



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

CORRESPONDIENTE AL PERIODO OCTUBRE -
DICIEMBRE DE 2022, Y ENERO - MARZO DE 2023

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES QRSRD.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO	4
4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	4
5. COMPORTAMIENTO QRSRD	5
6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	5
7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD.....	17
8. CANALES MAS UTILIZADOS	18
9. CONCLUSIONES.....	20

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los periodos octubre - diciembre del 2022 y enero – marzo del 2023, realizado por el proceso de Satisfacción de las Partes Interesadas, con el propósito de conocer el total de las mismas asociado a la prestación del servicio en la Personería Distrital de Medellín, para su posterior análisis y evaluación por parte de los Líderes de los procesos, permitiendo así, implementar acciones que disminuyan o eliminen manifestaciones que afectan el servicio (denuncias, quejas, reclamos) o por el contrario, fortalecer aquellas que permiten la satisfacción de los usuarios (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el periodo evaluado se presentaron un total de **32.398** atenciones (semestre anterior **32.274** atenciones), de las cuales **40** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias (semestre anterior **42**), y **18** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **58** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.2%** correspondieron a las QRSRD.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

2. DEFINICIONES DE QRSRD

Los canales para la recepción de las manifestaciones fueron el correo electrónico info@personeriamedellin.gov.co, página web, buzón de sugerencias ubicados en la Oficina de Conciliaciones y Sede Principal, igualmente a través del correo certificado.

De conformidad con la doctrina establecida se han definido de la siguiente manera las manifestaciones presentadas por los usuarios:

QUEJA: es la comunicación en la cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado servidor público adscrito a la Personería de Medellín.

RECLAMO: es la expresión de insatisfacción referida a la prestación del servicio o a la deficiente atención en la Personería de Medellín.

SUGERENCIA: es una formulación de ideas que genera el usuario, con el fin de mejorar el servicio.

DENUNCIA: Manifestación verbal o escrita que hacen las personas para informar sobre un hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público.

RECONOCIMIENTO: es una acción de felicitación, agradecimiento o exaltación, que un usuario hace a la labor cumplida por la Personería de Medellín por un funcionario o grupo de funcionarios de la Entidad, con relación a la satisfacción de un servicio recibido.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

3. NÚMERO DE ATENCIONES TOTALES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.

MES DE OCTUBRE		MES DE NOVIEMBRE		MES DE DICIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.965	7	6.345	5	5.031	5
MES DE ENERO		MES DE FEBERO		MES DE MARZO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
4.436	14	4.586	11	5.035	16

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de octubre un total de 7 QRSRD

QUEJAS 1 (14,29%)	RECLAMOS 2 (28,57%)	SUGERENCIAS 2 (28,57%)	RECONOCIMIENTOS 2 (28,57%)
----------------------	------------------------	---------------------------	-------------------------------

Se recibieron durante el mes de noviembre un total de 5 QRSRD

QUEJAS 3 (60,00%)	RECLAMOS 2 (40%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 0 (0%)
----------------------	---------------------	-----------------------	---------------------------

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de 5 QRSRD

QUEJAS 3 (60,00%)	RECLAMOS 2 (40%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 0 (0%)
----------------------	---------------------	-----------------------	---------------------------

Se recibieron durante el mes de enero un total de 14 QRSRD

QUEJAS 6 (42,86%)	RECLAMOS 3 (21,43%)	SUGERENCIAS 1 (7,14%)	RECONOCIMIENTOS 4 (28,57%)
----------------------	------------------------	--------------------------	-------------------------------

Se recibieron durante el mes de febrero un total de 11 QRSRD

QUEJAS 5 (45,45%)	RECLAMOS 2 (18,18%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 4 (36,36%)
----------------------	------------------------	-----------------------	-------------------------------

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Se recibieron durante el mes de marzo un total de 16 QRSRD

QUEJAS 5
(31,25%)

RECLAMOS 3
(18,75%)

SUGERENCIAS 0
(0%)

RECONOCIMIENTOS
8 (50,00%)

5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
OCTUBRE	1	2	2	2	7
NOVIEMBRE	3	2	0	0	5
DICIEMBRE	3	2	0	0	5
ENERO	6	3	1	4	14
FEBRERO	5	2	0	4	11

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

MARZO	5	3	0	8	16
TOTAL	23	14	3	18	58
%	39,66%	24,14%	5,17%	31,03%	100%

Tabla número 2

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

A continuación, se muestra de manera detallada cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios y su estado.

