



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO. FEBRERO,
MARZO DE 2020

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 59235

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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES PQRSDR.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y PQRSDR GENERADAS DURANTE EL PERIODO	4
4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	5
5. COMPORTAMIENTO PQRSDR.....	5
6. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	6
7. PQRSDR INTERNAS.....	19
8. CONCLUSIONES.....	19

JMARIN

Tarea: 59235

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

1. INTRODUCCIÓN

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

Durante el periodo evaluado se presentaron un total de **12.030** atenciones (Trimestre anterior **20.927** atenciones), de las cuales **26** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **11** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **37** PQRSDR, esto quiere decir, que sólo el **0.2%** correspondieron a las PQRSDR.

2. DEFINICIONES PQRSDR

Los canales para la recepción de estas manifestaciones 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, correo certificado, página web y redes socialeshh.

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:

JMARIN

Tarea: 59235

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

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: 59235

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

3.533	6	5.031	19	3.466	12
-------	---	-------	----	-------	----

4. PORCENTAJE DE PQRS DR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

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

QUEJAS 3, 50%

RECLAMOS 2, 33%

SUGERENCIAS 0

**RECONOCIMIENTOS
1, 17%**

Se recibieron durante el mes de febrero un total de 19 PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 8, 42%

RECLAMOS 5, 26%

**SUGERENCIAS 2,
10%**

**RECONOCIMIENTOS
4, 22%**

Se recibieron durante el mes de marzo un total de 12 PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 4, 33%

RECLAMO 0

**SUGERENCIAS 2,
17%**

**RECONOCIMIENTOS
6, 50%**

5. COMPORTAMIENTO PQRS DR

JMARIN

Tarea: 59235

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

PQRS DR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ENERO	3	2	0	1	6
FEBRERO	8	5	2	4	19
MARZO	4	0	2	6	12
TOTAL	15	7	4	11	37
%	23%	18%	4%	55%	100%

Los reconocimientos han sido la manifestación mayor de las PQRS DR, considerándose un factor favorable para la entidad, tal y como se presenta en este trimestre evaluado.

6. DISTRIBUCIÓN DE PQRS DR 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

JMARIN

Tarea: 59235

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

Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.

Tema que origina la manifestación	Estado	Total	Proceso/Sub proceso	Fecha de radicación	Nro. De tarea en el SIP	Nro. De radicado en el SIP	Término para resolver-Satisfacción de las Partes Interesadas	Término para resolver por parte del proceso	Fecha fin	Observaciones
QUEJAS										
ENERO										
Mala asesoría y atención por parte de la auxiliar administrativa Luz Marleny Ruiz Castaño	ABIERTA	15	PERSONERÍA AUXILIAR	2020-01-31	58002	2020010819859EE	7 días	Sin respuesta por parte del proceso	Pendiente	
Inadecuada atención por parte del abogado contratista David Morales Murillo.	CERRADA		UNIDAD PERMANENTE	2020-01-31	58003	2020010819864EI	Anónimo	Anónimo	2020-03-17	
Mala atención por parte del contratista abogado David Morales Murillo.	CERRADA		UNIDAD PERMANENTE	2020-01-31	58005	2020010819870EE	Anónimo	Anónimo	2020-03-17	
FEBRERO										

JMARIN

Tarea: 59235

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

Posible trato inadecuado por parte de la contratista abogada Luz Marina Idárraga.	CERRDA	UNIDAD PERMANENTE	2020-02-06	58114	2020011832848EE	7 días	15 días por parte del proceso de disciplinarios	2020-03-17	Se traslada al proceso de Disciplinarios y desde allí se da traslado a la Procuraduría
Solicitud de la usuaria para que releven del proceso por presunta falta de garantías procesales y falta de respeto por parte de la Personera Delegada 17D Catalina María Gómez Arroyave.	ABIERTA	PENAL	2020-02-06	58118	2020010822409EE	0 días	Sin respuesta por parte del proceso.	Pendiente	
Presunta extralimitación en el ejercicio de sus funciones por parte del asesor Juan Eduardo cuadros Acosta.	CERRADA	GESTIÓN JURÍDICA	2020-02-14	58267	2020010826230EE	3 días	14 días por parte del proceso de disciplinarios	2020-03-17	Se traslada al proceso de Disciplinarios

