



2 DE ENERO DE 2017

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
RECIBIDAS EN LA ALCALDÍA DE  
MEDELLÍN DE LOS MESES DE ENERO A  
DICIEMBRE DE 2016

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
ALCALDÍA DE MEDELLIN  
2 de enero 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; correo [atención.ciudadana@medellin.gov.co](mailto: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 2016.

## 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 2016.

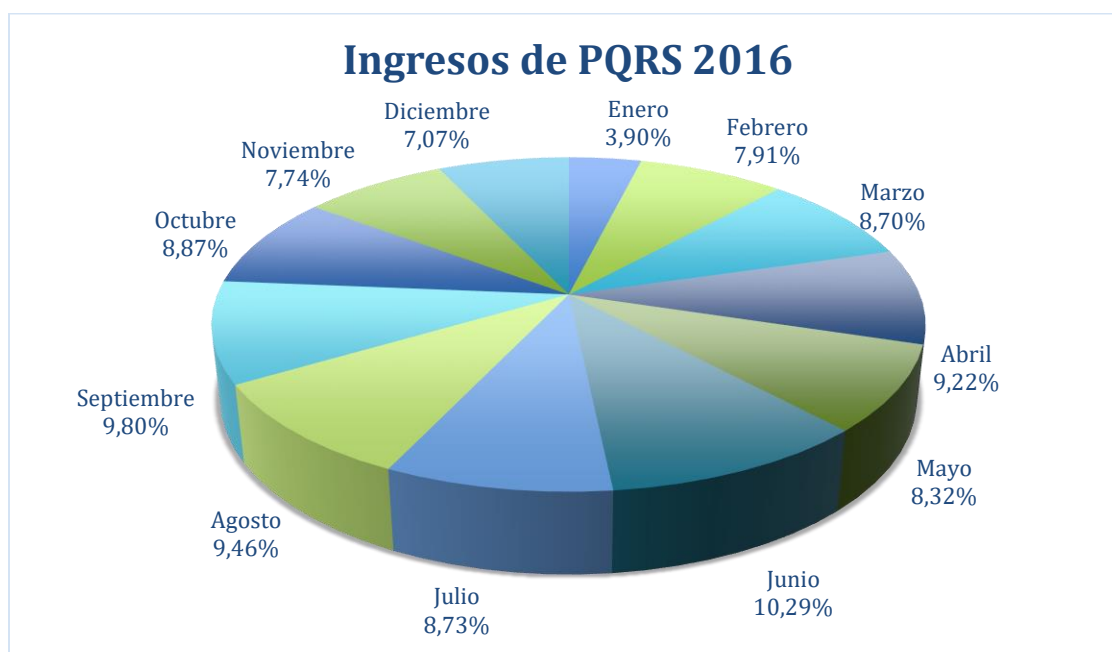




### **PQRS recibidas durante el año 2016**

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRS durante los meses de enero a diciembre de 2016

Meses	Cantidad
Enero	3881
Febrero	7869
Marzo	8661
Abril	9180
Mayo	8277
Junio	10241
Julio	8683
Agosto	9412
Septiembre	9749
Octubre	8829
Noviembre	7699
Diciembre	7033
<b>Total general</b>	<b>99514</b>





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

Se puede observar que los meses con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema, fueron durante los meses de abril (9,22), junio (10,29%), septiembre (9,80), y agosto (9,46) sobre el total de PQRS recibidas durante el año.

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Movilidad	1789	4893	5841	5801	4842	6801	5565	6079	6333	6000	4906	4893
Salud	616	742	726	796	865	870	865	958	1051	816	899	613
Seguridad y Convivencia	335	369	396	466	490	501	531	535	586	520	394	258
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	203	334	318	361	432	321	373	442	394	437	413	542
Inclusión Social Familia y Derechos Humanos	254	392	390	505	512	651	300	277	281	198	172	105
Gestión y Control Territorial	105	174	175	206	200	205	213	204	208	170	147	119
Infraestructura Física	85	141	165	210	175	186	160	205	261	185	210	99
Hacienda	157	233	159	138	128	124	142	141	110	110	127	103
Educación	109	233	142	110	144	142	115	139	125	93	93	91
DAGR	61	77	90	97	146	135	88	81	91	77	99	79
Departamento Administrativo de Planeación	39	88	73	88	88	86	94	87	74	71	51	26
Participación Ciudadanía	22	41	45	248	100	60	69	76	71	39	51	26
Medio Ambiente	35	54	55	57	54	48	50	54	50	55	63	21
Suministros y Servicios	22	28	27	42	24	31	30	28	41	25	36	27
Cultura Ciudadana	10	28	26	20	23	32	42	51	19	10	15	8
Desarrollo Económico	15	13	10	15	36	34	25	20	28	14	10	13
Comunicaciones	6	8	9	4	1	5	6	10	5	3	3	2
Despacho Alcalde		4	5	5	7		9	4	4	3	4	7
General	8	8	3	1	2	2	2	4	3	1	4	1
Mujeres	3	4	2	6	4	1	1	5	6	1	1	
Juventud	3	3	1	2	2	6	2	4	2			
Privada	3	2	2		1		1	7	6			
Evaluación y Control	1		1	2	1			1				
Gobierno y Gestión del Gabinete										1	1	
<b>Total general</b>	<b>3881</b>	<b>7869</b>	<b>8661</b>	<b>9180</b>	<b>8277</b>	<b>10241</b>	<b>8683</b>	<b>9412</b>	<b>9749</b>	<b>8829</b>	<b>7699</b>	<b>7033</b>

