



4 DE ENERO DE 2016

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
RECIBIDAS EN LA ALCALDÍA DE
MEDELLÍN DE LOS MESES DE ENERO A
DICIEMBRE DE 2015

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN
4 de enero de 2016





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 (Líneas 3859411 y 3858558; Sedes de Servicio a la Ciudadanía; correo atención.ciudadana@medellin.gov.co 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 31 de diciembre de 2015.

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 2015.

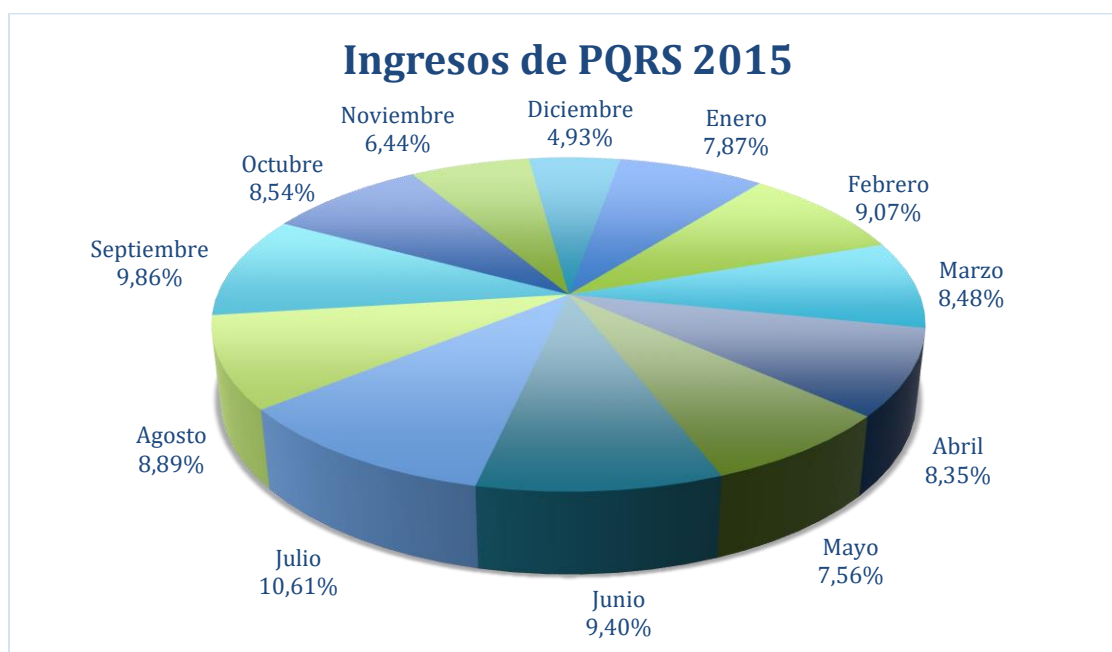




PQRS recibidas durante el año 2015

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRS durante los meses de enero a diciembre de 2015

Meses	Cantidad
Enero	5919
Febrero	6816
Marzo	6375
Abril	6273
Mayo	5684
Junio	7069
Julio	7978
Agosto	6680
Septiembre	7409
Octubre	6418
Noviembre	4842
Diciembre	3704
Total general	75167





Se puede observar que los meses con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema, fueron durante los meses de febrero (9,07%), junio (9,40%), julio (10,61%), y septiembre (9,86%) sobre el total de PQRS recibidas durante el año.

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Movilidad	3534	4018	3847	3505	2938	3702	4168	3539	4217	3488	1935	1408
Gobierno y Derechos Humanos	502	557	628	465	473	594	729	614	587	507	400	318
Salud	466	452	432	474	462	574	624	604	681	654	736	448
Hacienda	191	339	184	202	227	163	235	230	222	197	178	169
Inclusión Social y Familia	213	332	354	651	560	488	705	368	413	353	365	553
Suministros y Servicios	136	213	138	163	111	752	537	322	161	114	51	23
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	163	197	172	159	163	140	194	257	198	254	300	194
Infraestructura Física	157	179	124	147	183	184	188	191	166	168	140	101
Departamento Administrativo de Planeación	151	144	113	108	189	149	117	87	143	83	79	69
Educación	142	116	127	138	121	81	169	188	208	164	189	95
Seguridad	105	95	70	81	88	78	115	98	112	90	104	93
DAGRED	44	42	54	41	47	36	42	52	64	77	90	35
Medio Ambiente	43	41	31	38	36	23	48	45	72	45	35	30
Participación Ciudadanía	14	23	35	42	32	38	34	28	19	32	42	13
Desarrollo Económico	14	22	21	14	11	14	10	11	10	24	12	11
Cultura Ciudadana	12	16	15	29	20	33	37	33	28	28	19	14
Gestión y Control Territorial	20	11	14	8	10	9	9	6	81	122	152	117
Comunicaciones	3	8	3	3	5	2	3	1	8	4	4	7
Mujeres		4	5	1		1	1	3	13		5	1
General	6	4	2	2	4	3	6	2	4	10	5	4
Secretaría de la Juventud		3	2	1	3	2	2		1	1		
Secretaría Privada	1		3	1		2	5		1			
Evaluación y Control	2		1		1	1		1		3	1	1
Total general	5919	6816	6375	6273	5684	7069	7978	6680	7409	6418	4842	3704

Las dependencias con mayores ingresos durante los meses antes mencionados fueron la Secretaría de Movilidad con un 53,61%; Salud con el 8,79% y Gobierno y Derechos Humanos equivalente al 8,48%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:

1. Fotodetecciones
2. Salud Ambiental
3. Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad
4. Inspecciones de la Secretaría de Movilidad
5. Unidad de Seguridad Alimentaria

