INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRS-CORRESPONDIENTE AL PERIODO ABRIL, MAYO, JUNIO 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 abril, mayo, junio 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 proyección de la entidad (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el periodo abril, mayo, junio de 2018 se presentaron un total de **23.073** atenciones, de las cuales **28** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **28** dieron lugar a reconocimientos para un total de **56** QRSR, esto quiere decir, que sólo el **0.2%**  correspondieron a QRSR,. Como se describe a continuación:

**NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSR DURANTE EL MES DE ABRIL**

|  |  |
| --- | --- |
| **MES DE ABRIL** | |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 164 |
| SEDE PRINCIPAL | 5760 |
| PALMITAS | 0 |
| SAN ANTONIO | 343 |
| SAN CRISTOBAL | 167 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2879 |
| CONCILIACIONES | 204 |
| SANTA ELENA | 8 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 87 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 0 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 54 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 99 |
| **TOTAL** | **9765** |
| **QRSR** | **20** |

**NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSR DURANTE EL MES DE MAYO**

|  |  |
| --- | --- |
| **MES DE MAYO** | |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 184 |
| SEDE PRINCIPAL | 6331 |
| PALMITAS | 5 |
| SAN ANTONIO | 570 |
| SAN CRISTOBAL | 164 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2869 |
| CONCILIACIONES | 200 |
| SANTA ELENA | 30 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 66 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 14 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 57 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 17 |
| **TOTAL** | **10507** |
| **QRSR** | **14** |

**NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSR DURANTE EL MES DE JUNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **MES DE JUNIO** | |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 32 |
| SEDE PRINCIPAL | 1911 |
| PALMITAS | 4 |
| SAN ANTONIO | 118 |
| SAN CRISTOBAL | 34 |
| UNIDAD PERMANENTE | 619 |
| CONCILIACIONES | 42 |
| SANTA ELENA | 17 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 7 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 0 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 12 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 8 |
| **TOTAL** | **2804** |
| **QRSR** | **22** |

Los canales para la recepción de estas manifestaciones durante el periodo evaluado fueron los buzones dispuestos en la Unidad Permanente de Derechos Humanos UPDH, Oficina de Conciliaciones, Sede Principal Personería de Medellín, correo electrónico [info@personeriamedellin.gov.co](mailto:info@personeriamedellin.gov.co), correo certificado 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 PQRS**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUEJAS 4**  **20%**    **RECLAMOS 6**  **30%**  **SUGERENCIAS 2**  **10%**  **RECONOCIMIENTOS 8 40%**   |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUEJAS 4**  **28%**    **RECLAMOS 2**  **14%**  **SUGERENCIAS 0**  **0%**  **RECONOCIMIENTOS 8 58%** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Se recibieron durante el mes de junio un total de **22** QRSR distribuidas así

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUEJAS 4**  **18%**    **RECLAMOS 5 23%**  **SUGERENCIAS 1**  **4%**  **RECONOCIMIENTOS 12 55%**   |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**COMPORTAMIENTO QRSR**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PQRS** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS** | **RECONOCIMIENTOS** | **TOTAL** |
| **ABRIL** | 4 | 6 | 2 | 8 | **20** |
| **MAYO** | 4 | 2 | 0 | 8 | **14** |
| **JUNIO** | 4 | 5 | 1 | 12 | **22** |
| **TOTAL** | **12** | **13** | **3** | **28** | **56** |
| **%** | **21%** | **23%** | **5%** | **51%** | **100%** |

Los reconocimientos han sido la manifestación mayor de las QRSR considerándose un factor favorable para la entidad, para este trimestre evaluado se evidencia en el cuadro de comportamiento que continúan, seguido de los reclamos con un 23% y las quejas con un 21%

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

**QUEJAS**

**MES DE ABRIL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Contratista Luis Fernando Yauripoma Mocha | 43314 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | No identificada por la usuaria | 43391 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional Universitaria Sandra Yaneth Mejía Vélez | 43849 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional Universitaria Jhon Fabio Castrillón López | 43965 |

**MES DE MAYO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Catalina María Gómez Arroyave | 44470 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | No identificada por el usuario | 44555 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional Universitaria María Victoria Quiceno Berrio | 44748 |
| UPIP | Contratista Teresa Estella Restrepo Osorio | 44857 |

**MES DE JUNIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo | 45601 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Contratista Sandra Milena Castrillón Giraldo | 45744 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional Universitario Jose Octavio Isaza Pelaez | 45747 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Contratista Adriana María Quintero Gaviria y Adriana Jiménez Arroyave | 45984 |

**COMPARATIVO TRIMESTRES (ENERO, FEBRERO, MARZO CON ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2018.**

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

**RECLAMOS**

**MES DE ABRIL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Demoras en la atención | 43318 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Demoras en la atención (*los funcionarios son pegados del celular*) | 43861 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Demoras en la atención (*los funcionarios son pegados del celular y no permanecen en los cubículos*) | 43862 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Demoras en la atención (*los funcionarios son pegados del celular y no permanecen en los cubículos*) | 43864 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Pésima la atención y muy demorada | 43866 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Demoras en la atención | 43867 |

**MES DE MAYO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMO | | NRO RADICADO EN EL SIP | |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | | Demoras en la atención | | 44350 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Demoras en la atención | | 44998 | |

**MES DE JUNIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Demoras en la atención | 45600 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | No dan información oportuna y clara – Demoras en la atención | 45741 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Demoras en la atención | 45742 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Mala información en los horarios de atención | 45838 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Hay funcionarios que le hacen perder el tiempo a la gente, no los atienden | 45985 |

Como se observa el reclamo con mayor reincidencia y continuidad es “Demoras en la atención”.

