



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

## CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2024

Elaborado por:

### PROCESO: SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

## PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....3

*JMARIN Tarea: 101910*

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: <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>			



N° SC735-1





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

## 1. INTRODUCCIÓN

Se presenta informe de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (PQRSRD) correspondiente a los meses de noviembre – diciembre 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

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





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 **14.116** atenciones (bimestre anterior **17.775** atenciones), de las cuales una (**1**) dio lugar a quejas (bimestre anterior **3**), **3** a reclamos (bimestre anterior **2**), **3** a sugerencias (bimestre anterior **0**), y **45** a reconocimientos (bimestre anterior **25**), para un total de **52** QRSRD, esto quiere decir, que sólo el **0.04%** correspondieron a las QRSD (bimestre anterior **0.1%**).

## 3. 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:

**PETICIÓN:** es la facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			





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: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





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

MES DE NOVIEMBRE		MES DE DICIEMBRE	
NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD	NÚMERO DE ATENCIONES	QRSRD
7.517	33	6.599	19

#### 5. PORCENTAJE DE QRSRD RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO

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

QUEJAS 1	RECLAMOS 3	SUGERENCIAS 2	RECONOCIMIENTOS 27
3%	9%	6%	82%

Se recibieron durante el mes de diciembre un total de 19 QRSRD

QUEJAS 0	RECLAMOS 0	SUGERENCIAS 1	RECONOCIMIENTOS 18
0%	0%	5%	95%

#### 6. COMPORTAMIENTO QRSRD

QRSRD	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECONOCIMIENTOS	TOTAL
NOVIEMBRE	1	3	2	27	33
DICIEMBRE	0	0	1	18	19
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>52</b>

JMARIN Tarea: 101910

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: <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%	6%	6%	86%	100%
---	----	----	----	-----	------

Tabla número 2

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





## 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
<b>QUEJAS</b>								
<b>NOVIEMBRE</b>								
Inadecuada atención por parte de la contratista abogada Yesseli Montenegro Cuesta.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	18/11/2024	100102	Anónimo	5 días	28/11/2024	NO
<b>DICIEMBRE</b>								
No se presentaron quejas durante el mes de diciembre								
<b>RECLAMOS</b>								
<b>NOVIEMBRE</b>								

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





"Me sorprende que el personal no esté capacitado para manejar la misma información, por ejemplo mi caso, he estado madrugando para que cada asesor me diga que falta un documento, falta más capacitación e información"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	5/11/2024	99924	7 días	16 días	27/01/2025	NO
"Total desorden, la atención esta muy mala, pésima la atención, que pasa en la Personería"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	14/11/2024	100067	ANÓNIMO		27/01/2025	NO
Que falta de respeto con el usuario, la atención inadecuada, tienen poco personal, tienen que mejorar el servicio.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/11/2024	100068	4 días	1 día		NO
<b>DICIEMBRE</b>								
No se presentaron reclamos durante el mes de diciembre								
<b>SUGERENCIAS</b>								
<b>NOVIEMBRE</b>								

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





Dar información por medios (asesores en la fila) de cuáles son los documentos iniciales para solicitar una conciliación. "Antes de realizar el proceso se debe informar de manera clara" " La señora Adriana Usma me atendió de forma agradable"	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	5/11/2024	99921	6 días	70 días	29/01/2024	NO
Atender la frase que se encuentra en los cubículos que indica regular el tono de voz, e igualmente la señora que reparte los fichos para el ingreso y los abogados deben ser más cordiales	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	26/11/2024	100332	6 días	70 días	29/01/2024	NO
<b>DICIEMBRE</b>								
Que los abogados estudien digitación, e igualmente sugiere retirar los vidrios cuando se genera la atención debido a que no se logra escuchar correctamente.	CERRADA	ATENCIÓN AL PÚBLICO	4/12/2024	100576	ANÓNIMO		29/01/2024	NO
<b>RECONOCIMIENTOS</b>								
<b>NOVIEMBRE</b>								

JMARIN Tarea: 101910

PROYECTO:	REVISO:		
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: <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>			





TEMA	PROCESO	TAREA
Excelente atención por parte de la profesional universitaria Lucelly López Valencia.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99925
Agradece a la abogada contratista Ana María Sepúlveda Marulanda por la maravillosa ayuda.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99927
Agradece a la abogada contratista Ana María Sepúlveda Marulanda por su gran colaboración	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99928
Agradece la buena actitud de la abogada contratista Ana María Sepúlveda Marulanda	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99929
Felicita al abogado contratista Juan Pablo Flórez por su labor, amable y respetuoso.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99962
Felicitaciones por la excelente atención por parte de la señora Rocío Mira, y la abogada contratista Lina Betancur.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99963
Manifiesta la excelente atención por parte de Estefanía Ruíz	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99964
Felicitaciones por la buena atención por parte del abogado contratista Juan pablo Flórez.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99965
Agradece la atención por parte del abogado contratista Juan Pablo Flórez.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99966
Buena atención por parte de la abogada contratista Carolina Peláez y la señora Rocío Mira	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99967
Felicita a las personas encargadas desde la vigilancia hasta los servidores públicos, especialmente al profesional universitario Edison Oquendo, un servicio inmejorable	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99968
Felicita al abogado Juan Pablo Flórez por la buena atención.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	99969

