



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

**CORRESPONDIENTE AL PERIODO JULIO,
AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2019**

Elaborado por:

**PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS**

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES	
PQRSDR.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES, QRSR GENERADAS DURANTE EL PERIODO Y NÚMERO DE USUARIOS DESERTADOS	
.....	4
4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	5
5. COMPORTAMIENTO PQRSDR.....	6
6. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	6
7. PQRSDR INTERNAS.....	21
8. CONCLUSIONES.....	21

JMARIN

Tarea: 56200

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: 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2019 realizado por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, con el propósito de conocer el número total de PQRSDR asociado al estado de la prestación del servicio en la Personería de Medellín, para luego 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2019 se presentaron un total de **20.927** atenciones (Trimestre anterior 21.072 atenciones), de las cuales **33** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **11** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **44** QRSR, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a QRSR.

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, 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 PQRSDR de la Personería de Medellín durante el periodo referido de 2019.

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

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 JULIO

MES DE AGOSTO

MES DE SEPTIEMBRE

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR
7.621	16	6.779	15	6.527	13
DESERTADOS	470	DESERTADOS	492	DESERTADOS	355

4. PORCENTAJE DE PQRS DR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de julio un total de **16** PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 6, 37%

RECLAMOS 4, 25%

**SUGERENCIAS 1,
6%**

**RECONOCIMIENTOS
5, 32%**

Se recibieron durante el mes de agosto un total de **15** PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 3, 20%

RECLAMOS 5, 33%

**SUGERENCIAS 3,
20%**

**RECONOCIMIENTOS
4, 27%**

Se recibieron durante el mes de septiembre un total de **13** PQRS DR distribuidas así:

QUEJAS 6, 46%

RECLAMO 5, 38%

SUGERENCIAS 0

**RECONOCIMIENTOS
2, 16%**

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

5. COMPORTAMIENTO PQRSDR

PQRSDR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
JULIO	6	4	1	5	16
AGOSTO	3	5	3	4	15
SEPTIEMBRE	6	5	0	2	13
TOTAL	15	14	4	11	44
%	34%	32%	9%	25%	100%

Los reconocimientos han sido la manifestación mayor de las QRSR considerándose un factor favorable para la entidad; se presenta para este periodo evaluado que las quejas lideran dichas manifestaciones.

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.


	Sin respuesta
	En Proceso
	Con respuesta

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

<p>Usuario sin contacto, correo electrónico o dirección para ser enviada la respuesta</p>
--

UNIDAD PERMANENTE						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
QUEJAS						
2019-07-03	2019010727001EE	54180	Mala atención por parte de la contratista auxiliar Xiomara Rivero Ayala	Sin respuesta		
2019-07-15	2019010733803EE	54418	Mala atención por parte de la contratista abogada Carolina Serrano Tejada	Con respuesta	7 días	
2019-08-21	2019010751752EE	55151	Mala atención por parte del contratista Johnny Alex Montoya Montoya	Sin respuesta		
2019-09-24	2019010771083EI	55796	Mala atención por parte de la auxiliar contratista Llicely Silva Borja	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		No se tiene respuesta para el usuario por parte de la UPDH, según lo establecido en la norma interna del proceso Satisfacción de Partes Interesadas

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

2019-09-26	20190107711 40EE	55850	Mala comunicación por parte de la auxiliar contratista Andrea Cardona Gómez	Sin respuesta		
RECLAMOS						
2019-07-15	2019010733 819EE	54419	Demoras en la atención	Con respuesta	7 días	✓
2019-08-06	2019010745 108EE	54945	Mala atención por parte del personal (Demoras en la atención)	Con respuesta	14 días	✓
2019-09-03	2019030777 441EE	55446	No realización de acción de tutela	Sin respuesta		No se evidencia soporte o guía de envío al usuario
2019-09-24	2019010771 158EI	55795	Mala atención por parte del personal (Demoras en la atención)	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		No se tiene respuesta para el usuario por parte de la UPDH, según lo establecido en la norma interna del proceso Satisfacción de Partes Interesadas
SUGERENCIAS						
2019-08-21	2019030772 641EE	55154	Gestionar en la Unidad suministro de alimentación para las víctimas.	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		En el SIP se encuentra vinculada la respuesta por parte de

