

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

CORRESPONDIENTE AL TRIMESTRE OCTUBRE,  
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES  
INTERESADAS

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## 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: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## 1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (QRSRD) correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 trimestre evaluado se presentaron un total de **16.240** atenciones (semestre anterior **37.299** atenciones), de las cuales **9** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias (semestre anterior **40**), y **42** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **51** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.3%** correspondieron a quejas, reclamos y sugerencias.

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

## 2. DEFINICIONES DE QRSRD

Los canales para la recepción de las manifestaciones fueron el correo electrónico [info@personeriamedellin.gov.co](mailto: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 Distrital de Medellín.

**RECLAMO:** es la expresión de insatisfacción referida a la prestación del servicio o a la deficiente atención en la Personería Distrital 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 Distrital de Medellín por un funcionario o grupo de funcionarios de la Entidad, con relación a la satisfacción de un servicio recibido.

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

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

MES DE OCTUBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.451	15

MES DE NOVIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
6.077	15

MES DE DICIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
3.732	21

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

#### 4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL TRIMESTRE

Se recibieron durante el mes de octubre un total de 15 QRSRD

<b>QUEJAS 5</b> (33%)	<b>RECLAMOS 1 (7%)</b>	<b>SUGERENCIAS 0</b> (0%)	<b>RECONOCIMIENTOS 9 (60%)</b>
--------------------------	------------------------	------------------------------	--------------------------------

Se recibieron durante el mes de noviembre un total de 15 QRSRD

<b>QUEJAS 1</b> (7%)	<b>RECLAMOS 1 (7%)</b>	<b>SUGERENCIAS 0</b> (0%)	<b>RECONOCIMIENTOS 13 (86%)</b>
-------------------------	------------------------	------------------------------	---------------------------------

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de 21 QRSRD

<b>QUEJAS 0</b> (0%)	<b>RECLAMOS 1 (5%)</b>	<b>SUGERENCIAS 0</b> (0%)	<b>RECONOCIMIENTOS 20 (95%)</b>
-------------------------	------------------------	------------------------------	---------------------------------

#### 5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
OCTUBRE	5	1	0	9	15
NOVIEMBRE	1	1	0	13	15
SEPTIEMBRE	0	1	0	20	21
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>51</b>
<b>%</b>	<b>12%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Tabla número 2

## 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

Tabla número 3

Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Nro. de tarea en el SIP	Término de resolución por parte de satisfacción de las partes interesadas	Termino de resolución por parte del proceso	Fecha fin de tarea	Remisión
<b>QUEJAS</b>								
<b>OCTUBRE</b>								

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Mala atención por parte de la profesional universitaria Adriana Martínez "Permaneció recibiendo llamadas y respondiendo a su celular y no atendió solicitud"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	10/10/2023	91164	4 días	4 días	24/10/2023	
Inconformidad por la atención por parte de la auxiliar Ana Fernanda Téllez García	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	8/11/2023	91118	5 días	4 días	11/09/2023	
Inconformidad por la atención por parte de los abogados de la UPDH	CERRADA	UPDH	9/10/2023	91120	5 días	5 días	9/10/2023	
Inconformidad por la atención por parte de Cindy (cubículo 16). "Es una persona que no escucha, intolerante (...)"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/10/2023	91313	4 días	5 días	24/10/2023	
Inconformidad por la forma inadecuada en la que se acercó a preguntar por un cargador el personero delegado 17D Sebastián Gil	CERRADA	PENAL	13/10/2023	91326	3 días	14 días	9/11/2023	
<b>NOVIEMBRE</b>								

