



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO OCTUBRE,
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2020

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN		REVISOR: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

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.....	6
6. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDR POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	19
7. PQRSDR INTERNAS.....	23
8. CONCLUSIONES.....	24

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos (PQRSDR) correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 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 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 17.399 atenciones (Trimestre anterior 14.062 atenciones), de las cuales solo 19 dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y 31 dieron lugar a reconocimientos, para un total de 50 PQRSDR, esto quiere decir, que sólo el 0.1% correspondieron a las PQRSDR.

2. DEFINICIONES PQRSDR

Los canales para la recepción de las manifestaciones fueron el correo electrónico info@personeriamedellin.gov.co, página web y redes sociales. Además, otros canales dispuestos como fueron 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.

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

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 01800041019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 2021010944330EI

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 OCTUBRE		MES DE NOVIEMBRE		MES DE DICIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR	NÚMERO DE ATENCIONES	PQRS DR
6.418	13	6.115	13	4.866	24

Tabla número 1

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN	REVISOR: OJFRANCO
CODIGO: FMSM010	VERSION: 9
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Linea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de octubre un total de 13 PQRSDR distribuidas así:

QUEJAS 4 (31%)

RECLAMOS 4 (31%)

**SUGERENCIAS 0
(0%)**

**RECONOCIMIENTOS 5
(38%)**

Se recibieron durante el mes de noviembre un total de 13 PQRSDR distribuidas así:

QUEJAS 3 (23%)

RECLAMOS 2 (15%)

**SUGERENCIAS 0
(0%)**

**RECONOCIMIENTOS 8
(62%)**

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de 24 PQRSDR distribuidas así:

QUEJAS 3 (13%)

RECLAMOS 2 (8%)

**SUGERENCIAS 1
(4%)**

RECONOCIMIENTOS 18 (75%)

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000#41019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

5. COMPORTAMIENTO PQRSDR

PQRSDR	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
OCTUBRE	4	4	0	5	13
NOVIEMBRE	3	2	0	8	13
DICIEMBRE	3	2	1	18	24
TOTAL	10	8	1	31	50
%	20%	16%	2%	62%	100%

Tabla número 2

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

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 y su estado.

	Sin respuesta / extemporánea
	En Proceso
	Con respuesta
	Usuario sin contacto, correo electrónico o dirección para ser enviada la respuesta

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN	REVISOR: OJFRANCO
CODIGO: FMSM010	VERSION: 9
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
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@personamedellin.gov.co / Pág: www.personamedellin.gov.co	



CITese : 2021010944330EI

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
QUEJAS									
OCTUBRE									
Posible inadecuada asesoría por parte del abogado contratista Brayan Cartagena Rodríguez	CERRADA	UPDH	7/10/2020	61795	2020030890498EE	0 días	8 días	9/12/2020	NO
Solicita la no intervención del Personero Delegado 17D Juan Carlos Tobón Arboleda en el proceso que se lleva a cabo.	ABIERTA	PENAL	7/10/2020	61807	2020010888409EE	6 días	Se encuentra en el proceso de Disciplinarios	Pendiente por cerrar	NO

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
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			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

Imprudencia y descontento por el trato brindado por parte de la abogada contratista Noelia Gallego Fernández	CERRADA	PERSONERÍA AUXILIAR (QUEJA INTERNA)	8/10/2020	61819	2020010891819 EI	5 días	7 días	7/12/2020	NO
Inconformidad por la mala atención por parte de la abogada contratista Angela María Montoya	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/10/2020	62027	2020010896122 EE	4 días	7 días	9/12/2020	NO
NOVIEMBRE									
Trato inadecuado por parte del personero delegado 17 D Darío Echavarría González.	CERRADA	PENAL	17/11/2020	62541	2021010937702 EE	7 días		18/02/2021	NO
Inconformidad por que la profesional universitaria Martha Cecilia Rodríguez Sánchez dedicó más de una hora mirándose en el espejo.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/11/2020	62602	2020010912297 EE	4 días	10 días	5/12/2020	NO

