



CITese : 20210101001811E1 20210101001816E1  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO ABRIL, MAYO Y JUNIO  
 DE 2021

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES  
 INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES QRSRD.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO .....	4
4. PORCENTAJE DE PQRSR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	4
5. COMPORTAMIENTO QRSRD .....	5
6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	5
7. QRSRD INTERNAS.....	14
8. CONCLUSIONES.....	15

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

## 1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los meses de abril, mayo y junio del 2021, 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, vigorizar 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 **13.930** atenciones (Trimestre anterior **17.606** atenciones), de las cuales **11** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **11** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **22** 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](mailto:info@personeriamedellin.gov.co), página web y redes sociales. Además, otros canales dispuestos como los buzones ubicados en la Unidad Permanente para los Derechos Humanos UPDH, Oficina de Conciliaciones, Sede Principal Personería de Medellín, exceptuando el correo certificado, debido a que no se presentaron solicitudes por este medio.

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarria	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



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

**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 QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE ABRIL		MES DE MAYO		MES DE JUNIO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
4.308	12	3.998	5	5.624	5

Tabla número 1

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarria	
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: <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>			

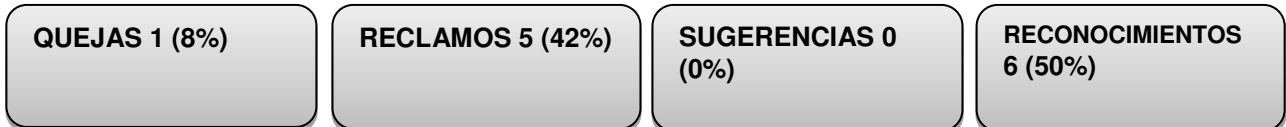


CITese : 20210101001811  
21/07/2021 12:02:14

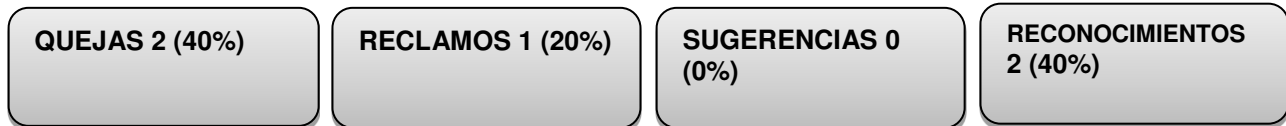
20210101001816EI  
21/07/2021 12:05:32

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

Se recibieron durante el mes de abril un total de 12 QRSRD



Se recibieron durante el mes de mayo un total de 5 QRSRD



Se recibieron durante el mes de junio un total de 5 QRSRD



#### 5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ABRIL	1	5	0	6	12
MAYO	2	1	0	2	5
JUNIO	0	1	1	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>22</b>
<b>%</b>	<b>14%</b>	<b>32%</b>	<b>4%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarria	
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: <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 : 20210101001811  
21/07/2021 12:02:14

20210101001816EI  
21/07/2021 12:05:32

Tabla número 2

Los reconocimientos para este trimestre evaluado representaron la mayor solicitud de las QRSRD, considerándose un factor favorable para la entidad.

## 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/Subproceso	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
<b>QUEJAS</b>									
<b>ABRIL</b>									

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

Inconformidad por la atención prestada por parte de la abogada contratista Jesseli Montenegro, solicita se tome en cuenta su requerimiento ante el desacato del ISVIMED	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	5/04/2021	64442	2021010923 850EE	1 día	9 días	7/05/2021
<b>MAYO</b>								
Inconformidad por el proceder de la abogada contratista María Nohemy Mora Álvarez	ABIERTA	UPDH	18/05/2021	65051	2021010974 610EI	10 días	Sin respuesta por parte del proceso	PENDIENTE
Inconformidad por el presunto mal proceder por parte del Personero Delegado 17D Sebastián Gil Velásquez. SE REMITE AL PROCESO DE DISCIPLINARIOS	CERRADA	PENAL	19/05/2021	65070	2021010974 986EE	4 días	7 días	18/06/2021
<b>JUNIO</b>								
No se presentaron quejas en este mes								
<b>RECLAMOS</b>								
<b>ABRIL</b>								

