

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 27 de junio 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

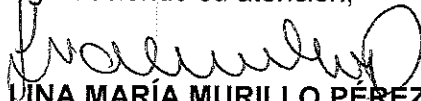
Asunto: Informe de seguimiento a la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos Enero – Junio 2019

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 Enero - Junio de 2019.

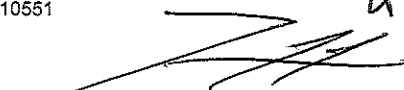
Desde esta Oficina, quedamos atentas a todas las inquietudes, comentarios y sugerencias que surjan al respecto y que puedan retroalimentar y mejorar la gestión evaluadora y asesora que nos corresponde

Agradeciendo su atención,


LINA MARÍA MURILLO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno

MMTOBON

Tarea: 10551


05/07/2019
P. Auxiliar


Julio 5/2019



Monica Milena Tobon Lopez

De: Lina Maria Murillo Perez
Enviado el: jueves, 4 de julio de 2019 15:03
Para: Monica Milena Tobon Lopez
Asunto: RV: INFORME_PQRS_OCTUBRE_NOVIEMBRE_DICIEMBRE_DE__2018 (3)
Datos adjuntos: INFORME_PQRS_OCTUBRE_NOVIEMBRE_DICIEMBRE_DE__2018 (3).docx

De: Carlos Alberto Bayer Cano

Enviado el: miércoles, 16 de enero de 2019 10:35

Para: Directivos

CC: Julied Marin Restrepo; Guillermo Duran Uribe; Juan Fernando Duque Benjumea; Yaneth Cristina Lopera Aguilar; Luisa Fernanda Valle Palacio; Elizabeth Cuellar Meneses; Sandra Milena Garcia Gallego; Juan Camilo Taborda Carrasquilla; Ana Paula Puerta Mejia; Betty Lucia Suarez Castaño; Alexandra Munera Cardona; Alvaro Martinez Perez; Lucelly Lopez Valencia

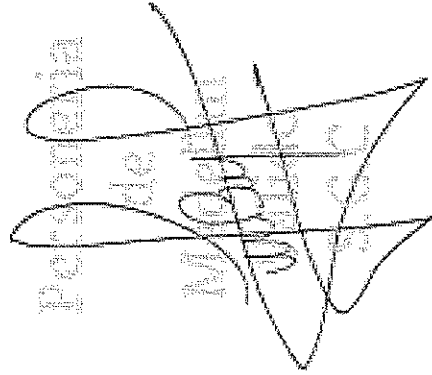
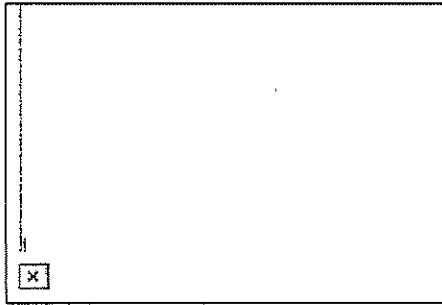
Asunto: INFORME_PQRS_OCTUBRE_NOVIEMBRE_DICIEMBRE_DE__2018 (3)

Cordial saludo,

Envío informe de PQRS correspondiente al último trimestre de 2018, para su respectivo análisis y los planes de mejoramiento si es el caso.

Estaremos atentos a cualquier sugerencia y recomendación al respecto.

Atentamente,



Carlos Alberto Bayer Cano
Jefe Oficina Asesor Planeación
Planeación

Centro Cultural Plaza la Libertad Carrera 53A No 42 - 101
Telephone: +57 (4) 3849999 - Ext 249 / Fax: +57 (4) 3811847
Email: CABAYER@personeriamedellin.gov.co



Firma Digital Electrónica Decreto 2364 del 2012
Por favor no imprima este correo a menos que sea necesario

AVISO LEGAL: El contenido de este mensaje de correo electrónico, incluidos los ficheros adjuntos, es confidencial y está protegido por la Constitución Colombiana, que garantiza la inviolabilidad de la correspondencia. Si usted recibe este mensaje por error, por favor póngase en contacto con el remitente para informarle de este hecho, y no difunda su contenido ni haga copias. *** Este mensaje ha sido verificado con herramientas de eliminación de virus y contenido malicioso *** Este aviso legal ha sido incorporado automáticamente al mensaje.

CITese : 20190113727975EI



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

FECHA DE CORTE: 14 DE JUNIO 2019

Elaborado por:

**Mónica Milena Tobón López
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Medellín, 27 de junio de 2019

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

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 Enero – Junio 2019.

