

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

CORRESPONDIENTE AL SEMESTRE ABRIL, MAYO,
JUNIO, JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2023

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES QRSRD.....	3
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO	4
4. PORCENTAJE DE PQRSR 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

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre 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, sostener aquellas que permiten la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento del servicio de la entidad (reconocimientos), sin dejar a un lado las sugerencias que sirven de ruta para el mejoramiento.

Durante el semestre evaluado se presentaron un total de **37.299** atenciones (semestre anterior **31.071** atenciones), de las cuales **40** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias (semestre anterior **40**), y **83** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **123** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a las QRSRD.

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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.

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

MES DE ABRIL	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
4.744	8
MES DE JULIO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.199	29

MES DE MAYO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.732	13
MES DE AGOSTO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.728	34

MES DE JUNIO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
5.952	21
MES DE SEPTIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.944	18

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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 SEMESTRE

Se recibieron durante el mes de abril un total de 8 QRSRD

QUEJAS 0 (0%)	RECLAMOS 4 (50%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 4 (50%)
------------------	---------------------	-----------------------	----------------------------

Se recibieron durante el mes de mayo un total de 13 QRSRD

QUEJAS 2 (15%)	RECLAMOS 2 (15%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 9 (70%)
-------------------	---------------------	-----------------------	----------------------------

Se recibieron durante el mes de junio un total de 22 QRSRD

QUEJAS 3 (14%)	RECLAMOS 2 (10%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 16 (76%)
-------------------	---------------------	-----------------------	-----------------------------

Se recibieron durante el mes de julio un total de 29 QRSRD

QUEJAS 2 (7%)	RECLAMOS 10 (34%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 17 (59%)
------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

Se recibieron durante el mes de agosto un total de 33 QRSRD

QUEJAS 5 (15%)	RECLAMOS 7 (23%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 21 (62%)
-------------------	---------------------	-----------------------	-----------------------------

Se recibieron durante el mes de septiembre un total de 18 QRSRD

QUEJAS 2 (12%)	RECLAMOS 0 (0%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 16 (88%)
-------------------	--------------------	-----------------------	-----------------------------

5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ABRIL	0	4	0	4	8
MAYO	2	2	0	9	13
JUNIO	3	2	0	16	22
JULIO	2	10	0	17	29
AGOSTO	5	8	0	21	33
SEPTIEMBRE	2	0	0	16	18
TOTAL	14	26	0	83	123
%	11%	22%	0%	67%	100%

Tabla número 2

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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.

Tabla número 3

Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número de tarea	Término de resolución por parte de satisfacción de partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
QUEJAS								
ABRIL								
No se presentaron durante el mes								
MAYO								
Queja de la señora Sandra Yulieth Loaiza contra el contratista Juan Sebastián Flórez Hurtado y Leidy	CERRADA	UPDH	5/05/2023	86908	1 día	7 días	19/09/2023	

Queja de la Señora Luz Amparo contra el abogado Nietzsche Albeiro Rengifo por su forma de analizar el caso y el poco interés mostrado	CERRADA	UPDH	19/05/2023	87343	1 día	0 días	19/09/2023	El proceso antes de darle remisión al proceso de S.P.I para su trámite inicial respondió la queja a la usuaria el día 16 de agosto.
JUNIO								
Queja de la señora Rosario Jaramillo hacia la Señora Eliana Restrepo por el trato dado a su atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	27/06/2023	88210	12 días	14 días	27/07/2023	
Queja de la señora Ligia Emilse Toro hacia los abogados Elkin Darío y María Victoria	CERRADA	VIGILANCIA	27/06/2023	88212	0 días	14 días	11/10/2023	No es posible ver el contenido de la comunicación externa enviada por parte del proceso. (se muestra hojas en blanco)
Queja de la señora Olga Lucía Pretel hacia el Dr. Iván Torres porque "Muestra baja disponibilidad para atender"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	29/06/2023	88301	5 días	11 días	26/07/2023	
JULIO								
Queja del señor Mauricio Morales dirigida a la Dra. María Clara Serna por la no atención recibida	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	4/07/2023	88461	0 días	5 días	12/07/2023	
Queja de la señora María Doris Bermúdez contra la Dra. María Clara Sierra por el trato recibido en la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	12/07/2023	88706	2 días	1 día	14/09/2023	
AGOSTO								

