



CITese : 20220101080507 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO, OCTUBRE,  
 NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2021

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES  
 INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES QRSRD.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO .....	4
4. PORCENTAJE DE PQRS DR 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.....	16

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

## 1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los meses de, Octubre, Noviembre y Diciembre 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, 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 **14.296** atenciones (Trimestre anterior **15.333** atenciones), de las cuales **31** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **27** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **58** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.4%** 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, 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:

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

**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 OCTUBRE		MES DE NOVIEMBRE		MES DE DICIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
5.318	17	5.069	15	3.909	26

Tabla número 1

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

JAQUINTERO

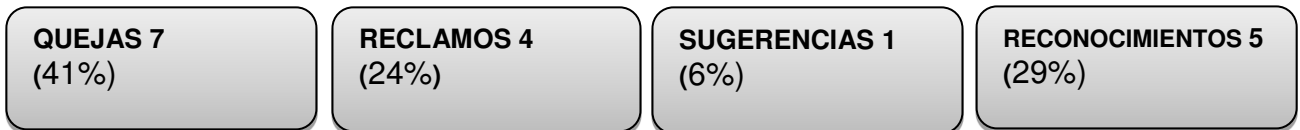
Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

### Se recibieron durante el mes de Octubre un total de 17 QRSRD



### Se recibieron durante el mes de Noviembre un total de 15 QRSRD



### Se recibieron durante el mes de Diciembre un total de 26 QRSRD



## 5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
OCTUBRE	7	4	1	5	17
NOVIEMBRE	5	2	0	8	15
DICIEMBRE	3	7	2	14	26
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>58</b>
%	<b>26%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>47%</b>	<b>100%</b>

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507\_20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

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 (# DIAS )	Término para resolver por parte del proceso remitido (# DIAS )	Fecha fin	Remisión a otra Institución
<b>QUEJAS</b>									
<b>OCTUBRE</b>									

JAQUINTERO

Tarea: 73846

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	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 : 20220101080507 20220101086022EI  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Inconformidad por la posible omisión en la atención por parte de la profesional universitaria Diana Cecilia Valderrama Restrepo	abierto	VIGILANCIA	1/10/2021 13:55	70352	202101010 40098EE	2 días	4 días		NO
Inconformidad por la posible mala gestión por parte del Personero Delegado 17D Francisco Javier Palacio Cardona.	ABIERTO	DISCIPLINARIOS	1/10/2021 15:35	70362	202101010 35912EE	8 días	Se encuentra en proceso		NO
Inconformidad por la actuación del profesional universitario Luis Fernando Zúñiga López	ABIERTO	CONCILIACIONES	11/10/2021 17:15	70717	202101010 41149EE	0 días	Se encuentra en proceso		NO
Inconformidad por la mala prestación del servicio por parte de la auxiliar administrativa "Rosi" en la taquilla de recepción de documentos.		PERSONERIA AUXILIAR	11/10/2021 18:46	70718	202101010 40087ee	0 días	20 días		NO
Petición respuestas concretas y precisas a sus solicitudes.	a	QUEJAS SUGERENCIAS	19/10/2021 15:52	71001	202101010 44967EE	14 días	34 días	12/01/2022 2:03	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	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 : 20220101080507E1 20220101086022EI  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Manifiesta posible accidente de tránsito, en el cual el conductor de la Personería de Medellín hizo caso omiso.		PERSONERIA AUXILIAR	19/10/2021 16:16	71008	20210101044985RE	4 días	19 días	12/11/2021 4:12	
Inconformidad por la atención de la abogada contratista Ana Catalina Osorio Echeverry y la contratista auxiliar Dolly Bedoya Carvajal.	CERRADA	ATENCION AL PUBLICO	19/10/2021	71012	20210101045062RE	7 DIAS	14 DIAS	2/11/2021	NO
<b>NOVIEMBRE</b>									
Inconformidad por la inadecuada atención por parte de la auxiliar contratista Dolly Bedoya Carvajal y la compañera "gordita"	CERRADA	ATENCION AL PUBLICO	8/11/2021	71795	20210101054735EE	7 DIAS	18 DIAS	11/01/2022	NO
Inconformidad por las demoras en la atención	CERRADO	UPDH	8/11/2021	71805	20210101054796EE	8 DIAS	14 DIAS	12/01/2022 2:02	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 <sup>CI</sup> 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Inconformidad por la mala atención por parte de la abogada contratista Ana Fernanda Téllez García	CERRADO	ATENCION AL PUBLICO	26/11/2021	72255	20210101063599EE	13 DIAS	27 DIAS	22/12/2021	NO
Inconformidad por el proceder por parte del Personero Delegado Gustavo Soto Marín	ABIERTO	PÈNAL	26/11/2021	72288	20210101063645EE	4días	Se encuentra en proceso		no
Posible omisión en la asesoría por parte de la abogada contratista Beatriz Elena Sierra Tobón	CERRADO	ATENCION AL PUBLICO	30/11/2021	72509	20210101065469EE	1 DIAS	3 DIAS	22/12/2021	NO
<b>DICIEMBRE</b>									
El vigilante Mena es muy agresivo con los usuarios, que sea más amable.	ABIERTO	PERSONERIA AUXILIAR	17/12/2021	73156	20210101072749RE	6 días	Se encuentra en proceso		NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507E1 20220101086022EI  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

