INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRS-CORRESPONDIENTE AL PERIODO ENERO, FEBRERO, MARZO DE 2018

# OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

# PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS

# PERSONERÍA DE MEDELLÍN.

#

**INTRODUCCIÓN**

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, PQRS correspondiente a los meses de Enero, Febrero, Marzo de 2018, realizado por el proceso de Satisfacción de Partes interesadas, con el propósito de conocer el estado de la prestación del servicio en la Personería de Medellín; y sea analizado y evaluado por los Lideres de los procesos y permita implementar acciones que disminuyan o eliminen manifestaciones que afectan el servicio (quejas, reclamos), o por el contrario vigorizar aquellas que permiten la satisfacción de los usuarios y la proyección de la entidad (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el periodo Enero, Febrero y Marzo de 2018 se presentaron un total de **18.721** atenciones, de las cuales **21** dieron lugar a las PQRS, esto quiere decir, que sólo el **0.1%**  correspondieron a PQRS, incluyendo los reconocimientos. Como se describe a continuación:

**NÚMERO DE ATENCIONES DURANTE EL MES DE ENERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEDE** | **NRO. DE ATENCIONES** | **DESERTADOS** |
| ALTAVISTA | 104 | 0 |
| SEDE PRINCIPAL | 2982 | 244 |
| SAN ANTONIO | 308 | 1 |
| SAN CRISTOBAL | 107 | 0 |
| UNIDAD PERMANENTE | 1969 | 169 |
| CONCILIACIONES | 137 | 4 |
| SANTA ELENA | 0 | 0 |
| TOTAL  | **5607** | **418** |
| PQRS | **5** |  |

**NÚMERO DE ATENCIONES DURANTE EL MES DE FEBRERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEDE** | **NRO. DE ATENCIONES** | **DESERTADOS** |
| ALTAVISTA | 156 | 1 |
| SEDE PRINCIPAL | 3493 | 244 |
| SAN ANTONIO | 342 | 1 |
| SAN CRISTOBAL | 146 | 0 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2271 | 225 |
| CONCILIACIONES | 174 | 3 |
| SANTA ELENA | 6 | 0 |
| TOTAL  | **6588** | **474** |
| PQRS | **11** |  |

**NÚMERO DE ATENCIONES DURANTE EL MES DE MARZO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEDE** | **NRO. DE ATENCIONES** | **DESERTADOS** |
| ALTAVISTA | 168 | 0 |
| SEDE PRINCIPAL | 3682 | 84 |
| SAN ANTONIO | 291 | 1 |
| SAN CRISTOBAL | 103 | 2 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2113 | 245 |
| CONCILIACIONES | 150 | 0 |
| SANTA ELENA | 19 | 0 |
| TOTAL  | **6526** | **332** |
| PQRS | **5** |  |

Los canales para la recepción de estas manifestaciones fueron los buzones dispuestos en la Unidad Permanente de Derechos Humanos UPDH, Centro de Conciliaciones, Sede Principal Personería de Medellín, correo electrónico info@personeriamedellin.gov.co.

A continuación se pone a disposición la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRS de la Personería de Medellín durante el periodo en desarrollo de 2018.

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.

**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.

**GRÁFICAS Y ANÁLISIS PQRS**

Se recibieron durante el mes de enero un total de **5** PQRS distribuidas así: el 20% correspondieron a quejas, el 40% correspondieron a reclamos y el 40% a reconocimientos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRS ENERO** | **CANTIDAD** | **%** |
| **QUEJAS** | **1** | **20%** |
| **RECLAMOS** | **2** | **40%** |
| **SUGERENCIAS** | **0** | **0** |
| **RECONOCIMIENTOS** | **2** | **40%** |
| **TOTAL** | **5** | **100%** |

Se recibieron durante el mes de febrero un total de **11** PQRS distribuidas así: el 36% correspondieron a quejas, el 18% a reclamos, el 36% a sugerencias y el 10% correspondieron a reconocimientos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRS FEBRERO** | **CANTIDAD** | **%** |
| **QUEJAS** | **4** | **36%** |
| **RECLAMOS** | **2** | **18%** |
| **SUGERENCIAS** | **4** | **36%** |
| **RECONOCIMIENTOS** | **1** | **10%** |
| **TOTAL** | **11** | **100%** |

