

INFORME DE PQRSD

Trimestre 4 de 2024

SECRETARÍA GENERAL
Diciembre 30 de 2024



Concejo
Distrital de Medellín



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 1º de octubre y el 30 de diciembre del 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.



Tabla de contenido

1. OBJETIVO.....	4
2. PERÍODO DEL INFORME.....	4
3. CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES.....	4
3.1. Presencial.....	4
3.2. Virtual.....	4
3.3. Telefónico.....	4
4. INFORME PORMENORIZADO.....	4
4.1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA.....	4
4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.....	6
4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA.....	7
4.4. PETICIONES RECIBIDAS POR MES.....	7
4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES.....	8
4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN.....	8
4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.....	9
4.8. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	10
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PQRSD.....	11
6. CONCLUSIONES.....	13
7. MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	14
8. RECOMENDACIONES.....	14



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 octubre - diciembre 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; también a través del correo electrónico 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	71
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Información y documentos	44
Consultas	0
Total	116



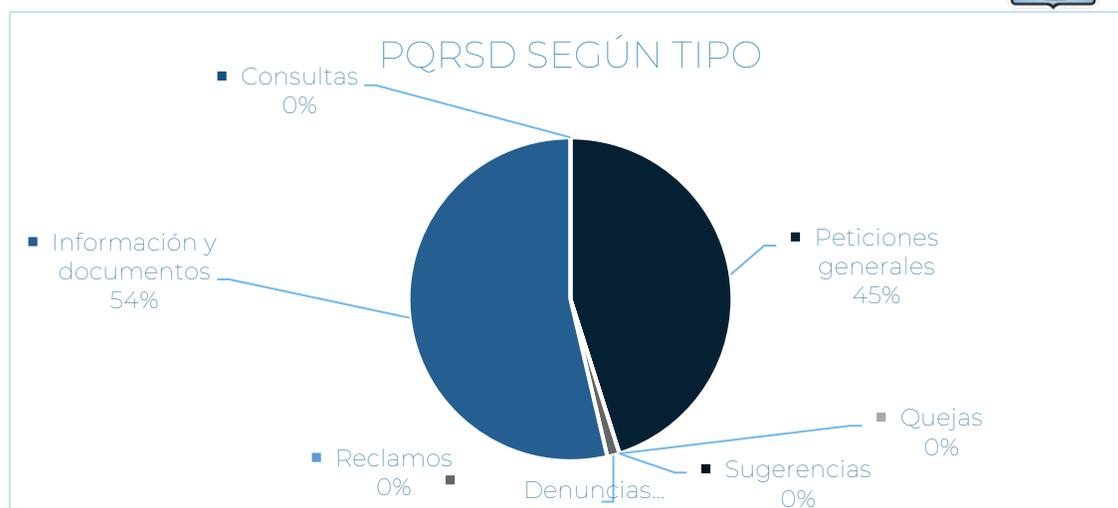
Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron un total de 116 PQRSD de las cuales 71 corresponden a peticiones generales.

Es de aclarar que luego de hacer el comparativo entre el informe que arroja el software Mercurio y la relación que se lleva en Excel se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- 14 son PQRSD 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 su trámite es responsabilidad del concejal.
- 7 son copias de peticiones enviadas a otras entidades, dirigidas al Concejo para conocimiento.
- 5 son de otras dependencias.
- 8 peticiones están dentro de los términos otorgados por la ley 1775 de 2015.

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 82, clasificadas así:

Concepto	Total recibidos
Peticiones generales	37
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Información y documentos	44
Consultas	0
Total	82



Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a solicitudes de información y/o documentos (53%) seguida por peticiones generales (45%).

Se presenta disminución en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la corporación durante el tercer trimestre del año, dado que para este período se recibieron 182 solicitudes.

