

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 25 de junio de 2018

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

Dra. Maria Catalina Diez
Personera Auxiliar (E)

Dr. Carlos Alberto Bayer
Jefe Oficina Asesora de planeación

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

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 enero-junio de 2018.

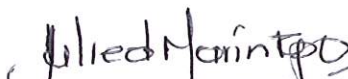
Desde esta oficina, quedamos atentos a todas las inquietudes, comentarios y sugerencias que surjan al respecto y que puedan retroalimentar y mejorar la gestión evaluadora y asesora que nos corresponde.


Agradeciendo su atención,



LINA MARÍA MURILLO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno

LMMURILLO

Tarea: 1406


Juled Marín
25 06 2018


28/06/2018
P. Auxiliar.


25/26/2018

Monica Milena Tobon Lopez

De: Lina Maria Murillo Perez
Enviado el: lunes, 25 de junio de 2018 14:02
Para: Guillermo Duran Uribe; Carlos Alberto Bayer Cano; Mario Montoya Vanegas; Maria Catalina Diez Velez; Julied Marin Restrepo; Juan Fernando Gomez Gomez; Diego Leon Holguin Henao; Gina Maria Upegui Restrepo; Viasney Rengifo Rengifo; Alexandra Virviascas Castro; Jhonatan Estiven Villada Palacio; Juliana Andrea Lozano Agudelo; Juan Eduardo Cuadros Acosta
CC: Monica Milena Tobon Lopez
Asunto: Informe seguimiento atención quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos primer semestre 2018
Datos adjuntos: Informe_Seguimiento_PQRS_ENE-JUN_2018 rdo.pdf

Cordial saludo,

Remito informe al que se refiere el asunto para su respectivo análisis y definición de acciones de mejora.

Atentamente,



Personería De
Lina Maria Murillo Perez
Jefe Control Interno
Control Interno
Centro Cultural Plaza la Libertad Carrera 53A No 42 - 101
Telephone: +57 (4) 3849999 - Ext 234 / Fax: +57 (4) 3811847
Email: LMMURILLO@personeriamedellin.gov.co



Certificado N° GP 009 - 1

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 : 20180126553848E1



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

FECHA DE CORTE: 15 de junio de 2018

Elaborado por:

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

Medellín, 25 de junio 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 Enero – Junio 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.

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
- Análisis de informe trimestral de QRSR's (Enero – Marzo 2018) presentado por la Oficina de Planeación
- Análisis de indicadores del proceso "Satisfacción de las Partes Interesadas"
- Se tabuló una Base de Datos con **71 registros (20 quejas, 15 reclamos, 6 sugerencias y 30 reconocimientos)** ingresados al sistema SIP en el módulo de PQR o contenidos en las carpetas de QRSR's (archivo de gestión presentado por la Oficina de Planeación), correspondientes al primer 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. HALLAZGOS

- El **27%** de los reconocimientos registrados y gestionados (entre otros, los ilustrados en el Anexo 2 de este informe), provienen de manera directa de los **mismos funcionarios o contratistas de la Personería**. Es decir, colaboradores de la entidad, a través de correos electrónicos u otros medios, reconocen o agradecen la labor de otro compañero/área y esto es asumido como un "reconocimiento", generando así los siguientes incumplimientos o riesgos:

- Se desvirtúa la definición de "Reconocimiento" establecido en el PMSM001 como la "acción de felicitación, agradecimiento o exaltación, que un **USUARIO** hace a la labor cumplida por la Personería de Medellín o por un funcionario o grupo de funcionarios de la Entidad, **con relación a la satisfacción de un servicio recibido**"
- Se contraviene el objetivo y alcance del procedimiento de Recepción de Quejas, Reclamos Sugerencias y Reconocimientos, el cual se sustenta en: *"fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos o usuarios, tratando las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos como una herramienta que permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Entidad."*
- Reviste de subjetividad el análisis de datos, estadísticas e indicadores que se realice sobre la satisfacción del cliente/usuario externo.
- Desdibuja la independencia que la Oficina de Planeación debe tener para la gestión de las QRSR's y análisis de satisfacción del usuario externo, ya que se evidencia que en algunos de los casos, son los mismos funcionarios de Planeación los que sugieren reconocimientos a su mismo trabajo o al de otra área específica.
- No se evidencia total coherencia entre los registros de QRSR's ingresados al SIP y los registros que reposan en el archivo de gestión (Carpetas QRSR's presentadas por la Oficina de Planeación). Ejemplo de esto, los reconocimientos con CITISE 2018010548296EI (Amanda de la Cruz Ruiz) y 2018010548402EI (Anónimo), los cuales figuran con documentos en las carpetas físicas, mas no hay trazabilidad de los mismos en el sistema de información SIP, contraviniendo así, el alcance establecido en el procedimiento PMSM001, el cual dicta que el trámite de las QRSR's debe finalizar con **"...el cierre en el sistema de información y remitir para archivo físico"**
- El **21%** de las QRSR's analizadas no registran fecha de recepción (no es diligenciada por el usuario o quejoso), por tal motivo no es posible establecer si estas QRSR's si fueron contestadas en los términos de tiempo definidos por el procedimiento y por la Ley.
- Frente a las QRSR's que **SI** registran fecha de recepción (56) se puede evidenciar que:
 - El **11%** NO registra en el Sistema de Información SIP (o en la carpeta física) la respuesta dada al usuario o quejoso.

