



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO, FEBRERO Y  
MARZO DE 2021

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## 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.....	21
8. CONCLUSIONES.....	21

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## 1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos (PQRSDR) correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del 2021, realizado por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, con el propósito de conocer el total de las mismas asociado a 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 **17.606** atenciones (Trimestre anterior **17.399** atenciones), de las cuales solo **10** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **9** dieron lugar a reconocimientos, para un total de 19 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](mailto:info@personeriamedellin.gov.co), página web y redes sociales. Además, otros canales dispuestos como 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.

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

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

**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 ENERO		MES DE FEBRERO		MES DE MARZO	
NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

4.434	1	6.249	9	6.923	9
-------	---	-------	---	-------	---

Tabla número 1

#### 4. PORCENTAJE DE PQRS DR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

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

<b>QUEJAS 1 (100%)</b>	<b>RECLAMOS 0 (0%)</b>	<b>SUGERENCIAS 0 (0%)</b>	<b>RECONOCIMIENTOS 0 (0%)</b>
------------------------	------------------------	---------------------------	-------------------------------

Se recibieron durante el mes de febrero un total de 9 PQRS DR distribuidas así:

<b>QUEJAS 1 (11%)</b>	<b>RECLAMOS 3 (34%)</b>	<b>SUGERENCIAS 0 (0%)</b>	<b>RECONOCIMIENTOS 5 (55%)</b>
-----------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------------

Se recibieron durante el mes de marzo un total de 9 PQRS DR distribuidas así:

<b>QUEJAS 3 (34%)</b>	<b>RECLAMOS 1 (11%)</b>	<b>SUGERENCIAS 1 (11%)</b>	<b>RECONOCIMIENTOS 4 (44%)</b>
-----------------------	-------------------------	----------------------------	--------------------------------

#### 5. COMPORTAMIENTO PQRS DR

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

PQRS DR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ENERO	1	0	0	0	1
FEBRERO	1	3	0	5	9
MARZO	3	1	1	4	9
TOTAL	5	4	1	9	19
%	26%	22%	5%	47%	100%

Tabla número 2

Los reconocimientos para este trimestre evaluado representaron la mayor solicitud de las PQRS DR, considerándose un factor favorable para la entidad.

## 6. DISTRIBUCIÓN DE PQRS DR POR PROCESO, GRÀFICAS Y COMPARATIVOS

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

	Sin respuesta / extemporánea
	En Proceso
	Con respuesta / oportuna
	Usuario sin contacto, correo electrónico o dirección para ser enviada la respuesta

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

	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
<b>QUEJAS</b>									
<b>ENERO</b>									
Inconformidad por la inadecuada atención por parte del abogado contratista Juan Manuel Ayala Pérez.	<b>ABIERTA</b>	<b>UPDH</b>	8/01/2021	63451	2021010923850 EE	3 días	Sin respuesta	Pendiente	
<b>FEBRERO</b>									
Inconformidad por la supuesta omisión de funciones por parte de la Personera Delegada 17 D Ana María Restrepo Restrepo	<b>ABIERTA</b>	<b>DISCIPLINARIOS</b>	8/01/2021	63694	2021010935080 EE	1 día	En proceso	Pendiente	
<b>MARZO</b>									

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Mala atención y asesoría por parte de funcionaria de la UPDH	ABIERTA	UPDH	5/03/2021	64019	2021010946451 EE	7 días.	En proceso	Pendiente	
Mala atención por parte de la contratista Dolly Bedoya Carvajal, mal trato por parte de los vigilantes Luna Avendaño y vigilante de apellido Mena, mala asesoría por parte del profesional universitario Juan Fernando Duque Benjumea, en general manifiesta la usuaria que las asesorías muy confusas.	CERRADA	ATENCION AL PÚBLICO	5/03/2021	64081	2021010960122 EE	3 días	10 días	8/04/2021	
Inconformidad por las actuaciones realizadas por parte del abogado contratista Andrés Alfonso Soto Argel.	ABIERTA	PENAL	19/03/2021	64223	2021010953449 EE	6 días	2 días	15/04/2021	
RECLAMOS									
ENERO									
No se presentaron reclamos durante el mes de enero									