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN	REVISÓ: OJFRANCO
CODIGO: FMSM010	VERSION: 9
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Linea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



Mala atención por parte de la contratista Gloria Patricia Álvarez Cano	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/11/2020	62604	2020010912358 RE	4 días	10 días	5/12/2020	NO
DICIEMBRE									
Inconformidad por posibles situaciones inadecuadas en la venta de un inmueble por parte del contratista Uriel Franco Garrido.	ABIERTA	GESTIÓN JURÍDICA	28/12/2020	63320	2020010920972 EE	4 días	Se encuentra en el proceso de Gestión Jurídica	Pendiente por cerrar	NO
Inconformidad por el proceso llevado a cabo por parte del Personero Delegado 17D Sebastián Gil Velásquez. Solicita se asigne a otro delegado.	CERRADA	DISCIPLINARIOS	29/12/2020	63334	2020010921286 EE	2 días	3 días	29/12/2020	NO

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

Inconformidad por la atención y asesoría recibida. (Se verifica y la usuaria fue atendida en la misma fecha por los abogados contratistas Julio David Delgado Abadía y Melissa Álvarez Hincapié)	ABIERTA	UPDH	29/12/2020	63336	2020010921301EE	2 días		Pendiente por cerrar	NO
RECLAMOS									
OCTUBRE									
Inconformidad por las demoras en la atención, mala atención por parte de la niña de información.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/10/2020	62023	2020010896144EE	2 días	4 días	28/10/2020	NO
Inconformidad por las demoras en la atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/10/2020	62024	2020010894446EE	USUARIO SIN CONTACTO		28/10/2020	NO
Inconformidad por la posible exposición de datos personales en la plataforma de la entidad.	CERRADA	INFORMÁTICA	26/10/2020	62085	2020010905141RE	1 días	15 días	9/12/2020	NO

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN		REVISOR: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
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			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

Inconformidad por la atención, al utilizar los horarios de atención para proceder a desinfección y cierre de la entidad.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/10/2020	62086	2020010901681EE	2 días	10 días	9/12/2020	NO
NOVIEMBRE									
Inconformidad por la atención, burócrata y lenta.	CERRADA	UPDH	8/11/2020	62312	2020030917062EE	2 días	6 días	16/11/2020	NO
Inconformidad por el servicio, demoras en la atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/11/2020	62597	2020010912227EE	USUARIO SIN CONTACTO		5/12/2020	NO
DICIEMBRE									
Inconformidad por la mala atención, no se encuentran suficientes sillas.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/12/2020	63192	2021010941379EE	9 días		25/02/2021	NO
Inconformidad por mala atención, a través de las líneas telefónicas no le devolvieron la llamada a la usuaria y luego no respondían.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/12/2020	63193	2021010939477EE	3 días		22/02/2021	NO

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

SUGERENCIAS									
OCTUBRE									
NO SE PRESENTARON SUGERENCIAS DURANTE EL MES									
NOVIEMBRE									
NO SE PRESENTARON SUGERENCIAS DURANTE EL MES									
DICIEMBRE									
Sugiere que se promuevan los cargos de libre nombramiento y remoción de la entidad a través de méritos.	ABIERTA	GESTIÓN JURÍDICA	28/12/2020	63318	2020010920956EE	9 días.		Pendiente por cerrar	NO
RECONOCIMIENTOS									
OCTUBRE									
Felicitaciones a todas las personas me atendieron muy bien.	ABIERTA	UPDH	21/10/2020	62014	2020010894149EE	7 días.		Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso. Pendiente por cerrar	NO
El personal está altamente calificado para la prestación del servicio, la entidad necesita personal como el auxiliar administrativo Brayam Mejía Tabares.	ABIERTA	CONCILIACIONES	21/10/2020	62021	2020010894172EE	7 días.		Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso. Pendiente por cerrar	NO