- o El 5% de las QRSR's, según los registros del SIP (o de la carpeta física), fueron contestadas al usuario en términos superiores a los 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. Este porcentaje corresponde a tres QRSR's radicadas en los meses de enero y marzo, lo que sugiere que también hay un error en el cálculo y publicación del indicador "Oportunidad de Respuesta", el cual afirma que se ha cumplido con los términos de tiempo en un 100% para los meses de enero, febrero, marzo y abril. (Ver ilustración N° 1)

Ilustración 1. Indicador Oportunidad de Respuesta corte abril 2018

PERSONERIA DE MEDELLIN		HOJA DE INDICADORES					MODIFICADO POR RESOLUCION N°48 DE FEBRERO DE 2018	
1	Nombre del indicador	Oportunidad en la Respuesta			POCERO	SATISFACCION PARTES INTERESADAS		
2	Fórmula	Total respuestas de QRSR's a usuarios en 15 días / Total QRSR's			7	Evidencia de Medicion		
3	Meta	100%			100	Evidencia de Estructuras		
4	DATOS							
5		AÑO 2018						
6		ENE FEB	MAR ABR	MAY JUN	JUL AGO	SEP OCT	NOV DIC	TOTAL
7	Total respuestas de QRSR's a usuarios en 15 días	16	25					41
8	Total QRSR's	16	25					41
9	CUMPLIMIENTO	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
10	PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCION CORRECTIVA (TRATAMIENTO POR NO CUMPLIMIENTO DE META)							
11	Descripción del Hallazgo (Período a Analizar)							
12	ANÁLISIS DE LA CAUSA							
13	1. PORQUE	2. PORQUE			3. PORQUE			
14	ACCION CORRECTIVA				RESPONSABLE		F. SEGUIMIENTO	F. CUMPLIMIENTO
15	ACTIVIDAD							
16	ACTIVIDAD							
17	Descripción del Hallazgo (Período a Analizar)							
18	ANÁLISIS DE LA CAUSA							
19	1. PORQUE	2. PORQUE			3. PORQUE			

- El 41% de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, no evidencian en el SIP la respuesta final al usuario, es decir, solo se registra la comunicación inicial donde Planeación informa al usuario que su manifestación será tramitada, más no es posible determinar si efectivamente se dio estudio, trámite y respuesta final a la misma.
- Las carpetas presentadas por el área de Planificación con los registros relacionados a las QRSR's (archivo de gestión) se encuentran incompletos; en numerosos casos no se evidencia el registro físico de la queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento (ejemplo: QRSR's identificadas en el SIP con N° 40475, 41924, 43031, 43314, 44555, 44857, 44748, 43866, 43867, 44998, 45741, 45742, 45402, 45471, 45599, 45743, 45749, 45752). Esta situación, además de contravenir los criterios establecidos en las Tablas de Retención Documental,

representa riesgo en la conservación del documento acorde a la normativa interna y de archivo.