No hay respeto hacia las personas Venezolanas "es una persona Grosera" me atendió Martha Rodriguez	ABIERTO	ATENCION AL PUBLICO	20/12/2021	73224	20210101073374EE	8 días	Se encuentra en proceso		no
Petición para impugnación de elecciones y queja contra funcionarios delegados en las votaciones por no actuación en pro de la transparencia.	ABIERTO	DISCIPLINARIOS	22/12/2021	73320	20210000000011231RE	8 días	se hizo remisión		si
<b>TOTAL 15 QUEJAS EN EL TRIMESTRE</b>									
<b>RECLAMOS</b>									
<b>OCTUBRE</b>									
Inconformidad porque no obtuvo atención.	CERRADA	UPDH	11/10/2021 21:57	70722	20210101041695EE	1	3	12/11/2021 4:20	NO
Inconformidad por la atención tan lenta, "es un proceso que lleva todo el día"	CERRADA	UPDH	12/10/2021 12:04	70742	20210101041700EE	1	2	12/11/2021 4:22	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 <sup>20220101086022EI</sup>  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

"Mucho personal y poca atención, esto es derechos humanos y no deshumanos"	CERRADA	UPDH	12/10/2021 13:04	70743	202101010 41756EE	1	2	12/11/2021 4:24	NO
Inconformidad por las demoras en la atención. "Soy un adulto mayor"	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	12/10/2021 15:39	70764	202101010 41956EE	1	23	15/12/2021 3:11	NO
<b>NOVIEMBRE</b>									
Inconformidad por las demoras en la atención.	CERRADA	UPDH	8/11/2021 17:01	71806	202101010 54846EE	8	14	15/12/2021 2:58	NO
Inconformidad por el sistema de atención, los últimos son los primeros. "la que anota la gente es muy mala clase"	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	9/11/2021 14:16	71843	202101010 55386EE	8	18	15/12/2021 3:10	NO
<b>DICIEMBRE</b>									

JAQUINTERO

Tarea: 73846

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	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 : 20220101080507E1 20220101086022EI  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Inconformidad por las demoras y el sistema de atención.	CERRADA	UPDH	1/12/2021 13:36	72593	202101010 65943EE	3	12	5/01/2022 4:51	NO
Solicita empatía con las personas en el tiempo de atención	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	6/12/2021 9:30	72757	202101010 67547EI	8	18	22/12/2021 4:25	NO
Inconformidad en el tiempo de espera, para decirle luego que no hay servicio.	ABIERTA	PERSONERIA AUXILIAR	6/12/2021 10:15	72759	202101010 67732EE	6	EN PROCESO		NO
Inconformidad porque no le hicieron acompañamiento ni el proceso que necesitaba.	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	16/12/2021 11:42	73135	202101010 72172EE	7	9	22/12/2021 3:52	NO
Inconformidad por paro del proceso en horario de almuerzo	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	16/12/2021 14:04	73145	202101010 72289EE	8	10	22/12/2021 4:18	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507E1 20220101086022EI  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Inconformidad con el tiempo de espera y sistema de atención.	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	16/12/2021 15:29	73147	202101010 72341EE	6	7	22/12/2021 4:30	NO
Le parece muy mala la atención, todo el día esperando "los funcionarios charlando"	CERRADA	ATENCION AL USUARIO	17/12/2021 9:48	73152	202101010 72640EE	12	17	22/12/2021 4:32	NO
<b>TOTAL 13 RECLAMOS EN EL TRIMESTRE</b>									
<b>SUGERENCIAS</b>									
<b>OCUBRE</b>									
Sugerencia por parte de la usuaria, respecto al suministro de papel higiénico en la entidad.	CERRADO	PERSONERIA UXILIAR	1/10/2021 16:30	70367	202101010 35947EE	3	15	27/10/2021 4:19	NO
<b>NOVIEMBRE</b>									
NOSE PRESENTARON									
<b>DICIEMBRE</b>									