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



El usuario presenta queja referente al trato y actuación recibida de parte de un funcionario de la Unidad Permanente para los Derechos Humanos con sede en El Bosque, al solicitar asesoría el día 31 de octubre del año 2023.	CERRADA	UPDH	3/11/2023	91869	0 días	19 días	1/12/2023	
<b>DICIEMBRE</b>								
No se presentaron quejas durante el mes de diciembre								
<b>RECLAMOS</b>								
<b>OCTUBRE</b>								
Reclamo en el que la usuaria expresa: "siento que a pesar de cumplir 36 o más venidas a la Personería de Medellín, mi caso sigue afectando (...) Me gustaría sea revisado mi caso que va comprendido del 9 de diciembre de 2009 al 2023. 4 10. Tiempo en el que mis casos están en manos de otras personas sin que por el desplazamiento intraurbano puede hacerme cargo de ellas"	CERRADA	UPDH	6/10/2023	91185	1 día	16 días	16/11/2023	
<b>NOVIEMBRE</b>								
Inconformidad por el sistema de atención y las demoras en la misma.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	9/11/2023	92026	1 día	4 días	4/12/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

DICIEMBRE							
Incomodidad por la interrupción de la audiencia debido a fuertes ruidos.	CERRADA	CONCILIACIONES	18/12/2023	93044			12/01/2024
SUGERENCIAS							
No se presentaron sugerencias durante el trimestre							
RECONOCIMIENTOS							
OCTUBRE							
Quiero felicitar y agradecer a los organizadores del Diplomado en Garantías Constitucionales y Hechos Jurídicamente Relevantes, por tan excelente trabajo, organización	ABIERTA	UIP	2023-10-04	91150	2 días		Pendiente acta círculo de calidad
Agradecimiento por la atención por parte de la auxiliar contratista Ana Fernanda Téllez García	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	2023-10-04	91162	3 días		15/01/2024
"Me sentí muy a gusto con el servicio de Ana Fernanda Téllez García" auxiliar contratista.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	4/10/2023	91163	1 día		15/01/2024

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Reconocimiento al doctor Cesar Sánchez fue de la mejor, en su conocimiento y amabilidad para llevar proceso es una persona con una calidad humana para prestar el servicio como funcionario	CERRADA	UPDH	6/10/2023	91188	5 días	16/11/2023	
Reconocimiento en el que el usuario expresa satisfacción con el servicio recibido en UPDH por parte de JUAN ESTEBAN MUÑOZ RUEDA	CERRADA	UPDH	6/10/2023	91194	2 días	27/11/2023	
Satisfacción por la atención por parte de la abogada contratista Marla Victoria Peña Morena	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	12/10/2023	91311	4 días	15/01/2024	
Felicitaciones a la Personería por tener funcionario como el Dr. Cesar Sánchez, "excelente profesional, respetuoso, amable y muy profesional en su área de conocimiento	CERRADA	UPDH	24/10/2023	91474	2 días	27/11/2023	
El usuario hace reconocimiento a los servidores Jennifer Muñoz y Felipe Londoño por su atención, amabilidad y profesionalismo, en la atención al público y asesoría	CERRADA	UPDH	24/10/2023	91476	3 días	27/11/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			

"Felicitó a los funcionarios como el señor Cesar Alonso Sánchez. Tiene mucha calidad humana, carisma, se hace entender y atiende nuestras necesidades"	CERRADA	UPDH	24/10/2023	91477	2 días	27/11/2023	
<b>NOVIEMBRE</b>							
Deseo felicitar a la doctora Nicolasa Blandón por su excelente Servicio y su gran compromiso por los usuarios"	CERRADA	UPDH	3/11/2023	91805	3 días	27/11/2023	
Destaca la buena atención por parte del abogado contratista Yimmy Arriaga Lemus	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	9/11/2023	92030	2 días	15/12/2023	
Agradece la atención del abogado Yeison Copete Gómez	CERRADA	CONCILIACIONES	10/11/2023	92064	3 días	15/12/2023	
Por el buen desempeño de la auxiliar Ana Fernanda Téllez García.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	10/11/2023	92065	2 días	15/12/2023	
Excelente atención por parte de la auxiliar Ana Fernanda Téllez García.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	10/11/2023	92066	3 días	15/12/2023	
Satisfacción y gratitud por la atención recibida en la Unidad Permanente de Derechos Humanos por parte de la funcionaria LUZ YANETH QUINTO	CERRADA	UPDH	16/11/2023	92146	1 día	16/11/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