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN		REVISOR: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 2021010944330EI

Muy interesantes los programas del diplomado y la tutora muy comprometida.	CERRADA	UIPI	21/10/20 20	6202 5	2020010894241 EE	7 días	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021 1	NO
Excelente el diplomado que se viene realizando y la tutora muy dispuesta y atenta a todas las solicitudes.	CERRADA	UIPI	21/10/20 20	6202 6	2020010894233 EE	7 días	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021 1	NO
Agradecimiento por el excelente trabajo desarrollado en los seminarios de formación y participación ciudadana.	CERRADA	UIPI	26/10/20 20	6208 7	2020010895473 EE	1 día	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021 1	NO
NOVIEMBRE									
Agradecimiento por el curso, muy importante.	CERRADA	UIPI	19/11/20 20	6265 1	2020010906088 EE	1 día	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021 1	
Felicitaciones por la calidad del curso de lenguaje de señas.	CERRADA	UIPI	19/11/20 20	6265 2	2020010906128 EE	4 días	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021 1	

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN		REVISOR: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
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@personeriamedelin.gov.co / Pág: www.personeriamedelin.gov.co			



CITese : 2021010944330EI

Agradecimiento por el curso de lenguaje de señas.	CERRADA	UPIP	19/11/2020	62655	2020010906145EE	1 días.	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	
Agradecimiento por el curso tan apropiado en lenguaje de señas.	CERRADA	UPIP	19/11/2020	62658	2020010906178EE	4 días.	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	
Gracias por la invitación a aprender y utilizar la lengua de señas como herramienta de comunicación y construcción de ciudadanía	CERRADA	UPIP	19/11/2020	62664	2020010906178EE	1 días.	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	
Agradecimiento para el contratista Fredy Andrés Robledo Martínez por la colaboración y gestión en el desarrollo del diplomado	CERRADA	UPIP	30/11/2020	62883	2020010910972EE	7 días.	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 2021010944330EI

Agradecimiento para los contratistas Fredy Andrés Robledo Martínez y León Felipe Aizate Meneses por el desarrollo del diplomado	CERRADA	UPIP	30/11/2020	62884	2020010910992EE	USUARIO SIN CONTACTO	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	1
Agradecimiento a los contratistas Fredy Andrés Robledo Martínez y los demás expositores por la oportunidad del diplomado realizado.	CERRADA	UPIP	30/11/2020	62885	2020010911005EE	USUARIO SIN CONTACTO	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	1
DICIEMBRE									
Agradecimiento por el compromiso y la actitud de servicio por parte del abogado contratista Bryan Cartagena Rodríguez.	ABIERTA	UPDH	7/12/2020	63034	2020010913738EE	9 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.	Pendiente por cerrar	
Felicitaciones por el profesionalismo de la abogada contratista Yesseli Montenegro Cuesta.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	7/12/2020	63035	2020010913780EE	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.	Pendiente por cerrar	

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN	REVISÓ: OJFRANCO
CODIGO: FM5M010	VERSION: 9
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
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	



2021010944894E

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330E

Agradecimiento por todos los servicios y ayudas recibidas.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	7/12/2020	63036	2020010913796 EE	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.	Pendiente por cerrar	
Agradecimiento por el apoyo por parte de la auxiliar contratista Mary Leidy Rengifo Mosquera,	ABIERTA	UPDH	7/12/2020	63038	2020010913814 EE	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.	Pendiente por cerrar	
Agradece al equipo de la Personería por el espacio tan especial. "Interesante diplomado".	CERRADA	UPIP	7/12/2020	63040	2020010913873 EE	0 días	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	
Agradecimiento por el curso de lenguaje de señas.	CERRADA	UPIP	7/12/2020	63042	2020010913905 EE	9 días	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	
Agradecimiento por el excelente curso, "la profesora excelente, mejor no pudo ser".	CERRADA	UPIP	7/12/2020	63044	2020010913935 EE	9 días	Con acta de círculo de calidad	13/01/2021	

