

CITese: 2019010693540E1



# INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - QRSR-

## CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2019

Elaborado por:

## PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS

### PERSONERÍA DE MEDELLÍN

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. INTRODUCCIÒN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINICIONES QRSR.....</b>	<b>3</b>
<b>3. NÙMERO DE ATENCIONES POR SEDE Y QRSR GENERADAS DURANTE EL PERIODO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. PORCENTAJE DE QRSR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....</b>	<b>5</b>
<b>5. COMPORTAMIENTO QRSR.....</b>	<b>5</b>
<b>6. DISTRIBUCIÒN DE QRSR POR PROCESO, GRÀFICAS Y COMPARATIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>7. QRSR INTERNAS.....</b>	<b>13</b>
<b>8. CONCLUSIONES.....</b>	<b>13</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (QRSR) correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2019 realizado por el proceso de Satisfacción de Partes Interesadas, con el propósito de conocer el número total de QRSR asociado al estado de la prestación del servicio en la Personería de Medellín, para ser analizado y evaluado por los Líderes de los procesos, permitiendo 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 enero, febrero y marzo de 2019 se presentaron un total de **17.691** atenciones, de las cuales **25** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **28** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **53** QRSR, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a QRSR.

## 2. DEFINICIONES QRSR

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 y redes sociales .

A continuación se pone a disposición la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las QRSR de la Personería de Medellín durante el periodo referido de 2019.

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

**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.

**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.

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>			

### 3. NÚMERO DE ATENCIONES POR SEDE Y QRSR GENERADAS DURANTE EL PERIODO

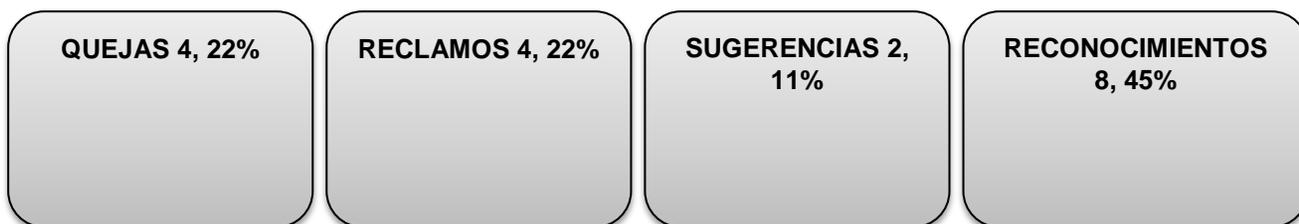
MES DE ENERO		MES DE FEBRERO		MES DE MARZO	
SEDE	NÚMERO DE ATENCIONES	SEDE	NÚMERO DE ATENCIONES	SEDE	NÚMERO DE ATENCIONES
ALTAVISTA	71	ALTAVISTA	193	ALTAVISTA	198
SEDE PRINCIPAL	2875	SEDE PRINCIPAL	2831	SEDE PRINCIPAL	3155
SAN ANTONIO	230	SAN ANTONIO	403	SAN ANTONIO	425
SAN CRISTOBAL	136	SAN CRISTOBAL	191	SAN CRISTOBAL	179
UNIDAD PERMANENTE	2029	UNIDAD PERMANENTE	1802	UNIDAD PERMANENTE	2279
SANTA ELENA	7	SANTA ELENA	51	SANTA ELENA	64
CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO	12	CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO	94	CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO	119
CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ	0	CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ	32	CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ	102
CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE	8	CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE	73	CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE	72
CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO	36	CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO	14	CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO	5
PALMITAS	0	PALMITAS	0	PALMITAS	5
<b>TOTAL</b>	<b>5404</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5684</b>	<b>TOTAL</b>	<b>6603</b>
<b>QRSR</b>	<b>13</b>	<b>QRSR</b>	<b>18</b>	<b>QRSR</b>	<b>22</b>
RECONOCIMIENTOS INTERNOS	0	RECONOCIMIENTOS INTERNOS	0	RECONOCIMIENTOS INTERNOS	0

#### 4. PORCENTAJE DE QRSR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de enero un total de **13** QRSR distribuidas así:



Se recibieron durante el mes de febrero un total de **18** QRSR distribuidas así:



Se recibieron durante el mes de marzo un total de **22** QRSR distribuidas así:



#### 5. COMPORTAMIENTO QRSR

QRSR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ENERO	5	4	0	4	13
FEBRERO	4	4	2	8	18
MARZO	3	2	1	16	22
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>53</b>
<b>%</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>53%</b>	<b>100%</b>

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>			

CITese: 2019010693540EI

Los reconocimientos han sido la manifestación mayor de las QRSR considerándose un factor favorable para la entidad, para este trimestre evaluado continúan, seguido de las quejas con un 23% y los reclamos con un 18%

## 6. DISTRIBUCIÓN DE QRSR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

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

### QUEJAS

#### MES DE ENERO

Proceso/subproceso	Funcionario/ Contratista responsable	Nro. de radicado en el SIP
Unidad Permanente	Contratista Carolina Serrano Tejada	50173
Unidad Permanente	Contratista Carolina Serrano Tejada	50319
Unidad Permanente	Contratista Xiomara Rivero Ayala	50332
Unidad Permanente	Contratista Davis Morales Murillo	50480
Unidad Permanente	Contratistas del filtro	50592

#### MES DE FEBRERO

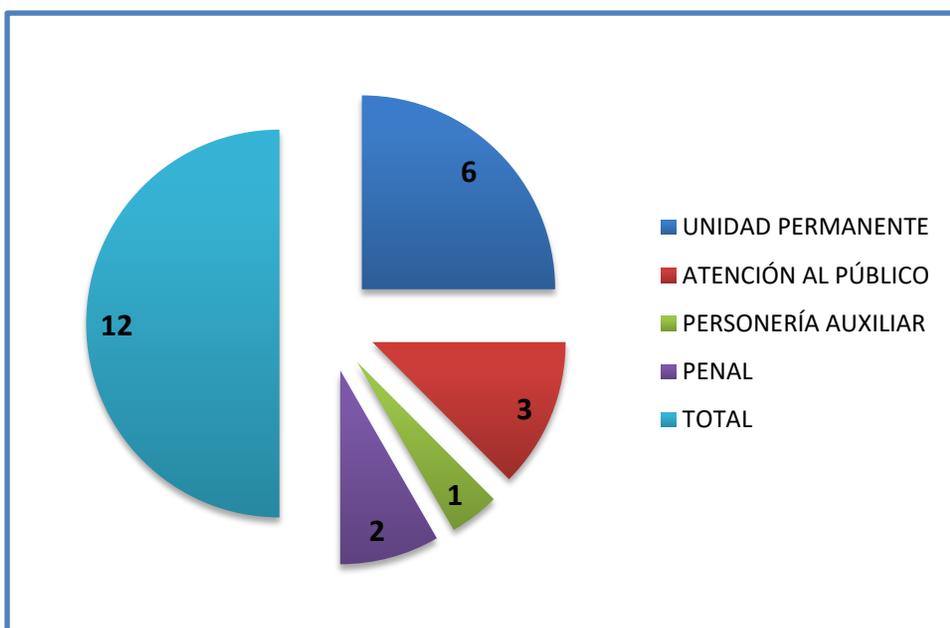
Proceso/subproceso	Funcionario/ Contratista responsable	Nro. de radicado en el SIP
Personería Auxiliar	Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo	50757
Unidad Permanente	Contratistas Natalia Andrea Cataño Tangarife - Heydy Baena Restrepo	50797
Atención al Público	Contratista Juan Manuel Ayala Pérez	51183
Atención al Público	Contratista Juan Manuel Ayala Pérez	51202