- Las “sugerencias” identificadas en el SIP con número de tarea 43316 y 41461, contienen en su redacción manifestaciones claras de “inconformidad” con el servicio o atención, sin embargo son clasificadas como “sugerencia” y no como “reclamo”, el cual es definido dentro del procedimiento PMSM001 como *“la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención en la Personería de Medellín”*. Una incorrecta clasificación de las manifestaciones de los usuarios puede generar riesgo de un análisis con baja objetividad y por tanto falta o ineficaz toma de decisiones para la mejora de la satisfacción del usuario externo.
- El reconocimiento identificado en el SIP con número de tarea 43453 tiene anexo en el sistema un documento con el título de “RECONOCIMIENTO_SR_BERNARDO_CARDONA_Y EPES”, el que a su vez contiene una imagen escaneada de un correo de solicitud de intervención del ministerio público por parte de la Procuraduría, más sin embargo, en ninguna parte de este registro es clara la “manifestación de reconocimiento”. Tampoco se evidencia el registro en la carpeta física (archivo de gestión)
- Aproximadamente el 67% de los Reconocimientos registrados en el Sistema de Información, no contienen el Acta que evidencie que dicho reconocimiento se socializó en un Círculo de Calidad tal y como lo establecen los numerales 22 y 23 del procedimiento PMSM001.
- En el Plan de Mejora Institucional a corte 15 de junio de 2018 (publicado en la Intranet), no se evidencia ninguna acción correctiva o Plan de Mejora respuesta a los 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.

6. SUGERENCIAS

- Revisar de manera exhaustiva el proceso y los criterios para el análisis y clasificación de las diferentes manifestaciones recibidas en el área de Planeación, por usuarios, funcionarios y contratistas, a fin de garantizar que:
 - No se consideren reconocimientos en las estadísticas de satisfacción del usuario externo cuando las manifestaciones provienen de las áreas

internas, funcionarios o contratistas, dando cumplimiento al procedimiento PMSM001.

- Se pueda contar con datos fiables y objetivos sobre el número quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, a fin de tomar acciones de mejora acertadas y orientadas al incremento de la satisfacción del usuario externo.
- Tomar las acciones necesarias para garantizar que tanto los registros digitales que se ingresan al SIP relacionados a la atención de QRSR's, como los documentos físicos, sean debidamente almacenados y archivados según los criterios contenidos en las Tablas de Retención Documental, las directrices del procedimiento interno PMSM001 la normativa legal de archivo y gestión documental.
- Registrar en los formatos o documentos de QRSR's que no contienen fecha de recepción, la fecha y número de acta de apertura del buzón, a fin de tener un control sobre los términos de tiempo en que estas manifestaciones deben ser respondidas.
- Definir e implementar los controles necesarios para garantizar que se dé respuesta oportuna a todas las QRSR's recibidas en la Entidad conforme a los términos que dicta la Ley.
- Definir dentro del Plan de Mejoramiento Institucional, acciones de mejora claras y concretas, orientadas a mejorar la satisfacción del usuario con base a los resultados y estadísticas de los informes trimestrales de PQRS's. Así mismo, establecer los planes pertinentes para corregir desviaciones o implementar recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en los informes de seguimiento a la atención y trámite de QRSR's.

CITISE : 20180126553848E1

Anexo 1: Base de Datos QRSR's Julio – Diciembre 2017 (tabulación realizada con información SIP)

# 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
40475	LILIANA SALCEDO RAMIREZ	22-dic.	5-ene.	No tiene	14	Cumple	#VALOR!	NA	
41464	MAURICIO ESPINOSA VALENCIA	28-ene.	12-feb.	3-abr.	15	Cumple	50	NA	* Primera respuesta sin firma, evidencian el envío con foto del pantallazo del correo Electrónico. En carpeta física aparece respuesta con firma
41691	JAQUELINE CORREA EUSSE	12-feb.	16-feb.	22-feb.	4	Cumple	6	NA	No es legible el soporte de envío escaneado
41916	LUZ AMPARO PANESO	8-feb.	21-feb.	9-mar.	13	Cumple	16	NA	Primera respuesta sin firma ni evidencia del envío en el SIP, en la segunda respuesta no es legible el soporte del envío escaneado.
41924	JORDAN GÓMEZ	13-feb.	No tiene	No tiene	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!	NA	No hay evidencia de ninguna respuesta
42186	JHON CRISMATE OCAMPO	No tiene	N/A	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	#VALOR!	NA	* La queja no tiene fecha. *El usuario no da dirección ni correo electrónico para darle respuesta.
43031	SILVIA RODRIGUEZ RIOS	22-mar.	3-abr.	30-abr.	12	Cumple	27	NA	Primera respuesta sin firma.
43033	JUAN FELIPE TAPIAS SUAREZ	15-mar.	3-abr.	5-abr.	19	Cumple	2	NA	
43035	JOSÉ PINO	18-mar.	3-abr.	13-abr.	16	Cumple	10	NA	Primera respuesta sin firma.
43314	ALEXANDER OBREGÓN RENTERIA	23-mar.	11-abr.	29-may.	19	Cumple	48	NA	
43391	ADRIANA CORTÉS MARÍN	9-abr.	10-abr.	27-abr.	1	Cumple	17	NA	
43849	ADALGISA ECHEVERRI ECHAVARRIA	17-abr.	25-abr.	4-may.	8	Cumple	9	NA	Primera respuesta sin firma. Firmada en registro físico
43965	PAULA ANDREA GARCÍA ALZATE	25-abr.	4-may.	8-may.	9	Cumple	4	NA	Primera respuesta sin firma.
44470	CARO RAMOS - MEDIO	3-may.	4-may.	16-may.	1	Cumple	12	NA	Primera respuesta sin firma

