



Alcaldía de Medellín



* 2 0 2 1 2 0 0 6 4 7 0 0 *

Medellín, 29/07/2021

JULIO 2021

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS POR ACTOS DE
CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN LA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN DE LOS MESES
DE ENERO A JUNIO DE 2021



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

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 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.



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

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 comprendido entre el 1º de enero de 2021 al 30 de Junio de 2021.

Resultados

A continuación, se presenta informe general y un registro de las PQRSD, competencia del Municipio de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante los meses de enero a junio de 2021





Alcaldía de Medellín

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

ME
DE
LLÍN



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
 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

Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.



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



Términos de respuesta para PQRSD según el Decreto 491 DE 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho



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

Decreto por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

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.

Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2017 a 2021:



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

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2017 a 2020 y la relación de ingresos del primer semestre 2021.

Meses	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	9.546	8.847	11.427	13305	12370
Febrero	11.400	10.159	12.425	14685	16300
Marzo	10.516	10.281	12.465	10224	18207
Abril	8.723	10.567	11.402	9997	16154
Mayo	10.601	10.332	13.219	11544	14353
Junio	9.698	9.772	11.997	15029	14767
Julio	9.915	9.994	13.390	20426	
Agosto	9.788	11.086	12.911	17012	
Septiembre	9.231	11.923	13.167	17631	
Octubre	10.159	12.876	15.282	16339	
Noviembre	9.539	12.005	12.493	15397	
Diciembre	7.130	8.915	10.300	12109	
Total general	116.246	126.757	150.478	173.698	92.151

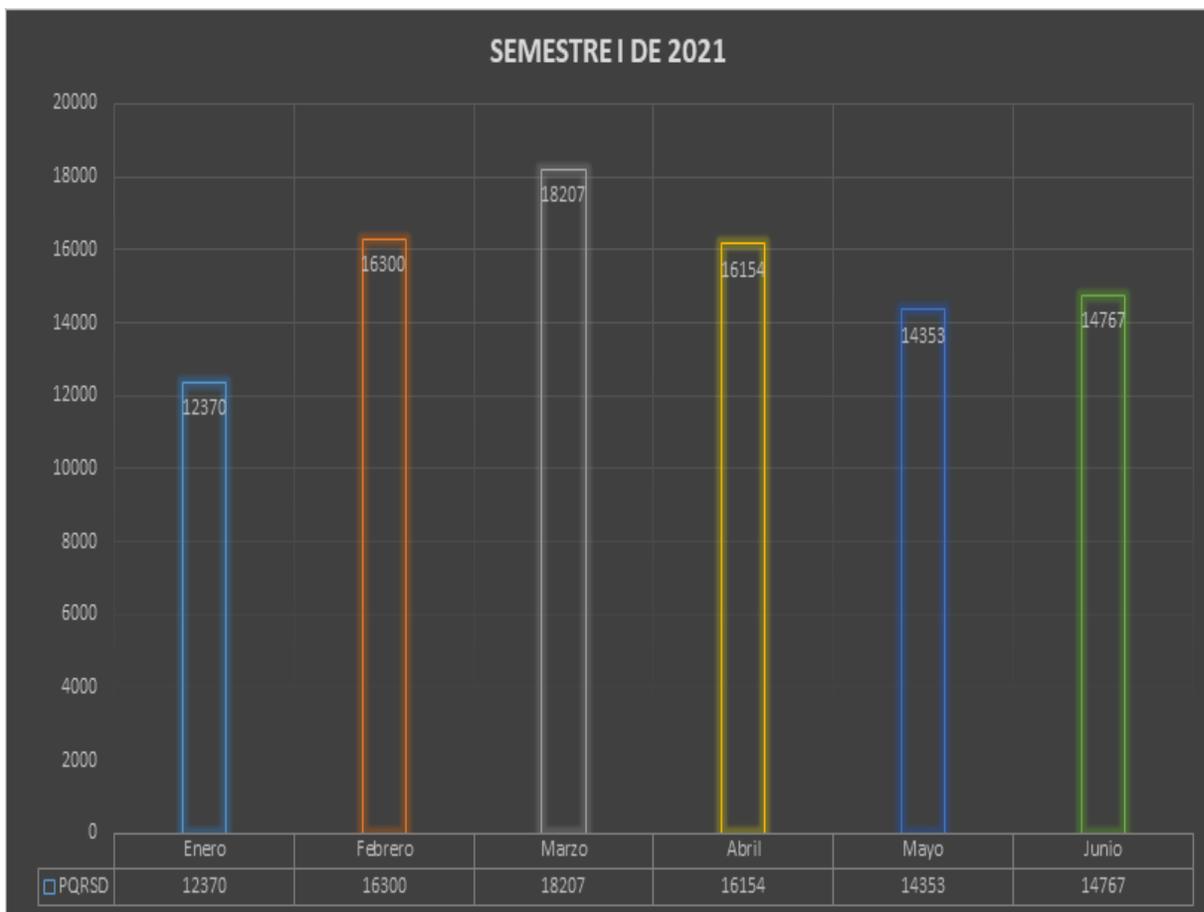
Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de enero a Junio de 2021:

Meses	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	9.546	8.847	11.427	13305	12370
Febrero	11.400	10.159	12.425	14685	16300
Marzo	10.516	10.281	12.465	10224	18207
Abril	8.723	10.567	11.402	9997	16154
Mayo	10.601	10.332	13.219	11544	14353
Junio	9.698	9.772	11.997	15029	14767
Total general	62.501	61.976	74.954	74.784	92.151





Alcaldía de Medellín



En el primer semestre del año 2021, ingresaron un total de 92.151 PQRSD a la entidad, siendo el mes de marzo el de mayor demanda con 18.207 solicitudes; el mes de menor ingreso fue enero con 12.370 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

Relación de ingresos de PQRSD por dependencia desde el mes de enero de 2021 a Junio de 2021.

DEPENDENCIAS	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	total
Hacienda	1771	2685	2921	3939	1636	1085	14037
Movilidad	4473	5605	7068	5371	5975	6067	34559
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	680	765	803	780	871	678	4577
Seguridad y Convivencia	1300	1546	1605	1514	1578	1625	9168
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	592	827	734	530	354	427	3464
Salud	896	858	1250	909	721	989	5623
Departamento Administrativo de Planeación	1201	1835	1381	1106	1434	1858	8815
Participación Ciudadana	57	81	81	54	37	71	381
General	17	12	13	19	8	5	74
Educación	195	287	413	270	234	201	1600
Gestión y Control Territorial	643	1188	1082	873	855	891	5532
DAGR	112	111	211	145	139	191	909
Desarrollo Económico	35	44	48	49	27	51	254
Suministros y Servicios	62	82	78	79	72	83	456
Infraestructura Física	204	210	281	270	206	293	1464
Medio Ambiente	92	95	146	94	110	151	688
Cultura	8	20	24	32	27	21	132
Evaluación y Control	2	0	0	0	0	0	2
Privada	2	6	5	10	5	8	36
Comunicaciones	19	10	5	14	3	10	61
Juventud	1	7	5	5	2	4	24
Gobierno y Gestión del Gabinete	6	4	7	25	5	1	48
Mujeres	1	11	9	10	7	11	49
Clasificación	1	2	8	8	12	6	37
Gerencia del Centro	0	2	1	0	1	0	4
No Violencia	0	6	27	41	30	38	142
Gerencia de Corregimientos	0	1	0	1	1	0	3
Gerencia de Diversidad	0	0	1	6	3	2	12
TOTAL	12370	16300	18207	16154	14353	14767	92151

