

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 20 de diciembre de 2018

Para: **Dr. Guillermo Duran Uribe**
Personero Municipal

Dr. Mario Montoya Vanegas
Personero Auxiliar

Dr. Carlos Alberto Bayer
Jefe Oficina Asesora de planeación

CC: Personeros Delegados (20D) – Líderes de procesos de Servicio

Asunto: **Informe de Seguimiento a la Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos JUL – DIC 2018**

Respetados(as) Doctores(as):

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de "Evaluación y Seguimiento" establecido por la Ley 87 de 1993 y dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se permite entregar **informe de seguimiento semestral a la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos** correspondiente al periodo julio-diciembre de 2018.

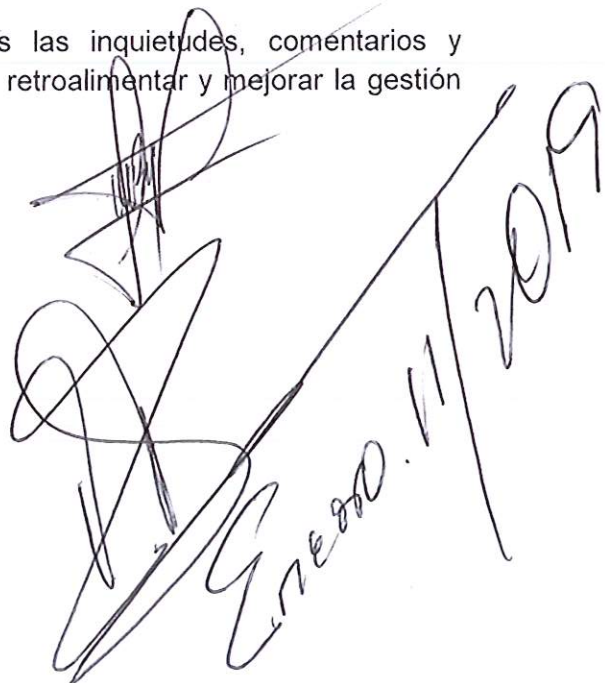
Desde esta oficina, quedamos atentos a todas las inquietudes, comentarios y sugerencias que surjan al respecto y que puedan retroalimentar y mejorar la gestión evaluadora y asesora que nos corresponde.

Agradeciendo su atención,


LINA MARIA MURILLO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno

LMMURILLO

Tarea: 1406


Enero 11/2019

Lina Maria Murillo Perez

De: Lina Maria Murillo Perez
Enviado el: jueves, 20 de diciembre de 2018 10:44
Para: Guillermo Duran Uribe; Mario Montoya Vanegas; Carlos Alberto Bayer Cano; Julied Marin Restrepo; Diego Leon Holguin Henao; Juan Fernando Gomez Gomez; Gina Maria Upegui Restrepo; Alexandra Virviescas Castro; Viasney Rengifo Rengifo; Jhonatan Estiven Villada Palacio; Juliana Andrea Lozano Agudelo
Asunto: Informe de seguimiento a la atención de QRSR Segundo semestre 2018
Datos adjuntos: Informe_Seguimiento_PQRS_JUL-DIC_2018 rdo.pdf

Cordial Saludo,

Remito informe sobre el que trata el asunto para su respectivo análisis y definición de mejoras pertinentes.

Quedo atenta a cualquier inquietud u observación.

Atentamente,

CITese : 20180126638840EI



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS**

FECHA DE CORTE: 07 de diciembre de 2018

Elaborado por:

**Lina María Murillo Pérez
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Medellín, 20 de diciembre de 2018

1. JUSTIFICACIÓN Y MARCO NORMATIVO

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, establece frente a las Quejas, Reclamos y Sugerencias, que *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”*

La Oficina de Control Interno de la Personería de Medellín, en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de las directrices expuestas anteriormente, se permite rendir el presente informe sobre el grado de eficacia y de cumplimiento de la normativa legal e interna, en la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (QRSR's).

