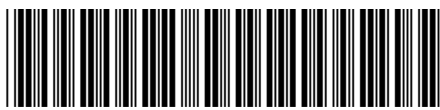




Alcaldía de Medellín



* 2 0 2 0 3 0 4 4 6 1 0 5 *

Medellín, 09/12/2020

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 2020

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN



www.medellin.gov.co

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





Alcaldía de Medellín

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.

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





Alcaldía de Medellín

comprendido entre el 1º de diciembre de 2019 al 31 de mayo de 2020.

Resultados

A continuación, se presenta informe general y un registro de las PQRSD, competencia de la Alcaldía de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante los meses de julio de 2020 a noviembre de 2020.

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:



www.medellin.gov.co

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





Alcaldía de Medellín

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

Reclamo
Manifestar 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.



www.medellin.gov.co

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





Alcaldía de Medellín



2. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2017 a 2020:





Alcaldía de Medellín

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de enero a junio de 2017 a 2019, en 2020 el dato se tiene hasta inicios del mes de diciembre.

Meses	Cantidad 2017	Cantidad 2018	Cantidad 2019	Cantidad 2020
Enero	9.546	8.847	11.427	13.302
Febrero	11.400	10.159	12.425	14.481
Marzo	10.516	10.281	12.465	10.231
Abril	8.723	10.567	11.402	10.025
Mayo	10.601	10.332	13.219	11.623
Junio	9.698	9.772	11.997	15.047
Julio	9.915	9.994	13.390	20.441
Agosto	9.788	11.086	12.911	17.019
Septiembre	9.231	11.923	13.167	17.650
Octubre	10.159	12.876	15.282	16.368
Noviembre	9.539	12.005	12.493	15.486
Diciembre	7.130	8.915	10.300	2.288
Total general	116.246	126.757	150.478	163.961

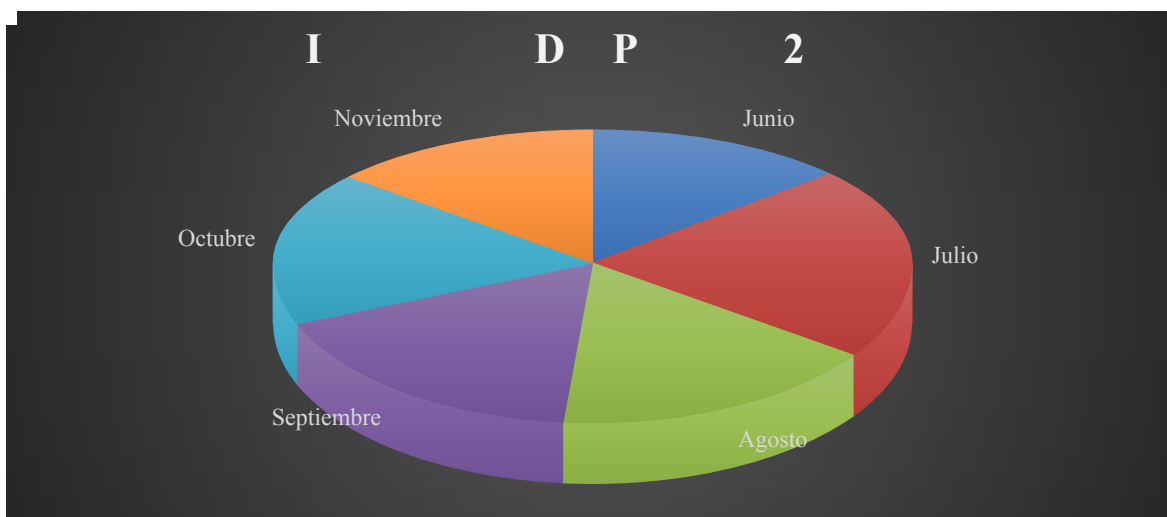




Alcaldía de Medellín

Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a noviembre de 2020:

Meses	Cantidad 2017	Cantidad 2018	Cantidad 2019	Cantidad 2020
Julio	9.915	9.994	13.390	20.441
Agosto	9.788	11.086	12.911	17.019
Septiembre	9.231	11.923	13.167	17.650
Octubre	10.159	12.876	15.282	16.368
Noviembre	9.539	12.005	12.493	15.486
Total general	48.632	57.884	67.243	86.964



Se puede observar que el mes con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema fue durante el mes de julio (20.441), sobre el total de PQRSD recibidas durante los meses de julio de 2020 a noviembre de 2020.

A continuación se observa la cantidad de ingresos de PQRSD por dependencia desde el mes de julio de 2020 a noviembre de 2020.