	Sin respuesta / extemporánea
	En Proceso
	Con respuesta / oportuna
	Usuario sin contacto, correo electrónico o dirección para ser enviada la respuesta
	Pendiente acta de círculo de calidad por parte del proceso.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Informe de PQRS - Octubre 2022

Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	Inconformidad por la atención por parte de abogado contratista Andrés Felipe Hincapié Durango.	Cerrado	Atención al público	7/10/2022	82126	20220101206186RE	3 días	11 días	15/11/2022	No
Reclamo	Inconformidad por que no responden las líneas telefónicas. "Después de estar 8 minutos en espera escuchando una grabación",	Cerrado	Atención al público	5/10/2022	82088	20220101204622RE	6 días	Sin soporte de respuesta por parte del proceso	Sin soporte de respuesta por parte del proceso	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reclamo	Inconformidad por la asesoría para la radicación de audiencias de conciliación "Me hacen perder mis días de labor, dos veces vine y por falta de información no me recibían"	Cerrado	Personería Auxiliar	7/10/2022	82129	20220101206238RE	2 días	0 días	14/10/2022	No
Sugerencia	Sugiere ubicación de maquina dispensadora de café y alimentos, "ya que la espera es a veces muy larga (...)"	Cerrado	Personería Auxiliar	7/10/2022	82130	20220101206270RE	2 días	17 días	24/10/2022	No
Sugerencia	analicen los casos de las personas que reclaman beneficios monetarios, conozco gente que reclama sin tanta necesidad, no es justo	Cerrado	Atención al público	7/10/2022	82131	20220101216491EE	2 días	20 días	27/10/2022	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reconocimiento	Agradecimiento por la atención por parte del abogado contratista Luis Alejandro Monsalve Jaramillo.	Cerrado	Atención al público	7/10/2022	82127	20220101206214EI	2 días	23 días	30/10/2022	No
Reconocimiento	Agradecimiento por la atención de la abogada Yelitza Marisela Sucre Velásquez	Cerrado	Atención al público	28/10/2022	82578	20220101217062RE	10 días	2 días	30/10/2022	No
Informe de PQRS - Noviembre 2022										
Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	Inconformidad en dos oportunidades por la atención por parte del abogado contratista Andrés Hincapié (Cubículo 19)	Cerrado	Atención al público	4/11/2022	82853	20220101221032RE	5 días	2 días	9/11/2022	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Queja	Inconformidad por la inadecuada atención por parte de la abogada contratista Beatriz Elena Sierra Tobón.	Cerrado	Atención al público	4/11/2022	82855	20220101221074RE	5 días	2 días	9/11/2022	No
Queja	Inconformidad por la atención brindada por parte de la contratista abogada Beatriz Elena Sierra Tobón	Cerrado	Atención al público	8/11/2022	82892	20220101222381RE	9 días	1 día	30/11/2022	No
Reclamo	Inconformidad por las demoras en la atención, "Salen todos a la hora de almorzar, haciéndonos esperar todo el tiempo"	Cerrado	Atención al público	8/11/2022	82880	20220101222138RE	6 días	10 días	22/11/2022	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reclamo	Inconformidad "porque para el tiempo de espera no se encontraban las sillas, se le solicito al señor del aseo y manifestó que más tarde, nos tocó sentarnos en el suelo"	Cerrado	Atención al público	8/11/2022	82885	20220101222233RE	11 días	1 día	9/11/2022	No
---------	--	---------	---------------------	-----------	-------	------------------	---------	-------	-----------	----