"Agradezco a todos los abogados de la UPDH por la atención y ayuda que me han brindado (...) entre otras cosas, también le quiero agradecer a la abogada Diany Chaverra y Marcela Betancur por la atención brindada"	CERRADA	UPDH	24/11/2023	92341	2 días	24/11/2023	
Satisfacción y gratitud por la atención recibida en la Unidad Permanente de Derechos Humanos por parte del abogado Álvaro Palacios.	CERRADA	UPDH	24/11/2023	92342	2 días	27/11/2023	
Gratitud por la atención dada por el abogado César Sánchez, ya que su asesoría fue clara y satisfactoria.	CERRADA	UPDH	24/11/2023	92353	3 días	24/11/2023	
Felicita al abogado Jesús Albeiro Mesa Andrade: "es una persona muy dispuesta para escuchar (...) es un ser muy atento, educado y respetuoso"	CERRADA	UPDH	24/11/2023	92354	4 días	24/11/2023	
"Fue atendida por el doctor Jesús Albeiro Mesa, el cual es un gran funcionario público. Tiene buena disposición para atender y muy buen criterio..."	CERRADA	UPDH	27/11/2023	92456	7 días	4/12/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Felicita a la Personería de Medellín por su labor y la excelente atención del abogado Cesar Sánchez.	CERRADA	UPDH	27/11/2023	92463	4 días	4/12/2023	
Felicita a la niña de Savia salud y a los "señores de la entrada".	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	29/11/2023	92598	3 días	15/12/2023	
<b>DICIEMBRE</b>							
Felicidades al abogado Daniel Quintana por su compromiso y excelente actitud.	CERRADA	UPDH	1/12/2023	92714	4 días	4/12/2023	
Agradecido con la personería distrital de Medellín, por aportar en la tarea de actualización de los conocimientos jurídicos por tan magno evento, con unos panelistas magníficos y fue de mucho aprendizaje.	CERRADA	UPIP	11/12/2023	92840	3 días	13/12/2023	
Agradecimiento por aportar en la tarea de actualización de los conocimientos jurídicos. Ha sido una experiencia educativa invaluable que ha ampliado significativamente mi comprensión de este campo.	CERRADA	UPIP	2023-12-11	92841	4 días	13/12/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Me permito agradecer a todo su equipo y en especial al doctor JHON DAVID BECERRA, por permitirme participar desde la ciudad de Bogotá. En tan excelente diplomado EN LA ACTUALIZACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS JURÍDICOS.	CERRADA	UIPI	11/12/2023	92842	4 días	13/12/2023
Deseo manifestar mis agradecimientos por permitirme ser parte de la construcción de conocimientos JURÍDICOS, toda vez que participé en el Diplomado de Garantías Constitucionales dirigido y coordinado por el Dr. JHON DAVID, profesional muy idóneo y competente para dicho evento.	CERRADA	UIPI	11/12/2023	92843	3 días	13/12/2023
El diplomado fue una excelente experiencia y enriquecimiento en conocimientos. Igualmente, un gran reconocimiento a los organizadores de este evento y felicitaciones. De la misma manera extendiendo mis agradecimientos a los docentes expositores	CERRADA	UIPI	11/12/2023	92844	2 días	13/12/2023

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Quiero por este medio y en nombre de mis compañeros, hacerles llegar nuestra gratitud, por el excelente y novedoso Diplomado en "Garantías Constitucionales y Hechos Jurídicamente relevantes	CERRADA	UIPI	11/12/2023	92845	4 días	13/12/2023
Felicitaciones a la Personería Distrital de Medellín por el Diplomado "Garantías Constitucionales y Hechos Jurídicamente Relevantes". Este fue un escenario donde se presentaron ponencias con altísima calidad académica.	CERRADA	UIPI	11/12/2023	92848	4 días	13/12/2023
Gratitud a La Personería de Medellín, al doctor JHON DAVID y a todo su equipo de trabajo que con su entereza y dedicación realizaron tan importante Diplomado en "Garantía Constitucionales y Hechos jurídicamente Relevantes" y con la intervención de tan magníficos maestros y catedráticos del derecho.	CERRADA	UIPI	11/12/2023	92849	3 días	13/12/2023

