

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

Periodo: Enero a junio de 2024

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Juan Camilo Arredondo Ballesteros



Concejo
Distrital de Medellín

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	4
5. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES	4
6. INFORME PORMENORIZADO.....	5
6.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÙN SU NATURALEZA.....	5
6.2 Términos de respuesta a las PQRSD según su naturaleza.....	5
6.3 PQRSD según su naturaleza primer semestre	7
6.4 TRÀMITE OPORTUNO A LAS PQRSD.	8
6.5. VERIFICACIÓN DE PQRSD RADICADAS EN EL SEMESTRE:	9
6.6 PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	26
6.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:	26
6.8 PQRSD RECIBIDAS SEGÙN EL CANAL DE ATENCIÓN.....	28
7. TIPOS DE PETICIONES.....	30
7.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	30
7.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	31
8. CONCLUSIONES.....	32
9. RECOMENDACIONES	32

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 2024, 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 y de los reportes descargados del Sistema Documental Mercurio; 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 2024.

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”*.
- 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 primer semestre del año 2024, 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; también a través del correo electrónico 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.

6. 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.

6.1 PQRSD ATENDIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

6.2 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:

Término general para resolver peticiones
Art. 14 CPACA: 15 días
Término para resolver peticiones de documentos y de información
Art. 14 CPACA: 10 días
Término para resolver peticiones referentes a consultas
Art. 14 CPACA: 30 días
Ampliación de términos ante la imposibilidad de resolver la petición

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 2024 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	146
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Información y documentos	22
Consultas	0
Total	169

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 2024 de las PQRSD, según su naturaleza recibidas en el Concejo Distrital de Medellín, de la siguiente forma:

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	56
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	4
Información y documentos	52
Consultas	0
Total	112

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

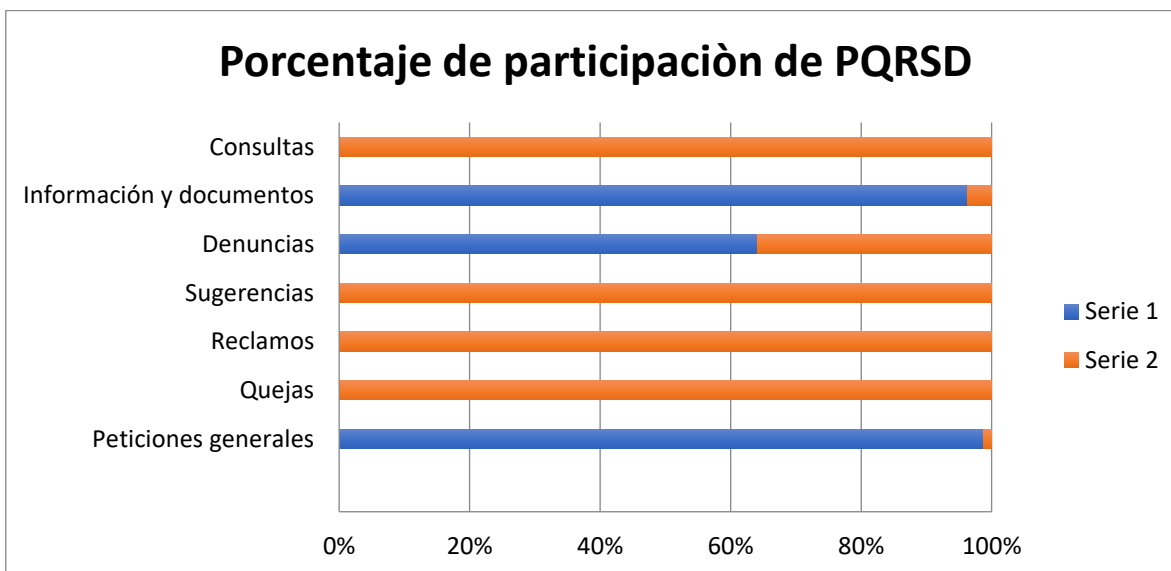
6.3 PQRSD según su naturaleza primer semestre

La Oficina de Control Interno, presenta informe semestral correspondiente al primer semestre de 2024, 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	Porcentaje
Peticiones generales	202	71,89%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	5	1,78%
Información y documentos	74	26,33%
Consultas	0	0%
Total	281	100%

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 71,89% en promedio de las comunicaciones están concentradas en las peticiones generales y el 26,33% en los derechos de petición de información y documentos, mientras las denuncias, solo ocupan en promedio un porcentaje del 1.78%. Cabe resaltar que la tendencia en participación ciudadana respecto a los requerimientos en consultas, quejas, sugerencias y reclamos es del 0%.