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



FEBRERO									
Inconformidad por las demoras en la atención	ABIERTA	UPDH	5/02/2021	63645	2021010933451 EE	1 día	Pendiente por respuesta	Pendiente	
Inconformidad por las demoras en la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	5/02/2021	63653	2021010939466 EE	ANÓNIMO		14/04/2021	
Mala atención	ABIERTA	UPDH	5/02/2021	63655	2021010955910 EE	3 días	Sin respuesta	Pendiente	
MARZO									
Inconformidad por las demoras en la atención. Se requiere agilizar el servicio	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	19/03/2021	64229	2021010960171 EE	8 días	8 días	8/04/2021	
SUGERENCIAS									
ENERO									
No se presentaron sugerencias en el mes de enero									
FEBRERO									
No se presentaron sugerencias en el mes de febrero									
MARZO									

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

La mayoría de personas que ingresan al lugar son adultos mayores y tienen que esperar muchas horas, por esta razón debería existir dispensador de agua.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	19/03/2021	64230	2021010953742 EE	ANÓNIMO	8/04/2021	
RECONOCIMIENTOS								
ENERO								
No se presentaron reconocimientos en el mes de enero								
FEBRERO								
Agradecimiento para la abogada contratista Diana Rivas Mosquera, por la orientación y buen servicio.	ABIERTA	UPDH	8/01/2021	63448	2021010923830 EE	5 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente
Agradecimiento por la atención y el compromiso por parte de la abogada contratista Karina Andrea Palacio	ABIERTA	UPDH	8/01/2021	63450	2021010923842 EE	5 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente
Buena gestión por parte del profesional universitario Iván Darío Torres Cano	CERRADA	UPIP	8/01/2021	63624	2021010932553 EI	2 días	Con acta de círculo de calidad	18/02/2021

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Agradecimiento por la labor realizada por parte de los abogados contratistas Jhon David Becerra palacios. Jhon Fernando Reales, Carlos Nicolás Maturana y Ramiro Saavedra Mosquera.	CERRADA	UIPI	19/02/2021	63787	2021010939065 EE	1 día	Con acta de círculo de calidad	12/03/2021	
Agradece la atención prestada por parte de la abogada Beatriz Elena Sierra Tobón	ABIERTO	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/02/2021	63879	2021010942673 EE	7 días	Con acta de círculo de calidad	Pendiente	
MARZO									
Agradecimiento por la maravillosa labor por parte del abogado contratista Walter Alveiro Gómez Gil.	ABIERTO	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2/03/2021	63939	2021010944124 EE	4 días	Con acta de círculo de calidad	Pendiente	
Atención clara, concisa, oportuna y excelente por parte del abogado contratista Jhon David Becerra Palacios.	CERRADA	UIPI	2/03/2021	63941	2021010944210 EE	2 días	Con acta de círculo de calidad	19/04/2021	

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

CITese : 2021010966133EI

Agradecimientos por la diligencia y efectiva actuación preventiva.	ABIERTA	OBSERVATORIO SALUD	11/03/2021	64087	2021010949215 EE	7 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente	
Agradecimiento por la colaboración por parte del abogado contratista William Hernando Rubiano Ramírez	CERRADA	UIP	11/03/2021	64090	2021010949240 EE	2 días	Con acta de círculo de calidad	19/04/2021	
<b>RECONOCIMIENTOS INTERNOS</b>									
Gratitud por el espacio generado en el programa de pre pensionados, destacar la labor de Noelia Gallego Fernández y Digna Tuirán Hoyos.	CERRADO	PERSONERÍA AUXILIAR	8/01/2021	63444	021010923766E I	9 días	Con acta de círculo de calidad	18/02/2021	

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Agradecimientos por el programa de pre-pensionados, a la contratista abogada Noelia Gallego Fernández por toda su disposición.	CERRADO	PERSONERÍA AUXILIAR	8/01/202120	63445	21010923779EI	9 días	Con acta de círculo de calidad	18/02/2021	
Agradecimiento por el programa de pre-pensionados, y el compromiso de la abogada contratista Noelia Gallego Fernández.	CERRADO	PERSONERÍA AUXILIAR	8/01/202120	63446	2021010923805EI	9 días	Con acta de círculo de calidad	18/02/2021	
Agradecimiento por el programa de pre-pensionados y el compromiso y la paciencia por parte de la abogada contratista Noelia Gallego Fernández.	CERRADO	PERSONERÍA AUXILIAR	8/01/2021	63447	2021010923799EI	9 días	Con acta de círculo de calidad	18/02/2021	

Tabla número 4

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

No se presentaron para este trimestre.