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811  
21/07/2021 12:02:14

20210101001816EI  
21/07/2021 12:05:32

Inconformidad por las demoras en la atención y sobre todo siendo un adulto mayor.	ABIERTA	UPDH	7/04/2021	64496	2021010960 094EE	6 días	Sin respuesta por parte del proceso	PENDIENTE
Inconformidad por qué no se puede radicar una acción de tutela a través de Personería en Línea.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	27/04/2021	64683	2021010967 562EE	5 días	Sin respuesta por parte del proceso	PENDIENTE
Inconformidad por que los funcionarios/contratistas se toman mucho tiempo hablando por los pasillos.	ABIERTA	UPDH	27/04/2021	64684	2021010967 672EE	ANÓNIMO		PENDIENTE POR VINCULACION DE COMUNICACION EXTERNA EN EL SIP POR PARTE DEL PROCESO
Inconformidad "pierden mucho tiempo después de que atienden a un usuario, no estoy de acuerdo con que abusen con el tiempo de las personas y menos con el adulto mayor"	ABIERTA	UPDH	27/04/2021	64686	2021010967 693EE	ANÓNIMO		PENDIENTE POR VINCULACION DE COMUNICACION EXTERNA EN EL SIP POR PARTE DEL PROCESO

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
<p>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: <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></p>			





CITese : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

Manifiesta: "No sirven para nada, son lentos"	ABIERTA	UPDH	27/04/2021	64687	2021010967 733EE	3 días	Sin respuesta por parte del proceso	PENDIENTE	
<b>MAYO</b>									
Inconformidad por que se defienden a los vándalos y no a la fuerza pública.	CERRADA	UPDH	21/05/2021	65158	2021030985 108EE	5 días	24 días	14/07/2021	
<b>JUNIO</b>									
Inconformidad por solicitar una declaración desde la 1:00pm y a las 8:00pm no se había atendido a la usuaria.	ABIERTA	UPDH	29/06/2021	66755	2021010993 493EI	4 días	Sin respuesta por parte del proceso	PENDIENTE	
<b>SUGERENCIAS</b>									
En los meses de abril y mayo no se presentaron sugerencias									
<b>JUNIO</b>									

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811  
21/07/2021 12:02:14

20210101001816EI  
21/07/2021 12:05:32

Se debe reubicar el punto de atención de notificaciones, debido a que los funcionarios atienden en condiciones inapropiadas e igualmente los usuarios nos vemos afectados.	CERRADA	PERSONERIA AUXILIAR	28/06/2021	66587	2021010992 357EE	6 días	7 días	9/07/2021
<b>RECONOCIMIENTOS</b>								
<b>ABRIL</b>								
Buena atención por parte del abogado contratista Mariano de Jesús Agudelo Arango.	ABIRTA	UODH	5/04/2021	64443	2021010958 777EE	Usuario sin contacto o dirección para envío de comunicación	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso	
Excelente abogado y excelente calidad humana del profesional universitario Edison Oquendo Morales, igualmente muy atenta la recepcionista Luna Avendaño.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	7/04/2021	64484	2021010956 777EE	Usuario sin contacto o dirección para envío de comunicación	Con acta de círculo de calidad	

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

Buena gestión por parte del abogado contratista Francisnery Ruiz Acevedo	ABIRTA	UPDH	7/04/2021	64493	2021010960037EI	5 días.	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
Excelente desempeño por parte de los abogados contratistas Jairo Alonso Ospina y Alejandra Callejas Delgado	ABIRTA	UPDH	2021-04-07	64499	2021010960136EE	Usuario sin contacto o dirección para envío de comunicación	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
Agradecimiento por la gestión realizada por parte de la Personería de Medellín, el Personero Municipal y los abogados contratistas Francisnerys Ruiz Acevedo y Yohana Ancicette Bean Mosquera	ABIRTA	UPDH	27/04/2021	64693	2021010967805EE	Usuario sin contacto o dirección para envío de comunicación	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarria	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

Agradecimiento y felicitaciones por la atención de la abogada contratista Ana Isabel Londoño Muñoz.	ABIRTA	UPDH	27/04/2021	64699	2021010967 837EE	1 día.	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
<b>MAYO</b>									
Agradecimiento por el acompañamiento en el proyecto cuidadores por parte del proceso.	ABIRTA	PENAL	21/05/2021	65169	2021010975 802EE	9 días.	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
Agradecimiento por la disposición y acompañamiento en el curso taller Goce efectivo de Derechos para las personas mayores	ABIRTA	PENAL	21/06/2021	65171	2021010975 837EE	9 días.	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
<b>JUNIO</b>									

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

Expresan el reconocimiento y los agradecimientos por su valiosa participación, como conferenciante y facilitador en el curso- taller: GOCE EFECTIVO DE DERECHOS PARA LAS PERSONAS MAYORES.	ABIERTA	PENAL	21/06/2021	66390	2021010989 178EE	8 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
Agradece contar con entidades y personas comprometidas con los niños enfermos del corazón.	ABIERTA	OBERVATORIO SALUD	21/06/2021	66391	2021010989 188EE	7 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
Agradece la gestión, por la atención a la queja realizada por parte de la profesional universitaria Alejandra Arango Moreno.	ABIERTA	VIGILANCIA	28/06/2021	66600	2021010992 619EE	3 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso		
<b>RECONOCIMIENTOS INTERNOS</b>									
Agradece la presentación (SGC)		OFICINA DE PLANEACIÓN	19/04/2021	64620	2021010964 257EI	4 días	Con acta de círculo de calidad		

