

# INFORME DE PQRSD

## Trimestre 3 de 2024

SECRETARÍA GENERAL  
octubre 02 de 2024

---



**Concejo**  
**Distrital 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio - septiembre 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.

De acuerdo con el informe extraído de la plataforma Mercurio, durante el tercer trimestre de 2024, se recibieron un total de 186 PQRS, clasificadas así:

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	119
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	8
Información y documentos	59
Consultas	0
<b>Total</b>	<b>186</b>

Es importante aclarar que luego de revisar el informe que arroja el software Mercurio, se evidenció lo siguiente:

- Debido a una falla presentada entre el 28 de agosto y el 3 de septiembre en el formulario para la radicación de PQRSD que se accede a través del sitio web, un total de 17 solicitudes no se registraron correctamente en el sistema. A continuación, se detallan los radicados que presentaron dificultades y el tratamiento realizado:

<b>RADICADO</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN/SOLUCIÓN</b>
<b>202410003159</b>	El quórum y la inasistencia en las sesiones de los Consejos de Juventudes	Fue radicado nuevamente con el número 202410003020 con el cual se tramitó y se evacuó.
<b>202410003158</b>	Solicitud cita en el Hospital Infantil Concejo de Medellín	Sin imagen, no se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003137</b>	Felicitación	Sin imagen, no se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003109</b>	Abuso laboral a contratistas de escuchaderos y el programa Política Pública MAITE	Sin imagen, no se visualiza en la bandeja de radicados.
<b>202410003108</b>		Al día 30 de septiembre de 2024, fecha de corte de este informe, se evidencia que esta denuncia anónima, no aparecía en la bandeja de Work Flow como consecuencia del daño en el Sistema. Por medio del Administrador del Sistema se procederá a asignar a Work Flow para iniciar su gestión.
<b>202410003107</b>		
<b>202410003106</b>		
<b>202410003094</b>	Felicitación	Sin imagen, No se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003093</b>	No ha sido posible radicar solicitud en este formulario por petición de documentos y requiero mi certificado de ingresos y retenciones.	Fue radicado nuevamente con el número 202410003372 con el cual se tramitó y se evacuó
<b>202410003091</b>		
<b>202410003090</b>		
<b>202410003089</b>	Solicitud de información	Sin imagen, No se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003082</b>	Derecho de petición Ley 1755 de 2015	Sin imagen, No se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003081</b>		Sin imagen, No se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003080</b>		Sin imagen, No se visualiza en la bandeja de radicados
<b>202410003079</b>	Solicitud de información a través de Derecho de Petición	Sin imagen, No se visualiza en la bandeja de radicados

<b>202410003010</b>	Quórum y la inasistencia en las sesiones de los Consejos de Juventudes	Fue radicado nuevamente con el número 202410003020 con el cual se tramitó y se evacuó.
---------------------	--	--

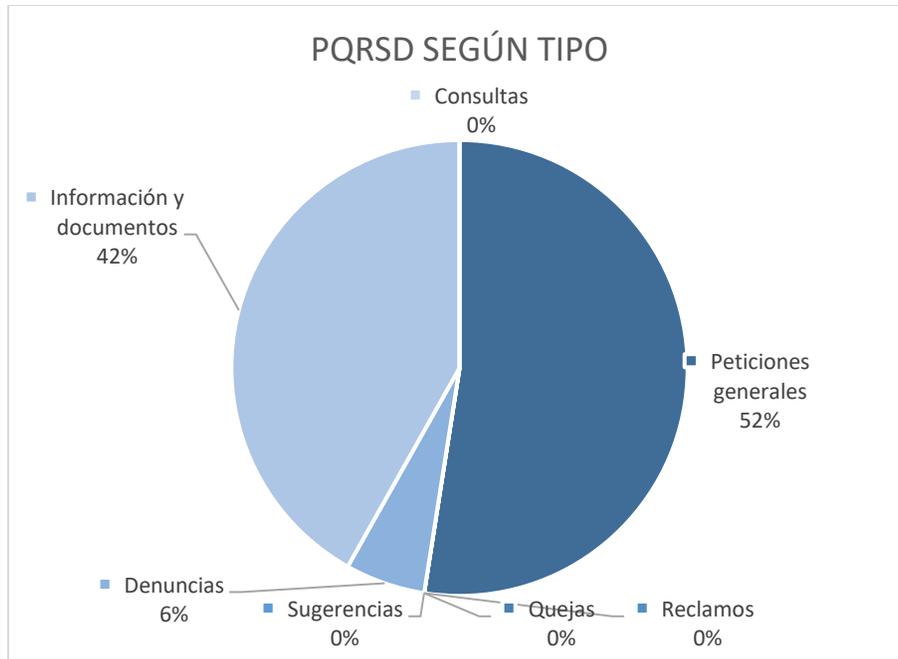
Para solucionar esta situación, se escaló ante el proveedor Servisoft por medio del radicado 202420001547 y se solucionó para el día 3 de septiembre sin volverse a presentar ninguna novedad a la fecha de corte de este informe.