Con el propósito de resolver los requerimientos de los diferentes grupos de interés, se verifica que, en el primer semestre del año 2024, hay una disminución en los derechos peticiones generales en 66, en los derechos de petición de información y documento se incrementa con una diferencia de 8 con respecto al semestre anterior, mientras que las denuncias y quejas disminuyó de 11 recibidas en el 2023-2 a 5 del 2024-1.

6.4 TRÁMITE OPORTUNO A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas a término segundo trimestre	Atendidas extemporáneas tercer trimestre	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	202	0	0	7,5
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	5	0	0	5
Información y documentos	74	0	0	6,5
Consultas	0	0	0	N/A
Total	281	0	0	N/A

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).

Según la información remitida por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, de las 281 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal, aunque, en la revisión de la Oficina de Control Interno, se evidencia lo siguiente:

De las 281 PQRSD radicadas en el primer semestre del 2024, en los diferentes canales de atención del Concejo Distrital de Medellín, se seleccionan 60 PQRSD de forma aleatoria, que equivalen a 21.35%, **donde se verificó que las siguientes peticiones no se respondieron dentro del término legal:**

- 202410000121 del 10 de enero de 2024, no aparece la remisión por competencia. (aparece un documento pendiente de aprobación y firma)
- 202410000126 del 11 de enero de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.
- 202410000304 del 18 de enero de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.
- 202410000532 del 02 de febrero de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.
- 202410001048 del 18 de marzo de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.
- 202410001232 del 04 de abril de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.
- 202410001287 del 09 de abril de 2024, no se respondió dentro de los términos que consagra la ley.

Nota: Para mayor información sobre el análisis realizado a estas PQRSD, revisar el cuadro del título 5.5, en el apartado de observaciones.

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.

6.5. 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 Mercurio correspondiente al primer semestre del año 2024, se realizó un análisis de las solicitudes trabajadas y finalizadas dentro de los términos de ley con su correspondiente trazabilidad.

De las 281 PQRSD radicadas en los diferentes canales de atención del Concejo Distrital de Medellín, se seleccionan 60 PQRSD de forma aleatoria, que equivalen a 21.35%, continuación, se verifica el cumplimiento de los términos de ley 1755 de 2015, párrafo del art.14, durante el primer semestre del 2024.

Expedientes del primer semestre 2024.

Dependencia	Radicado de entrada	Radicado de salida	Asunto	Términos de respuesta	observación
Correspondencia	202410000023 04 de enero de 2024	202430000058 16 de enero de 2024	Respuesta a solicitud diligencias radicado No. IUS E-2024-001165	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio evidencia de guía de entrega o comprobante de envió por correo de la respuesta.
Correspondencia	202410000024 04 de enero de 2024	202430000080 18 de enero de 2024	Solicitud Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000025 04 de enero de 2024	202430001163 18 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio
Correspondencia	202410000048 05 de enero de 2024	202430000030 12 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No obra en Mercurio

					soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000060 05 de enero de 2024	202430000028 12 de enero de 2024	Solicitud Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	-Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000079 09 de enero de 2024	202430000162 25 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000111 10 de enero de 2024	202430000082 18 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000119 10 de enero de 2024	202430000083 18 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000121 10 de enero de 2024	202430000089 19 de enero de 2024	Solicitud Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley.	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio.

				Al parecer no se remitió por competencia.	- No obra en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000125 10 de enero de 2024	202430000090 202430000091 19 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio soporte de envió ni de la respuesta al ciudadano ni de la remisión por competencia.
Correspondencia	202410000126 11 de enero de 2024	202430000094 19 de enero de 2024	Solicitud de Información	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley.	- No se evidencia documento correcto de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se respondió de fondo la petición. - No se cuenta en Mercurio soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000131 11 de enero de 2024	202430000132 23 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio soporte de envió de la respuesta. - No obra en Mercurio soporte del traslado de la comunicación a los

