

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 30 de Diciembre de 2019

Para: **Dr. Guillermo Durán Uribe**
Personero

Dr. Mario Montoya Vanegas
Personero Auxiliar

Dr. Carlos Alberto Bayer
Jefe Oficina Asesora de Planeación

CC: Personeros Delegados 20D - Líderes de procesos de servicios

Asunto: Informe de seguimiento a la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos Julio – Diciembre 2019

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, me permito entregar informe de seguimiento semestral a la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos correspondiente al periodo Julio - Diciembre de 2019.

Desde esta Oficina, quedamos atentas 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,


JORGE HERNANDO GUTIERREZ MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1



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

FECHA DE CORTE: 26 DE DICIEMBRE 2019

Elaborado por:

**Jorge Hernando Gutiérrez Morales
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Medellín, 30 de Diciembre de 2019

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

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 interna, en la atención de la Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos.

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
- Ley 1852 de 2019 (Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario).

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

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento al grado de cumplimiento de la gestión y tratamiento a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos interpuestos por los usuarios a la Personería de Medellín.

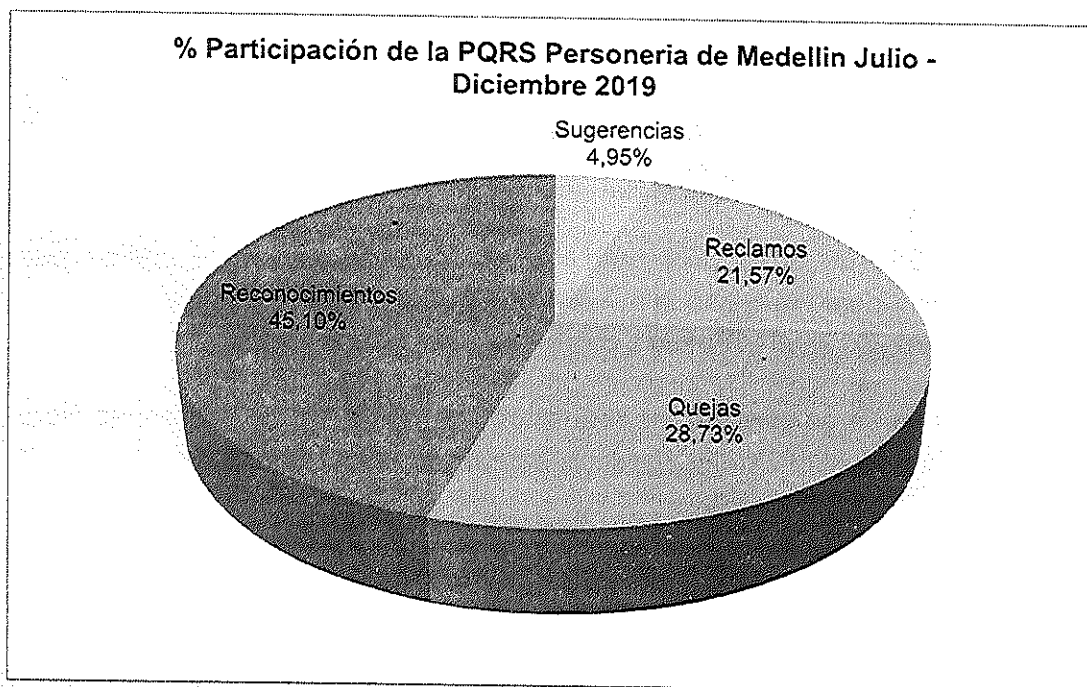
3. ALCANCE

Se consideran todas las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos recibidas en todas las sedes de la entidad y por medio de todos los canales definidos dentro de las políticas internas. Aplica al periodo Julio – Diciembre 2019.

