



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

CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE JULIO - AGOSTO
DE 2024

Elaborado por:

PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES
INTERESADAS

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| PROYECTÓ: | | REVISÓ: | |
| CODIGO | FMSP005 | VERSION | 14 |
| RESOLUCION | 728 | VIGENCIA | 9/11/2023 |
| <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> | | | |



CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. QRSRD ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..... | 3 |
| 3. DEFINICIONES PQRSRD | 4 |
| 4. NÚMERO DE ATENCIONES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO | 5 |
| 5. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO..... | 5 |
| 6. COMPORTAMIENTO QRSRD | 5 |
| 7. DISTRIBUCIÓN DE QRSRD POR PROCESO, GRÁFICAS Y COMPARATIVOS..... | 6 |
| 8. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD..... | 14 |
| 9. CANALES MAS UTILIZADOS | 14 |
| 10. TRAZABILIDAD A LOS DERECHOS DE PETICIÓN..... | 15 |
| 11. CONCLUSIONES..... | 16 |

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 peticiones quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (PQRSRD) correspondiente a los meses de julio - agosto 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, y al número de solicitudes (derechos de petición) de interés general o particular que ingresan 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), fortalecer aquellas que contribuyen a la satisfacción de los usuarios (reconocimientos), las sugerencias como ruta para el mejoramiento continuo, y el cumplimiento riguroso en los tiempos de respuesta de todas las solicitudes que ingresan a la entidad.

Este informe se divide en dos fases, la primera que corresponde a las QRSRD relacionadas con el servicio que presta la Personería Distrital de Medellín, y la segunda fase consiste en la trazabilidad de las solicitudes generales que ingresan durante el periodo a evaluar.

2. QRSRD ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Durante el periodo evaluado se presentaron un total de **16.215** atenciones (bimestre anterior **14.044** atenciones), de las cuales **0** dieron lugar a quejas (bimestre anterior **4**), **3** a reclamos (bimestre anterior **0**), **0** a sugerencias (bimestre anterior **0**), y **30** a reconocimientos (bimestre anterior **24**), para un total de **33** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.01%** correspondieron a las QRSD (bimestre anterior **0.1%**).

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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. 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:

PETICIÓN: es la facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

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: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 | | | |

**4. NÚMERO DE ATENCIONES TOTALES Y QRSRD GENERADAS DURANTE EL PERIODO.**

| MES DE JULIO | | MES DE AGOSTO | |
|----------------------|-------|----------------------|-------|
| NÚMERO DE ATENCIONES | QRSRD | NÚMERO DE ATENCIONES | QRSRD |
| 8.647 | 18 | 7.568 | 16 |

5. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

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

| | | | |
|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|
| QUEJAS 0 (0%) | RECLAMOS 2 (22%) | SUGERENCIAS 0 (0%) | RECONOCIMIENTOS 16 (88%) |
|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|

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

| | | | |
|------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|
| QUEJAS 0 (0%) | RECLAMOS 1 (7%) | SUGERENCIAS 0 (0%) | RECONOCIMIENTOS 14 (93%) |
|------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------------|

6. COMPORTAMIENTO QRSRD

| QRSRD | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | RECONOCIMIENTOS | TOTAL |
|--------|--------|----------|-------------|-----------------|-------|
| JULIO | 0 | 2 | 0 | 16 | 17 |
| AGOSTO | 0 | 1 | 0 | 14 | 16 |
| TOTAL | 0 | 3 | 0 | 30 | 33 |
| % | 0% | 10% | 0% | 90% | 100% |

Tabla número 2

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | |
|---|--------------------|
| 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. 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 |

| Tema | Estado | Proceso | Fecha de radicación | Número de tarea en el SIP | Término de resolución por parte de satisfacción de las partes interesadas | Término de resolución por parte del proceso | Fecha fin de tarea | Remisión a otra entidad o Institución |
|---|--------|---------|---------------------|---------------------------|---|---|--------------------|---------------------------------------|
| QUEJAS | | | | | | | | |
| JULIO | | | | | | | | |
| No se presentaron quejas durante el mes de julio | | | | | | | | |
| AGOSTO | | | | | | | | |
| No se presentaron quejas durante el mes de agosto | | | | | | | | |
| RECLAMOS | | | | | | | | |
| JULIO | | | | | | | | |

