



INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRS DR)

CORRESPONDIENTE AL PERIODO ABRIL, MAYO, JUNIO
DE 2020

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES PQRSDR.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y PQRSDR GENERADAS DURANTE EL PERIODO	4
4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	5
5. COMPORTAMIENTO PQRSDR.....	5
6. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	6
7. PQRSDR INTERNAS.....	18
8. CONCLUSIONES.....	18

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos (PQRSDR) correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2020 realizado por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, con el propósito de conocer el total de PQRSDR asociado al estado de la prestación del servicio en la Personería de Medellín, para su posterior análisis y evaluación por parte de los Líderes de los procesos, permitiendo así, implementar acciones que disminuyan o eliminen manifestaciones que afectan el servicio (denuncias, quejas, reclamos), o por el contrario vigorizar aquellas que permiten la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de la entidad (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el periodo evaluado se presentaron un total de **14.803** atenciones (Trimestre anterior **12.030** atenciones), de las cuales solo **4** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **6** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **10** PQRSDR, esto quiere decir, que sólo el **0.02%** correspondieron a las PQRSDR.

2. DEFINICIONES PQRSDR

Los canales para la recepción de las manifestaciones fueron el correo electrónico info@personeriamedellin.gov.co, página web y redes sociales. Se exceptuaron otros canales dispuestos como fueron los buzones ubicados en la Unidad Permanente para los Derechos Humanos UPDH, Oficina de Conciliaciones, Sede Principal Personería de Medellín y correo certificado, debido a que no se presentaron solicitudes por estos medios.

A continuación, se pone a disposición la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRSDR de la Personería de Medellín durante el periodo referido de 2020.

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

De conformidad con la doctrina establecida se han definido de la siguiente manera las manifestaciones presentadas por los usuarios:

PETICIÓN: Es la acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa

QUEJA: es la comunicación en la cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado servidor público adscrito a la Personería de Medellín.

RECLAMO: es la expresión de insatisfacción referida a la prestación del servicio o a la deficiente atención en la Personería de Medellín.

SUGERENCIA: es una formulación de ideas que genera el usuario, con el fin de mejorar el servicio.

DENUNCIA: Manifestación verbal o escrita que hacen las personas para informar sobre un hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público.

RECONOCIMIENTO: es una acción de felicitación, agradecimiento o exaltación, que un usuario hace a la labor cumplida por la Personería de Medellín por un funcionario o grupo de funcionarios de la Entidad, con relación a la satisfacción de un servicio recibido.

3. NÚMERO DE ATENCIONES TOTALES Y PQRS DR GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE ABRIL

MES DE MAYO

MES DE JUNIO

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR
4.085	3	5.047	1	5.672	6

Tabla número 1

4. PORCENTAJE DE PQRS DR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de abril un total de 3 PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 0, 0%

RECLAMOS 0, 0%

**SUGERENCIAS 0,
0%**

**RECONOCIMIENTOS
3, 100%**

Se recibieron durante el mes de mayo un total de 1 PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 0, 0%

RECLAMOS 0, 0%

**SUGERENCIAS 0,
0%**

**RECONOCIMIENTOS
1, 100%**

Se recibieron durante el mes de junio un total de 6 PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 2, 33.3%

**RECLAMO 2,
33.3%**

**SUGERENCIAS 0,
0%**

**RECONOCIMIENTOS
2, 33.3%**

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

5. COMPORTAMIENTO PQRSDR

PQRSDR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ABRIL	0	0	0	3	3
MAYO	0	0	0	1	1
JUNIO	2	2	0	2	6
TOTAL	2	2	0	6	10
%	20%	20%	0%	60%	100%

Tabla número 2

Los reconocimientos para este trimestre evaluado representaron la mayor manifestación de las PQRSDR, considerándose un factor favorable para la entidad.

6. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

A continuación, se muestra de manera detallada cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios y su estado.

	Sin respuesta
	En Proceso
	Con respuesta

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

	Usuario sin contacto, correo electrónico o dirección para ser enviada la respuesta
	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.