Informe de PQRS - Diciembre 2022

Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	Inconformidad con los servicios de la Institución	Abierto	Atención al público	19/12/2022	83808	20220101242325EI	9 días	Sin respuesta por parte del proceso	Sin respuesta por parte del proceso	No
Queja	Queja señor LUIS ARMANDO ORTIZ MORALES contra las contratistas Dolly Bedoya Carvajal y Milena Castaño	Abierto	Atención al público	20/12/2022	83895	20220101242916EI	0 días	Sin respuesta por parte del proceso	Sin respuesta por parte del proceso	No

Informe de PQRS - Enero 2023

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	contra el abogado Edgar Isaza Giraldo	Cerrado	Atención al público	12/01/2023	84194	20230101253902EE	14 días	6 día	26/01/2023	No
Queja	Contra la abogada del cubículo número 3	Cerrado	Atención al público	16/01/2023	84227	20230101249444RE	5 días	12 días	2/02/2023	No
Queja	Contra el vigilante Mena	Cerrado	Atención al público	19/01/2023	84284	20230101251120EI	2 días	9 días	2/02/2023	No
Queja	Contra la abogada Conciliadora Judy Giraldo Salinas	Cerrado	Conciliaciones	26/01/2023	84359	20230101294438EI	2 días	11 días	10/02/2023	No
Queja	Contra la Abogada Eliana Restrepo Cañola	Cerrado	Atención al público	26/01/2023	84365	20230101254311RE	1 día	5 días	2/02/2023	No
Reclamo	Siendo adulto mayor no le dieron ficho preferencial, la atención del abogado fue pésima tirando a burlona	Cerrado	Conciliaciones	11/01/2023	84184	20230101294513EI	0 días	1 día	18/01/2023	No
Reclamo	Reclamo por la prestación del servicio	Cerrado	Atención al público	17/01/2023	84243	20230101249945RE	4 días	13 días	1/02/2023	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reclamo	Solicita muy amablemente a la Personería tener especial cuidado en el trato hacia las víctimas y personas que se acercan con el fin de buscar información, desde la entrada guardas de seguridad y funcionarios tratan a las personas de mala forma, no hay coherencia con el manual de atención al ciudadano	Cerrado	Atención al público	18/01/2023	84266	20230101250514RE	1 día	13 días	1/02/2023	No
Sugerencia	Sugerencia con los tiempos de espera tan largos	Cerrado	Atención al público	25/01/2023	84339	20230101253321RE	2 días	Sin respuesta por parte del proceso	Sin respuesta por parte del proceso	No
Reconocimiento	Reconociendo al diplomado de conciliación, buenos docentes, temática chévere.	Abierto	UIP	19/01/2023	84274	20230101250804EE	5 días	Pendiente por acta de círculo de calidad	Pendiente por acta de círculo de calidad	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reconocimiento	Reconocimiento a la abogada Lucy López, por su buenas atención y amabilidad	Cerrado	Atención al público	20/01/2023	84295	20230101251574RE	1 día	Con acta de circulo de calidad	28/02/2023	No
Reconocimiento	Para la abogada María Ximena Pereira Acosta	Cerrado	Atención al público	25/01/2023	84349	20230101253603RE	4 días	Con acta de circulo de calidad	28/02/2023	No
Reconocimiento	para la abogada Lucelly López Valencia, por la atención tan maravillosa, que bueno que toda la gente fuera como ella	Cerrado	Atención al público	30/01/2023	84411	20230101255695RE	1 día	Con acta de circulo de calidad	28/02/2023	No
Informe de PQRS - Febrero 2023										
Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	Queja contra la abogada Luz Marleny Ruiz	Cerrado	Atención al público	1/02/2023	84465	20230101256848RE	5 días	6 días	8/02/2023	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Queja	queja contra el abogado WALTER ALBEIRO GOMEZ GIL por actitud muy desagradable y atropellante	Cerrado	Atención al público	6/02/2023	84557	20230101259099EI	5 días	2 días	8/02/2023	No
Queja	Queja contra Ana Fernanda Tellez Garcia	Cerrado	Atención al público	17/02/2023	84784	20230101265113RE	2 días	5 días	24/02/2023	No
Queja	Contra el abogado Juan Fernando Duque	Cerrado	Atención al público	17/02/2023	84787	20230101265117RE	2 días	6 días	27/02/2023	No
Queja	contra el contratista Jilmar Jackson Rentería Delgado	Abierto	Personería Auxiliar	24/02/2023	84968	20230101267636RE	1 día	Sin respuesta por parte del proceso	Sin respuesta por parte del proceso	No
Reclamo	Reclamo por el pésimo servicio al cliente que presta la entidad	Cerrado	Atención al público	16/02/2023	84760	20230101264519RE	1 día	15 días	6/03/2023	No
Reclamo	reclamo por servicio prestado en impugnación de tutela para Colpensiones	Cerrado	Atención al público	28/02/2023	85075	20230101269091RE	3 días	1 día	1/03/2023	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reconocimiento	Resalto el acompañamiento de la entidad durante los bloqueos	Cerrado	Comunicaciones	15/02/2023	84731	20230101265874RE	5 días	Con acta de circulo de calidad	28/02/2023	No
Reconocimiento	Por otra parte la ciudadana María Camila Ortiz agradece el impecable acompañamiento durante dos días de plantón, agradeciendo devolverle la confianza a la comunidad en las instituciones.	Cerrado	Comunicaciones	15/02/2023	84732	20230101266479RE	15 días	Sin acta de circulo de calidad	28/02/2023	No
Reconocimiento	al abogado Yafransua Rentería Maturana por su buena labor, por su don de ayuda ,su integridad, su amabilidad y su don de servicio.	Cerrado	Atención al público	24/02/2023	84971	20230101267826RE	8 días	Con acta de circulo de calidad	24/03/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento por "los buenos servicios, la justicia social ligada a la paz"	Cerrado	Atención al público	24/02/2023	84974	20230101267881RE	1 día	Con acta de circulo de calidad	24/03/2023	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Informe de PQRS - Marzo 2023

Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
Queja	Inconformidad por la inadecuada atención de la abogada contratista María Clara Sierra.	Cerrado	Atención al público	9/03/2023	85480	20230101273347EI	2 días	5 días	14/03/2023	No
Queja	Inconformidad por la atención prestada por parte de la profesional universitaria Adriana Martínez González	Cerrado	Atención al público	10/03/2023	85523	20230101273874RE	3 días	4 días	14/03/2023	No
Queja	Inconformidad por las actuaciones de contratista adscrito a la entidad	Abierto	Personería Auxiliar	17/03/2023	85679	20230101276690RE	3 días	Sin respuesta por el proceso	Sin respuesta por el proceso	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Queja	Inconformidad por parte de la empresa de vigilancia y la presunta complicidad con el personal de atención.	Cerrado	Atención al público	17/03/2023	85683	20230101276711EE	3 días	7 días	28/03/2023	No
Queja	Queja del señor Fabián Jiménez Arias hacia el funcionario de taquilla de Colpensiones	Cerrado	Atención al público	23/03/2023	85743	20230101278479RE	6 días	2 días	25/03/2023	No
Reclamo	Reclamo de Luis Armando Ortiz frente al sistemas de turnos y los tiempos de espera	Cerrado	Atención al público	23/03/2023	85745	20230101278650RE	9 días	5 días	28/03/2023	No
Reclamo	Reclamo del señor Femin Nuniz Vera frente a la respuesta de la atención que se le dio a su madre Cecilia Vera Ciro	Cerrado	Atención al público	28/03/2023	85808	20230101280043RE	1 día	1 día	29/03/2023	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reclamo	Reclamo frente a la cantidad de turnos de conciliación extrajudicial en derecho que se dan cada día	Cerrado	Conciliaciones	31/03/2023	85973	20230101282275RE	8 días	Con acta de circulo de calidad	17/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento a la aboga Adriana Cecilia Martínez	Cerrado	Atención al público	22/03/2023	85730	20230101277972RE	5 días	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento presentado por el señor Diego Alejandro Mejía Ramírez ante la atención de la Dra. Adriana Martínez	Cerrado	Atención al público	22/03/2023	85731	20230101278003RE	5 días	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento por parte de Paola Andrea Rivas dirigido hacia Yafransua Rentería	Cerrado	Atención al público	22/03/2023	85732	20230101278046RE	5 días	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento del señor William Yepes Gómez hacia la abogada Adriana Martínez	Cerrado	Atención al público	23/03/2023	85740	20230101278408RE	5 días	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reconocimiento	Reconocimiento de la señora Marta Cecilia Gómez de López hacia la doctora Adriana Martínez	Cerrado	Atención al público	24/03/2023	85757	20230101279087RE	2 días	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento de la señora Norela Gómez hacia el abogado Walter Gómez	Cerrado	Atención al público	27/03/2023	85792	20230101279847RE	0 días	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento de la señora Rossmay Franco Torres al abogado Yafransua Rentería	Cerrado	Atención al público	30/03/2023	85884	20230101281561RE	1 día	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No
Reconocimiento	Reconocimiento de la señora Gloria Velásquez a la abogada María Victoria Peña	Cerrado	Atención al público	30/03/2023	85886	20230101281550EI	1 día	Con acta de circulo de calidad	21/04/2023	No