**COMPARATIVO TRIMESTRES (ENERO, FEBRERO, MARZO CON ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2018.**

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

Para el trimestre anterior se evidenciaron cuatro (4) reclamos y para este periodo un total de trece (13) considerable aumento para el periodo evaluado.

**SUGERENCIAS**

**MES DE ABRIL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Sugiero que el personal que atiende el público personal y telefónicamente den información veraz y precisa, que escuchen al usuario a fin de evitar desplazamientos que no son necesarios | 43316 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Es evidente la falta de aseo en el dispensador de agua | 43317 |

En el mes de mayo no se presentaron sugerencias

**MES DE JUNIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Sugiero colocar un rampa en los baños, para evitar posibles accidentes | 45981 |

**COMPARATIVO TRIMESTRES (ENERO, FEBRERO, MARZO CON ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2018.**

En el trimestre anterior se presentaron un total de cuatro (4) sugerencias, tres (3) para el proceso de Atención al Público y una (1) para la Oficina de Conciliaciones, para este periodo se presentaron tres (3), dos (2) para Unidad Permanente y una (1) para Atención al Público.

**RECONOCIMIENTOS**

**MES DE ABRIL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo | Eficiente y respetuoso | 43091 |
| OBSERVATORIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE LA SALUD | Contratista Orfilia Elena Usuga Usuga | Gentil y oportuna ayuda | 43320 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional universitaria Claudia María Alzate Chaverra, contratistas Doris Muñoz Montoya, Leonora Morales Tobón | Exaltar y agradecer la amable gestión que realiza el correo Info, siempre responden los mensajes | 43453 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Diana Marcela Mejía Estrada | Rápida y oportuna gestión. Gran calidad humana | 43756 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Contratista Carolina Serrano Tejada | Orienta y explica muy bien, culta. | 43868 |

**MES DE MAYO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Contratistas Carolina Serrano Tejada, Catalina Tobón Angel Personero Delegado Juan Fernando Gómez Gómez | Agradecerles el trabajo | 44429 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Equipo de trabajo | Felicitarlos por la labor | 44430 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN UNIDAD PERMANENTE | Equipo de trabajo - Contratista Bleidy María Múnera Gutierrez | Acertada orientación y excelentes resultados | 44715 |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo | Amable, se esmera por atender y colaborar | 44823 |
| DISCIPLINARIOS | Personero delegado 17 D Horacio Pino Lloreda | Felicitaciones por su calidad humana | 44824 |

**MES DE JUNIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Catalina María Gómez Arroyave | Compromiso, profesionalismo, entrega, actitud positiva y conocimiento | 45402 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Personero delegado 20D Diego León Holguín Henao | Por la asesoría, atención y disposición | 45471 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Profesional universitaria Olga Lucia Paniagua Alvarez | Me atendió muy bien, con mucho profesionalismo | 45599 |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo | Por su paciencia y el trato tan especial | 45638 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Personero delegado 20D Diego León Holguín Henao y contratista Catalina María Gómez Arroyave | Personas preocupadas por ayudar | 45640 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Equipo de trabajo | Es muy gratificante para el usuario saber que lo que coloca en el buzón de sugerencias es atendido por ustedes, agradezco todo su trabajo. Gratitud y admiración por su trabajo | 45641 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Contratista Doris Muñoz Montoya | Por su profesionalismo y amabilidad | 45743 |
| PENAL |  | Por la capacidad, idoneidad y conocimiento de los expositores | 45749 |
| PERSONERÍA AUXILIAR | Auxiliar administrativa Angela María Llano Calle | Por su carisma, amor y transparencia | 45894 |
| GUARDA Y PROMOCIÓN ATENCIÓN AL PÚBLICO | Auxiliar Administrativo John Jairo Llano Cardozo | Es una persona atenta y especial | 45983 |

**RECONOCIMIENTOS INTERNOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | Equipo de Comunicaciones | Felicitaciones al equipo de comunicaciones, excelente trabajo | 43757 |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | Equipo de Comunicaciones | Mil gracias, buen trabajo | 43974 |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | Equipo de Comunicaciones | Agradecimiento por el tiempo, la atención, y compromiso | 43979 |
| OFICINA ASESORA DE PANEACIÓN | Equipo de Planeación | Agradecimiento por el apoyo y guía incondicional. Es grato poder contar con personas como ustedes | 44431 |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | Equipo de Comunicaciones | Acompañamiento constante, especialmente por parte del contratista Juan David Yepes Toro | 44473 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Profesional Universitario Diego Hernando Zuluaga Serna | Agradecimiento y admiración por la inducción | 44754 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | Equipo de Planeación | Felicitaciones, quedo súper la nueva presentación | 45598 |
| OFICINA DE CONCILIACIONES | Equipo de trabajo | Por el trabajo durante estos quince años, de la mano con los estándares de la calidad. | 45752 |

**COMPARATIVO TRIMESTRES (ENERO, FEBRERO, MARZO CON ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2018.**

Para el trimestre anterior se presentaron un total de cuatro (4) reconocimientos y para este trimestre un total de 28

Se reconoce reiterativamente la labor de la contratista Catalina Maria Gómez Arroyave y del auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo.

**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 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 canal más utilizado por los usuarios para realizar las manifestaciones es el buzón de sugerencias
* En el trimestre anterior se generaron un total de **18.721** atenciones, para este periodo un total de **23.073** atenciones, es decir, un incremento de **4.352** atenciones
* El porcentaje de PQRS en el trimestre anterior, fue del **0.2%** con relación al número de atenciones generadas, para este periodo se mantiene



**Carlos Alberto Bayer Cano**

Jefe Oficina Asesora de Planeación