



Alcaldía de Medellín



* 2 0 2 0 3 0 2 2 8 2 9 9 *

Medellín, 30/07/2020

30 DE JULIO DE 2020

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN DE LOS MESES DE DICIEMBRE DE 2019 A MAYO 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 las 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 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 diciembre de 2019 a junio de 2020.





Alcaldía de Medellín

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:

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





Alcaldía de Medellín



2. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2017 a 2020 primer semestre

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

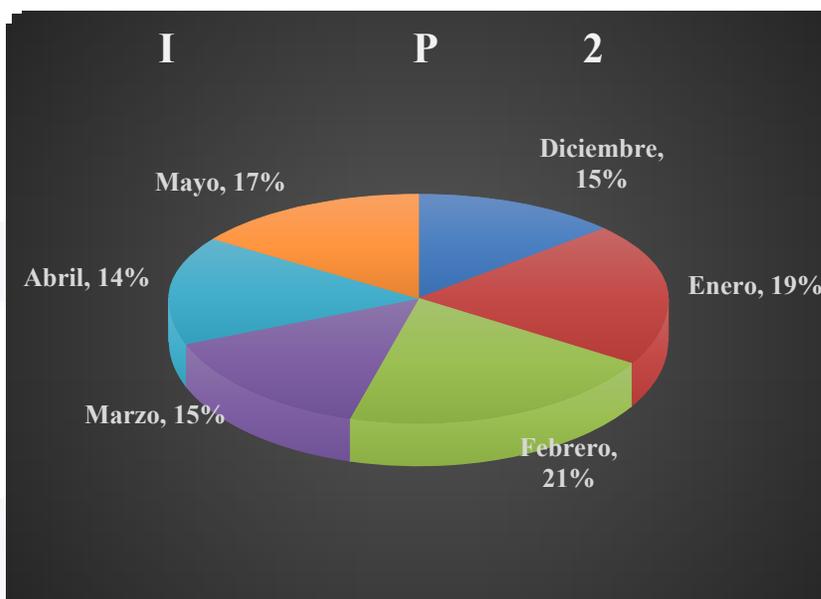
Meses	Cantidad 2017	Cantidad 2018	Cantidad 2019	Cantidad 2020
Enero	9.546	8.847	11.427	13.302
Febrero	11.400	10.159	12.425	14.481
Marzo	10.516	10.281	12.465	10.231
Abril	8.723	10.567	11.402	10.025
Mayo	10.601	10.332	13.219	11.623
Junio	9.698	9.772	11.997	-
Julio	9.915	9.994	13.390	-
Agosto	9.788	11.086	12.911	-
Septiembre	9.231	11.923	13.167	-
Octubre	10.159	12.876	15.282	-





Alcaldía de Medellín

Noviembre	9.539	12.005	12.493	-
Diciembre	7.130	8.915	10.300	-
Total general	116.246	126.757	150.478	59.662



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

Se puede observar que el mes con la mayor cantidad de ingresos registrados en el sistema fue durante el mes de febrero (21%), sobre el total de PQRSD recibidas durante los meses de diciembre de 2019 a mayo de 2020.

A continuación se observa la cantidad de ingresos de PQRSD por dependencia desde el mes de diciembre de 2019 a mayo de 2020.

ME
DE
LLIN



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



N°	DEPENDENCIA	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	CONSOLIDADO
1	Comunicaciones	2	4	5	2	4	4	21
2	Cultura Ciudadana	10	14	26	20	25	26	121
3	DAGR	98	121	145	63	46	51	524
4	Departamento Administrativo de Planeación	730	726	673	492	635	1.042	4.298
5	Desarrollo Económico	21	57	52	56	75	218	479
6	Despacho Alcalde		10	16	14	17	3	60
7	Despacho Primera Dama		2	-	-	-	-	2
8	Educación	76	169	178	189	236	297	1.145
9	Evaluación y Control		-	-	-	-	1	1
10	General	4	3	2	3	9	8	29
11	Gerencia de Corregimientos		1	1	-	1	-	3
12	Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	527	674	619	589	1.243	2.175	5.827
13	Gestión y Control Territorial	177	222	288	200	203	354	1.444
14	Gobierno y Gestión del Gabinete		-	2	8	111	97	218
15	Hacienda	1022	984	1.505	977	637	2.338	7.463
16	Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	193	207	262	336	4.151	425	5.574
17	Infraestructura	131	215	277	168	56	119	966
18	Juventud	5	3	2	-	6	1	17
19	Medio Ambiente	40	67	112	68	32	51	370
20	Movilidad	5473	7.520	8.093	5.418	1.093	1.932	29.529
21	Mujeres	4	7	3	8	5	7	34
22	Participación Ciudadana	62	61	76	39	31	36	305
23	Privada		7	2	5	-	34	48
24	Salud	605	996	815	544	368	1.001	4.329
25	Seguridad y Convivencia	1032	1.152	1.246	987	1.004	1.360	6.781
26	Suministros y Servicios	88	70	91	45	37	43	374
Total		10.300	13.302	14.481	10.231	10.025	11.623	69.962