También se evidenció en el informe de Mercurio lo siguiente:

- 21 peticiones son personales para los concejales o son respuestas a solicitudes hechas por los concejales a las diferentes entidades, por lo tanto se reasignan al destinatario correspondiente y se finalizan en el paso 1 del flujo de PQRSD porque no corresponde a este tipo de trámite.
- 7 son felicitaciones, por tanto, no se gestionan mediante este procedimiento.

**Por lo anterior, el informe que se presenta a continuación corresponde a las comunicaciones recibidas y tramitadas como PQRSD conforme a lo dispuesto ley 1755 de 2015 y al procedimiento interno de atención de PQRSD, que en total son 141, clasificadas así:**

<b>Concepto</b>	<b>Total recibidos</b>
Peticiones generales	74
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	8
Información y documentos	59
Consultas	0
<b>Total</b>	<b>141</b>



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (52%) seguida por Información y documentos (49%).

Se presenta un aumento en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la corporación durante el segundo trimestre del año, dado que para este período se recibieron 112 solicitudes.

#### 4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas entérminos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de díashábiles en dar respuesta
Peticiones generales	74	0	0	12
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	8	0	0	5
Información y documentos	59	0	0	8
Consultas	0	0	0	N/A
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>

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

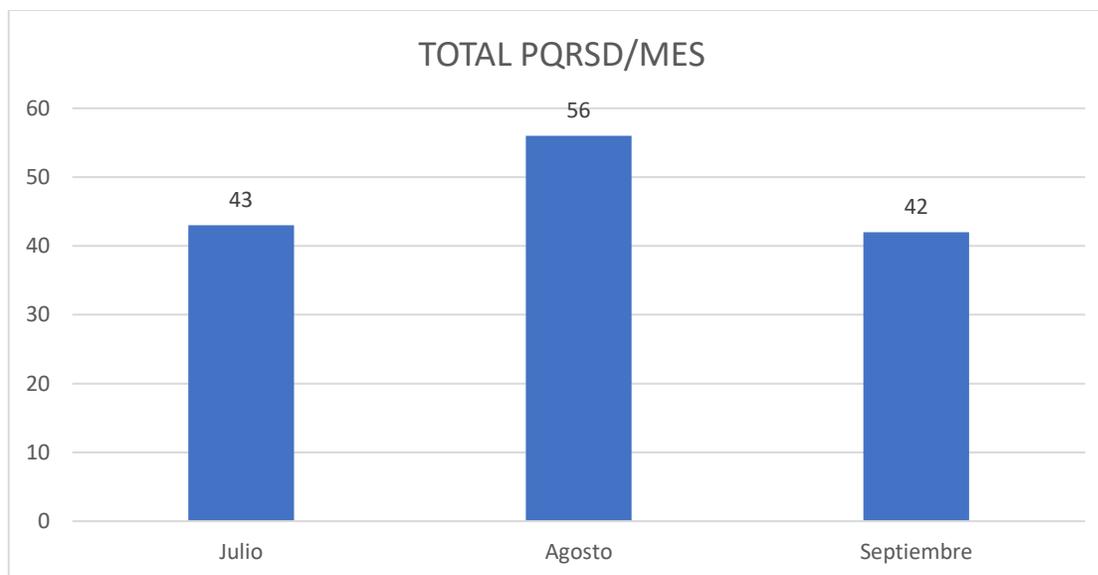
### 4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el tercer 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	14	15
Quejas	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	4	15
Información y documentos	9	10
Consultas	N.A.	30
Remisiones por competencia	4	5