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Solicitud de priorización a los niños, que tienen menos capacidad para esperar jornadas largas	CERRADO	ATENCION AL USUARIO	7/12/2021 14:52	72887	202101010 75174EE	5	13	22/12/2021 3:23	NO
Sugiero que tengan traductores de las diferentes lenguas colombianas, para poder ofrecer un trato diferenciado pueda haber atención.	ABIERTO	UPDH	23/12/2021 15:27	73362	202101010 75174EE	1	4		NO
<b>TOTAL 3 SUGERENCIAS EN EL TRIMESTRE</b>									
<b>RECONOCIMIENTOS</b>									
<b>OCTUBRE</b>									
Agradecimiento por el compromiso por parte del grupo de trabajo del proceso de la UPIP y del proceso de Gestión Jurídica. reconocimiento igualmente para gestión jurídica	CERRADO	UPIP	1/10/2021 10:34	70321	202101010 35539RE	6	22	5/11/2021 12:33	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507E1 20220101086022E1  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Agradecimientos por la participación en las actividades de la mesa memoria viva DDHH y el conversatorio de la importancia que es la participación ciudadana en la construcción de la paz territorial en la comuna 6 doce de octubre de Medellín.	CERRADO	PENAL	13/10/2021 15:19	70821	202101010 42651RE	12	18	26/10/2021 11:42	NO
Agradecimiento por la capacitación referente al mapa de riesgos.	CERRADO	PLANEACION	19/10/2021 17:43	71013	202101010 45076EI	4	14	13/12/2021 3:10	NO
Agradecimiento y felicitaciones a la labor desempeñada por el Personero Delegado 17D Julián Rendón Toro.	ABIERTO	PENAL	25/10/2021 14:42	71191	202101010 47930RE	2	Pendiente del acta de círculo de calidad		NO
Agradece la capacitación y la forma didáctica de presentarla.	CERRADO	PLNEACION	26/10/2021 11:28	71229	202101010 48551EI	2	8	13/12/2021 3:10	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507\_20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

<p>Felicita la gestión realizada por parte del equipo de trabajo, especialmente la del líder del proceso y la del abogado contratista Andrés Felipe Hincapié Durango</p>	<p>ABIERTO</p>	<p>ATENCION AL USUARIO</p>	<p>26/10/2021 11:59</p>	<p>71232</p>	<p>202101010 48600RE</p>	<p>0</p>	<p>Pendiente del acta de circulo de calidad</p>	<p>NO</p>
<p>Agradece y felicita la atención recibida por parte del profesional universitario Edison Alberto Oquendo Morales</p>	<p>ABIERTO</p>	<p>ATENCION AL USUARIO</p>	<p>5/11/2021 13:33</p>	<p>71723</p>	<p>202101010 53682EE</p>	<p>5</p>	<p>Pendiente del acta de circulo de calidad</p>	<p>NO</p>

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Agradecimiento por la labor que ejercen como enlaces de la personería los contratistas María Camila Zuluaga Ríos y Víctor Manuel Bustamante Correa.	CERRADO	UPIP	11/11/2021 16:28	71938	202101010 56951RE	2	5	13/12/2021 3:00	NO
Agradecimiento por el curso de lengua de señas.	CERRADO	UPIP	17/11/2021 14:44	72020	202101010 59006RE	8	23	13/12/2021 3:01	NO
Agradecimiento por el curso de lengua de señas.	ABIERTO	UPIP	18/11/2021 14:11	72049	2021-000- 000-000- 09650-RE	10	27	13/12/2021 3:00	NO
Agradecimiento por el taller de sordos en ASANSU.	CERRADO	UPIP	18/11/2021 14:37	72054	221000000 00009648 RE	10	27	13/12/2021 3:01	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507EI  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