4.2. ATENCIÓN A LAS PQRSD.

Concepto	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones generales	37	0	0	14
Quejas	0	0	0	N/A
Reclamos	0	0	0	N/A
Sugerencias	0	0	0	N/A
Denuncias	1	0	0	4
Información y documentos	44	0	0	9
Consultas	0	0	0	N/A
Total	82	0	0	N/A

De las 82 solicitudes recibidas, el 100% fueron respondidas dentro del término legal



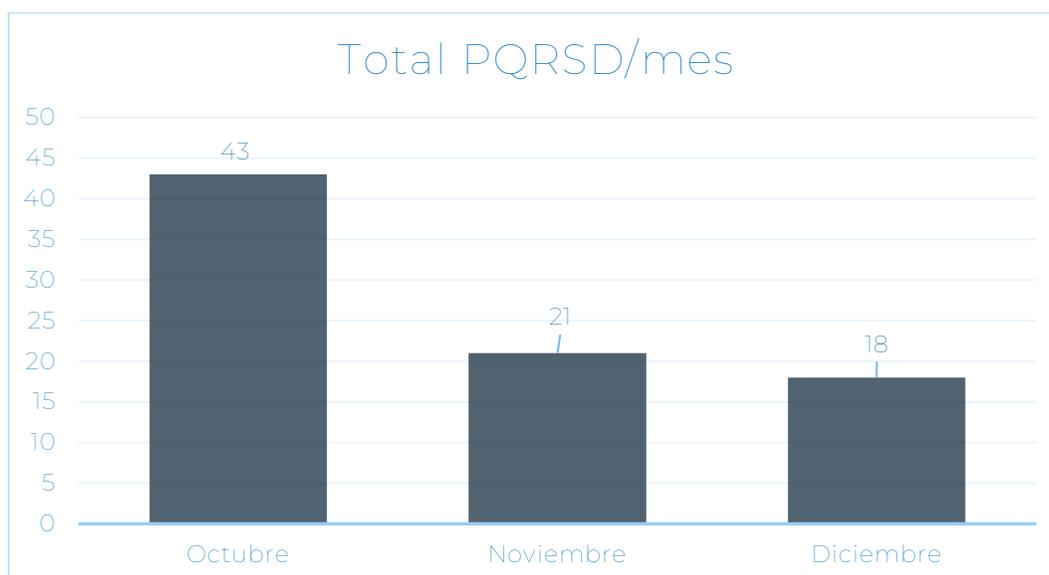
4.3. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación, se presenta un comparativo entre el tiempo de respuesta promedio de las PQRSD y las remisiones por competencia recibidas durante el cuarto 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.

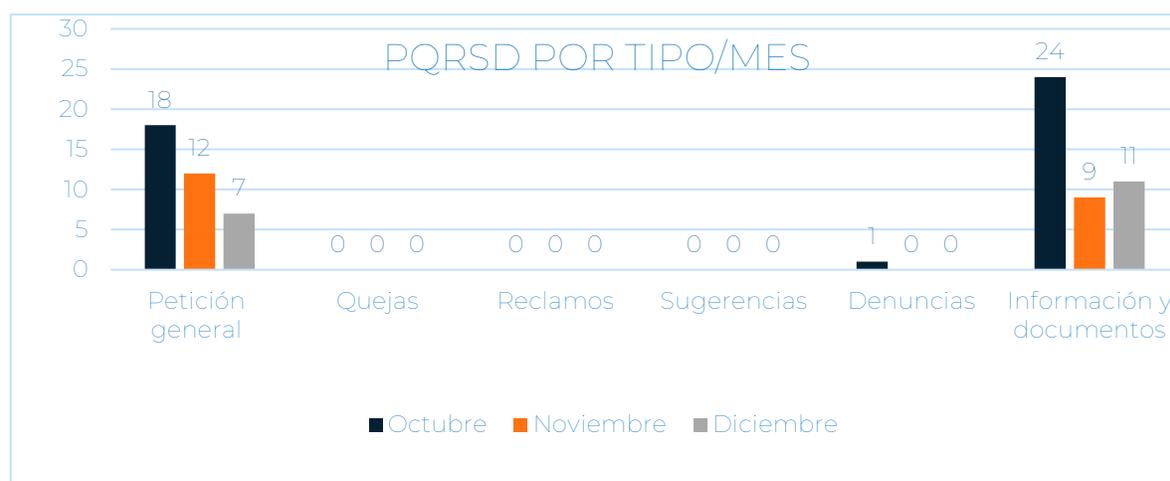
El mes de octubre presenta el mayor número de PQRSD recibidas con 43 solicitudes.





