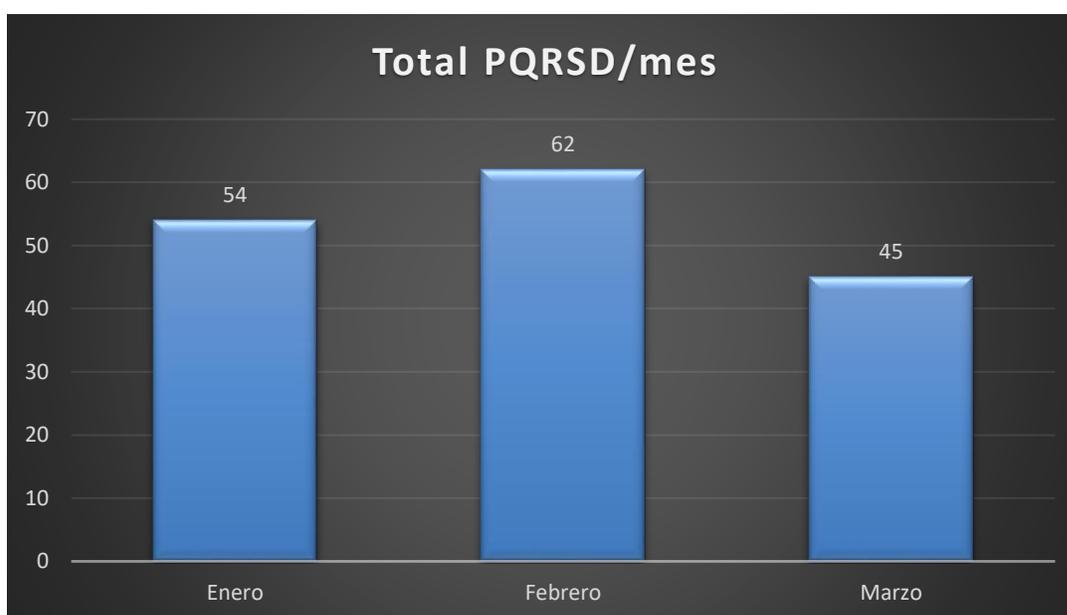
#### 4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

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 2024 versus los términos de ley:

TIPO DE PQRSD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA	TÉRMINOS DE LEY (DÍAS HÁBILES)
Peticiones generales	10	15
Quejas	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	5	15
Información y documentos	5	10
Consultas	N.A.	30
Remisiones por competencia	5	5

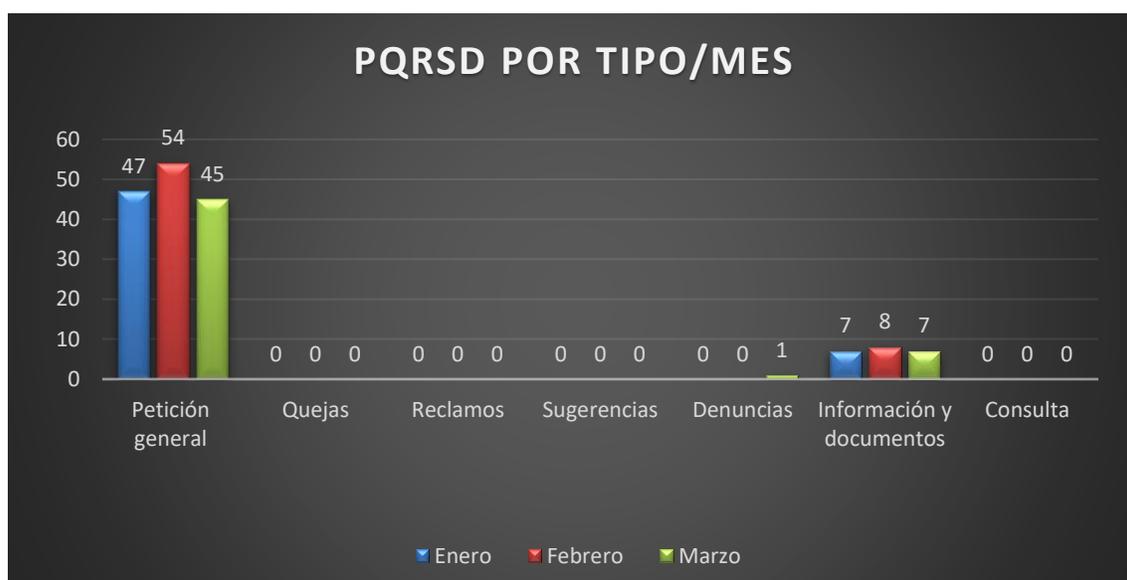
#### 4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

El mes de febrero presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 62 solicitudes.



