



## Alcaldía de Medellín



\* 2 0 2 1 3 0 5 4 6 4 7 8 \*

Medellín, 06/12/2021

### 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](http://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 noviembre de 2021.

### 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





**Alcaldía de Medellín**

ME  
DE  
LLIN



[www.medellin.gov.co](http://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




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

### Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





## Alcaldía de Medellín

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

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:

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2017 a 2021 y la relación de ingreso mes a mes con corte al reporte 29 de Noviembre del 2021.





## Alcaldía de Medellín

Meses	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	9.546	8.847	11.427	13305	12369
Febrero	11.400	10.159	12.425	14685	16301
Marzo	10.516	10.281	12.465	10224	18206
Abril	8.723	10.567	11.402	9997	16148
Mayo	10.601	10.332	13.219	11544	14338
Junio	9.698	9.772	11.997	15029	14723
Julio	9.915	9.994	13.390	20426	16112
Agosto	9.788	11.086	12.911	17012	15181
Septiembre	9.231	11.923	13.167	17631	15830
Octubre	10.159	12.876	15.282	16339	14072
Noviembre	9.539	12.005	12.493	15397	13255
Diciembre	7.130	8.915	10.300	12109	
<b>Total general</b>	<b>116.246</b>	<b>126.757</b>	<b>150.478</b>	<b>173.698</b>	<b>166.535</b>

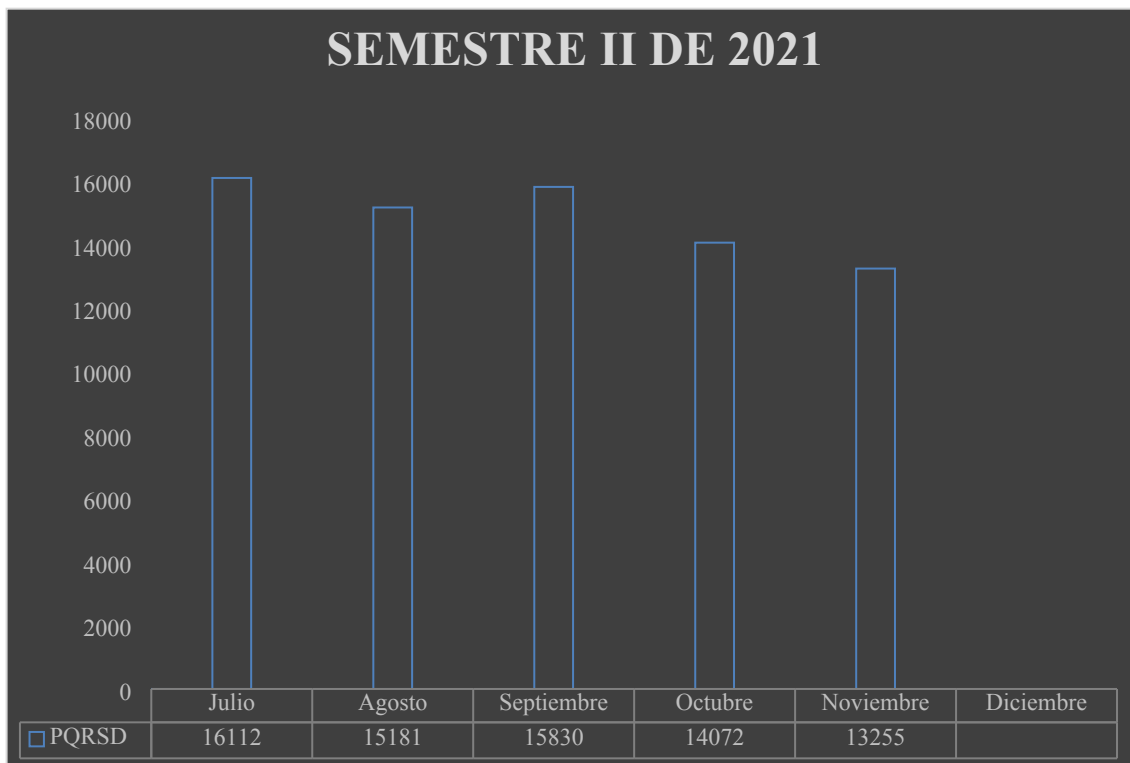
Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a Noviembre de 2021:

Meses	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
	2017	2018	2019	2020	2021
Julio	9.915	9.994	13.390	20426	16112
Agosto	9.788	11.086	12.911	17012	15181
Septiembre	9.231	11.923	13.167	17631	15830
Octubre	10.159	12.876	15.282	16339	14072
Noviembre	9.539	12.005	12.493	15397	13255
Diciembre	7.130	8.915	10.300	12109	
<b>Total general</b>	<b>55.762</b>	<b>66.799</b>	<b>77.543</b>	<b>98.914</b>	<b>74.450</b>





## Alcaldía de Medellín



En el segundo semestre del año 2021, ingresaron un total de 373.468 PQRSD a la entidad, siendo el mes de Julio el de mayor demanda con 16.112 solicitudes; el mes de menor ingreso fue Noviembre con 13.255 PQRSD.

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

Dependencia	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total general
Clasificación	74	129	64	16	1.075	1.358
Comunicaciones	11	8	6	6	1	32
Cultura	35	31	23	22	15	126
DAGR	203	224	224	486	382	1.519







## Alcaldía de Medellín

Departamento Administrativo de Planeación	2.534	1.864	1.760	1.967	1.743	9.868
Desarrollo Económico	46	59	52	36	16	209
Educación	298	217	246	187	180	1.128
Evaluación y Control					4	4
General	7	4	3	7	6	27
Gerencia de Corregimientos			1			1
Gerencia de Diversidad	3		2	1	2	8
Gerencia del Centro			3	1		4
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	770	745	710	736	520	3.481
Gestión y Control Territorial	788	683	687	631	440	3.229
Gobierno y Gestión del Gabinete	3	1				4
Hacienda	1.484	1.251	1.260	1.119	1.267	6.381
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	581	652	1.061	717	777	3.788
Infraestructura Física	246	271	325	259	207	1.308
Innovación Digital	12	9	6	19	4	50
Juventud	8	7	5	4	3	27
Medio Ambiente	110	139	140	86	105	580
Movilidad	6.121	6.094	6.222	5.198	4.178	27.813
Mujeres	14	16	16	15	11	72
No Violencia	40	42	19	38	29	168
Participación Ciudadana	68	86	57	92	104	407
Privada	3	4	8	6	8	29
Salud	1.046	961	1.201	969	899	5.076
Seguridad y Convivencia	1.541	1.619	1.655	1.380	1.219	7.414
Suministros y Servicios	66	65	74	74	60	339
<b>Total general</b>	<b>16.112</b>	<b>15.181</b>	<b>15.830</b>	<b>14.072</b>	<b>13.255</b>	<b>74.450</b>

En el segundo semestre de 2021, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **27.813**; en





## Alcaldía de Medellín

segundo lugar se encuentra la Secretaría de Departamento Administrativo de Planeación con el **9.868** y en tercer lugar la secretaría de Seguridad y Convivencia con **7.414** PQRSD

### Relación de los principales temas solicitados en el periodo



### Remisiones y Entes Descentralizados

La Alcaldía de Medellín constantemente llegan PQRSD que son competencia de otras entidades o de entes descentralizado, motivo por el cual nos vimos obligados crear un proceso especialmente para realizar el envío de estas solicitudes a la entidad competente, a continuación los ingresos que hemos tenido de enero a noviembre del 2021:





## Alcaldía de Medellín

Etiquetas de fila	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD PENDIENTES	PQRSD VENCIDOS	PQRSD A TIEMPO
Remisiones y Entes descentralizados	3958	51	0	51
enero	290	0	0	0
febrero	263	0	0	0
marzo	375	0	0	0
abril	346	0	0	0
mayo	305	0	0	0
junio	357	0	0	0
julio	418	0	0	0
agosto	391	0	0	0
septiembre	411	0	0	0
octubre	445	0	0	0
noviembre	346	40	0	40
diciembre	11	11	0	11
<b>Total general</b>	<b>3958</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>51</b>