					Concejales del Distrito.
Correspondencia	202410000139 11 de enero de 2024	202430000173 25 de enero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No obra en Mercurio soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000213 15 de enero de 2024	202430000186 26 de enero de 2024	Solicitud Información	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No aparece en Mercurio el anexo de la respuesta a la petición.
Correspondencia	202410000304 18 de enero de 2024	202430001162 18 de marzo de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000532 02 de febrero de 2024	202430000792 01 de marzo de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000542 05 de febrero de 2024	202430000404 13 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los	- Se evidencia cargado documento de

				términos que consagra la ley	respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000548 05 de febrero de 2024	202430000440 15 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	-Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000591 06 de febrero de 2024	202430000314 07 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000597 07 de febrero de 2024	202430000367 12 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000627 09 de febrero de 2024	202430000462 16 de febrero de 2024	Respuesta Reiteración solicitud de información para que obre dentro de la indagación previa con radicado Nro. E-2023-603225-IUC-D-2023-320553 – Oficio 210	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio

					con los anexos relacionados en la respuesta
Correspondencia	202410000631 09 de febrero de 2024	202430000411 20232620000412 13 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta ni de la remisión.
Correspondencia	202410000639 12 de febrero de 2024	202430000865 04 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000645 13 de febrero de 2024	202430000388 13 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000654 13 de febrero de 2024	202430000451 15 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000670	202430000570	Celebración de los 125 años del	Se respondió dentro de los	Se evidencia cargado

	14 de febrero de 2024	22 de febrero de 2024	Colegio de la Compañía de María La Enseñanza - "Historia, Memoria y Presencia"	términos que consagra la ley	documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000674 14 de febrero de 2024	202430000499 20 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000680 15 de febrero de 2024	202430000465 17 de febrero de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000702 16 de febrero de 2024	202430000873 05 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410000722 20 de febrero de 2024	202430000825 01 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.

					- No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410000876 04 de marzo de 2024	202430001112 14 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio. - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000902 05 de marzo de 2024	202430000943 07 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	- Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410000964 11 de marzo de 2024	202430001253 19 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410000986 12 de marzo de 2024	202430001280 19 de marzo de 2024	Información selección de personeros municipales	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la

					plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001016 14 de marzo de 2024	202430001122 14 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001018 14 de marzo de 2024	202430001306 20 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió ni de la respuesta al ciudadano ni de la remisión por competencia.
Correspondencia	202410001025 14 de marzo de 2024	202430001477 02 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos

					relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001048 18 de marzo de 2024	202430001851 16 de abril de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001049 18 de marzo de 2024	202430001468 01 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió ni de la respuesta al ciudadano ni de la remisión por competencia.
Correspondencia	202410001055 19 de marzo de 2024	202430001302 20 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001107 20 de marzo de 2024	202430001554 04 de marzo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los	Se evidencia cargado documento de

				términos que consagra la ley	respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410001184 01 de abril de 2024	202430001930 18 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001228 04 de abril de 2024	202430001827 15 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410001232 04 de abril de 2024	202430001863 17 de abril de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Aparece un documento pendiente de aprobación y firma en la plataforma Mercurio
Correspondencia	202410001260 08 de abril de 2024	202430001801 12 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de

					envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001287 09 de abril de 2024	202430002126 02 de mayo de 2024	Derecho de Petición	No se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta con anexos en Mercurio relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001328 11 de abril de 2024	202430002048 24 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001346 12 de abril de 2024	202430001993 22 de abril de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001617 02 de mayo de 2024	202430002499 22 de mayo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de

					envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001678 08 de mayo de 2024	202430002279 08 de mayo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001731 11 de mayo de 2024	202430002543 27 de mayo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001740 14 de mayo de 2024	202430002652 04 de junio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001742 14 de mayo de 2024	202430002502 22 de mayo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de

					envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001818 22 de mayo de 2024	202430002594 29 de mayo de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001850 24 de mayo de 2024	202430002886 17 de junio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.
Correspondencia	202410001868 27 de mayo de 2024	202430002891 17 de junio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410001901 28 de mayo de 2024	202430002925 18 de junio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envió de la respuesta.

Correspondencia	202410001964 05 de junio de 2024	202430001887 05 de junio de 2024	Derecho de Petición	N/A	Entro como PQRSD en nuestra plataforma Mercurio pero era una respuesta.
Correspondencia	202410001972 05 de junio de 2024	202430002973 19 de junio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta. - No se cuenta en Mercurio con anexos relacionados en la respuesta del Concejo.
Correspondencia	202410002025 12 de junio de 2024	202430003182 26 de junio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.
Correspondencia	202410002099 19 de junio de 2024	202430003549 10 de julio de 2024	Derecho de Petición	Se respondió dentro de los términos que consagra la ley	Se evidencia cargado documento de respuesta en la plataforma de Mercurio - No se cuenta en Mercurio con soporte de envío de la respuesta.