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
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			



2021010944894E1

CITese : 2021010944330E1

03/03/2021 14:36:37

Comentarios positivos sobre el curso de lenguaje de señas. La docente es muy paciente y se hace entender.	CERRADA	UPIP	7/12/2020	63045	2020010913974 EE	9 días	Con acta de circulo de calidad	13/01/2021	1
Agradecimiento por el desarrollo del curso, y sugiere oportunidad en las respuestas que se plantean en la plataforma.	CERRADA	UPIP	16/12/2020	63173	2020010917755 EE	9 días	Con acta de circulo de calidad	13/01/2021	1
Agradecimientos y felicitaciones por el curso realizado.	CERRADA	UPIP	16/12/2020	63174	2020010917767 EE	6 días	Con acta de circulo de calidad	13/01/2021	1
Agradecimiento por el satisfactorio curso culminado.	CERRADA	UPIP	16/12/2020	63175	2020010917785 EE	6 días	Con acta de circulo de calidad	13/01/2021	1
Agradecimiento por la valiosa oportunidad e integralidad del curso.	CERRADA	UPIP	16/12/2020	63176	2020010917802 EE	6 días	Con acta de circulo de calidad	13/01/2021	1

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN	REVISOR: OJFRANCO
CODIGO: FMSM010	VERSION: 9
RESOLUCION: 324	VIGENCIA: 27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	



CITese : 2021010944330EI

Agradecimiento por el apoyo de la Personería de Medellín y al personal que estuvo pendiente del proceso.	CERRADA	UPIP	18/12/20 20	6318 6	2020010918826 EE	7 días	Con acta de circulo de calidad	18/02/202 0	
Agradecimiento y felicitaciones por las enseñanzas en el diplomado.	CERRADA	UPIP	18/12/20 20	6318 9	2020010918849 EE	5 días	Con acta de circulo de calidad	18/02/202 1	
Agradecimiento a la líder del proceso Dayana Marcela Vanegas Londoño por la participación en el grupo de estudio del pasado 11 de diciembre.	CERRADA	UPIP	18/12/20 20	6319 0	2020010918864 EE	5 días	Con acta de circulo de calidad	18/02/202 1	
Muchas gracias por la orientación y acompañamiento en el diplomado de control social y veeduría ciudadana.	CERRADA	UPIP	18/12/20 20	6319 4	2020010918915 EE	5 días	Con acta de circulo de calidad	18/02/202 1	
Agradecimiento por el acompañamiento y apoyo en la posible vulneración de los derechos.	CERRADA	UPIP	22/12/20 20	6326 1	2020010919973 EE	5 días	Con acta de circulo de calidad	18/02/202 1	

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN		REVISOR: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Agradecimiento por el apoyo y diligencia en los procesos donde el equipo de casos especiales de la Unidad de familia adscrita a la Secretaría de Inclusión Social requirió del apoyo y acompañamiento.	CERRADA	PENAL	29/12/2020	63335	2020010921295EE	5 días	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.	Pendiente por cerrar
--	---------	-------	------------	-------	-----------------	--------	---	----------------------

Tabla número 4

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

No se presentaron para este trimestre.

GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

JMARIN

Tarea: 63949

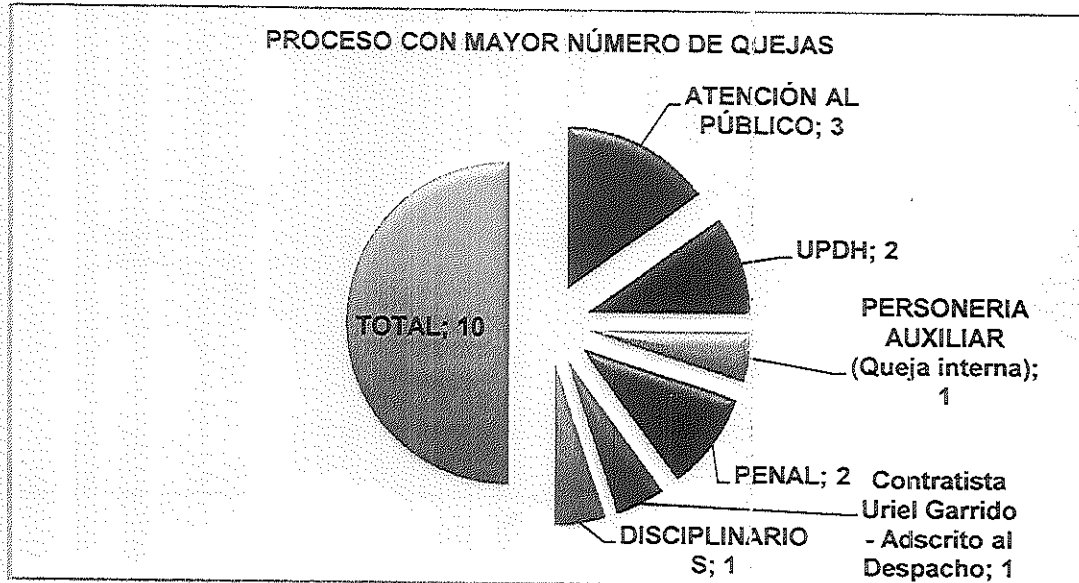
PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000141019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI



Comparativo trimestre anterior.

Tal como se puede anotar en la gráfica anterior, en el último trimestre de la vigencia 2020 se presentaron 10 quejas, contrastando con las solicitadas en el trimestre julio, agosto, septiembre, en el cual se solicitaron dos (2) quejas, es decir que se presentó un aumento del 500%.

De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos.

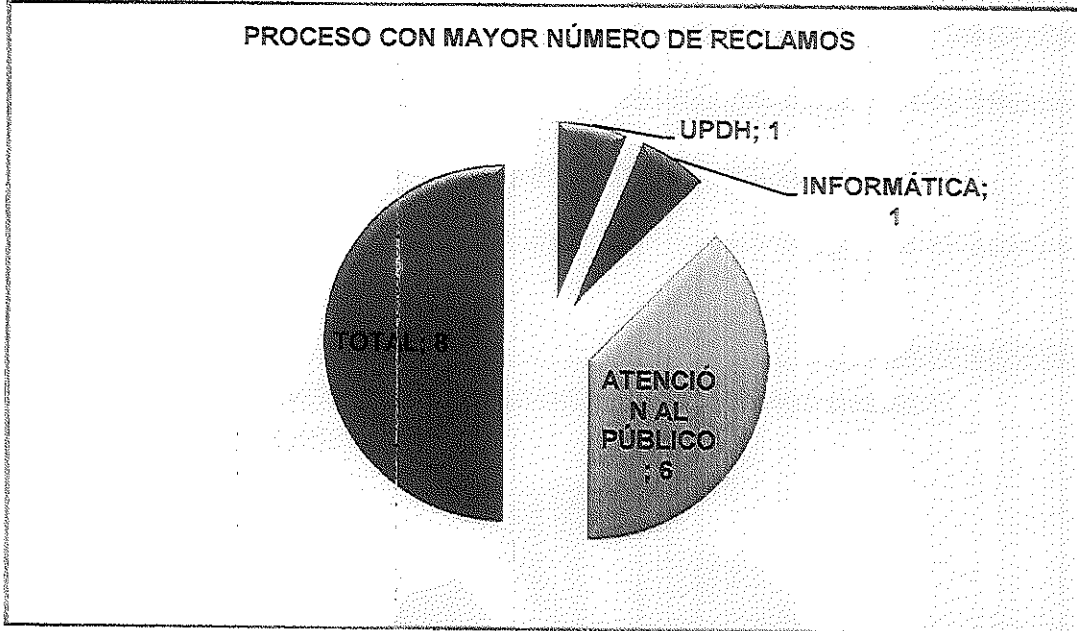
JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Reclamos:



Comparativo trimestre anterior.