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 : 20240101584422E Personería
 08/10/2024 12:02:34 Distrital de Medellín

20240101584775EI

08/10/2024 15:58:29

| | | | | | | | | |
|--|---------|---------------------|-----------|-------|--------|--------|------------|--|
| Inconformidad por la atención: "He venido 4 veces a que me asesoren, en las 3 últimas veces, el primer abogado me indicó que tenía que radicar las incapacidades y que viniera el mismo día, el segundo me dijo que tenía que esperar 10 días hábiles para que me hicieran la tutela y vengo 13 días después de radicar y la tercera abogada me dice que debo esperar los 15 días hábiles de la radicación para hacerme la tutela, es indigno que hagan venir a las personas por no dar la información clara" | ABIERTA | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 4/07/2024 | 97066 | 3 días | 4 días | 2024-10-07 | |
|--|---------|---------------------|-----------|-------|--------|--------|------------|--|

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 : 20240101584422E
08/10/2024 12:02:34

20240101584775EI
08/10/2024 15:58:29

| | | | | | | | |
|---|---------|---------------------|------------|-------|--------------|--|-----------|
| Inconformidad por la atención prestada, "se nota la negligencia a la hora de la atención (...)" (Se verifica en listado de atenciones y para la fecha y el asunto se evidencian atenciones por parte de la abogada contratista Janeth Quesada Sánchez y profesional universitaria Lucelly López Valencia. | ABIERTA | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 16/07/2024 | 97313 | 6 días | No se evidencia soporte de envío de comunicación para el usuario | Pendiente |
| AGOSTO | | | | | | | |
| Demoras en la atención para recibir el servicio de conciliación | ABIERTA | CONCILIACIONES | 21/08/2024 | 98169 | 6 días | Sin respuesta por parte del proceso competente | Pendiente |
| SUGERENCIAS | | | | | | | |
| JULIO | | | | | | | |
| No se presentaron sugerencias durante el mes de julio | | | | | | | |
| AGOSTO | | | | | | | |
| No se presentaron sugerencias durante el mes de agosto | | | | | | | |
| RECONOCIMIENTOS | | | | | | | |
| JULIO | | | | | | | |
| TEMA | | PROCESO | | | TAREA | | |

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 : 20240101584422E
08/10/2024 12:02:34

20240101584775E1

08/10/2024 15:58:29

| | | |
|--|---------------------|-------|
| El usuario agradece a la abogada CAROLINA MONTES, quien le atendió en la UPDH en asesoría con asuntos legales. Expresa que actuó profesionalmente y de manera humana | UPDH | 97064 |
| El usuario agradece y felicita a la colaboradora JULINANA PATIÑO por calidad humana en atención recibida en UPDH. | UPDH | 97065 |
| Agradecimiento por la atención por parte de la profesional universitaria Lucelly López Valencia. | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97070 |
| Felicita a la profesional universitaria Lucelly López valencia. | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97195 |
| Felicitaciones para la profesional universitaria Lucelly López Valencia "Mucha calidad humana" | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97196 |
| Agradecimiento por la buena atención y amabilidad por parte de la Contratista auxiliar Carolina Correa Restrepo | UPDH | 97219 |
| Agradecimiento para el profesional universitario Edison Oquendo Morales por la excelente atención. | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97220 |
| Agradecimiento para la abogada contratista Sindy Cristina Vásquez por la atención, trabajo, ayuda y amabilidad. | UPDH | 97222 |
| Agradecimiento por la atención e información brindada por parte del profesional universitario Yafransua Rentería Maturana. | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97314 |
| Felicita el personal de la UPDH, por la amabilidad y los resultados en la atención. | UPDH | 97315 |
| Felicita por la atención a la abogada contratista Wendy Rubio Jordán | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97372 |
| Agradece la atención por parte de la abogada contratista Wendy Rubio Jordán. | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97374 |
| "Excelente atención por parte de las funcionarias (...)" | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97474 |

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| PROYECTÓ: | | REVISÓ: | |
| CODIGO | FMSP005 | VERSION | 14 |
| RESOLUCION | 728 | VIGENCIA | 9/11/2023 |
| <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> | | | |