JMARIN

Tarea: 56200





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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

						la Unidad Permanente tal y como lo establece la norma interna del Proceso de Satisfacción de Partes Interesadas
2019-08-21	2019030772 655EE	55155	Suministro de alimentación para las víctimas por lo menos una vez al día y a la utilización de un baño.	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		En el SIP se encuentra vinculada la respuesta por parte de la Unidad Permanente tal y como lo establece la norma interna del Proceso de Satisfacción de Partes Interesadas
RECONOCIMIENTOS						
2019-09-26	2019010771 182EI	55855	La usuaria manifiesta que es grato compartir con las personas que están al servicio de la comunidad	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso

JMARIN

Tarea: 56200







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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

ATENCIÓN AL PÚBLICO						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
QUEJAS						
2019-07-12	20190107323 42EE	54389	Mala atención por parte de la contratista Gloria Patricia Alvarez Cano	Con respuesta	4 días	
2019-07-30	20190107412 22EE	54725	Falta de prestación del servicio por parte del contratista Juan Fernando Zuluaga Rojo	Con respuesta	7 días	
2019-08-28	20190107558 11EI	55293	Mala atención por parte de la profesional universitaria Jemie Hernández Mesa.	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		En el SIP se encuentra vinculada la respuesta por parte de Atención al Público, tal y como lo establece la norma interna del Proceso de Satisfacción de Partes Interesadas
2019-09-09	20190107625 45EE	55568	Mala atención por parte del abogado contratista Juan Fernando Zuluaga Rojo	Con respuesta	6 días	
2019-09-09	20190107625 74EE	55569	Mala atención por parte del funcionario de la entidad Coomeva	Con respuesta	10 días	

JMARIN

Tarea: 56200



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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

2019-09-18	20190107671 84EE	55721	Mala atención por parte profesional universitario Juan Fernando Duque Benjumea	Con respuesta	2 días	
RECLAMOS						
2019-07-24	20190107381 98EE	54585	Falta de comunicación e información de los días que no se presta el servicio	Con respuesta	2 días	
2019-07-31	20190107416 84EE	54812	Demoras en la atención	Con respuesta	7 días	
2019-07-31	20190107455 69EE	54814	Deficiente prestación del servicio a las víctimas	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		En el SIP se encuentra vinculada la respuesta por parte de Atención al Público, tal y como lo establece la norma interna del Proceso de Satisfacción de Partes Interesadas
2019-08-12	20190107473 00EE	55013	Demoras en la atención	Con respuesta	2 días	
2019-08-12	20190107473 28EE	55023	Demoras en la atención y la presunta pérdida de tiempo por parte de los funcionarios	Con respuesta	1 día	
2019-08-12	20190107473 40EE	55025	Demoras en la atención	Con respuesta	2 días	

JMARIN

Tarea: 56200




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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

2019-08-20	20190107518 07EI	55142	Mala atención por parte del personal de recepción	Con respuesta		En el SIP se encuentra vinculada la respuesta por parte de Atención al Público, tal y como lo establece la norma interna del Proceso de Satisfacción de Partes Interesadas
2019-09-03	20190107589 57EE	55443	Mala y las demoras en la atención	Con respuesta	5 días	
2019-09-26	20190107711 71EE	55854	Presunta falta de cumplimiento de los horarios establecidos para la atención al público	Con respuesta	4 días	
SUGERENCIAS						

JMARIN

Tarea: 56200




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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

2019-07-31	20190107455 76RE	54815	Mejorar la atención de víctimas que vienen de otros departamentos	Usuario sin contacto y dirección para envío de respuesta		En el SIP se encuentra vinculada la respuesta por parte de la Unidad Permanente tal y como lo establece la norma interna del Proceso de Satisfacción de Partes Interesadas
2019-08-28	20190107577 95EE	55294	Se debe crear un grupo para la atención de personas con discapacidad	Con respuesta	3 días	
RECONOCIMIENTOS						
2019-07-03	20190107270 97EE	54195	Buena gestión por parte de la abogada contratista Doris Muñoz Montoya	Con respuesta y acta	2 días	
2019-07-03	20190107271 13EE	54196	Excelente atención por parte del contratista abogado Juan Manuel Ayala Pérez	Con respuesta y acta	2 días	
2019-08-21	20190107516 24EE	55148	Buena atención	Con respuesta	1 día	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

