

INFORME DE PQRSD

Trimestre 2 de 2024

SECRETARÍA GENERAL - 8 de julio de 2024



Concejo
Distrital de Medellín

1. PRESENTACIÓN

De acuerdo con 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 abril y el 30 de junio 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.....	5
4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA.....	6
4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.....	6
4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES.....	6
4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN.....	7
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.....	8
4.8. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	9
4.9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	10
5. CONCLUSIONES.....	10
6. MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	11
7. RECOMENDACIONES.....	11

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 abril – junio de 2024.

3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.

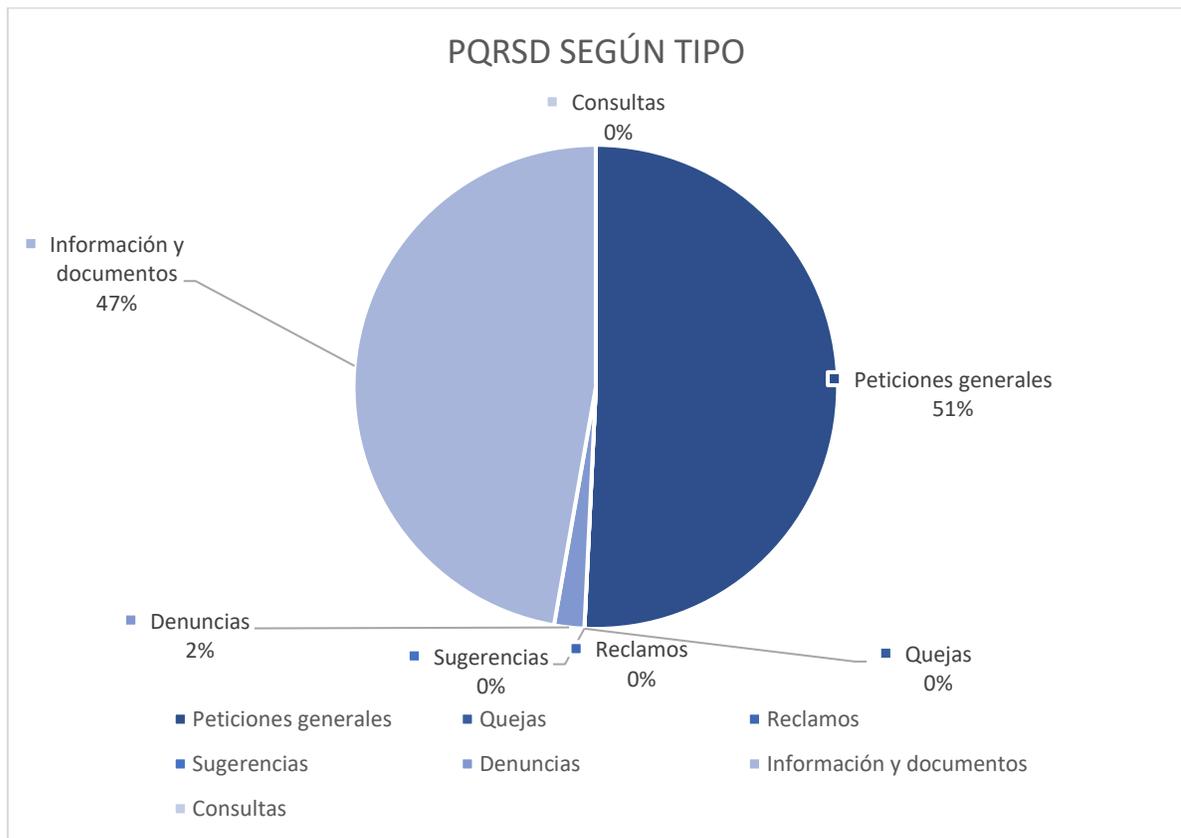
- Presencial: en la taquilla de atención al ciudadano del Concejo de Medellín, ubicada en el primer piso del edificio de la Corporación.
- Virtual: por medio de nuestro sitio web www.concejodemedellin.gov.co; también a través del correo electrónico atencionalusuario@concejodemedellin.gov.co o por nuestras redes sociales de interacción. (Facebook y Twitter).
- Telefónico: comunicándose con nuestra línea de atención (+57 604)3846868.

