



CITese : 20210101051370E1 20210101051558E1
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO JULIO, AGOSTO Y
SEPTIEMBRE DE 2021

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
 02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

CONTENIDO

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

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre 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, vigorizar 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 **15.333** atenciones (Trimestre anterior **13.930** atenciones), de las cuales **15** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias, y **5** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **20** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a las QRSRD.

2. DEFINICIONES DE QRSRD

Los canales para la recepción de las manifestaciones fueron el correo electrónico 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:

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.

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

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 JULIO		MES DE AGOSTO		MES DE SEPTIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
4.373	2	4.856	6	6.104	12

Tabla número 1

4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de julio un total de 2 QRSRD

QUEJAS 0 (0%)

RECLAMOS 2 (100%)

SUGERENCIAS 0 (0%)

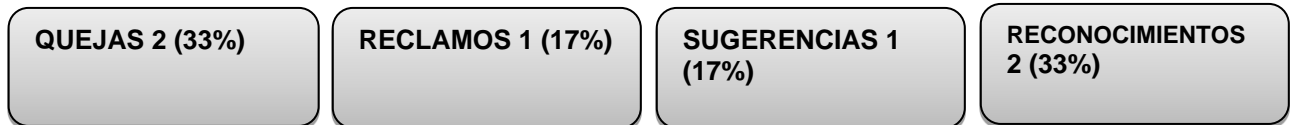
RECONOCIMIENTOS 0 (0%)

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Se recibieron durante el mes de agosto un total de 6 QRSRD



Se recibieron durante el mes de septiembre 12 un total de 5 QRSRD



5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
JULIO	0	2	0	0	2
AGOSTO	2	1	1	2	6
SEPTIEMBRE	5	3	0	4	12
TOTAL	7	6	1	6	20
%	35%	30%	5%	30%	100%

Tabla número 2

6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370
02/11/2021 11:12:16

20210101051558EI
02/11/2021 13:58:13

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	Término para resolver por parte del proceso remitido	Fecha fin	Remisión a otra Institución
QUEJAS									
JULIO									
No se presentaron quejas en el mes de julio									
AGOSTO									

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Inconformidad por la falta de orientación por parte de la abogada contratista Ana Catalina Osorio.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	12/08/2021	68291	20210101017510EE	5 días	10 días	6/09/2021	NO
SEPTIEMBRE									
Inconformidad por la forma de proceder del abogado contratista Julián Henao Carmona.	CERRADA	PENAL	6/09/2021	69267	20210301023933EE	0 días	3 días	9/09/2021	NO
Inconformidad por el presunto proceder por parte de la Personera delegada 20D Viasney Rengifo Rengifo.	CERRADA	PENAL - SE REMITE A PERSONERÍA AUXILIAR PARA DAR RESPUESTA AL USUARIO	10/09/2021	69330	20210101023821EE	6 días	15 días	2/10/2021	Traslado a Procuraduría Provincial del Valle de Aburrá
Inconformidad por la atención de la auxiliar contratista Dolly Bedoya Carvajal.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	10/09/2020	69391	20210101025000EE	7 días	8 días	27/10/2021	NO
Inconformidad por la respuesta de vigilante de seguridad Leonardo Castaño	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	13/09/2021	69436	20210101025673EE	5 días	10 días	27/10/2021	NO

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370E1 20210101051558EI
 02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Inconformidad por la inadecuada atención por parte del abogado contratista Miguel Ángel Ortega Camargo.	CERRADA	DISCIPLINARIOS	30/09/2021	70214	20210101035029EE	3 días	12 días	27/10/2021	NO
TOTAL 6 QUEJAS EN EL TRIMESTRE									
RECLAMOS									
JULIO									
Inconformidad por no haber podido realizar el proceso, debido a la mala información y la falta de claridad en el trámite requerido por parte de las contratistas Rebeca Roa Fabra y Madelene Vélez Tobón.	CARRADA	UPDH	12/07/2021	67237	2021010030100791EE	1 día	18 días	6/08/2021	NO
Inconformidad por las demoras en la atención. "Llegué a la Personería a las 12:30pm y son las 6:00pm y no me han atendido"	CARRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	12/07/2021	67242	20210101001224EE	2 días	7 días	21/07/2021	NO
AGOSTO									