2019-09-18	20190107671 78EE	55725	Buena atención por parte del profesional universitario Edison Oquendo Morales	Con respuesta	1 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso
PENAL						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
QUEJAS						
2019-07-03	20190107270 35EE	54190	Presuntas irregularidades o conceptos realizados por parte de la Personera Delegada 17D Ana Paula Puerta Mejía	En proceso		Se da traslado al proceso de Disciplinarios
2019-09-26	20190107711 09EE	55848	Presunta mala actuación por parte de la Personera Delegada 17D Ana Paula Puerta mejía	Respuesta vía telefónica por parte de la Líder del proceso	1 día	
RECONOCIMIENTOS						
2019-07-04	20190107276 55EE	54218	Agradecimiento por la atención de la Personera Delegada 17D Catalina María Gómez Arroyave	Con respuesta y acta	1 día	
2019-07-31	20190107437 21EE	54817	Agradecimiento por la adecuada intervención en el proceso que llevó a cabo la Personera Delegada 17D Ana Paula Puerta Mejía	Con respuesta y acta	6 días	

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

OBSERVATORIO SALUD						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
QUEJAS						
2019-07-04	20190107281 52EE	54223	Presuntas irregularidades por parte del contratista Hugo Alberto Jaramillo Zapata, al asistir a una asamblea de una Copropiedad.	Sin respuesta por parte del proceso de Gestión Jurídica		Se da traslado al proceso de Gestión Jurídica

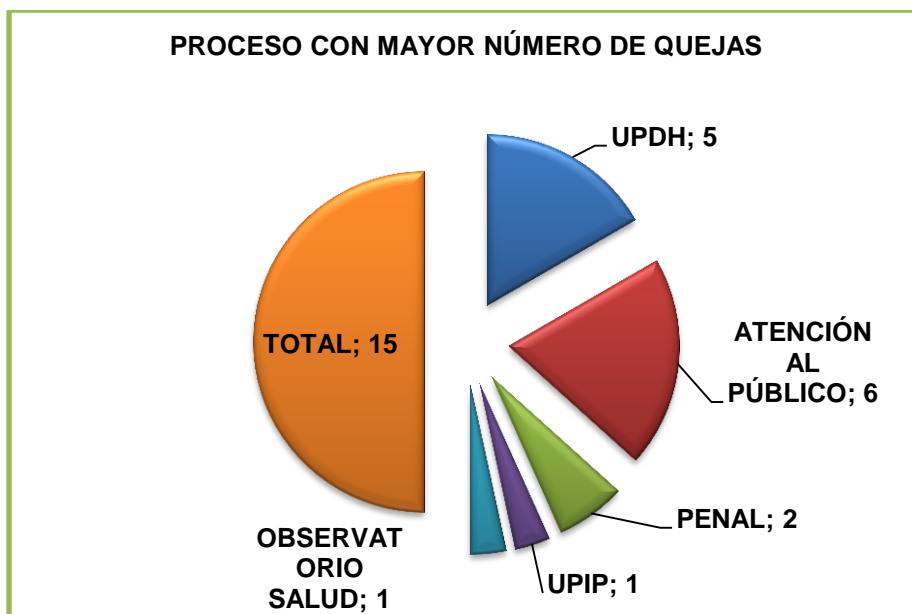
PERSONERÍA AUXILIAR						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
RECLAMO						
2019-09-09	Ticket 967546	55566	Inconformidad por la forma en que se envía la correspondencia a los usuarios	Sin respuesta		
RECONOCIMIENTO						
2019-07-03	20190107270 68EE	54194	El señor John Jairo Llano es muy amable en atender y guiar.	con respuesta	3 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

CONCILIACIONES						
Fecha de recepción de la manifestación	Nro. de radicado en el SIP	Nro. de tarea en el SIP	Tema que origina la manifestación	Respuesta por parte del proceso	Término para resolver	Observaciones
RECONOCIMIENTO						
2019-08-21	2019010751679EE	55149	Buen servicio por parte de los conciliadores	con respuesta	1 día	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso

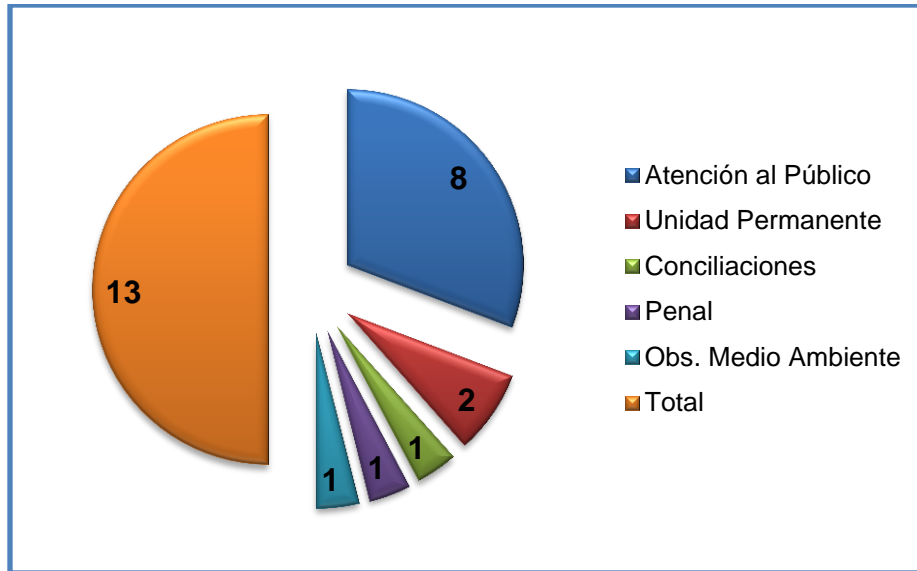


JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Comparativo trimestre anterior.



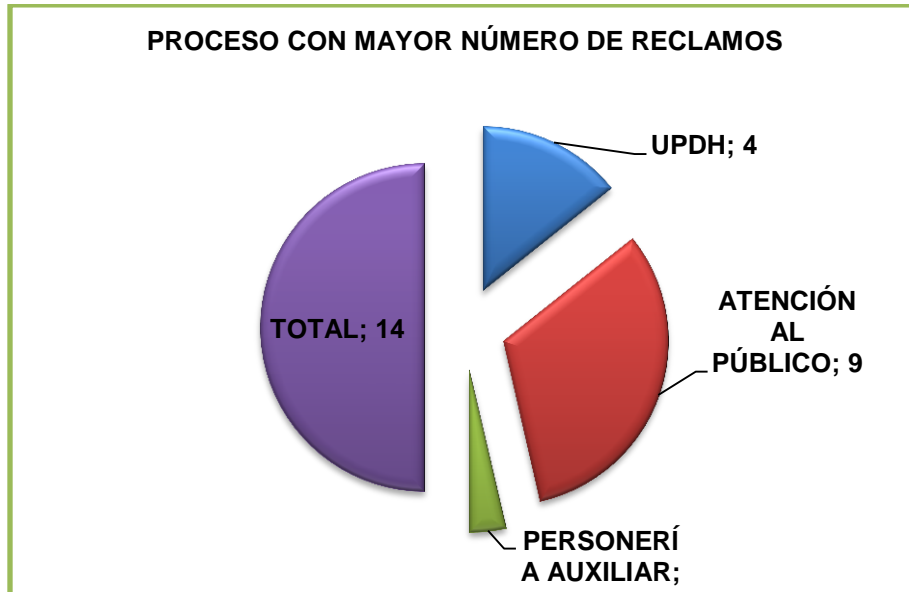
Se presenta reiteración en las quejas por parte de los siguientes funcionarios /contratistas:

- Contratista auxiliar Gloria Patricia Alvarez Cano (Queja en ambos periodos)
- Contratista abogado Juan Fernando Zuluaga Rojo
- Personera Delegada 17D Ana paula Puerta Mejia.