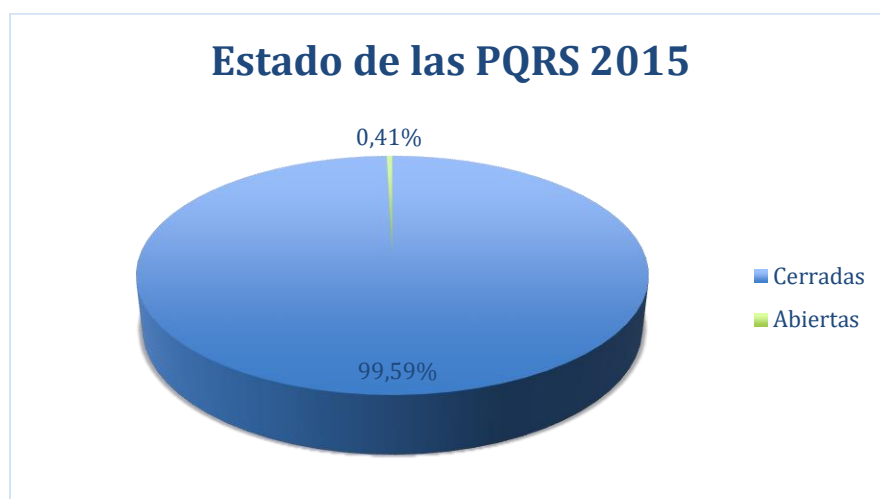




6. Recuperación de Espacios Públicos
7. Administración del Talento Humano
8. Seguridad Vial y Control
9. Inspecciones de la Subsecretaría de Gobierno Local
10. Deterioro Vía Pública

Estado de las PQRS

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRS, 74663 se encuentran Cerradas, equivalente a un 99,33% y en el estado Abiertas, 504 PQRS equivalente a un 0,67%.



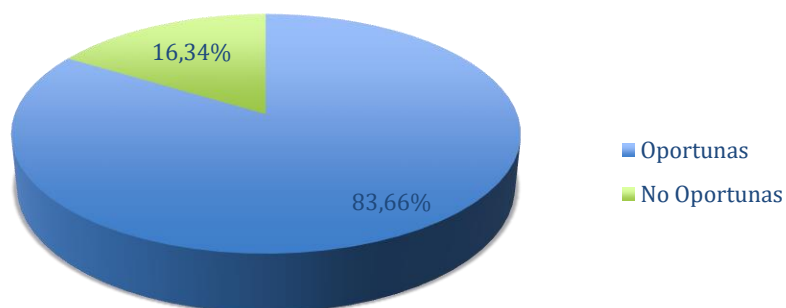
Oportunidad en las respuestas a las PQRS

Durante el año 2015 ingresaron 75167 solicitudes de las cuales 62882 fueron respondidas de manera oportuna equivalente al 83,66% y 12285 de manera extemporánea correspondiente al 16,34%. Dentro de las 12285 PQRS fueron incluidas las 504 que aún se encuentran sin respuesta





Oportunidad en la respuesta

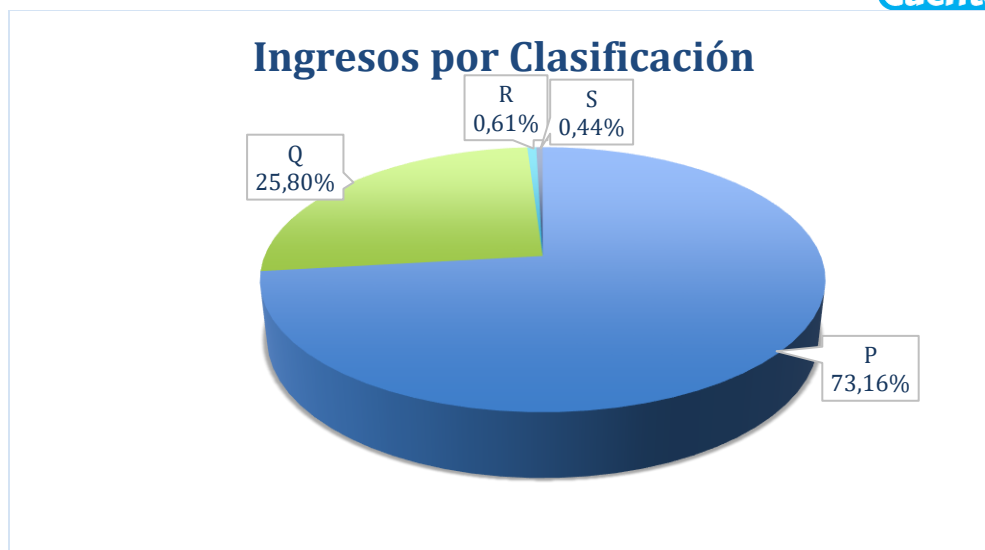


Ingresos de solicitudes por clasificación

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 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.

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
P	54990	73,16%
Q	19393	25,80%
R	457	0,61%
S	327	0,44%
Total general	75167	100,00%





Se puede observar que del **100%** PQRS radicadas por la ciudadanía, el **73,16%** corresponden a peticiones, el **25,80%** a quejas, un **0,61%** a reclamos y sólo el **0,44%** corresponde a sugerencias.

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 los buzones de sugerencias, el correo electrónico atencion.ciudadana@medellin.gov.co; las Líneas 3859411 y 3858558; 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 78,11%, seguido del virtual con un porcentaje del 19,04%

Canal	Cantidad
Presencial	58716
Telefónico	2139
Virtual	14312
Total	75167