Se presentaron un total de ocho (8) reclamos, al igual que en el trimestre base de comparación; ahora bien, la distribución de dichos reclamos tuvo un comportamiento diferente en la cantidad para el proceso de Atención al Público, pasando de 2 a 6, así mismo se produjo una modificación en el proceso de la UPIP, el cual para el trimestre evaluado no generó inconformidad en los usuarios, pero si en el trimestre julio, agosto, septiembre, tal como se aprecia a continuación:

- Atención al Público – 2
- UPIP – 5
- UPDH – 1

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
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			



CITese : 2021010944330EI

Las demoras en la atención son el reclamo con mayor reincidencia durante ambos trimestres.

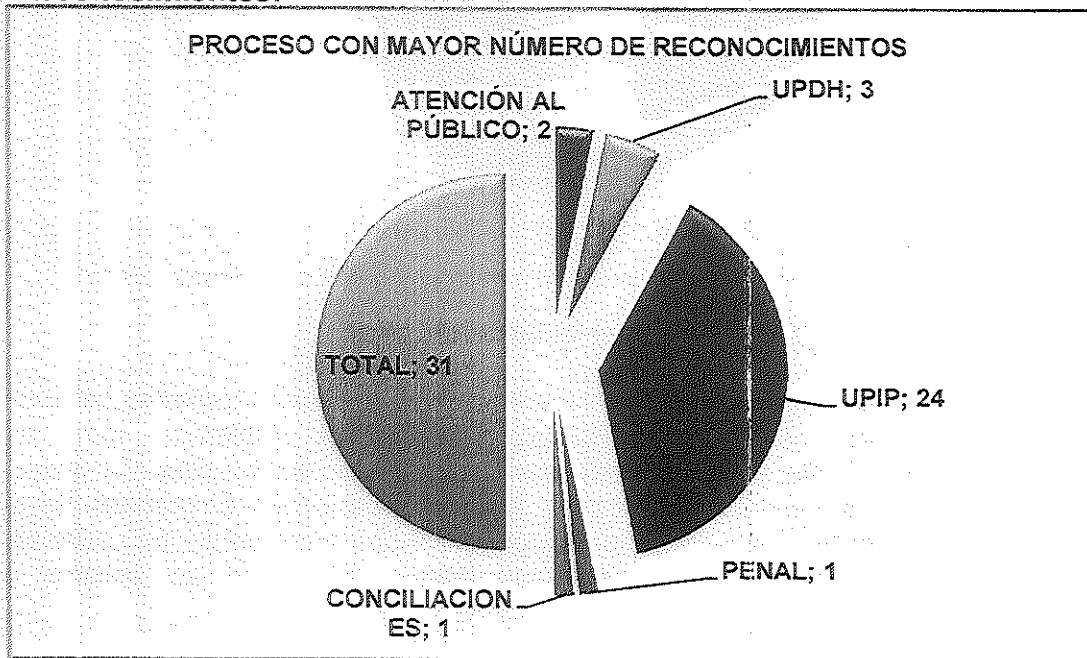
Sugerencias:

Se presenta una (1) sugerencia durante el periodo evaluado.

Comparativo trimestre anterior.

No se presentaron sugerencias en el periodo anterior.