Se recibieron en el mes de marzo un total de  **5** PQRS distribuidas así: el 80% correspondieron a quejas, y el 10% correspondieron a reconocimientos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRS DICIEMBRE** | **CANTIDAD** | **%** |
| **QUEJAS** | **4** | **80%** |
| **RECLAMOS** | **0** | **0%** |
| **SUGERENCIAS** | **0** | **0%** |
| **RECONOCIMIENTOS** | **1** | **10%** |
| **TOTAL** | **5** | **100%** |

**COMPORTAMIENTO PQRS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PQRS** | **QUEJAS**  | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS**  | **RECONOCIMIENTOS** | **TOTAL** |
| **ENERO** | 1 | 2 | 0 | 2 | **5** |
| **FEBRERO** | 4 | 2 | 4 | 1 | **11** |
| **MARZO** | 4 | 0 | 0 | 1 | **5** |
| **TOTAL** | **9** | **4** | **4** | **4** | **21** |
| **%** | **43%** | **19%** | **19%** | **19%** | **100%** |

Los reconocimientos en los periodos anteriores siempre han sido la manifestación mayor de las PQRS considerándose un factor favorable para la entidad, para este trimestre evaluado se evidencia en el cuadro de comportamiento, que las quejas obtienen el mayor número, equivalente al 43% de las PQRS.

Se observa que febrero es el mes que obtiene mayor número de manifestaciones.

**A continuación se muestra de manera detallada cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios**. (Ver formato anexo, PQRS)

**QUEJAS**

**MES DE ENERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| PENAL | Profesional universitaria Ana Paula Mejia Puerta | 40475 |

**MES DE FEBRERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| PERSONERÍA AUXILIAR  | Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo | 41464 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional universitario Doris Elena Hincapié Castaño |  41691 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Auxiliar contratista Gloria Patricia Alvarez Cano |  41916 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional universitario Sandra Yaneth Mejía Vélez | 41924 |

**MES DE MARZO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE |  NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Doris del Socorro Muñoz Montoya |  42186 |
| UNIDAD PERMANENTE | Abogada contratista Sandra milena Castrillón Giraldo | 43031 |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar administrativo Martha Lucia Correa Correa |   43033  |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional universitario Adriana Cecilia Martinez Gonzalez |   43035 |

No se evidencia reiteración en las quejas durante el trimestre.

**COMPARATIVO TRIMESTRES (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE) CON (ENERO, FEBRERO, MARZO) DE 2018.**

Para el periodo anterior se presentaron un total de doce (12) quejas, lideradas por los procesos de Atención al Público y la Unidad Permanente, en ese orden; para este periodo se presentaron un total de nueve (9), cabe anotar que Atención al Público es el proceso con mayor número de atenciones reportadas y posiblemente sea la razón en el aumento de pqrs.

**RECLAMOS**

**MES DE ENERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Pésima atención, atienden cuando el usuario se queja | 40478 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Muy lentos, se ven chateando y tomando tinto, más agilidad | 40768 |

**MES DE FEBRERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Hay 30 cubículos y solo atienden dos, y los demás? |  41454 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Demoras en la atención |  41457 |

Durante el mes de Marzo no se presentaron reclamos.

Para el trimestre evaluado se observa que los reclamos se concentraron en el proceso de Atención al Público y que el reclamo con mayor reincidencia y continuidad es “Demoras en la atención”

**COMPARATIVO TRIMESTRES (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE) CON (ENERO, FEBRERO, MARZO) DE 2018.**

Se reafirma que para ambos trimestres el reclamo constante continua siendo “Demoras en la atención”,

Para el trimestre anterior se evidenciaron quince (15) reclamos y para este periodo un total de cuatro (4) considerable disminución para el periodo evaluado.

