



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO JULIO, AGOSTO Y
SEPTIEMBRE DE 2020

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 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

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos (PQRSDR) correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del 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 del servicio 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 **14.062** atenciones (Trimestre anterior **14.803** atenciones), de las cuales solo **10** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **15** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **25** PQRSDR, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** 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. Además, 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, exceptuando el correo certificado, debido a que no se presentaron solicitudes por este medio.

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.

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

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

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 PQRSDR GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE JULIO		MES DE AGOSTO		MES DE SEPTIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	PQRSDR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRSDR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRSDR
.3910	3	4.267	3	5.885	19

Tabla número 1

4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

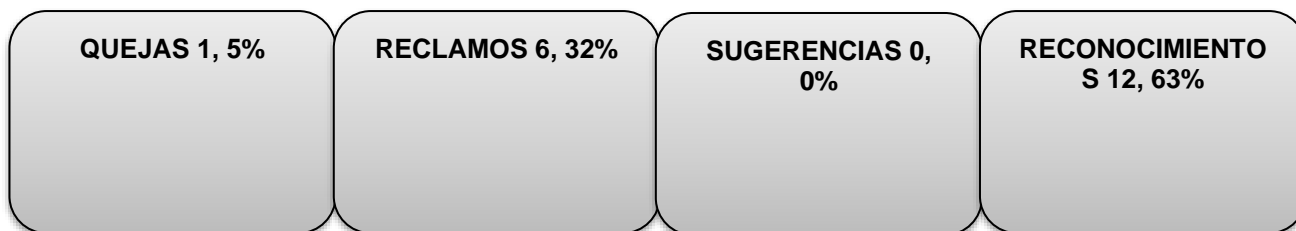
Se recibieron durante el mes de Julio un total de 3 PQRSDR distribuidas así:



Se recibieron durante el mes de agosto un total de 3 PQRSDR distribuidas así:



Se recibieron durante el mes de septiembre un total de 19 PQRSDR distribuidas así:



5. COMPORTAMIENTO PQRSDR

PQRSDR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
JULIO	0	2	0	1	3
AGOSTO	1	0	0	2	3
SEPTIEMBRE	1	6	0	12	19
TOTAL	2	8	0	15	25

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

%	8%	32%	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
	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	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									
JULIO									
No se presentaron quejas									

AGOSTO									
Posible mal comportamiento por parte de dos funcionarios/contratistas en el ejercicio de sus actividades.	CERRADA	UPDH	8/10/2020	60837	2020031870674EE	1 día	12 días	4/09/2020	
SEPTIEMBRE									
Inconformidad por la mala atención por parte de la auxiliar contratista Mary Leidy Rengifo Mosquera	CERRADA	UPDH	14/10/2020	61407	2020030883795EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario		30/10/2020	
TOTAL 2 QUEJAS EN EL TRIMESTRE									
RECLAMOS									
JULIO									
Mala prestación del servicio, no responden las líneas telefónicas.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	13/07/2020	60479	2020010860891EI	2 días	Sin respuesta	Pendiente por cerrar	
Inconformidad por no respuesta a solicitud realizada por la usuaria.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	23/07/2020	60584	2020010862597EE	0 días	Sin respuesta	Pendiente por cerrar	
AGOSTO									
No se presentaron reclamos									
SEPTIEMBRE									

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Inconformidad por el proceso de inscripción de los diplomados	CERRADA	UIP	8/09/20 20	613 12	Ticket 293245	1 día	10 días	28/09/2 020
Inconformidad por el proceso de inscripción de los diplomados	CERRADA	UIP	8/09/20 20	613 13	Ticket 840054	1 día	9 días	28/09/2 020
Inconformidad por el proceso de inscripción de los diplomados.	CERRADA	UIP	8/09/20 20	613 14	Ticket 669097	1 día	10 días	28/09/2 020
Inconformidad por el proceso de inscripción de los diplomados.	CERRADA	UIP	8/09/20 20	613 15	Ticket 594669	1 día	10 días	28/09/2 020
Inconformidad por el proceso de inscripción de los diplomados.	CERRADA	UIP	8/09/20 20	613 16	Ticket 961846	1 día	9 días	28/09/2 020
Inconformidad por la mala atención (Personal hablando por celular, atendiendo a las personas que no hacen fila, interactuando entre ellos)	CERRADA	UPDH	14/09/2 020	614 06	20200308837 99EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario		10/06/2 020
TOTAL 8 RECLAMOS EN EL TRIMESTRE								