CITese : 20240101584422E
08/10/2024 12:02:34

Personería
Distrital de Medellín
20240101584775E1

08/10/2024 15:58:29

| | | |
|---|---------------------|-------|
| "Quiero hacerle un reconocimiento al señor abogado Juan Fernando Duque, y agradecimiento por haberme colaborado con en hacer un derecho de petición que salió a mi favor" | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97475 |
| Agradece a la Lizeth Andrea Flórez Acevedo por la atención prestada. | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97488 |
| Felicitaciones al abogado contratista Juan Fernando Ardila Rendón "Excelente atención y el amor con que atiende al usuario". | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97489 |
| AGOSTO | | |
| Reconocimiento al Abogado Diego Quinchia López por parte del señor Gerardo de Jesús Quiroz Quiroz | UPDH | 97832 |
| Reconocimiento a la abogada Sindi Cristina Vásquez por : "su buena atención, y por ser buena abogada" | UPDH | 97835 |
| Reconocimiento que hace el señor Pablo Andrés Orjuela Vanegas a la abogada Sindi Cristina Vásquez García | UPDH | 97843 |
| Reconocimiento del señor José Saldarriaga Vasco al Doctor Edison Oquendo M | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 97861 |
| Reconocimiento del señor Walter Ospina al señor vigilante Rainel Sánchez, Andrés Quintos y a Jennifer Meza | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98007 |
| Reconocimiento Néstor Fabian Cardona Vargas para la abogada Liliana María | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98016 |
| Reconocimiento de la señora Aida Luz Amaya a la abogada Mairena Jackeline | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98020 |
| Reconocimiento a Juan Andrés Quinto y Lucy López por parte de la señora Rosalba Sabogal Rey | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98027 |
| Reconocimiento del abogado Francisco Javier Jaramillo a la abogada María Ximena Pereira Acosta | CONCILIACIONES | 98034 |
| Reconocimiento de la señora María Carolina Caicedo al abogado Yafransua Rentería | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98121 |
| Reconocimiento a la doctora Yesseli Montenegro | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98122 |

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 : 20240101584422E
08/10/2024 12:02:34

Personería
Distrital de Medellín
20240101584775E1
08/10/2024 15:58:29

| | | |
|---|---------------------|-------|
| Reconocimiento del señor Martin Darío Gómez R a José Gregorio Vergara López | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98155 |
| Reconocimiento de la señora Ivonne Auxilio Guzmán Restrepo al abogado Edgar Alberto Isaza Giraldo | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98156 |
| Reconocimiento del señor Luis Carlos Giraldo a la doctora Lucy cubículo #17 por su formalidad y profesionalismo | ATENCIÓN AL PÚBLICO | 98342 |
| RECONOCIMIENTOS INTERNOS | | |
| Reconocimiento de Paula Angarita a Esteban Garcés Naranjo por el fortalecimiento para los auditores | TALENTO HUMANO | 98158 |

Tabla número 3

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

GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

Quejas:

No se presentaron quejas en este periodo

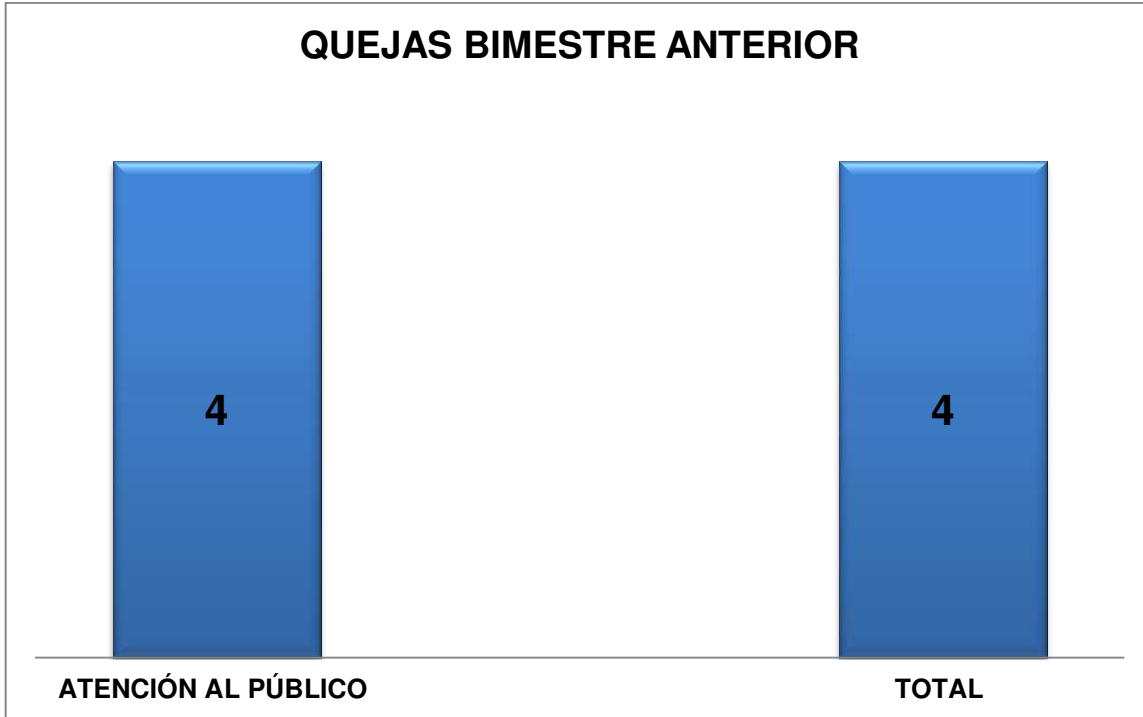
Comparativo bimestre anterior.

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 | | | |



Para el periodo evaluado como ya se indicó, no se presentaron quejas.

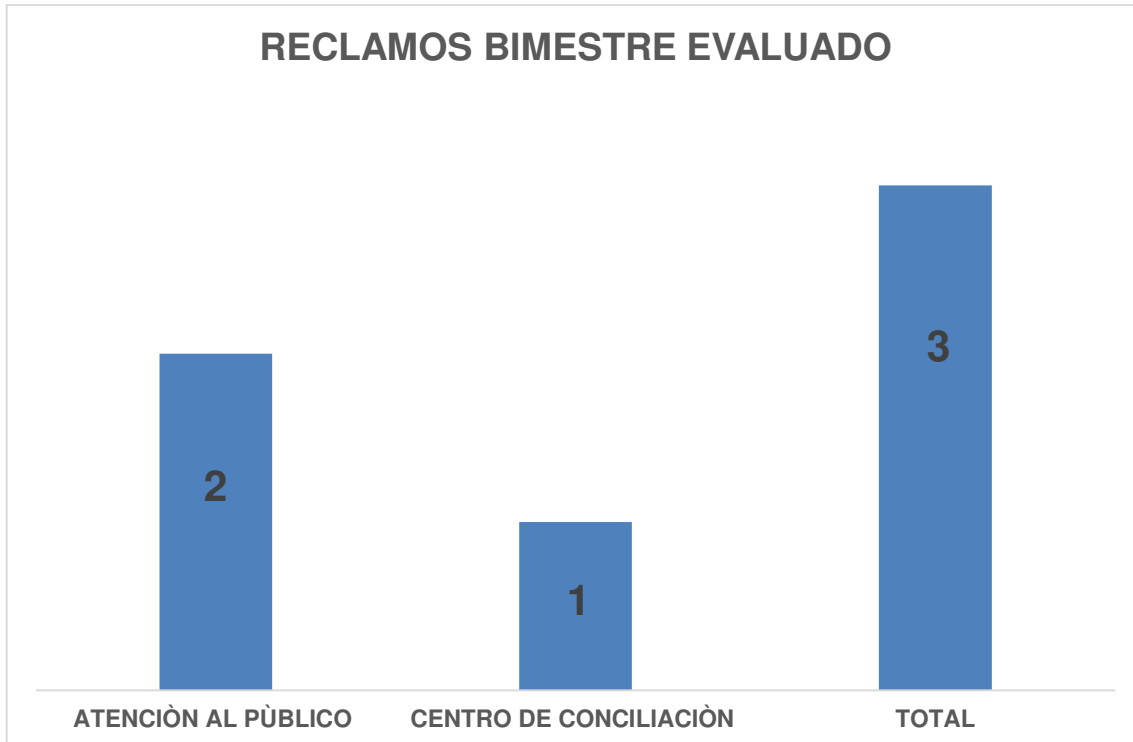
Reclamos:

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 bimestre anterior.