JMARIN

Tarea: 59235

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

Mala atención por parte el profesional universitario Juan Fernando Duque Benjumea.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-02-19	58353	2020010829865EE	Anónimo	Anónimo	2020-03-17	
Mala atención por parte del funcionario (El usuario no indica nombre del funcionario, ni información adicional)	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-02-19	58356	2020010831002EE	0 días	5 días	2020-03-17	
Inadecuada atención por parte de la auxiliar contratista Gloria Patricia Álvarez Cano.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-02-26	58446	2020010837878EE	5 días	11 días	2020-03-17	
Solicitud de acompañamiento por usurpación de predios y no asistieron	ABIERTA	UNIDAD PERMANENTE	2020-02-26	58449	Ticket 266501	0 días	Sin respuesta por parte del proceso	Pendiente	
Posible utilización de base de datos para enviar mensajes a correos de usuarios por parte del Observatorio del Medio Ambiente.	CERRADA	OBSERVATORIO MEDIO AMBIENTE	2020-02-26	58451	2020010834336EE	4 días	7 días	2020-03-17	
MARZO									
Inadecuada atención por parte de la contratista Ana Catalina Osorio Echeverry.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-03-06	58738	2020010836694EE	7 días	4 días	2020-03-17	

JMARIN

Tarea: 59235

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

Solicitud de investigación en contra de la funcionaria Viasney Rengifo Rengifo por la presenta omisión de funciones.	ABIERTA	PENAL	2020-03-11	58829	2020010837380EE	0 días	Pendiente	Pendiente	Se traslada al proceso de Disciplinarios
Inadecuada atención por parte de la profesional universitaria Paola Andrea Diaz Muñoz.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-03-17	58939	2020010839800EE	6 días	Sin respuesta por parte del proceso	Pendiente	
Errores en la información del personal referente a los horarios y falta de cumplimiento del mismo por parte de la funcionaria del enlace a las víctimas UARIV	ABIERTA	UNIDAD PERMANENTE	2020-03-17	58942	2020010839831EI	Anónimo	Anónimo	2020-04-01	
RECLAMOS									
ENERO		7							
Demoras en la atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-01-28	57914	2020010820409EE	3 días	10 días	2020-04-13	
Demoras en la atención - USUARIO SIN DIRECCIÓN	CERRADA	UNIDAD PERMANENTE	2020-01-31	57999	2020010819787EI	Anónimo	Anónimo	2020-04-13	
FEBRERO						Anónimo	Anónimo		
Demoras en la atención	CERRADA	UNIDAD PERMANENTE	2020-02-06	58110	2020010822272EI	Anónimo	Anónimo	2020-04-13	
Inadecuado servicio, los funcionarios destinan tiempo para conversar.	CERRADA	UNIDAD PERMANENTE	2020-02-06	58111	2020010822294EI	Anónimo	Anónimo	2020-04-13	

JMARIN

Tarea: 59235

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

Demoras en la atención.	CERRADA		UNIDAD PERMANENTE	2020-02-07	58136	2020010822760EI	Anónimo	Anónimo	2020-04-13	
Manifiesta mala orientación y demoras en la atención	ABIERTA		UNIDAD PERMANENTE	2020-02-19	58350	2020010828066EE	3 días	Sin respuesta	Pendiente	
Mala asesoría y orientación	CERRADA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	2020-02-21	58384	2020010831013EE	0 días	6 días	2020-04-13	
MARZO										
No se presentaron reclamos										
SUGERENCIAS										
ENERO		4								
No se presentaron sugerencias										
FEBRERO										
Actualizar datos de los usuarios y mejorar los tiempos de atención, especialmente para las personas en condición de discapacidad.	ABIERTA		UNIDAD PERMANENTE	2020-02-07	58134	2020010822741EE	3 días	Sin respuesta	2020-02-07	
La recepcionista debe estar más atenta a los turnos para que el proceso avance.	ABIERTA		UNIDAD PERMANENTE	19/02/2020	58347	2020010828046EI	Anónimo	Anónimo	19/02/2020	
MARZO										
Durante la prestación del servicio no se mastique chicle, atendida por la profesional universitaria Paola Andrea Diaz Muñoz.	CERRADA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	6/03/2020	58730	2020010836704EE	9 días	10 días	6/03/2020	