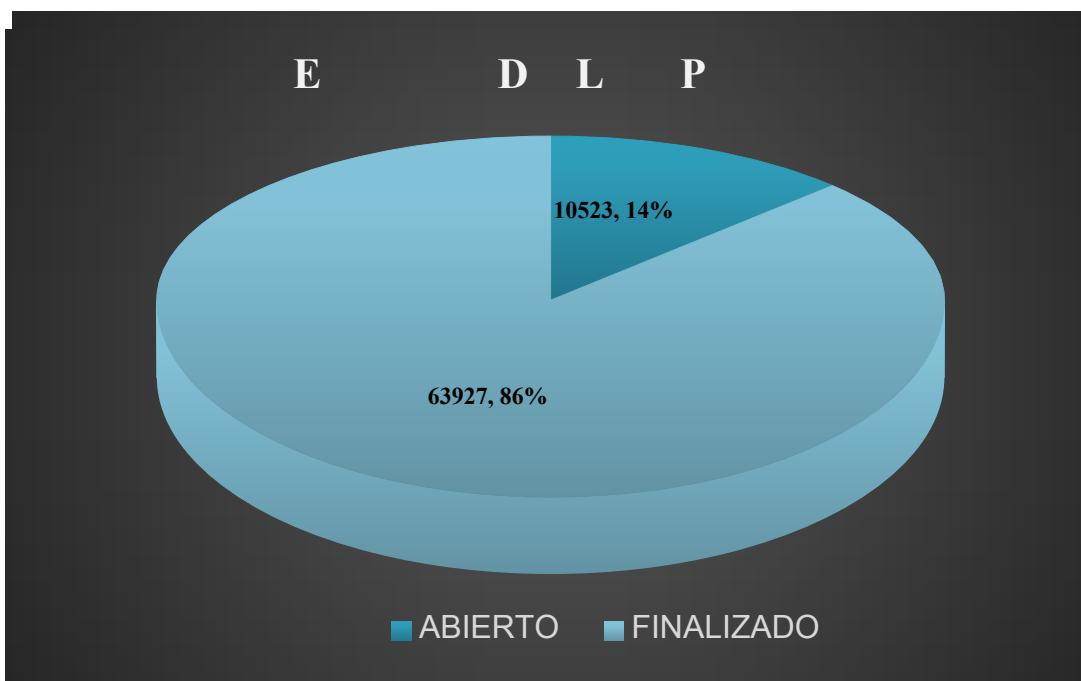
### Estado de las PQRSD en la entidad

De Julio y Noviembre de 2021 del total de solicitudes registradas en el sistema de gestión para las PQRSD de la entidad, representado en **74.450**, se encuentran en estado cerradas un **86%** y en el estado abiertas un **14%**.





