****

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - QRSR-CORRESPONDIENTE AL PERIODO OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2018

# OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

# PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS

# PERSONERÍA DE MEDELLÍN.

#

**INTRODUCCIÓN**

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos QRSR correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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, ser analizado y evaluado por los Lideres de los procesos, permitiendo 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 fortalecimiento de la entidad (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el periodo octubre, noviembre y diciembre de 2018 se presentaron un total de **19.518** atenciones, de las cuales **26** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **20** dieron lugar a reconocimientos para un total de **46** QRSR, esto quiere decir, que sólo el **0.1%**  correspondieron a QRSR,. Como se describe a continuación:

**NÚMERO DE ATENCIONES GENERADAS Y QRSR DEL PERIODO**

|  |
| --- |
| **MES DE OCTUBRE** |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 247 |
| SEDE PRINCIPAL | 3861 |
| SAN ANTONIO | 572 |
| SAN CRISTOBAL | 131 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2816 |
| SANTA ELENA | 37 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 127 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 106 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 24 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 1 |
| **TOTAL**  | **7922** |
| **QRSR** | **14** |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS  | 3 |

|  |
| --- |
| **MES DE NOVIEMNRE** |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 203 |
| SEDE PRINCIPAL | 52 |
| SAN ANTONIO | 506 |
| SAN CRISTOBAL | 130 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2292 |
| SANTA ELENA | 14 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 52 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 0 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 2 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 1 |
| **TOTAL**  | **6724** |
| **QRSR** | **10** |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS | 1 |

|  |
| --- |
| **MES DE DICIEMBRE** |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 151 |
| SEDE PRINCIPAL | 2881 |
| SAN ANTONIO | 110 |
| SAN CRISTOBAL | 65 |
| UNIDAD PERMANENTE | 1583 |
| SANTA ELENA | 33 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 40 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 8 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 0 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 1 |
| **TOTAL**  | **4872** |
| **QRSR** | **20** |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS | 2 |

Los canales para la recepción de estas manifestaciones durante el periodo evaluado fueron los buzones dispuestos en la Unidad Permanente para los Derechos Humanos UPDH, Oficina de Conciliaciones, Sede Principal Personería de Medellín, correo electrónico info@personeriamedellin.gov.co, correo certificado, página web y redes sociales .

A continuación se pone a disposición la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las QRSR de la Personería de Medellín durante el periodo referido 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 QRSR**

Se recibieron durante el mes de octubre un total de **14** QRSR distribuidas así

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **QUEJAS 6****43%****RECLAMOS 4****40%****SUGERENCIAS 1****50%****RECONOCIMIENTOS 8**  **40%**

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Se recibieron durante el mes de noviembre un total de **10** QRSR distribuidas así

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **QUEJAS 5****36%****RECLAMOS 4****40%****SUGERENCIAS 1** **50%****RECONOCIMIENTOS 3**  **15%**  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de **20** QRSR distribuidas así

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **QUEJAS 3****21%****RECLAMOS 2 20%****SUGERENCIAS 0** **0%****RECONOCIMIENTOS 9**  **45%**

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Se recepcionaron durante el trimestre un total de 6 reconocimientos internos, realizándoseles el trámite respectivo

**COMPORTAMIENTO QRSR**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QRSR** | **QUEJAS**  | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS**  | **RECONOCIMIENTOS** | **TOTAL** |
| **OCTUBRE** | 6 | 4 | 1 | 8 | **19** |
| **NOVIEMBRE** | 5 | 4 | 1 | 3 | **13** |
| **DICIEMBRE** | 3 | 2 | 0 | 9 | **14** |
| **TOTAL** | **14** | **10** | **2** | **20** | **46** |
| **%** | **30%** | **22%** | **4%** | **44%** | **100%** |

Los reconocimientos han sido la manifestación mayor de las QRSR considerándose un factor favorable para la entidad, para este trimestre evaluado continúan, seguido de las quejas con un 30% y los reclamos con un 22%

A continuación se muestra de manera detallada cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios.