4. METODOLOGÍA

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

- Análisis de registros físicos de las PQRS, presentados por la Oficina de Planeación.
- Revisión y análisis de 102 registros (28 Quejas, 20 Reclamos, 49 Reconocimientos, 5 Sugerencias) ingresados al Sistema de Información SIP, durante el periodo Julio - Diciembre de 2019. Ver gráfica



5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Ver Anexo 1: Seguimiento QRSR Julio - Diciembre 2019

Tabla 1: Distribución de registros por dependencias QRSR Julio - Diciembre 2019

Dependencias	Cantidad	Distribución			
		Reconocimientos	Sugerencia	Quejas	Reclamos
Conciliaciones	1	1			
Oficina de Planeación	4	2		2	
Observatorio	4	4			
Observatorio Salud	1	1			
Personería Delegada 20D - Penal	1	1			
Personero Auxiliar	14	13		1	
UPDG - Atención al Público	1	1			
UGPDH - Atención al Público	60	18	5	17	20
UGPDH - Penal	4	2		2	
UGPDH - Unidad Permanente	6	4		2	
UPIP	2	2			
UVCO - Vigilancia	3			3	
Traslado Procuraduría	1			1	
TOTALES	102	49	5	28	20

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De las 5 sugerencias que se reportan en el SIP con corte a diciembre dos de ellas con N° de SIP 55154 y 55155 del 20 de agosto de 2019, exceden el tiempo de respuesta al usuario establecido por la ley, incumpliendo el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 1.1.5 de la Norma interna NMSM001. Se sugiere atención en el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente, para evitar riesgos de incumplimiento de la ley, violación de derechos fundamentales y posibilidad de apertura de disciplinario. (Ver anexo).
- Con referencia al concepto de los reclamos que se tiene un total para este semestre de 20 solicitudes, de los cuales 5 presentan retraso en la

respuesta final con el N° de SIP 54945, 55446, 55566, 56224 y 56756, incumpliendo con lo establecido en el artículo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 1.1.5 de la Norma interna NMSM001. (Ver anexo)

- Así mismo aparecen dentro de ítem de reclamos solicitudes que no tiene 4 respuesta al usuario final como se presentan con los N° de SIP 55795, 56756, 56759 y 57024, presentando con ello un promedio de retraso de respuesta de 24 días, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el numeral 1.1.5 de la Norma interna NMSM001, y el artículo 38 del capítulo II, artículo 39 numeral 8 de la ley 1952 de 2019, convirtiéndose en un riesgo alto para la entidad.
- Co referencia a las quejas que se reportan para este semestre un total de 28 registros de los cuales 8, no se tiene respuesta final al usuario de acuerdo al formato, esta encuentra en los siguientes registros del SIP: 54190, 54223, 55796, 55850, 56181, 56564, 5676 y, 57228, esto presentan un retraso promedio de 30 días, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el numeral 1.1.5 de la Norma interna NMSM001, y el artículo 38 del capítulo II, artículo 39 numeral 8 de la ley 1952 de 2019, convirtiéndose en un riesgo alto para la entidad.
- Con referencia a los Reconocimientos se tiene un total de 49 registros de los cuales 3 no se tiene respuestas final correspondiente a N° de SIP 55855, 55986 y 56243. incumpliendo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 1.1.5 de la Norma interna NMSM001. Se sugiere atención en el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente, para evitar riesgos de incumplimiento de la ley, violación de derechos fundamentales y posibilidad de apertura de disciplinario.
- De los 102 registros que se tiene del Proceso de PQRS de los 57 de ellos, no evidencian el acta del círculo de calidad, donde se debe efectuar el reconocimiento al servidor público o al equipo de trabajo, situación que incumple con lo establecido en la secuencia 22 del procedimiento PMSM 001, por parte del Jefe de Área o responsable del proceso.

CITese : 2020010810645EI

- En la página web de la entidad, en la ruta “Ley de Transparencia – Instrumentos de gestión de información pública – Esquema de información de información”, se observa una frecuencia de actualización semestral en la página web de los Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Teniendo en cuenta que los informes que se emiten son trimestrales, esta frecuencia puede generar un riesgo de vulneración del principio de la calidad de la información y el principio de la divulgación proactiva de la información a los que hace referencia la Ley 1712 de 2014.