A realizar la comparación de ambos periodos; en el bimestre anterior no se evidenciaron reclamos. Esto denota un aumento de 3 puntos porcentuales para este bimestre.

Sugerencias:

No se presentaron sugerencias durante el bimestre evaluado.

Comparativo bimestre anterior.

No se presentaron sugerencias durante el bimestre evaluado

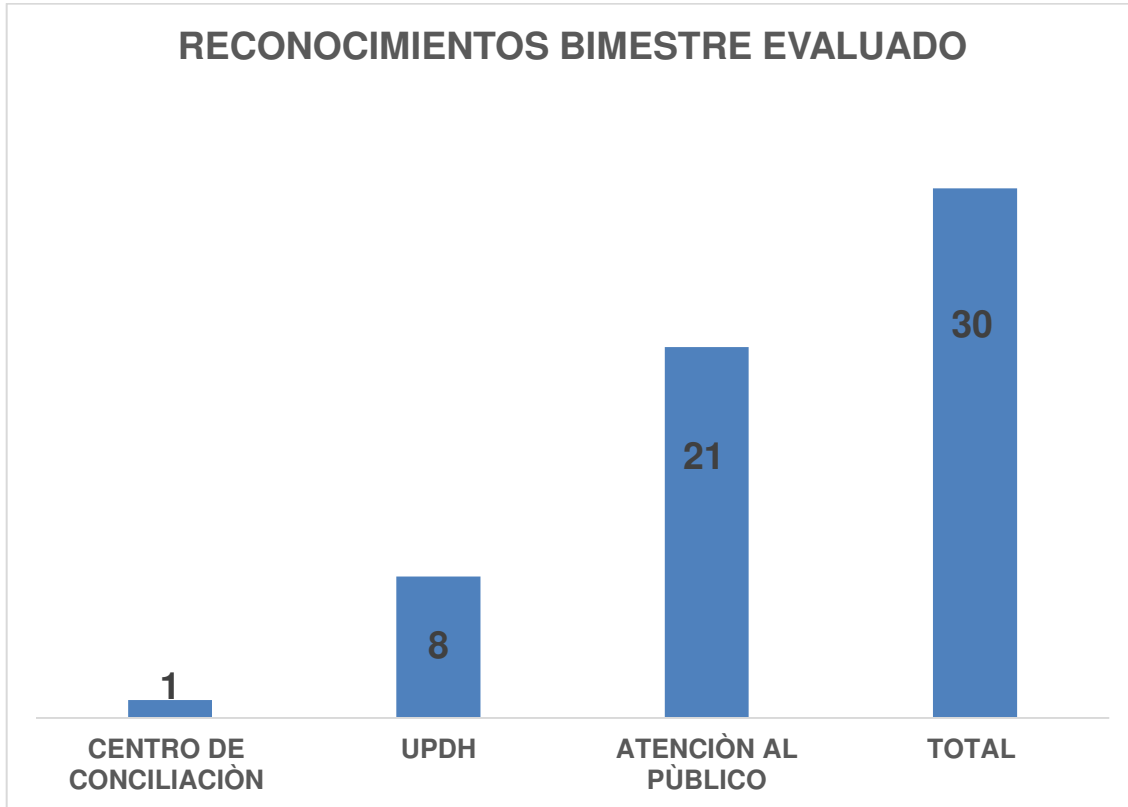
Reconocimientos:

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|----------|----------|-----------|
| PROYECTÓ: | | REVISÓ: | |
| CODIGO | F MSP005 | 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 | | | |