4. INFORME PORMENORIZADO.

4.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.

En el Sistema de Gestión Documental Mercurio, se recibieron un total de 199 PQRSD entre los meses de abril y junio de 2024.

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	101
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	4
Información y documentos	94
Consultas	0
Total	199



Durante el segundo trimestre de 2024, se recibieron un total de 199 PQRSD de las cuales 101 (51%) corresponden a peticiones generales seguidas por solicitudes de Información y documentos (47%).

Se presenta un aumento en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la corporación durante el primer trimestre del año, dado que para este período se recibieron 169 solicitudes.

Sobre las 199 peticiones recibidas, cabe hacer las siguientes aclaraciones:

- Un total de 33 peticiones están relacionadas con el Proyecto de Acuerdo 010-2024 (Plan de Desarrollo) las cuales se gestionaron de la siguiente manera:

17 surtieron la gestión a través del flujo de trabajo (work Flow) del sistema de gestión documental Mercurio. 16 se gestionaron por la bandeja de “Destinatario”, atendiendo la recomendación de la abogada responsable del Proyecto de Acuerdo y las orientaciones de los responsables del programa de Gestión Documental, razón por la cual dejan de pertenecer al expediente de PQRSD y pasan a la serie documental

de Proyectos de Acuerdo.

- También, durante este trimestre se llevó a cabo la convocatoria a la Distinción Jesús María Valle. Sobre este asunto se recibieron un total de 11 comunicaciones correspondientes a postulaciones para la Distinción de las cuales 3 se gestionaron por workFlow y 8 por ruta Destinatario. En esta ocasión, se registraron como PQRSD pero se sugiere que para próximas versiones se radiquen como comunicaciones oficiales asociadas a la serie documental de Reconocimientos.
- Adicionalmente, un total de 40 fueron peticiones que estaban dirigidas directamente a los concejales (por tratarse de asuntos de carácter personal del concejal, ajenos a la función administrativa o misional del Concejo) y que por confusión por parte de los responsables en la radicación, ingresaron al flujo de trabajo de PQRSD cuando debieron haber sido ingresadas por la ruta de destinatario del concejal a la que iba dirigida la solicitud.
- Así mismo, 12 fueron radicadas en la ventanilla única como PQRSD pero su contenido no corresponde a peticiones que deban ser respondidas conforme a lo dispuesto a la ley 1755 de 2015 y al procedimiento interno de atención de PQRSD dado que son felicitaciones, copias dirigidas al alcalde u otras entidades y que solo para conocimiento del tema envían copia al Concejo.
- En el análisis, se detectaron además 11 peticiones mal radicadas. Entre los errores más recurrentes de radicación se encuentran: la misma PQRSD radicada dos o más veces; comunicaciones oficiales radicadas como PQRSD y radicados sin imágenes adjuntas. Con estas se hizo la respectiva devolución para su correcta radicación y gestión y se procedió al cierre del flujo de trabajo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, este Informe se presenta con base en las comunicaciones recibidas y tramitadas como PQRSD conforme a lo dispuesto ley 1755 de 2015 y al procedimiento interno, que en total son 112 para el período abril – junio de 2024.

