



**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y RECONOCIMIENTOS -  
PQRS DR-**

**CORRESPONDIENTE AL PERIODO OCTUBRE,  
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019**

Elaborado por:

**PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS**

**PERSONERÍA DE MEDELLÍN**

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIONES</b>	
<b>PQRSDR.....</b>	<b>3</b>
<b>3. NÚMERO DE ATENCIONES, PQRSDR GENERADAS DURANTE EL PERIODO Y NÚMERO DE USUARIOS DESERTADOS</b>	
.....	<b>4</b>
<b>4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....</b>	<b>5</b>
<b>5. COMPORTAMIENTO PQRSDR (EXTERNAS – INTERNAS) .....</b>	<b>6</b>
<b>6. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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 octubre, noviembre y diciembre de 2019 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 (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 octubre, noviembre y diciembre de 2019 se presentaron un total de **17248** atenciones (Trimestre anterior 21.072 atenciones), de las cuales **25** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **31** dieron lugar a reconocimientos (incluyendo **8** internos), para un total de **56** PQRSDR, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a las PQRSDR.

## 2. DEFINICIONES PQRSDR

Los canales para la recepción de estas manifestaciones durante el periodo evaluado fueron los buzones dispuestos en la Unidad Permanente para los Derechos Humanos UPDH, Oficina de Conciliaciones, Sede Principal Personería de Medellín, correo electrónico [info@personeriamedellin.gov.co](mailto:info@personeriamedellin.gov.co), correo certificado, página web (tickets) y redes sociales .

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 2019.

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

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, PQRS DR GENERADAS DURANTE EL PERIODO Y NÚMERO DE USUARIOS DESERTADOS.

MES DE OCTUBRE

MES DE NOVIEMBRE

MES DE DICIEMBRE

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR
7.134	17	5.725	25	4.389	14
<b>DESERTADOS</b>	417	<b>DESERTADOS</b>	369	<b>DESERTADOS</b>	325

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

Se recibieron durante el mes de octubre un total de **17** PQRS DR distribuidas así:

**QUEJAS 6, 35%**

**RECLAMOS 4, 23%**

**SUGERENCIAS 0**

**RECONOCIMIENTOS  
7, 42%**

Se recibieron durante el mes de noviembre un total de **25** PQRS DR distribuidas así:

**QUEJAS 4, 16%**

**RECLAMOS 4, 16%**

**SUGERENCIAS 1,  
4%**

**RECONOCIMIENTOS  
16, 64%**

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de **14** PQRS DR distribuidas así:

**QUEJAS 3, 21%**

**RECLAMO 2, 14%**

**SUGERENCIAS 1,  
7%**

**RECONOCIMIENTOS  
8, 58%**

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

**5. COMPORTAMIENTO PQRSDR**

PQRSDR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
OCTUBRE	6	4	0	7	17
NOVIEMBRE	4	4	1	16	25
DICIEMBRE	3	2	1	8	14
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>56</b>
<b>%</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>4%</b>	<b>55%</b>	<b>100%</b>

Los reconocimientos han sido la manifestación mayor de las PQRSDR considerándose un factor favorable para la entidad, tal y como se presenta en este trimestre evaluado. Sólo en el periodo anterior, se pudo evidenciar que las quejas lideraron ese trimestre.

**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.

	<b>Sin respuesta</b>
	<b>En Proceso</b>


JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

	<b>Con respuesta</b>
	<b>Usuario sin contacto, correo electrónico y dirección</b>
	<b>Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso asignado</b>

Cabe precisar en el cuadro que se presenta a continuación, que pueden existir dos (2) números de radicados, esto sucede debido a que el primero, es el radicado de la comunicación externa para el usuario enviada por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, y el segundo radicado corresponde a la última comunicación externa enviada por parte del proceso a quien se le asignó la solicitud del usuario.

UNIDAD PERMANENTE						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
QUEJAS						
2019-10-24	2019010784386EE 2019031785951EE 7 de noviembre de 2019	56334	Presuntas malas expresiones por parte de la contratista Laura Victoria Cuervo ante la población	Con respuesta	10 Días	

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			


			LGBTI			
2019-12-05	2019010801888EI 05 de diciembre de 2019	57228	Trato inadecuado por parte de los funcionarios			Usuario no registra en el formato con dirección, correo electrónico o teléfono
<b>RECLAMOS</b>						
2019-10-17	2019010781258EI 17 de octubre de 2019	56239	Demoras en la atención	ANÓNIMO		Se vincula comunicación externa para el usuario por parte del proceso
2019-10-17	2019010781289EI 17 de octubre de 2019	56241	Demoras en la atención	ANÓNIMO		Se vincula comunicación externa para el usuario por parte del proceso
2019-11-12	2019010791711EI 12 de noviembre de 2019	56756	Demoras en la atención y falta de orientación por parte del personal	ANÓNIMO		Pendiente por respuesta externa por parte del proceso
2019-11-12	2019010791747EE 12 de noviembre de 2019	56759	Demoras por parte del personal al ingresar después del tiempo de almuerzo.	Sin respuesta		