**QUEJAS**

**MES DE OCTUBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO  | Profesional Universitario Jhon Fabio Castrillón López | 48403 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Beatriz Elena Angel Sierra | 48406 |
| PERSONERÍA AUXILIAR  | Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo | 48409 |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar Administrativa Angela María Llano Calle  | 48642 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional Universitaria Paola Andrea Diaz Muñoz | 48644 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional Universitaria Paola Andrea Diaz Muñoz  | 48645 |

**MES DE NOVIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTARESPONSABLE |  NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO  | Contratistas Gloria Patricia Alvarez Cano, Dolly Bedoya Carvajal y la profesional universitaria Sara Sánchez Zapata  | 49379 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Doris del Socorro Muñoz Montoya | 49426 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Lina Margarita Macias Saldarriaga  |  49567 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Beatriz Elena Angel Sierra  |  49598 |
| UNIDAD PERMANENTE | Auxiliar Administrativa Adriana Maria Quintero Gaviria |  49601 |

**MES DE DICIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA RESPONSABLE |  NRO RADICADO EN EL SIP |
|  CONCILIACIONES | Auxiliar administrativa Alexandra Múnera Cardona | 50060 |
| ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Gloria Patricia Alvarez Cano | 50063 |
|  UNIDAD PERMANENTE  | Contratista Carolina Serrano Tejada |  50173 |

**PROCESO/SUBPROCESO CON MAYOR NÙMERO DE QUEJAS**

**COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR.**

Se presenta reiteración en las quejas por parte de los siguientes funcionarios /contratistas:

* Auxiliar Angela Maria Llano Cano.
* Contratista Beatriz Elena Angel Sierra.
* Profesional universitaria Paola Diaz Muñoz.
* Contratista Gloria Patricia Alvarez.

**RECLAMOS**

**MES DE OCTUBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Los abogados no realizan el procedimiento como deberían  | 48394 |
| UNIDAD PERMANENTE  | Falta de capacitación y vocación *(responden sin estar seguros)*  | 48643 |
| ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Demoras en la atención  | 48675 |
| UNIDAD PERMANENTE  | Demoras en la atención  | 48676 |

**MES DE NOVIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UNIDAD PERMANENTE | Demoras en la atención |  49176 |
|  UNIDAD PERMANENTE |  Demoras en la atención | 49177 |
| ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Funcionarios déspotas - Demoras en la atención  | 49424 |
| UPIP | En dos ocasiones que se solicita el servicio de Participación Ciudadana no se encontraba personal para la atención. | 49425 |

**MES DE DICIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UNIDAD PERMANENTE | Demoras en la atención |  50183 |
|  ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Demoras en la atención |  50059 |

Para este periodo, el reclamo con mayor continuidad es “Demoras en la atención”.

**PROCESOS/SUBPROCESOS CON MAYOR NÙMERO DE RECLAMOS**

**COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR**

**SUGERENCIAS**

**MES DE OCTUBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
| UPIP  | Convocar a las reuniones de veedurías grupos por separado. |  48619 |

**MES DE NOVIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Portar el carnet para un mejor servicio  |  49600 |

Para el trimestre anterior se presentaron dos (2) sugerencias.

En el mes de diciembre no se presentaron sugerencias.

**RECONOCIMIENTOS**

**MES DE OCTUBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Contratista Beatriz Elena Angel Sierra | Buena atención  | 48390 |
| UPIP | Contratista Eduar Elí Alzate | Por la participación en el colectivo de las mujeres, en la comuna 11. | 48393 |
| ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Profesional Universitaria Sara Sánchez Zapata | Buena atención y ayuda  | 48491 |
| CONCILIACIONES | Personera delegada 20D Gina María Upegui Restrepo.  | Buena atención y compromiso  | 48494 |
|  UPIP | Contratista Fredy Andrés Robledo Martinez. | Felicitación y agradecimiento por la conferencia “ Acciones constitucionales” | 48617 |
|  DISCIPLINARIOS | Equipo de trabajo – Maria P.D 17D Ximena Pereira Acosta  | Felicitaciones por el evento realizado “Foro de acoso laboral”  | 48618 |
|  CONCILIACIONES  | Auxiliar administrativa Maria Yarleidy Bedoya Macias | Buena atención | 48732 |
| UNIDAD PERMANENTE  | Equipo de trabajo  | Buena atención y servicios. | 48805 |