Tabla número 4

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811  
 21/07/2021 12:02:14

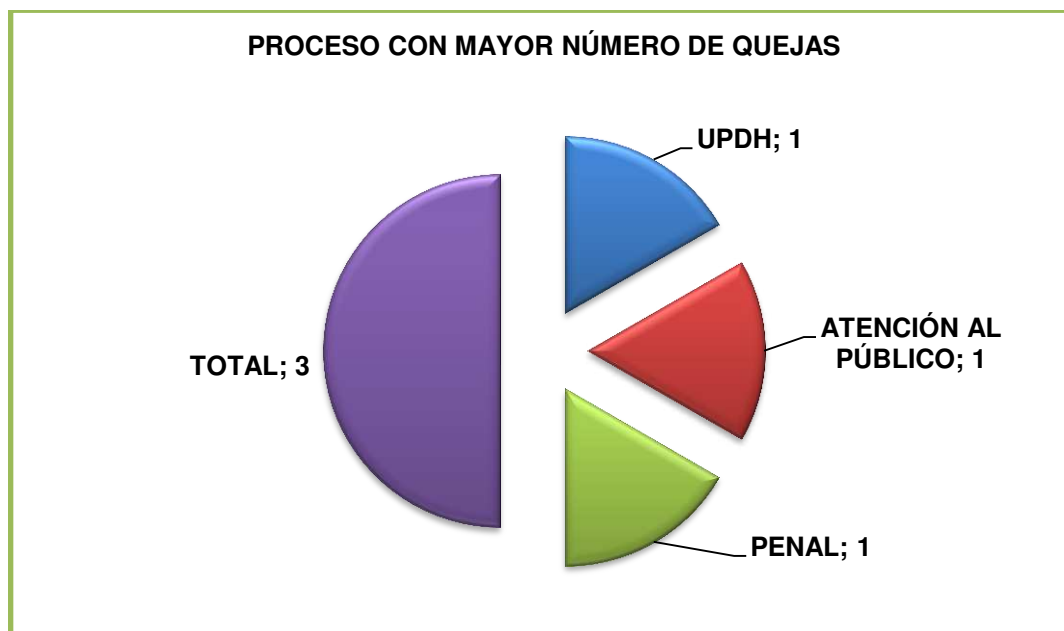
 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:05:32

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

No se presentaron para este trimestre.

### GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

#### Quejas:



#### Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior se presentaron 5 quejas y en el trimestre evaluado abril, mayo, junio de 2021, se evidenciaron (3) quejas, es decir que se presentó una disminución del 40%.

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, Penal y UPDH).

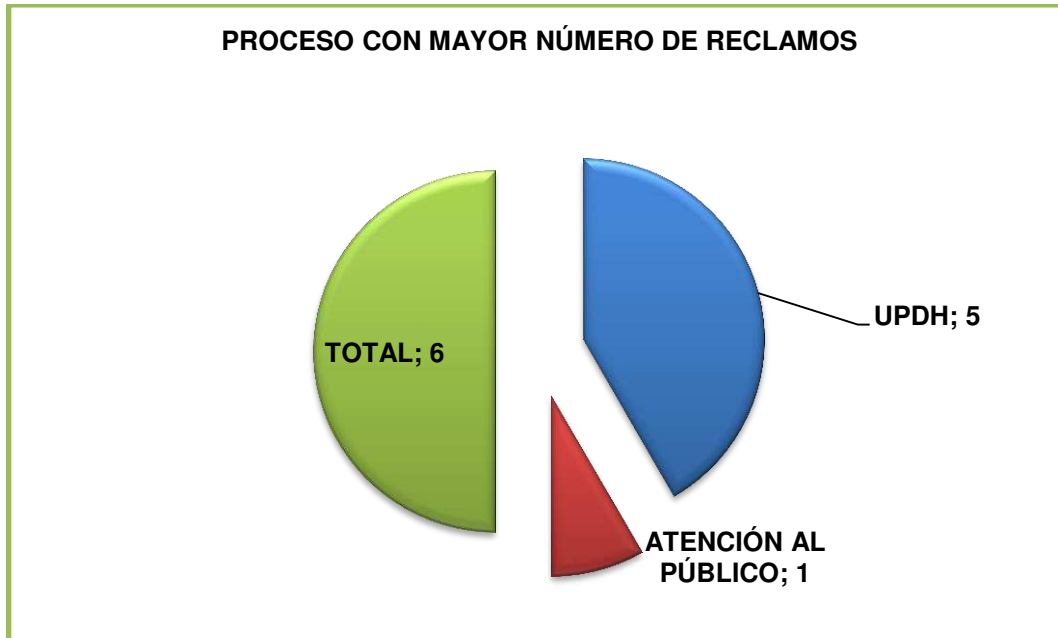
#### Reclamos:

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811  
21/07/2021 12:02:14

 20210101001816EI  
21/07/2021 12:05:32


### Comparativo trimestre anterior.

Se presentaron un total de cuatro (4) reclamos en el trimestre anterior, para este trimestre de evaluación al realizar la comparación; se denotan seis (6), dirigidos igualmente para los procesos de UPDH y Atención al Público.