La normativa aplicable a esta evaluación se describe a continuación:

- Ley 1474 de 2011
- Decreto 19 de 2012
- Ley 190 de 1995
- Decreto 2232 de 1995
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
- Ley 1755 de 2015

Adicionalmente se consideran los requisitos internos establecidos en las Normas, Políticas, Manuales y Procedimientos establecidos por la Entidad dentro de su Sistema de Gestión Calidad.

2. OBJETIVOS

- Realizar seguimiento a la atención y tratamiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos interpuestos por los usuarios a la Personería de Medellín.
- Determinar el grado de cumplimiento de la gestión de QRSR's con los requisitos de tipo legal, técnico e internos.

3. ALCANCE

El seguimiento a la atención de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, aplica al periodo Julio - Diciembre 2018. Se consideran todas las QRSR's recibidas en todas las sedes de la entidad y por medio de todos los canales definidos dentro de las políticas internas.

Este seguimiento No incluye los reconocimientos internos, es decir, aquellos que son formulados de manera directa por los mismos funcionarios o contratistas de la Personería.

4. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis de registros físicos (archivo de gestión) de las QRSR's presentados por la Oficina de Planeación
- Análisis de datos ingresados al Sistema de Información SIP sobre las QRSR's
- Se tabuló una base de datos con **84 registros (21 quejas, 22 reclamos, 7 sugerencias y 34 reconocimientos)** ingresados al sistema SIP en el módulo de PQR o contenidos en las carpetas de QRSRS's (archivo de gestión presentado por la Oficina de Planeación), correspondientes al segundo semestre del año 2018. A partir de estos datos, se realiza el respectivo análisis y se dictan los hallazgos y Sugerencias. La base de datos detallada de las QRSR's analizadas se describe en el Anexo 1 del presente informe.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Ver Anexo 1: Seguimiento QRSR's Diciembre – Julio 2018

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Cinco QRSR's (dos reconocimientos, un reclamo y dos quejas) no presentan evidencia de respuesta inicial al usuario. Si bien para las manifestaciones con N° SIP 47466, 47451, 47308 y 48403, se adjunta en el sistema un comunicado con una respuesta, no hay registro que evidencie su entrega (guía de envío o correo electrónico). Para estos casos, tampoco se proporciona explicación alguna sobre la imposibilidad de contactar al usuario respectivo.
- Con excepción de los casos citados anteriormente y del reconocimiento con N° SIP 48618, las demás QRSR's revisadas evidencian una **primera respuesta** al usuario en los términos que establece el numeral 1.1.5 de la norma interna NMSM001 y el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, se recomienda dar celeridad a la respuesta final donde se informa el tratamiento efectuado a las quejas, reclamos y sugerencias, ya que se observa en algunos casos, tiempos muy prolongados de respuesta. Por ejemplo, las QRSR's N° SIP 46596 (143 días), 47451 (103 días), 46611 (75 días) y 48036 (79 días).
- Las carpetas presentadas por el área de Planeación con los registros relacionados a las QRSR's (archivo de gestión) se encuentran incompletas; en numerosos casos no se evidencia el registro físico de la queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento, o bien, de la respuesta final de tratamiento (ejemplo: QRSR's identificadas en el SIP con N° 48619, 49600, 47335, 47955, 48038, 48394, 49567, 47466, 48843, 48844, 47310, 47313, 47434, 47720, 49424, 48181, 46596, 46597, 47000, 47051, 47243, 48697, 46611). Esta situación, además de contravenir los criterios establecidos en las Tablas de Retención Documental, y en el procedimiento PMSM00, representa riesgo en la conservación del documento acorde a la normativa interna y de archivo
- En el Plan de Mejora Institucional a corte 20 de diciembre de 2018 (publicado en la Intranet), no se evidencia ninguna acción correctiva o Plan de Mejora respuesta a los dos últimos informes trimestrales de Quejas, Reclamos y Sugerencias presentados por la Oficina de Planeación, o de los informes de seguimiento a la atención de PQRSR's presentados por la Oficina de Control Interno, incumpliendo así las políticas y lineamientos de "mejora continua" establecidas en el procedimiento PMSM004.