4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Tipo	En términos	Extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	56	0	0	10
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	4	0	0	5

Información y documentos	52	0	0	8
Total	112	0	0	N/A

De las 112 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:

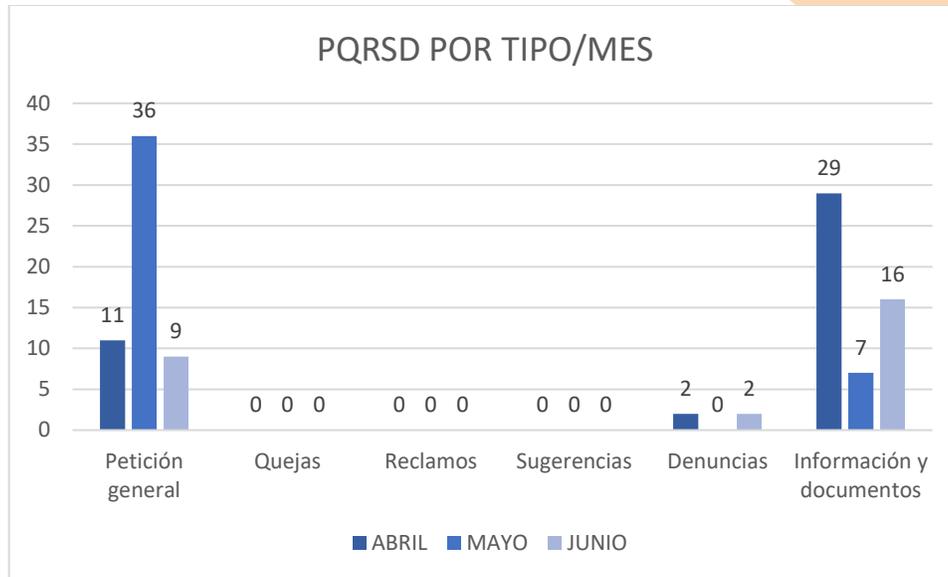
TIPO DE PQRSD	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA	TÉRMINOS DE LEY (DÍAS HÁBILES)
Peticiones generales	14	15
Quejas	N.A.	15
Reclamos	N.A.	15
Sugerencias	N.A.	15
Denuncias	4	15
Información y documentos	8	10
Consultas	N.A.	30
Remisiones por competencia	4	5

4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES

El mes de mayo presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 43 solicitudes.

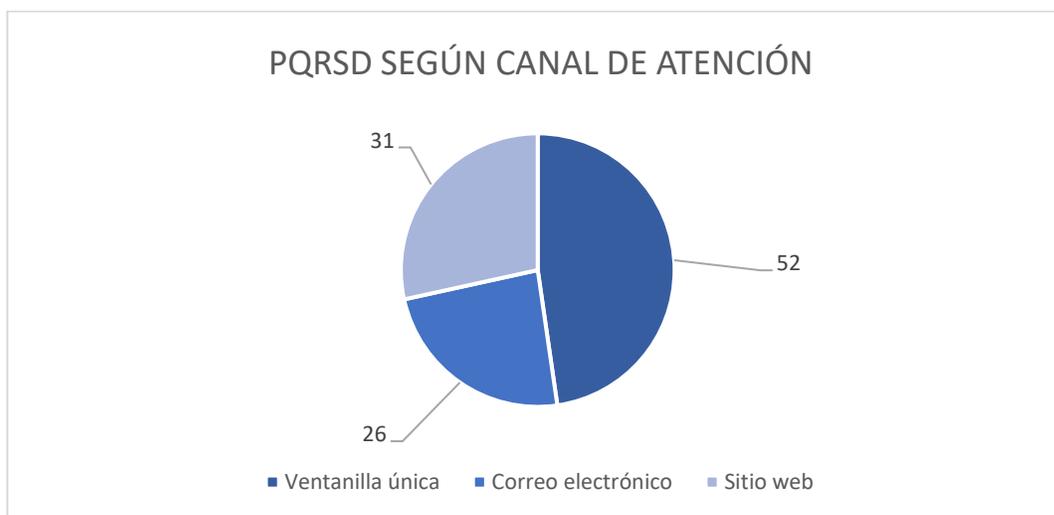
4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES

MES	PETICIÓN GENERAL	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS
ABRIL	11	0	0	0	2	29
MAYO	36	0	0	0	0	7
JUNIO	9	0	0	0	2	16
Total	56	0	0	0	4	52



4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD RECIBIDOS
Ventanilla única	52
Correo electrónico	29
Sitio web	31
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	112



Para este trimestre el mayor porcentaje de PQRSD fueron recibidas en la ventanilla única.