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			







2019-11-27	2019010798113EE 27 de noviembre de 2019	57024	Demoras en la atención	Sin respuesta		
2019-12-20	2019010808812EE	57530	Demoras en la atención y solicita información de porqué se suspende el servicio temporalmente	Sin respuesta		Se vincula comunicación externa sin firma del líder del proceso y sin soporte o guía de envío para el usuario.
<b>RECONOCIMIENTOS</b>						
2019-10-24	2019010784433EE 24 de octubre de 2019	56339	Satisfacción por la labor de los servidores y del Personero	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	5 Días	Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-19	2019010794875EE 18 de noviembre de 2019	56866	Agradecimientos por la atención extraordinaria por parte del contratista auxiliar Edgar Augusto Meza Arrubla.	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	6 Días	

**ATENCIÓN AL PÚBLICO**

JMARIN

Tarea: 57945




PROYECTO:		REVISO	
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: <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>			

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
<b>QUEJAS</b>						
16/10/2019	2019010780724EE 2019010783709EE 23 de octubre de 2019	56223	Mala atención por parte de la contratistas Gloria Patricia Alvarez Cano	Con respuesta	5 Días	
30/10/2019	2019010787819EE 2019010789298EE 8 de noviembre de 2019	56498	Mala atención por parte del abogado contratista Juan Manuel Ayala Pérez.	Con respuesta	15 Días	
01/11/2019	2019010787885EE 2019010789279EE 8 de noviembre de 2019	56562	Mala atención por parte del abogado contratista Juan Manuel Ayala Pérez.	Con respuesta	5 Días	
12/11/2019	2019010791812EE 12 de noviembre de 2019	56766	Mala atención por parte del funcionario Jorge Iván Cano Hernández	Sin respuesta		
2019/11/18	2019010794333EE 2019010798414 28 de noviembre de 2019	56844	Mala atención por parte del abogado contratista Juan Manuel Ayala Pérez	Sin respuesta		Falta soporte o guía de envío al usuario
2019/12/03	2019010801491EE 2019010803110EE 09 de diciembre de 2019	57167	Mala atención por parte de la contratistas Gloria Patricia Alvarez	Con respuesta	4 Días	

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

			Cano			
<b>RECLAMOS</b>						
2019/10/16	2019010780678EE 2019010783711EE 23 de octubre de 2019	56212	Mala asesoría	Con respuesta	5 Días	
2019/11/01	2019010787675EI 2019010789304 EE 08 de noviembre de 2019	56554	Demoras en la atención	Con respuesta	5 Días	
2019/12/27	2019010809791EE 2020010810621EE 03 de enero de 2019	57559	Demoras en la atención	Con respuesta		Sin soporte o guía de envío al usuario
<b>SUGERENCIAS</b>						
2019/11/18	2019010794358EI 2019010798420EE 28 de noviembre de 2019	56846	Debería ser más ágil el servicio	Con respuesta	3 Días	
2019/12/27	2019010757795EE 2020010810630EE 03 de noviembre de 2019	57548	Deberían existir dispensadores de alimentos y bebidas.	Con respuesta		Sin soporte o guía de envío al usuario
<b>RECONOCIMIENTOS</b>						