SUGERENCIAS										
No se presentaron durante el periodo										
RECONOCIMIENTOS										
JULIO										
Agradecimiento por el oportuno acompañamiento, compromiso y disposición por parte de los contratistas profesionales Olga María Castaño y Álvaro Martínez Pérez	ABIERTA	OBSERVATORIO DE SALUD Y SUBPROCESO DE PENAL	7/07/2020	60389	2020010859422EE	9 días.	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente		
AGOSTO										
Gracias por la calidad académica en los diplomados y la atención prestada.	CERRADA	UPIP	11/08/2020	60845	2020010867599EE	4 días	Con acta de círculo de calidad	19/09/2020		
Agradecimiento por la buena atención por parte de la profesional universitaria Paola Díaz Muñoz.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	11/08/2020	60849	Ticket 402537	0 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente		
SEPTIEMBRE										

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Excelente atención por parte del abogado contratista Hugo Armando Zamorra Chavarriaga.	ABIERTA	UPDH	14/09/2020	61401	2020010878328EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
Agradecimiento por la ayuda efectiva por parte del abogado contratista Luis Humberto Viana Bedoya	ABIERTA	UPDH	14/09/2020	61402	2020010878337EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
Agradecimiento por la asertiva atención por parte del contratista auxiliar Alberto Bermúdez Delgado	ABIERTA	UPDH	14/09/2020	61404	2020010878340EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
Felicitaciones por la buena explicación y educación por parte del abogado contratista Carlos Mario Pulgarín Cuartas	ABIERTA	UPDH	14/09/2020	61405	2020010878345EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	

Agradecimientos por la valiosa participación, como conferenciante y facilitador en el curso- taller: GOCE EFECTIVO DE DERECHOS PARA LAS PERSONAS MAYORES. MARCO JURÍDICO EN COLOMBIA por parte del abogado contratista Fredy Andrés Robledo Martínez.	CERRADA	UIPI	15/09/2020	61421	2020010878775EE	7 días	Con acta de círculo de calidad	26/10/2020
Agradecimiento a la Ing. Julied Marín Restrepo por la información y estar atenta del proceso.	CERRADA	Oficina de Planeación	19/09/2020	61544	2020010881594EE	9 días.	Con acta de círculo de calidad	3/11/2020
Agradecimientos al equipo de comunicaciones por el trabajo impecable.	ABIERTA	Oficina de Comunicaciones	22/09/2020	61555	2020010881689EE	7 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente
Agradecimiento por la inmensa ayuda y colaboración por parte del contratista abogado Juan David González Agudelo.	ABIERTA	UPDH	22/09/2020	61556	2020010881508EE	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Agradecimiento para la contratista Leonor Gaviria Bedoya por el acompañamiento para fortalecer la participación ciudadana.	ABIERTA	OBSERVATORIO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	23/09/2020	61572	2020010882286EE	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
Agradecimiento por el acompañamiento en la gestión como ediles de la comuna 6	ABIERTA	OBSERVATORIO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	23/09/2020	61573	2020010882291EE	4 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
Agradecimiento por la colaboración por parte del profesional contratista Álvaro Martínez Pérez	ABIERTA	OBSERVATORIO DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	23/09/2020	61574	2020010882296EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
Agradecimiento por la colaboración por parte del profesional contratista Álvaro Martínez Pérez	ABIERTA	OBSERVATORIO DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	23/09/2020	61575	2020010882302EE	Sin dirección o correo para enviar respuesta al usuario	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente	
TOTAL 15 RECONOCIMIENTOS EN EL TRIMESTRE									
RECONOCIMIENTOS INTERNOS									
SEPTIEMBRE									