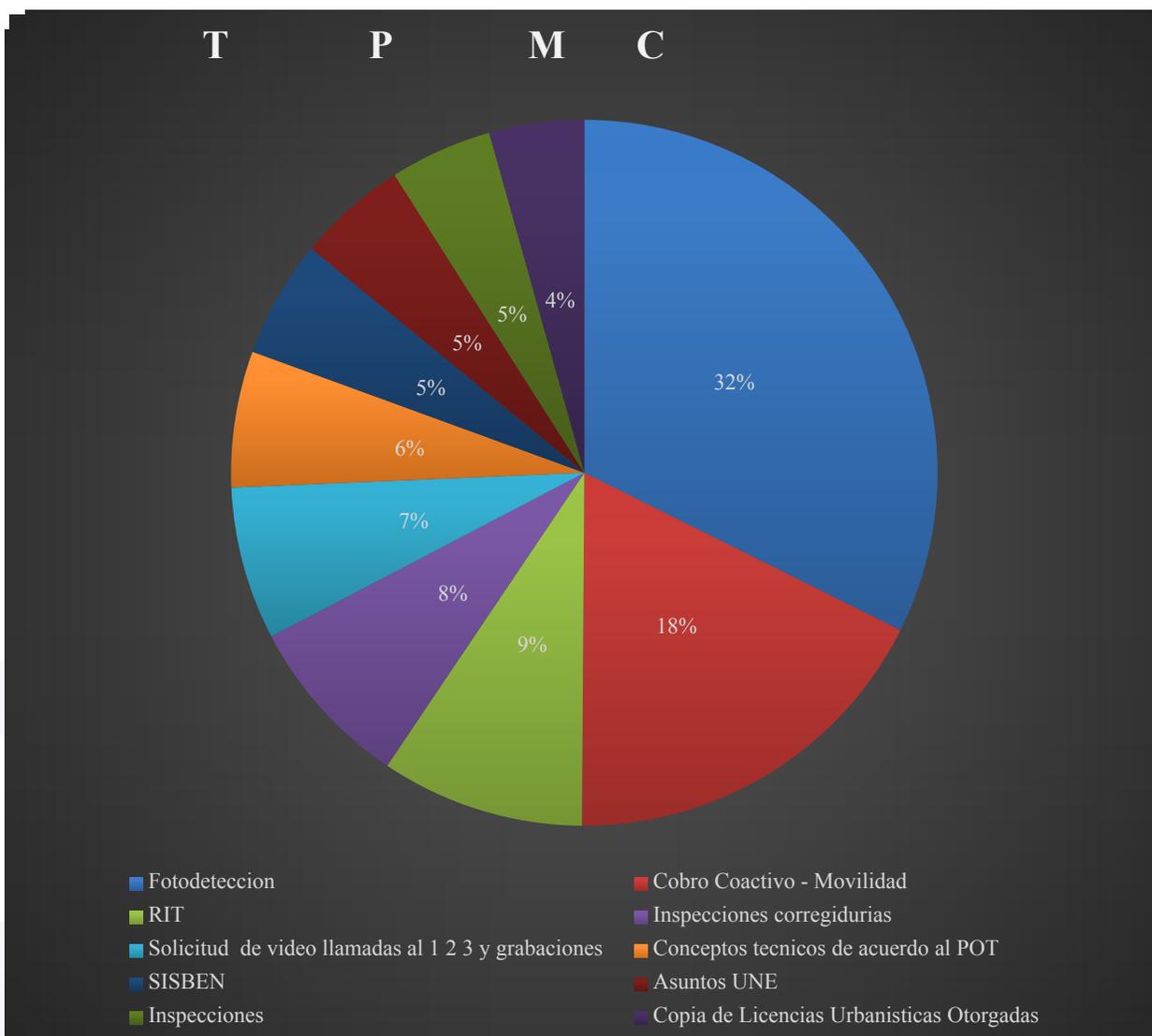




Alcaldía de Medellín

En el primer semestre de 2021, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **34.559**; en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con el **14.037** y en tercer lugar la secretaría de Seguridad y Convivencia con **9168** PQRSD