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de la presente anualidad, según la muestra extraída del aplicativo MERCURIO y la información suministrada por la

Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativa, entre los hallazgos encontramos:

- Que algunas de las respuestas no cumplieron con el tiempo de respuesta consagrados en la ley.
- Al igual que se evidencia la incorrecta carga de un documento en el sistema de gestión documental mercurio, por lo que no es claro si se le dio respuesta al ciudadano.
- No obra en varios radicados en mercurio, evidencia de guía de entrega o comprobante de envió por correo de la respuesta al ciudadano, ni de las remisiones a otras entidades por competencia.
- No aparece la remisión por competencia en la trazabilidad de un radicado (aparece un documento pendiente de aprobación y firma, presuntamente es esa la remisión)
- En otro caso, no se evidencia documento correcto de respuesta en la plataforma de Mercurio.
- No obra soporte del traslado de la comunicación a los Concejales del Distrito como lo indicaba una respuesta.
- En varias respuestas, aparece en los documentos de respuesta que tiene anexos, pero no aparecen en la plataforma Mercurio.
- Aparece un documento pendiente de aprobación y firma en la plataforma Mercurio.

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

OBSERVACIÓN: Por lo anterior, se analiza que se cumplen con los criterios mencionados, aunque, es necesario revisar por parte de la alta dirección el proceso de PQRSD para que no se vuelvan a dar respuestas extemporáneas.

6.6 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 semestre del 2023 y el primer semestre del 2024, versus los términos de ley:

Tipo de PQRSD	Promedio de días hábiles en dar respuesta (segundo semestre 2023)	Términos de ley (días hábiles)	Promedio de días hábiles en dar respuesta (primer semestre 2024)	Términos de ley (días hábiles)
Peticiones generales	6	15	12	15
Quejas	3	15	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15	N.A.	15
Denuncias	3	15	4,5	15
Información y documentos	6	10	6,5	10
Consultas	NA	30	NA	30
Remisión por competencia	3	5	4,5	5

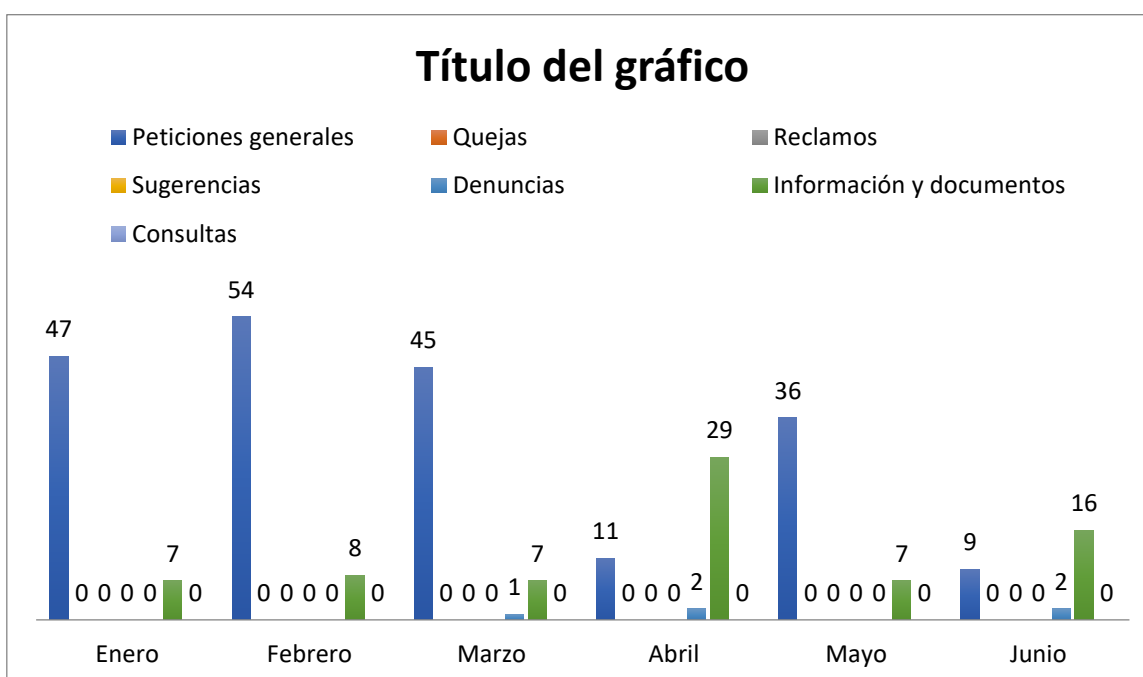
Tabla N°5. Fuente Unidad de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (la información fue remitida con 2 informes trimestrales por parte de Comunicaciones..., las cuales fueron unificadas por esta dependencia en 1 solo cuadro de manera semestral).