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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 de la señora María Sabina Velásquez contra funcionarios de la Personería Distrital de Medellín por la negativa a la atención sin justificación	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2/08/2023	89372	7 días	14 días	4/08/2023	No se evidencia soporte de envío de comunicación al usuario, bien sea por parte del proceso de Satisfacción de Partes Interesadas o de Atención al Público, adicional, el soporte que se encuentra vinculado no es legible
Queja de la señora María Doris Bermúdez contra la Dra. María Clara Sierra por el trato recibido en la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	29/08/2023	89417	8 días	17 días	14/09/2023	
Queja de la señora María Sabina Velásquez por la no prestación del servicio en la Personería Distrital de Medellín	CERRADA	UPDH	4/08/2023	89417	1 día	1 día	14/09/2023	

<p>Queja del usuario, respecto a informalidad en servicio recibido el día 23 de agosto en Casa de Justicia el Bosque, al solicitar acción de tutela: "el señor funcionario que me atendió no me quiso elaborar la tutela... este funcionario estaba en el cubículo tres aproximadamente a las 910 pm y la forma tan déspota con que atiende". De acuerdo a datos registrados en el SIP la atención se radico con el número 859241810 y fue realizada por el abogado Camilo Andrés Valencia Botero.</p>	CERRADA	UPDH	30/08/2023	89992	2 días	2 días	6/09/2023	
--	---------	------	------------	-------	--------	--------	-----------	--

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
<p>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</p>			

<p>Queja del usuario Diego Alejandro Uribe, en la que expresa inconformidad con hechos presentados en las jornada de elecciones a los representantes de la Mesa Distrital de Participación Efectiva de Víctimas de Medellín: "asistí con mi esposa como acompañante, ya que debido a mi condición de discapacidad ella debe acompañarme siempre ... cuando estábamos en el salón 301 del bloque 6 para las votaciones el muchacho que portaba chaleco azul de la personería, de una forma que no me pareció adecuada la hizo salir del salón y ni una silla le brindo para esperar mientras se realizaba todo el proceso..."</p>	CERRADA	UPDH	4/09/2023	90030	2 días	2 días	4/09/2023	
SEPTIEMBRE								
<p>Queja presentada por la abogada AURA ELENA CADAVID RICO, referente a la actuación del funcionario WILSON GUILLERMO AGUILAR ROMÁN, en el proceso administrativo de restablecimiento de derechos remitido a la Comisaría de Familia de la comuna 11 – La Floresta, el cual fue proferido mediante AUTO INTERLOCUTORIO Nro. 0984 de 2023</p>	CERRADA	PENAL	21/09/2023	90436	1 día	4 días	22/09/2023	

Queja del usuario, en el que expresa inconformidad por el servicio y trato recibido en el Centro de Conciliación por parte de la abogada Conciliadora LAURA LONDOÑO	CERRADA	CONCILIACIONES	27/09/2023	90693	1 día	7 días	28/09/2023	
RECLAMOS								
ABRIL								
Reclamo de la señora Lina María con respecto a una tutela online de la cual no le llegó número de caso al correo, ni información relacionada	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	12/04/2023	86188	1 día	2 días	18/04/2023	No es posible visualizarse el contenido de la queja, por ende tampoco la fecha en la que ingresó
Inconformidad con que todo el personal salga a almorzar al medio día	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/04/2023	86379	1 día	10 días	30/06/2023	
Reclamo contra la demora en la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	21/04/2023	86381	1 día	6 días	9/05/2023	
Reclamo del señor Víctor Serna Medina contra la Personería Distrital	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	25/04/2023	86482	1 día	7 días	15/06/2023	
MAYO								
Reclamo de la señora Adriana María Álvarez frente a la mala "atención"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	9/05/2023	87050	0 días	7 días	14/09/2023	
Reclamo del señor Jorge Mario Correo Gonzales frente a la no recepción de su declaración frente al proceso de víctimas	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/05/2023	87447	1 día	10 días	26/07/2023	
JUNIO								