Informe de PQRS - Octubre 2022

Tipo	Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Número de radicado del SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
------	------	--------	---------	---------------------	-----------------	----------------------------	---	---	--------------------	----------

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Queja	Inconformidad por la atención por parte de abogado contratista Andrés Felipe Hincapié Durango.	Cerrado	Atención al público	7/10/2022	82126	20220101206186RE	3 días	11 días	15/11/2022	No
Reclamo	Inconformidad por que no responden las líneas telefónicas. "Después de estar 8 minutos en espera escuchando una grabación",	Cerrado	Atención al público	5/10/2022	82088	20220101204622RE	6 días	Sin soporte de respuesta por parte del proceso	Sin soporte de respuesta por parte del proceso	No

Tabla número 3

Nro. de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información:
No se presentaron para este trimestre.

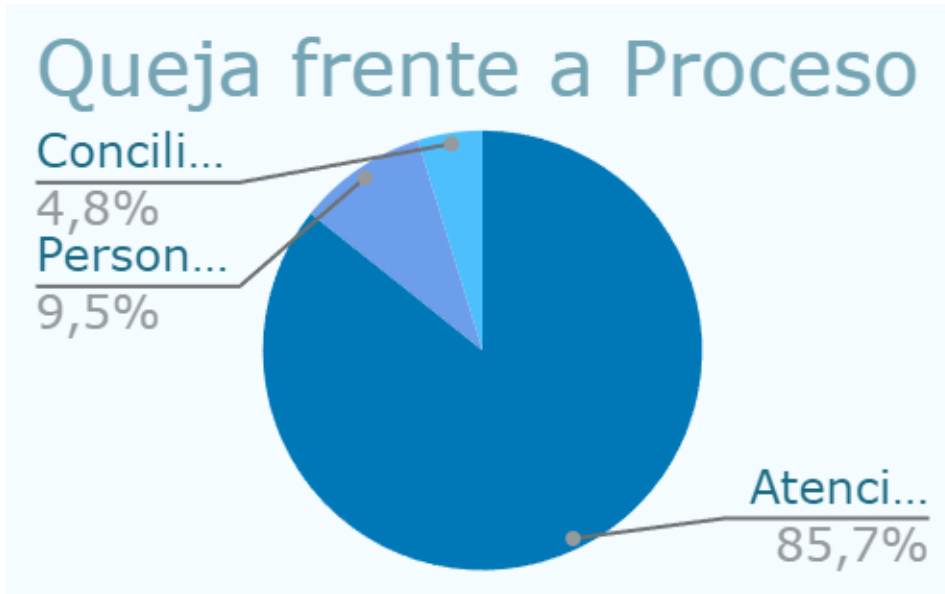
6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Comparativo trimestre anterior.