JMARIN

Tarea: 59235

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

Mejorar las demoras en la atención, generar la atención de víctimas por medio de turnos y reevaluar el personal existente que posiblemente es insuficiente.	CERRADA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	11/03/2020 0	58833	20200108 37872EE	6 días	7 días	11/03/2020
RECONOCIMIENTOS									
ENERO		10							
Manifiesta la usuaria las felicitaciones al abogado contratista Andrés Felipe Giraldo por su desempeño, humildad, tolerancia y escucha al usuario.	ABIERTA		UNIDAD PERMANENTE	3/01/2020	57626	20200108 10713EE	0 días	Sin acta de círculo de calidad	3/01/2020
FEBRERO									
Agradece a todos los funcionarios por la atención	ABIERTA		UNIDAD PERMANENTE	18/02/2020 0	58332	20200108 27956EE	10 días	Sin acta de círculo de calidad	20/02/2020 0
Felicitaciones por la calidad humana y amplio conocimiento por parte del abogado contratista Gildardo de Jesús Orrego Restrepo.	ABIERTA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/02/2020 0	58333	20200108 27982EE	6 días	Sin acta de círculo de calidad	18/02/2020 0
Agradece la excelente atención.	ABIERTA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	19/02/2020 0	58346	20200108 28036EE	6 días	Sin acta de círculo de calidad	19/02/2020 0
Buena atención (mucha educación, paciencia, respeto y tolerancia). Enlace víctimas PAULA PENAGOS	ABIERTA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/02/2020 0	58444	20200108 31004EI	Anónimo	Sin acta de círculo de calidad	26/02/2020 0
MARZO									

JMARIN

Tarea: 59235

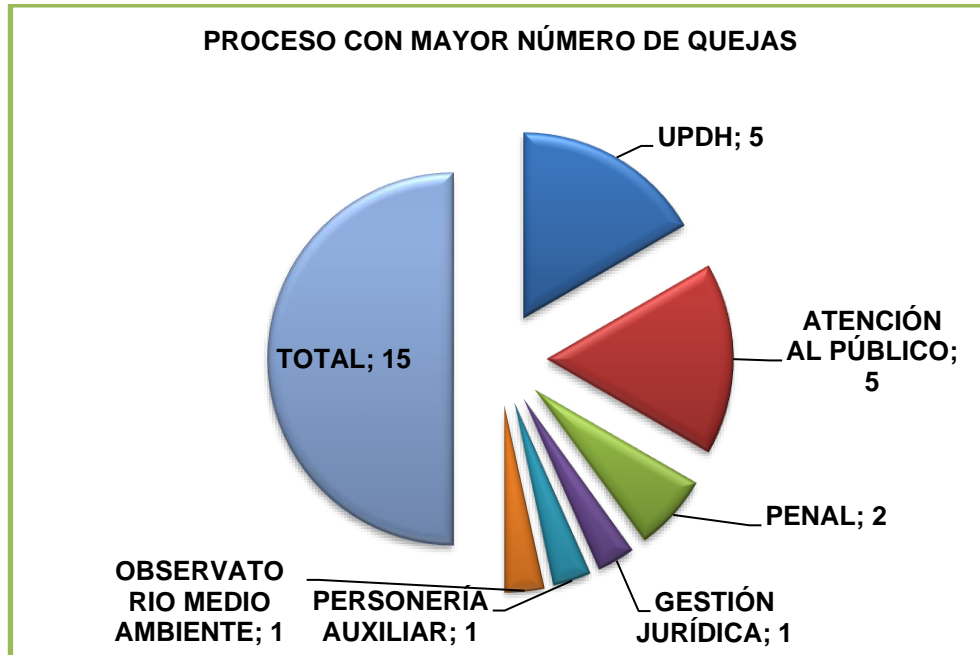
PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Carlos Alberto Bayer Cano	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Agradecimiento por la amable atención por parte de la auxiliar administrativa Luz Marleny Ruiz Castaño	ABIERTA		PERSONERÍA AUXILIAR	6/03/2020	58726	2020010837114EE	0 días	Sin acta de círculo de calidad	6/03/2020	
"Vos de esperanza por el trabajo imparcial" por parte de la profesional universitaria Diana Cecilia Valderrama Restrepo.	ABIERTA		VIGILANCIA	6/03/2020	58745	2020010835798EE	6 días	Sin acta de círculo de calidad	6/03/2020	
Agradecimiento por la calidad humana, profesional, conocimiento y experiencia en el tema de control social.	ABIERTA		OBSERVATORIO - SALUD	6/03/2020	58749	2020010835837EE	2 días	Sin acta de círculo de calidad	6/03/2020	
Felicitaciones y agradecimiento por la diligencia en la prestación del servicio.	ABIERTA		ATENCIÓN AL PÚBLICO	17/03/2020	58941	2020010839812EE	2 días	Sin acta de círculo de calidad	17/03/2020	
Agradecimiento por la valiosa gestión.	ABIERTA		OBSERVATORIO - SALUD	31/03/2020	59114	2020010841848EE	3 días	Sin acta de círculo de calidad	31/03/2020	
RECONOCIMIENTO INTERNO										
Agradece el apoyo como facilitador de la inducción.	CERRADA	1	OFICINA DE PLANEACIÓN	18/02/2020	58331	2020010827934EI	9 días	Con acta de círculo de calidad	14/04/2020	