CITese : 20180126553848EI

	7-may.	10-may.	15-may.	3	Cumple	5	NA	Primera respuesta sin firma, no hay evidencia de que se envío la última respuesta
44555	JHON FAVIO GÓMEZ CASTRO						NA	
44748	GENID MARIA MEJIA RIVERA	21-may.	30-may.	5	Cumple	9	NA	
44857	MARLENY AMPARO ARBOLEDA ROJAS	16-may.	22-may.	6	Cumple	# VALOR!	NA	No hay evidencia de la última respuesta al usuario
45601	ALBA LUZ ECHAVARRIA	6-jun.	14-jun.	8	Cumple	# VALOR!	NA	
45744	YENNIFER RUIZ CORRALES	13-jun.	20-jun.	7	Cumple	# VALOR!	NA	
45747	LAURA BOTERO LÓPEZ	15-jun.	20-jun.	5	Cumple	# VALOR!	NA	
40478	NANCY PADILLA BOLIVAR	No tiene	No tiene	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	# VALOR!	NA	* En la queja dice que se llamo a la usuaria el 24 de dic de 2017
40768	CLAUDIA GALLEGÓ	2-ene.	26-ene.	2	No cumple	# VALOR!	NA	No registra el oficio de respuesta pero hay una guía de envío del 16 de enero-
41454	JUAN EUGENIO CASTRO B	26-ene.	12-feb.	17	Cumple	3	NA	Primera respuesta sin firma
41457	ALEJANDRO VALLEJO	No tiene	8-feb.	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	# VALOR!	NA	* La queja no tiene fecha. * La primera respuesta se evidencia pero sin firma y tampoco hay evidencia del envío al usuario.(en carpeta física registro con firma de primera respuesta)
43318	OLIMPO CARDONA MORALES	22-mar.	11-abr.	20	Cumple	21	NA	Primera respuesta sin firma en SIP. (con forma en registro físico)
43861	STEFANIA GIRALDO LÓPEZ	18-abr.	No tiene	# VALOR!	# VALOR!	# VALOR!	NA	*El usuario no da dirección ni correo electrónico para darle respuesta.
43862	ALIDA AGUDELO SANCHEZ	18-abr.	26-abr.	8	Cumple	12	NA	Primera respuesta sin firma (registro físico con firma)
43864	JAIRO DE JESÚS GIRALDO	18-mar.	26-abr.	39	No cumple	12	NA	Primera respuesta sin firma en SIP (Registro físico y guía en carpeta)
43866	SALVADOR HERRERA	No tiene	No tiene	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	# VALOR!	NA	No hay registros en la carpeta física. * La queja no tiene fecha. *El usuario no da dirección ni correo electrónico para darle respuesta.