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.

6.7 PETICIONES RECIBIDAS POR MES:

Mes	Peticiones generales	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos	Consultas
ENERO	47	0	0	0	0	7	0
FEBRERO	54	0	0	0	0	8	0
MARZO	45	0	0	0	1	7	0
ABRIL	11	0	0	0	2	29	0
MAYO	36	0	0	0	0	7	0
JUNIO	9	0	0	0	2	16	0
Total	202	0	0	0	5	74	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 primer y segundo trimestre del año 2024, se presenta una gran diferencia en el ingreso de peticiones generales de 146 solicitudes entre los meses comprendidos de enero, febrero y marzo y disminuyendo a 56 en los meses de abril, mayo y junio, seguidamente y en menor proporción los derechos de información y documentos aumentaron en una cantidad de 30 solicitudes en los meses de abril, mayo y junio. En tercer lugar, las denuncias a diferencia del trimestre anterior y con un porcentaje inferior, aumento en la cantidad de 4 solicitudes. En cuarto lugar, las quejas recibidas corresponden a una cantidad de 0. Por último, las peticiones alusivas a las consultas, en todo el periodo no se presentaron.

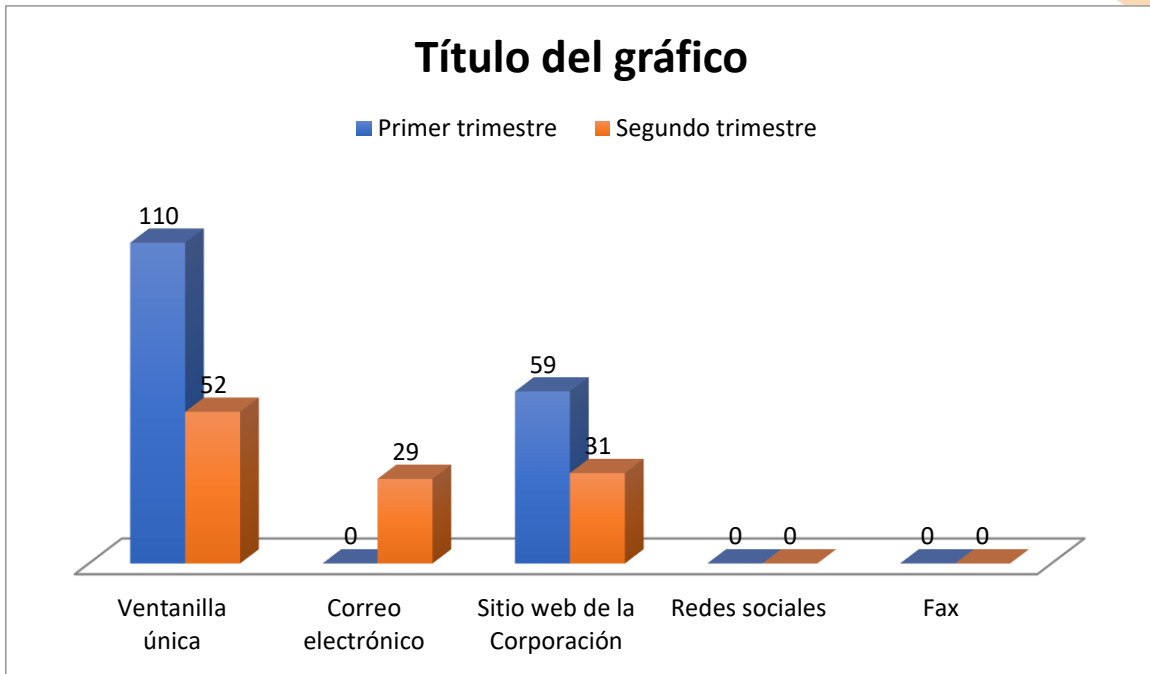
OBSERVACIONES: Durante este periodo se evidencia que continua un comportamiento satisfactorio frente los grupos de interés, ya que no se presentó en los diferentes canales de atención, recepción de solicitudes manifestando inconformidades respecto a reclamos y sugerencias, indicando que se están aplicando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