JMARIN

Tarea: 59235

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

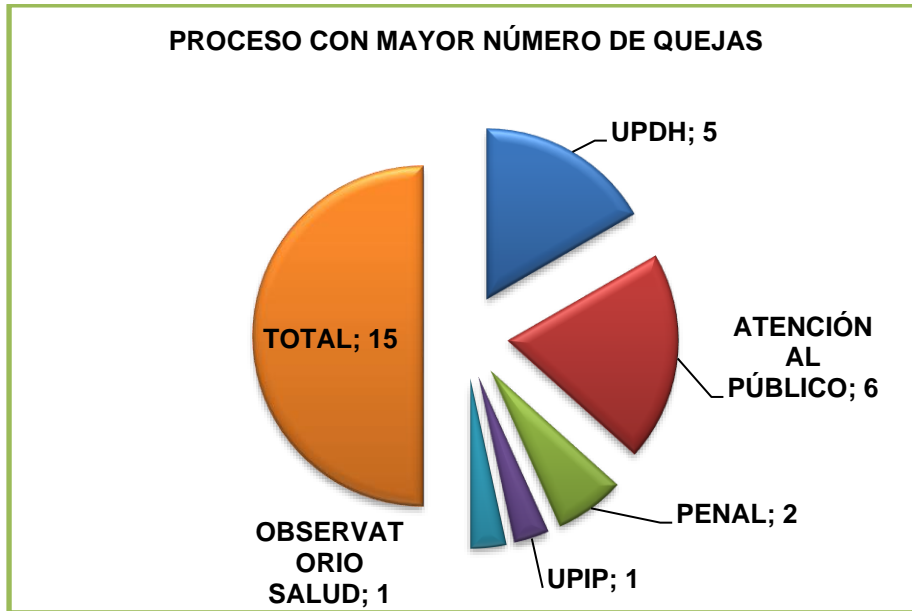


Comparativo trimestre anterior.