Tabla número 3

Tema que origina la manifestación	Estado	Total	Proceso/Subproceso	Fecha de radicación	Nro. De tarea en el SIP	Nro. De radicado en el SIP	Término para resolver por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	Término para resolver por parte del proceso remitido	Fecha fin	Remisión a otra Institución
QUEJAS										
JUNIO										
Queja por presunta negación del servicio por parte del profesional universitario Edgar Alberto Isaza Giraldo. Se da traslado al proceso de Disciplinarios	ABIERTA	2	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-06-17	60109	2020010854423EI	3 días	En proceso	Pendiente	

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR: CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Mala atención por parte de la abogada contratista Diana Patricia Rivas Mosquera	ABIERTA		UNIDAD PERMANENTE	2020-06-26	60224	2020010856800RE	1 día	Sin respuesta	Pendiente
RECLAMOS									
JUNIO									
Presuntas inconformidades por la promoción de la Donatón para animales del día 30 de mayo de 2020	CERRADO	2	PERSONERÍA AUXILIAR	2020-06-02	59947	2020010851279RE	1 día	15 días	2020-06-30
Inconformidad por que a través de las líneas telefónicas no responden y la página web no permite la vinculación de documentos.	CERRADO		ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-06-02	59948	2020010860878RE	5 días	5 días	2020-07-14
SUGERENCIAS									
No se presentaron									

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

RECONOCIMIENTOS										
ABRIL										
		6								
Agradecimiento por la valiosa gestión, por parte de la contratista Orfilia Elena Úsuaga	ABIERTA		OBSERVATORIO SALUD	2020-04-03	59114	2020010841836RE	4 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente	
Agradecimiento a la Personería de Medellín, especialmente al contratista Álvaro Martínez Pérez por su gestión y calidad humana.	ABIERTA		OBSERVATORIO SALUD	2020-04-16	59212	2020010842991RE	2 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente	
Agradecimiento y felicitaciones por la diligencia en la prestación del servicio por parte de la profesional universitaria Liliana María Molina.	CERRADA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-04-27	59318	2020010856800RE	0 días	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25	
MAYO										

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR: CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Agradecimiento por la gran labor del Personero William Yeffer Vivas y el profesional contratista Álvaro Martínez Pérez	ABIERTA	OBSERVATORIO SALUD	2020-05-13	59650	2020010861192RE	3 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente	
JUNIO									
Agradecimiento por la gestión del señor Personero.	ABIERTA	PERSONERO DE MEDELLÍN A TRAVÉS DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES	2020-06-11	60074	2020010853293RE	6 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente	
Agradecimiento por la eficaz y pronta gestión por parte de la contratista Martha Cecilia Ospina Tabares	ABIERTA	OBSERVATORIO SALUD	2020-06-11	60077	2020010853319RE	4 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente	
RECONOCIMIENTOS INTERNOS									
ABRIL									

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Agradecimiento y felicitación por la actividad realizada en el día de la secretaria - Auxiliar Administrativo	CERRADA	9	PERSONERÍA AUXILIAR	2020-04-29	59354	2020010844827EI	1 día	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25
MAYO									
Agradecimiento por el regalo en ocasión del día de la madre.	CERRADA		PERSONERÍA AUXILIAR	2020-05-11	59633	2020010849348EI	2 días	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25
Agradecimiento por la actividad realizada en el día de la madre	CERRADA		PERSONERÍA AUXILIAR	2020-05-11	59636	2020010846880EI	2 días	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25
Agradecimiento por el acompañamiento por parte del profesional universitario Diego Hernando Zuluaga	CERRADA		OFICINA DE PLANEACIÓN	2020-05-12	59640	2020010847037EI	5 días	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

<p>Agradecimiento por el acompañamiento por parte del profesional universitario Diego Hernando Zuluaga.</p>	<p>CERRADA</p>		<p>OFICINA DE PLANEACIÓN</p>	<p>2020-05-12</p>	<p>59642</p>	<p>2020010847045EI</p>	<p>5 días</p>	<p>Con acta de círculo de calidad</p>	<p>2020-06-25</p>	
<p>Agradecimientos al profesional universitario Diego Zuluaga por los vídeos que compartió referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>CERRADA</p>		<p>OFICINA DE PLANEACIÓN</p>	<p>2020-05-28</p>	<p>59784</p>	<p>2020010849737EI</p>	<p>7 días</p>	<p>Con acta de círculo de calidad</p>	<p>2020-06-25</p>	

