



INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS (QRSRD)

CORRESPONDIENTE AL PERIODO, ENERO, FEBRERO Y
MARZO DE 2022

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES QRSRD.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO	4
4. PORCENTAJE DE PQRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	4
5. COMPORTAMIENTO QRSRD	5
6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	5
7. QRSRD INTERNAS.....	17
8. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD.....	17
9. CANALES MAS UTILIZADOS	18
10. CONCLUSIONES.....	20

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo del 2022, realizado por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, con el propósito de conocer el total de las mismas asociado a la prestación del servicio en la Personería de Medellín, para su posterior análisis y evaluación por parte de los Líderes de los procesos, permitiendo así, implementar acciones que disminuyan o eliminen manifestaciones que afectan el servicio (denuncias, quejas, reclamos) o por el contrario, fortalecer aquellas que permiten la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento del servicio de la entidad (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el periodo evaluado se presentaron un total de **11.558** atenciones (Trimestre anterior **14.296** atenciones), de las cuales **17** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **8** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **25** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a las QRSRD.

2. DEFINICIONES DE QRSRD

Los canales para la recepción de las manifestaciones fueron el correo electrónico info@personeriamedellin.gov.co, página web, buzón de sugerencias ubicados en la Oficina de Conciliaciones y Sede Principal, igualmente a través del correo certificado.

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.

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

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 QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE ENERO		MES DE FEBRERO		MES DE MARZO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
2.578	6	3.701	8	5.279	11

Tabla número 1

4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Se recibieron durante el mes de enero un total de 6 QRSRD

QUEJAS 2 (33%)	RECLAMOS 3 (50%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 1 (17%)
--------------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Se recibieron durante el mes de febrero un total de 8 QRSRD

QUEJAS 3 (38%)	RECLAMOS 2 (25%)	SUGERENCIAS 1 (12%)	RECONOCIMIENTOS 2 (25%)
--------------------------	----------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

Se recibieron durante el mes de marzo un total de 11 QRSRD

QUEJAS 2 (19%)	RECLAMOS 4 (36%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 5 (45%)
--------------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ENERO	2	3	0	1	6
FEBRERO	3	2	1	2	8
MARZO	2	4	0	5	11
TOTAL	7	9	1	8	25
%	28%	36%	4%	32%	100%

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Tabla número 2

6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD 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 / extemporánea
	En Proceso
	Con respuesta / oportuna
	Usuario sin contacto, correo electrónico o dirección para ser enviada la respuesta
	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.

Tabla número 3

Tema que origina la manifestación	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Nro. De tarea en el SIP	Nro. De radicado en el SIP	Término para resolver por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas	Término para resolver por parte del proceso remitido	Fecha fin	Remisión a otra Institución
QUEJAS									
ENERO									

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Queja contra abogada Ana Catalina Osorio por su trato despectivo y poco cálido. No tiene actitud de servicio.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/01/2022	73913	20220101080951EE	5 días	Sin respuesta por parte del proceso	Pendiente	NO
Inconformidad porque una funcionaria le dio prioridad a una persona irrespetando los turnos.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/01/2022	73914	20220101080973EE	Sin contacto para ser enviada comunicación al usuario		Pendiente por vincular comunicación externa por parte del proceso	NO
FEBRERO									
Solicitan posible averiguación disciplinaria para los servidores públicos Tomás Mauricio Grisales Ruiz y Mabel Arregacés Serrano por hechos presuntamente irregulares	ABIERTA	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	3/02/2022	74303	20220101085088RE	4 días	Sin respuesta por parte del proceso	Entregado por el usuario el día 09 de diciembre de 2021 y remitido a la oficina de planeación el día 01 de febrero de 2022	NO
Inconformidad por la atención de la profesional universitaria Sol Beatriz Rendón Díaz	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	9/02/2022	74440	20220101088409RE	3 días	3 días	15/02/2022	NO

