****

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRS-CORRESPONDIENTE AL PERIODO JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 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 julio, agosto, septiembre 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 julio, agosto, septiembre de 2018 se presentaron un total de **23.348** atenciones, de las cuales **25** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **20** dieron lugar a reconocimientos para un total de **45** 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 JULIO**

|  |
| --- |
| **MES DE JULIO** |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 205 |
| SEDE PRINCIPAL | 4073 |
| PALMITAS | 6 |
| SAN ANTONIO | 523 |
| SAN CRISTOBAL | 176 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2710 |
| SANTA ELENA | 21 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 73 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 32 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 46 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 0 |
| **TOTAL**  | **7865** |
| **QRSR** | **13** |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS  | 2 |

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

|  |
| --- |
| **MES DE AGOSTO** |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 251 |
| SEDE PRINCIPAL | 3998 |
| PALMITAS | 10 |
| SAN ANTONIO | 456 |
| SAN CRISTOBAL | 142 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2878 |
| SANTA ELENA | 20 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 88 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 2 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 46 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 1 |
| **TOTAL**  | **7892** |
| **QRSR** | **20** |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS | **2** |

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

|  |
| --- |
| **MES DE SEPTIEMBRE** |
| **SEDE** | **NRO DE ATENCIONES** |
| ALTAVISTA | 241 |
| SEDE PRINCIPAL | 3798 |
| PALMITAS | 4 |
| SAN ANTONIO | 449 |
| SAN CRISTOBAL | 148 |
| UNIDAD PERMANENTE | 2826 |
| SANTA ELENA | 20 |
| CASA DE JUSTICIA 20 DE JULIO | 66 |
| CASA DE JUSTICIA SANTA CRUZ | 0 |
| CASA DE JUSTICIA EL DIAMANTE | 36 |
| CASA DE JUSTICIA SANTO DOMINGO | 3 |
| **TOTAL**  | **7591** |
| **QRSR** | **12** |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS | **1** |

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, 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 QRSR**

Se recibieron durante el mes de julio un total de **13** QRSR distribuidas así

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **QUEJAS 1****8%****RECLAMOS 2****15%****SUGERENCIAS 3****23%****RECONOCIMIENTOS 7 54%**

|  |
| --- |
|  |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **QUEJAS 3****15%****RECLAMOS 7****35%****SUGERENCIAS 1** **5%****RECONOCIMIENTOS 9 45%**  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Se recibieron durante el mes de septiembre un total de **12** QRSR distribuidas así

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **QUEJAS 5****42%****RECLAMOS 3 25%****SUGERENCIAS 0****0%****RECONOCIMIENTOS 4 33%**

|  |
| --- |
|  |

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

**COMPORTAMIENTO QRSR**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PQRS** | **QUEJAS**  | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS**  | **RECONOCIMIENTOS** | **TOTAL** |
| **JULIO** | 1 | 2 | 3 | 7 | **13** |
| **AGOSTO** | 3 | 7 | 1 | 9 | **20** |
| **SEPTIEMBRE** | 5 | 3 | 0 | 4 | **12** |
| **TOTAL** | **9** | **12** | **4** | **20** | **45** |
| **%** | **20%** | **27%** | **9%** | **44%** | **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 27% y las quejas con un 20%

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

**QUEJAS**

**MES DE JULIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE | NRO RADICADO EN EL SIP |
| UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Xiomara Rivero Ayala | 46611 |

 **MES DE AGOSTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE |  NRO RADICADO EN EL SIP |
| PERSONERÌA AUXILIAR | Auxiliares administrativas Angela Maria Llano Calle – Martha Lucia Correa Correa | 47308 |
| UGPDH – ATENCIÒN AL PÙBLICO | Profesional universitaria Adriana Cecilia Martinez | 47435 |
| VIGILANCIA | Contratista Gabriel Jaime Alberto Escudero |  47450 |

**MES DE SEPTIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  FUNCIONARIO/CONTRATISTA/PERSONA RESPONSABLE |  NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Johnny Alex Montoya Montoya | 47950 |
| VIGILANCIA | Profesional Universitario Jaime Alberto Cardenas Montoya | 48034 |
|  UGPDH – ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Contratista Beatriz Elena Angel Sierra |  45984 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Gilberto Antonio Hernández Jiménez  |  48037 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Leidy Tatiana Rios Mondragón  |  48109  |

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

**COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR.**

Para el periodo anterior se presentaron un total 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) quejas.

No se presenta reiteración en funcionarios o contratistas.

**RECLAMOS**

**MES DE JULIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención  | 46596 |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención (*No es adecuada la atención prioritaria*)  | 46597 |

**MES DE AGOSTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – UNIDADPERMANENTE | Mala atención e información  |  47000 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE |  Demoras en la atención | 47051 |
| PLANEACIÒN | Mal soporte técnico para el proceso de inscripción de los diplomados | 47237 |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención | 47243 |
| PLANEACIÒN  | Mal soporte técnico para el proceso de inscripción de los diplomados | 47335 |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención – Entidad Savia Salud. | 47451 |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención | 47462 |

**MES DE SEPTIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO |  RECLAMOS | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – UNIDADPERMANENTE | Demoras en la atención |  47954 |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención |  47955 |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Demoras en la atención |  48038 |

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

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

**COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR**

Para el trimestre anterior se evidenciaron trece (13) reclamos, y para este periodo un total de doce (12).