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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 de un usuario anónimo con respecto a la espera para el filtro preliminar en la Personería Distrital de Medellín	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	8/06/2023	87883	Anónimo		26/07/2023	
Reclamo de la señora Luz Marina Carmona por la insatisfacción de la respuesta de la atención	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	29/06/2023	88302	2 días	21 días	27/07/2023	
JULIO								
Reclamo de la señora María Luisa Rivera por la no atención en la Personería Distrital de Medellín	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	27/07/2023	88851	2 día	5 días	3/08/2023	
Reclamo del señor Gloria Quintero por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/07/2023	88856	2 día	5 días	3/08/2023	
Reclamo del señor Andrés F. Ceballos por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	23/08/2023	88854	3 días	28 días	4/09/2023	
Reclamo del señor José Lorenzo Restrepo por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	8/08/2023	88855	3 días	10 días	4/09/2023	
Inconformidad por las demoras en la atención " Se burlan de las personas"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	5/07/2023	88517	49 días	60 días	28/09/2023	
Reclamo del señor Luz Amparo Sepúlveda por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/07/2023	88857	3 días	8 días	3/08/2023	

Reclamo de Ligia de Jesús Muñoz Ramírez por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/07/2023	88859	3 días	8 días	3/08/2023	
Reclamo de Luz Nerys García por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/07/2023	88860	3 días	8 días	4/09/2023	
Reclamo de José Pérez por la no atención en la Personería Distrital de Medellín en las horas de la tarde	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/07/2023	88861	3 días	8 días	9/08/2023	
Reclamo de la señora Dennis Leonor De Luque con respecto a la cantidad de turnos que se dan en la Personería Distrital de Medellín	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	28/07/2023	88924	3 días	8 días	9/08/2023	
AGOSTO								
Reclamo de la señora Lina Marcela Correa Garzón por insatisfacción con la prestación del servicio y trato recibido.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	23/08/2023	89319	3 día	6 días	4/09/2023	
Reclamo del usuario Carlos Mario Zapata referente a procesos en la prestación de servicios de la Personería Distrital de Medellín.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	3/08/2023	89388	4 día	2 días	14/09/2023	

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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 de la usuaria Gloria Patricia Valencia Jaramillo donde expresa insatisfacción en la prestación del servicio al solicitar prioridad en la atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	7/09/2023	89430	2 días	22 días	14/09/2023	
Reclamo de usuaria Daisy Alejandra Jiménez Vélez por insatisfacción en el servicio, en particular manifiesta que: "las personas que acuden se quedan esperando una respuesta que quizás nunca llegue, si no se llama a buscar solución queda en el aire"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	23/08/2023	89470	2 días	15 días	4/09/2023	
Reclamo de la funcionaria Paula Andrea Angarita Valencia, referente a la seguridad y salud en el trabajo. En concreto expresa que, son reiterativos los malos olores en la Entidad, y en el puesto de trabajo se encuentran dos lámparas que no funcionan.	CERRADA	PERSONERÍA AUXILIAR	15/08/2023	89668	4 días	8 días	4/09/2023	
Reclamo de la usuaria Claudia Patricia González Berrio en el que manifiesta que "es una falta de respeto y descaró la forma en que me atendieron en la Personería".	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	11/08/2023	89574	1 día	12 días	14/09/2023	