Agradecimiento por el desarrollo del seminario taller de investigación criminal y DDHH un acercamiento legal y procedimental y el diplomado de teoría del delito, además felicita la labor de los profesionales contratistas Maria clemencia Buelvas Espeleta y John David becerra	ABIERTO	UPIP	26/11/2021 10:21	72249	2021-000-000-000-10040-RE	10	27		NO
Agradecimiento por la limpieza y la instalación de los adornos navideños en la entidad	CERRADO	PERSONERIA AUXILIAR	26/11/2021 10:58	72252	202101010 63364EI	6	11	11/01/2022	NO
Exaltar la excelente participación del Personero Delegado 17D Julián Orlando Rendón Toro	ABIERTO	PENAL	30/11/2021 10:21	72444	202101010 64940RE	12	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD		NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507\_20220101086022EI  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Agradecimiento por la buena labor, dedicación y buena actitud para compartir las diapositivas y grabaciones del diplomado en Teoría del Delito y Derecho Procesal por parte del abogado contratista John David Becerra Palacios.	ABIERTO	FINANCIERA	1/12/2021 14:14	72594	202100000 000010333 RE	8	PENDIENTE DEL ACTA DEL CIRCULO DE CALIDAD		NO
Agradecimiento por la realización del diplomado en Teoría del Derecho	CERRADA	UPIP	1/12/2021 14:39	72596	202100000 000010340 RE	8	17		NO
Agradecimiento por el acompañamiento en la Asamblea General de Copropietarios del Centro Comercial Medellín	CERRADO	UPDH	1/12/2021 15:06	72611	202101010 66052EE	9	26	23/12/2021 4:02	NO
Agradecimiento por la realización del diplomado en Teoría del Delito	CERRADO	UPIP	1/12/2021 15:29	72616	201000000 00010531 RE	6	27	23/12/2021 4:02	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507E1 20220101086022E1  
20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Manifestación de felicitaciones por Sra. María Fernanda por la gestión, tejido humano en los procesos hacia la población en contexto de ciudad	ABIERTO	UPIP		7/12/2021 11:35	72862	202011095 9RE	0	26		NO
Reconocimiento a equipo de atención y orientación a víctimas por el apoyo en la construcción de tejido social.	CERRADO	UPDH		7/12/2021 11:40	72864	202100000 000010960 RE	4	12	23/12/2021 4:02	NO
Gratitud por apoyo y excelente servicio de la Dra. Yelitza Sucre	ABIERTO	ATENCION AL USUARIO		7/12/2021 14:06	72881	202101010 68654EE	6	8		NO
Agradece la asistencia y participación de la elección de los representantes de la Junta de ASUME	ABIERTO	UPIP		15/12/2021 15:18	73118	202100000 000010677 RE	16	26		NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

Reconocimiento a Dra. Yelitz por su valiosa colaboración y dedicación	ABIERTO	ATENCION USUARIO	AL	20/12/2021 15:51	73254	202101010 73480EE	5	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD	NO
reconocimiento a abogada yelitz por su gran desempeño	ABIERTO	ATENCION USUARIO	AL	20/12/2021 16:48	73255	202101010 73666EE	6	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD	NO
Se siente satisfecha con la atención y la calidad humana que le brinda el funcionario Andrés Hincapié.	ABIERTO	ATENCION USUARIO	AL	21/12/2021 13:52	73301	202101010 73970EE	24	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD	NO

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507 20220101086022EI  
 20/01/2022 15:21:13 07/02/2022 16:16:15

Agradecimientos por el espacio y organización del diplomado de teorías del delito con docentes de mucho profesionalismo	ABIERTO	PENAL	21/12/2021 15:01	73303	202100000 000011347 RE	6	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD	NO
Se siente agradecido por la atención de la funcionaria Gloria Sánchez	ABIERTO	ATENCION AL USUARIO	23/12/2021 9:16	73353	202100000 000011728 RE	1	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD	NO
Agradecimiento por excelente trato de la Auxiliar de correspondencia Gloria Sanchez	ABIERTO	PERSONERIA AUXILIAR	23/12/2021 15:11	73361	202101010 75148RE	1	PENDIENTE DEL ACTA DE CIRCULO DE CALIDAD	

Tabla número 4

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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>			