Relación de los principales temas solicitados en el periodo

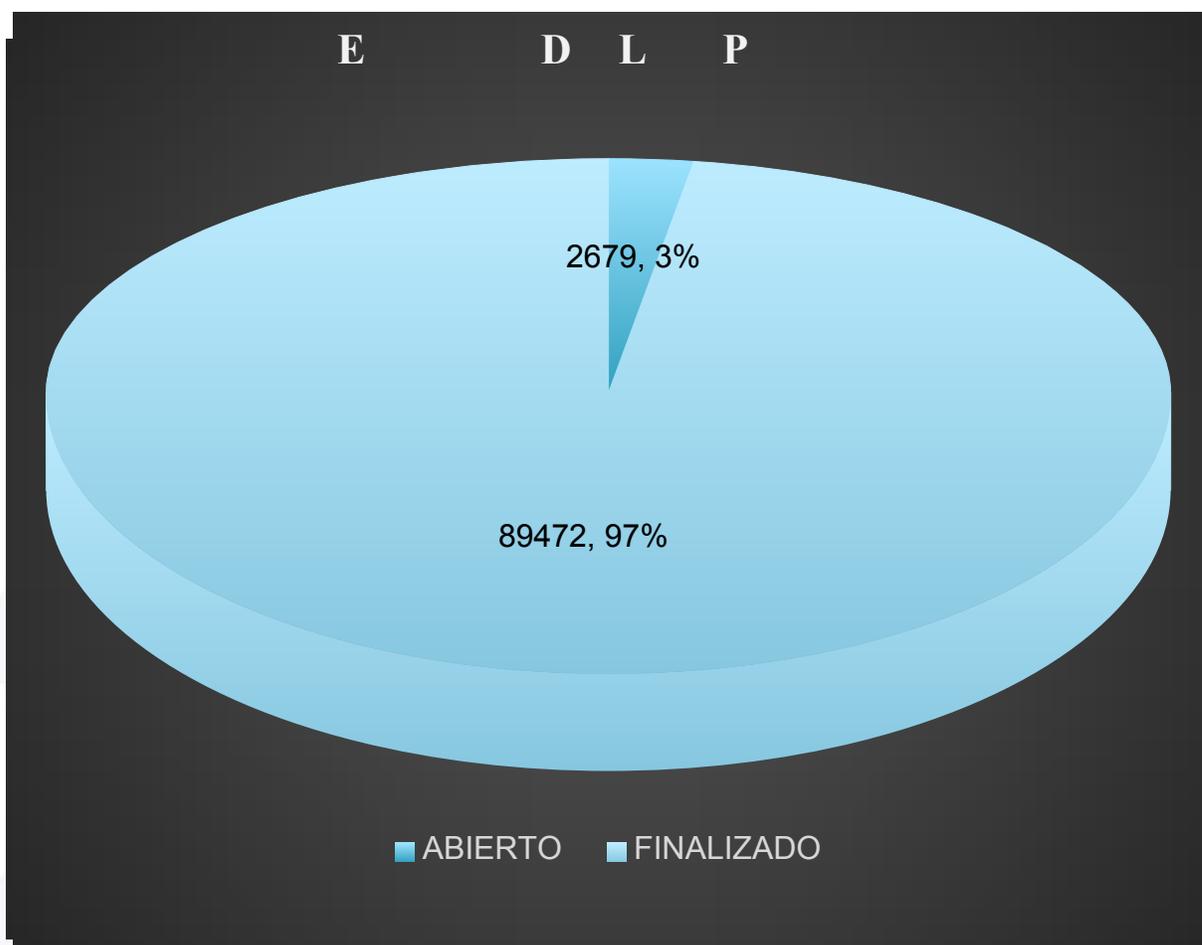




Alcaldía de Medellín

Estado de las PQRSD en la entidad

De enero a Junio de 2021 del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión para las PQRSD de la entidad, representado en **92.151**, se encuentran en estado cerradas un **97%** y en el estado abiertas un **3%**.





Alcaldía de Medellín

Ingresos de solicitudes por clasificación

Cada una de las solicitudes que ingresan a las Dependencias del Municipio de Medellín, son clasificadas en petición, queja, reclamo, sugerencia, o denuncia por actos de corrupción, 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:

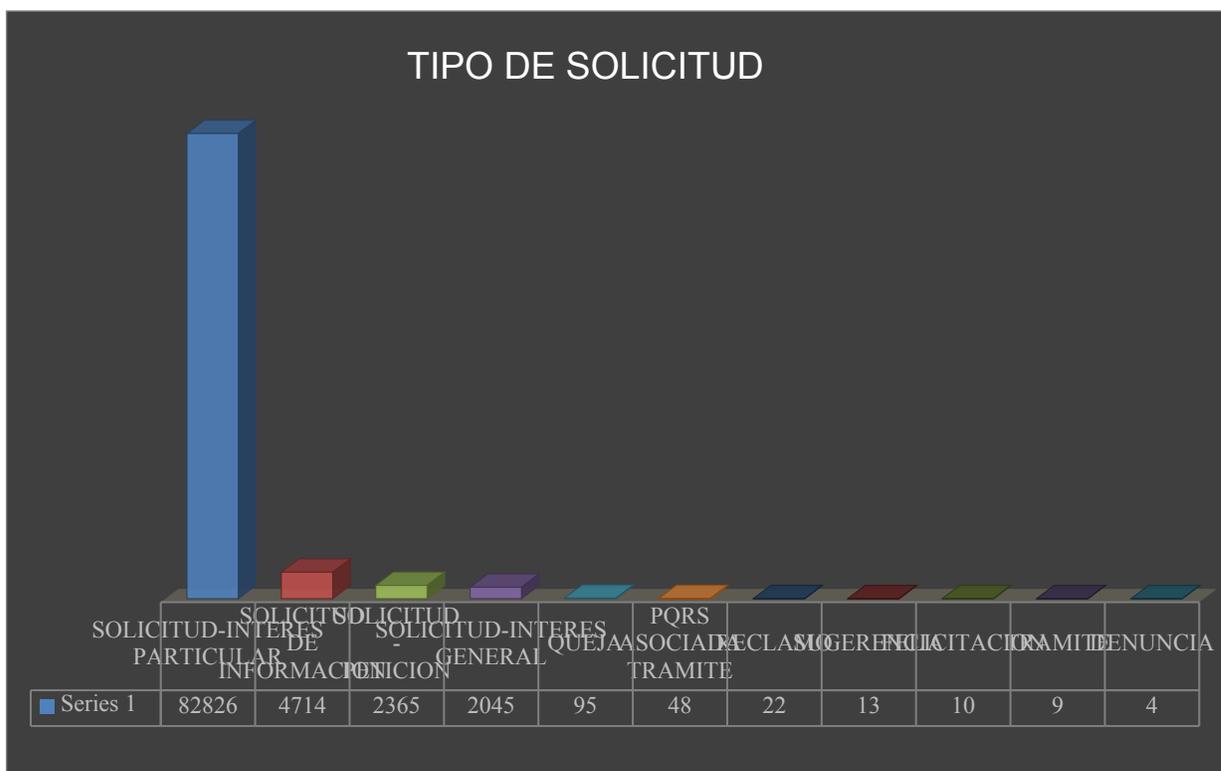
NUEVOS TIEMPOS DE RESPUESTA		
30 Días	20 días	35 días
Regla general, las peticiones de contenido general y particular, que normalmente se responden a 15 días, tendrán término de respuesta de 30 días hábiles.	Las peticiones de documentos y de información, que normalmente se responden a 10 días, tendrán 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 enero de a junio de 2021:





Alcaldía de Medellín



PQRSD recibidas por los canales de atención

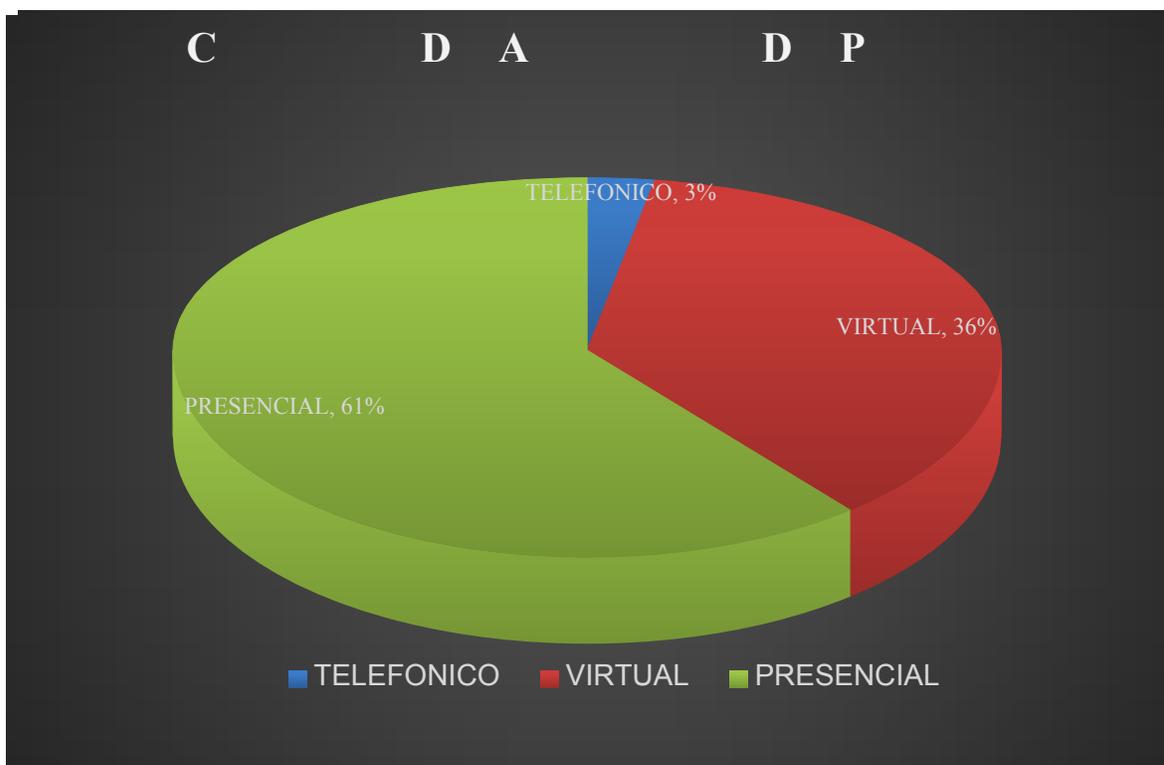
Con el ánimo de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos a la entidad; la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dispone de diferentes canales de atención como son la Página Web; la Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144; y las sedes de atención.

De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD MERCURIO, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes, es a través de los centros de atención presencial con un total de **56.169**, en segundo lugar el canal virtual con un total de **33.096** y el telefónico con el **2886 PQRSD**





Alcaldía de Medellín



Cordialmente,

JORGE DAVID TAMAYO GONZALEZ
SUBSECRETARIO DE DESPACHO



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