Alcaldía de Medellín

Dependencia	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total
Movilidad	5763	5138	5484	5201	5279	26865
Hacienda	2864	3329	2886	3334	2631	15044
Seguridad y Convivencia	2269	2242	2522	1648	1424	10105
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	3896	1109	581	630	615	6831
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	1606	1330	1161	875	695	5667
Departamento Adm.Planeación	1039	962	1582	1693	1545	6821
Salud	856	777	1079	1097	1243	5052
Gestión y Control Territorial	973	1126	1105	753	798	4755
Educación	357	233	290	212	232	1324
Infraestructura Física	200	197	320	280	321	1318
DAGR	103	140	190	209	184	826
Desarrollo Económico	115	68	65	68	75	391
Clasificación	8	5	4	4	37	58
Medio Ambiente	82	86	140	132	128	568
Suministros y Servicios	67	55	111	74	93	400
Participación Ciudadana	68	58	56	86	106	374
Gobierno y Gestión del Gabinete	107	79	3	4	5	198
Cultura	19	19	23	23	22	106
General	22	10	12	15	10	69
Mujeres	4	9	11	11	16	51
Privada	7	3	4	7	8	29
Despacho del Alcalde	5	1	3	1	4	14
Juventud	2	35	9	7	6	59
Comunicaciones	5	6	4	3	4	22
Evaluación y Control	3	1	4		3	11
Gerencia de Corregimientos	1	1			2	4
Gerencia del Centro			1	1		2
Despacho Primera Dama						0
Total general	20441	17019	17650	16368	15486	86964





Alcaldía de Medellín

La dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un total de **26865**; seguida de Hacienda con el **15044** y Seguridad y Convivencia con el **10105**. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:



3. Estado de las PQRSD



www.medellin.gov.co

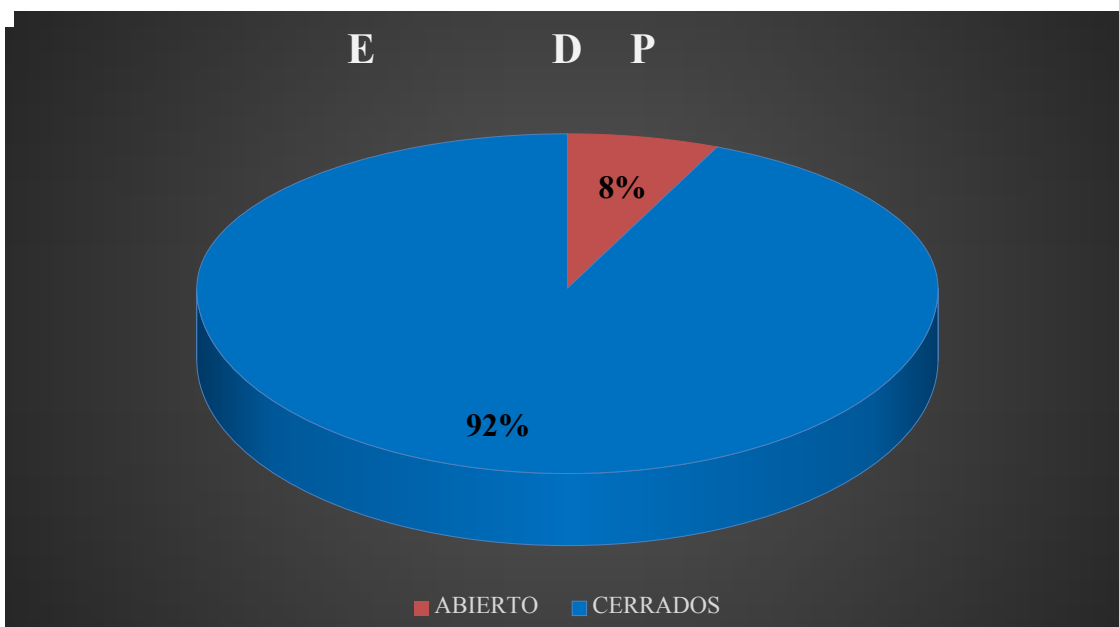
Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

De julio de 2020 a noviembre de 2020 del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRSD fue de **86.964**, de las cuales se encuentran Cerradas un **92%** y en el estado Abiertas un **8%**.



4. 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.

De acuerdo a lo anterior, actualmente nos encontramos bajo la vigencia del decreto 491 del presente año, por medio de cual se amplían los términos de la siguiente manera:



www.medellin.gov.co

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





Alcaldía de Medellín

NUEVOS TIEMPOS DE RESPUESTA		
30 Días	20 días	35 días
Regla general, las peticiones de contenido general y particular, que normalmente se responden a 15 días, tendrán término de respuesta de 30 días hábiles.	Las peticiones de documentos y de información, que normalmente se responden a 10 días, tendrán término de respuesta de 20 días hábiles.	Las peticiones de consulta en relación a materias a su cargo que normalmente se responden en 30 días, tendrán término de respuesta de 35 días hábiles.

En el siguiente cuadro se observa el total de clasificaciones realizadas desde julio de 2020 a noviembre de 2020:

Etiquetas de fila	CANTIDAD
SOLICITUD - PETICION	1884
RECLAMO	89
QUEJA	91
SOLICITUD-INTERES PARTICULAR	79880
SOLICITUD DE INFORMACION	3763
SUGERENCIA	13
PQRS ASOCIADA TRAMITE	50
CORRESPONDENCIA	63
SOLICITUD-INTERES GENERAL	1087
TRAMITE	24
Total general	86944





Alcaldía de Medellín

5. 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 presencial con un número de atención del **45074**, seguido del virtual con un porcentaje del **39821** y el telefónico con el **2069** desde el mes de julio a noviembre del 2020.

Etiquetas de fila	Etiquetas de fila
PRESENCIAL	45074
VIRTUAL	39821
TELEFONICO	2069
Total general	86964

Cordialmente,

JORGE DAVID TAMAYO GONZALEZ
SUBSECRETARIO DE DESPACHO