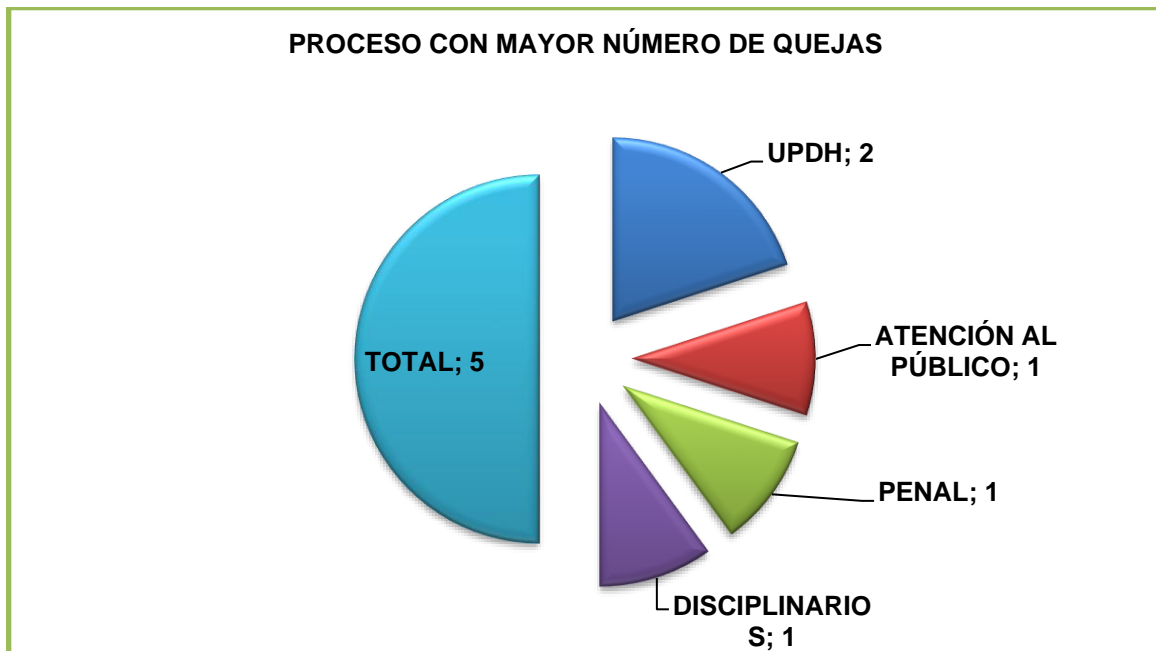
JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

### Quejas:



### Comparativo trimestre anterior.

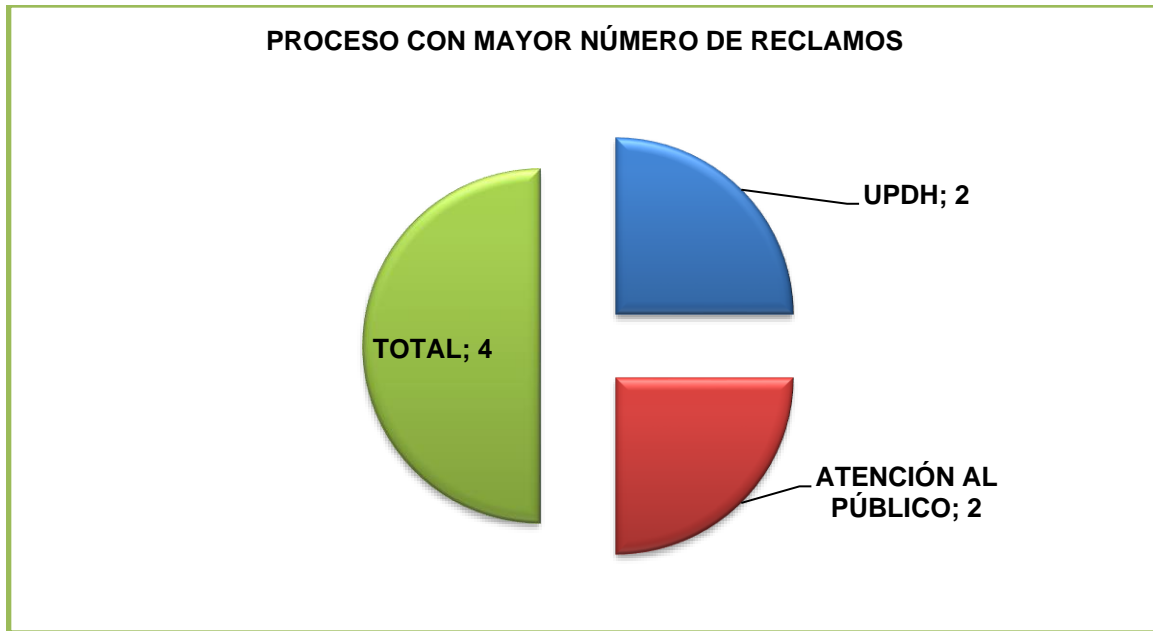
En el último trimestre de la vigencia 2020 se presentaron 10 quejas, contrastando con las recibidas en el trimestre evaluado enero, febrero, marzo de 2021, en el cual se evidenciaron (5) quejas, es decir que se presentó una disminución del 50%.

