

CITese : 20240101522022EI
16/07/2024 10:22:53

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

CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO Y FEBRERO DE 2024

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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.....	4
3. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO	5
4. PORCENTAJE DE PQRSDR RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO.....	5
5. COMPORTAMIENTO QRSRD	5
6. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS.....	6
7. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD.....	14
8. CANALES MAS UTILIZADOS	14
9. CONCLUSIONES.....	15

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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 meses de enero y febrero de 2024, 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 **8.999** atenciones (semestre anterior **32.398** atenciones, promedio bimestre **5.399**), de las cuales **7** dieron lugar a quejas, reclamos, sugerencias (semestre anterior **40**, promedio bimestre **6.6**), y **10** dieron lugar a reconocimientos, para un total de **17** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.1%** correspondieron a las QRSRD.

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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 ENERO		MES DE FEBRERO	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
3.804	10	5.195	7

4. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

Se recibieron durante el mes de enero un total de 10 QRSRD

QUEJAS 0 (0%)	RECLAMOS 2 (20%)	SUGERENCIAS 0 (28,57%)	RECONOCIMIENTOS 8 (80%)
------------------	---------------------	---------------------------	----------------------------

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

QUEJAS 3 (43%)	RECLAMOS 2 (28.5%)	SUGERENCIAS 0 (0%)	RECONOCIMIENTOS 2 (28.5%)
-------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------------

5. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
ENERO	0	2	0	8	10
FEBRERO	3	2	0	2	7
TOTAL	3	4	0	10	17
%	18%	23%	0%	59%	100%

Tabla número 2

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:	REVISÓ:
CODIGO FMSP005	VERSION 14
RESOLUCION 728	VIGENCIA 9/11/2023
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.

Tema	Estado	Proceso	Fecha de radicación	Número 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
QUEJAS								
ENERO								
No se presentaron quejas durante el mes								
FEBRERO								
Inconformidad por la atención de la asesora de Savia Salud, Sindy Londoño	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	6/02/2024	93834	3 días	2 días	9/02/2024	

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

Inconformidad por la atención por parte de la profesional universitaria Adriana Martínez, quien supuestamente se negó a priorizar la atención conociendo que era una persona sorda	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	8/02/2024	93974	3 días	2 días	14/02/2024
Inconformidad por la atención por parte de la asesora de Savia Salud Cindy Londoño. Además manifiesta la usuaria: "Me encuentro desde las 10:00am son las 3:25 pm y no pude ser atendida, no estoy de acuerdo con volver a hacer otra fila"	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	13/02/2024	94043	3 días	6 días	6/03/2024
RECLAMOS							
ENERO							
Inconformidad por que la usuaria no consiguió que se le prestara el servicio de SOLICITUD DE CONCILIACIÓN POR ALIMENTOS, debido a la metodología de trabajo (tres casos por día), solicito, por favor, una alternativa favorable para poder hacer el proceso y efectuar el	CERRADA	CONCILIACIONES	18/01/2024	93499	3 días	0 días	19/01/2024

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

servicio".								
"Al momento de indicar que iba a presentar una tutela la chica de información no me indicó qué documentación debía traer. Debía traer historia clínica y orden, no sabía, llegué donde la abogada después de esperar 2 horas y me indicó que sin eso no podía poner tutela. Pueden primero validar que la persona si tenga la documentación necesaria"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	30/01/2024	93659	1 día	4 días	6/02/2024	
FEBRERO								

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

Inconformidad "Pedí ficho prioritario a la niña que está atendiendo y le mostré el certificado de discapacidad y me respondió que para tenerlo en cuenta tenía que estar en silla de rueda o con bastón"	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	13/02/2024	94044	ANÓNIMO		
Reclamo presentada por la usuaria referente a la prestación de los servicios y el tiempo de espera para la atención.	ABIERTA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	13/02/2024	94053	1 día	5 días	21/02/2024
SUGERENCIAS							
No se presentaron sugerencias durante el trimestre							
RECONOCIMIENTOS							
ENERO							
Agradece la oportunidad por haber participado en el Diplomado	CERRADO	UIP	10/01/2024	93364	0 días		17/01/2024
Reconocimiento por el Diplomado en Garantías Constitucionales y Hechos Jurídicamente Relevantes en el Proceso Penal, por la realización exitosa y sobresaliente del proceso, y en especial a el abogado Jhon David Becerra Palacios.	CERRADO	UIP	17/01/2024	93457	3 días		18/01/2024