**SUGERENCIAS**

En el mes de Enero y Marzo no se presentaron sugerencias

**MES DE FEBRERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Más orden en los fichos |  41461 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Tener más encuentra a las personas discapacitadas |   41462 |
| CONCILIACIONES | Qué bueno que en los pasillos de la alcaldía hubiera más conectores de luz para cargar los celulares, toda vez, que en los centros de conciliación hay mucha demora |  41931 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | El altavoz a veces acentúa mal y permite la equivocación de los usuarios. |  41933 |

**COMPARATIVO TRIMESTRES (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE) CON (ENERO, FEBRERO, MARZO) DE 2018.**

En el trimestre anterior se presentaron un total de tres (3) sugerencias, dos (2) para el proceso de Atención al Público y una (1) para la Unidad Permanente, y que estuvieron relacionadas con las “demoras en la atención”.

**RECONOCIMIENTOS**

**MES DE ENERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| UNIDAD PERMANENTE | Equipo de trabajo | Buena atención | 40770 |
| UNIDAD PERMANENTE | Auxiliar contratista Xiomara Rivera Ayala | Buena atención, amabilidad e interés en mi problema. | 41039 |

**MES DE FEBRERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA  | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Abogada contratista Catalina María Gómez Arroyave | Por ser una excelente abogada y ser humano, sus valores; y por el amor y respeto que le tiene a su carrera | 41934 |

**MES DE MARZO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUB PROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA  | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| UNIDAD PERMANENTE | Abogada contratista Laura Torres Correa  | Se resalta el profesionalismo, la amabilidad, la paciencia y diligencia. | 43034 |

**COMPARATIVO TRIMESTRES (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE) CON (ENERO, FEBRERO, MARZO) DE 2018.**

Para el trimestre anterior se presentaron un total de 15 reconocimientos y para este trimestre un total de 4.

En ambos periodos es reconocida la labor de la contratista auxiliar administrativa Xiomara Rivero Ayala de la Unidad Permanente.

**CONCLUSIONES**

* El informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos PQRS, tiene como fin dar a conocer la percepción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece la Personería de Medellín, su evaluación, análisis y acciones encaminadas a mejorarlo.

Así las cosas, mediante la anterior pretensión, se requiere un análisis detallado por parte de los Líderes de los procesos para que este informe trascienda en acciones que contribuyan al mejoramiento continuo, toda vez, que reiteradamente en la presentación de los informes se insta a los Lideres para que evidencien de forma escrita ante la Oficina Asesora de Planeación las acciones, herramientas o sistemas que han implementado para contravenir manifestaciones que desfavorecen la prestación del servicio de la entidad y evaluar aquellas que no han surtido la efectividad esperada.

* Cabe recordar que las Quejas y Reclamos hacen parte del Derecho de Petición, en consecuencia se deben resolver siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución, leyes y Código Contencioso Administrativo.
* Para este trimestre los reconocimientos no obtuvieron la mayor manifestación como en los periodos anteriores; 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.
* Se evidencia en este trimestre una disminución del 54% en las PQRS con respecto al periodo anterior, al pasar de 45 PQRS a 21 en este trimestre.
* El canal más utilizado por los usuarios para realizar las manifestaciones es el buzón de sugerencias

|  |  |
| --- | --- |
| Medio | Cantidad PQRS |
| Buzón de sugerencias  | **19** |
| Redes sociales - Facebook | **1** |
| Página Web de la Entidad. | **1** |

* En el trimestre anterior se generaron un total de **17.138** atenciones, para este periodo un total de **18.721** atenciones, es decir, un incremento de **1.583** atenciones, en promedio un aumento de **530** atenciones por mes.
* El porcentaje de PQRS en el mes anterior, con relación al número de atenciones generadas, fue del **0.2%,** para este trimestre evaluado se evidencia una reducción del **0.1%.**
* Se evidencia de **19.945** usuarios registrados en el periodo que el **6.5%** desertaron, es decir, **1.224** usuarios, no fueron atendidos, posiblemente esta deserción es producida por la demoras en la atención que constantemente manifiestan los usuarios.



**Carlos Alberto Bayer Cano**

Jefe Oficina Asesora de Planeación