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Agradecimientos al ingeniero Luis Armando Uribe Marín por el acompañamiento y compromiso en el desarrollo de la reunión de veedurías ciudadanas.	CERRADA	OFICINA DE PLANEACIÓN	2020-05-28	59785	2020010849742EI	4 días	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25	
Agradecimiento por la realización de los vídeos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad por parte del profesional Universitario Diego Zuluaga.	CERRADA	OFICINA DE PLANEACIÓN	2020-05-28	59792	2020010849771EI	4 días	Con acta de círculo de calidad	2020-06-25	
JUNIO									
Agradecimiento por la ayuda y colaboración por parte de la auxiliar administrativa Luz Marleny Ruiz Castaño.	ABIERTA	VIGILANCIA	2020-06-25	60209	2020010856436EI	4 días	Pendiente	Pendiente acta de círculo de calidad	

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR: CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Tabla número 4

Nro. de solicitudes a las que se le negó el acceso a la información:

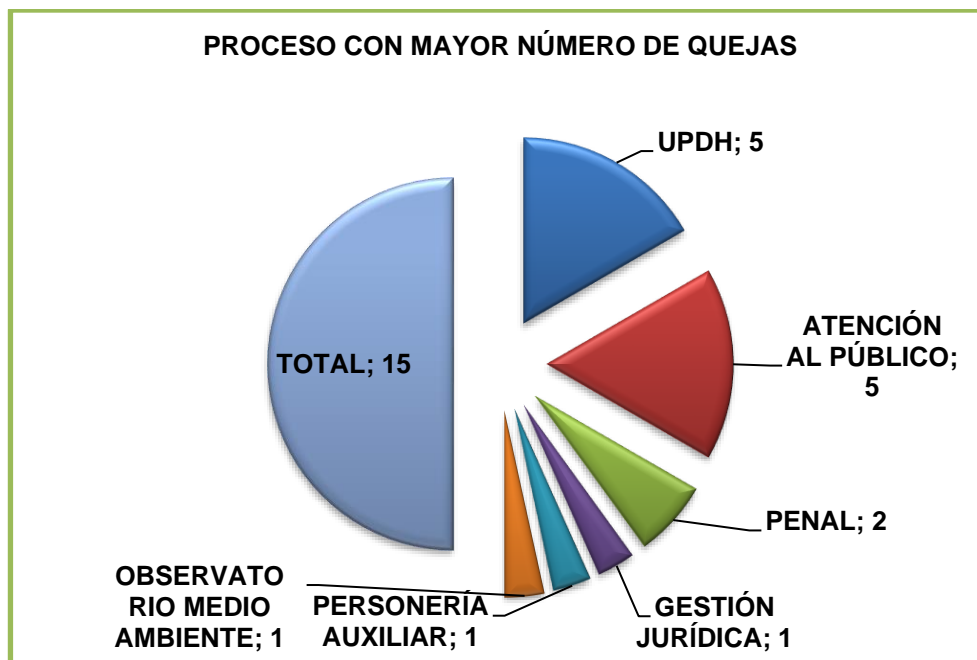
No se presentaron para este trimestre.

GRÁFICAS Y COMPARTIVOS

Quejas:

En el trimestre evaluado se presentaron dos (2) quejas, direccionadas para el proceso de Atención al Público y para La Unidad Permanente para los Derechos Humanos UPDH.

Comparativo trimestre anterior.