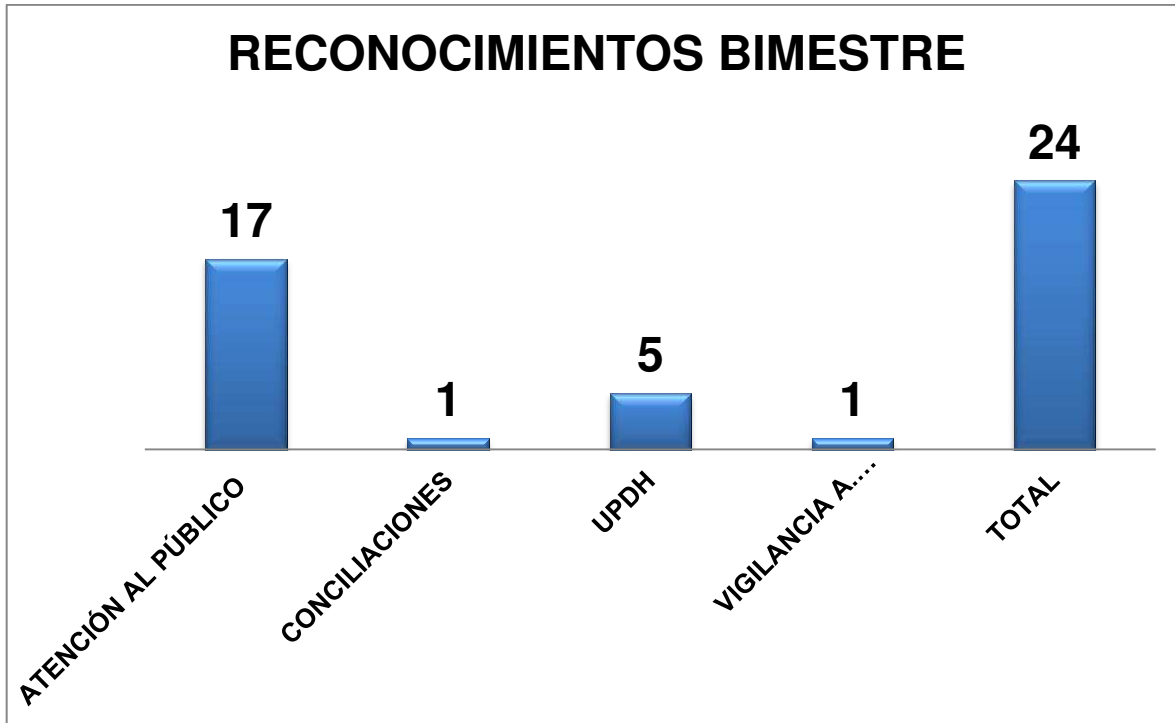
Comparativo bimestre anterior

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 | | | |



En el bimestre anterior, se presentaron un total de (24) reconocimientos, para este bimestre evaluado se presentaron un total de (30), se observa un aumento del 25%.

Los procesos que repiten estas manifestaciones por parte de los usuarios, son los procesos de Atención al Público, Centro de Conciliación y la UPDH.

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 | | | |



8. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

| QUEJAS | Cant. | % |
|------------------------------------|----------|-------------|
| No se presentaron | 0 | 0% |
| RECLAMOS | Cant. | % |
| Mala información | 1 | 33.33% |
| Posible negligencia en la atención | 1 | 33.33% |
| Demoras en la atención | 1 | 33.33% |
| SUGERENCIAS | Cant. | % |
| No se presentaron | 0 | 0% |
| TOTAL | 3 | 100% |

9. CANALES MÁS UTILIZADOS

| CANALES O MEDIOS MÁS UTILIZADOS | | |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | 31 | 94% |
| PÁGINA WEB | 0 | 0% |
| TAQUILLA ÚNICA | 0 | 0% |
| CORREO ELECTRÓNICO | 2 | 6% |
| TOTAL | 33 | 100% |

10. TRAZABILIDAD A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

De la información solicitada de forma reiterativa al proceso de Innovación y Conocimiento para la consolidación, trazabilidad de todas las solicitudes de interés

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 | | | |



general y particular que ingresan a la entidad por parte de los usuarios y además, dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.6.2 referente a la información que se relaciona a continuación:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información.