Las demoras en la atención, sigue siendo el reclamo con mayor reincidencia durante ambos trimestres.

### Sugerencias:

Se presenta una (1) sugerencia durante el periodo evaluado para el proceso de Personería Auxiliar.

### Comparativo trimestre anterior.

Se presentó una (1) sugerencia para el proceso de Atención al Público.

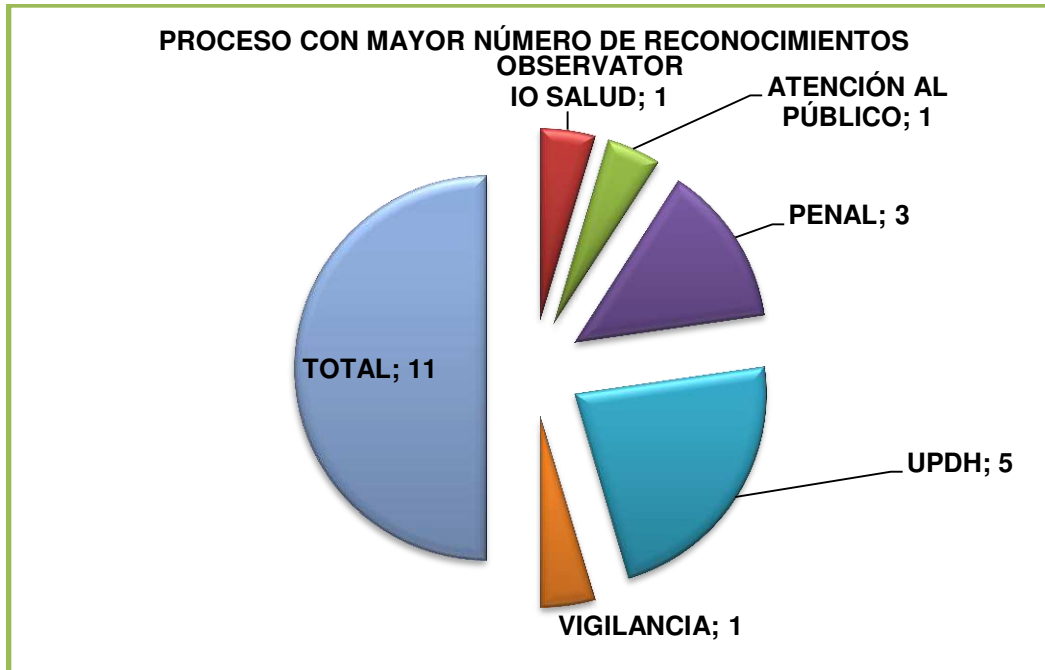
JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarria	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



## Reconocimientos:



## Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior, se presentaron nueve (9) reconocimientos, para este periodo evaluado un total de (11) once.

Al cotejar ambos trimestres, se pueden identificar procesos que repiten reconocimientos, tal es el caso de la UPDH, Atención al Público y Penal.

## 7. QRSRD INTERNAS

Se presenta un (1) reconocimiento interno dirigido a la Oficina de Planeación originado por la presentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 8. CONCLUSIONES

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

- 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.
- Recordar que toda la documentación derivada de las QRSRD 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, reclamo o 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 registrados en las actas correspondientes y ser remitidas a esta oficina en un tiempo oportuno para dar el respectivo cierre en el Sistema de Información (SIP) módulo QRSRD.
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en los dos últimos trimestres, fue del **0.1%**.
- Para el periodo abril – junio el indicador **Satisfacción de usuarios**, no cumplió su meta, debido a que exitieron algunos procesos que no dieron respuesta oportuna a los usuarios.

Es fundamental que se adopten acciones efectivas en el plan de mejoramiento, debido a que, si bien se realiza dicho plan por parte de los procesos correspondientes, se siguen presentando en los periodos evaluados las

JMARIN

Tarea: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarria	
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: <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 : 20210101001811 20210101001816EI  
 21/07/2021 12:02:14 21/07/2021 12:05:32

respuestas extemporaneas para los usuarios, lo cual indica que no ha sido útil la implementación de las acciones descritas en el mismo.

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: 67327

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Jose Franco Echavarría	
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: <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>			