Felicitaciones por el lanzamiento y presentación del grupo espacial en asuntos étnicos y migrantes de la Personería.	ABIERTA	Oficina de Comunicaciones	22/09/2020	615 47	20200108814 48EI	7 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente
Agradecimiento por el trabajo y el apoyo incondicional en las campañas de Autocontrol realizadas por la Oficina de Control Interno.	ABIERTA	Oficina de Comunicaciones	22/09/2020	615 52	20200108814 73EI	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente

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 la Unidad Permanente para los Derechos Humanos UPDH.

Comparativo trimestre anterior.

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

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

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

Reclamos:

Se presentaron un total de ocho (8) reclamos, distribuidos así:

Atención al Público – 2

UPIP – 5

UPDH - 1

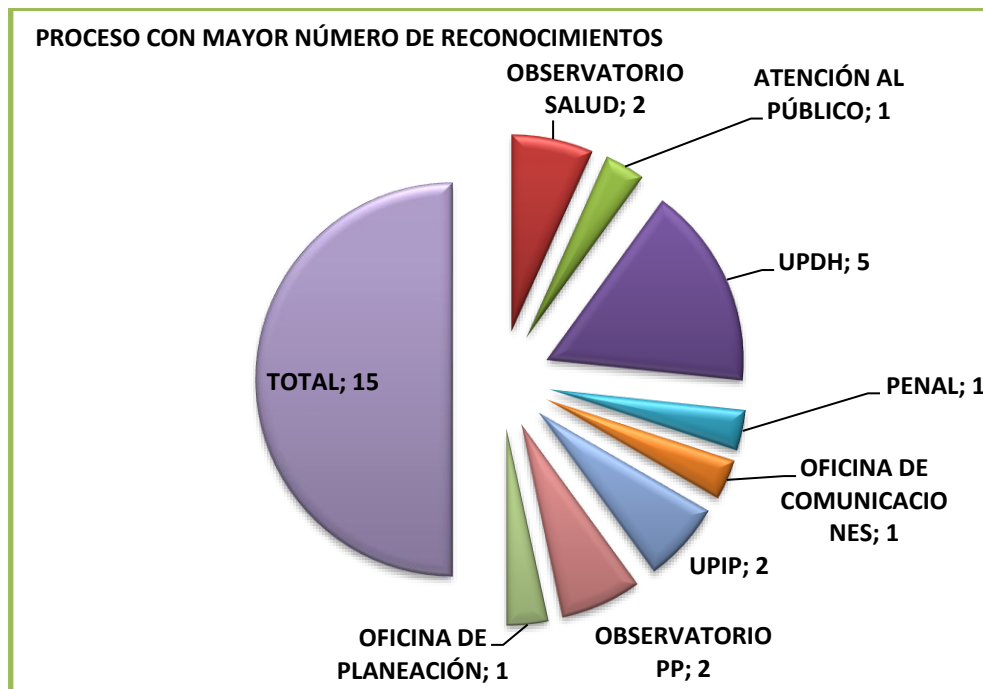
Comparativo trimestre anterior.