Las dependencias con mayores ingresos durante los meses antes mencionados fueron la Secretaría de Movilidad con un 64,05%; Salud con el 9,86% y Seguridad y Convivencia equivalente al 5,41%. 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



Centro Administrativo Municipal (CAM)  
Calle 44 No. 52 - 165. Código Postal 50015  
Línea Única de Atención Ciudadanía 44 44 144  
Conmutador 385 5555. [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)



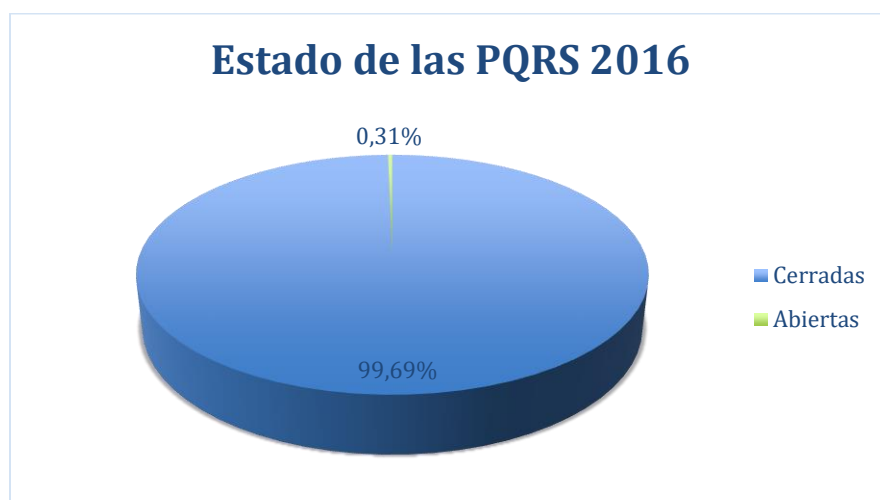
[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)



5. Seguridad Vial y Control
6. Inspecciones de la Subsecretaría de Gobierno Local
7. Unidad de Seguridad Alimentaria
8. Administración del Talento Humano
9. Temas de Control Territorial
10. Movilidad peatonal de la Secretaría de Infraestructura Física

### **Estado de las PQRS**

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRS, 99209 se encuentran Cerradas, equivalente a un 99,69% y en el estado Abiertas, 305 PQRS equivalente a un 0,31%.



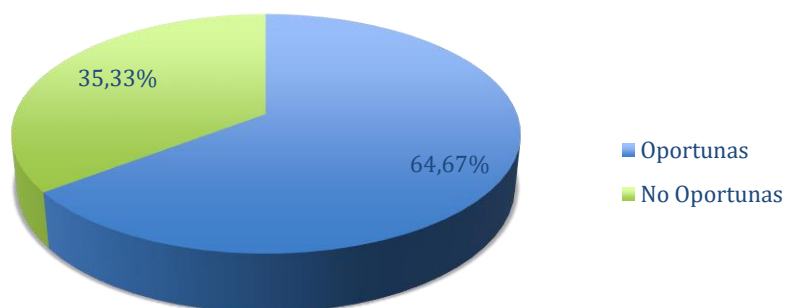
### **Oportunidad en las respuestas a las PQRS**

Durante el año 2016 ingresaron 99514 solicitudes de las cuales 64353 fueron respondidas de manera oportuna equivalente al 64,67% y 35161 de manera extemporánea correspondiente al 35,33%. Dentro de las 35161 PQRS fueron incluidas las 305 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	81143	81,54%
Q	16878	16,96%
R	1049	1,05%
S	444	0,45%
<b>Total general</b>	<b>99514</b>	<b>100,00%</b>





Se puede observar que del **100%** PQRS radicadas por la ciudadanía, el **81.54%** corresponden a peticiones, el **16.96%** a quejas, un **1.05%** a reclamos y sólo el **0.45%** 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](mailto:atencion.ciudadana@medellin.gov.co); 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 70,52%, seguido del virtual con un porcentaje del 26,58%

Canal	Cantidad
Presencial	70181
Telefónico	2887
Virtual	26446
<b>Total</b>	<b>99514</b>