4. METODOLOGÍA

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

- Análisis de registros físicos de las QRSR, presentados por la Oficina de Planeación.
- Revisión y análisis de 87 registros (21 Quejas, 17 Reclamos, 44 Reconocimientos, 5 Sugerencias) ingresados al Sistema de Información SIP, durante el periodo Enero-Junio de 2019.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Ver Anexo 1: Seguimiento QRSR Enero - Junio 2019

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La primera respuesta al usuario de los reconocimientos con N° de SIP 51557, 52891, 53438, 53439, 53440, 53615 y de la Queja 51263, exceden el tiempo de respuesta al usuario establecido por Ley, 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.
- 33 de los 44 reconocimientos, 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.
- 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.

Anexo 1: Seguimiento QRSR Enero - Junio 2019

Tipo	# Tarea en SIP	NOMBRE USUARIO	Fecha de recepción o radicación (fecha formato)	Fecha de respuesta al usuario (planteamiento)	Fecha última respuesta al usuario (área responsable)	Nº días primera respuesta	Cumple terminos?	Nº días respuesta final	Aplica reconocimiento de calidad?	Observaciones
sugerencia	50837	ORLANDO MERCADO AVILA	6-feb.	11-feb.	5-abr.	3	Cumple	N/A	N/A	
sugerencia	50984	SOR CORTEZ	13-feb.	N/A	N/A	#VALOR	#VALOR	N/A	N/A	Se dejan comunicaciones sin envío por no ser legible el correo y la dirección del usuario
sugerencia	51616	BLANCA LIGIA GIRALDO	14-mar.	20-mar.	24-abr.	12	Cumple	29	N/A	
sugerencia	52427	PATRICIA GÓMEZ	12-abr.		6-may.	#VALOR	#VALOR	#VALOR	N/A	No se envía la primera respuesta con fecha del 22 de abril de 2019, ya que hubo un error por parte de quien digitalizó el correo de la usuaria
sugerencia	52827	ANA VANEGAS	28-abr.	9-may.		11	Cumple		N/A	No se evidencia la última respuesta al usuario
Reconocimiento	50335	GLADYS MIRA	1-ene.	17-ene.	N/A	16	Cumple	#VALOR	SI	
Reconocimiento	50497	BELLANIRA MONROY	18-ene.	N/A	N/A	#VALOR	#VALOR	#VALOR	NO	La usuaria manifiesta mediante llamada telefónica realizada el 28 de enero de 2019, hora: 11:20am, que no tiene correo electrónico y la dirección es compleja. No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	50499	AMPARO PALACIO	3-ene.	N/A	N/A	#VALOR	#VALOR	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad. No se tiene contacto de la usuaria
Reconocimiento	50632		1-feb.	8-feb.	N/A	7	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	50645	ORLANDO A. MUNOZ JIMENEZ	28-ene.	6-feb.	N/A	9	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	50664	GLADYS SALDARRIAGA	25-ene.	N/A	N/A	#VALOR	#VALOR	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad. La usuaria no deja correo ni dirección

MMTOBON

Tarea: 10551

CITISE : 20190113727975EI

Reconocimiento	50687	ASOCIACIÓN USUARIOS SURA	4-feb.	7-feb.	N/A	3	Cumple	#\VALOR	SI	
Reconocimiento	50795	SANDRA PATRICIA LONDOÑO	4/2/2019	8-feb.	N/A	4	Cumple	#\VALOR	SI	
Reconocimiento	50840	DORIA YAMILE BELTRAN	5/2/2019	11-feb.	N/A	6	Cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	50985	DANNYS TATIANA MORALES	12/2/2019	19-feb.	N/A	7	Cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51182	RITA ALICIA ARROYAVE	25/2/2019	1-mar.	N/A	4	Cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51555	SANDRA CEBALLOS	5/3/2019	21-mar.	N/A	16	Cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51556	PEREZ	6/3/2019	N/A	N/A	#\VALOR	#\VALOR	#\VALOR	SI	El usuario no deja ningún dato de contacto
Reconocimiento	51557	ARMANDO PEREA	12/2/2019	21-mar.	N/A	28	No cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51607	MARIA DEL CARMEN VASQUEZ ALVAREZ	20/3/2019	27-mar.	N/A	7	Cumple	#\VALOR	SI	
Reconocimiento	51611	MARIA DEL CARMEN VASQUEZ	20/3/2019	27-mar.	N/A	7	Cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51613	MARIA LUISA TABORDA	N/A	NA	NA	#\VALOR	#\VALOR	#\VALOR	SI	El reconocimiento no tiene fecha de radicación, ni ningún dato de contacto
Reconocimiento	51615	ARGIRO DE JESUS VASQUEZ ALVAREZ	N/A	NA	NA	#\VALOR	#\VALOR	#\VALOR	SI	El reconocimiento no tiene fecha de radicación, ni ningún dato de contacto
Reconocimiento	51617	LIBARDO LOPERA	13/3/2019	27-mar.	N/A	14	Cumple	#\VALOR	SI	
Reconocimiento	51633	LORENA JARAMILLO	N/A	27-mar.	N/A	#\VALOR	#\VALOR	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51704	MARLEN AGREDO MURILLO	21/3/2019	29-mar.	N/A	8	Cumple	#\VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51705	ALEXANDER SANDOVAL	18/3/2019	N/A	N/A	#\VALOR	#\VALOR	#\VALOR	NO	No se evidencia respuesta al usuario ni reconocimiento en círculo de calidad