4.5. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO/ MES

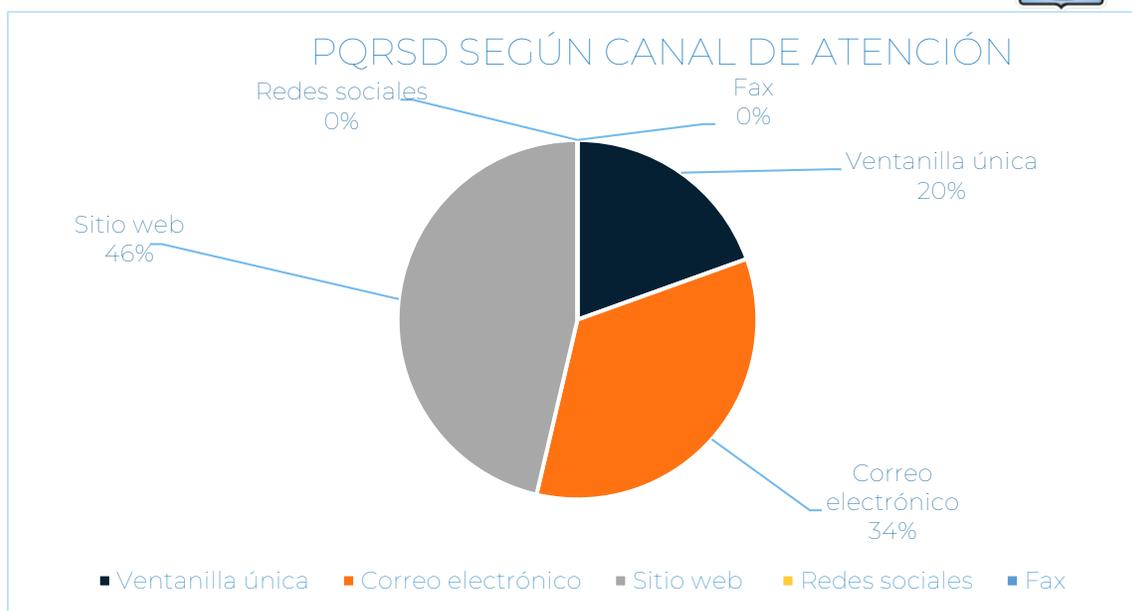
Mes	Petición general	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Información y documentos
OCTUBRE	18	0	0	0	1	24
NOVIEMBRE	12	0	0	0	0	9
DICIEMBRE	7	0	0	0	0	11
Total	37	0	0	0	1	44



4.6. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE ATENCIÓN

El mayor porcentaje de PQRSD llegan Por la web y en menor proporción personalmente

Canal de atención	Cantidad recibidos
Personalmente	16
Correo electrónico	28
Sitio web de la Corporación	38
Redes Sociales	0
Fax	0
Total	82



Durante este trimestre, el canal preferido por los usuarios para la presentación de las PQRSD es sitio web de la Corporación en segundo lugar, el correo electrónico y personalmente en ventanilla única.

4.7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Durante el cuarto trimestre del año, se presentaron un total de 44 solicitudes de información y/o documentos, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los tiempos de ley.

Mes	Recibidas	Atendidas a tiempo	Respondidas sin entregar información	Respondidas sin entregar la información por inexistencia de la misma
OCTUBRE	24	24	0	0
NOVIEMBRE	9	9	0	0
DICIEMBRE	11	11	0	0
Total	44	44	0	0

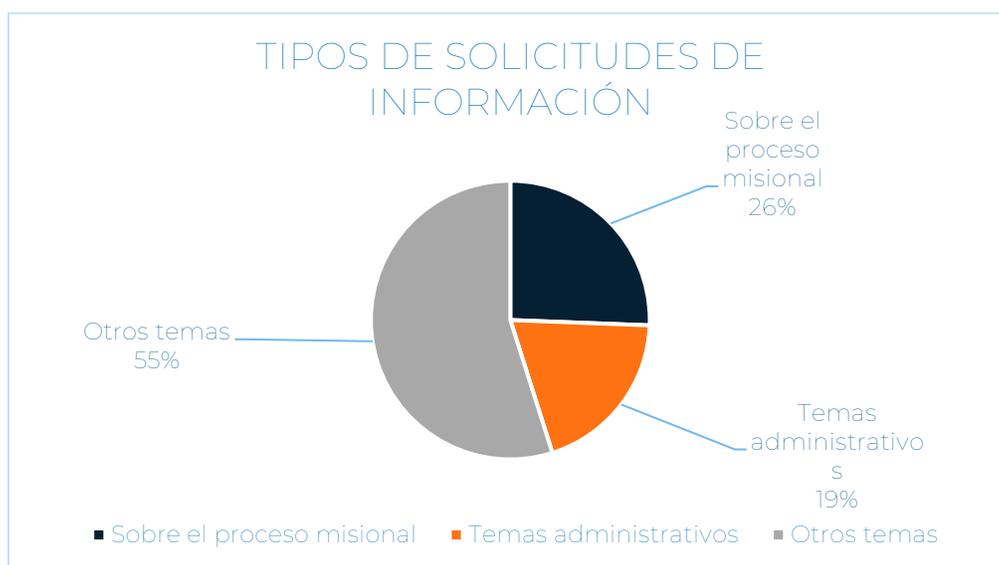
En el cuarto trimestre de 2024, el Concejo Distrital de Medellín no ha negado ninguna solicitud de información por ser reservada, dado que no se ha presentado ninguna petición de información con estas características (artículo 24 de la Ley 1755 de 2015).