Reclamo presentado por la usuaria Catalina Jaramillo Patiño, referente a atención en solicitud de audiencia de conciliación.	CERRADA	CONCILIACIONES	24/08/2023	89891	1 día	Sin respuesta por parte del proceso	18/09/2023
--	---------	----------------	------------	-------	-------	-------------------------------------	------------

SEPTIEMBRE

No se presentaron durante este mes

SUGERENCIAS

No se presentaron durante este semestre

RECONOCIMIENTOS

ABRIL

Se presentaron 4 reconocimientos con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

MAYO

Se presentaron 9 reconocimientos con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

JUNIO

Se presentaron 16 reconocimientos con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

JULIO

Se presentaron 17 reconocimientos con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

AGOSTO

Se presentaron 21 reconocimientos con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

SEPTIEMBRE

Se presentaron 16 reconocimientos con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

Se presentó en el mes de junio reconocimiento interno con respuesta al usuario dentro de los tiempos establecidos por el S.G.C

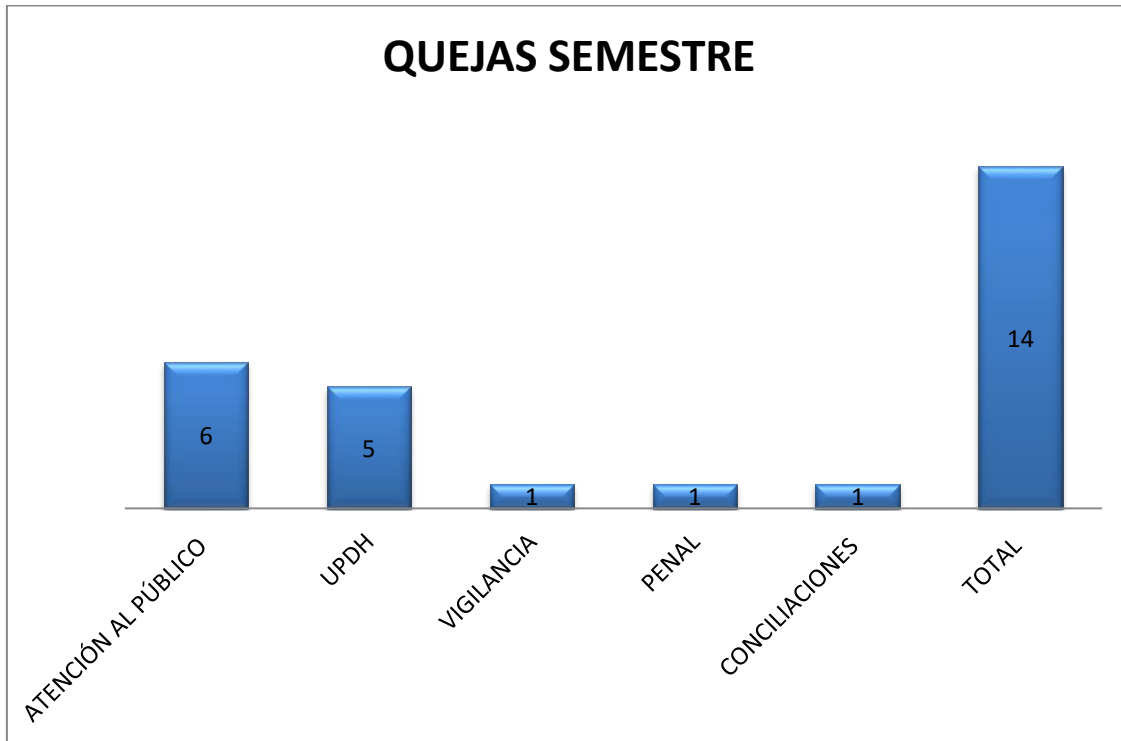
Nro. de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información:

No se presentaron para este trimestre.