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370E1 20210101051558E1
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Inconformidad por las demoras en la atención y adicional el no responder las líneas telefónicas.	CARRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	8/08/2021	68176	20210101010785EE	8 días	3 días	12/08/2021	NO
Inconformidad por el proceso en la atención y las demoras en el mismo.	CARRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	13/08/2021	68334	20210101018126EE	3 días	12 días	26/10/2021	NO
Inconformidad por las demoras en la atención, "Llegué a las 10:00am y son las 3:00pm y no me han atendido.	CARRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	8/09/2021	69323	20210101030057EE	3 días	12 días	13/10/2021	NO
SEPTIEMBRE									
Inconformidad por cómo se lleva el proceso de atención por turnos.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	10/09/2021	69389	20210101024970EE	0 días	11 días	27/10/2021	NO
Inconformidad por las situaciones presentadas en el proceso de atención a los usuarios.	CARRADA	UPDH	13/09/2021	69427	20210301029030EE	8 días	5 días	20/09/2021	NO

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370E1 20210101051558E1
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Inconformidad por la forma de generar los turnos a través de la venta de los mismos.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	14/09/2021	69474	20210101026445EE	Sin contacto de la usuaria para envío de respuesta	Pendiente	NO
TOTAL 8 RECLAMOS EN EL TRIMESTRE								
SUGERENCIAS								
JULIO								
No se presentaron sugerencias en el mes de julio								
AGOSTO								
Sugiere organización para el ingreso de los usuarios y la generación de las atenciones.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO - UPDH	13/08/2021	68323	20210301011869EE	4 días	4 días	26/10/2021
SEPTIEMBRE								
No se presentaron sugerencias en el mes de septiembre								
TOTAL 1 SUGERENCIA EN EL TRIMESTRE								
RECONOCIMIENTOS								
JULIO								
No se presentaron reconocimientos en el mes de julio								
AGOSTO								
Agradecen el acompañamiento en la jornada del 18 de julio en los barrios Santa Mónica y Campo Amor.	CERRADA	UPIP	6/08/2021	68175	20210101009053EE	6 días	Con acta de circulo de calidad.	28/10/2021
SEPTIEMBRE								

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Felicita la gestión del equipo de trabajo del proceso de Atención al Público.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2021-09-14	69485	20210101026513EE	6 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente
Agradecimiento por la gestión y la atención por parte del abogado contratista Walter Alveiro Gómez Gil	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	14/09/2021	69487	20210101026554EE	7 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente
Agradecimiento por la buena gestión por parte del profesional universitario Iván Darío Torres Cano	CERRADA	UIPI	17/09/2021	69650	20210101030566EE	6 días	Con acta de círculo de calidad	21/10/2021
Agradecimiento para el Coordinador del Observatorio de Salud Jilmar Rentería Delgado, por el acompañamiento a la elección del representante de la Junta Directiva de ASUME.	ABIERTA	OBSERVATORIO PARA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD	30/09/2021	70186	20210101034969EE	10 días	Pendiente acta de círculo de calidad.	Pendiente
TOTAL 5 RECONOCIMIENTOS EN EL TRIMESTRE								
RECONOCIMIENTOS INTERNOS								
SEPTIEMBRE								

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTO: Julied Marín Restrepo		REVISOR: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370E1 20210101051558E1
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

Agradece la capacitación por parte del profesional universitario Diego Zuluaga Serna, muy clara y concreta	CERRADA	OFICINA DE PLANEACIÓN	2/07/2021	66925	202101099 5642E1	0 días	Con acta de círculo de calidad.	28/10/2021
El Personero delegado 20D del proceso de Disciplinarios le hace reconocimiento a su equipo de trabajo por la labor.	CERRADA	DISCIPLINARIOS	30/07/2021	67766	202101010 05790E1	0 días	Con acta de círculo de calidad.	3/08/2021

Tabla número 4

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

No se presentaron para este trimestre.