CITISE : 20180126553848EI

	ANONIMO	17-abr.	No tiene	No tiene	No tiene	# VALOR # VALOR # VALOR	NA	El usuario no deja ningun dato,el reclamo es anónimo
43867	ANONIMO	17-abr.	No tiene	No tiene	No tiene	# VALOR # VALOR # VALOR	NA	El usuario no deja ningun dato,el reclamo es anónimo
44350	ANONIMO	26-abr.	No tiene	No tiene	No tiene	# VALOR # VALOR # VALOR	NA	El usuario no deja ningun dato,el reclamo es anónimo
44998	BEATRIZ ZAPATA	21-may.	15-jun.	25-may.	15-jun.	Cumple 21	NA	No hay evidencia del envío de la primera respuesta, no hay evidencia de la segunda respuesta
45600	ERIKA TATIANA VELASQUEZ DUQUE	6-jun.	no tiene	14-jun.	no tiene	Cumple # VALOR	NA	
45741	PAULA CATALINA MOLINA ARIZA	12-jun.	No tiene	20-jun.	No tiene	Cumple # VALOR	NA	
45742	PEDRO PRIETO GÓMEZ	14-jun.	No tiene	18-jun.	No tiene	Cumple	NA	
40770	YOLANDA ALVAREZ RODELO	16-ene.	N/A	26-ene.	N/A	Cumple	SI	Respuesta sin firma
41039	DALILA MOSQUERA TORRES	No tiene	N/A	5-feb.	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	SI	Respuesta sin firma
41934	ANÓNIMO	14-feb.	N/A	N/A	N/A	# VALOR # VALOR # VALOR	SI	
43034	ROSA ELVIRA LONDOÑO Y	18-mar.	N/A	3-abr.	N/A	Cumple # VALOR	SI	Respuesta sin firma (con firma en carpeta física)
43091	OLGA NOREÑA SANCHEZ	No tiene	N/A	3-abr.	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	NO	Respuesta sin firma (con firma en carpeta física)
43320	FUNDACIÓN INFANTIL SANTIAGO CORAZÓN	No tiene	N/A	11-abr.	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	NO	Respuesta sin firma (con firma en carpeta física)
43453	BERNARDO CARDONA YEPES	No tiene	N/A	13-abr.	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	SI	* Lo que esta escaneado no corresponde al reconocimiento mencionado * Respuesta sin firma
43756	NUBIA OSPINA Y RUBIELA RUA BEDOYA	16-abr.	N/A	19-abr.	N/A	Cumple # VALOR	SI	sin evidencia de envío al usuario.

CITISE : 20180126553848E1

43757	LUISA FERNANDA VALLE PALACIO	16-abr.	25-abr.	N/A	9	Cumple	# VALOR SI	
43868	EUNI SANCHEZ ALZATE	No tiene	24-abr.	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	# VALOR SI	Respuesta sin firma y sin evidencia de envío al usuario.
43974	CARLOS ALBERTO BAYER	26-abr.	27-abr.	N/A	1	Cumple	# VALOR NO	El Dr. Bayer hace el reconocimiento a Comunicaciones y el mismo lo contesta, esta respuesta esta sin firma y sin evidencia del envío NO HAY EVIDENCIA CLARA DEL RECONOCIMIENTO, SOLO UN CORREO QUE NO DICE: BUEN TRABAJO!
43979	DAGOBERTO CANIZALES	26-abr.	27-abr.	N/A	1	Cumple	# VALOR NO	
44429	EUNICE SANCHEZ ALZATE	No tiene	10-may.	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	# VALOR SI	Respuesta sin firma (con firma en carpeta física)
44430	CAMILO PULGARÍN	1-may.	9-may.	N/A	8	Cumple	# VALOR NO	Respuesta sin firma (con firma en carpeta física)
44431	VIASNEY RENGIFO RENGIFO	7-may.	9-may.	N/A	2	Cumple	# VALOR NO	
44473	LINA MACIAS SALDARRIAGA	3-may.	10-may.	N/A	7	Cumple	# VALOR NO	Respuesta sin firma (con firma en carpeta física)
44715	MABEL LOPEZ	9-may.	17-may.	N/A	8	Cumple	# VALOR SI	
44754	NOELIA MARIA GALLEGO FERNANDEZ	17-may.	29-may.	N/A	12	Cumple	# VALOR NO	Es un correo de agradecimiento por la inducción ¿Por qué lo establecen como reconocimiento?
44823	TATIANA ANDREA YEPES RAMIREZ	18-may.	21-may.	N/A	3	Cumple	# VALOR NO	135000
44824	ALDEMAR USUGA BERRIO	15-may.	22-may.	N/A	7	Cumple	# VALOR NO	
45402	OVIDIO MESA CAÑAS	1-jun.	7-jun.	N/A	6	Cumple	# VALOR NO	
45471	ANONIMO	No tiene	No tiene	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación	Sin definir por falta de fecha de radicación	# VALOR NO	
45598	JAIIME CARDENAS	12-jun.	14-jun.	N/A	2	Cumple	# VALOR NO	Sin evidencia de envío de la respuesta