6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

PROYECTÓ:	REVISÓ:
CODIGO	VERSION
RESOLUCION	VIGENCIA
FMSPO07	11
804	10/11/2022
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	

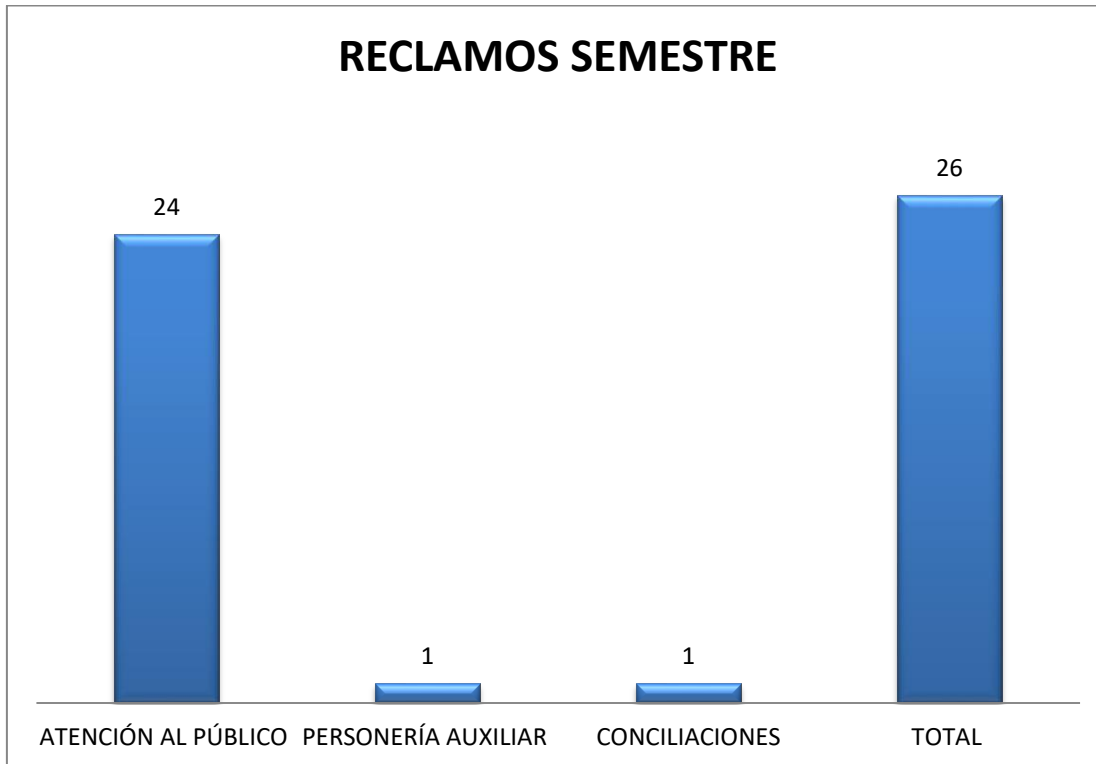


Comparativo semestre anterior

En el periodo anterior, octubre 2022 – marzo 2023 se presentaron 13 quejas, 1 más en el periodo evaluado: abril – septiembre 2023

De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos, pero sí, hay reiteración en los procesos de Atención al Público y UPDH

Reclamos:



Comparativo semestre anterior

Se presentaron un total de (14) reclamos en el periodo anterior, dirigidos para Atención al Público, Personería Auxiliar y Conciliaciones, para este período evaluado, al realizar la comparación; se observan (26) direccionados a los procesos de Atención al Público, Personería auxiliar y conciliaciones

Las demoras en la atención, continua siendo el reclamo con mayor reincidencia durante ambos semestres.