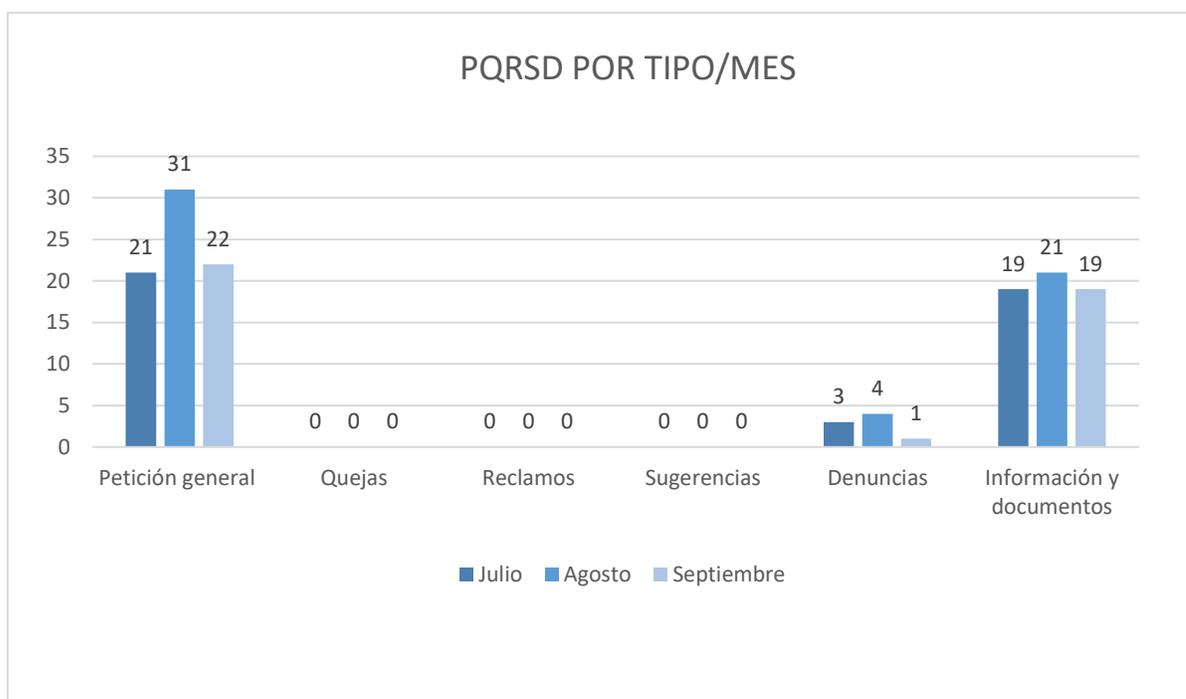
### 4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.

El mes de agosto presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 56 solicitudes.



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

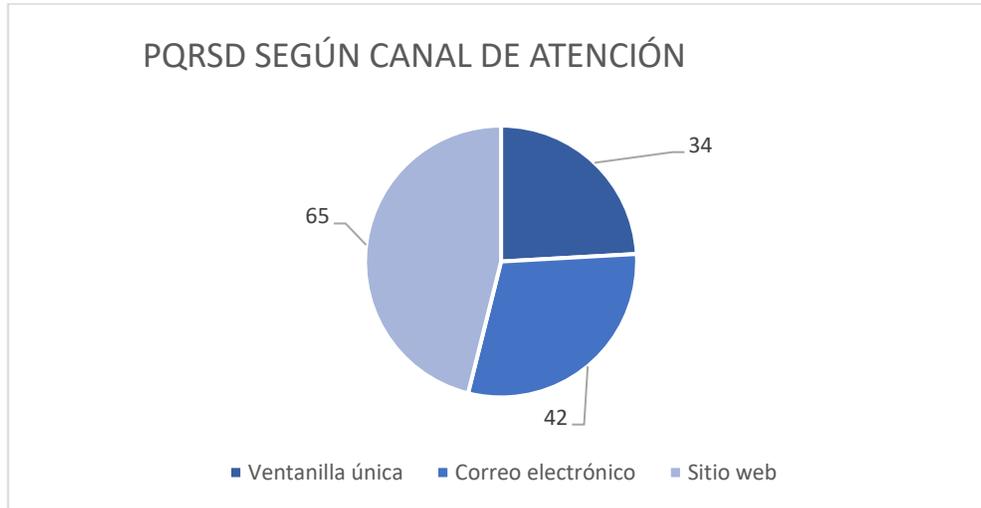
Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Denuncias	Información y documentos
Julio	21	0	0	3	19
Agosto	31	0	0	4	21
Septiembre	22	0	0	1	19
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>59</b>