CITese : 2020010810645E1

Anexo 1: Seguimiento QRSR Julio - Diciembre 2019

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
sugerencias	54815	FRANK DARY SALGADO	31-jul.	8-ago.	8-ago.	5	Cumple	5	SI	
sugerencias	55154	YESSICA MONTOYA	20-ago.	21-ago.	26-sep.	1	Cumple		SI	Esta sugerencia fue interpuesta el 21 de agosto y su respuesta se dio el día 26 de septiembre a través del comunicado CITese : 2019030772641EE del Personero Delega para los Derechos Humanos
sugerencias	55155	ANONIMA	20-ago.	21-ago.	26-sep.	1	Cumple		NA	Esta sugerencia fue interpuesta el día 20 de agosto de 2019 a través de un anónimo, con el radicado CITese : 2019010751788E1 de la Oficina de Planeación lo remite a UGPDH – Unidad Permanente para su respectiva respuesta; esta fue contestada el día 26 de septiembre de 2019, con el comunicado CITese : 2019030772655EE 26 días
sugerencias	55294	GLORIA LADINO	28-ago.	28-ago.	2-sep.	0	Cumple	5	SI	
sugerencias	56846	ALBEIRO DE JESUS MONCADA TORO	18-nov.	18-nov.	28-nov.	0	Cumple	10	NO	No presenta círculo de Calidad
Reclamos	54419	JOAQUÍN ALBEIRO GRACIANO	15-jul.	16-jul.	23-jul.	1	Cumple	7	NO	No presenta círculo de Calidad
Reclamos	54585	ADRIANA TOBÓN MUÑOZ	24-jul.	24-jul.	26-jul.	0	Cumple	2	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019 con comunicado CITese : 2019010792449E1

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Reclamos	54812	HUMBERTO OCAMPO LONDONO	31-jul.	31-jul.	8-ago.	0	Cumple	8	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019 con comunicado CITese : 2019010792449E1
Reclamos	54814	FLOR ALBA VILLA	31-jul.	31-jul.	8-ago.	0	Cumple	8	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019 con comunicado CITese : 2019010792449E1
Reclamos	54945	RUTH BALBIN B.	6-ago.	6-ago.	26-ago.	0	Cumple		NO	De acuerdo a la guía No YG237924976CO este tiene fecha de entrega el 26 de Agosto de 2019, pero su respuesta fue elaborado el día 13 de agosto con el radicado CITese: 2019030752315EE No presenta círculo de Calidad.
Reclamos	55013	LUISA FERNANDA ORTIZ ESTRADA	12-ago.	12-ago.	14-ago.	0	Cumple	2	SI	Se remitió también la respuesta por correo electrónico. Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019 con comunicado CITese : 2019010792449E1
Reclamos	55023	ERICA VANESSA HENAO	12-ago.	12-ago.	12-ago.	0	Cumple	0	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019 con comunicado CITese : 2019010792449E1

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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 círculo de calidad?	Observaciones
Reclamos	55025	LUZ MERY MUÑOZ CASTRILLÓN	12-ago.	12-ago.	14-ago.	0	Cumple	2	SI	De acuerdo a la guía No YG236861974CO este tiene fecha de entrega el 14 de Agosto de 2019, pero su respuesta fue elaborada el día 12 de agosto con el radicado CITese : 2019010748041EE Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Reclamos	55142	CLAUDIA RESTREPO	20-ago.	20-ago.	22-ago.	0	Cumple	2	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Reclamos	55443	CARLOS ENRIQUE ROJO	3-sep.	3-sep.	5-sep.	0	Cumple	2	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Reclamos	55446	MARIA GUILLERMINA RODRIGUEZ HERNANDEZ	3-sep.	3-sep.	9-oct.	0	Cumple		NO	Esta usuaria presento dos reclamo de acuerdo al SIP No 55446 y 55151 su respuesta fue elaborada el 1 de octubre de 2019 con el comunicado CITese : 2019030773293RE No presenta círculo de Calidad
Reclamos	55566	NATALIA BOLIVAR	9-sep.	9-sep.	23-oct.	0	Cumple		NO	Se responde vía correo electrónico de acuerdo soporte de envió No Presenta círculo de Calidad