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



Muy buen diplomado. excelentes temas y profesionales invitados.	CERRADA	UIPI	12/12/2023	92930	2 días	15/12/2023	
Gratitud inmensa por tan connotado Diplomado La personería Distrital de Medellín mostró un hit académico inolvidable en nuestros caminos de conocimientos Felicitaciones al Doctor JHON DAVID por su incansable dedicación y sacrificio	CERRADA	UIPI	13/12/2023	92972	3 días	14/12/2023	
"Felicitaciones agradecimiento diplomado garantías constitucionales"	CERRADA	UIPI	13/12/2023	92973	2 días	14/12/2023	
La personería de Medellín y su grupo de colaboradores en los diferentes diplomados que se han llevado acabo de manera gratuita y de manera virtual, en especial el Diplomado en Garantías Constitucionales liderado por el coordinada por el doctor JHON DAVID, nos ha dejado una gran enseñanza.	CERRADA	UIPI	13/12/2023	92974	3 días	14/12/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Manifiesto mi gratitud y profunda admiración a los organizadores del Diplomado en Garantías Constitucionales. Dictado por la personería Distrital de Medellín.	CERRADA	UIPI	14/12/2023	92995	2 días	14/12/2023	
Agradezco a la personería de Medellín, por capacitar y actualizar mis conocimientos.	CERRADA	UIPI	14/12/2023	92996	3 días	14/12/2023	
Agradecimientos por el diplomado en derecho procesal penal, el cual en mi criterio estuvo demasiado completo y superó las expectativas, muchas gracias.	CERRADA	UIPI	14/12/2023	92997	4 días	14/12/2023	
Agradecimiento por la extraordinaria labor llevada a cabo en el desarrollo del diplomado "Garantías Constitucionales y Hechos Jurídicamente Relevantes".	CERRADA	UIPI	14/12/2023	92998	2 días	14/12/2023	
Quiero hacer un reconocimiento muy especial al abogado JUAN SEBASTIÁN FLOREZ HURTADO profesional de la UNIDAD PERMANENTE PARA LOS DERECHOS HUMANOS"	CERRADA	UPDH	15/12/2023	93003	2 días	15/12/2023	

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

Felicita al profesional universitario Yanfransua Rentería Maturana por la excelente atención.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/12/2023	93055	3 días	16/01/2024
Felicita a Diana Milena Pérez por la valiosa asistencia jurídica	CERRADA	UPDH	18/12/2023	93056	0 días	12/01/2024