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Inconformidad por la atención por parte de la contratista abogada Ana Catalina Osorio Echeverry	CERRADA	UPDH	23/02/2022	74744	20220301101016RE	3 días	10 días	16/03/2022	NO
MARZO									
Inconformidad por la prestación del servicio por parte de la persona (hombre) que recibe documentación en taquilla única y por parte de la persona que atiende en el cubículo 16, además solicita que revisen la documentación enviada por parte de la Procuraduría.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	17/03/2022	75453	20220101102306EE	9 días (Se llama al usuario en repetidas ocasiones para lograr definir asunto (no entendible) y la queja y ubicación del mismo para el envío de las comunicaciones)	3 días	19/04/2022	NO
Inconformidad por la atención de la recepcionista.(Contratista auxiliar Ana Fernanda Tellez García)	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	22/03/2022	75535	20220101103366EE	4 días	6 días	31/03/2022	NO
TOTAL 7 QUEJAS EN EL TRIMESTRE									
RECLAMOS									

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

ENERO									
Reclamo por desorden en la atención.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	20/01/2022	73842	20220101080322EE	Sin contacto para ser enviada comunicación al usuario		Pendiente por vincular comunicación externa por parte del proceso	NO
Inconformidad por el trato que reciben las personas con discapacidad auditiva y cognitiva, "hacen caso omiso a lo que les solicito"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/01/2022	73993	20220101082480RE	6 días	4 días	15/03/2022	NO
Inconformidad por la no respuesta en el proceso que le iniciaron.	ABIERTA	PENAL	28/01/2022	74035	20220101083165EE	4 días	Sin respuesta por parte del proceso	Pendiente	NO
FEBRERO									
Inconformidad por la atención	CERRADA	UPDH	9/02/2022	74438	20220101087231EE	5 días	5 días	22/02/2022	NO

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Inconformidad por el sistema de atención. La usuaria realiza la fila y cuando llega su turno le informan que no hay atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	15/02/2022	74532	20220101089140EE	1 día	5 días	22/02/2022	NO
MARZO									
Inconformidad por no encontrarse abogados a las 9:30pm "No es justo que se haga el esfuerzo por llegar a esta hora y se encuentre un servicio tan ineficiente"	CERRADA	UPDH	1/03/2022	74982	20220101095036EE	3 días	10 días	17/03/2022	NO
Inconformidad por las demoras en la atención debido a celebración interna.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	14/03/2022	75358	20220101100109EE	3 días	10 días	28/03/2022	NO

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

"Inconformidad por que la persona que reparte los turnos es muy inhumana y grosera con las personas que requieren atención"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	24/03/2022	75631	20220101105036EE	Sin contacto para ser enviada comunicación al usuario		19/04/2022	NO
Inconformidad por las demoras en la atención "No es justo madrugar tanto para que nos hagan perder el tiempo"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	24/03/2022	75632	20220101105067EE	Sin contacto para ser enviada comunicación al usuario		4/04/2022	
TOTAL 9 RECLAMOS EN EL TRIMESTRE									
SUGERENCIAS									
ENERO									
No se presentaron sugerencias durante el mes de enero									
FEBRERO									
Sugiere tener atención todos los días de la semana, las 24 horas del día.	CERRADA	UPDH	15/02/2022	74547	20220101089335EE	5 días	2 días	14/03/2022	NO
MARZO									
No se presentaron sugerencias durante el mes de marzo									
TOTAL 1 SUGERENCIA EN EL TRIMESTRE									
RECONOCIMIENTOS									

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

ENERO									
Servicio brindado con Respeto, amabilidad y humanidad que recibió del Abogado Luis Humberto Viana	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	28/01/2022	74044	20220101083278EE	Sin contacto para ser enviada comunicación al usuario	4/05/2022		
FEBRERO									
Agradecimiento por el apoyo y acompañamiento realizado por la unidad de Derechos Humanos de la Personería de Medellín, a través del profesional Juan Fernando Jaramillo Ruiz.	CERRADA	UPDH	11/02/2022	74489	20220101088266EE	3 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	31/03/2022	
Agradecimiento al contratista abogado Andrés Felipe Hincapié Durango por la gran labor.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/02/2022	74646	20220101090872EE	6 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	4/05/2022	
MARZO									

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Felicitaciones por la buena gestión por parte de la abogada contratista Claudia Naranjo Agudelo.	CERRADA	UPDH	9/03/2022	75297	20220101098563EE	6 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	31/03/2022	
Agradecimientos a la abogada contratista Juliana Londoño Mejía por la responsabilidad y diligencia.	CERRADA	UPDH	11/03/2022	75325	20220101099475EE	8 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	31/03/2022	
Agradecimiento por el servicio por parte del profesional universitario Iván Darío Torres.	ABIERTA	UPIP	11/03/2022	75326	20220101099506EE	8 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	05/05/2022	