De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos, pero sí, hay reiteración en los procesos (Atención al Público, Disciplinarios, Penal, UPDH).

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

**Reclamos:****Comparativo trimestre anterior.**

Se presentaron un total de ocho (8) reclamos en el trimestre anterior, para este trimestre de evaluación al realizar la comparación; se denotan (4), dirigidos igualmente para los procesos de UPDH y Atención al Público. De otro lado, se produjo una modificación en Gestión informática, el cual para el trimestre evaluado no generó inconformidad en los usuarios, pero si en el trimestre anterior con (1) reclamo.

Las demoras en la atención son el reclamo con mayor reincidencia durante ambos trimestres.

**Sugerencias:**

JMARIN

Tarea: 64662

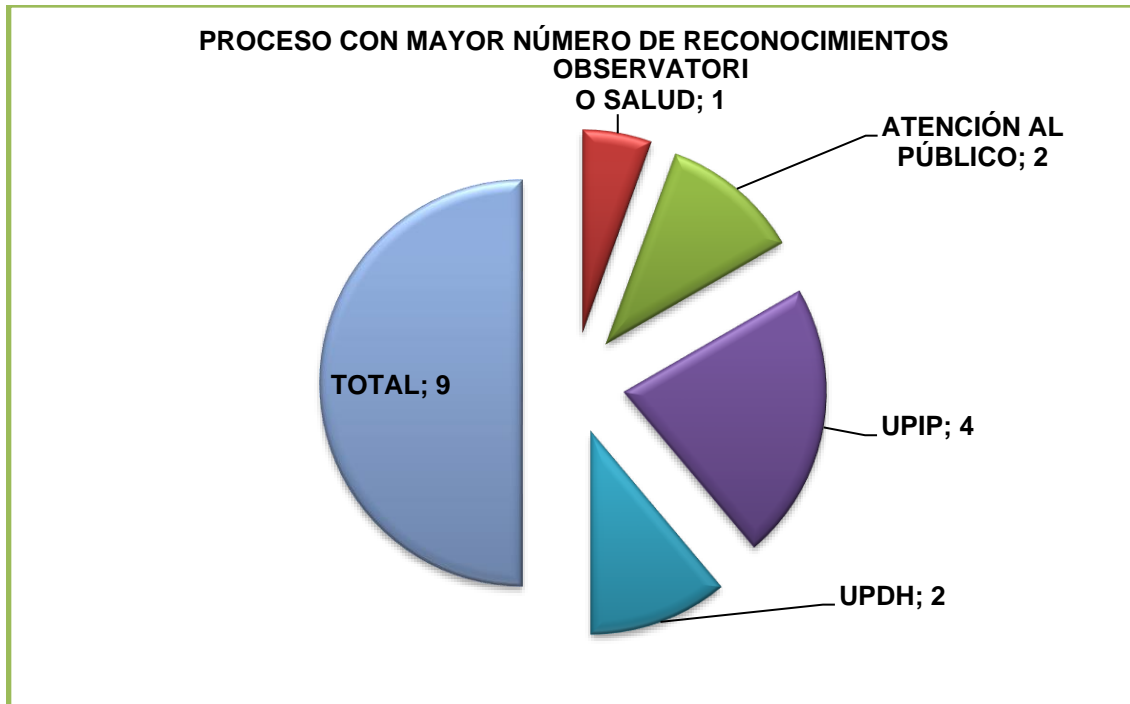
PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Se presenta una (1) sugerencia durante el periodo evaluado para el proceso de Atención al Público.

### Comparativo trimestre anterior.

Se presentó una (1) sugerencia para el proceso de Gestión Jurídica.