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 como el concurso para la elección del Secretario General para 2025. A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD referentes a solicitudes de información, recibidas durante el trimestre:

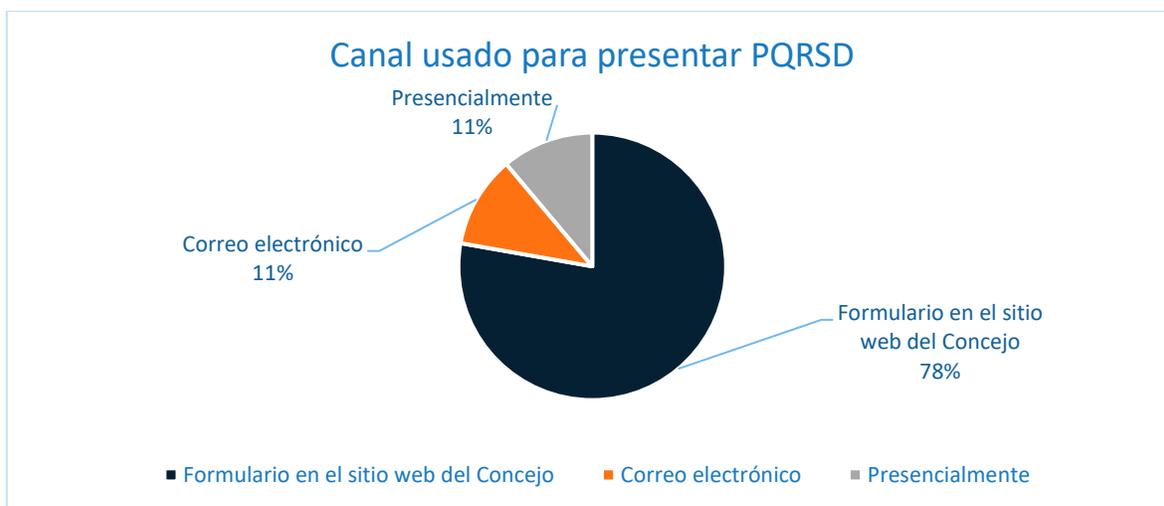
Tipo de información	Cantidad recibidos
<u>Sobre el proceso misional</u> (la información solicitada está relacionada con el desarrollo del proceso misional de la entidad, como lo es la información sobre proyectos de acuerdo, acuerdos, sesiones plenarias, comisiones accidentales, etc.)	21
<u>Temas administrativos</u> (la información solicitada está relacionada con certificados, correos o contacto de servidores, información sobre contratos, etc.)	16
<u>Otros temas</u> (Todo lo relacionado con temas coyunturales en la Corporación.)	45
Total	82