Como se menciona anteriormente, el reclamo más reiterativo es “Demoras en la atención”, seguido de la “Mala información por parte de los funcionarios/contratistas”.

Se evidencia para este trimestre, dos (2) reclamos dirigidos a la Oficina Asesora de Planeación, correspondientes a las fallas en la plataforma para el proceso de inscripción de los diplomados.

**SUGERENCIAS**

**MES DE JULIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – ATENCIÒNAL PÙBLICO  | Se necesita una camilla y un botiquín de primeros auxilios |  46312 |
|  UGPDH – ATENCIÒN AL PÙBLICO  |  Implementación de taquilla única prioritaria  |  46609 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Tener un programa de orientación e información para la problemática de los venezolanos |  46804 |

**MES DE AGOSTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROCESO / SUBPROCESO AFECTADO | SUGERENCIA | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Colocar novelas y permitir que el usuario entre acompañado. |  47048  |

En el mes de septiembre no se presentaron sugerencias

**COMPARATIVO TRIMESTRE ANTERIOR**

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

**RECONOCIMIENTOS**

**MES DE JULIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratistas Xiomara Rivero Ayala, Yanci Stefanía Cardona Parra y Francia Catalina Tobón Angel | Buena labor en la reacción | 46806 |
| UPIP | Contratista Eduar Elí Alzate | Apoyo y respaldo en el proceso de elección del comité de convivencia laboral. | 46843 |
| UPIP | Equipo de trabajo | Por la colaboración y apoyo en el proyecto 50 horas de Constitución  | 46844 |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Personería de Medellín y contratista León Felipe Alzate Meneses | Disposición, iniciativa y motivación  | 46845 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Xiomara Rivero Ayala | Buena labor. | 46896 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Xiomara Rivero Ayala | Respeto y amabilidad | 46897 |
|  UGPDH – ATENCIÒN AL PÙBLICO  | Contratista Doris Muñoz Montoya | Buena atención | 46902 |

**MES DE AGOSTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratistas Xiomara Rivero Ayala  | Buena labor, amabilidad y disposición  | 47003 |
| PERSONERÌA AUXILIAR | Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo  | Buena atención, servicial y atento.  | 47043 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Jairo Andrés Delgado Rivera | Buena atención  | 47216 |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Personería de Medellín y contratista León Felipe Alzate Meneses | Por el desarrollo del diplomado | 47310 |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Personería de Medellín  | Por el desarrollo del diplomado | 47312 |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Contratista León Felipe Alzate Meneses | Por la entrega y paciencia | 47313 |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Contratista León Felipe Alzate Meneses | Por el empeño | 47328 |
| PERSONERÌA AUXILIAR | Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo  | Respetuoso, humilde y atento | 47434 |
| UPIP | Personería de Medellín – equipo de trabajo | Por el desarrollo del Plan decenal de barrismo. | 47466 |

**MES DE SEPTIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO |  Personería de Medellín  | Por el desarrollo del diplomado | 47720 |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Profesional universitario Andrés Felipe Correa Cardenas, equipo de la Personería de Medellín y Personero Municipal. | Buena labor | 47742 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Xiomara Rivero Ayala | Buena atención , guía e información  | 47915 |
|  UGPDH – UNIDAD PERMANENTE | Contratista Jairo Andres Delgado Rivera  | Excelente atención  | 47957 |

**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 8 reconocimientos internos, realizados por funcionarios o contratistas de la entidad.

Para este periodo evaluado, se evidencia igual número de reconocimientos externos, es decir, 20, y cinco (5) reconocimientos internos como se evidencia en siguiente tabla.

Se reconoce reiterativamente la labor de la contratista Xiomara Rivero Ayala, del auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo, el contratista León Felipe Alzate Meneses y al observatorio de reasentamiento, del cual hace parte.

**RECONOCIMIENTOS INTERNOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESO/SUBPROCESO  | FUNCIONARIO/CONTRATISTA | RECONOCIMIENTO | NRO RADICADO EN EL SIP |
|  |  **MES DE JULIO** |  |  |
| PERSONERÌA AUXILIAR | Auxiliar administrativo John Jairo Llano Cardozo  | Por su disposición, información y buena atención con los usuarios | 46323 |
| PLANEACIÒN  | Equipo de trabajo | Felicitaciones por el buen trabajo en la consecución de la certificación.  | 46805 |
|  | **MES DE AGOSTO** |  |  |
| COMUNICACIONES |  Equipo de trabajo | Por la ejecución del  | 47226 |
| COMUNICACIONES | Equipo de trabajo |  | 47232 |
|  | **MES DE SEPTIEMBRE** |  |  |
| OBSERVATORIO REASENTAMIENTO | Equipo de trabajo | Excelentes logros en el desarrollo del diplomado | 47721 |

**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 documnetaciòn dervida 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 para 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.
* Se han venido recepcionando y tramitando reconocimientos internos, es decir, manifestaciones de los funcionarios o contratistas, las cuales sirven de retroalimentaciòn positiva e incentivo para el fortalecimiento del mejoramiento continuo.



**Carlos Alberto Bayer Cano**

Jefe Oficina Asesora de Planeación.