#### MES DE MARZO

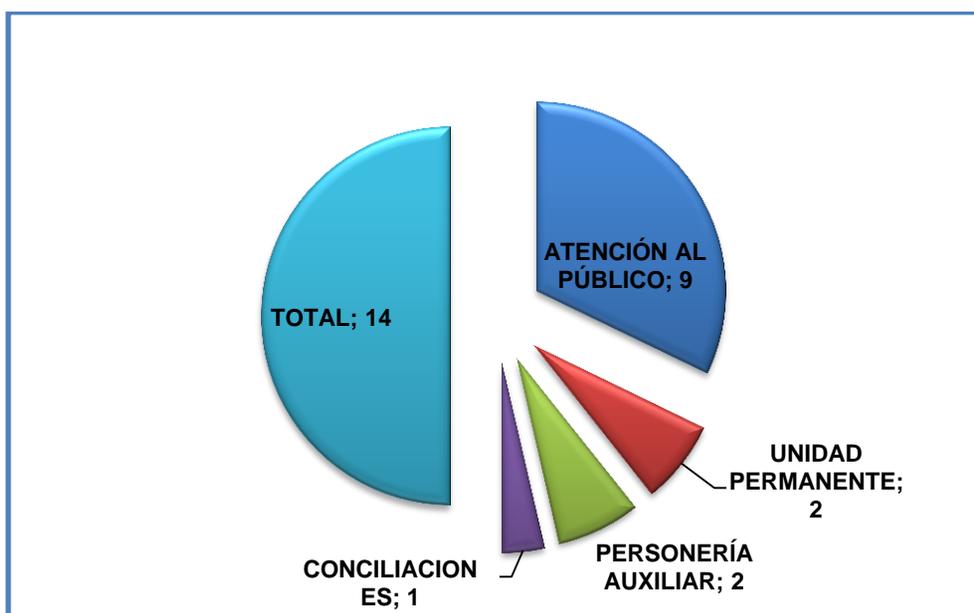
Proceso/subproceso	Funcionario/ Contratista responsable	Nro. de radicado en el SIP
Penal	Personera Delegada 17D Catalina Maria Gómez Arroyave	51263
Penal	Personera Delegada 20D Viasney Rengifo Rengifo	51298
Atención al Público	Profesional Universitario Jose Octavio Isaza Pelaez	51744

CITese: 2019010693540Ei

### Proceso/subproceso con mayor número de quejas



### Comparativo trimestre anterior.



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

- Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo ( SIP 48409)
- Contratista Carolina Serrano tejada (SIP 50173).

PROYECTO:	FMSM009	REVISOR	6
CODIGO	271	VERSION	12/06/2018
RESOLUCION		VIGENCIA	
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>			

CITese: 2019010693540E1

## RECLAMOS

### MES DE ENERO

Proceso/subproceso	Descripción	Nro. de radicado en el SIP
Unidad Permanente	Demoras en la atención - " <i>Los funcionarios se la pasan charlando y comiendo</i> "	50183
Atención al Público	Mala información	50487
Atención al Público	Demoras en la atención " <i>los funcionarios no pueden atender a los usuarios sin mirar el celular más de cinco minutos</i> ".	50492
Atención al Público	Demoras en la atención " <i>Los trabajadores de la Personería, no hacen sino hablar por celular y tomar tinto todo el día</i> ".	50494

### MES DE FEBRERO

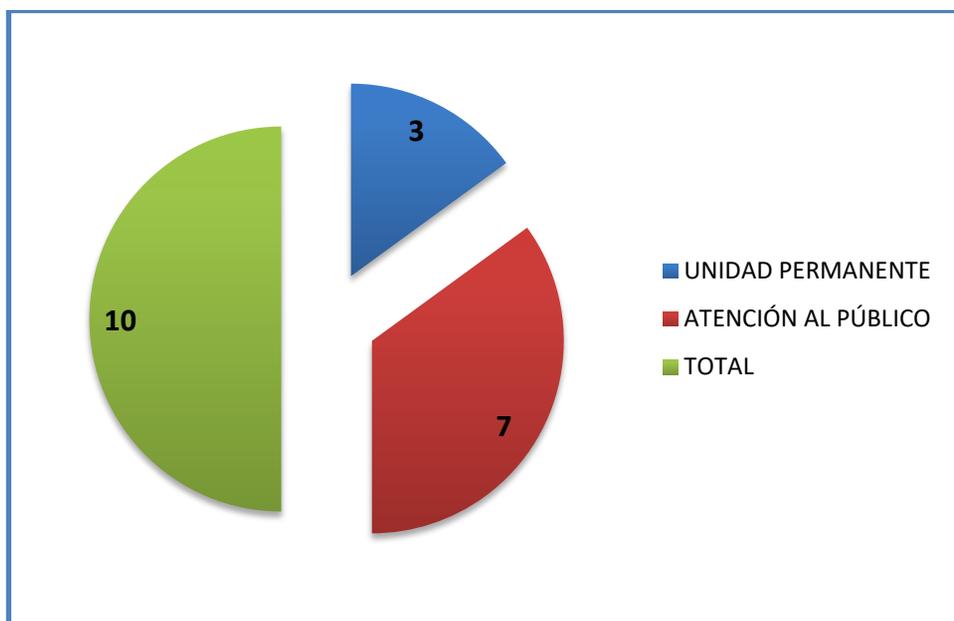
Proceso/subproceso	Descripción	Nro. de radicado en el SIP
Atención al Público	Demoras en la atención.	50705
Atención al Público	Demoras en la atención y la mala actitud de los vigilantes	50838
Atención al Público	Mala información en el filtro	50982
Unidad Permanente	Demoras en la atención " <i>Hay muchos funcionarios que se la pasan pegados del celular, que falta de respeto</i> "	51133