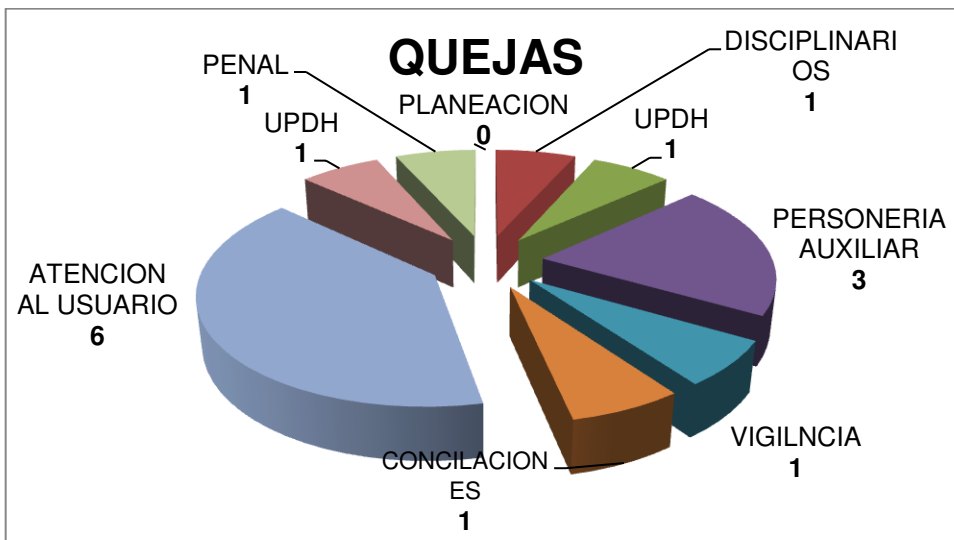


**Nro. de solicitudes a las que se le negó el acceso a la información:**

No se presentaron para este trimestre.

**6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS**

**Quejas:**



**Comparativo trimestre anterior.**

En el trimestre anterior se presentaron 5 quejas y en el trimestre evaluado octubre, noviembre y diciembre de 2021, se evidenciaron (15) quejas, es decir que se presentó un aumento del 200%.

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)

JAQUINTERO

Tarea: 73846

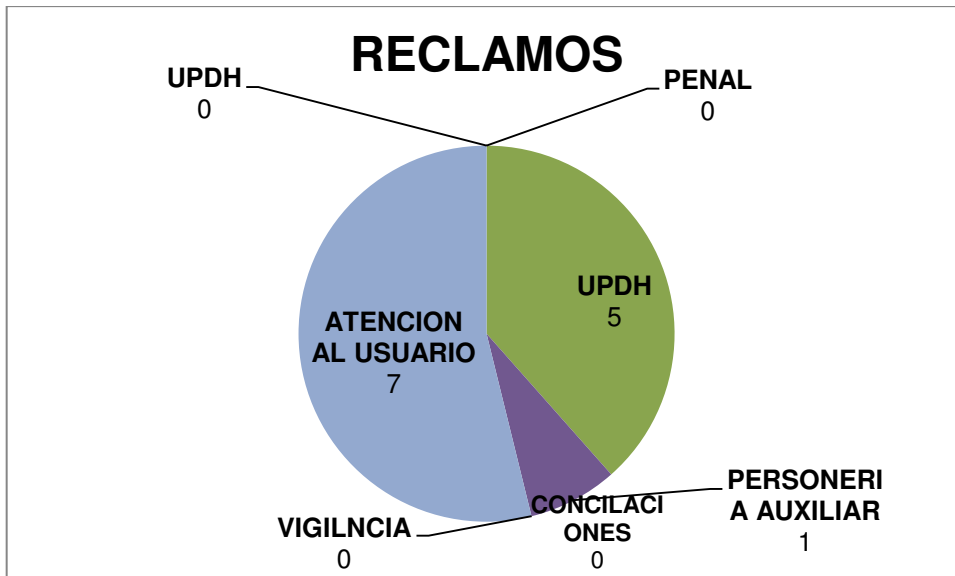
PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co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



CITese : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

**Reclamos:**



**Comparativo trimestre anterior.**

Se presentaron un total de (8) reclamos en el trimestre anterior, para este trimestre de evaluación al realizar la comparación; se observan (13), dirigidos igualmente para los procesos de UPDH y Atención al Público, es decir un aumento del 62.5%.

