



10 DE DICIEMBRE DE 2018

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS POR ACTOS DE
CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN LA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN DE LOS
MESES DE JULIO A NOVIEMBRE DE
2018

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN





Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

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 PQRSD, 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, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, 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, sugerencias y denuncias por actos de corrupción 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 las 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, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Medellín, durante el período comprendido entre el 1º de julio al 30 de noviembre de 2018.

Resultados

A continuación, se presenta informe general y un registro de las PQRSD, competencia de la Alcaldía de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2018 (1º de julio al 30 de noviembre).



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Tiempos de respuesta a las PQRSD 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.	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	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.	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a materias a cargo de esta	Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración
Tiempo de respuesta: 10 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 15 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 15 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 30 días hábiles después de la radicación	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
--	------------------------------------	---	-----------------------	-------------





Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

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

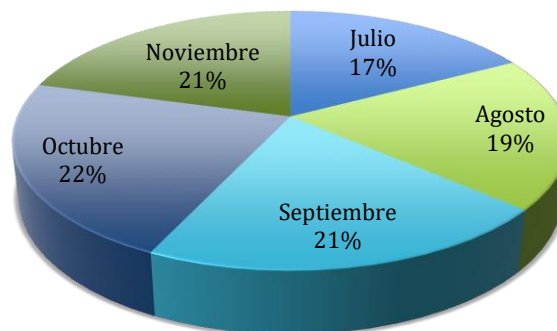
Comparativo PQRSD recibidas durante el año 2017 - 2018

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a noviembre de 2017 y 2018

Meses	Cantidad 2017	Cantidad 2018
Julio	9915	9996
Agosto	9788	11083
Septiembre	9231	11926
Octubre	10159	12880
Noviembre	9539	12012
Total general	48632	57897

* Información extraída con corte al 10 de diciembre de 2018

Ingresos PQRSD Primer Semestre 2018



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

Se puede observar que el mes con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema fue durante el mes de octubre (22%), sobre el total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del año.

Dependencia	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre
Movilidad	5454	6295	7139	7027	6326
Salud	1202	1224	1368	1593	1594
Seguridad y Convivencia	943	927	868	1003	937
Departamento Administrativo de Planeación	698	776	725	817	745
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	377	469	401	437	409
Hacienda	270	231	272	348	380
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	258	288	297	246	251
Participación Ciudadana	98	86	124	508	512
Infraestructura Física	213	210	204	281	274
Educación	121	162	142	146	187
Gestión y Control Territorial	116	141	128	139	143
DAGR	99	71	79	107	89
Medio Ambiente	34	51	67	82	55
Suministros y Servicios	47	46	32	44	43
Desarrollo Económico	28	47	47	24	30
Cultura	19	36	10	17	21
General	2	5	5	43	6
Despacho del Alcalde	8	3	6	4	1
Juventud	4	4	3	4	3
Comunicaciones		5	3	2	3
Mujeres	2	4	2	3	
Privada	2	1	2	2	2
Despacho Primera Dama	1		1	1	
Gerencia de Corregimientos				2	1
Gobierno y Gestión del Gabinete		1	1		
Total general	9996	11083	11926	12880	12012

* Información extraída con corte al 10 de diciembre de 2018

Se puede observar que la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un 55,69%; seguida de Salud con un 12,06%; Seguridad y Convivencia con el 8,08% y Departamento Administrativo de Planeación con el 6,50%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:

1. Fotodetecciones
2. Temas de Movilidad
3. Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad
4. Solución en primer contacto Salud
5. Asuntos UNE – Movilidad



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

6. Unidad Legal de la Secretaría de Movilidad
7. Conceptos técnicos de acuerdo al POT
8. Inspecciones de Movilidad
9. Inspecciones de Gobierno Local
10. Copia de Licencias urbanísticas otorgadas

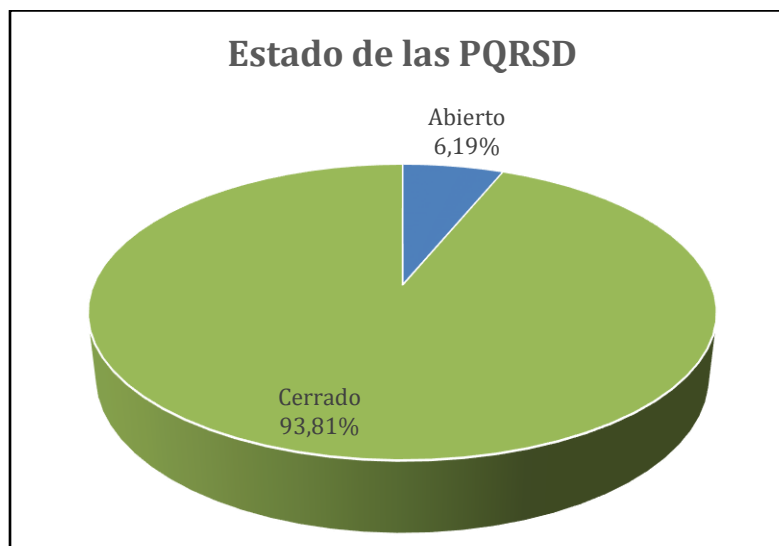
PQRSD remitidas a otras entidades

Temas	Cantidad
Julio	240
Agosto	267
Septiembre	242
Octubre	273
Noviembre	235
Total general	1257

* Información extraída con corte al 10 de diciembre de 2018

Estado de las PQRSD

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRSD para el segundo semestre del año, 54312 se encuentran Cerradas, equivalente a un 93,81%% y en el estado Abiertas, 3585 PQRSD equivalente a un 6,19%.



* Información extraída con corte al 10 de diciembre de 2018



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

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, felicitación o denuncia, 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 la Ley 1755 de 2015 y el Manual de Buenas Prácticas para la gestión de las PQRSD.

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD - PETICIÓN	57448	99,22%
RECLAMO	212	0,37%
QUEJA	152	0,26%
SUGERENCIA	50	0,09%
FELICITACION	35	0,06%
DENUNCIA	0	0,00%
Total general	57897	100%

* Información extraída con corte al 10 de diciembre de 2018

PQRSD 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 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 PQRSD, 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 **70,18%**, seguido del virtual con un porcentaje del **27,43%**

Canal	Cantidad
Presencial	40633
Virtual	15882
Telefónico	1382
Total	57897

* Información extraída con corte al 10 de diciembre de 2018

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

Hasta el 30 de noviembre de 2018 de las PQRSD que han ingresado por el Sistema de Gestión de PQRSD no se ha negado información