JMARIN

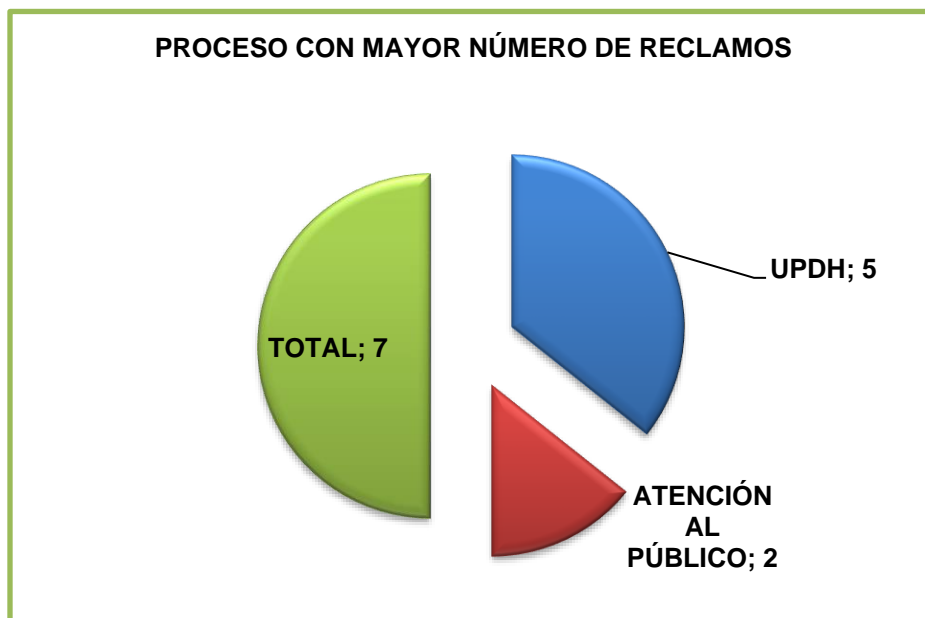
Tarea: 59235

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



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

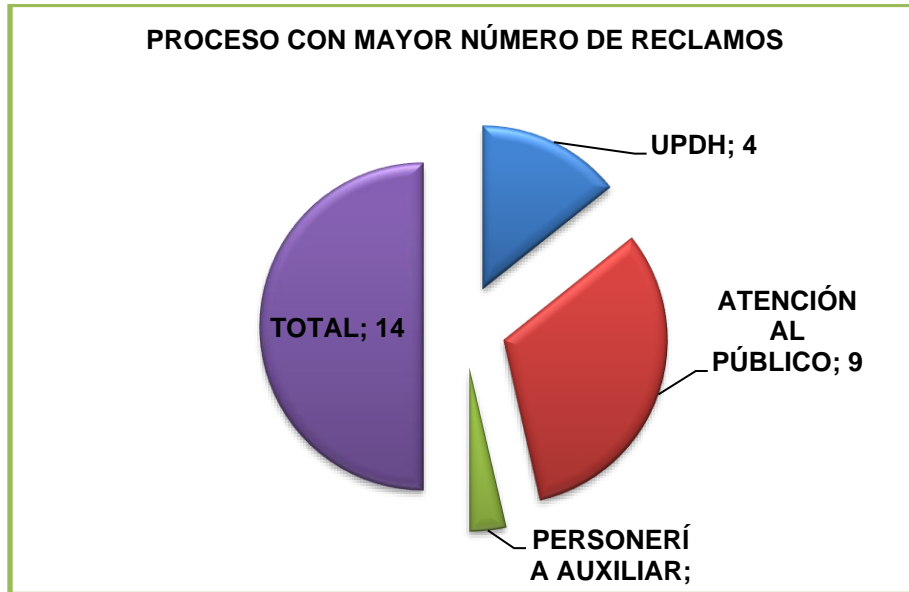
- Contratista auxiliar Gloria Patricia Álvarez Cano (Queja en ambos periodos)
- Contratista abogado David Morales Murillo.



JMARIN

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

Comparativo trimestre anterior.