### MES DE MARZO

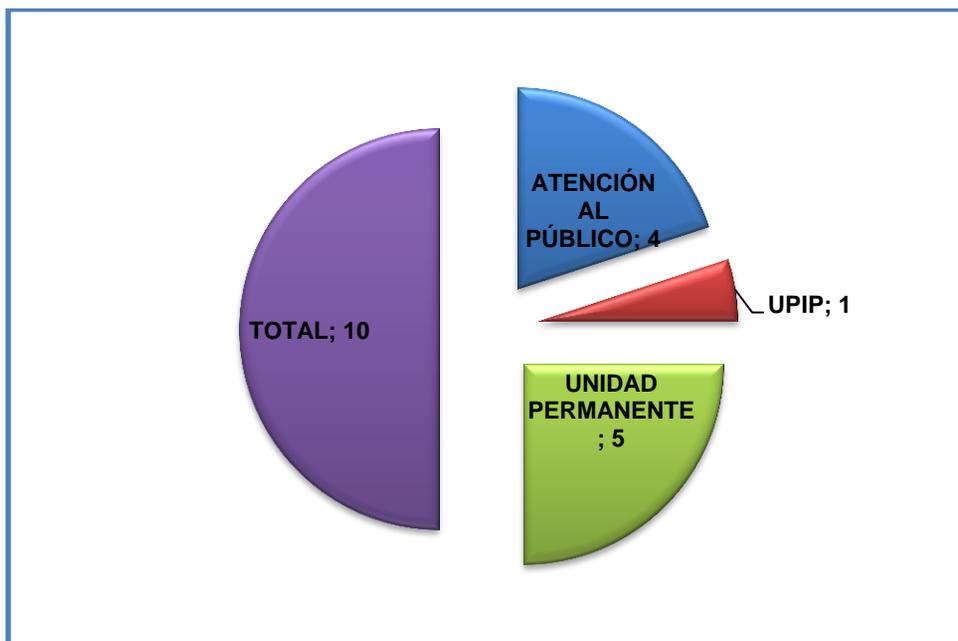
Proceso/subproceso	Descripción	Nro. de radicado en el SIP
Unidad Permanente	Inconformidad con el servicio de la tercera edad. " <i>Debe ser prioridad y lo lento de los llamados en la pantalla</i> "	51618
Atención al Público	Demoras en la atención	51747

CITese: 2019010693540Ei

### Proceso/subproceso con mayor número de reclamos



### Comparativo trimestre anterior.



Para este periodo, el reclamo con mayor continuidad es “Demoras en la atención”.

PROYECTO:	FMSM009	REVISOR	6
CODIGO	271	VERSION	12/06/2018
RESOLUCION		VIGENCIA	
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>			

CITese: 2019010693540EI

## SUGERENCIAS

### MES DE ENERO

En el mes de enero no se presentaron sugerencias.