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Reclamos	55795	ANONIMO	24-sep.	24-sep.		0	Cumple	# VALOR	NO	No se tiene respuesta La oficina de Planeación a través del comunicado CITese : 2019010771158E1 del 24 de septiembre remite este reclamo a Personero Delegado 200 UGPDH - Unidad Permanente
Reclamos	55854	LUISA FERNANDA RUA	24-sep.	26-sep.	2-oct.	2	Cumple	6	SI	Se remitió respuesta por correo electrónico 2 de octubre de 2019 Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Reclamos	56212	FLOR ANGELA PALACIO	16-oct.	16-oct.	23-oct.	0	Cumple	7	NO	Se remitió respuesta por correo electrónico el 23 de octubre de 2019. No Presenta círculo de Calidad
Reclamos	56224	JOHN JAIRO LOAIZA ROJAS	16-oct.	16-oct.	12-nov.	0	Cumple		NO	No Presenta círculo de Calidad
Reclamos	56239	ANÓNIMO	17-oct.	17-oct.	23-oct.	0	Cumple	6	NO	La fecha de Recepción de acuerdo al formato fue el 16 de Octubre de 2019 No presenta círculo de Calidad
Reclamos	56241	ANÓNIMO	17-oct.	17-oct.	23-oct.	0	Cumple	6	NO	La fecha de recepción de acuerdo al formato fue el 16 de Octubre de 2019. No presenta Círculo de Calidad
Reclamos	56554	FREDO A GALINDO	1-nov.	1-nov.	5-nov.	0	Cumple	4	NO	No presenta Círculo de Calidad

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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 círculo de calidad?	Observaciones
Reclamos	56756	ANÓNIMO	12-nov.	12-nov.	No se tiene respuesta	0	Cumple		NO	No se tiene respuesta La oficina de Planeación a través del comunicado CITese: 2019010791711E1 del 12 de noviembre remite este reclamo a Personero Delegado 20D UGPDH – Unidad Permanente Hasta la fecha (20/12/2019) no se tiene respuesta por la entidad de esta solicitud el cual lleva sin contestar un total de 28 días
Reclamos	56759	LUISA FERNANDA ARREDONDO TUSAIMA	12-nov.	12-nov.	No se tiene respuesta	0	Cumple		NO	No se tiene respuesta La oficina de Planeación a través del comunicado CITese : 2019010791721E1 del 12 de noviembre remite este reclamo a Personero Delegado 20D UGPDH – Unidad Permanente Hasta la fecha (20/12/2019) no se tiene respuesta por la entidad de esta solicitud el cual lleva sin contestar un total de 28 días
Reclamos	57024	YESSICA GRACIA ARDILA	27-nov.	27-nov.	No se tiene respuesta	0	Cumple	#VALOR!	NO	No se tiene respuesta aun de este reclamo La oficina de Planeación a través del comunicado CITese: 2019010798101E1 del 27 de noviembre remite este reclamo a Personero Delegado 20D UGPDH – Unidad Permanente. Hasta la fecha (20/12/2019) no se tiene respuesta por la