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	F MSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

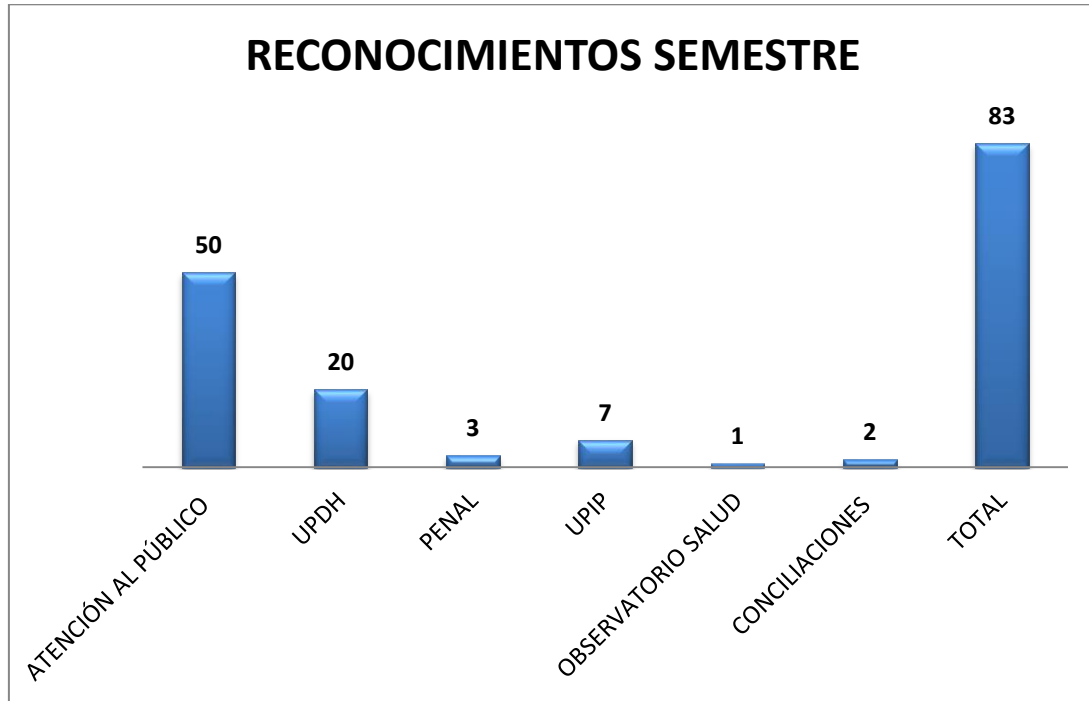
Sugerencias:

No se presentaron sugerencia durante el semestre evaluado

Comparativo semestre anterior.

Se presentaron (3) sugerencias durante el periodo anterior para el proceso de Atención al Público y personería auxiliar.

Reconocimientos:



Comparativo semestre anterior

En el semestre anterior, se presentaron (18) reconocimientos, para este período evaluado un total de (83).

7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

QUEJAS	cant	%	RECLAMOS	cant	%	SUGERENCIAS	cant	%
Inconformidad con la atención (trato descortés, falta de escucha, hablan por el celular, etc.)	12	85%	Demoras en la atención	20	77%	No se presentaron durante el semestre	0	0%
Inconformidad con la información	2	15%	Inconformidad con el sistema de atención	6	23%			

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

TOTAL	14	100%	TOTAL	26	100%	TOTAL	0	0%

8. CANALES MAS UTILIZADOS

CANAL O MEDIO		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	109	89%
PÁGINA WEB	12	10%
TAQUILLA ÚNICA	2	1%
CORREO ELECTRÓNICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL	123	100%

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 fueron los más destacados y de mayor porcentaje dentro de las QRSRD que se presentaron
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el último trimestre, fue del **0.1%**.
- Para el semestre abril - septiembre, el indicador **Satisfacción de usuarios**, no cumplió su meta, debido a que existieron algunos procesos que no dieron respuesta oportuna a los usuarios, lo que significa la realización del plan del mejoramiento.

Es fundamental por parte de los procesos correspondientes, que se adopten acciones efectivas para que no se repita esta situación, además, 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 fundamental el análisis y evaluación del presente informe, buscando estrategias o herramientas que asistan la oportuna respuesta para los usuarios.

- 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

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

