



6 DE AGOSTO DE 2019

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 2019

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN





Alcaldía de Medellín Cuenta con vos



* 2 0 1 9 3 0 2 6 3 2 9 9 *

Medellín, 09/08/2019

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 1° de enero al 30 de junio de 2019.

Resultados



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



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín **Cuenta con vos**

A continuación, se presenta informe general y un registro de las PQRSD, competencia de la Alcaldía de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2019.

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:



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



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos



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



📍 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



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos



2. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2017 a 2019

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

Meses	Cantidad 2017	Cantidad 2018	Cantidad 2019
Enero	9546	8847	11427
Febrero	11400	10159	12425
Marzo	10516	10281	12465
Abril	8723	10567	11402
Mayo	10601	10332	13219
Junio	9698	9772	11997
Total general	60484	59958	72935

Con respecto a los ingresos del primer semestre de 2018, se puede observar un incremento del 21,64% en las solicitudes que presentan los ciudadanos a la entidad.



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

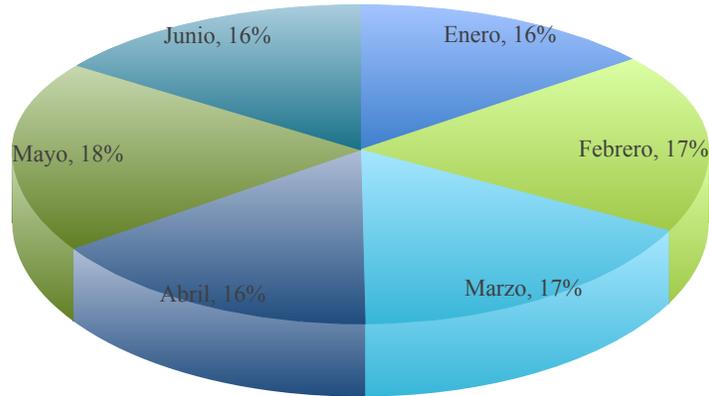


www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Ingresos PQRSD Primer Semestre 2019



Se puede observar que el mes con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema fue durante el mes de mayo (18%), sobre el total de PQRSD recibidas durante el primer semestre del año.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Movilidad	6854	6723	6578	6041	6713	6172
Salud	1324	1429	1646	1424	1590	1586
Seguridad y Convivencia	820	959	1018	996	1299	1129
Departamento Administrativo de Planeación	636	845	986	726	843	768
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	380	445	483	417	619	551
Hacienda	347	531	422	415	524	469
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	173	278	330	279	403	258
Infraestructura Física	233	295	275	297	305	312
Gestión y Control Territorial	127	303	157	145	206	174
Educación	260	220	181	161	172	101
DAGRD	78	82	87	207	134	129
Medio Ambiente	56	65	82	96	104	92
Participación Ciudadana	40	74	77	58	98	83
Suministros y Servicios	33	77	56	36	56	53
Desarrollo Económico	36	62	37	40	77	48
Cultura	15	12	23	28	30	38
Mujeres	2	9	5	10	12	9
Comunicaciones	2	4	13	11	4	8



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



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

General	4	2	4	5	8	3
Despacho del Alcalde	4	3	3		8	5
Privada	3	4	2	1	8	3
Juventud		3		5	6	4
Evaluación y Control				2		2
Gerencia de Corregimientos				1		
Despacho Primera Dama				1		
Total general	11427	12425	12465	11402	13219	11997

La dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un 53,58%; seguida de Salud con un 12,34%; Seguridad y Convivencia con el 8,53% y el Departamento Administrativo de Planeación con el 6,59%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran:

1. Fotodetecciones
2. Cobro coactivo de la Secretaría de Movilidad
3. Solución en primer contacto Salud
4. Inspecciones de Movilidad
5. Asuntos UNE
6. Unidad Legal de la Secretaría de Movilidad
7. Conceptos técnicos de acuerdo al POT
8. Inspecciones de Gobierno Local
9. Solicitud de video llamadas al 123 y grabaciones
10. Remisiones y entes descentralizados

3. PQRSD remitidas a otras entidades

Temas	Cantidad
Enero	219
Febrero	283
Marzo	294
Abril	267
Mayo	347
Junio	260
Total general	1670

4. Estado de las PQRSD



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



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

Del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRSD para el primer semestre del año, 72768 se encuentran Cerradas, equivalente a un 99,77% y en el estado Abiertas, 167 PQRs equivalente a un 0,23%.



5. 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.

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD	72233	99,04%
QUEJA	327	0,45%
RECLAMO	235	0,32%
SUGERENCIA	61	0,08%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	50	0,07%
FELICITACIÓN	29	0,04%
DENUNCIA	0	0,00%
Total general	72935	100,00%



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



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

6. 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 presenciales con un porcentaje del **81,24%**, seguido del virtual con un porcentaje del **14,96%** y el telefónico con el **3,80%**.

Canal	Cantidad
Presencial	59252
Telefónico	2769
Virtual	10914
Total	72935

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

Hasta el 30 de junio de 2019 de las PQRSD que han ingresado por el Sistema de Gestión de PQRS no se ha negado información

Cordialmente,

Mónica M. Velásquez C.

MONICA MARIA VELASQUEZ CARDONA
SUBSECRETARIA



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



www.medellin.gov.co