JMARIN

Tarea: 60644

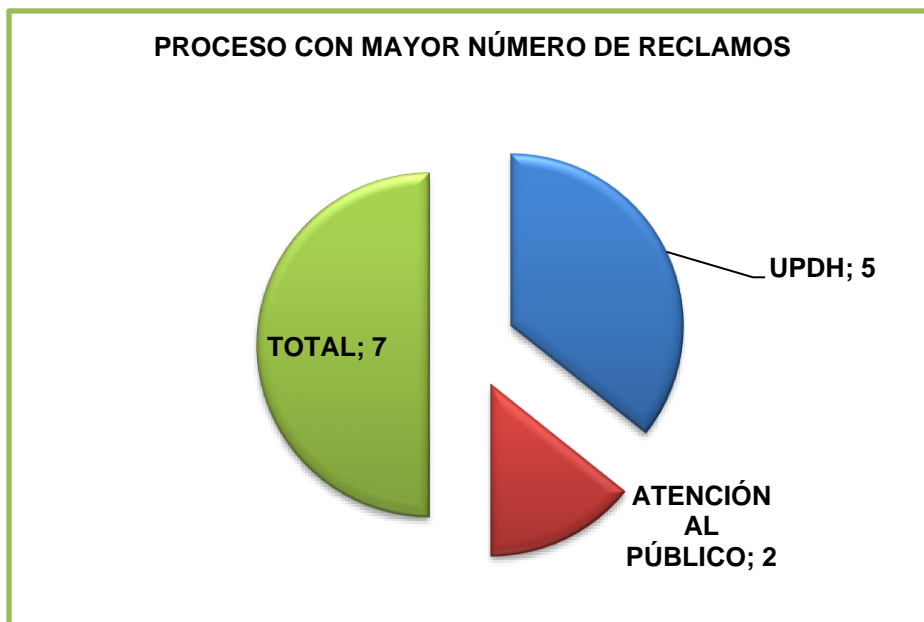
PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

No se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas.

Reclamos:

Para este trimestre se presentaron (2) reclamos, dirigidos para la Personería Auxiliar y el proceso de Atención al Público.

Comparativo trimestre anterior.



Sugerencias:

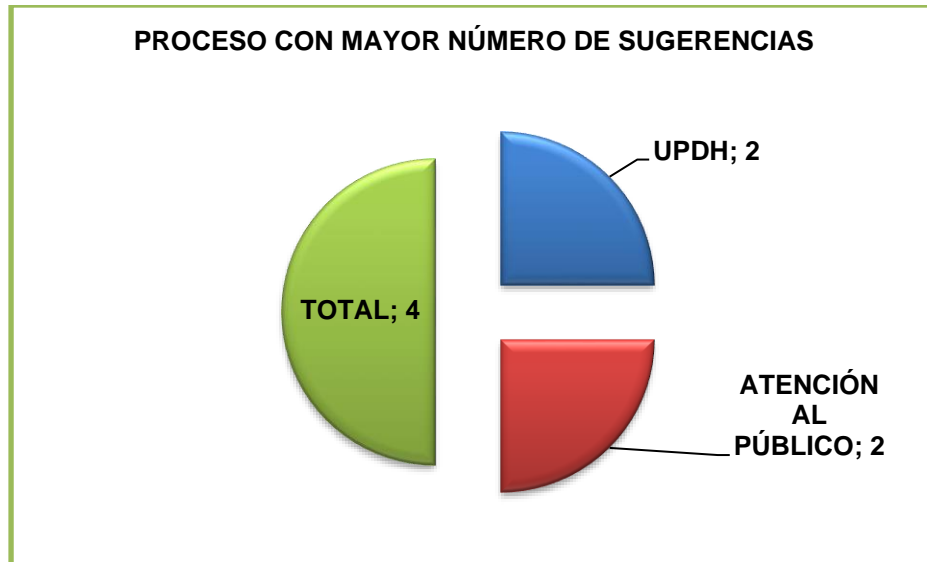
No se presentaron sugerencias.

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Comparativo trimestre anterior.