MMTOBON

Tarea: 10551

CITese : 20190113727975EI

Reconocimiento	51712	PATRICIA PIZA	14/3/2019	29-mar.	N/A	#VALOR	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51741	ALEXANDER SANDOVAL	18/3/2019	N/A	N/A	#VALOR	#VALOR	#VALOR	NO	No se evidencia respuesta al usuario ni reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51742	ALEXANDER SANDOVAL	18/3/2019	N/A	N/A	#VALOR	#VALOR	#VALOR	NO	El reconocimiento no tiene ningún dato de contacto, y no se evidencia reconocimiento en círculo de calidad.
Reconocimiento	51743	PATRICIA GUTIERREZ	21/3/2019	29-mar.	N/A	8	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	51748	ADRIANA TORO	27/3/2019	1-abr.	N/A	5	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52283	MARQUEZ JIMENEZ IGNACIO	27/3/2019	10-abr.	N/A	14	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52285	LUZ MARINA CORREA	4/4/2019	10-abr.	N/A	6	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52423	SANDRA YULIETH ORREGO GALLO	8/4/2019	23-abr.	N/A	15	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52424	ALICIA ARROYAVE ESCOBAR	8/4/2019	23-abr.	N/A	15	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52450	EUNICE SANCHEZ ALZATE	15/4/2019	25-abr.	N/A	10	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52451	DAVID HORACIO LONDOÑO	15/4/2019	24-abr.	N/A	9	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52830	EDWIN ZAPATA	28/4/2019	8-may.	N/A	10	Cumple	#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	52891	SHIRLEY CARINA EUSSE VILLA	9/3/2019	10-may.	N/A	62		#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	53438	RITA ALICIA ARROYAVE E	30/4/2019	4-jun.	N/A	35		#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	53439	DORA EMILSEN CASTAÑEDA	2/5/2019	6-jun.	N/A	35		#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad
Reconocimiento	53440	JUAN PABLO TORO	25/4/2019	30-may.	N/A	35		#VALOR	NO	No se evidencia reconocimiento en círculo de calidad

Tarea: 10551

MMTOBON

CITISE : 20190113727975EI

Reconocimiento	53615	LUZ NELLY CASTRILLÓN VELEZ	23/4/2019	6-jun.	N/A	44			No se evidencia reconocimiento en circuito de calidad
Reconocimiento	53625	JHON JAIRO	20/5/2019	N/A	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	No se evidencia reconocimiento en circuito de calidad
Reconocimiento	53628	MARÍA EUGENIA ARROYAVE	5/6/2019	7-jun.	N/A	2	Cumple	# VALOR	No se evidencia reconocimiento en circuito de calidad
Reconocimiento	53750	MARIA DOLORES RESTREPO	4/6/2019	En tiempo	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	En tiempo
Reconocimiento	53751	FRANCIA ELENA USUGA VANEGAS	5/6/2019	En tiempo	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	En tiempo
Reconocimiento	53756	MARIA LUZ DARY GALVIS GALVIS	7/6/2019	En tiempo	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	En tiempo
Reclamo	50487	SERGIO HENAO	28/1/2019	29-ene.	21-feb.	1	Cumple	23	N/A
Reclamo	50492	JUAN DAVID BUILES SUAZA	11/1/2019	28-ene.	29-ene.	17	Cumple	1	N/A
Reclamo	50494	ANÓNIMO	N/A	N/A	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	N/A
Reclamo	50705	LUIS ENRIQUE HERNANDEZ CORTÉS	N/A	11-feb.	20-feb.	# VALOR	# VALORI	9	N/A
Reclamo	50838	JONNY ARBELAEZ	5/2/2019	11-feb.	20-feb.	6	Cumple	9	N/A
Reclamo	50982	luis enrique hernandez	15/2/2019	19-feb.	6-mar.	4	Cumple	15	N/A
Reclamo	51133	FEDELIMA MOLINA	18/2/2019	N/A	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	La usuaria no deja datos de contacto
Reclamo	51618	LEIDY LILIANA WILSON	20/3/2019	27-mar.	24-abr.	7	Cumple	28	N/A
Reclamo	51747	BENITEZ M.	18/3/2019	29-mar.	26-abr.	11	Cumple	28	N/A
Reclamo	52373	YESICA GUISAO	29/3/2019	12-abr.	24-abr.	14	Cumple	12	N/A
Reclamo	52425	LUZ ELENA DIAZ	10/4/2019	23-abr.	9-may.	13	Cumple	16	N/A
Reclamo	52426	RICARDO TERÁN VALENCIA	8/4/2019	24-abr.	7-may.	16	Cumple	13	N/A
Reclamo	53017	DIANA PATRICIA	14/5/2019	15-may.	11-jun.	1	Cumple	27	N/A
Reclamo	53437	LUZ ELENA HOLGUIN	25/4/2019	N/A	N/A	# VALOR	# VALORI	# VALOR	Ultima respuesta al usuario escaneada sin firma y sin evidencia de envío. El correo que da la usuaria, no está habilitado

