



**Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía**  
**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**  
**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

Medellín, Septiembre de 2015

**Registro Público de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Alcaldía de Medellín de los meses de Julio a Diciembre de 2014.**

La Subsecretaría de 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 genere el ciudadano, siguiendo los lineamientos estipulados en el Decreto No. 883 del 2015, el cual corresponde al proceso de Optimización de la Modernización de la Administración Municipal.

Es también responsable de realizar las labores administrativas necesarias para que la herramienta WebMethods, sistema informático por medio del cual se gestionan todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Municipio de Medellín; 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 información, que les permita participar activamente en la rendición de cuentas y ejercer control social sobre la actividad del Estado, siguiendo los lineamientos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.

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

Elaboró	Revisó	Aprobó
Luisa Fernanda Vélez Giraldo Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Septiembre de 2015	Duber Heriberto Avendaño Rúa Profesional Universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Septiembre de 2015	Dra. Paula Andrea Duque Agudelo Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía Septiembre de 2015

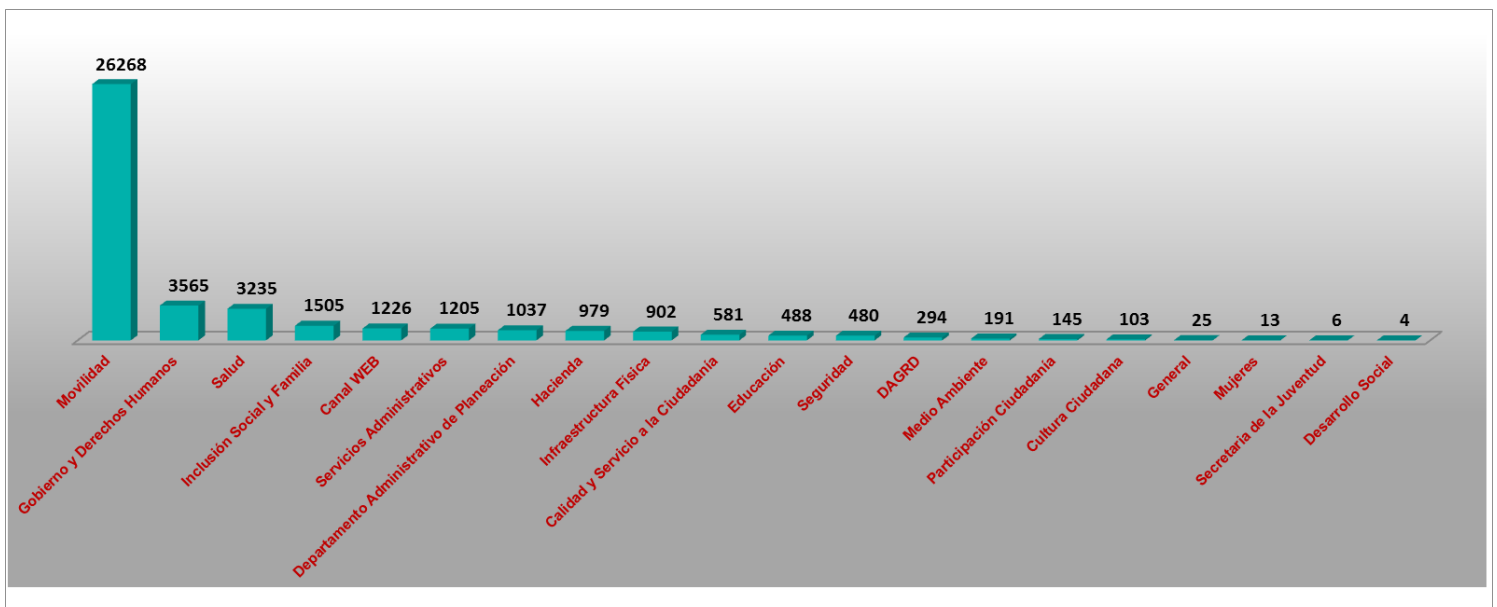


**Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía**  
**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**  
**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

Para el segundo semestre del año 2014, la Administración Municipal recibió **42.252** PQRS, de las cuales se atendieron y cerraron **42.252**, lo que corresponde al **100%** de atención del total general de PQRS formuladas por la ciudadanía.

PQRS Recibidas	PQRS Atendidas	PQRS En Proceso	Porcentaje de Atención
42.252	42.252	0	100,00%

Todas las PQRS radicadas, fueron clasificadas y distribuidas por la herramienta WebMethods para la Secretaría, dependencia o entes descentralizados competentes en dar respuesta al ciudadano, observándose que **26.268** PQRS del total general de registros recibidos, fueron atendidas y cerradas por la Secretaría de Movilidad, seguida por la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos con **3.565** PQRS gestionadas, lo que corresponde, respectivamente, al **62%** y **8%** del total general de registros.