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

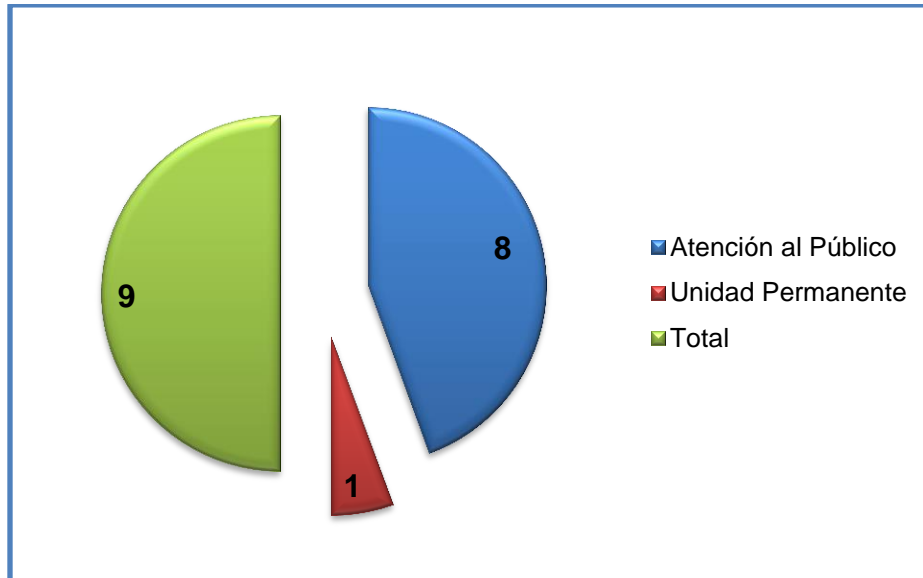


Comparativo trimestre anterior.

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

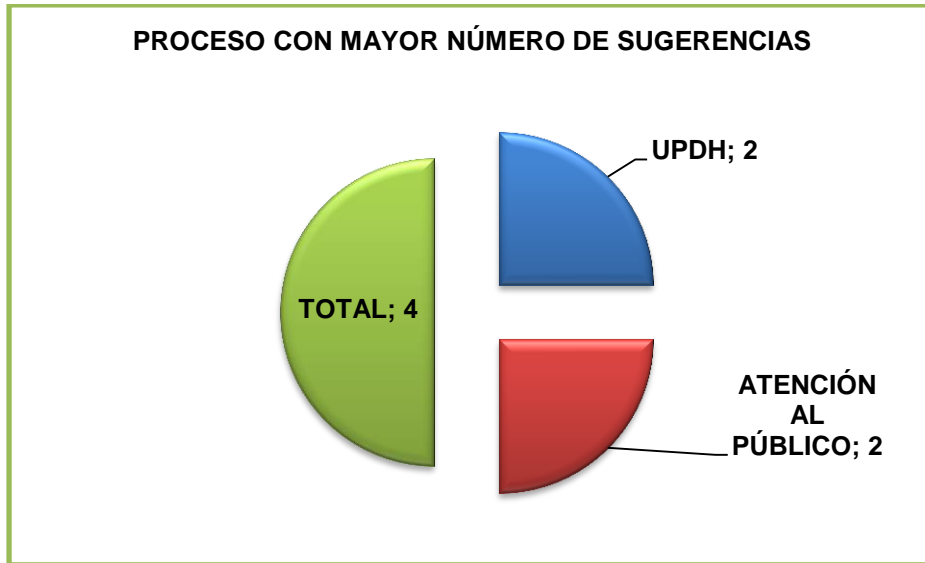


Para este periodo igual que para los anteriores el reclamo con mayor continuidad es “Demoras en la atención”.

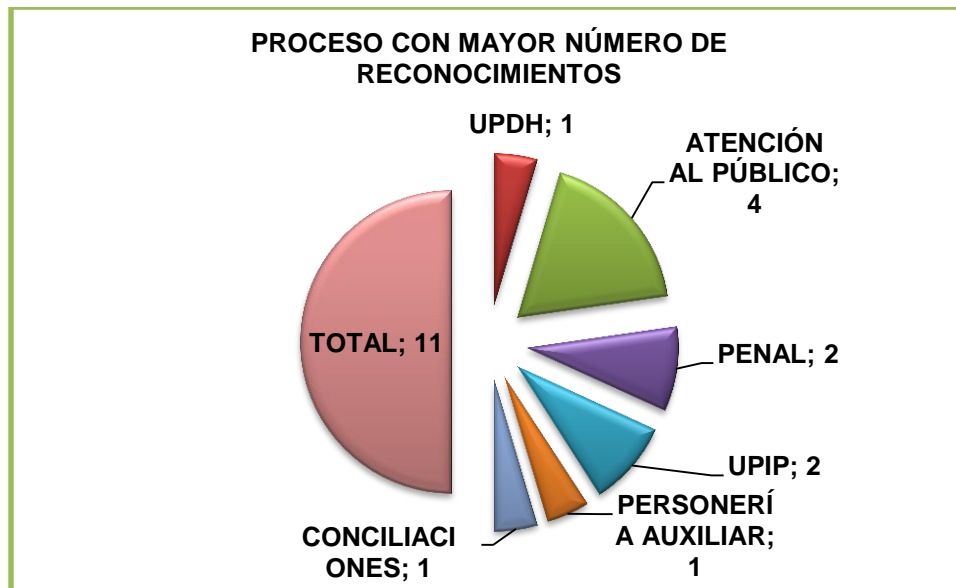
JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