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019-10-02	2019010774221EI	55986	Excelente atención por parte de la contratista Paola Penagos	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-10-09	2019010777755EE 2019010777755EE 9 de octubre de 2019	56121	Excelente atención por parte del profesional universitario Edison Alberto Oquendo Morales	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de Partes Interesadas	3 Días	Pendiente acta de círculo de calidad
2019-10-17	2019010781314EI 17 de octubre de 2019	56243	Agradecimiento a la Personería de Medellín por la ayuda prestada en un caso de salud y un contador de agua que EPM no solucionaba	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-01	2019010787715EE 01 de noviembre de 2019	56557	Felicitaciones al abogado contratista Juan Manuel Ayala por la excelente colaboración y conocimiento	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de Partes Interesadas	7 Días	Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-01	2019010787781EE 01 de noviembre de 2019	56558	Excelente persona y sabe llevar el trabajo el abogado contratista Juan Manuel Ayala Pérez	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de Partes Interesadas	5 Días	Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-06	2019010789814EI 6 de noviembre de 2019	56664	Excelente atención	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019-11-12	2019010791833EI 12 de noviembre de 2019	56767	Felicitaciones para los abogados por la buena atención, especialmente la del abogado contratista Juan Manuel Ayala.	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-12	2019010791844EI 12 de noviembre de 2019	56768	Agradecimiento por la calidad humana de la abogada Adriana Martinez.	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-12	2019010791852EI 12 de noviembre de 2019	56769	Agradecimiento por los servicios que le han brindado y la calidad humana, la atención es muy buena. Excelente	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-12	2019010791859EI 12 de noviembre de 2019	56770	Agradecimiento por la excelente calidad humana y atención por parte de la abogada Adriana Martinez.	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-11-18	2019010794428EI del 18 de noviembre de 2019	56853	Agradecimiento por la buena atención por parte de la profesional universitaria Adriana Martinez Gonzalez y la funcionaria de la Seccional de Salud Claudia Gómez.	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019-11-18	2019010794444EI 18 de noviembre de 2019	56854	Agradecimiento para el Dr. Diego Holguín Henao y el equipo de trabajo por la atención brindada	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-12-03	2019010801389EE 03 de diciembre de 2019	57166	Satisfacción por la asesoría por parte del profesional universitario Jorge Iván Cano	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de Partes Interesadas	7 Días	Pendiente acta de círculo de calidad
2019-12-11	2019010804763EE 11 de diciembre de 2019	57346	Felicitaciones por la excelente atención por parte del contratista abogado Juan Manuel Ayala Pérez	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de Partes Interesadas	9 Días	Pendiente acta de círculo de calidad
2019-12-18	2019010807620EI 18 de diciembre de 2019	57460	Agradecimiento al equipo de trabajo y al Líder del proceso Diego León Holguín Henao por el excelente trato y respeto hacia los demás	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad
2019-12-27	2019010809978EI 27 de diciembre de 2019	57553	Excelente trato y orientación por parte de paula Andrea Penagos (enlace victimas).	ANÓNIMO		Pendiente acta de círculo de calidad

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			


**PENAL**

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
--	------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------

**QUEJAS**

01/11/2019	2019010787906EE	56564	Presunto mal acompañamiento en el proceso por parte de la Personera Delegada 17D Ana Paula Puerta Mejía.	Sin respuesta		
------------	-----------------	-------	--	---------------	--	--

**RECONOCIMIENTOS**

2019-10-24	2019010784513EE 24 de octubre de 2019	56340	Agradecimientos por la generosidad, la colaboración y la ayuda	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	0 Días	
------------	--	-------	--	---	--------	---



**OBSERVATORIO SALUD**

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
--	------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			




RECONOCIMIENTOS						
2019-11-27	2019-11-27 27 de noviembre de 2019	57026	Reconocimiento muy especial a todos quienes con su trabajo, dedicación y esfuerzo participaron de los cometidos del Observatorio, a los funcionarios de la Personería	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de las partes interesadas	7 Días	
2019-11-27	2019-11-27 27 de noviembre de 2019	57029	Agradezco a la Personería de Medellín en cabeza del Personero Guillermo Durán Uribe, a la doctora Diana Guerra y al señor Álvaro Martínez por la excelente labor, espero seguir contando con su invaluable ayuda"	Con respuesta por parte del proceso de satisfacción de las partes interesadas	4 Días	

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			



27/11/2019	2019010801191EE 27 de diciembre de 2019	57164	Manifiestan el equipo de Gestores territoriales de Participación Social en Salud el agradecimiento por el apoyo brindado por parte del contratista profesional Álvaro Martínez Pérez en representación de la Personería	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	
2019-12-18	2019010807560EE 18 de diciembre de 2019	57457	Reconocimiento por la gestión realizada desde el año 2010 en el Observatorio del Derecho Fundamental de la Salud.	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	2 Días	
2019-12-18	2019010807589EE 18 de diciembre de 2019	57458	Agradecimiento a la Personería de Medellín, al respetable personero Guillermo Durán Uribe, a la doctora Diana Guerra Mazo y al Dr. Álvaro Martínez por el acompañamiento brindado	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	2 Días	

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

PERSONERÍA AUXILIAR						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
<b>RECLAMO</b>						
2019/10/16	2019010780727EE 2019010791338EE 14 de noviembre de 2019	56224	Falta de funcionario en la taquilla de recepción	con respuesta	19 Días	

UVCO - VIGILANCIA						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
<b>QUEJA</b>						
2019/10/09	Ticket 613087 2019011787127RE	56125	Demoras en el proceso asignado por parte del abogado contratista Gabriel Alberto Escudero	Con respuesta	14 Días	