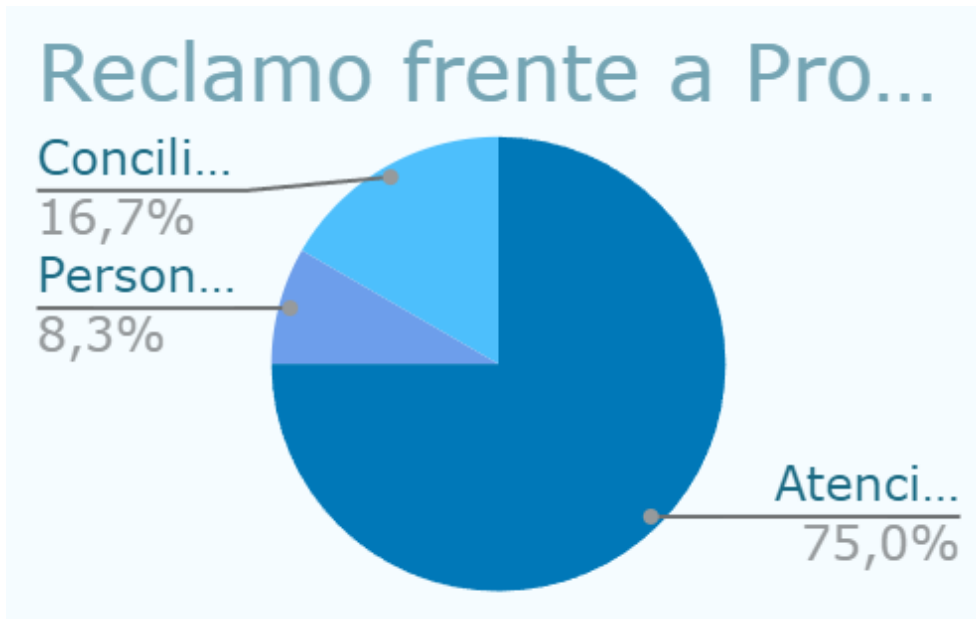
En los periodos anteriores, Abril - Septiembre se presentaron 18 quejas, 5 menos que en el periodo evaluado: Octubre 2022 - Marzo 2023. De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos, pero sí, hay reiteración en el proceso de Atención al Público.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reclamos:



Comparativo trimestre anterior.

Se presentaron un total de 20 reclamos en el periodo anterior, dirigidos para la UPDH, Atención al Público, Personería Auxiliar y Gestión de Talento Humano, para este período evaluado, al realizar la comparación; se observan 14 direccionados a los procesos de Atención al Público, Personería auxiliar y Conciliaciones.