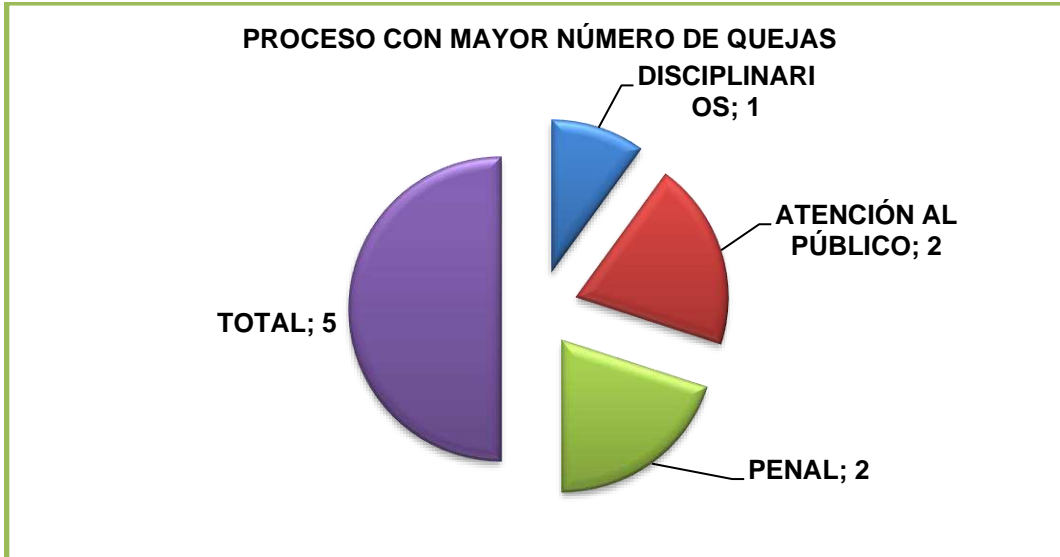
6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior se presentaron 3 quejas y en el trimestre evaluado julio, agosto y septiembre de 2021, se evidenciaron (5) quejas, es decir que se presentó un aumento del 40%.

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 y Penal).

Reclamos:

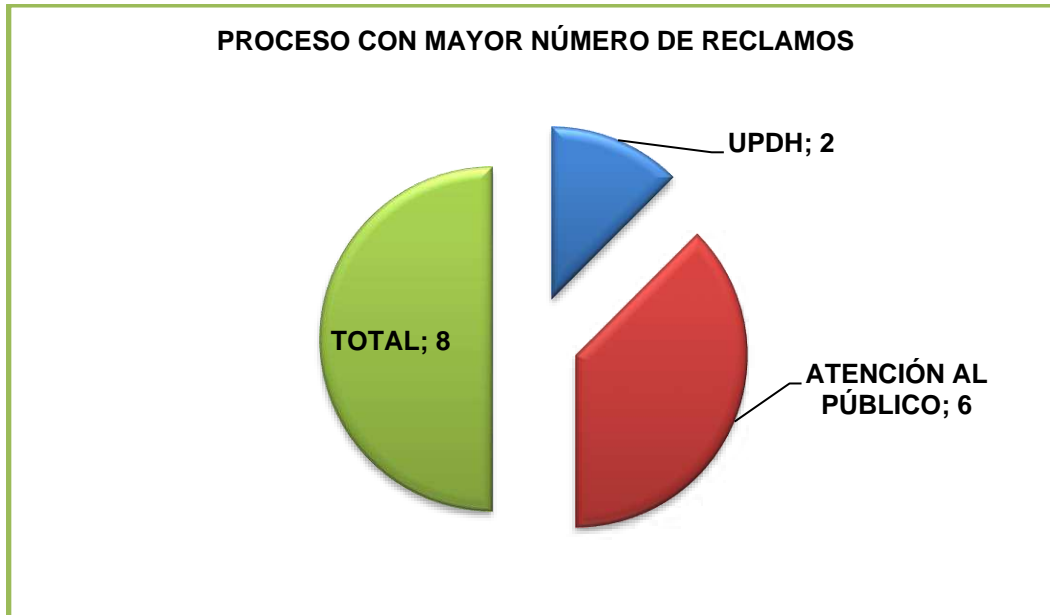
JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13



Comparativo trimestre anterior.