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019/12/11	2019010804776EE 2019010807736EE 19 de diciembre de 2019	57351	Mala atención por parte del abogado contratista Gabriel Alberto Escudero	Con respuesta	9 Días
------------	--	-------	--	---------------	--------

### OBSERVATORIO MEDIO AMBIENTE, HABITAT Y ANIMALES

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
<b>QUEJA</b>						
15/10/2019	2019010779648EE 15 de octubre de 2019	56181	Invitación a evento político enviado a través al correo personal del usuario	Sin respuesta		

### OFICINA DE PLANEACIÓN

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
<b>QUEJA</b>						

JMARIN



Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019/10/24	2019010784305EE 2019010793187EE 14 de noviembre de 2019	56328	Trato descortés por parte del contratista auxiliar Juan Carlos Naranjo Flórez	Con respuesta	15 Días
------------	---	-------	---	---------------	---------

### RECONOCIMIENTOS INTERNOS





#### PERSONERÍA AUXILIAR

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
2019-10-09	2019010777774EE 10 de octubre de 2019	56124	Reconocimiento por la labor desarrollada en la premiación del mejor empleado	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	3 Días	
2019-10-30	2019010787744EI 01 de noviembre de 2019	56499	Agradecimiento por la gestión del Personero Auxiliar Dr. Mario Montoya Vanegas y Noelia Gallego Fernández en la actividad del encuentro del tesoro.	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	8 Días	

JMARIN

Tarea: 57945



PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019-11-21	2019010798236EI 21 de noviembre de 2019	57031	Reconocimiento por la excelente labor y organización del programa de prepensionados por parte de Noelia Maria Gallego Fernández	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	
2019-11-27	2019010798273EI 27 de noviembre de 2019	57036	Agradecimientos a la administración por realizar el programa de Prepensionados y el compromiso y la dedicación de Noelia Maria Gallego	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	
2019-11-27	2019010798319EI 27 de noviembre de 2019	57038	Reconocimiento para Noelia Gallego por el excelente desempeño de las funciones en el programa de Prepensionados de la entidad	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	
2019-11-27	2019010798338EI 27 de noviembre de 2019	57039	Agradecimiento por el excelente programa de Prepensionados y por la calidez de Noelia Gallego Fernandez	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019-12-03	2019010801265EI 03 de noviembre de 2019	57165	Agradecimiento por las actividades que se realizaron en el programa de Pre pensionados, además, resalta el compromiso por parte de Noelia Gallego Fernandez	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	
<b>INFORMÁTICA</b>						
2019-12-11	2019010804634EI 11 de diciembre de 2019	57342	Manifiesta el observatorio y movimientos de población el gran apoyo y disposición por parte del ingeniero Luis Armando Uribe en el Seminario Internacional de Reasentamiento de Población	Con respuesta por parte del proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	4 Días	

**QUEJA INTERNA****VIGILANCIA**

Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP y fecha	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
--	------------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------

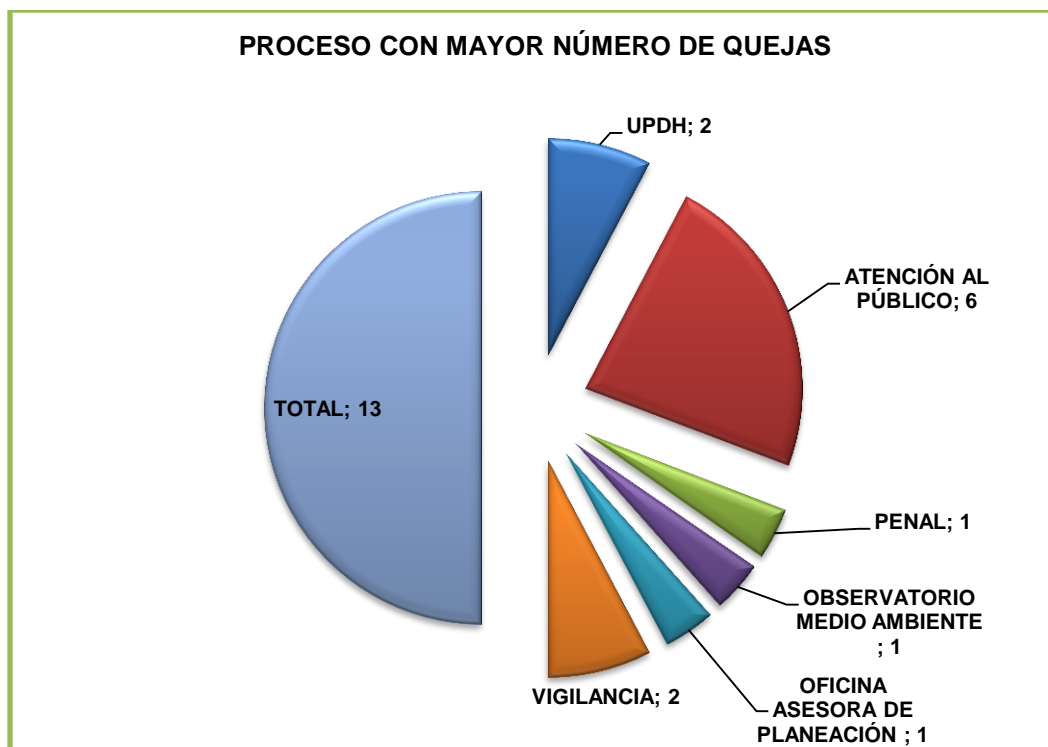
JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