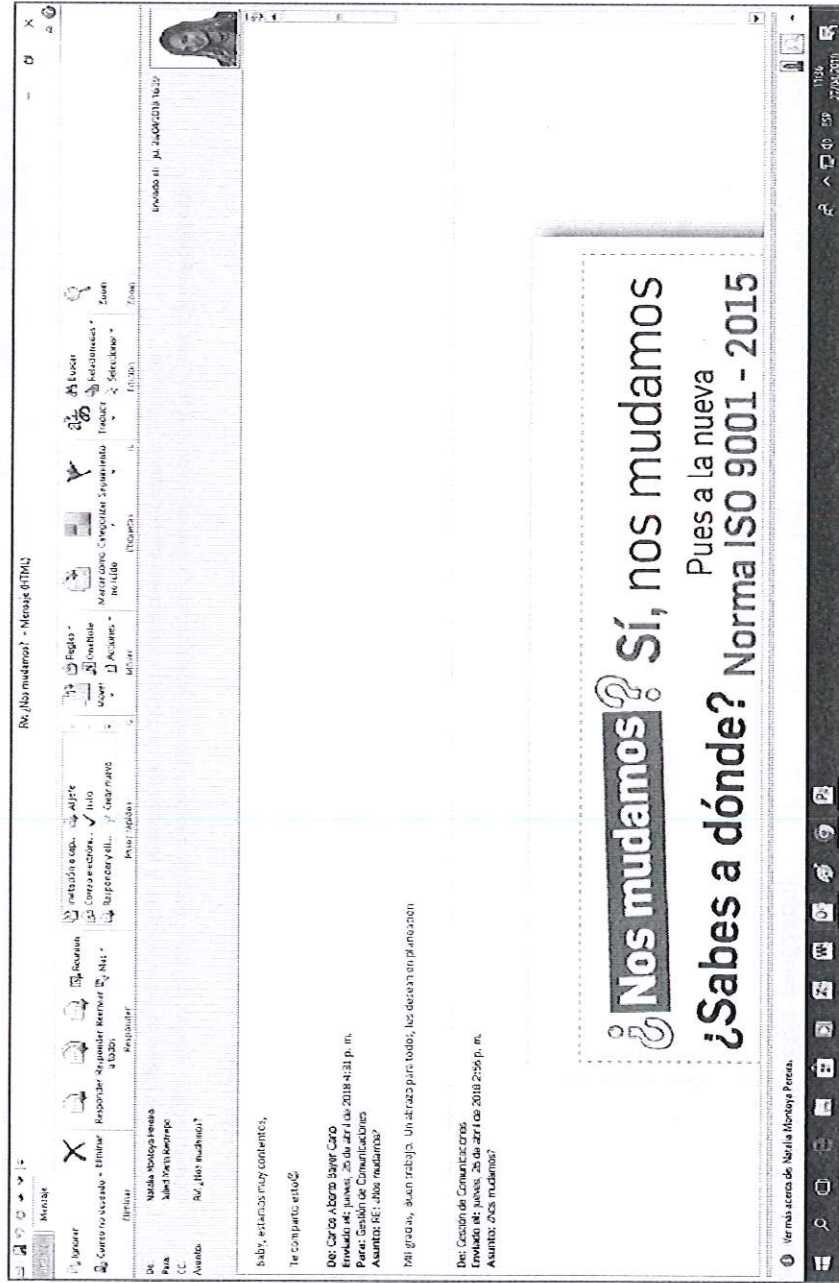
CITISE : 20180126553848EI

		5-jun.	No tiene	N/A	# VALOR # VALOR # VALOR	NO	Respuesta sin firma y sin evidencia de envío al usuario
45599	MERCEDES RUIZ			N/A			
45638	ADRIANA GÓMEZ ORREGO	8-jun.	14-jun.	N/A	Cumple 6	NO	
45743	PEDRO NIETO GÓMEZ	14-jun.	18-jun.	N/A	Cumple 4	NO	
45749	JOHN JAIRO HERNANDE	12-jun.	20-jun.	NA	Cumple 8	NO	
45752	CARLOS ALBERTO BAYER CANO	14-jun.	19-jun.	NA	Cumple 5	NO	El Dr. Bayer se escribe a el mismo
No registrado SIP	AMANDA DE LA CRUZ RUIZ (CITISE 2018010548296EI)	No tiene	12-jun.	NA	Sin definir por falta de fecha de radicación	NO	No se evidencia registro fisico del reconocimiento (solo esta la respuesta en la carpeta fisica)
No registrado SIP	ANONIMO (CITISE 2018010548402EI)	No tiene	12-jun.	NA	Sin definir por falta de fecha de radicación	NO	No se evidencia registro fisico del reconocimiento (solo esta la respuesta en la carpeta fisica)
41461	GLORIA ORREGO	28-ene.	No tiene	No tiene	# VALOR # VALOR # VALOR	NA	sin evidencia de la respuesta al usuario
41462	EDISON ALBEIRO HERNANDEZ	No tiene	8-feb.	16-feb.	Sin definir por falta de fecha de radicación 8	NA	respuesta con firma en la carpeta fisica
41931	ERIKA JIMENEZ SANCHEZ	10-feb.	28-feb.	28-feb.	Cumple 18	NA	* Primera respuesta sin firma y sin evidencia de envío al usuario
41933	ANÓNIMO	No tiene	N/A	N/A	Sin definir por falta de fecha de radicación # VALOR	NA	
43316	DIANA BEATRIZ BLANQUICET	24-mar.	11-abr.	2-may.	Cumple 18	NA	
43317	SERGIO ANDRES RIVERO	27-mar.	2-may.	2-may.	Cumple 35	NA	Sin evidencia de la primera respuesta al usuario