Se presentaron un total de (6) reclamos en el trimestre anterior, para este trimestre de evaluación al realizar la comparación; se denotan (8), dirigidos igualmente para los procesos de UPDH y Atención al Público, es decir un aumento del 25%.

Las demoras en la atención, sigue siendo el reclamo con mayor reincidencia durante ambos trimestres, adicional para este periodo se presenta la inconformidad por la manera de generar los turnos para las atenciones.

Sugerencias:

Se presenta una (1) sugerencia durante el periodo evaluado para los procesos de Atención al Público y UPDH.

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



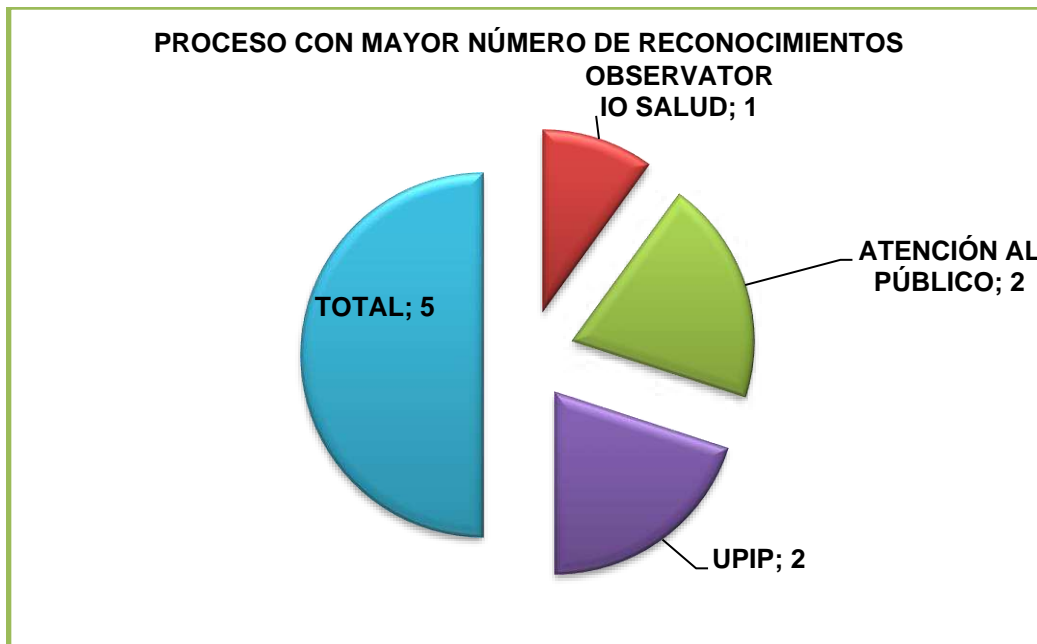
CITese : 20210101051370
02/11/2021 11:12:16

20210101051558EI
02/11/2021 13:58:13

Comparativo trimestre anterior.

Se presentó una (1) sugerencia para el proceso de Personería Auxiliar.

Reconocimientos:



Comparativo trimestre anterior.

En el trimestre anterior, se presentaron (11) reconocimientos, para este periodo evaluado un total de (5), lo que origina una disminución del 45%.

Al cotejar ambos trimestres, se pueden identificar procesos que repiten reconocimientos, tal es el caso de Atención al Público y el Observatorio para el Derecho Fundamental a la Salud.

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



7. QRSRD INTERNAS

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

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 no obtuvieron la mayor manifestación como se venía presentando en periodos anteriores, cabe también precisar, que hubo un incremento en las quejas y los reclamos, comparado con el trimestre anterior
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en los dos últimos trimestres, fue del **0.1%**.
- Para el periodo julio - septiembre el indicador **Satisfacción de usuarios**, no cumplió su meta, debido a que existieron algunos procesos que no dieron respuesta oportuna a los usuarios.

Es fundamental por parte de los procesos correspondientes, que se adopten acciones efectivas para que no se repita esta situación, además, que en la

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20210101051370 20210101051558EI
02/11/2021 11:12:16 02/11/2021 13:58:13

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.

- Así 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 propósito 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

JMARIN

Tarea: 71497

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Osca José Franco Echavarría	
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: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			