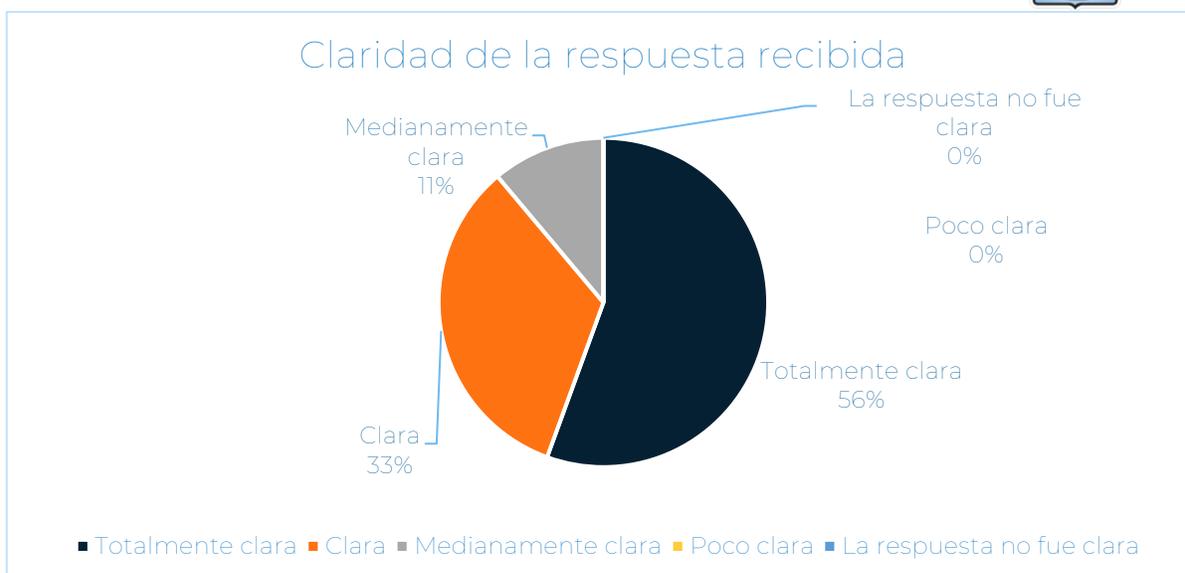


5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PQRSD

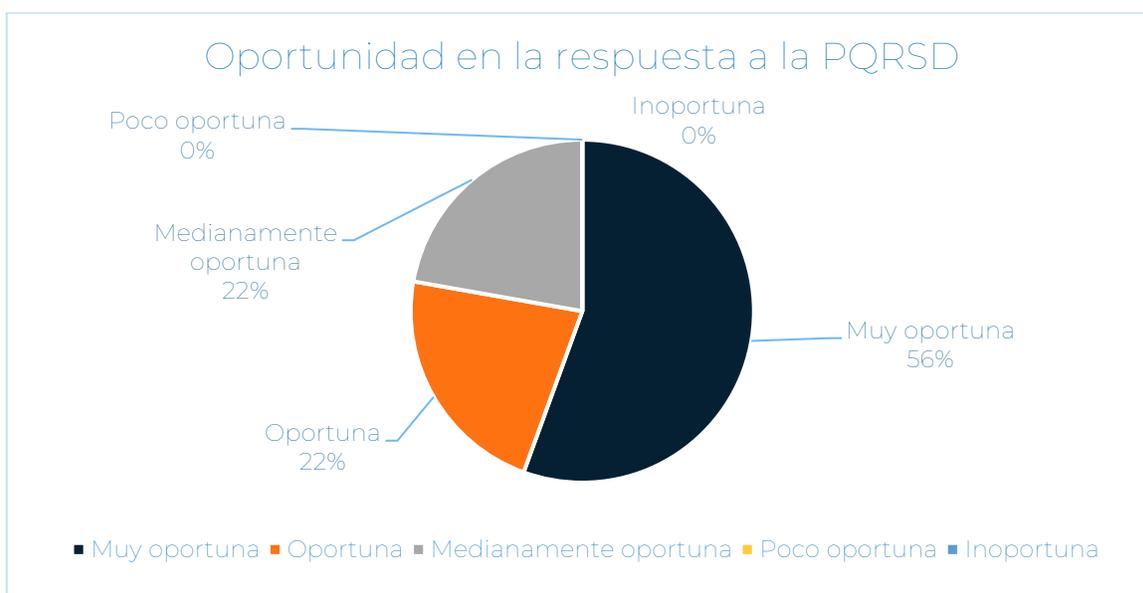
Atendiendo la observación de la Auditoría Interna realizada al proceso, se mejoró la encuesta de satisfacción que se aplica a los usuarios de las PQRSD con el fin de conocer más aspectos relacionados con su percepción frente a la atención y respuesta. Para la aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente al trimestre, se tomó una muestra de 16 usuarios que dejaron registrado su número telefónico. De esta muestra, fue posible contactar a nueve usuarios. A continuación, se presentan los resultados de la misma:



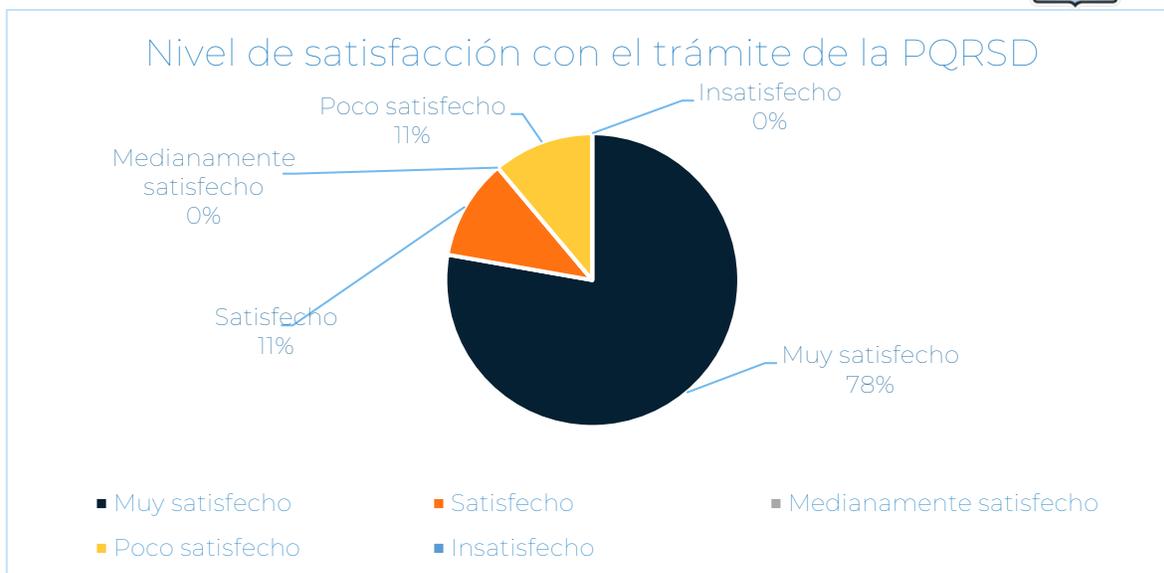
Los 9 usuarios encuestados manifestaron que fue fácil presentar su solicitud por el canal seleccionado.



El 56% de los usuarios encuestados (5) consideraron que la respuesta fue totalmente clara, mientras que el 33% consideró que la respuesta fue clara. Solo un usuario expresó que la respuesta fue medianamente clara.



El 56% de los usuarios encuestados (5) consideraron que su respuesta fue muy oportuna mientras que 2 consideraron la respuesta oportuna y otros dos medianamente oportuna, estos dos últimos manifiestan que la respuesta fue demorada, no obstante, en ambos casos, las respuestas fueron entregadas dentro de los tiempos de ley.



El 78% (7) de los usuarios encuestados expresó estar muy satisfecho con la respuesta a la PQRSD; un usuario manifestó estar satisfecho y otro estar poco satisfecho aludiendo que la respuesta fue muy demorada.

6. CONCLUSIONES

- Durante el cuarto 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 en el 100% de los casos.
- El mayor porcentaje de PQRSD que fue recibido por la Corporación en el cuarto trimestre del 2024 fueron solicitudes de información y documentos (53%) seguida por peticiones generales (45%).
- Durante el cuarto trimestre del año, en el Concejo Distrital de Medellín se elaboraron 16 remisiones por competencia a distintas entidades públicas.
- En este trimestre se tramitaron 4 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 y se pueden consultar en el siguiente link: Consulte la respuesta de su PQRSD anónima – Concejo de Medellín
- 8 de los 9 usuarios encuestados manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos con la respuesta a su PQRSD, lo que evidencia que el proceso establecido es eficaz.



- El flujo de trabajo de las PQRSD en el Sistema de Información Misional Mercurio se encuentra al día con fecha de corte al 30 de diciembre del 2024.

7. MEJORAS IMPLEMENTADAS

Durante el último trimestre de 2024 se realizó una mejora a la encuesta de satisfacción de los usuarios de PQRSD, según se explicó en el numeral 5 de este informe.

8. RECOMENDACIONES

No se presentan recomendaciones para este trimestre.



Concejo

Distrital de Medellín



SC3409-1