Dicho proceso remite la siguiente información:

(1)

| |
|---|
| Total de solicitudes recibidas durante el periodo julio – agosto |
| 484 |
| Bimestre anterior |
| 265 |

| Total | |
|----------------------|--------------------------|
| servicio | DERECHO PETICION INTERNO |
| estado_negocio | (Varios elementos) |
| Etiquetas de fila | Cuenta de negocio |
| 2024 | 1636 |
| 1 | 103 |
| 2 | 148 |
| 3 | 135 |
| 4 | 218 |
| 5 | 167 |
| 6 | 202 |
| 7 | 285 |
| 8 | 199 |
| 9 | 177 |
| 10 | 2 |
| Total general | 1636 |

Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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)

| |
|---|
| El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución |
| 1 |
| Bimestre anterior |
| 18 |

| servicio | DERECHO PETICION INTER | | |
|----------|------------------------|--|----------------|
| estado | TRAMITE | | |
| ano | mes | evento | Cuenta de nego |
| 2024 | | 1 RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 50 6 |
| | Total 1 | | 56 |
| | | 2 RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 63 7 |
| | Total 2 | | 70 |
| | | 3 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 10 66 3 |
| | Total 3 | | 79 |
| | | 4 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 13 97 6 |
| | Total 4 | | 116 |
| | | 5 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 5 88 3 |
| | Total 5 | | 96 |
| | | 6 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 5 66 6 |
| | Total 6 | | 77 |
| | | 7 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 7 92 4 |
| | Total 7 | | 103 |
| | | 8 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 11 56 6 |
| | Total 8 | | 73 |
| | | 9 REMITIDO A OTRA ENTIDA RESPUESTA AL USUARI SOLICITUD INFORMACION | 19 64 10 |
| | Total 9 | | 93 |
| | Total 10 | 10 RESPUESTA AL USUARI | 1 |
| | Total 2024 | | 764 |
| | Total general | | 764 |

Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|----------|----------|-----------|
| PROYECTÓ: | | REVISÓ: | |
| CODIGO | F MSP005 | 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)

| El tiempo de respuesta a cada solicitud |
|---|
| |

| | | |
|----------------|-------------------|-----------------------------------|
| estado | TRAMITE | ▼ |
| estado_negocio | Proceso Archivado | ▼ |
| negocio | (Todas) | ▼ |
| ano | mes | Promedio de Tiempo Respuesta días |
| 2024 | 1 | 30.4 |
| | 2 | 19.6 |
| | 3 | 22.9 |
| | 4 | 21.9 |
| | 5 | 16.7 |
| | 6 | 22.7 |
| | 7 | 21.8 |
| | 8 | 14.6 |
| | 9 | 9.2 |
| | 10 | 1.0 |



Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

(4)

| El número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información |
|---|
| 0 |
| Bimestre anterior |
| 0 |

11. 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

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|----------|----------|-----------|
| PROYECTÓ: | | REVISÓ: | |
| CODIGO | F MSP005 | 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 | | | |



Calidad, planes de mejoramiento que contribuyan a eliminar las causas que producen inconformidad en los usuarios, para este bimestre evaluado, los reclamos.

- La oportunidad en la atención a los derechos de petición representa una herramienta útil para los usuarios, quienes buscan obtener respuesta pronta, oportuna y completa, al vulnerarse este derecho fundamental, el usuario afectado puede interponer una acción de tutela en contra de la entidad y someterla a todas la implicaciones negativas que esto conlleva. 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 PQRSRD.
- Las respuestas remitidas a los usuarios deben siempre estar centradas en la solución que ofrece la entidad a la respectiva petición, queja, reclamo o sugerencia, esto tratándose de las QRSRD referentes a la prestación del servicio.
- Continúa igual que en el bimestre anterior, los reconocimientos siendo la mayor manifestación por parte de los usuarios.
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el bimestre fue del **0.1%**
- Asimismo, obedeciendo al Manual interno del Derecho de Petición de la entidad, en los Comités Directivos se informará a la Alta Dirección el resultado del presente informe, lo anterior expuesto, con el propósito de dar cumplimiento con la normatividad vigente, y proteger a la entidad del posible daño antijurídico.

Cordialmente,

MARTA INÉS ARANGO JIMENEZ
Líder de proceso – Gestión Jurídica

JMARIN

Tarea: 99253

JMARIN Tarea: 99253

| | | | |
|---|---------|----------|-----------|
| 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 | | | |