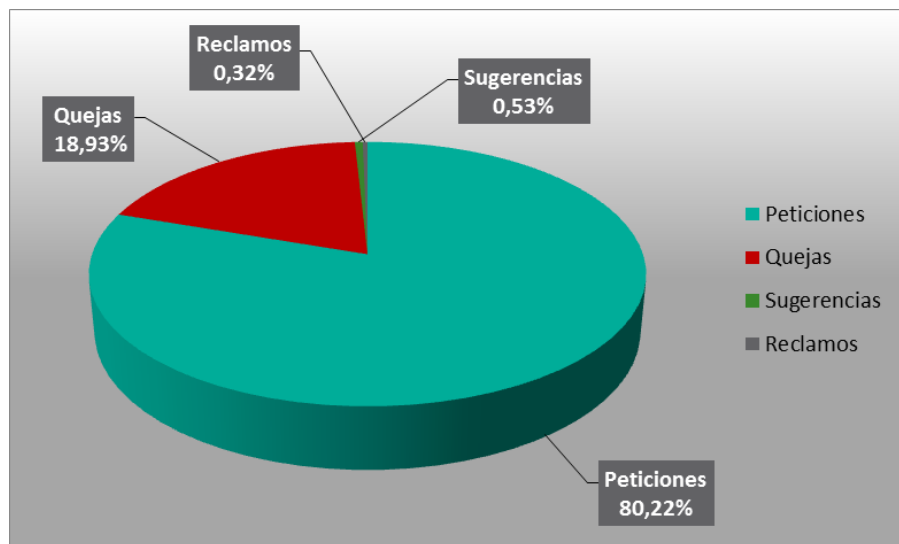


Elaboró	Revisó	Aprobó
Luisa Fernanda Vélez Giraldo Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Duber Heriberto Avendaño Rúa Profesional Universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Dra. Paula Andrea Duque Agudelo Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Septiembre de 2015	Septiembre de 2015	Septiembre de 2015

Cada una de las solicitudes que ingresan a las Secretarías de la Administración Municipal, son clasificadas en petición, queja, reclamo o sugerencia, de acuerdo al requerimiento 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 los 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.

Del **100%** PQRS radicadas por la ciudadanía, el **80.22%** corresponden a peticiones, el **18.93%** a quejas, un **0.53%** a sugerencias y sólo el **0.32%** corresponde a reclamos.

Clase	Demanda	Porcentaje
Peticiones	33896	80,22%
Quejas	7998	18,93%
Sugerencias	224	0,53%
Reclamos	134	0,32%
<b>Total general</b>	<b>42.252</b>	<b>100%</b>

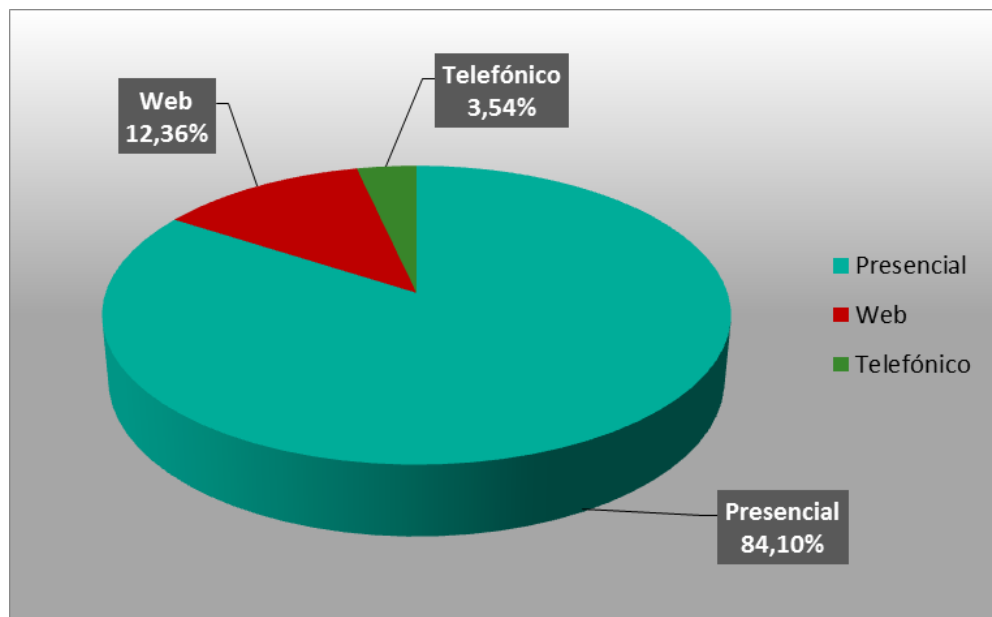


Elaboró	Revisó	Aprobó
Luisa Fernanda Vélez Giraldo Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Duber Heriberto Avendaño Rúa Profesional Universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Dra. Paula Andrea Duque Agudelo Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Septiembre de 2015	Septiembre de 2015	Septiembre de 2015

Los medios de comunicación dispuestos por la Administración Municipal para la recepción de estas solicitudes generadas por los ciudadanos se definen como canales de atención, los cuales se dividen en Presencial, Telefónico y Virtual o Web.

Para el segundo semestre del año 2014, el canal presencial contó con un **84.10%** del total general de registros recibidos, en un **12.36%** se encuentra el canal virtual o Web y finalmente el canal telefónico con sólo el **3.54%**.

Canal	Demanda	Porcentaje
Presencial	35533	84,10%
Web	5224	12,36%
Telefónico	1495	3,54%
<b>Total general</b>	<b>42.252</b>	<b>100,00%</b>



Elaboró	Revisó	Aprobó
Luisa Fernanda Vélez Giraldo Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Duber Heriberto Avendaño Rúa Profesional Universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Dra. Paula Andrea Duque Agudelo Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Septiembre de 2015	Septiembre de 2015	Septiembre de 2015



**Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía**  
**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**  
**Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

De acuerdo a los datos reflejados del segundo semestre del año 2014 y en relación con el reporte realizado del primer semestre de este mismo año, es posible evidenciar una disminución del **14.06%** en el total general de PQRS que ingresaron a la Administración Municipal; así como también un aumento del **4.00%** en la gestión y cierre de las PQRS por parte de las Secretarías.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Luisa Fernanda Vélez Giraldo Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Duber Heriberto Avendaño Rúa Profesional Universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Dra. Paula Andrea Duque Agudelo Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Septiembre de 2015	Septiembre de 2015	Septiembre de 2015