CITISE : 20180126553848EI

Anexo 2: Reconocimientos reportados por los funcionarios/contratistas

1. Reconocimiento proveniente de un correo de agradecimiento de Planeación a Comunicaciones (por campaña interna relacionada a la transición ISO 9001)



CITese : 20180126553848E1

2. Reconocimiento proveniente de un correo de agradecimiento de contratista de Talento Humano a Planeación (por actividad de inducción realizada)

Julied Marin Restrepo

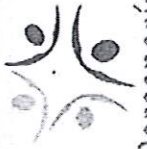
De: Diego Hernando Zuluaga Serna
Enviado el: jueves, 17 de mayo de 2018 10:26
Para: Julied Marin Restrepo
Asunto: RV: INDUCCIÓN SERVIDOR PÚBLICO
Datos adjuntos: 4. REGISTRA ASISTENCIA INDUCCION SERVIDOR PUBLICO.pdf; 4. INICIACIÓN E INDUCCIÓN DE SERVIDOR PÚBLICO DANIEL PIEDRAHITA.pdf

De: Noelia Maria Gallego Fernández
Enviado el: jueves, 17 de mayo de 2018 8:51 a. m.
Para: Diego Hernando Zuluaga Serna
Asunto: INDUCCIÓN SERVIDOR PUBLICO

Respetado doctor Diego, Cordial saludo.


Como siempre manifestándole mi admiración y agradecimiento por la inducción de Daniel Piedrahita Mesa; estoy adjuntando registros de asistencia y formato de iniciación e inducción de servidores públicos.

Cordialmente,



Noelia Maria Gallego
Fernandez
Abogada Contratista -
Talento Humano
Personeria Auxiliar
Derechación Centro Cultural Plaza la