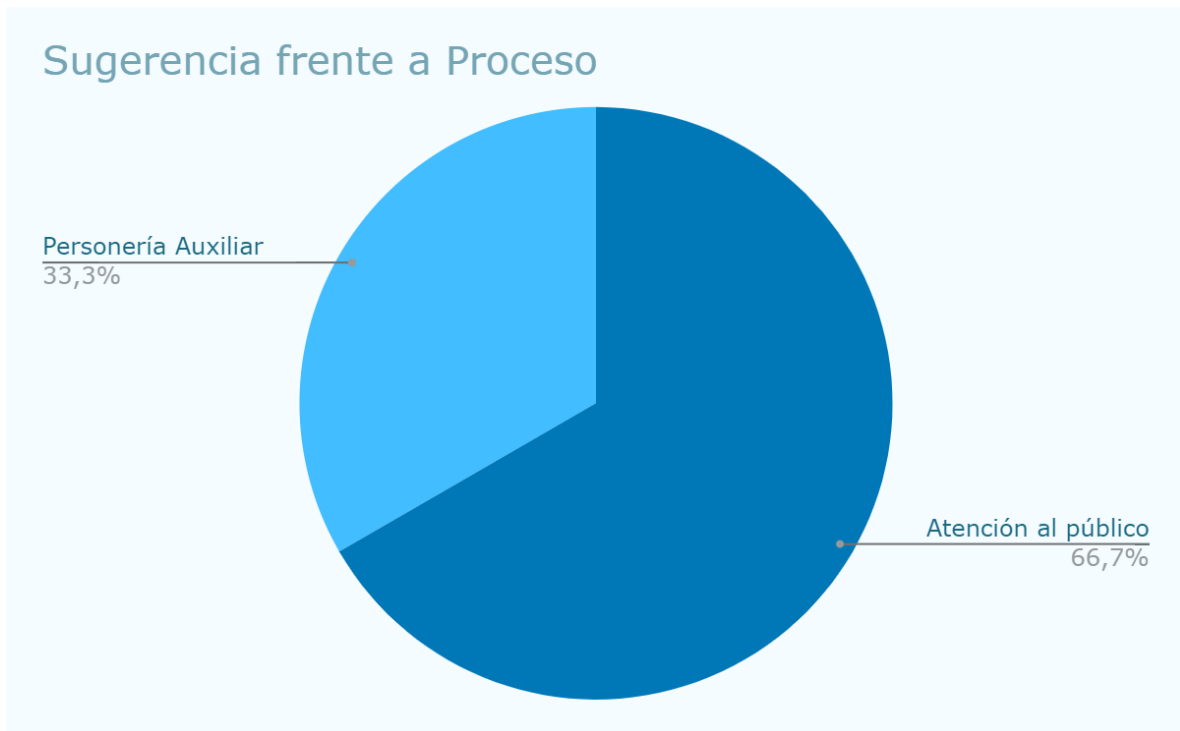
Las demoras en la atención, y la cantidad de asesores disponibles, siguen siendo los reclamos con mayor reincidencia durante ambos periodos.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Sugerencias:



Comparativo trimestre anterior.

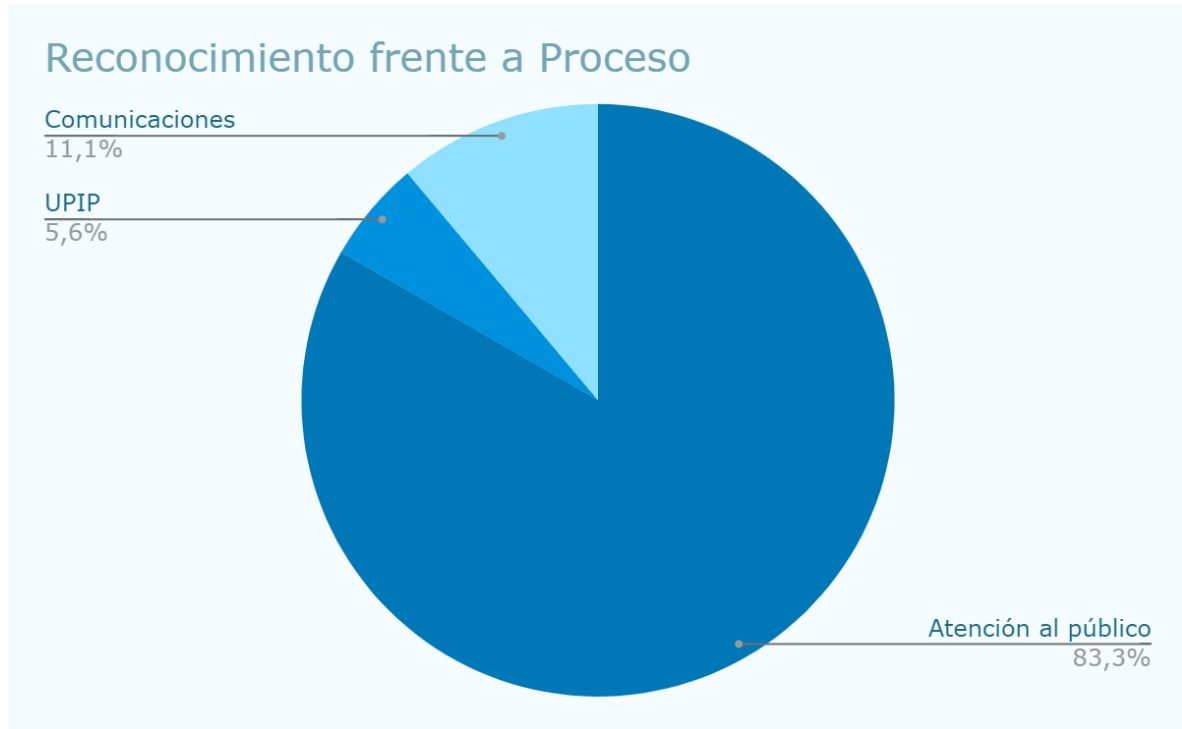
Se presentan 3 sugerencias durante el periodo evaluado, 2 para el proceso de Atención al Público y una para Personería Auxiliar, sin embargo en el periodo pasado se registraron 2 sugerencias dirigidas al proceso de Atención al Público.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Reconocimientos:



Comparativo trimestre anterior.

En el semestre anterior se presentaron 20 reconocimientos, para este período evaluado, un total de 18.

Nuevamente hay reiteración de los reconocimientos en los procesos de Atención al Público y UPIP, adicionalmente se identifican reconocimientos para Comunicaciones.

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

QUEJAS	cant	%	RECLAMOS	cant	%	SUGERENCIAS	cant	%
Inconformidad con los asesores	21	91,30%	Demoras en la atención	3	78,57%	Organizar la logística de la personería para optimizar el servicio	3	100 %
Inconformidad con la información	2	8,70%	Inconformidad con la logística, desde los turnos, hasta la forma de brindar la información	11	21,43%			
TOTAL	23	100%	TOTAL	14	100%	TOTAL	3	100 %

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

8. CANALES MÁS UTILIZADOS

CANAL O MEDIO		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	39	67,24%
PÁGINA WEB	7	12,07%
TAQUILLA ÚNICA	3	5,17%
CORREO ELECTRÓNICO	7	12,07%
REDES SOCIALES	2	3,45%
TOTAL	58	100%

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

9. CONCLUSIONES

- El presente informe requiere una evaluación por parte de los Líderes de los procesos, con el fin de establecer según nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, planes de mejoramiento que contribuyan a eliminar las causas que producen inconformidad en los usuarios.
- Cabe recordar que las solicitudes se deben resolver siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución y las leyes, es por esta razón, que se solicita dar respuesta de manera oportuna a las QRSRD.
- Las respuestas remitidas a los usuarios deben siempre estar centradas en la solución que ofrece la entidad a la respectiva queja, reclamo o sugerencia.
- Para este semestre los reconocimientos y quejas fueron los dos tipos de manifestaciones que se presentaron.
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el semestre fue del **0.2%**
- Para el periodo octubre 2022 - marzo 2023, el indicador **Satisfacción de usuarios**, no cumplió en parte la meta, debido a que existieron algunos procesos que no dieron respuesta oportuna a los usuarios, lo que significa que se debe realizar plan de mejoramiento.

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

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTO:		REVISOR:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

que en la construcción del plan de mejoramiento, este se realice de forma acuciosa y rigurosa para revertir las respuestas extemporáneas.

Por esta razón, es primordial el análisis y evaluación del presente informe, buscando estrategias o herramientas que asistan la oportuna respuesta para los usuarios.

Se requiere entonces, remitir plan de mejoramiento por parte de los procesos que dieron respuesta extemporánea al correo: JDMARULANDA@personeriamedellin.gov.co antes del 14 de julio del año en curso.

- Así mismo, en los Comités Directivos se informará a la Alta Dirección la relación de los procesos que no atendieron oportunamente las respuestas para los usuarios, lo anterior con el propósito de dar cumplimiento con la normatividad vigente y que no se vuelva a repetir lo referido con el indicador.

Cordialmente,



OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA
Jefe Oficina de Planeación

JMARIN

Tarea: 88577

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			