CITISE : 20180126638840EI

Anexo 1: Seguimiento QRSR's Diciembre – Julio 2018 (tabulación realizada con información SIP)

Tipo	# Tarea en SIP	NOMBRE USUARIO	Fecha de recepción o radicación (fecha formato)	Fecha 1ra respuesta al usuario (planeación)	Fecha última respuesta al usuario (área responsable)	Nº días primera respuesta	Cumple términos?	Nº días respuesta final	Aplica reconocimiento circulo de calidad?	Observaciones
Reconocimiento	46806	LUZ STELLA CARDENAS	16-jul.	31-jul.	N/A	15	Cumple	# VALOR!	NO	No hay evidencia de reconocimiento en el circulo de calidad
Reconocimiento	46843	DIRECTOR WITHISSON ALBERTO MEDINA AGUILAR	24-jul.	1-ago.	N/A	8	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	46844	INSTITUTO TÉCNICO PASCUAL BRAVO	25-jul.	31-jul.	N/A	6	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	46845	ADRIANA ALVAREZ VANEGAS	25-jul.	25-jul.	N/A	0	Cumple	# VALOR!	NO	
Reconocimiento	46896	MARIA GLORIA POSADA CIRO	23-jul.	31-jul.	N/A	8	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	46897	BERTINA CIRO	25-jul.	31-jul.	N/A	6	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	46902	MARINELLY BENITEZ	25-jul.	31-jul.	N/A	6	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47003	SARA MEJIA JIMENEZ	26-jul.	3-ago.	N/A	8	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47043	MARTA LUCIA RODRIGUEZ	26-jul.	8-ago.	N/A	13	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47216	CECILIA VERGARA PEÑA	4-ago.	13-ago.	N/A	9	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47310	CLAUDIA ELENA SALDARRIAGA	9-ago.	21-ago.	N/A	12	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47312	ANGELA MARIA RESTREPO	9-ago.	21-ago.	N/A	12	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47313	TERESA DE JESÚS RAMIREZ MUÑOZ	6-ago.	17-ago.	N/A	11	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47328	FUNDACIÓN TIERRA Y HOMBRE	8-ago.	21-ago.	N/A	13	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47434	WILLIAM INFANTE SIERRA	16-ago.	29-ago.	N/A	13	Cumple	# VALOR!	SI	
Reconocimiento	47466	ALCALDE FEDERICO GUTIERREZ ZULUAGA	17-ago.	Sin respuesta	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	SI	Hay un comunicado en el SIP con fecha 27 de agosto, pero no hay evidencia de envío.

CITISE : 20180126638840EI

Reconocimiento	ANÓNIMO	30-ago.	N/A	N/A	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	El reconocimiento es un comunicado de prensa de la misma Personería
47720	ANÓNIMO	30-ago.	N/A	N/A	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
47742	ELKIN VELASQUEZ MONSALVE	4-sep.	Sin respuesta	N/A	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
47915	OSMIR GAMESS	6-sep.	19-sep.	N/A	13	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
47957	BERLIDIS MEJIA VEGA	13-sep.	18-sep.	N/A	5	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48390	LUZ MARINA RIOS SANTAMARIA	27-sep.	5-oct.	N/A	8	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48393	COLECTIVO DE MUJERES COMUNA 11	1-oct.	5-oct.	N/A	4	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48491	ROBERT YOUNG	4-oct.	9-oct.	N/A	5	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48494	ROBERT YOUNG	3-oct.	9-oct.	N/A	6	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48617	CARLOS GONZÁLEZ RESTREPO	3-oct.	19-oct.	N/A	16	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48618	CAMILO FRANCO AGUDELO	28-sep	19-oct.	N/A	21	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48732	LUISA F RUA	18-oct.	24-oct.	N/A	6	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
48805	M CECILIA GÓMEZ	29-oct.	31-oct.	N/A	2	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
49175	LUZ DARY RESTREPO	2-nov.	13-nov.	N/A	11	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
49442	DAVID HERE	19-nov.	23-nov.	N/A	4	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
49445	JUAN FERNANDO BETANCUR MARTINEZ.	19-nov.	23-nov.	N/A	4	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	SI	
49755	NANCY E. ESPINOSA	29-nov.	11-dic.	N/A	12	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	En tiempo	
49756	NANCY E. ESPINOSA	29-nov.	11-dic.	N/A	12	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	En tiempo	
49811	RAFAEL FERNANDO RUEDA BEDOYA	6-dic.	11-dic.	N/A	5	Cumple	#\VALOR!	#\VALOR!	#\VALOR!	En tiempo	
45981	MANUEL MOLINA LONDONO	25-jun.	3-jul.	15-ago.	8	Cumple	51			NA	
46312	LINA MARÍA RINCÓN	4-jul.	13-jul.	1-ago.	9	Cumple	28			NA	
46609	CLAUDIA MORENO GONZALES	14-jul.	18-jul.	27-jul.	4	Cumple	13			NA	