### MES DE FEBRERO

Proceso/subproceso	Descripción	Nro. de radicado en el SIP
Atención al Público	<i>"El centro de información de la Sede Principal debe estar a la entrada de la misma".</i>	50837
Atención al Público	Mejorar la atención del público al medio día	50984

### MES DE MARZO

Proceso/subproceso	Descripción	Nro. de radicado en el SIP
Atención al Público	Deberían llamar a todos los usuarios por el altavoz	51616

### Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior se presentaron dos (2) sugerencias relacionadas con:

- Portar el carnet para un mejor servicio.
- Convocar a las reuniones de las veedurías por grupos separados.

## RECONOCIMIENTOS

### MES DE ENERO

Proceso/subproceso	Funcionario/ Contratista responsable	Nro. de radicado en el SIP
Unidad Permanente	Contratista Edgar Augusto Mesa Arrubla.	5018
Unidad Permanente	Contratistas Lina Maria Ortega Roldán, Flor Yolanda Londoño Pérez.	50335
Atención al Público	Profesional Universitario Juan Fernando Duque Benjumea	50497
Atención al Público	Funcionario entidad Savia Salud	50499

**CITese: 2019010693540E1**  
**MES DE FEBRERO**

<b>Proceso/subproceso</b>	<b>Funcionario/ Contratista responsable</b>	<b>Nro. de radicado en el SIP</b>
Atención al Público	Profesional Universitario Juan Fernando Duque Benjumea	50632
Atención al Público	Profesional Universitario Juan Fernando Duque Benjumea	50645
Atención al Público	Contratista Gloria Patricia Alvarez Cano - Paula Jimenez ( Medimás)	50664
Observatorio del Derecho Fundamental de la Salud	Equipo de trabajo y Personería de Medellín	50687
Atención al Público	Personería de Medellín	50795
Atención al Público	Profesional Universitario Jorge Iván Cano Hernández	50840
Atención al Público	Profesional Universitario Juan Fernando Duque Benjumea	50985
Atención al Público	Equipo de trabajo y Personería de Medellín	51182