 **MES DE NOVIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Profesional universitaria Paola Diaz Muñoz  | Buena atención  | 49175 |
| UPIP | Personera Delegada 20D Alexandra Virviescas castro  | Buena atención y disposición  | 49442 |
| UPIP | Equipo de trabajo  | Agradecimientos por el encuentro Departamental de Personeros Estudiantiles | 49455 |

**MES DE DICIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Profesional Universitaria Olga Lucia Paniagua Alvarez | Buena atención  | 49755 |
| ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Profesional universitaria Paola Diaz Muñoz  | Buena atención  | 49756 |
| UPIP | Contratista Eduar Elí Alzate | Por el apoyo en el diplomado Construcción Social y Territorio. | 49811 |
| UPIP | Equipo de trabajo | Agradecimiento por la realización del diplomado de Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes. | 49867 |
| UPIP | Equipo de trabajo | Gratitud por la realización del diplomado de Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes | 49868 |
| UPIP | Equipo de trabajo – Contratistas Jorge Luis Arrieta Garrido, Fermín Antonio Vargas Henao, Personera Delegada 20D Alexandra Virviescas Castro  | Por la realización de los diferentes diplomados  | 49869 |
| ATENCIÒN ALPÙBLICO | Contratista Dolly Bedoya Carvajal y profesional universitaria Liliana Maria Molina Ramirez  | Buena atención  | 50051 |
| PERSONERÍAAUXILIAR | Auxiliar Administrativo Jhon Jairo LLano Cardozo  | Buena atención  | 50080 |
| UNIDAD PERMANENTE | Contratista Edgar Augusto Mesa Arrubla. | Buena atención  | 50181 |

**PROCESOS/SUBPROCESOS CON MAYOR NÙMERO DE RECONOCIMIENTOS**

**COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR**

Para el trimestre anterior se presentaron un total de 20 reconocimientos externos realizados por los usuarios, y 5 reconocimientos internos, realizados por funcionarios o contratistas de la entidad.

**RECONOCIMIENTOS INTERNOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  |  **MES DE OCTUBRE** |  |  |
| COMUNICACIONES | Equipo de trabajo – contratistas Cesar Augusto Bedoya Muñoz, Juan David Yepes, Andrea Marín Foronda, Carolina Gallego Gutierrez  | Por el acompañamiento en el Seminario de Derecho Penal Internacional  | 48487 |
| COMUNICACIONES, DR. MARIO MONTOYA, UPIP | Equipos de trabajo |  Por el acompañamiento en el Foro de acoso laboral  |  48489 |
| UPIP | Equipos de trabajo | Agradecimientos por el espacio para socializar los servicios ante la comunidad  | 48719 |
|  | **MES DE NOVIEMBRE**  |  |  |
| PLANEACION  |  Profesional Universitario Diego Hernando Zuluaga  | Por el apoyo en la inducción y reinducción de la entidad  | 49381 |
|  | **MES DE DICIEMBRE** |  |  |
| COMUNICACIONES  | Equipo de trabajo | Por el apoyo y labor durante el año 2018 | 49812 |
| COMUNICACIONES | Equipo de trabajo | Agradecimiento y felicitación por el trabajo realizado en la integración navideña  | 50058 |

**CONCLUSIONES**

* El presente informe requiere un análisis detallado 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.
* Una de estas inconformidades que tiene continuidad en cada uno de los trimestres evaluados es el reclamo “Demoras en la atención”.
* 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, es por esta razòn, que se les solicita nuevamnete y de manera oportuna dar respuesta a las PQRS.
* Recuerden que toda la documentaciòn derivada de las PQRS y despuès del tratamiento realizado por los lideres de los procesos, debe retornar a èsta oficina para su posterior archivo.
* Las respuestas remitidas a los usuarios deberàn estar centradas siempre en la solución que ofrece la entidad a la respectiva queja, el reclamo o la 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.
* El porcentaje de PQRS en el trimestre anterior, fue del **0.2%** para este periodo se obtuvo una disminuciòn; pasò del 0.2% al .01%, esto no significa que se no deban emplear mecanismos que permitan el mejoramiento del servicio, por el contrario, se deben buscar estrategias que permitan aùn màs su disminuciòn.



**Carlos Alberto Bayer Cano**

Jefe Oficina Asesora de Planeación