Alcaldía de Medellín

La dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes es la Secretaría de Movilidad con un 42,21%; seguida de Hacienda con el 10,67% y Seguridad y Convivencia con el 9,69%. Con respecto a los temas de mayor demanda se encuentran



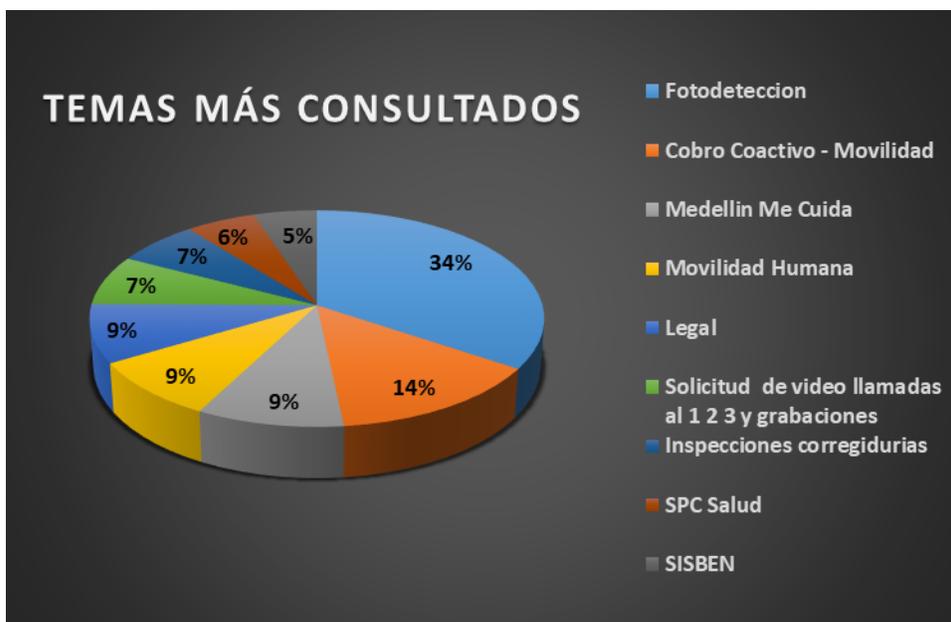
www.medellin.gov.co

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



3. Estado de las PQRSD

De diciembre de 2019 a mayo de 2020 del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión de PQRSD fue de 69.962, de las cuales se encuentran Cerradas un 98,81% y en el estado Abiertas un 1,19%.





Alcaldía de Medellín

4. Justificación del indicador de oportunidad mensual parcial

Según el Decreto 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho “*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*”.

Se dispuso en relación a los términos para dar respuesta a las peticiones lo siguiente:

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

Así entonces, los términos de respuesta de las peticiones variaron, y el término para responderlas se amplió y consecuentemente las ampliaciones de término, en caso de que la dependencia, lo considere necesario.





Alcaldía de Medellín

Es por lo anterior, que el indicador de oportunidad se monta de manera parcial, puesto que los términos de las peticiones que ingresaron en junio aún no han culminado, es decir, que muchas de las dependencias cuentan con tiempo para dar respuesta a las peticiones.

MEDICIÓN PARCIAL DEL INDICADOR

Se detalla la medición del indicador del mes de Junio y el total de las PQRSD que se encuentran a tiempo para dar respuesta.