2019/12/03	2019010801477EI  2019010804475EI 11 de diciembre de 2019	57168	La contratista Yenny Yaneth Londoño Alvarez manifiesta el trato inadecuado por parte del profesional universitario Luis Fernando Zúñiga López.	Con respuesta	6 Días	✓
------------	---	-------	--	---------------	--------	---

**GRAFICAS Y COMPARATIVOS**

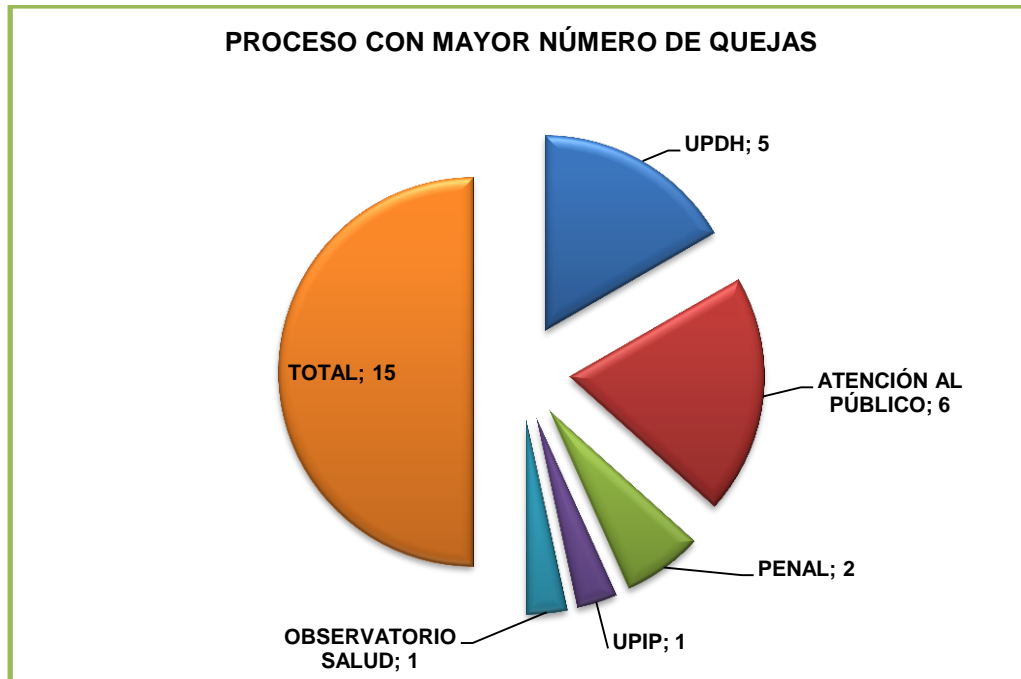


JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

**Comparativo trimestre anterior.**



Se presenta reiteración en las quejas por parte de los siguientes funcionarios /contratistas:

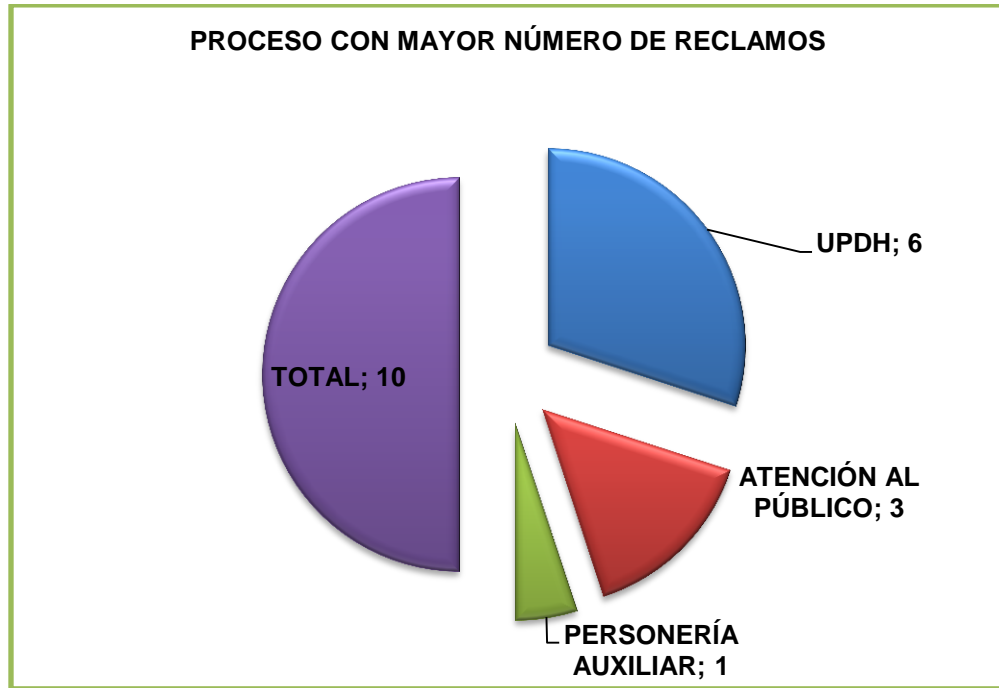
- Contratista auxiliar Gloria Patricia Alvarez Cano (Queja en ambos periodos)
- Contratista abogado Juan Manuel Ayala Pérez
- Contratista abogado Gabriel Alberto Escudero Ramirez
- Personera Delegada 17D Ana paula Puerta Mejia. (Queja en ambos periodos)

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISO	
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: <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>			