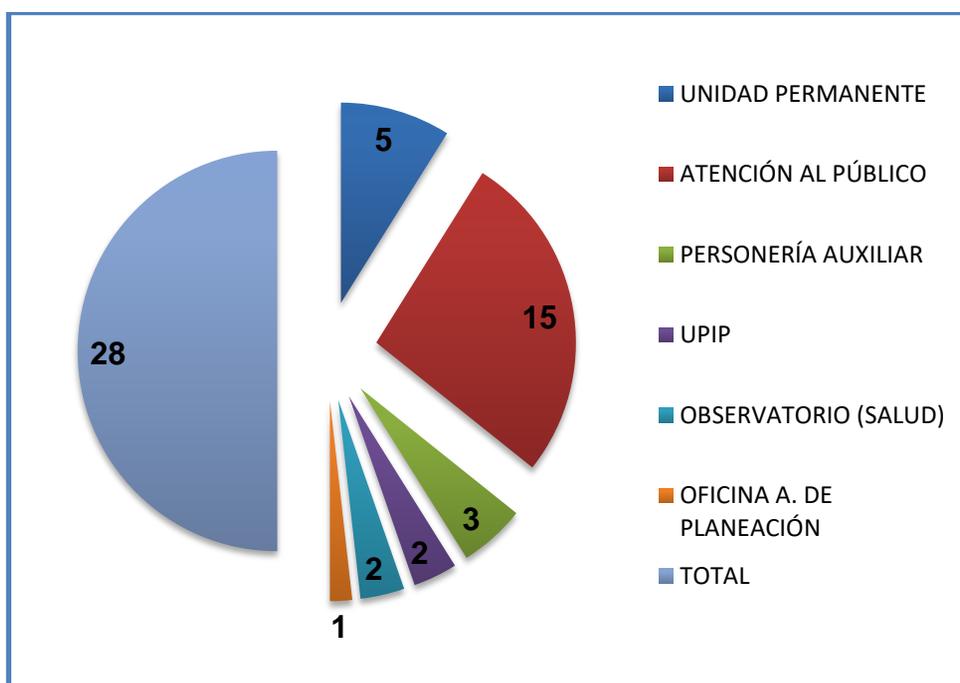
**MES DE MARZO**

<b>Proceso/subproceso</b>	<b>Funcionario/ Contratista responsable</b>	<b>Nro. de radicado en el SIP</b>
Observatorio del Derecho Fundamental de la Salud	Asesora 20D - Diana Patricia Guerra Mazo	51555
UPIP	Contratista Manuela Gonzalez Manrique	51556
Atención al Público	Profesional Universitaria Liliana Maria Molina Ramirez	51557
Personería Auxiliar	Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo	51607
Atención al Público	Entidad Savia Salud	51611
Personería Auxiliar	Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo	51613
Personería Auxiliar	Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo	51615
UPIP	Contratistas Fredy Andrés Robledo Martinez, Fermín Antonio Vargas y Yulenny Rentería Asprilla	51617
Atención al Público	Entidad Savia Salud	51633
Atención al Público	Contratista Paula Andrea Penagos	51704
Unidad Permanente	Contratista Carolina Serrano Tejada	51705
Atención al Público	Equipo de trabajo y Personería de Medellín	51712
Unidad Permanente	Contratista Carlos Mario Pulgarín Cuartas	51741
Unidad Permanente	Personero Delegado 20D - Juan Fernando Gómez Gómez	51742
Atención al Público	Personero Delegado 20D - Diego León Holguín Henao	51743
Oficina Asesora de Planeación	Contratista Luis Armando Uribe Marín	51748

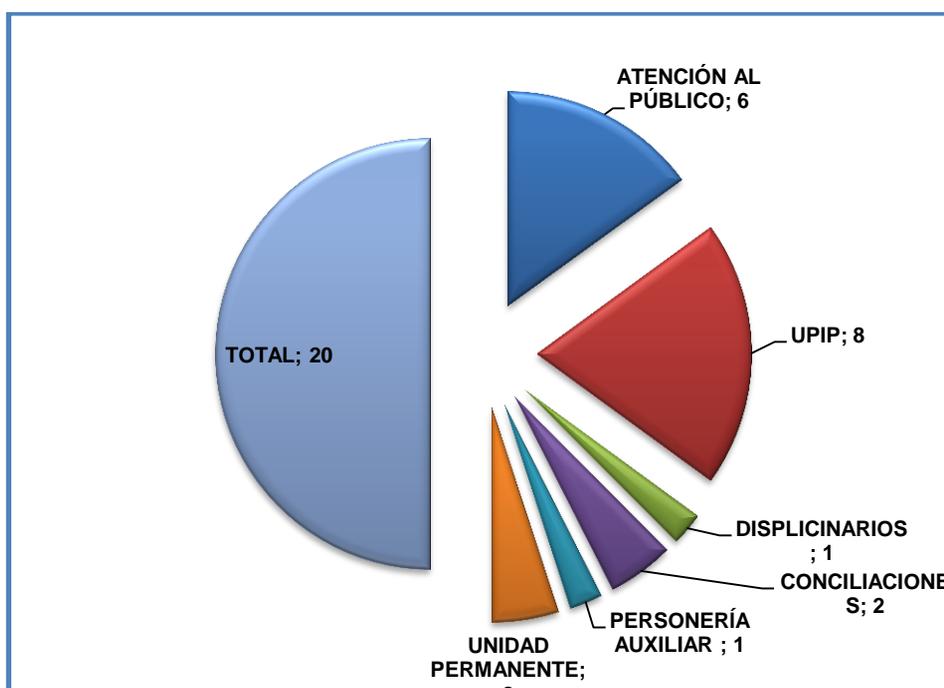
11

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>			

**Procesos/subprocesos con mayor número de reconocimientos**



**Comparativo trimestre anterior.**



## 7. QRSR INTERNAS

Como son habituales los reconocimientos internos en los periodos anteriores, para éste trimestre no se presentaron reconocimientos internos.

## 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.
  - Una de estas inconformidades que sigue teniendo continuidad en cada uno de los trimestres evaluados, es el reclamo “Demoras en la atención”.
- **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.
- El porcentaje de PQRS en el trimestre anterior, fue del **0.2%** para este periodo se obtuvo una disminución; pasó del 0.2% al .01%, esto no significa que se no deban emplear mecanismos que permitan el mejoramiento del servicio, por el contrario, se deben buscar estrategias que permitan aún más su disminución.

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>			

CITese: 2019010693540E1

Personería  
de  
Medellín  
Unidad  
S.C.C.



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