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
										entidad de esta solicitud el cual lleva 17 días
Quejas	54180	JORGE ELIECER GUTIERREZ	3-jul.	3-jul.	15-jul.	0	Cumple	12	NO	No se tiene respuesta En el sistema SIP no tiene la fecha de terminación del proceso
Quejas	54190	RAMIRO VELASQUEZ MARULANDA	3-jul.	3-jul.		0	Cumple	#(VALOR)	NO	No se tiene respuesta aun de este reclamo
Quejas	54223	MARTÍN EMILIO CARDONA MENDOZA - SE REMITE AL PERSONERO AUXILIAR MARIO MONTOYA VANEGAS	4-jul.	4-jul.		0	Cumple	#(VALOR)	NO	No se tiene respuesta En el sistema SIP no tiene la fecha de terminación del proceso
Quejas	54389	ERIKA ARBOLEDA	12-jul.	12-jul.	18-jul.	0	Cumple	6	NO	No presenta Círculo de Calidad Se remite respuesta por vía correo electrónico
Quejas	54418	JOAQUÍN ALBEIRO GRACIANO	15-jul.	16-jul.	23-jul.	1	Cumple	7	NO	No Presenta Círculo de Calidad
Quejas	54725	HUGO DE JESÚS VELASQUEZ	30-jul.	30-jul.	8-ago.	0	Cumple	9	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Quejas	54909	PATRICIA PALACIO GARCIA	2-ago.	2-ago.	6-ago.	0	Cumple	4	NO	No presenta círculo de calidad
Quejas	55151	OMAIRA MARIA CORREA MURIEL	21-ago.	21-ago.	9-oct.	0	Cumple		NO	No presenta círculo de Calidad Esta respuesta tiene las tareas del SIP queja 55151

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
										y el reclamo 55446
Quejas	55293	LEIDY USUGA	28-ago.	28-ago.	2-sep.	0	Cumple	3	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Quejas	55568	HUGO DE JESÚS VELÁSQUEZ	9-sep.	9-sep.	16-sep.	0	Cumple	5	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Quejas	55569	DIANA PATRICIA HURTADO	9-sep.	9-sep.	11-sep.	0	Cumple	2	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Quejas	55721	ANDREA CARVAJAL	18-sep.	18-sep.	20-sep.	0	Cumple	2	SI	Tiene acta de círculo de calidad realizada el 27 de septiembre de 2019
Quejas	55796	VIVIANA PEÑA GALEANO	24-sep.	24-sep.	11-sep. (no aplica)	0	Cumple	#VALORI	NO	Esta queja aún no se han dado respuesta por la UGPDH. La oficina de Planeación remitió comunicado CITese : 2019010771083E1 del 24 de septiembre de 2019 al Personero Delegado 20D - UGPDH - Unidad Permanente. Presenta un retraso para la respuesta de 61 días
Quejas	55848	DIEGO VELASQUEZ	26-sep.	26-sep.	30-sep.	0	Cumple	3	NO	No presenta círculo de Calidad

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Quejas	55850	MARTHA NORA HENAO OROZCO	26-sop.	26-sop.		0	Cumple	#¡VALOR!	NO	Esta queda aún no mientas en el SIP respuesta al quejos, presentando una demora a la fecha (20/12/2019) de 58 días. La oficina de planeación remitió comunicado al proceso responsable a través del CITese : 2019010771138E1 del 26 de septiembre de 2019 Personero Delegado 20D – UGPDH – Unidad Permanente
Quejas	56125	ANDREA MARIA	9-oct.	9-oct.	31-oct.	0	Cumple	15	NO	Se envió comunicado a través de correo electrónico No se tiene círculo de Calidad
Quejas	56181	JUAN ESCUDERO	15-oct.	15-oct.		0	Cumple	#¡VALOR!	NO	Esta queja hasta la fecha del seguimiento aún no se tiene respuesta por parte de la Oficina de Planeación, tiene un retraso de 47 días El Personero Auxiliar remitió comunicado al proceso responsable a través del comunicado interno CITese : 2019010779646E1 del 15 de octubre de 2019
Quejas	56223	ALBA GARCÍA	16-oct.	16-oct.	23-oct.	0	Cumple	5	NO	No se tiene círculo de Calidad
Quejas	56328	ANDRES RÍOS	24-oct.	24-oct.	14-nov.	0	Cumple	21	NO	No se tiene círculo de calidad
Quejas	56334	CATHALINA SANCHEZ ESCOBAR	24-oct.	24-oct.	1-nov.	0	Cumple	6	NO	No se tiene círculo de calidad Dentro del SIP no tiene fecha de finalización se encuentra pendiente

