

12 DE DECEMBER DE 2019

**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 2019**

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN



Alcaldía de Medellín



* 2 0 1 9 3 0 4 4 6 3 0 8 *

Medellín, 13/12/2019

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 la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Conmutador: 385 55 55
Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

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 2019.

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 2019.



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Conmutador: 385 55 55
Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

1. 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:

Petición de Interés particular
Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente a una situación en particular que afecta al sujeto directamente o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.

Petición de Interés General
Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.

Consulta
Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.

Queja
Manifiestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.

Reclamo
Manifiestar insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.

Sugerencia
Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.

Solicitud de Copias
Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

Denuncia
Exponer una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflicto de intereses.

Petición entre autoridades
Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.

Solicitud de información
Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Situaciones de riesgo para la vida
Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.

Organismos Judiciales
Solicitud de información o documentos a la Administración.

Solicitudes de periodistas
Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.

Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras
Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado.





Alcaldía de Medellín



2. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2017 a 2019

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a diciembre de 2017 a 2019

Meses	Cantidad 2017	Cantidad 2018	Cantidad 2019
julio	9915	9994	13390
agosto	9788	11086	12911
septiembre	9231	11923	13167
octubre	10159	12876	15282
noviembre	9539	12005	12493
diciembre	7130	8915	Pendiente
Total general	116486	126747	67243

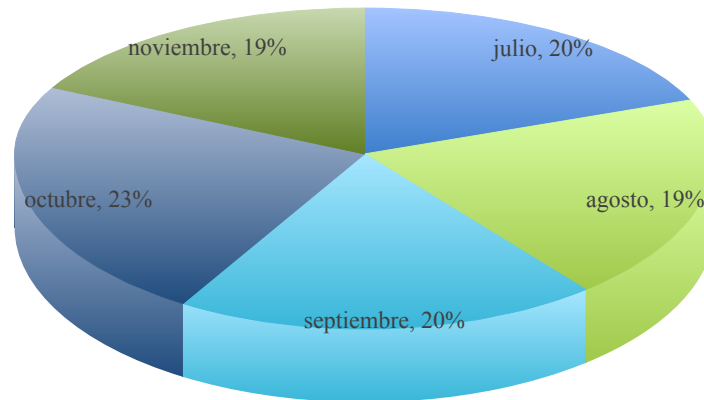
Con respecto a los ingresos del segundo semestre de 2018, se puede observar un incremento del 10,21% en las solicitudes que presentan los ciudadanos a la entidad.





Alcaldía de Medellín

Ingresos PQRSD Primer Semestre 2019



Se puede observar que el mes con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema fue durante el mes de octubre (23%), sobre el total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del año.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Movilidad	6661	6921	7087	8629	6283
Seguridad y Convivencia	1529	1345	1395	1238	1218
Salud	1601	1321	1287	1493	934
Departamento Administrativo de Planeación	880	850	957	1021	1141
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	718	716	643	599	496
Hacienda	560	498	451	546	1016
Infraestructura Física	267	230	224	231	216
Participación Ciudadana	65	74	137	613	256
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	286	215	208	189	235
Gestión y Control Territorial	234	219	236	228	206
Educación	207	186	157	137	177
DAGR	139	143	137	155	144
Medio Ambiente	85	59	88	77	64
Suministros y Servicios	58	40	79	56	47
Desarrollo Económico	33	39	33	25	20
Cultura	42	34	18	14	16
General	7	6	5	12	3
Mujeres	7	5	7	3	10
Juventud	7	2	6	6	0





Alcaldía de Medellín

Despacho del Alcalde	2	2	4	5	7
Comunicaciones	1	4	5	3	1
Privada	1	1	2	0	3
Despacho Primera Dama	0	1	1	1	0
Gerencia de Corregimientos	0	0	0	1	0
Total general	13390	12911	13167	15282	12493

La dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un 52,92%; seguida de Salud con un 10,00%; Seguridad y Convivencia con el 9,87% y el Departamento Administrativo de Planeación con el 7,21%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:

1. Fotodetecciones
2. Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad
3. Solución en primer contacto Salud
4. Inspecciones de Movilidad
5. Asuntos operador UNE - Movilidad
6. Unidad Legal de la Secretaría de Movilidad
7. Conceptos técnicos de acuerdo al POT
8. Solicitud de video llamadas al 123 y grabaciones
9. Inspecciones de Gobierno Local
10. Remisiones y entes descentralizados

3. PQRSD remitidas a otras entidades

Temas	Cantidad
Julio	306
Agosto	286
Septiembre	339
Octubre	325
Noviembre	265
Total general	1521

4. Estado de las PQRSD

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRSD para el segundo semestre del año, 65642 se encuentran Cerradas, equivalente a un 97,62% y en el estado Abiertas, 1601 PQRS equivalente a un 2,38%.





Alcaldía de Medellín

Estado de las PQRSD



5. 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	66441	98.81%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	328	0,49%
RECLAMO	246	0,37%
QUEJA	173	0,26%
SUGERENCIA	27	0,04%
FELICITACIÓN	26	0,04%
DENUNCIA	2	0,00%
Total general	67243	100,00%





Alcaldía de Medellín

6. *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 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 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 **70.48%**, seguido del virtual con un porcentaje del **26.06%** y el telefónico con el **3,46%**.

Canal	Cantidad
Presencial	47390
Telefónico	2327
Virtual	17526
Total	67243

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

Hasta el 30 de noviembre de 2019 de las PQRSD que han ingresado por el Sistema de Gestión de PQRS no se ha negado ninguna solicitud de información

Cordialmente,

Mónica M. Velásquez C.

MONICA MARIA VELASQUEZ CARDONA
SUBSECRETARIA



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Conmutador: 385 55 55
Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co