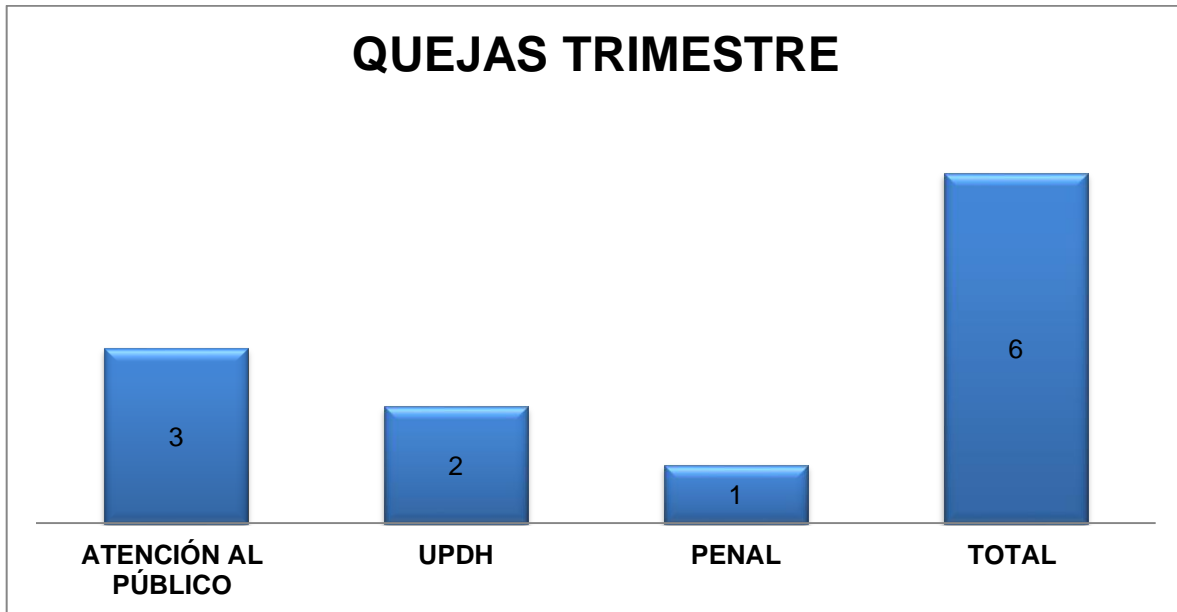
**RECONOCIMIENTOS INTERNOS**

Se presentaron durante el trimestre 8 reconocimientos internos con respuesta al usuario interno 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:**



JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

### Comparativo semestre anterior

En el semestre anterior, abril – septiembre de 2023 se presentaron 14 quejas, para este trimestre evaluado octubre – diciembre, como se precisa en la imagen se generaron 6 quejas.

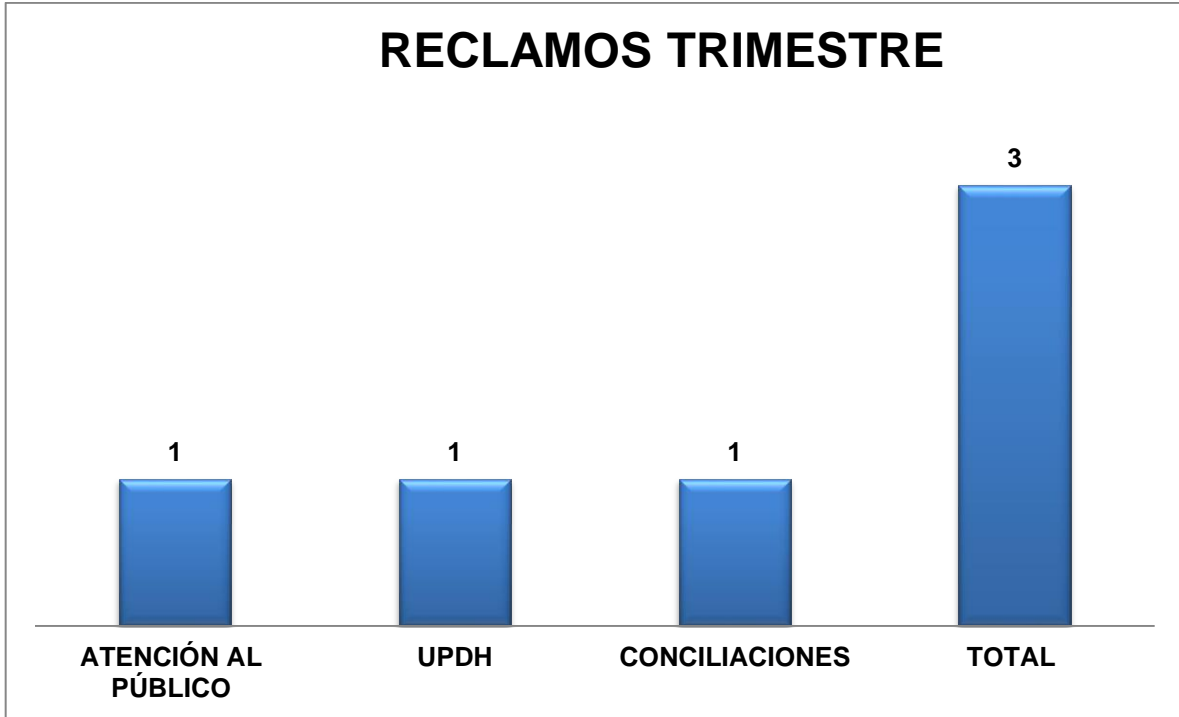
De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos, pero sí, hay reiteración en los procesos de Atención al Público, penal y UPDH

### Reclamos:

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



#### Comparativo semestre anterior

Se presentaron un total de (26) reclamos en el semestre anterior, dirigidos para los procesos de Atención al Público, Personería Auxiliar y Conciliaciones, para este trimestre evaluado, al realizar la comparación; se observan (3) direccionados igualmente a los procesos de Atención al Público, Personería auxiliar y conciliaciones

Las demoras en la atención ha sido el reclamo con mayor reincidencia durante todos los periodos, sin embargo, para este trimestre, de los (3) que ingresaron, solo (1) corresponde a ese factor.