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Quejas	56498	JULIO CESAR GARCIA	30-oct.	30-oct.	2-nov.	0	Cumple	2	NO	Se romitió respuesta vía correo electrónico No se tiene círculo de Calidad
Quejas	56562	MARIA VIRGINIA RIOS SERNA	1-nov.	1-nov.	5-nov.	0	Cumple	1	NO	Se romitió respuesta a través de Correo electrónico No se tiene Círculo de Calidad
Quejas	56564	DIEGO VELASQUEZ LOPEZ DE MESA	1-nov.	1-nov.	1-nov.	0	Cumple	# VALOR	N/A	De acuerdo al comunicado se recibe la información el 28 de octubre de 2019 y la fecha de recepción dice el 1 de noviembre de 2019. Hasta la fecha del informe de seguimiento nos e tiene respuesta aun de esta queja van 35 días
Quejas	56766	FABIO NELSON GIL VERGARA	12-nov.	12-nov.	12-nov.	0	Cumple	# VALOR	N/A	Hasta la fecha del informe de seguimiento nos e tiene respuesta aun de esta queja van 29 días
Quejas	56844	ANGELA MARIA PALMERA ALVAREZ	18-nov.	18-nov.	28-nov.	0	Cumple	8	NO	No tiene círculo de Calidad Dentro del SIP no se encuentra actualizada la respuesta al ciudadano
Quejas	57167	LINA MARIA ZAPATA HERNANDEZ	3-dic.	3-dic.	9-dic.	0	Cumple	4	NO	No se tiene círculo de Calidad Se remite respuesta a través de Correo Electrónico Dentro del SIP no se encuentra actualizada la respuesta al ciudadano
Quejas	57168	YENNY YANETH LONDOÑO ALVAREZZ	3-dic.	3-dic.	11-dic.	0	Cumple	6	NO	No se tiene círculo de Calidad Se remite respuesta al quejoso por vía Correo electrónico.

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

Tipo	# Tareas en SIP	NOMBRE USUARIO	Fecha de recepción o radicación (fecha formato)	Fecha 1ra respuesta al usuario (planeación)	Fecha última respuesta al usuario (área responsable)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Quejas	57228	NA ISABEL RODRIGUEZ ALARCON Y SR JONATHAN ANDRES ZAPATA QUINTANA	5-dic.	5-dic.		0	Cumple	#(VALORI)	N/A	Esta queja esta dentro del plazo de dar respuesta de acuerdo en lo establecido en la Ley. Pero de acuerdo al comunicado remito por la Oficina de Planeación, este tiene un plazo de respuesta de 10 día, el cual se vencería el día 19 de Diciembre de 2019.
Reconocimientos	54194	ALICIA ARROYAVE E	3-jul.	3-jul.	8-jul.	0	Cumple	5	SI	Acta círculo de calidad N° 4 octubre 3 de 2019
Reconocimientos	54195	ALICIA ARROYAVE E	3-jul.	3-jul.	3-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta círculo de calidad N° 3 julio 12 de 2019
Reconocimientos	54196	MARTHA INÉS CORDOBA	3-jul.	3-jul.	3-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta círculo de calidad N° 3 julio 12 de 2019
Reconocimientos	54218	BAIKDANINA ESTRADA OSORNO	4-jul.	4-jul.	4-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta círculo calidad N° 8 27 de agosto 2019
Reconocimientos	54422	CLAUDIA MARIA ALZATE CHAVERRA	15-jul.	15-jul.	15-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta círculo de calidad Talento Humano N° 5 18 de julio de 2019
Reconocimientos	54423	SANDRA MILENA RAMIREZ HURTADO	15-jul.	15-jul.	15-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta círculo de calidad Talento Humano N° 7 del 4 noviembre de 2019
Reconocimientos	54424	DIEGO HERNANDO ZULUAGA SERNA	15-jul.	15-jul.	15-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad Talento Humano N° 5 del 18 de julio de 2019
Reconocimientos	54505	NOELIA GALLEGO FERNANDEZ	18-jul.	18-jul.	18-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 5 del 20 de julio de 2019 Oficina de Planeación
Reconocimientos	54817	MARIA EVA HERNANDEZ	31-jul.	31-jul.	31-jul.	0	Cumple	0	SI	Acta Grupo Primario N° 8 del 27 de agosto de 2019 Penal
Reconocimientos	55148	EDILTRUDIS TOBÓN	21-ago.	21-ago.	21-ago.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 4 del 27 de septiembre de 2019 Proceso guarda y promoción