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

Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consulta
ENERO	47	0	0	0	0	7	0
FEBRERO	54	0	0	0	0	8	0
MARZO	45	0	0	0	1	7	0
<b>Total</b>	146	0	0	0	1	22	0

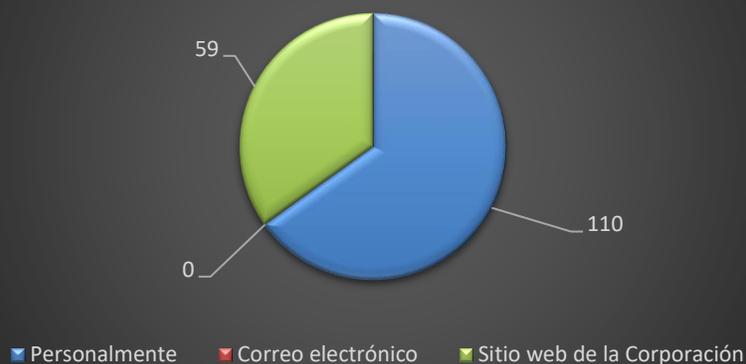


#### 4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	110
Correo electrónico	0
Sitio web de la Corporación	59
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	169

El mayor porcentaje de PQRSD se recibieron en la taquilla de atención al usuario o a través del formulario ubicado en el sitio web.

## PQRSD SEGÚN CANAL DE ATENCIÓN



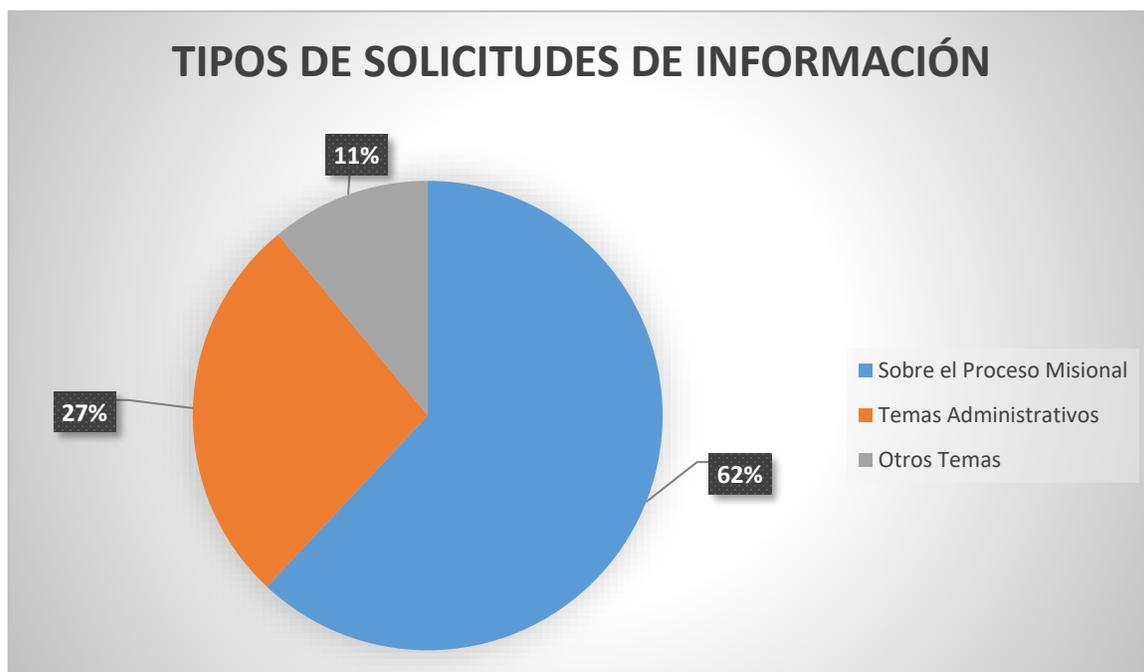
### 4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el primer trimestre del año, se presentaron un total de 22 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 entérminos?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información?	¿Cuántas se han respondido sin entregar la información por inexistencia de la misma?
ENERO	7	7	0	0
FEBRERO	8	8	0	0
MARZO	7	7	0	0
<b>Total</b>	22	22	0	0

En el primer trimestre de 2024, 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.)	10
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	8
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	4
<b>Total</b>	<b>22</b>

## 5. CONCLUSIONES

- Durante el primer 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 primer trimestre del 2024, fueron Peticiones Generales.
- Durante el primer trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 71 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitó una PQRSD anónima, a la cual 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.

## 6. MEJORAS IMPLEMENTADAS

- Cuando se trate de PQRSD que deben remitirse a otra entidad, se decide enviar la remisión a la entidad competente y luego contestar al peticionario relacionando el número de radicado de la remisión y copia con el recibido de la misma. De esta manera, el peticionario queda informado de que su solicitud ya está en manos de la entidad competente para responder.
- Se solicita a la contratista encargada de la gestión de PQRSD para el informe del próximo trimestre clasificar las peticiones recibidas en taquilla del Concejo de aquellas recibidas por correo electrónico, dado que en el presente informe se presentaron en un solo ítem

## 7. RECOMENDACIONES

- Para dar un manejo más eficiente en el trámite de la PQRSD, se recomienda a la oficina de Correspondencia hacer un análisis más detallado del contenido de las mismas en el momento de la recepción y así radicar de manera adecuada en la bandeja de workflow o la bandeja de cada concejal para facilitar la gestión.
- Realizar una reunión con el personal involucrado en todo el proceso de gestión de PQRSD con el fin de actualizar el procedimiento y socializar posibles oportunidades de mejora para una mejor gestión, considerando que a inicios de 2024 hubo un cambio en la plataforma de gestión documental y también el personal de unidades de apoyo y contratistas de apoyo a la gestión relacionados con el proceso son nuevos por lo que requieren entrenamiento en el proceso.