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

"Felicitó por tan buena atención desde los porteros. Les admiro ver la inclusión, que maravilla por fin ver a nuestros jóvenes afro con buenos puestos. Yuri Andrea, Yiselis, Wendy y el jefe"	CERRADO	ATENCIÓN AL PÚBLICO	24/01/2024	93561	3 días	25/01/2024
"Felicitó a tan gran entidad, sin ustedes no seríamos nada y los felicito a todos y a la doctora Ofelia Correa"	CERRADO	ATENCIÓN AL PÚBLICO	30/01/2024	93660	1 día	30/01/2024
"Quiero felicitar a ADRIANA ALBORNOZ y ELEUTERIO RENTERIA por su excelente labor y destreza con el público al cual dirigen. Son personas empáticas, tolerantes y muy éticas"	CERRADO	UPDH	31/01/2024	93701	4 días	1/02/2024
"Quiero felicitar a los funcionarios Adriana Albornoz y Eleuterio Rentería, por su gran desempeño en el público"	CERRADO	UPDH	31/01/2024	93702	4 días	1/02/2024
"Felicitó a los funcionarios Adriana Albornoz y Eleuterio Rentería por su compromiso y empatía con los usuarios"	CERRADO	UPDH	31/01/2024	93703	2 días	1/02/2024

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

"Expreso lo bastante satisfecha que me voy con la asesoría y atención del doctor Rufo"	CERRADO	UPDH	31/01/2024	93706	2 días	1/02/2024
FEBRERO						
"Muy buena calidad humana y un ser perfecto" reconocimiento para la asesora de Savia Salud Sindy Londoño.	CERRADO	ATENCIÓN AL PÚBLICO	7/02/2024	93860	3 días	21/02/2024
"Hago un extensivo agradecimiento al área de gobierno escolar por la atención prestada, gracias por su apoyo, interés y la rapidez con la que atendieron mi caso logre en superar el inconveniente que tenía"	CERRADO	UPDH	21/02/2024	94218	2 días	21/02/2024
RECONOCIMIENTOS INTERNOS						
No se presentaron durante el bimestre reconocimientos internos						

Tabla número 3

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

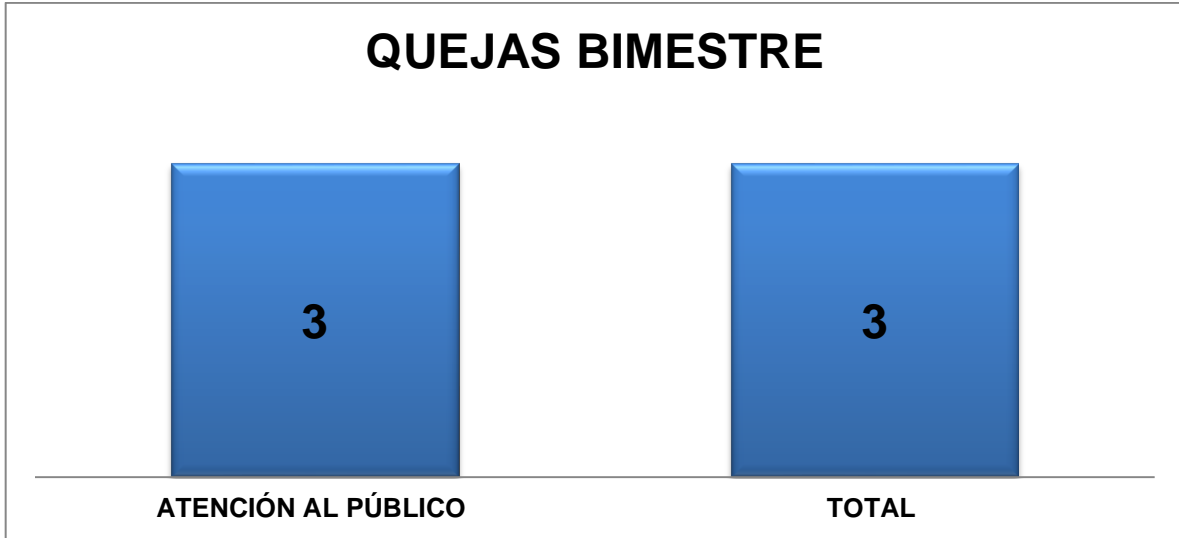
6. GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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 el trimestre anterior octubre – diciembre de 2023, se generaron 6 quejas para los procesos de Atención al Público (3), UPDH (2) y Penal, familia y convivencia (1).