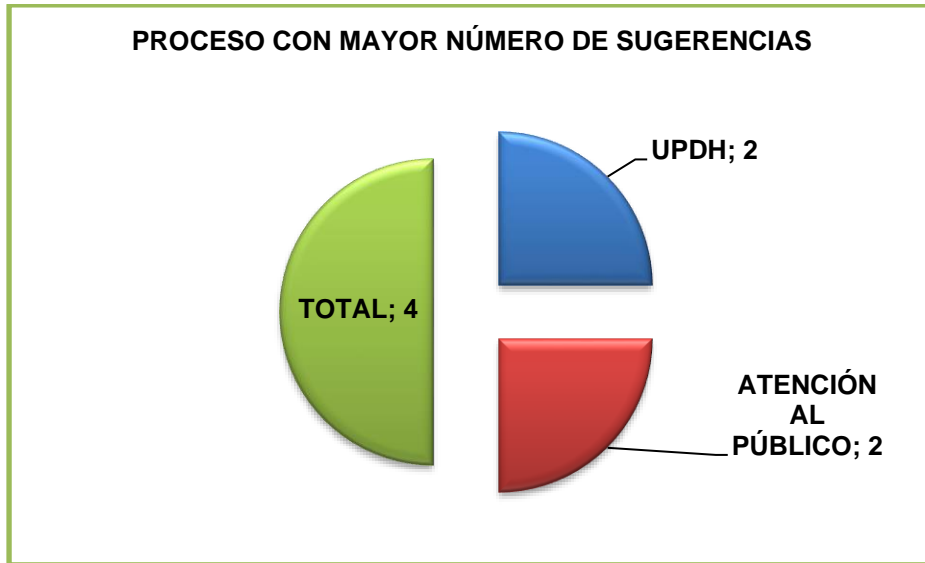


Para este periodo igual que para los anteriores el reclamo con mayor continuidad es “Demoras en la atención”.

JMARIN

Tarea: 59235

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

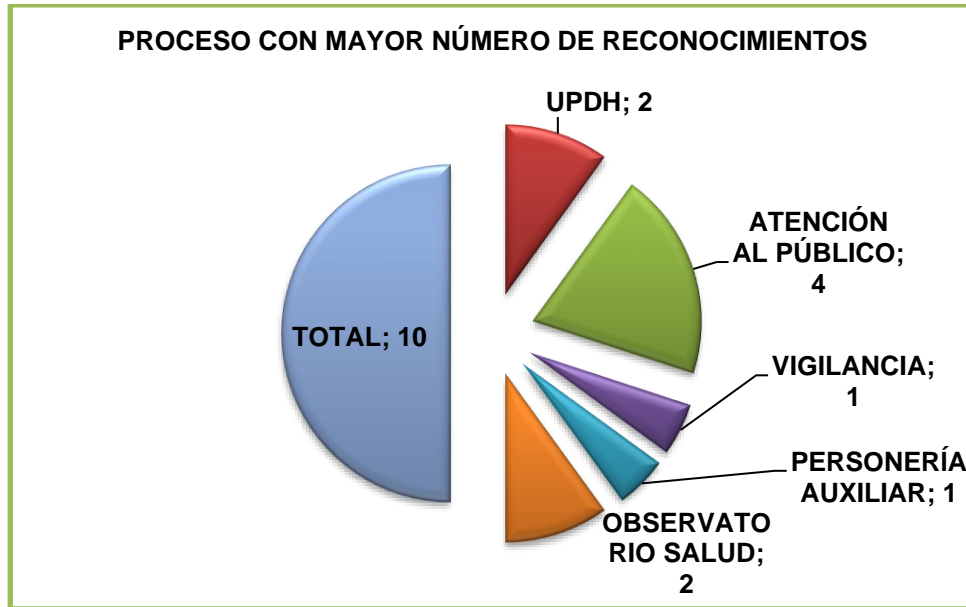


En el periodo anterior se presentaron del mismo modo, dos (2) sugerencias para los procesos de la Unidad Permanente y Atención al Público.