Reconocimientos:



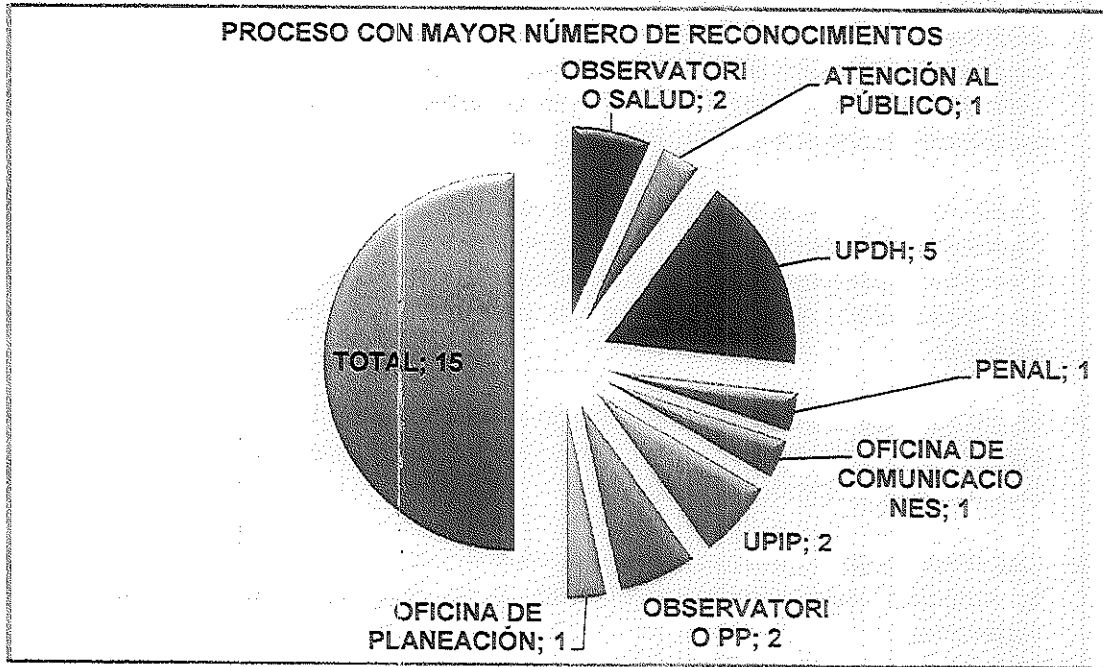
JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.



El crecimiento en los reconocimientos de 15 a 31 entre los diferentes trimestres, obedece principalmente al comportamiento presentado en la UPIP, el cual tuvo un aumento en los mismos de 22, producto de las capacitaciones que brindó este proceso y que obtuvieron una aceptación favorable por parte de los usuarios.

7. PQRSDR INTERNAS

Se presenta una (1) queja interna, la cual se relaciona en la tabla número 4.

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000541019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37

CITese : 2021010944330EI

8. 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 quejas y reclamos hacen parte del Derecho de Petición, en consecuencia 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 PQRSD.
- Recordar 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, 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 PQRSD.
- El porcentaje de PQRSD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en los dos últimos trimestres de la vigencia 2020, fue del 0.1%.
- Para el periodo octubre-diciembre, el indicador **Oportunidad Respuesta por Proceso**, nuevamente y como en el trimestre julio, agosto, septiembre, no cumplió su meta, tal como se ilustra a continuación.

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTO: JMARIN		REVISOR: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Linea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 2021010944330EI

Tiempo programado de respuesta (15 días) Promedio de tiempo de atención de las solicitudes recibidas	Igual al 100%	Seguimiento a respuestas por proceso	15	15	15	15
			27	26	90	60

Por esta razón, es fundamental el análisis y evaluación del presente informe, y resultante de ello, el desarrollo del plan de mejoramiento respectivo, buscando estrategias o herramientas que asistan la oportuna respuesta para los usuarios.

Por lo anterior, se les solicita a los procesos que dieron respuesta extemporaneas a las solicitudes, realizar el plan de mejoramiento, y enviarlo al correo JDMARULANDA@personeriamedellin.gov.co, antes del miércoles 10 de marzo del presente año.

Cordialmente,



OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA
Jefe Oficina de Planeación

JMARIN

Tarea: 63949

PROYECTÓ: JMARIN		REVISÓ: OJFRANCO	
CODIGO	FMSM010	VERSION	9
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)381 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000541019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



2021010944894EI

03/03/2021 14:36:37