

14 DE DICIEMBRE DE 2017

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
2017

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN
14 de diciembre 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 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 comprendido entre el 1º de julio al 30 de noviembre de 2017.





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 2017.

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:

Solicitud de Información	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés particular	Derecho de Petición de consulta	Petición entre autoridades
Se solicitan datos, documentos o información que la Administración genere, obtenga, adquiera o controle.	Se solicita la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	Se solicita reconocimiento de un derecho, que la administración intervenga o actúe frente a una situación en particular que afecta al sujeto directamente o que entregue información que se refiere al sujeto mismo.	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a materias a cargo de esta	Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración
Tiempo de respuesta: 10 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 15 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 15 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 30 días hábiles después de la radicación	Tiempo de respuesta: 10 días hábiles después de la radicación

Peticiones del Congreso de la República o Defensoría del pueblo.	Situaciones de riesgo para la vida	Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras	Organismos Judiciales	Periodistas
--	------------------------------------	---	-----------------------	-------------



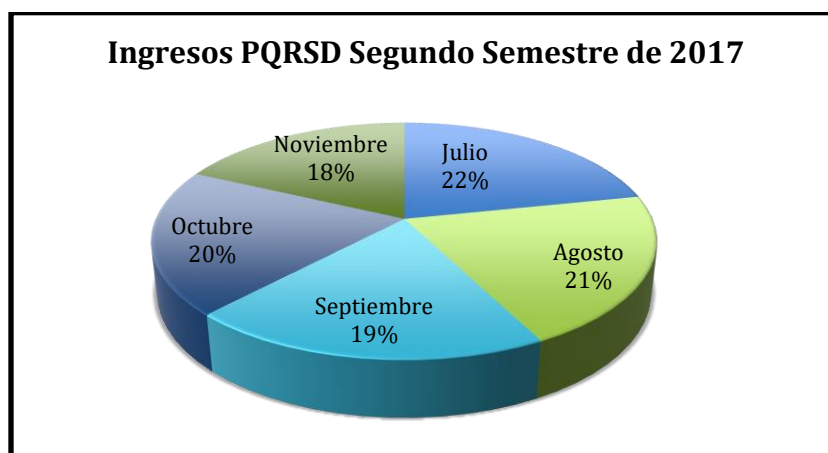


Solicitud de información o documentos a la Administración	Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto	Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado	Solicitud de información o documentos a la Administración	Solicitud de información o documentos a la Administración
Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:	Tiempo de respuesta:
5 días hábiles	3 días hábiles	10 días hábiles	El previsto en la comunicación	10 días hábiles

PQRSD recibidas durante el año 2017

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

Meses	Cantidad
Julio	9769
Agosto	9604
Septiembre	9077
Octubre	9963
Noviembre	9435
Total general	47848





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 julio (22%), agosto (21%) y octubre (20%) sobre el total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del año.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Movilidad	5845	5551	5276	5351	4835
Salud	1062	1012	1053	1209	1156
Seguridad y Convivencia	623	691	508	556	688
Departamento Administrativo de Planeación	377	422	399	503	593
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	353	411	354	305	305
Gestión y Control Territorial	321	316	281	288	291
Participación Ciudadana	120	81	122	642	483
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	249	236	241	256	203
Infraestructura Física	236	239	241	233	217
Hacienda	188	186	175	156	183
Educación	64	101	97	138	154
DAGR	101	92	102	94	85
Cultura	80	73	47	59	89
Medio Ambiente	53	74	75	62	60
Suministros y Servicios	50	65	50	67	46
Desarrollo Económico	20	22	26	16	25
Despacho del Alcalde	11	17	10	6	7
General	5	4	8	7	6
Mujeres	6	5	2	6	5
Comunicaciones	2	4	8	4	3
Juventud	3	2	1	3	1
Evaluación y Control			1	2	
Total general	9769	9604	9077	9963	9435

Se puede observar que la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un 56.13%; seguida de Salud con un 11.48% y Seguridad y Convivencia con 6,41%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:

1. Fotodetecciones
2. Asuntos UNE
3. Solución en primer contacto - Salud
4. Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad
5. Inspecciones de Gobierno Local
6. Conceptos técnicos de acuerdo al POT



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



www.medellin.gov.co



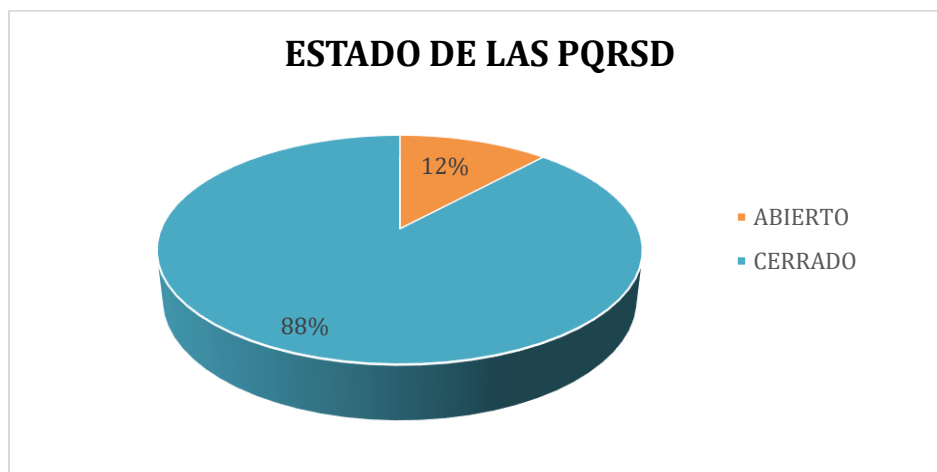
7. Unidad Legal de la Secretaría de Movilidad
8. Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad
9. Seguridad Vial y Control

PQRSD remitidas a otras entidades

Meses	Cantidad
Julio	126
Agosto	120
Septiembre	126
Octubre	108
Noviembre	88
Total general	568

Estado de las PQRSD

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRSD, 42150 se encuentran Cerradas, equivalente a un 88,09% y en el estado Abiertas, 5698 PQRSD equivalente a un 11,91%.



Ingresos de solicitudes por clasificación

Cada una de las solicitudes que ingresan a las secretarías de la Administración Municipal, son clasificadas en solicitud-petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación 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 el Código Contencioso Administrativo y Decreto 0654 de 2014 por medio de cual se establece la política operacional de las PQRSD en la Alcaldía de Medellín.

CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD - PETICIÓN	47174	98,6%
RECLAMO	278	0,57%
QUEJA	263	0,55%
FELICITACIÓN	83	0,17%
SUGERENCIA	48	0,1%
DENUNCIA	2	0,004%
Total general	47848	100,00%



Se puede observar que del **100%** PQRSD radicadas por la ciudadanía, el **98.6%** corresponden a solicitudes, el **0,57%** a reclamos, un **0.55%** a quejas, el **0.278%** corresponde a sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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;





Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

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 **70.81%**, seguido del virtual con un porcentaje del **23.48%**

Canal	Cantidad
Presencial	33879
Telefónico	2734
Virtual	11235
Total	47848

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

Hasta el 30 de noviembre de 2017 de las PQRSD que han ingresado por el Sistema de Gestión de PQRSD no se ha negado información



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



www.medellin.gov.co