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Agradecimientos a todo su equipo de trabajo, en especial a la Líder del proceso Dayana Marcela Vanegas Londoño y al abogado contratista David Gaviria, profesional de apoyo al proceso de la UPIP	ABIERTA	UPIP	11/03/2022	75328	20220101099544EE	7 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	05/05/2022	
Agradecimiento al equipo de trabajo de la Personería de Medellín, en la Unidad de Derechos Humanos.	CERRADA	UPDH	11/03/2022	75331	20220101099609EE	3 días	Acta de círculo de calidad vinculada por parte del proceso	31/03/2022	
TOTAL 8 RECONOCIMIENTOS EN EL TRIMESTRE									
RECONOCIMIENTOS INTERNOS									
No se presentaron reconocimientos internos durante el trimestre									

Tabla número 4

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

No se presentaron para este trimestre.

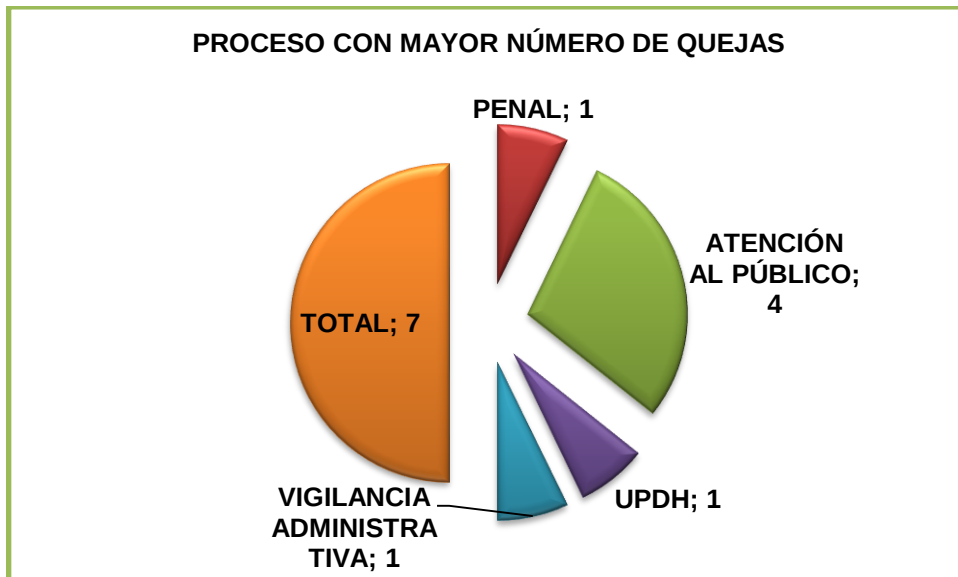
6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior se presentaron (15) quejas y en el trimestre evaluado enero, febrero y marzo de 2022, se evidenciaron (7) quejas, es decir que se presentó una disminución del 47%.