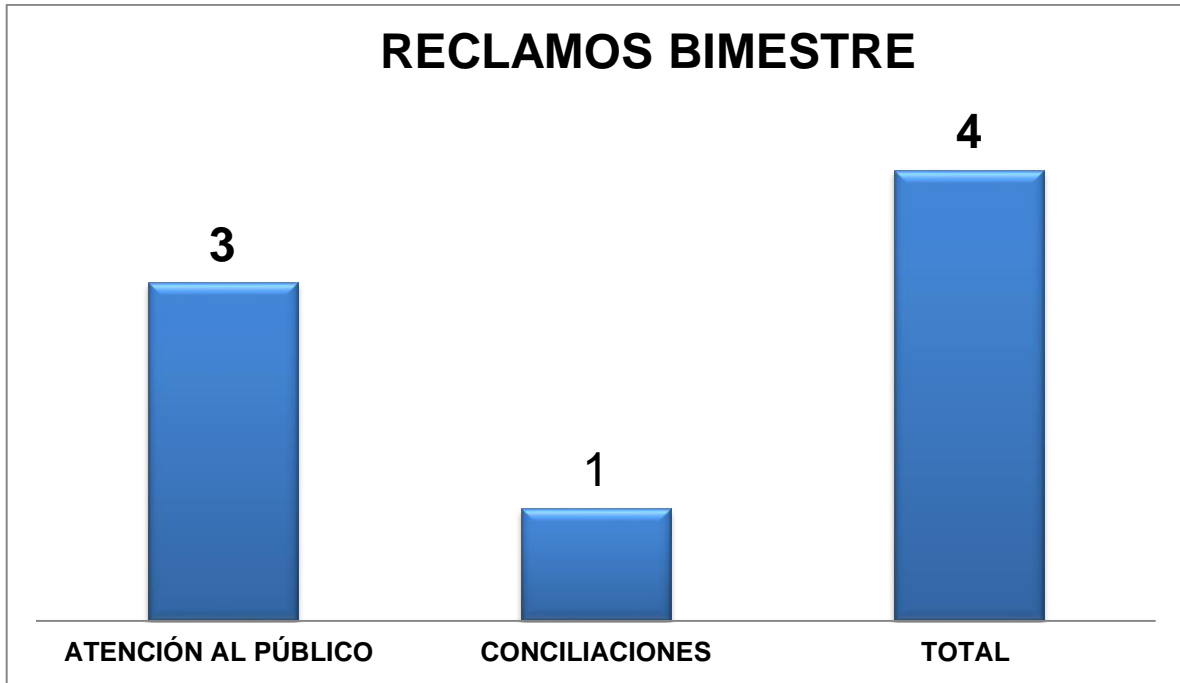
De otro lado, no se presenta reiteración en las quejas para los funcionarios/contratistas en ambos periodos, pero sí, reiteración en el proceso de Atención al Público.

Reclamos:

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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.

Se presentaron un total de (3) reclamos en el trimestre anterior, dirigidos para los procesos de Atención al Público, UPDH y Conciliaciones, para este bimestre evaluado, al realizar la comparación; se observan (4) direccionados igualmente a los procesos de Atención al Público 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 (4) que ingresaron, solo (1) corresponde a ese factor.

Sugerencias:

No se presentaron sugerencia durante el bimestre evaluado.

Comparativo trimestre anterior.