Tarea: 10551

MMTOBON

CITese : 20190113727975EI

Reclamo	53614	CLAUDIA OSPINA MORENO	30/5/2019	6-jun.	En tiempo	7	Cumple	#VALOR	#VALOR	N/A
Reclamo	53767	HERNÁN VILLA	5/6/2019	En tiempo	En tiempo	#VALOR	#VALOR	#VALOR	#VALOR	N/A
Reclamo	53778	JUAN JOSE	14/6/2019	17-jun.	20-jun.	3	Cumple	3	3	N/A
Queja	50319	MARTHA ISABEL QUINTERO	4/1/2019	17-ene.	1-feb.	13	Cumple	15	15	N/A
Queja	50332	BEATRIZ ELENA GONZALEZ ALVAREZ	10/1/2019	17-ene.	23-ene.	7	Cumple	6	6	N/A
Queja	50480	YANETH RODELO JIMENEZ	22/1/2019	29-ene.	8-mar.	7	Cumple	29	29	N/A
Queja	50592	AUGUSTO VELASQUEZ	17/1/2019	1-feb.	7-mar.	15	Cumple	25	25	N/A
Queja	50757	JUAN CORREA	30/1/2019	6-feb.	11-feb.	7	Cumple	5	5	N/A
Queja	50797	LIDA LUCIA AVILA PEREZ	27/1/2019	7-feb.	7-mar.	11	Cumple	28	28	N/A
Queja	51183	NATALIA GONZALEZ	25/2/2019	1-mar.	26-mar.	4	Cumple	25	25	N/A
Queja	51202	DIANA MARIA MARIN ORTEGA	26/2/2019	1-mar.	21-mar.	3	Cumple	20	20	N/A
Queja	51263	GISEL MARISOL MAIGUAL CASTILLO	27/2/2019	22-abr.	13-jun.					N/A
Queja	51298	CARMEN LILIANA SALDARRIAGA	1/3/2019	6-mar.	20-mar.	5	Cumple	14	14	N/A
Queja	51744	DORA PAMPLONA YEPES	20/3/2019	29-mar.	24-abr.	9	Cumple	26	26	N/A
Queja	52284	JAHUDI GARCIA QUIROZ	29/3/2019	10-abr.	26-abr.	12	Cumple	16	16	N/A
Queja	52968	JUAN DAVI - PAGINA WEB	10/5/2019	14-may.	20-jun.	4	Cumple	26	26	N/A
Queja	53162	HERNÁN TOBÓN	14/5/2019	21-may.	En tiempo	7	Cumple			N/A
Queja	53435	GUILLERMO LOPEZ GALLEGO	29/4/2019	30-may.	17-jun.	22	Cumple	18	18	N/A
Queja	53436	MARIA ELENA SERNA	16/5/2019	30-may.	18-jun.	14	Cumple	19	19	N/A

MMTOBON

Tarea: 10551

CITese : 20190113727975EI

Queja	53622	CLAUDIA URIBE	N/A	N/A	N/A	#VALOR	#VALORI	#VALOR	N/A	La usuaria no pone la fecha en la que hizo la queja, sin datos de contacto
Queja	53629	ADRIANA PATRICIA POSADA SIERRA	30/5/2019	7-jun.	En tiempo	8	Cumple	#VALOR	N/A	
Queja	53719	JAVIER ALONSO OBANDO ZAPATA	6/6/2019	En tiempo	En tiempo	#VALOR	#VALORI	#VALOR	N/A	
Queja	53747	GLADIS DE LOS DOLORES MESA JARAMILLO	4/6/2019	14-jun.	En tiempo	10	Cumple	#VALOR	N/A	
Queja	53748	DIANA ZULIMA PEREA	4/6/2019	14-jun.	En tiempo	10	Cumple	#VALOR	N/A	

MMTCOBON

Tarea: 10551

CITese : 20190113727975EI