



31 DE JULIO DE 2017

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
RECIBIDAS EN LA ALCALDÍA DE
MEDELLÍN DE LOS MESES DE ENERO A
JUNIO DE 2017

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLIN
31 de julio de 2017





Introducción

La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía tiene el compromiso, en corresponsabilidad con las demás dependencias de la Administración Municipal, de darle una debida gestión a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que interponga el ciudadano, siguiendo los lineamientos estipulados en el Decreto No. 883 del 2015 relacionado con la estructura de la entidad.

Es también responsable de realizar las labores administrativas necesarias para que la herramienta de gestión de PQRS, se desempeñe de manera organizada y estandarizada, facilitando así su consulta y manejo; además de establecer mecanismos de contacto con las demás dependencias corresponsables del proceso, con el fin de lograr un trabajo mancomunado que permita brindar un buen servicio a los ciudadanos.

Es por lo anterior, que desde el componente de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se deberá realizar un registro público de todos los derechos de petición recibidos en la Alcaldía de Medellín con el fin de garantizar a toda la ciudadanía el libre acceso a la información que les permita participar activamente en la rendición de cuentas y ejercer control social sobre la actividad del Estado, siguiendo los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011

Objetivo

Realizar seguimiento y control al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Alcaldía de Medellín a través de los diferentes canales oficiales de atención (Línea Única de Atención a la ciudadanía 44 44 144; 21 Sedes de Servicio a la Ciudadanía; y la Página Web), con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Alcance

El informe incluye las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Medellín, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017.

Resultados

A continuación, se presenta informe general y un registro de las PQRS, competencia de la Alcaldía de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2017.





Tiempos de respuesta a las PQRS de la entidad

Los términos para dar respuesta a los derechos de petición que ingresen a la Alcaldía de Medellín varían de acuerdo a la categoría de la solicitud que se realice o a la persona que lo realice, según las disposiciones de la ley, se establecen de la siguiente manera:

Solicitud de Información	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés particular	Derecho de Petición de consulta	Petición entre autoridades
Se solicitan datos, documentos o información que la Administración genere, obtenga, adquiera o controle. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles después de la radicación	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles después de la radicación	Se solicita reconocimiento de un derecho, que la administración intervenga o actúe frente a una situación en particular que afecta al sujeto directamente o que entregue información que se refiere al sujeto mismo. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles después de la radicación	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a materias a cargo de esta Tiempo de respuesta: 30 días hábiles después de la radicación	Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración Tiempo de respuesta: 10 días hábiles después de la radicación

Peticiones del Congreso de la República o Defensoría del pueblo.	Situaciones de riesgo para la vida	Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras	Organismos Judiciales	Periodistas
--	------------------------------------	---	-----------------------	-------------



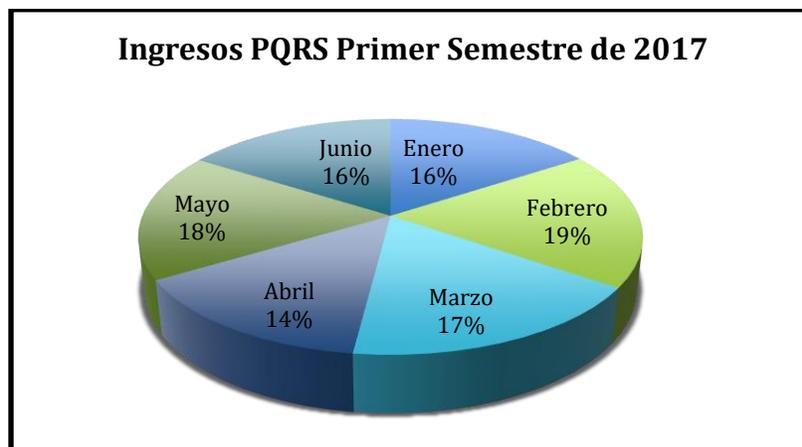


Solicitud de información o documentos a la Administración	Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto	Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado	Solicitud de información o documentos a la Administración	Solicitud de información o documentos a la Administración
Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:
5 días hábiles	3 días hábiles	10 días hábiles	El previsto en la comunicación	10 días hábiles