CITISE : 20180126638840EI

Sugerencia	46804	EDDINSON M JIMENEZ	19-jul.	31-jul.	23-ago.	12	Cumple	35	NA	
Sugerencia	47048	BLANCA CARDONA	31-jul.	3-ago.	4-sep.	3	Cumple	35	NA	
Sugerencia	48619	CARLOS GONZÁLEZ RESTREPO	8-oct.	19-oct.	7-nov.	11	Cumple	30	NA	
Sugerencia	49600	ANÓNIMO	29-nov.	En tiempo	En tiempo	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	45838	ARACELLY ZULUAGA CARVAJAL	18-jun.	26-jun.	10-jul.	8	Cumple	22	NA	
Reclamo	45985	ANÓNIMO	27-jun.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	46596	LINA MARIA YEPES	14-jul.	18-jul.	4-dic.	4	Cumple	103	NA	
Reclamo	46597	JUDITH AMPARO VILLADA OSPINA	13-jul.	18-jul.	1-ago.	5	Cumple	19	NA	
Reclamo	47000	FABIOLA LOPEZ	26-jul.	N/A	22-ago.	# VALOR!	# VALOR!	27	NA	Hay una carta de respuesta sin guía de envío. No hay dirección ni datos de contacto de usuaria
Reclamo	47051	LINA MARIA LONDOÑO AGUDELO	3-ago.	3-ago.	23-ago.	0	Cumple	20	NA	EL reclamo tiene fecha de febrero. Sin embargo, se aclara que se recibió en buzón en agosto. Se adjunta acta de apertura
Reclamo	47237	NATALIA V. M. - PÁGINA WEB	9-ago.	10-ago.	28-ago.	1	Cumple	19	NA	
Reclamo	47243	MARIA AZUCENA DUQUE RAMIREZ	10-ago.	13-ago.	15-ago.	3	Cumple	5	NA	
Reclamo	47335	CRISTIAN ANDRES - PAGINA WEB	15-ago.	16-ago.	28-ago.	1	Cumple	13	NA	
Reclamo	47451	ANGELICA ALVAREZ	23-ago.	Sin respuesta	4-dic.	# VALOR!	# VALOR!	103	NA	Hay un comunicado en el SIP con fecha 04 de diciembre, pero no hay evidencia de envío. Aunque no hay dirección, si hay un teléfono de contacto
Reclamo	47462	ANÓNIMO	24-ago.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	47954	LUZ MARIA ROJAS	14-sep.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	Se llama al usuario al número telefónico descrito en el reclamo pero no es posible la comunicación telefónica. No se tiene dirección de la usuaria en donde se le pueda enviar respuesta física.
Reclamo	47955	LUISA FERNANDA VALENCIA	14-sep.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	No se logra contacto con la usuaria