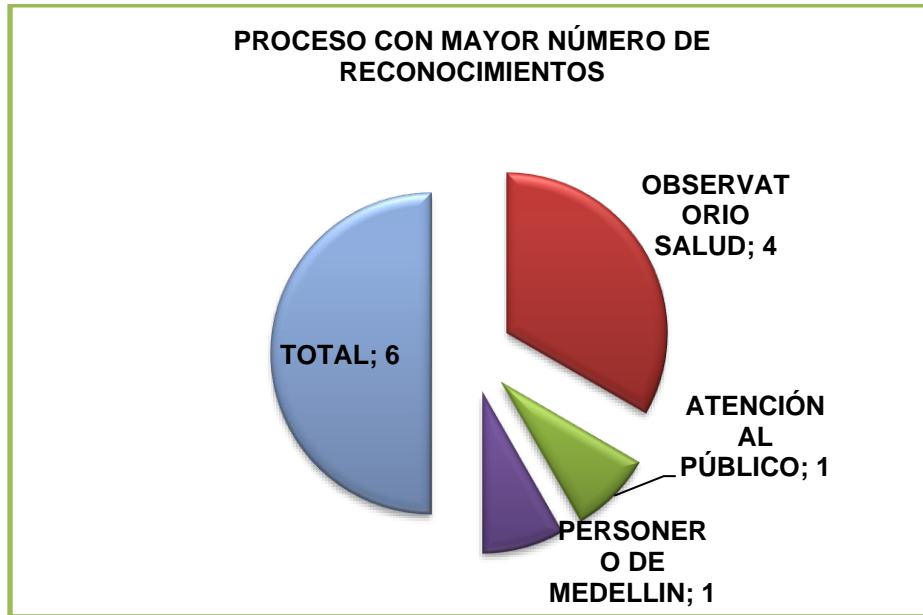


Reconocimientos:

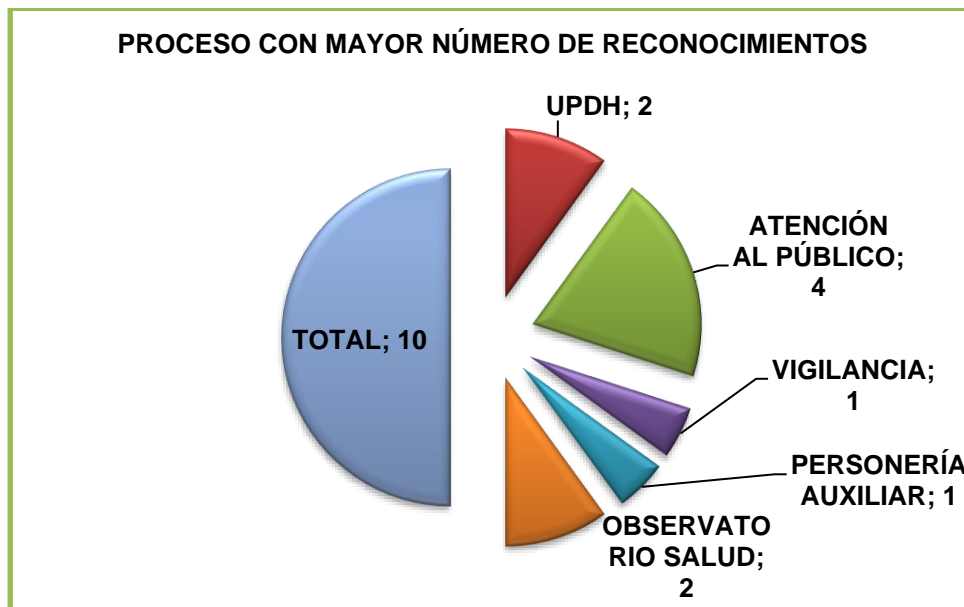
JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.



JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

7. PQRSDR INTERNAS

Se presentaron (9) reconocimientos internos, los cuales se relacionan en la tabla número 4.

8. CONCLUSIONES

- El presente informe requiere un análisis detallado por parte de los Líderes de los procesos, con el fin de establecer según nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, planes de mejoramiento que contribuyan a eliminar las causas que producen inconformidad en los usuarios.
- Cabe recordar que las quejas y reclamos hacen parte del Derecho de Petición, en consecuencia se deben resolver siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución, leyes y Código Contencioso Administrativo, es por esta razón, que se les solicita nuevamente y de manera oportuna dar respuesta a las PQRSD.
- Recuerden que toda la documentación derivada de las PQRSD y después del tratamiento realizado por los líderes de los procesos, debe retornar a ésta oficina para su posterior archivo.
- Las respuestas remitidas a los usuarios deben siempre estar centradas en la solución que ofrece la entidad a la respectiva queja, el reclamo o la sugerencia.
- Para este trimestre los reconocimientos obtuvieron la mayor manifestación; es fundamental y conveniente que se sigan dando a conocer en los círculos de calidad como incentivo a la buena labor de los funcionarios/contratistas, además, deben ser remitidas a esta oficina en un tiempo oportuno las actas

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

para dar el respectivo cierre en el Sistema de Información (SIP) módulo PQRSD.