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





Agradece la excelente atención por parte de la secretaria al momento de ingresar, y la abogada contratista Andrea Londoño	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100056
Agradece la atención, la calidad humana y la asesoría jurídica por parte de la abogada contratista Adriana Usma González.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100057
Excelente atención por parte de la colaboradora del cubículo 11	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100058
Felicita a la contratista abogada Ana María Sepúlveda Marulanda por la excelente atención	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100059
Reconoce la labor de la abogada contratista Adriana Correa.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100061
Agradece la atención prestada por parte de la abogada contratista Andrea Londoño	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100062
Resalta al albor del abogado contratista Carlos Gómez, paciente, escucha respetuosamente, y explica de manera eficaz	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100063
Amabilidad, buen trato, entrega y buena gestión por parte del abogado contratista Yeison Gabriel Copete Gómez.	CONCILIACIONES	100123
Felicitaciones y agradecimiento por la atención por parte de la señora Omaira Jaramillo	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100124
Agradecimiento por la atención recibida por parte del profesional universitario Elkin Darío Rueda Urrego	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100125
Felicitaciones por la audiencia que realizó, el abogado contratista Yeison Gabriel Copete Gómez, muy cómoda, pacífica, buena explicación y muy amable	CONCILIACIONES	100126

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





Felicita y agradece a todo el personal de la entidad, especialmente al profesional universitario Edison Alberto Oquendo Morales	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100326
Muy buena la atención de la abogada contratista Ana María Sepúlveda Marulanda.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100327
Excelente atención por parte de la abogada contratista Andrea Londoño.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100328
Agradece la gestión y la excelente atención.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100330
<b>DICIEMBRE</b>		
Agradece el excelente servicio	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100581
Felicidades al abogado contratista Tomàs Gil Pérez por la excelente atención.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100582
Agradece la atención de los abogados contratistas Tomàs Gil Pérez y Yarley; muy amables y pacientes	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100584
Felicita y agradece a la abogada contratista Judid García por la buena atención y disposición	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100585
Agradece la disposición y servicio por parte del abogado contratista Daniel Castillo Salas	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100586
Agradece el servicio por parte de la abogada contratista Judid García y el de la vigilancia al ingresar	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100587
Excelente servicio por parte del abogado contratista Tomàs Gil Pérez.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100588
Excelente atención, amabilidad y buen servicio por parte de la abogada contratista Judid Vanessa García	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100590
Agradecidos por la diligencia, agilidad, celeridad y claridad con la funcionaria Sandra Hernández quien de manera competente y humana nos brindó la información para continuar con la gestión de solicitud de apoyo	PENAL, FAMILIA Y CONVIVENCIA	100664

*JMARIN Tarea: 101910*

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: <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>			



N° SC735-1





Excelente servicio por parte de la abogada contratista Andrea Londoño	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100668
Felicita y agradece a todo el personal que labora en la entidad.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100669
Excelente atención por parte de la abogada contratista Ana María Sepúlveda Marulanda.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100670
Gran atención por parte de la abogada contratista Judid García.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100671
Excelente atención	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100994
Excelente conocimiento por parte del abogado contratistas Tomàs Gil Pérez.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100995
Agradece la atención por parte de la abogada contratista Jennifer de Jesús Meza Villa	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100997
Satisfecha por la atención brindada por parte de la abogada contratista Gloria María Ocampo	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100998
Excelente atención por parte del abogado contratista Tomàs Gil Pérez.	ATENCIÓN AL PÚBLICO	100999
<b>RECONOCIMIENTOS INTERNOS</b>		
No se presentaron reconocimientos internos durante el mes de diciembre		

Tabla número 3

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

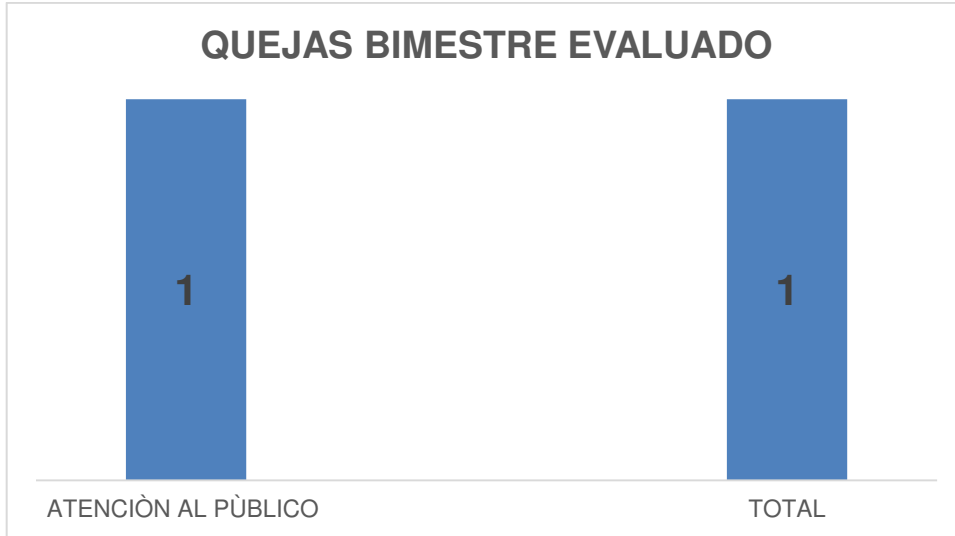
## GRÁFICAS Y COMPARATIVOS

**Quejas:**

JMARIN Tarea: 101910

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: <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 bimestre anterior.