6.8 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
Primer Trimestre	
Ventanilla única	110
Correo electrónico	0
Sitio web de la Corporación	59
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	169
Segundo Trimestre	
Ventanilla única	52
Correo electrónico	29
Sitio web de la Corporación	31
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	112

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



Se observa que, durante el primer semestre del año 2024, que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor para la radicación de solicitudes es la ventanilla única, con una participación de 162, seguidamente la atención en el sitio web de la corporación tiene un aumento en la utilización de 82, y por ultimo el correo electrónico con 29, 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, dicha encuesta fue realizada telefónicamente a 5 usuarios que interpusieron PQRSD al 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.

7. TIPOS DE PETICIONES

7.1 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	7	7	0	0
FEBRERO	8	8	0	0
MARZO	7	7	0	0
TOTAL	22	22	0	0
MARZO	29	29	0	0
ABRIL	7	7	0	0
MAYO	16	16	0	0
TOTAL	52	52	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).

7.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el primer semestre de 2024, la entidad recibió 74 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
Primer Trimestre	
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.)	10
Temas administrativos (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	8
Otros temas (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación)	4
Total	22
Segundo Trimestre	
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.)	15
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)	25
Total	52

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

8. CONCLUSIONES

- Durante el periodo del presente informe la ventanilla única 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 de las PQRSD revisadas por la Oficina de Control Interno se presenta normalidad en las respuestas, excepto, en las siguientes:
 - No aparece oficio de remisión por competencia a petición con radicado 202410000121 del 10 de enero de 2024.
 - No se evidencia documento correcto de respuesta en la petición con radicado 202410000126 del 11 de enero de 2024,
 - Aparece un documento pendiente de aprobación y firma en la plataforma Mercurio en respuesta a la PQRSD con radicado 202410001232 del 04 de abril de 2024.
 - No obra en varios radicados en mercurio, evidencia de guía de entrega o comprobante de envío por correo de la respuesta al ciudadano, ni de las remisiones a otras entidades por competencia.
 - En varias respuestas, aparece en los documentos de respuesta que tiene anexos, pero no aparecen en la plataforma Mercurio.
- 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, con algunas excepciones que se observan no se respondieron en el tiempo correspondido, pero obtuvieron respuesta.

9. RECOMENDACIONES

- Revisando la matriz de riesgos de la Corporaciones, específicamente los relacionados con las PQRSD, encontramos que en proceso Gestión

Estratégica y Planeación, se tienen los siguientes riesgos:

- Incumplimiento con los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Responder una PQRSD sin un contenido de fondo conforme a la solicitud.

Frente a lo anterior, encontramos en el seguimiento realizado que algunas PQRSD, no fueron respondidas con oportunidad superando los tiempos de Ley; además, en la petición con radicado 202410000126 del 11 de enero de 2024, la respuesta relacionada al peticionario en la plataforma Mercurio no cumplía con la calidad de contenido de fondo conforme a la solicitud.

Si bien, revisando las causas, los controles y efectos de estos riesgos no se evidencia un impacto alto en su materialización, si es pertinente, abordar un plan de mejoramiento dentro de una oportunidad de mejora; en el cual, se presenten acciones que permitan la mejora en la gestión de las PQRSD.

Es importante recordar, la necesidad de realizar capacitación a los responsables de gestión de PQRSD en la Corporación, para que interioricen el cargue de los anexos (que no se están cargando en Mercurio), cargar a mercurio la constancia de envío de la respuesta y/o remisión y revisar la parametrización de Mercurio en todos sus módulos para utilizarse de la mejor manera.

- Se recomienda encargar a un funcionario, descargar reportes semanales de la plataforma Mercurio, con el fin de realizar alertas a los que tengan asignadas PQRSD para que las gestionen oportunamente.
- 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, continuar fomentando 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 PQRSD. 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.
- Por último, este informe será presentado ante la alta dirección para su posterior publicación en nuestra página web.



JUAN CAMILO ARREDONDO BALLESTEROS

Jefe Oficina de Control Interno

Concejo de Medellín

2024

Revisó y aprobó: **Juan Camilo Arredondo Ballesteros**

Proyectó: **Juan David Mosquera Saucedo (Contratista de apoyo)**