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

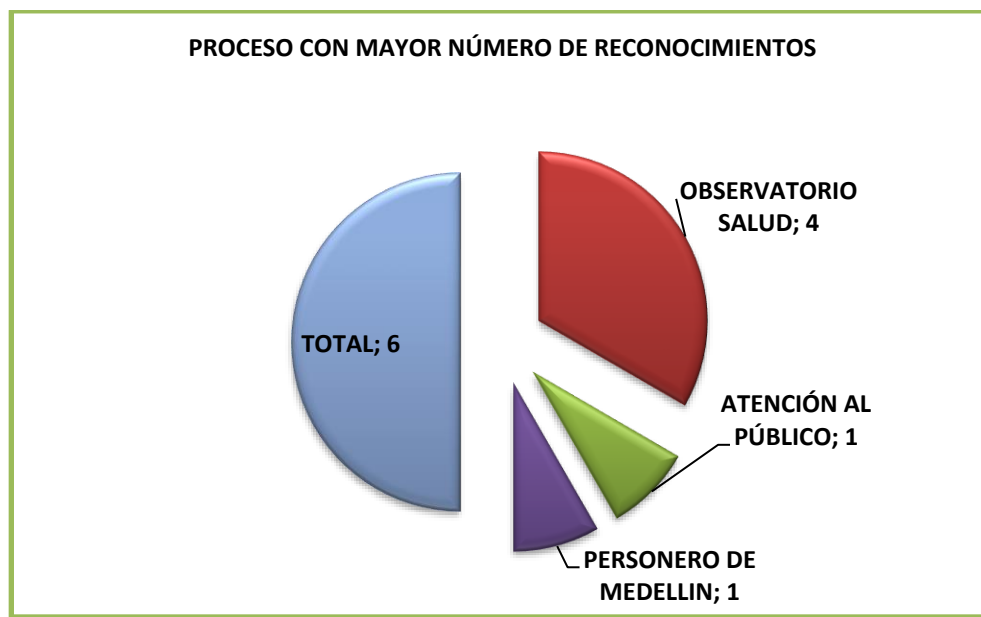
Sugerencias:

No se presentaron sugerencias en ambos trimestres.

Reconocimientos:



Comparativo trimestre anterior.



7. PQRSDR INTERNAS

Se presentaron (2) 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 y las leyes, es por esta razón,

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

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 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 **0.02%** para este periodo se ubica en el **0.1%**.
- 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 13 de noviembre del presente año.

INDICADORES INSTITUCIONALES - PERSONERIA DE MEDELLIN										MODIFICADO POR LA RESOLUCION 564 DE NOVIEMBRE 5 DE 2019						
PESO	NOMBRE INDICADOR	INDICE O FORMULA	META	FUENTE	TIPO	CLASE	MEDICION Y ANALISIS	AÑO 2020						PROMEDIO CUMPLIMIENTO ANUAL		
								ENERO-FEBRERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEP	OCT-DIC					
								Medición Indicador	% de Medición	Medición Indicador	% de Medición	Medición Indicador	% de Medición	Medición Indicador	% de Medición	
1,7%	Gestión primera respuesta PGRSFD	# Solicitudes primera respuesta (secre recibio) en tiempos establecidos trimestre Total de Solicitudes recibidas en el trimestre	100%	PGRSFD del SIP	EFICACIA	ESTRATÉGICO	Trimestral	37	100,0%	19	100,0%		0,0%		0,0%	50,0%
1,7%	Oportunidad Respuesta por Proceso	Tiempo programado de respuesta (15 días) Promedio de tiempo de atención de las solicitudes recibidas	100%	Seguimiento a respuestas por proceso	EFICACIA			27		26		15	25,0%		0,0%	34,6%
1,7%	Satisfacción Global Partes Interesadas	∑ S.Otras solicitudes S.Proveedores S.Municipios S.Contratistas Total preguntas de encuestas realizadas	90%	Servicios no conformes, informes de CI (semestral)	EFFECTIVIDAD	ESTRATÉGICO	Semestral	N/A	1098	99,7%	N/A		0,0%		43,5%	
0,00%	Gestión Global del proceso	∑ IG Primera respuesta (40%)+0 Respuesta proceso (40%)+S Global PI(20%)	88,0%	Informes de Auditoría interna	EFFECTIVIDAD	ESTRATÉGICO	Trimestral		77,8%		82,5%		12,5%		0,0%	43,7%

Cordialmente,



Carlos Alberto Bayer Cano
Jefe Oficina de Planeación

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			