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

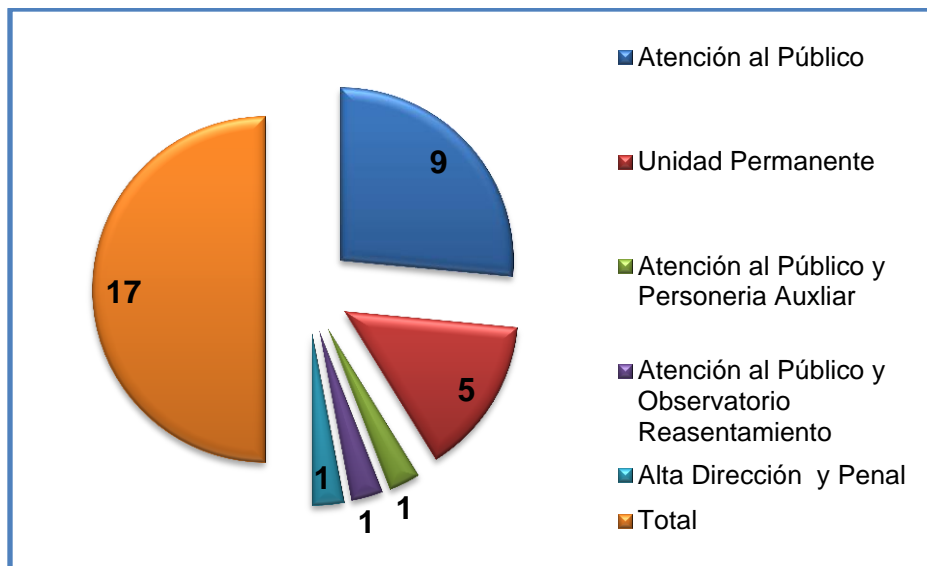


JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

Comparativo trimestre anterior.





7. PQRSDR INTERNAS

RECONOCIMIENTOS INTERNOS						
PERSONERÍA AUXILIAR						
2019-07-15	2019010733269EI	54422	Felicitaciones por la por la celebración del día del servidor público	Con respuesta y acta	1 día	✓
2019-07-15	2019010733272EI	54423	Agradecimiento por la celebración del día del abogado y el servidor público	con respuesta	1 día	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

2019-07-15	2019010733277EI	54424	Felicitaciones por la celebración del día del abogado y el servidor público	Con respuesta y acta	1 día	
2019-10-09	2019010777774EI	56124	Por la labor desarrollada en la premiación del mejor empleado,	con respuesta	1 día	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso
OFICINA DE PLANEACIÓN						
2019-07-18	2019010735092EI	54505	Agradecimiento por el apoyo en las inducciones realizadas en la entidad	Con respuesta y acta	0 día	

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”.
 - Asimismo, se evidencia durante diferentes periodos quejas reiterativas por parte de algunos contratistas/funcionarios, lo que

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			

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.
- El porcentaje de QRSR 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 referente a las respuestas oportunas para los usuarios, pues se evidencia ausencia de las mismas, incluso, desde el mes de julio, (3 meses a la fecha). Del mismo modo, 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.**

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			



Carlos Alberto Bayer Cano
Jefe Oficina Asesora de Planeación

JMARIN

Tarea: 56200

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: info@personeriamedellin.gov.co /Pág.: www.personeriamedellin.gov.co			