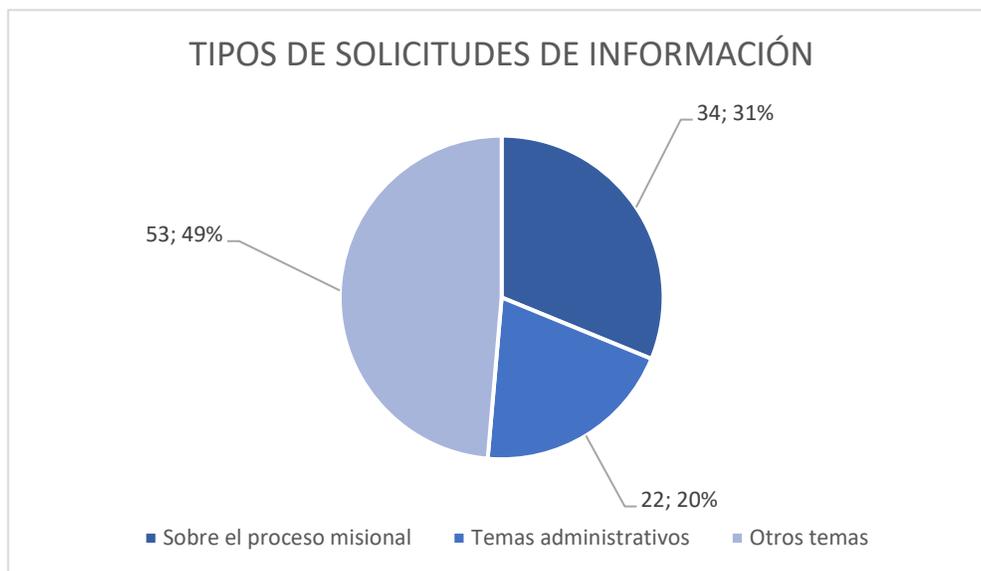
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el segundo trimestre del año, se presentaron un total de 52 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	¿Cuántas haremos 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?
ABRIL	29	29	0	0
MAYO	7	7	0	0
JUNIO	16	16	0	0
Total	52	52	0	0

En el segundo 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 en 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.)	15
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	12
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	25
Total	52

5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se tomó una muestra aleatoria de diez usuarios que presentaron su PQRSD durante este trimestre y se les aplicó la encuesta telefónica de satisfacción con la respuesta a su solicitud.

De los diez usuarios seleccionados, 5 no pudieron ser contactados efectivamente. De los 5 restantes, todos manifestaron estar muy satisfechos con la respuesta dada por el Concejo de Medellín a su PQRSD.

6. CONCLUSIONES

- Durante el segundo 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 segundo trimestre del 2024, fueron Peticiones Generales.
- Durante el segundo trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 39 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 2 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.

7. MEJORAS IMPLEMENTADAS

- Se han realizado dos reuniones con el equipo involucrado en el proceso de PQSD para analizar errores que se están presentando en la radicación, en parte por el cambio al nuevo sistema de información Mercurio.
- Se han solicitado al proveedor Servisoft algunos ajustes al formulario de PQRSD para mejorar su aspecto, la presentación de la información y algunos ajustes a la configuración del flujo de trabajo con el fin de contar con información más confiable acerca de PQRSD por canal de atención y también la configuración de los tiempos de respuesta según disposiciones de ley.
- Se solicitó al proveedor Servisoft realizar mejoras a la versión para móviles del formulario de PQRSD, dado que no se visualiza correctamente.
- Se solicitó a la Unidad Informática la revisión de la configuración del escáner de la oficina de Correspondencia, dado que vienen presentando problemas de funcionamiento.

8. 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 generen reprocesos o potenciales riesgos de no responder a tiempo alguna PQRSD mal radicada.

- Es necesario actualizar el procedimiento de PQRSD dentro de los documentos del SGC.