Programa Radial
AL AIRE

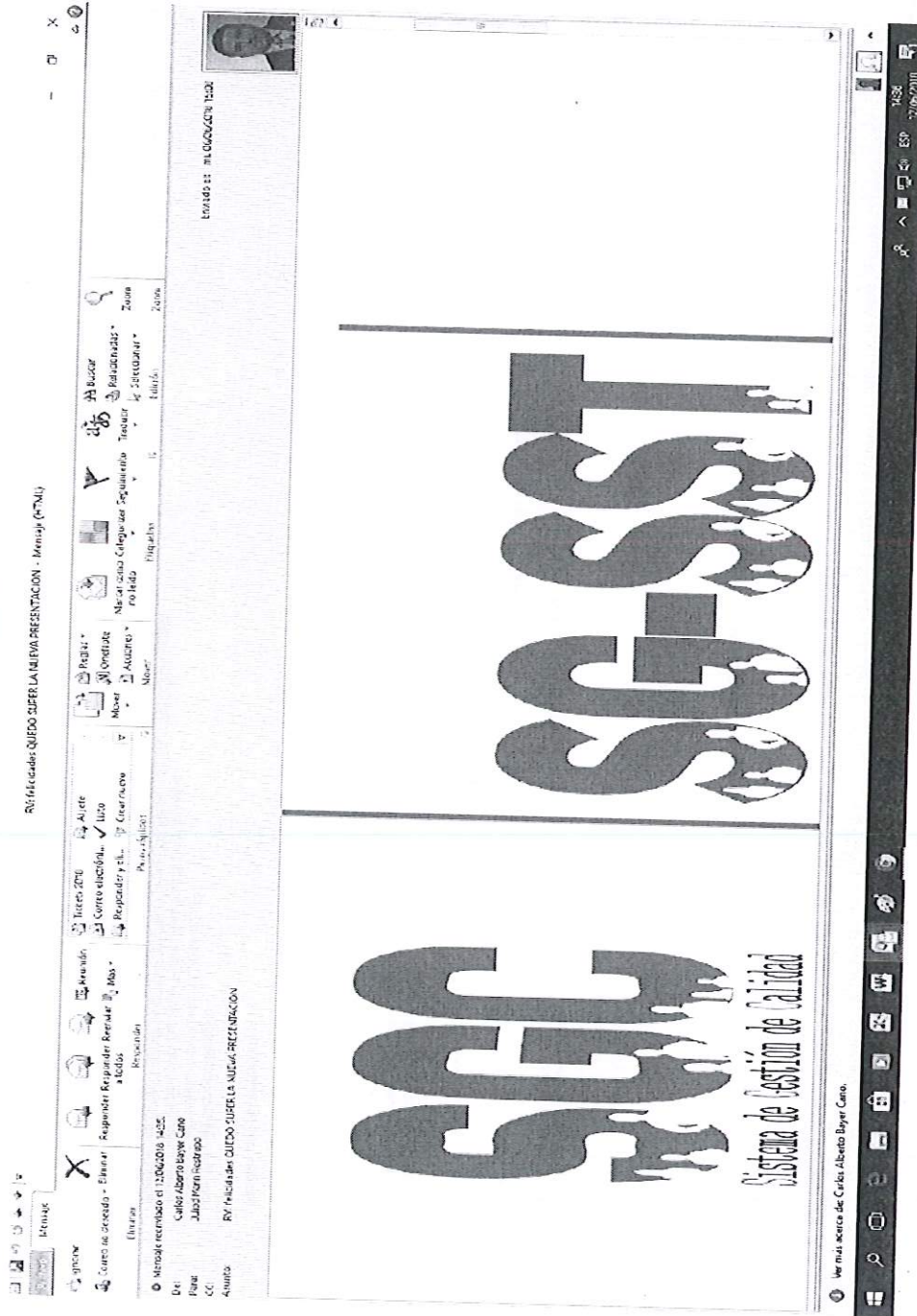


790 am.
Mujeres Estiman
Sábados
11.5 m. a 19 m.

¡ESCÚCHANOS Y
#Dondetodos

CITISE : 20180126553848EI

3. Reconocimiento proveniente de un correo (respuesta) de un funcionario de la Personería a Planeación (con motivo de que le gusto la nueva presentación del SGC en la Intranet)



CITese : 20180126553848EI

4. Reconocimiento proveniente de un correo (respuesta) de un funcionario de la Personería (PENAL) a Planeación (agradeciendo la consolidación de información para el informe de Revisión por la Dirección)

Julied Marin Restrepo

De: Diego Hernando Zuluaga Serna
lunes, 7 de mayo de 2018 14:56
Enviado el: Julied Marin Restrepo
Para: RY: PRESENTACION POWER POINTE COMPLETA-FINAL (ALTA DIRECCION).ppx
Asunto:

De: Viasney Rengifo Rengifo
Enviado el: lunes, 7 de mayo de 2018 14:55
Para: Diego Hernando Zuluaga Serna
CC: Carlos Alberto Bayler Cano
Asunto: RE: PRESENTACION POWER POINTE COMPLETA-FINAL (ALTA DIRECCION).ppx

Buena tarde doctor Diego, la doctora Ana Paula y yo le damos nuestro más sincero agradecimiento por su valiosa guía y apoyo incondicional.

Nos es grato poder contar con personas como ustedes, **EQUIPO DE PLANEACIÓN.**

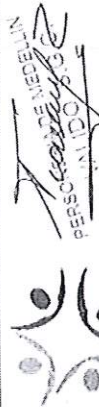
De: Diego Hernando Zuluaga Serna
Enviado el: lunes, 7 de mayo de 2018 2:09 p. m.
Para: Viasney Rengifo Rengifo; Ana Paula Puerta Mejía
Asunto: RE: PRESENTACION POWER POINTE COMPLETA-FINAL (ALTA DIRECCION).ppx

Cordial saludo queda lista la información, recuerde que usted como líder debe sustentarla ante el pleno directivo en la revisión por la dirección y contara con 20 minutos.

Gracias por su compromiso

De: Viasney Rengifo Rengifo
Enviado el: lunes, 7 de mayo de 2018 12:34
Para: Diego Hernando Zuluaga Serna; Ana Paula Puerta Mejía
Asunto: PRESENTACION POWER POINTE COMPLETA-FINAL (ALTA DIRECCION).ppx

Doctor Diego, creemos que ya está listo, quedamos atentas a cualquier otra sugerencia que pueda hacernos. Dios le pague por todo.



PERSONERÍA DE MEDELLÍN
PERSONALIDAD