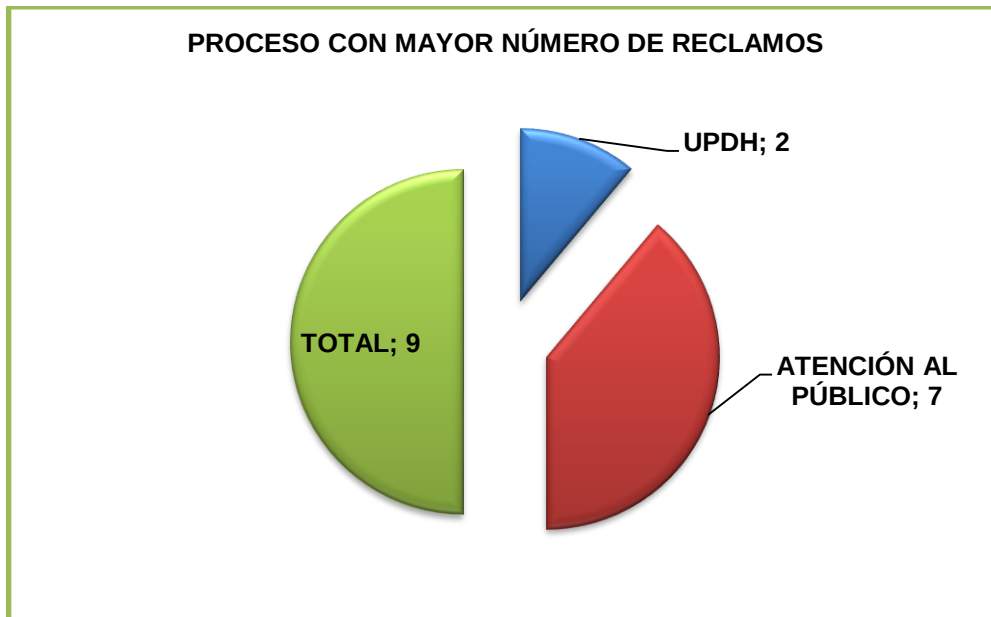
De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos, pero sí, hay reiteración en los procesos (Atención al Público, Vigilancia Administrativa y UPDH)

Reclamos:

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.

Se presentaron un total de (13) reclamos en el trimestre anterior, dirigidos para la UPDH, Atención al Público y Personería Auxiliar, para este trimestre evaluado, al realizar la comparación; se observan (9), direccionados a los procesos de UPDH y Atención al Público, con una disminución del 6.9%.

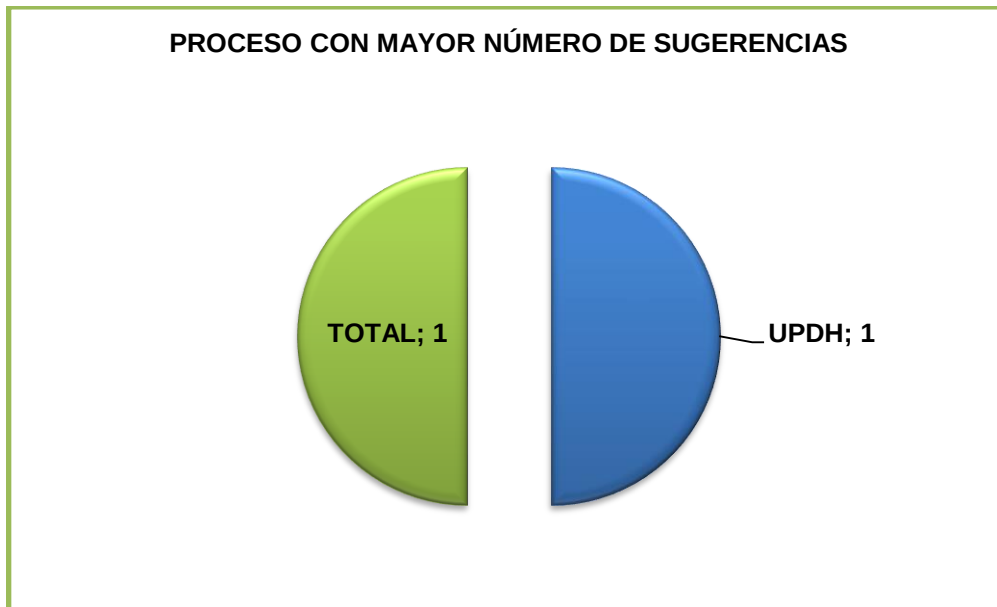
Las demoras y el proceso de atención, sigue siendo el reclamo con mayor reincidencia durante ambos trimestres.

Sugerencias:

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.