### Reconocimientos:



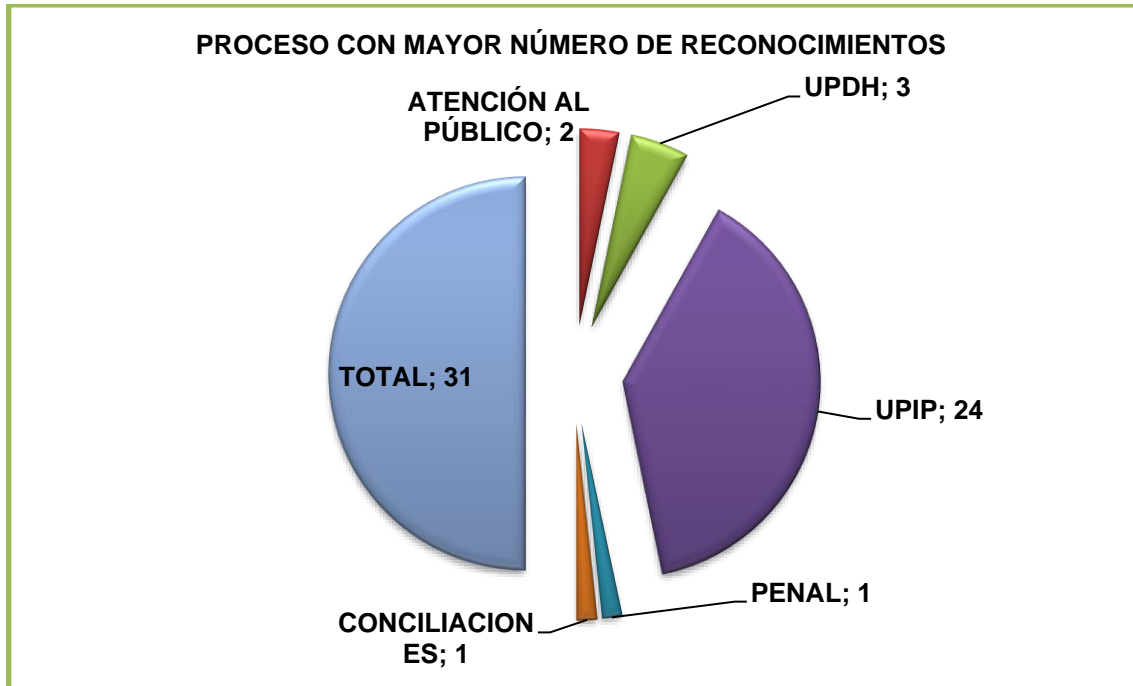
### Comparativo trimestre anterior.

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			





Al cotejar ambos trimestres, se pueden identificar procesos que repiten reconocimientos, tal es el caso de la UPDH, Atención al Público y la UPIP, este último, producto de las capacitaciones que brindaron y que obtuvieron una aceptación favorable por parte de los usuarios.

## 7. PQRS DR INTERNAS

Se presentaron (4) reconocimientos internos dirigidos a Personería Auxiliar originados por la actividad realizada de Pre pensionados.

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## 8. CONCLUSIONES

- El presente informe requiere una evaluación 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 solicitudes se deben resolver siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución y las leyes, es por esta razón, que se solicita dar respuesta de manera oportuna a las PQRSD.
- Recordar 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, reclamo o 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 registrados en las actas correspondientes y ser remitidas a esta oficina en un tiempo oportuno 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 los dos últimos dos trimestres, vigencia 2020 y 2021, fueron del **0.1%**.
- Para el periodo enero - marzo, el indicador **Satisfacción de usuarios**, no cumplió su meta, tal como se ilustra a continuación.

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Sin embargo, al proceso correspondiente que no dio respuesta oportuna a algunas solicitudes, se le requirió previamente el plan de mejoramiento, el cual ya se encuentra dispuesto en la Intranet .

INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO 2020-2024																	
LINEA ESTRATEGICA 3: CON CALIDAD HUMANA				RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO						MODIFICADO POR LA RESOLUCION 569 DE DICIEMB							
PROCESO	PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR						Enero - Febrero		Marzo - Abril		Mayo - Junio		Julio - Agosto	
				Formula	Un. Medida	Tipo	Medicion y Analisis	Meta	Peso	Medicion Indicador	% de Medicion	Medicion Indicador	% de Medicion	Medicion Indicador	% de Medicion	Medicion Indicador	% de Medicion
SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS	Programa 48	Atender las manifestaciones de nuestros usuarios con criterios de objetividad y oportunidad para toma de decisiones que mejoren la prestación de los servicios	Satisfacción de usuarios	Solicitudes atendidas / Total de solicitudes						12	80%		0%		0%		0%
				atenciones						15							

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

- Así mismo, en los Comités Directivos que se realicen, se informará a la Alta Dirección la relación de los procesos que no atendieron oportunamente las respuestas para los usuarios, lo anterior con el proposito de dar cumplimiento con la normatividad vigente y que no se vuelva a repetir lo referido con el indicador.

Cordialmente,



**OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA**  
Jefe Oficina de Planeación

JMARIN

Tarea: 64662

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar José Franco	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			