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
										de los Derechos Humanos
Reconocimientos	55149	JOSE JIMENEZ GIRALDO	21-ago.	21-ago.	21-ago.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 4 del 6 de septiembre de 2019 Conciliaciones
Reconocimientos	55244	MARIA ELIZABETH BLANDON	28-ago.	28-ago.	28-ago.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 4 del 12 de septiembre de 2019 UPIP
Reconocimientos	55295	JHON ALEJANDRO CARTAGENA RUEDA	28-ago.	28-ago.	28-ago.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 4 del 12 de septiembre de 2019 UPIP
Reconocimientos	55725	CLAUDIA M. PEZA	18-sep.	18-sep.	18-sep.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 4 del 27 de septiembre de 2019 Proceso guarda y promoción de los Derechos Humanos
Reconocimientos	55855	GLORIA POSADA	26-sep.	26-sep.		0	Cumple	# VALORI	NO	No se tiene respuesta del reconocimiento, no se tiene círculo de calidad
Reconocimientos	55986	ELCY ESTER VELASQUEZ	2-oct.	2-oct.		0	Cumple	# VALORI	N/A	No se tiene respuesta del reconocimiento, no se tiene círculo de calidad
Reconocimientos	56121	CLAUDIA MONICA PIZA	9-oct.	9-oct.	9-oct.	0	Cumple	-3287	NO	No se tiene Círculo de Calidad
Reconocimientos	56124	DIEGO ZULUAGA SERNA	9-oct.	9-oct.	9-oct.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 7 del 4 de Noviembre de 2019 Gestión de Talento Humano
Reconocimientos	56243	LUZ MARINA PINEDA GIRALDO Y JOSE DOMINGO USME	17-oct.	17-oct.		0	Cumple	# VALORI	NO	No se tiene círculo de calidad, solo se tiene el reconocimiento de la Oficina de Planeación por la Prestación del servicio

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Reconocimientos	56339	JUAN CARLOS GÓMEZ LONDOÑO	24-oct.	24-oct.	24-oct.	0	Cumple	0	NO	No presenta círculo de Calidad Falta actualizar el SIP para la finalización del Proceso de Reconocimiento
Reconocimientos	56340	CESAR HELCIAS HUERTAS VALENCIA	24-oct.	24-oct.	24-oct.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 10 del 15 de Noviembre de 2019 Penal
Reconocimientos	56499	CLAUDIA ALZATE	30-oct.	1-nov.	1-nov.	2	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 8 del 4 de Diciembre de 2019 Proceso de Gestión Talento Humano
Reconocimientos	56558	YERSON VÉLEZ	1-nov.	1-nov.	1-nov.	0	Cumple	0	NO	Falta Círculo de calidad Falta actualizar el SIP
Reconocimientos	56866	MIRRAM ARROYAVE RAMOS	19-nov.		18-nov.	-1	Cumple	26	NO	
Reconocimientos	57026	JAIRO HERRÁN VARGAS	27-nov.	27-nov.	27-nov.	0	Cumple		NO	Falta círculo de Calidad
Reconocimientos	57029	ALEJANDRO RODRIGUEZ	27-nov.	27-nov.	27-nov.	22	Cumple	0	NO	Falta círculo de Calidad
Reconocimientos	57031	DORIS HINCAPIE	21-nov.	27-nov.	27-nov.	6	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 8 del 4 de Diciembre de 2019 Gestión de Talento Humano
Reconocimientos	57036	LILIANA MARIA MOLINA RAMIREZ	27-nov.	27-nov.	27-nov.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 8 del 4 de Diciembre de 2019 Gestión de Talento Humano
Reconocimientos	57038	CLAUDIA MARIA ALZATE CHAVERRA	27-nov.	27-nov.	27-nov.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 8 del 4 de Diciembre de 2019 Gestión de Talento Humano
Reconocimientos	57039	DIANA CECILIA VALDERRAMA	27-nov.	27-nov.	27-nov.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 8 del 4 de Diciembre de 2019 Gestión de Talento Humano