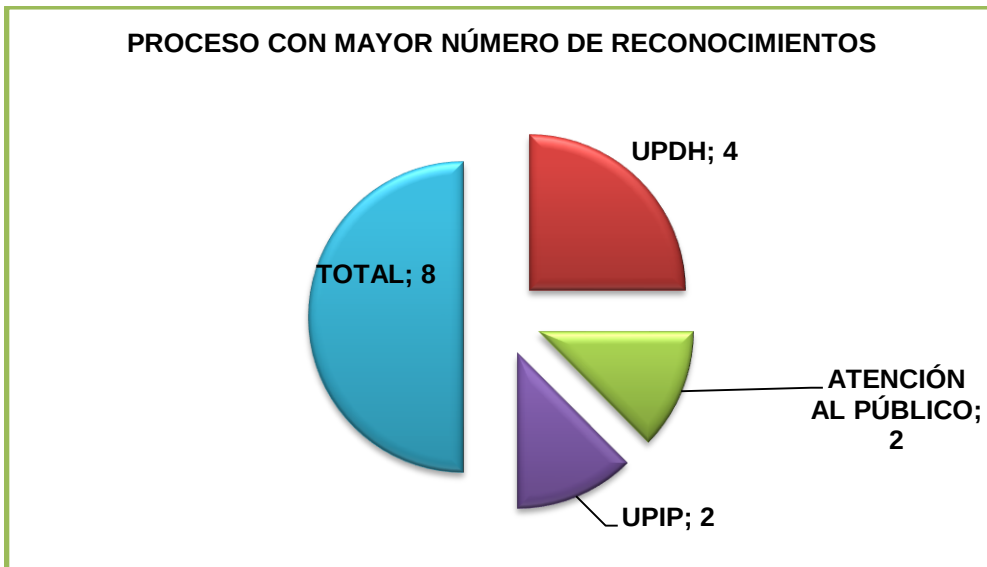
Se presenta (1) sugerencia durante el periodo evaluado para el proceso de UPDH, mientras en el trimestre anterior se presentaron (3), dirigidas a los procesos de Atención al Público, Personería Auxiliar e igualmente para la UPDH.

Reconocimientos:

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior, se presentaron (26) reconocimientos, para este periodo evaluado un total de (9), lo que significa un decrecimiento de 35%.

7. QRSRD INTERNAS

No se presentaron reconocimientos internos durante el periodo evaluado.

8. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

QUEJAS	cant	%	RECLAMOS	cant	%	SUGERENCIAS	cant	%
Trato descortés	5	72%	Demoras en la atención	2	23%	Ampliar los horarios de atención en el proceso de la UPDH	1	100%
No respetan los turnos	1	14%	Desórdenes en el sistema de atención	5	55%			
Irregularidades en el proceso por parte de los servidores asignados	1	14%	Inconformidad por el trato que reciben las personas con discapacidad	1	11%			
			No dar respuesta en el proceso que iniciaron	1	11%			
TOTAL	7	100%	TOTAL	9	100%	TOTAL	1	100%

9. CANALES MAS UTILIZADOS

CANAL O MEDIO		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	13	52%
PÁGINA WEB	6	24%
TAQUILLA ÚNICA	6	24%
TOTAL	25	100%

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

10. CONCLUSIONES

- El presente informe requiere una evaluación por parte de los Líderes de los procesos, con el fin de establecer según nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, planes de mejoramiento que contribuyan a eliminar las causas que producen inconformidad en los usuarios.
- Cabe recordar que las solicitudes se deben resolver siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución y las leyes, es por esta razón, que se solicita dar respuesta de manera oportuna a las QRSRD.
- Las respuestas remitidas a los usuarios deben siempre estar centradas en la solución que ofrece la entidad a la respectiva queja, reclamo o sugerencia.
- Para este trimestre los reconocimientos no obtuvieron la mayor manifestación como se venía presentando en periodos anteriores, cabe precisar, que hubo un incremento en los reclamos, los cuales impidieron lo referido a los reconocimientos.
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el último trimestre, fue del **0.1%**.
- Para el periodo Enero – Febrero, el indicador **Satisfacción de usuarios**, no cumplió su meta, debido a que existieron algunos procesos que no dieron respuesta oportuna a los usuarios.
- Se puede observar en la Tabla 4 que las respuestas extemporaneas, aún en proceso o sin respuesta son **3** de **25** PQRS es decir el 12 % de incumplimiento y **22** solicitudes atendidas dentro de los terminos establecidos que equivale al 88% en el cumplimiento.

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

- Es fundamental por parte de los procesos correspondientes, que se adopten acciones efectivas para que no se repita esta situación, además, que en la construcción del plan de mejoramiento, este se realice de forma acuciosa y rigurosa para revertir las respuestas extemporaneas.

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

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

Cordialmente,



OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA
Jefe Oficina de Planeación

JMARIN

Tarea: 76824

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			