## 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:

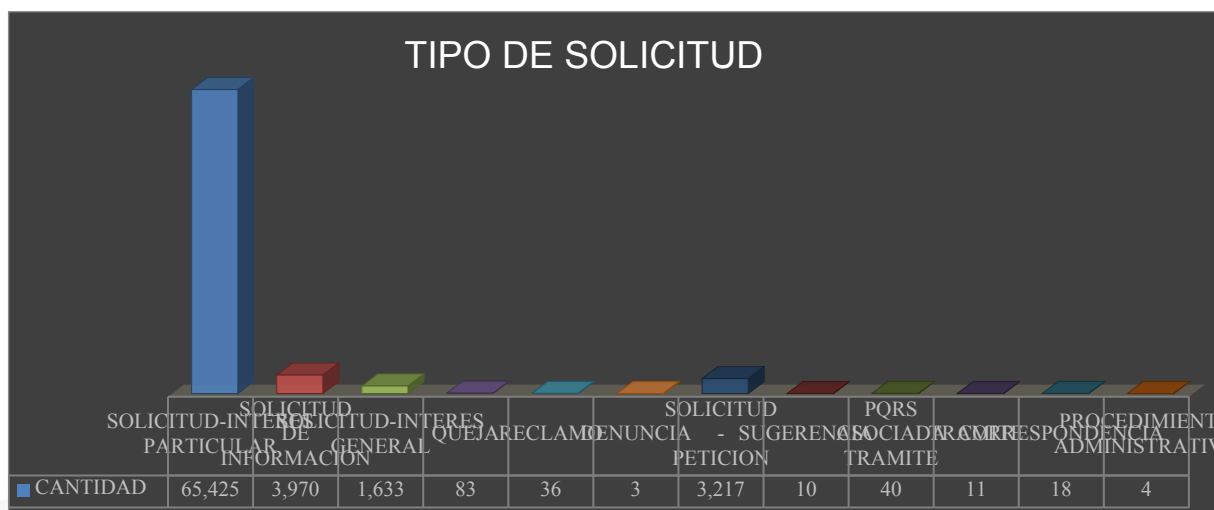




## Alcaldía de Medellín

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, 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 a Noviembre de 2021:



### 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.

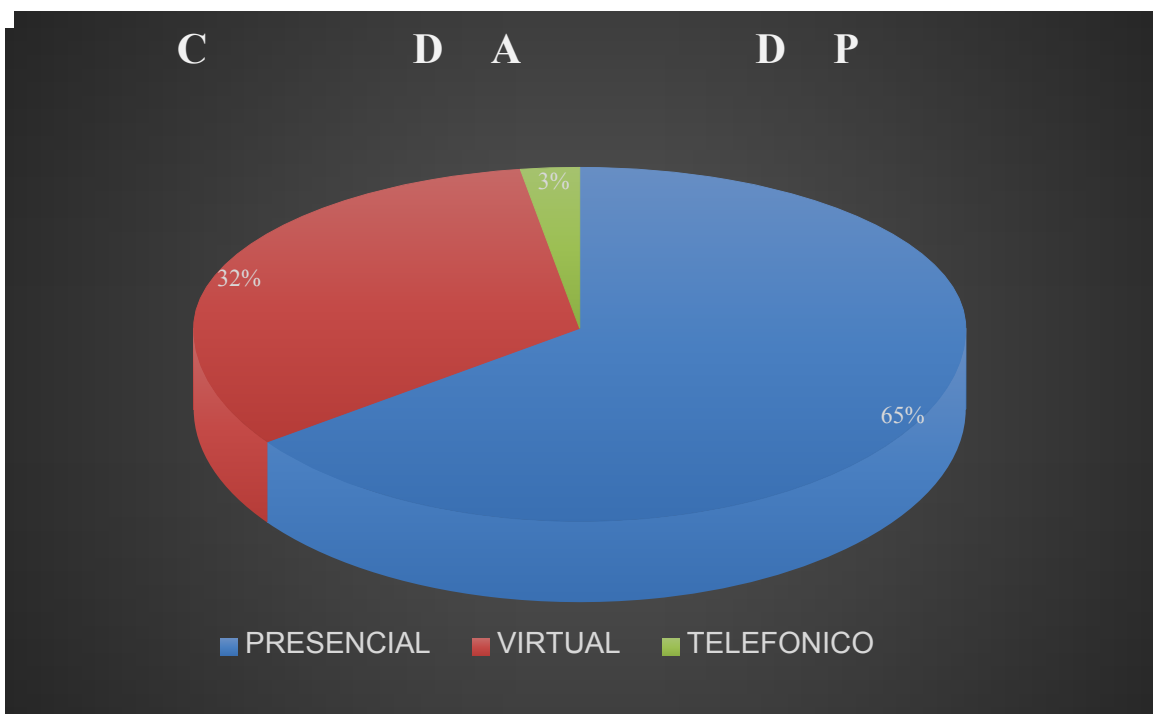
De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD MERCURIO, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer





## Alcaldía de Medellín

sus solicitudes, es a través de los centros de atención presencial con un total de **48.393**, en segundo lugar el canal virtual con un total de **23.868** y el telefónico con el **2.189** PQRSD



Cordialmente,

JORGE DAVID TAMAYO GONZALEZ  
SUBSECRETARIO DE DESPACHO



[www.medellin.gov.co](http://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