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

**Sugerencias:**

JAQUINTERO

Tarea: 73846

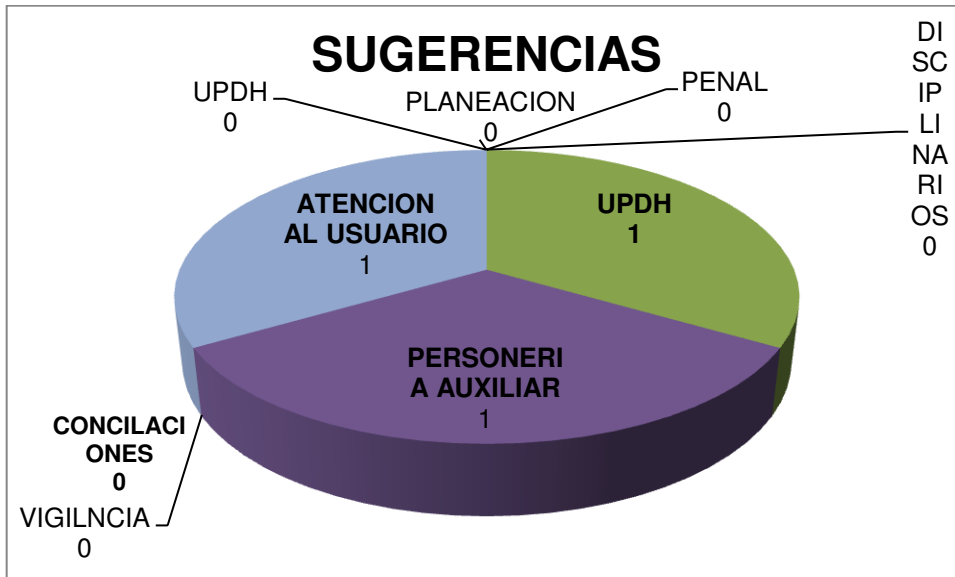
PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co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





CITese : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15



**Comparativo trimestre anterior.**

Se presenta tres (3) sugerencias durante el periodo evaluado para los procesos de Atención al Público, UPDH y Personería Auxiliar, mientras en el trimestre anterior solo (1).

Una de las sugerencias es el trato diferenciado en la atención, y un traductor de lenguas indígenas.

Priorización a los niños que tienen menor capacidad de espera.

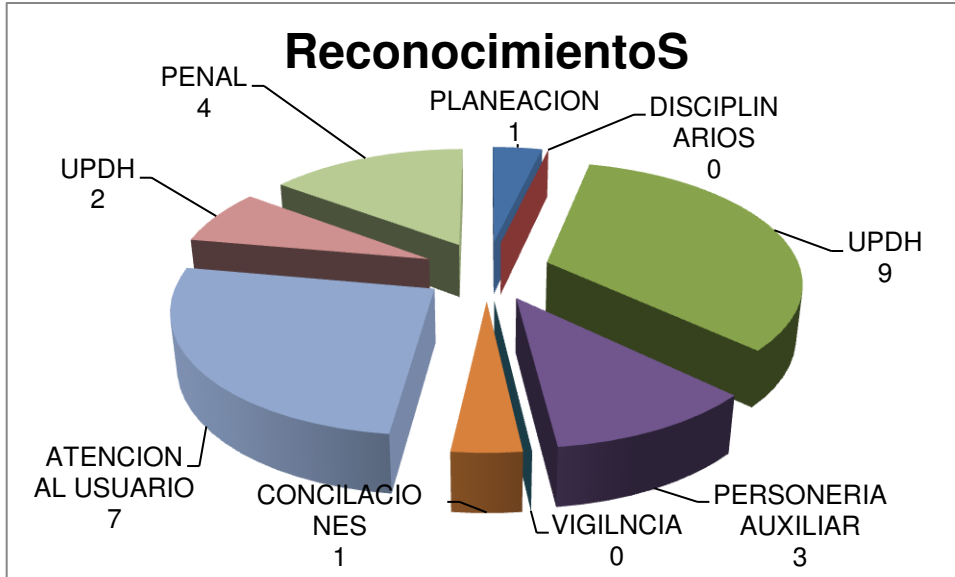
JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 (5) reconocimientos, para este periodo evaluado un total de (27), lo que significa un aumento de 440%.

Siendo atención al usuario donde se presentan más reconocimientos, seguido por la UPDH y Penal.

**7. QRSRD INTERNAS**

Se presentan (2) reconocimientos internos dirigidos a la Oficina de Planeación.

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

## 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 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 volvieron a obtener la mayor manifestación como se venía presentando en periodos anteriores a excepción del trimestre de Julio, Agosto y Septiembre, cabe también precisar, que hubo un incremento sustancial en las quejas, los reclamos, sugerencias y reconocimientos comparado con el trimestre anterior
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el último trimestre, fue del **0.4%**.
- Para el periodo Octubre – Diciembre 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 **36** de **58** PQRSD es decir el 62 % de incumplimiento y **22** solicitudes atendidas dentro de los terminos establecidos que equivale al 38% en el cumplimiento.

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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 : 20220101080507  
20/01/2022 15:21:13

20220101086022EI  
07/02/2022 16:16:15

- 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.

- Asi 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 proposito 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

JAQUINTERO

Tarea: 73846

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: <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>			