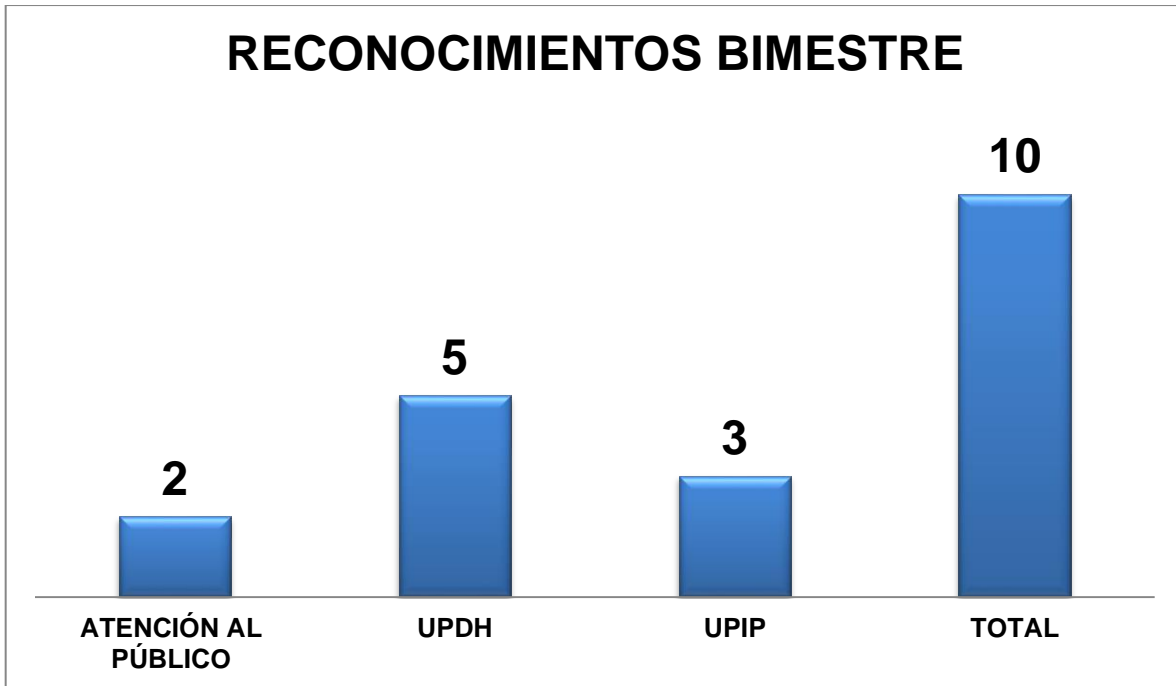
JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:	REVISÓ:		
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

No se presentaron sugerencias durante el trimestre anterior.

Reconocimientos:



Comparativo trimestre anterior

En el trimestre anterior, se presentaron (42) reconocimientos, para este bimestre evaluado un total de (10).

Se puede significar que el 40% de los reconocimientos presentados en el trimestre anterior, dieron lugar al diplomado en garantías constitucionales y hechos jurídicamente relevantes, realizado por el proceso de la UIP, y un 38% a la buena atención por parte de los colaboradores de la UPDH.

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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 la asesoría	2	29%	Demoras en la atención	1	14%	No se presentaron	0	100%
Inadecuada atención	3	43%	Inconformidad con el sistema de atención	1	14%			
TOTAL	5	72%	TOTAL	2	28%	TOTAL	0	

8. CANALES MÁS UTILIZADOS

CANALES O MEDIOS MÁS UTILIZADOS		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	10	59%
PÁGINA WEB	3	18%
TAQUILLA ÚNICA	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	4	23%
TOTAL	17	100%

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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 bimestre los reconocimientos fueron la manifestación que más se presentó.
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el bimestre fue del **0.1%**
- Para el bimestre, el indicador **Satisfacción de usuarios**, cumplió la meta debido a que todos los procesos dieron respuesta oportuna a los usuarios, lo que significa que se no se debe realizar plan de mejoramiento, como se venía presentando.

Es fundamental por parte de los procesos correspondientes, que sigan adoptando acciones efectivas para continuar con la referida situación, es decir, dando respuesta dentro de los términos legales establecidos a los usuarios.

- No obstante, en los Comités Directivos se informará a la Alta Dirección la relación de los procesos que no atienden oportunamente las respuestas para los usuarios, lo anterior con el propósito de dar cumplimiento con la normatividad vigente, y proteger a la entidad del posible daño antijurídico.

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			

CITese : 20240101522022EI
16/07/2024 10:22:53

Cordialmente,



OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA
Jefe Oficina de Planeación

JMARIN

Tarea: 95781

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			