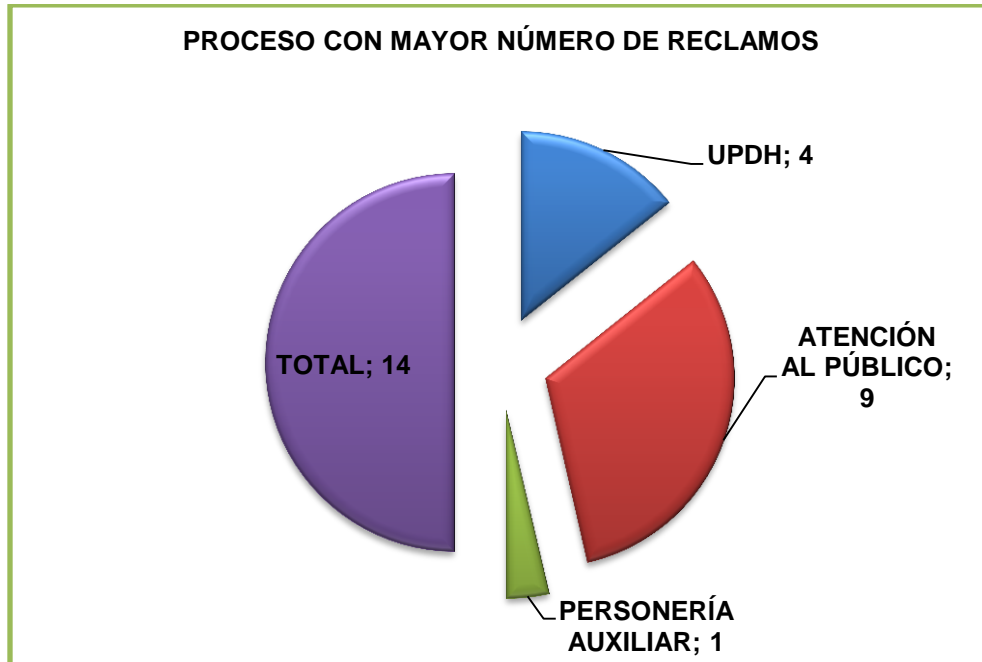


**Comparativo trimestre anterior.**

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

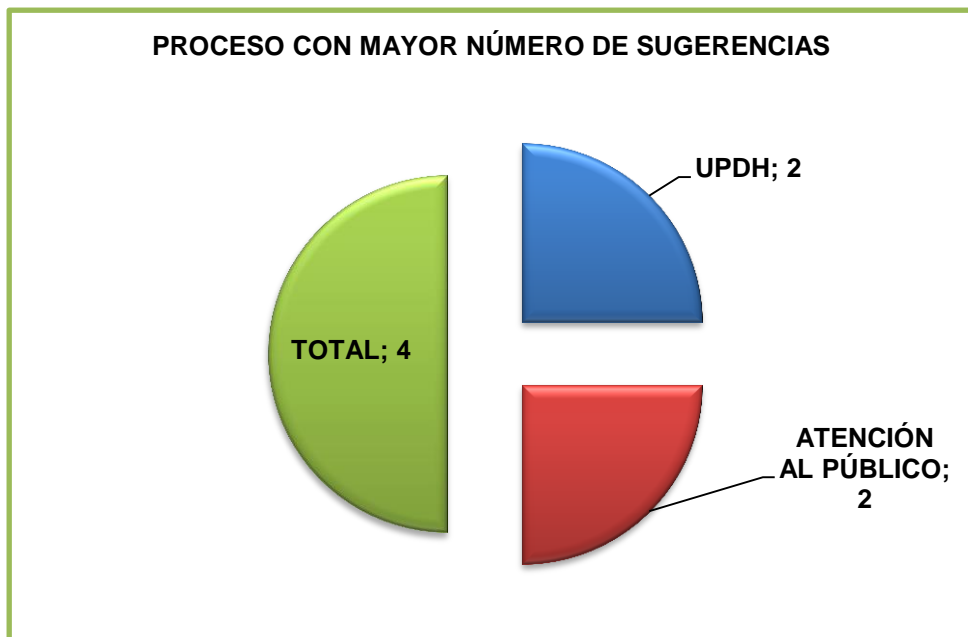
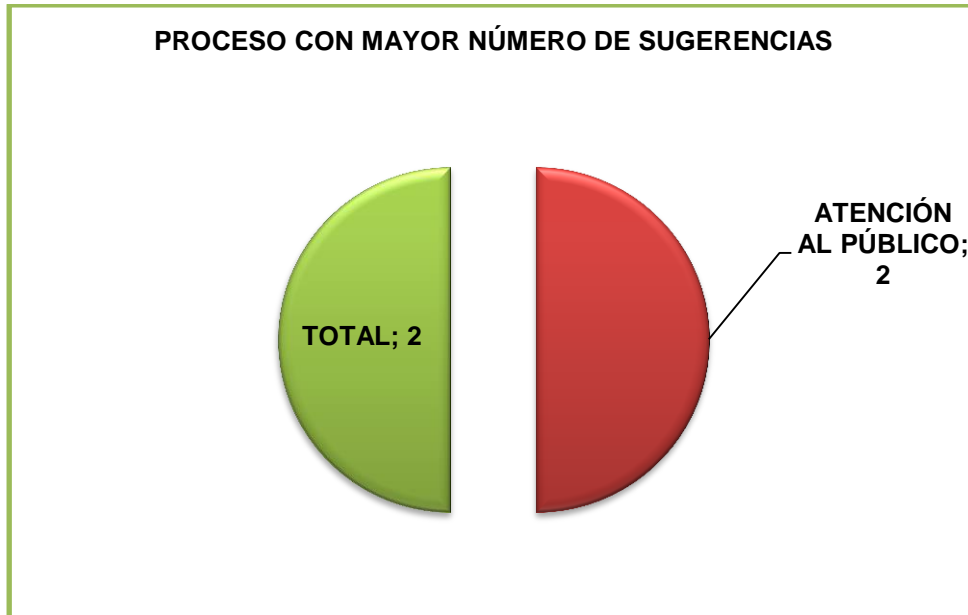


Para este periodo igual que para los anteriores el reclamo con mayor continuidad es “Demoras en la atención”.

JMARIN

Tarea: 57945

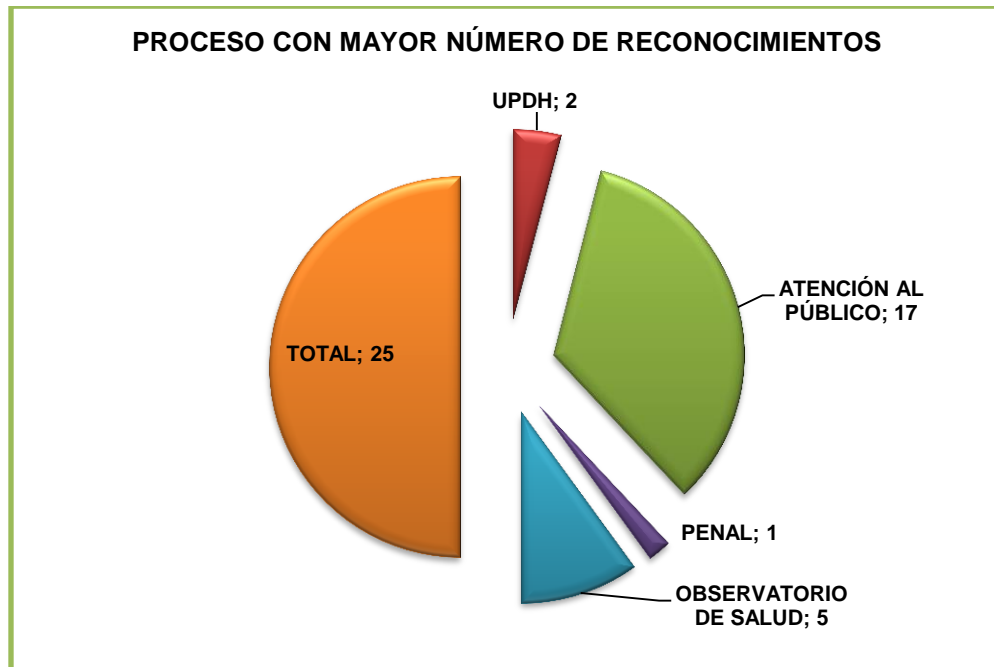
PROYECTO:		REVISOR	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> /Pág.: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov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



JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

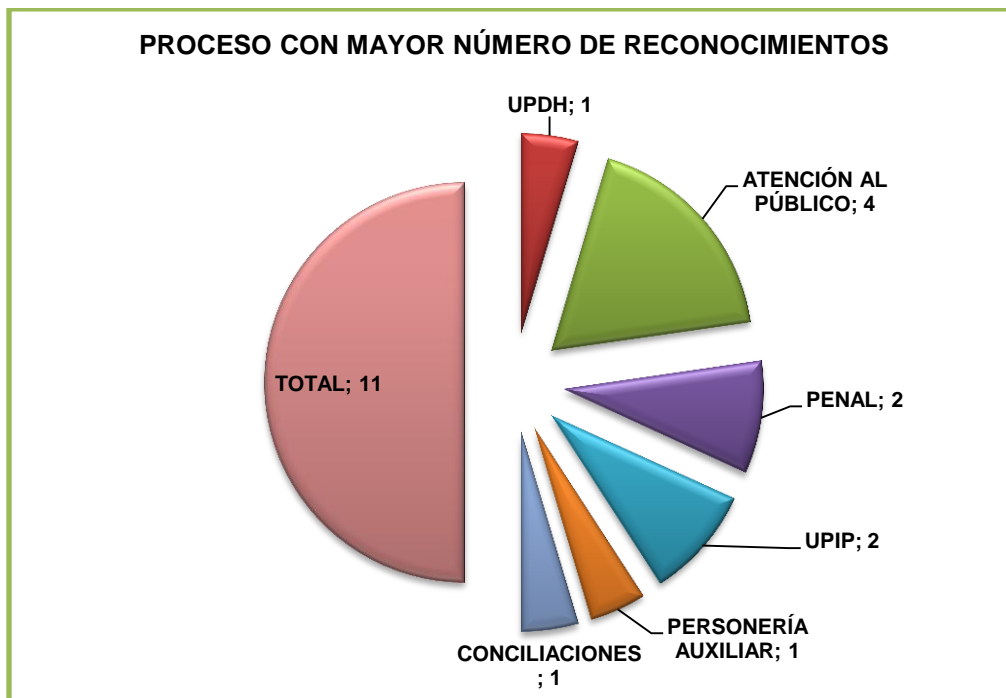


**Comparativo trimestre anterior.**

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISO	
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: <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>			



## 7. 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.
- Una de estas inconformidades que sigue teniendo continuidad en cada uno de los trimestres evaluados, es el reclamo **“Demoras en la atención”**.

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

- Asimismo, se evidencia durante diferentes periodos quejas reiterativas por parte de algunos contratistas/funcionarios, lo que sugiere un análisis y posibles acciones para revertir dichas manifestaciones.
- **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 PQRS.**
- Recuerden que toda la documentación derivada de las PQRS 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 PQRS DR.
- El porcentaje de PQRS DR con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el trimestre anterior, fue del **0.1%** para este periodo permanece.
- **Se les recuerda a los Líderes de los procesos y equipos de trabajo el compromiso que deben adquirir frente a las respuestas oportunas para los usuarios. Del mismo modo, las actas donde se socializan los reconocimientos, las cuales desde el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas se solicita constantemente.**

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISOR	
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: <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>			

- Derivado del presente informe, aquellos procesos que aún no han evidenciado respuesta al usuario con su respectivo soporte de envío ( respuesta extemporanea) y además, las actas de círculos de calidad, se les recomienda realizar planes de mejoramiento, con el propósito de buscar acciones para dar respuesta diligente al usuario y cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a la periodicidad establecida para los círculos de calidad y posterior a ello, entrega del acta ( socialización de reconocimientos) al proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas.

**Carlos Alberto Bayer Cano**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JMARIN

Tarea: 57945

PROYECTO:		REVISO	
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: <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>			