JMARIN

Tarea: 59235

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

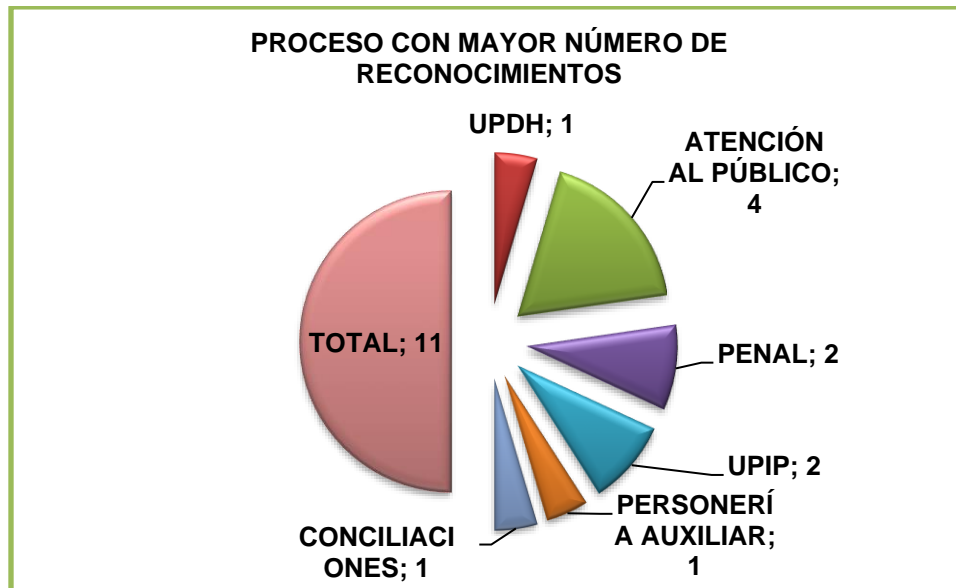


Comparativo trimestre anterior.

JMARIN

Tarea: 59235

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



7. PQRSDR INTERNAS

RECONOCIMIENTO INTERNO										
Agradece el apoyo como facilitador de la inducción.	CERRADA	1	OFICINA DE PLANEACIÓN	18/02/2020	58331	2020010827934EI	9 días	Con acta de círculo de calidad	14/04/2020	

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

JMARIN

Tarea: 59235

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

de 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”.
- 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 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.

JMARIN

Tarea: 59235

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

- El porcentaje de PQRSD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el trimestre anterior, fue del **0.1%** para este periodo se ubica en el **0.2%**.
- **Se les recuerda a los Líderes de los procesos y equipos de trabajo el compromiso que deben adquirir referente a las respuestas oportunas para los usuarios, pues se evidencia ausencia de las mismas, incluso, desde el mes de enero, (3 meses a la fecha). Del mismo modo, remitir las actas donde se socializan los reconocimientos, y donde desde el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas se les solicita y recuerda constantemente la entrega de dichos oficios.**
- Para este trimestre, según los cambios y modificaciones realizados a los indicadores institucionales, se presenta que debido a la inoportunidad en la respuesta por parte de algunos de los procesos, 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, es decir, buscar estrategias o herramientas que asistan la oportuna respuesta para los usuarios.

Por lo anterior, se les solicita la realización del plan de mejoramiento, y luego ser enviado al correo JDMARULANDA@personeriamedellin.gov.co, antes del lunes 27 de abril del presente año.

INDICADORES INSTITUCIONALES - PERSONERIA DE MEDELLIN						MODIFICADO POR LA RESOLUCION 56						
INDICE O FORMULA	META	FUENTE	TIPO	CLASE	MEDICION Y ANALISIS	AÑO 2020						
						Enero-Marzo	Valor Indicador	Cumplimiento Meta	Abril-Junio	Valor Indicador	Cumplimiento Meta	Julio-Septiembre
# Solicitudes primera respuesta (acuse recibo) en tiempos establecidos trimestre Total de Solicitudes recibidas en el trimestre	IGUAL A 100,0%	PQRSFD del SIP	EFICACIA	ESTRATÉGICO	Trimestral	37	100,0%	100,0%		#DIV/0!	#DIV/0!	
Tempo programado de respuesta (15 dias) Promedio de tiempo de atención de las solicitudes recibidas	IGUAL A 100,0%	Se disminuye a: respuestas por proceso				15	55,6%	55,6%		#DIV/0!	#DIV/0!	
Σ S.Otras entidades+S.Proveedores+S.Usuarios+S.Contratistas Total encuestas realizadas	MAYOR QUE 90,0%	Servicios no conformes, informes de CI (semestral)	EFFECTIVIDAD	ESTRATÉGICO	Semestral	N/A				#DIV/0!	#DIV/0!	
Σ (G.Primer respuesta (40%)+O.Respuesta proceso (40%)+S.Global PI(20%))	MAYOR QUE 90,0%	Informes de Auditoría interna	EFFECTIVIDAD	ESTRATÉGICO	Trimestral			77,8%		#DIV/0!		

JMARIN

Tarea: 59235

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

Para su ubicación, este indicador se encuentra en el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas.

Cordialmente,



Carlos Alberto Bayer Cano
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JMARIN

Tarea: 59235

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISO Carlos Alberto Bayer Cano	
CODIGO	FMSM009	VERSION	6
RESOLUCION	271	VIGENCIA	12/06/2018
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Email: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			