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

CITese : 2020010810645E1

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)	N° días primera respuesta	Cumple términos?	N° días respuesta final	Aplica reconocimiento círculo de calidad?	Observaciones
Reconocimientos	57164	RECONOCIMIENTO GESTORES TERRITORIALES EN SALUD	3-dic.	3-dic.	3-dic.	0	Cumple	0	NO	Falta el Círculo de Calidad
Reconocimientos	57165	JORGE IVAN CANO HERNANDEZ	3-dic.	3-dic.	3-dic.	0	Cumple	0	SI	Acta Círculo de Calidad N° 8 del 4 de Diciembre de 2019 Gestión de Talento Humano
Reconocimientos	57166	SANDRA PATRICIA BERMUDEZ	3-dic.	3-dic.	3-dic.	0	Cumple	0	NO	Falta el Círculo de Calidad
Reconocimientos	57342	RECONOCIMIENTO INTERNO OBS. DE REASENTAMIENTO	11-dic.	11-dic.	11-dic.	0	Cumple	0	NO	Falta Círculo de Calidad, solo se tiene comunicado de la Oficina de Planeación por reconocimiento del servicio.
Reconocimientos	57346	ALVARO LEON DE JESUS VELASQUEZ	11-dic.	11-dic.	11-dic.	0	Cumple	0	NO	Falta Círculo de Calidad, solo se tiene comunicado de la Oficina de Planeación por reconocimiento del servicio.
Reconocimientos	57457	EUSTORGIO LOPEZ GARCÉS	18-dic.	18-dic.	18-dic.	0	Cumple	0	NO	Falta Círculo de Calidad, solo se tiene comunicado de la Oficina de Planeación por reconocimiento del servicio.
Reconocimientos	57458	JUAN PABLO MONTOYA VARGAS	18-dic.	18-dic.	18-dic.	0	Cumple	0	NO	Falta Círculo de Calidad, solo se tiene comunicado de la Oficina de Planeación por reconocimiento del servicio.

JHGUTIERREZ

Tarea: 57621

Jorge Hernando Gutierrez Morales

De: Jorge Hernando Gutierrez Morales
Enviado el: viernes, 3 de enero de 2020 2:36 p. m.
Para: Guillermo Duran Uribe; Mario Montoya Vanegas; Carlos Alberto Bayer Cano
CC: Diego Leon Holguin Henao; Juan Fernando Gomez Gomez; Viasney Rengifo Rengifo; Juliana Andrea Lozano Agudelo; Jhonatan Estiven Villada Palacio; Alexandra Virviescas Castro; Diana Patricia Guerra Mazo; Julied Marin Restrepo
Asunto: Informe Definitivo seguimiento QRSR a diciembre 31 de 2019
Datos adjuntos: Informe de Seguimiento QRSR dic 2019 RDO.PDF

Buenas tardes

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, me permito entregar informe definitivo del seguimiento semestral a la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos correspondiente al periodo Julio - Diciembre de 2019.

Para su conocimiento y fines que consideren pertinentes.

Atentamente,