CITese : 20180126638840EI

Reclamo	48038	ANÓNIMO	21-sep.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	48394	LILIANA BEDOYA FLOREZ	27-sep.	8-oct.	8-oct.	11	Cumple	11	NA	Hay una comunicación del 04 de octubre pero sin evidencia de envío
Reclamo	48643	ANDREA VALENCIA	11-oct.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	No se logra datos de contacto del usuario
Reclamo	48675	YESENIA GARCÉS LÓPEZ	11-oct.	19-oct.	23-oct.	8	Cumple	12	NA	
Reclamo	48676	ANÓNIMO	16-oct.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	49176	DAIRA ANACONA DIAZ	8-nov.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	La usuaria no presenta dirección de correspondencia ni de correo electrónico por lo que se procede a llamar a los números telefónicos que proporciona para tenga conocimiento de la respuesta a su queja, pero no contesta.
Reclamo	49177	ANÓNIMO	9-nov.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	49424	ANÓNIMO	16-nov.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	
Reclamo	49425	ALBA MERY CASTAÑO MARIN	13-nov.	22-nov.	En tiempo	9	Cumple	# VALOR!	NA	
Queja	45984	ADRIANA MARIA VÉLEZ GÓMEZ	26-jun.	N/A	N/A	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	No suministra dirección de correo electrónico ni dirección de su residencia, se realiza llamada telefónica a los números suministrados, contestan y manifiestan que no corresponde a la usuaria en mención y en el otro número (3046087036 Hijo) no contesta
Queja	46611	MARIA MARLENY MARTINEZ RIOS	14-jul.	23-jul.	27-sep.	9	Cumple	75	NA	
Queja	47308	ARLEY CHAVARRIAGA	16-ago.	Sin respuesta	Sin respuesta	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	Hay una respuesta fechada de 18 septiembre pero no hay evidencia de envío
Queja	47435	SANERY RESTREPO	17-ago.	28-ago.	4-sep.	11	Cumple	18	NA	
Queja	47450	WILLIAM GRISALES	21-ago.	28-ago.	7-sep.	7	Cumple	17	NA	
Queja	47950	CRISTIAN CAMILO GALLEG0	8-sep.	18-sep.	28-sep.	10	Cumple	20	NA	

CITISE : 20180126638840EI

Queja	48034	LINA MARCELA GALEANO	12-sep.	25-sep.	8-oct.	13	Cumple	26	NA	
Queja	48036	JUAN CARLOS	19-sep.	21-sep.	7-dic.	2	Cumple		NA	
Queja	48037	SUSANA PORRAS	21-sep.	25-sep.	1-oct.	4	Cumple	10	NA	
Queja	48109	DAISY ANDREA QUINTERO ACEVEDO	20-sep.	27-sep.	27-sep.	7	Cumple	7	NA	
Queja	48403	WEYMAR A. SOSSA	26-sep.	sin respuesta	Sin respuesta	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	Hay una respuesta fechada de 13 de diciembre pero no hay evidencia de envío
Queja	48406	YEFFERSON PULGARIN	28-sep.	5-oct.	Sin respuesta	7	Cumple	# VALOR!	NA	Hay una respuesta final fechada de 16 de octubre pero no hay evidencia de envío
Queja	48409	CRISTINA LONDOÑO	28-sep.	5-oct.	2-nov.	7	Cumple		NA	
Queja	48642	LUISA FERNANDA RUA	11-oct.	19-oct.	14-nov.	8	Cumple		NA	
Queja	48644	LUZ VELASQUEZ	12-oct.	19-oct.	23-oct.	7	Cumple	11	NA	
Queja	48645	VICTOR MANUEL RAMIREZ VALENCIA	12-oct.	19-oct.	23-oct.	7	Cumple	11	NA	
Queja	49379	OSCAR DAVID - PAGINA WEB	16-nov.	19-nov.	27-nov.	3	Cumple	11	NA	
Queja	49426	DIANA BEDOYA	19-nov.	23-nov.	4-dic.	4	Cumple	15	NA	
Queja	49567	MARTHA EDY AGUIRRE R	21-nov.	30-nov.	13-dic.	9	Cumple	22	NA	
Queja	49598	MARTIN MAURICIO V	26-nov.	30-nov.	Sin respuesta	4	Cumple	# VALOR!	NA	Si bien hay una respuesta del 04 de diciembre, el correo adjunto en el SIP muestra una falla de comunicación e indica que no pudo ser entregado
Queja	49601	FANNY TORRES	28-nov.	29-nov.	N/A	1	Cumple	# VALOR!	NA	La queja presentada por la señora Fanny Torres no contiene dirección para enviar respuesta ni tampoco correo electrónico, por lo que se procede el día de hoy 17 de Diciembre a realizar llamada telefónica al número de contacto y no hay respuesta.