PQRS recibidas durante el año 2017

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRS durante los meses de enero a junio de 2017

Meses	Cantidad
Enero	9546
Febrero	11400
Marzo	10516
Abril	8723
Mayo	10601
Junio	9698
Total general	60484





Se puede observar que los meses con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema, fueron durante los meses de febrero (19%), marzo (17%) y mayo (18%) sobre el total de PQRS recibidas durante el primer semestre del año.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Movilidad	6198	7122	6461	5218	6080	5802
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	628	945	1255	1026	1377	811
Seguridad y Convivencia	637	734	718	555	626	618
Salud	774	710	373	296	442	711
Gestión y Control Territorial	202	327	322	285	335	293
Departamento Administrativo de Planeación	183	282	270	235	344	280
Infraestructura Física	207	237	293	243	312	290
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	154	230	217	188	230	251
Hacienda	137	223	124	142	252	151
Educación	154	235	118	91	94	61
DAGR	81	73	110	116	161	94
Participación Ciudadana	43	53	60	84	100	118
Medio Ambiente	55	71	60	77	71	58
Cultura	17	34	51	70	68	64
Suministros y Servicios	37	44	35	37	55	44
Desarrollo Económico	22	19	21	34	27	17
Despacho del Alcalde	2	40	16	14	14	18
Comunicaciones		9	5	2	1	8
General	10	4	3	2	2	2
Mujeres	2	4	2	4	2	3
Juventud	1	4		3	4	3
Privada	1		2	1		1
Evaluación y Control	1				2	
Gobierno y Gestión del Gabinete					2	
Total general	9546	11400	10516	8723	10601	9698

Se puede observar que la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un 61,02%; seguida de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía con un 10%; Seguridad y Convivencia con 6,43% y Salud con 5,47%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:

1. Fotodetecciones
2. Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad
3. Inspecciones de la Secretaría de Movilidad
4. Asuntos UNE





5. Solución en primer contacto
6. Seguridad Vial y Control
7. Unidad Legal de la Secretaría de Movilidad
8. Inspecciones de Gobierno Local
9. Reclamaciones por humedades tenencia de animales piscinas zonas húmeda acueducto vigilancia agua consumo riesgo químico
10. Remisiones a otra entidades

PQRS remitidas a otras entidades

Temas	Cantidad
Enero	131
Febrero	165
Marzo	157
Abril	169
Mayo	173
Junio	149
Julio	125
Total general	1069

Estado de las PQRS

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRS, 51066 se encuentran Cerradas, equivalente a un 83,71% y en el estado Abiertas, 9418 PQRS equivalente a un 16,29%.





Ingresos de solicitudes por clasificación

Cada una de las solicitudes que ingresan a las secretarías de la Administración Municipal, son clasificadas en solicitud, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo al requerimiento o a la necesidad del ciudadano conforme a la normatividad vigente; modalidad que definirá la gestión a realizar por parte de la dependencia y la respuesta que se generará a dichas solicitudes, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles (con algunas excepciones) según lo establecido en el Código Contencioso Administrativo y Decreto 0654 de 2014 por medio de cual se establece la política operacional de las PQRS en la Alcaldía de Medellín.

CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD	59288	98,02%
QUEJA	1076	1,78%
RECLAMO	86	0,14%
SUGERENCIA	18	0,03%
FELICITACION	16	0,03%
Total general	60484	100,00%



Se puede observar que del **100%** PQRS radicadas por la ciudadanía, el **98,02%** corresponden a solicitudes, el **1,78%** a quejas, un **0,14%** a reclamos, el **0,03%** corresponde a sugerencias y felicitaciones.





PQRS recibidas por los canales de atención

Con el ánimo de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos a la entidad; la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dispone de diferentes de canales de atención como son la Página Web; la Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144; y las sedes de atención. De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRS, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes, es a través de los puntos de atención presenciales con un porcentaje del **67,63%**, seguido del virtual con un porcentaje del **26,75%**

Canal	Cantidad
Presencial	40907
Telefónico	3398
Virtual	16179
Total	60484

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Hasta el 31 de julio de 2017 de las PQRS que han ingresado por el Sistema de Gestión de PQRS no se ha negado información