- El porcentaje de PQRSD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el trimestre anterior, fue del **0.2%** para este periodo se ubica en el **0.02%**.
- Para este trimestre, el indicador **Oportunidad Respuesta por Proceso**, nuevamente y como en el periodo anterior, no cumplió su meta.

Por esta razón, es fundamental el análisis y evaluación del presente informe y resultante, el desarrollo del plan de mejoramiento respectivo, buscando estrategias o herramientas que asistan la oportuna respuesta para los usuarios.

Por lo anterior, **nuevamente** se les solicita la realización del plan de mejoramiento, y ser enviado al correo JDMARULANDA@personeriamedellin.gov.co, antes del lunes 4 de agosto del presente año.

INDICADORES INSTITUCIONALES - PERSONERIA DE MEDELLIN										MODIFICADO POR LA RESOLUCION 564 DE NOVIEMBRE 5 DE 2013									
LINEA ESTRATEGICA	PES O	PROCESO	OBJETIVO PROCES	FEED	NOMBRE INDICADOR	INDICE O FORMULA	META	FUENTE	TIPO	CLASE	MEDICION Y ANALISIS	AÑO 2020						PROMEDIO SUPLENIMIENT O ANUAL	
												EJECUCION MEDICION		ABRIL-JUNIO		JULIO-SEP			OCT-DIC
												Mediana	Xr	Mediana	Xr	Mediana	Xr	Mediana	Xr
LINEA ESTRATEGICA 4 PROCESOS INTERNOS Linea Personeria que garantiza, valida y aplica tecnología e innovación.	5,0%	SATISFACCION DE PARTES INTERESADAS	Atender la petición, quejar, reclamar, reportar, recomendar y denunciar de las partes interesadas en forma oportuna y eficaz, y determinar el nivel de satisfacción de las partes interesadas referenciadas	1,7%	Guarda primer respuesta PQRSD	$\frac{\# \text{ Satisfacción con respecto a los servicios en tiempo oportuno}}{\text{Total de Satisfacción con respecto a los servicios}}$	100%	PQRSD del SIP	EFICACIA	ESTRATEGICO	Trimestral	37	100,0%	19	100,0%	19	0,0%	0,0%	50,0%
							1,7%	Oportunidad Respuesta por Proceso	$\frac{\text{Tiempo promedio de respuesta (15 días)}}{\text{Promedio de tiempo de atención de la solicitud recibida}}$	100%	Suplementaria	ESTRATEGICO	15	95,0%	15	97,7%	0,0%	0,0%	21,3%
							1,7%	Satisfacción Global Partes Interesadas	$\frac{\sum \text{ Satisfacción de S. Empresa, S. Usuarios, S. Contratistas}}{\text{Total encuestas realizadas}}$	100%	Suplementaria	ESTRATEGICO	N/A	0,0%	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	
							0,00%	Guarda Global del proceso	$\frac{(\% \text{ Primer respuesta}) + (\% \text{ Respuesta por proceso}) + (\% \text{ S. Global PI})}{3}$	100%	Formas de Atención Inter	ESTRATEGICO	77,3%	63,3%	0,0%	0,0%	31,3%		

DESCRIPCIÓN PARA EL INDICADOR	
Estado Crítico de Atención	El desempeño del proceso no contribuye adecuadamente a satisfacción de las partes interesadas. Prevenir y tomar acciones de mantenimiento a mujeres.
Cumplimiento Esperado	El desempeño del proceso contribuye satisfactoriamente a las partes interesadas.

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Cordialmente,



Carlos Alberto Bayer Cano
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JMARIN

Tarea: 60644

PROYECTO: J MARIN		REVISOR CABAYER	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			