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

Durante este trimestre el mayor porcentaje de PQRSD llegaron a través del sitio web y en menor proporción personalmente.

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	34
Correo electrónico	26
Sitio web de la Corporación	31
Redes Sociales	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>141</b>



Durante este trimestre, el canal preferido por los usuarios para la presentación de las PQRSD fue el sitio web de la Corporación en segundo lugar, el correo electrónico y en tercer lugar la modalidad presencial en la Ventanilla Única.

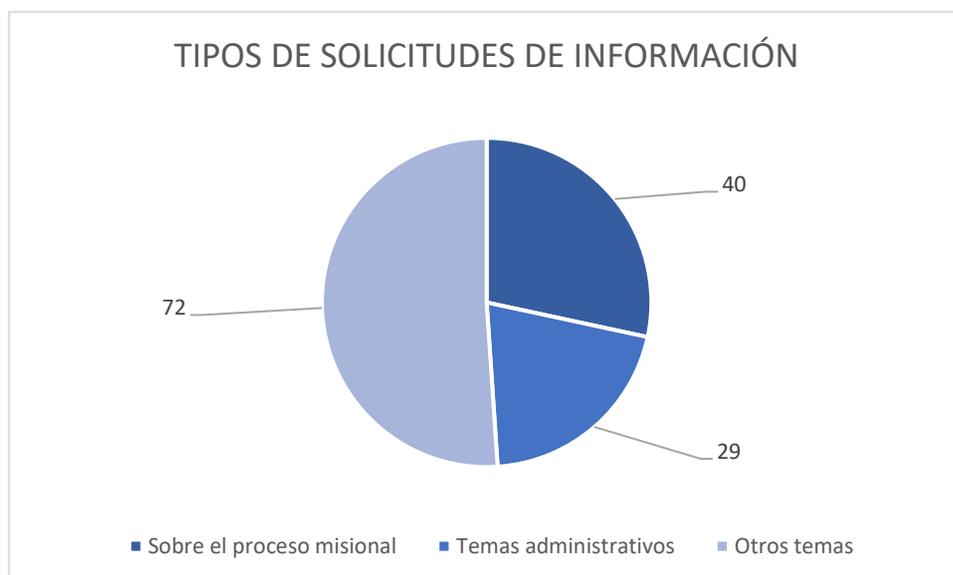
#### 4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el tercer trimestre del año, se presentaron un total de 59 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas harecibido 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?
<b>JULIO</b>	19	19	0	<b>0</b>
<b>AGOSTO</b>	21	21	0	<b>0</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	19	15	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

En el tercer 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 otros temas, donde se encuentra todo lo relacionado con temas coyunturales de la Corporación.

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.)	40
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	29
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	72
<b>Total</b>	<b>141</b>

## **5. CONCLUSIONES**

- Durante el tercer 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 tercer trimestre del 2024, fueron Peticiones Generales.
- Durante el tercer trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 24 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 6 PQRSD anónimas, 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.
- El flujo de trabajo de las PQRSD del tercer trimestre está con fecha de corte al 30 de septiembre del 2024.

## **6. MEJORAS IMPLEMENTADAS**

- Se realizaron mejoras al formulario del sitio web dando mayor claridad al usuario para su diligenciamiento.

## **7. RECOMENDACIONES**

Para dar un manejo más eficiente en el trámite de la PQRSD, se recomienda 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, con la finalidad que no se presente diferencias entre el reporte de PQRSD de genera la unidad de informática y las reportadas por el contratista de apoyo (abogada contratista de apoyo para la atención de PQRSD)