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

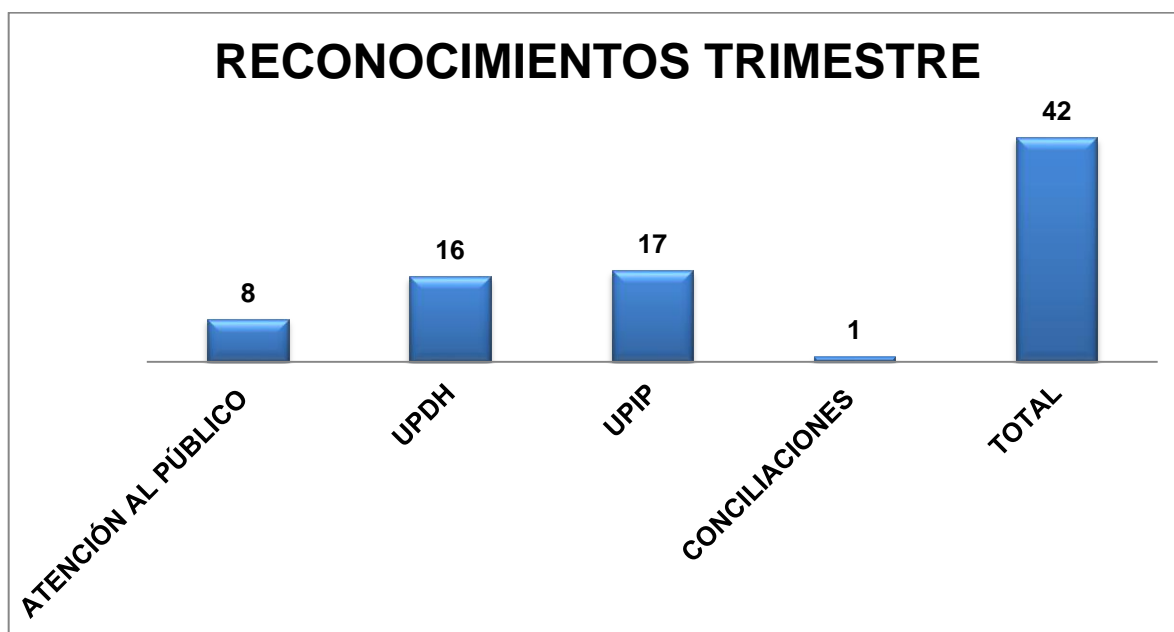
### Sugerencias:

No se presentaron sugerencias durante el trimestre evaluado.

### Comparativo semestre anterior.

No se presentaron sugerencias durante el semestre anterior.

### Reconocimientos:



### Comparativo semestre anterior

En el semestre anterior, se presentaron (83) reconocimientos, para este trimestre evaluado un total de (42).

Se puede significar que el 40% de los reconocimientos presentados, dieron lugar al diplomado en garantías constitucionales y hechos jurídicamente relevantes,

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

realizado por el proceso de la UPIP, y un 38% a la buena atención por parte de los colaboradores de la UPDH.

## 7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

cantidad	%	RECLAMOS	cantidad	%	SUGERENCIAS	cantidad	%
6	100%	Demoras en la atención	2	67%	No se presentaron durante el trimestre	0	0%
		Inconformidad con el sistema de atención	1	33%			
14	100%	<b>TOTAL</b>	3	100%	<b>TOTAL</b>	0	0%

## 8. CANALES MAS UTILIZADOS

CANAL O MEDIO		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	15	30%
PÁGINA WEB	19	37%
TAQUILLA ÚNICA	17	33%
CORREO ELECTRÓNICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			

<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

## 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 **0.3%**, en el semestre anterior el **0.1%**.
- Para el semestre octubre – diciembre de 2023, 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.

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



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

JMARIN

Tarea: 93981

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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			