Reporte con fecha de corte 24 de Julio de 2020

En el mes de Junio Ingresaron 15.071 PQRSD de las cuales se han respondido oportunamente 12.407 es decir un 82,32%, 387 PQRSD se vencieron para un 2,57% y 2.277 PQRSD se encuentran a tiempo para dar respuesta a la fecha de este informe, lo que equivale a un 15,11% para el periodo.

Se relaciona la tabla del indicador parcial discriminado por dependencia.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD PARCIAL MES DE JUNIO								
DEPENDENCIA	A TIEMPO		OPORTUNO		NO OPORTUNO		Total Cantidad	Total Porcentaje
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía							1571	100,00%
Seguridad y Convivencia	65	3,36%	1845	95,25%	27	1,39%	1937	100,00%
Educación	32	8,02%	365	91,48%	2	0,50%	399	100,00%
DAGR	18	18,37%	71	72,45%	9	9,18%	98	100,00%
Gestión y Control Territorial	53	8,18%	584	90,12%	11	1,70%	648	100,00%
Salud	262	25,69%	542	53,14%	216	21,18%	1020	100,00%
Hacienda	152	7,23%	1927	91,72%	22	1,05%	2101	100,00%
Participación Ciudadana	8	12,50%	56	87,50%		0,00%	64	100,00%
Desarrollo Económico	14	7,45%	172	91,49%	2	1,06%	188	100,00%
Departamento Administrativo de Planeación	33	3,37%	910	92,86%	37	3,78%	980	100,00%
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	113	27,49%	284	69,10%	14	3,41%	411	100,00%
Medio Ambiente	10	13,89%	62	86,11%		0,00%	72	100,00%
Comunicaciones		0,00%	4	100,00%		0,00%	4	100,00%
Despacho del Alcalde		0,00%		0,00%	2	100,00%	2	100,00%
Clasificación	3	42,86%	3	42,86%	1	14,29%	7	100,00%
Suministros y Servicios	7	14,00%	43	86,00%		0,00%	50	100,00%
Infraestructura Física	47	29,75%	96	60,76%	15	9,49%	158	100,00%
Privada		0,00%	8	100,00%		0,00%	8	100,00%





Alcaldía de Medellín

Mujeres		0,00%	2	100,00%		0,00%	2	100,00%
Cultura	3	13,64%	19	86,36%		0,00%	22	100,00%
General		0,00%	17	100,00%		0,00%	17	100,00%
Movilidad	1377	26,30%	3832	73,20%	26	0,50%	5235	100,00%
Gobierno y Gestión del Gabinete		0,00%	76	100,00%		0,00%	76	100,00%
Evaluación y Control		0,00%	1	100,00%		0,00%	1	100,00%
Total general	2277	15,11%	12407	82,32%	387	2,57%	15071	100,00%

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.

En el siguiente cuadro se observa el total de clasificaciones realizadas desde diciembre de 2019 a mayo de 2020:

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD - PETICION	6.412	98,84%
RECLAMO	1	0,02%
SOLICITUD DE INFORMACION	6	0,09%
CORRESPONDENCIA	2	0,03%
SOLICITUD-INTERES PARTICULAR	65	1,00%
SOLICITUD-INTERES GENERAL	1	0,02%
Total general	6.487	100%

6. PQRSD remitidas a otras entidades

El total de PQRSD remitidas a otras entidades en el presente año es de 917, a continuación se observa las entidades con mayor participación de remisión:

ENTIDAD	PORCENTAJE
Emvarias	5,23%
Policía - Emvarias	7,96%
Epm	10,25%





Alcaldía de Medellín

Área Metropolitana	10,36%
Policía	16,14%

7. 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 porcentaje del **64,24%**, seguido del virtual con un porcentaje del **32,39%** y el telefónico con el **3,37%** desde el mes de diciembre a mayo.

CANAL	CANTIDAD
PRESENCIAL	45.813
VIRTUAL	19.742
TELEFONICO	4.407
Total general	69.962

Debido a la contingencia por el COVID-19 se cerraron las sedes de atención, aumentando de manera significativa la atención virtual en un 745% con respecto al 2019, midiendo desde el mes de enero a mayo de cada año.

CANAL	CANTIDAD 2019	CANTIDAD 2020
PRESENCIAL	41.507	38.324
VIRTUAL	2.286	19.327
TELEFONICO	17.179	2.011

Cordialmente,

JORGE DAVID TAMAYO GONZALEZ
SUBSECRETARIO DE DESPACHO