Para el bimestre evaluado se presentó solo una (1) queja, en el bimestre anterior se presentaron tres (3) quejas referentes a la presunta falta de comunicación por parte de un abogado contratista del proceso de Gestión Jurídica, una (1) dirigida al proceso de Atención al Público debido a una posible inadecuada atención y una (1) para el proceso de la UPDH por falta de diligencia al no remitir con oportunidad una acción de tutela al juzgado.

### Reclamos:

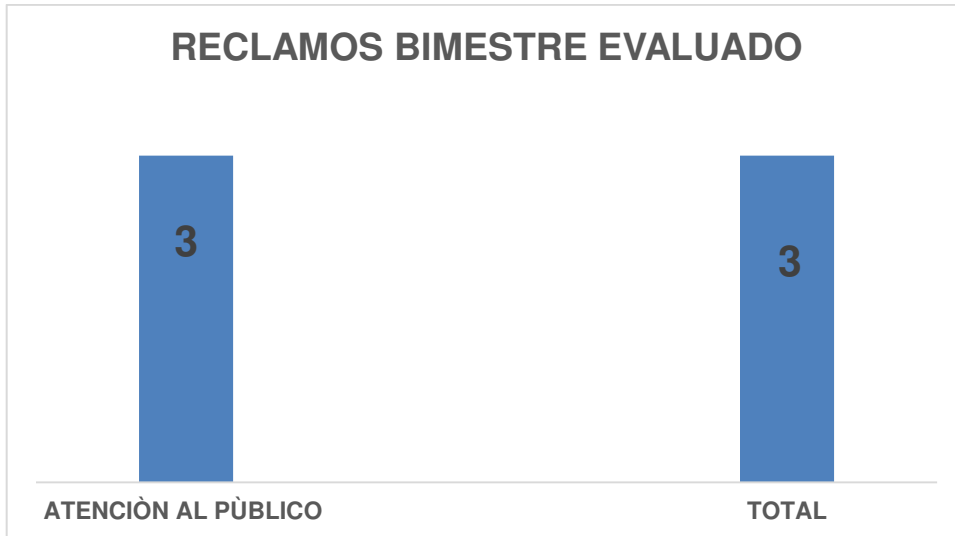
JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





### Comparativo bimestre anterior.

A realizar la comparación de ambos periodos; en el bimestre anterior se evidenciaron dos (2) reclamos. Para este periodo evaluado aumenta en un punto porcentual, al presentarse tres (3) reclamos.

### Sugerencias:

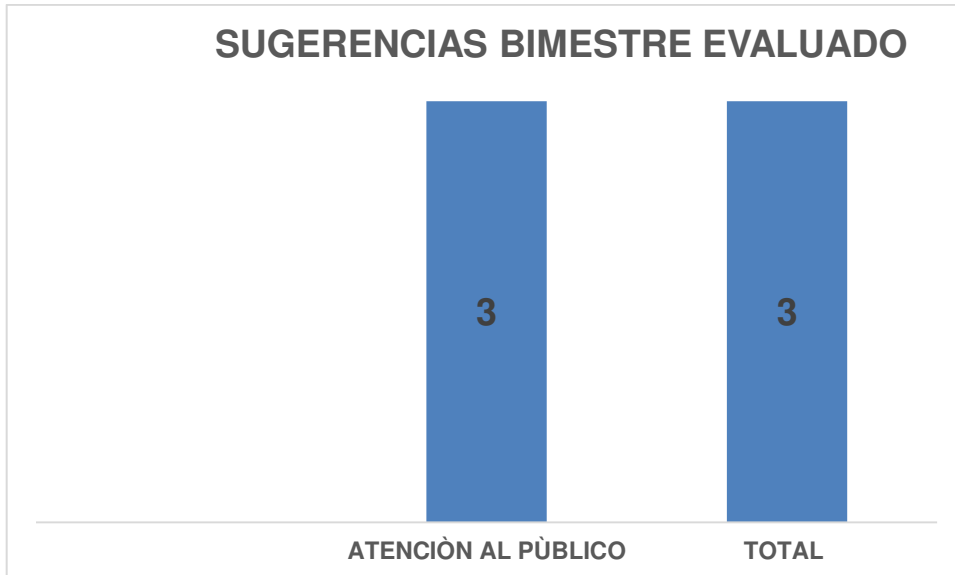
JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





### Comparativo bimestre anterior.

No se presentaron sugerencias durante el bimestre anterior

### Reconocimientos:

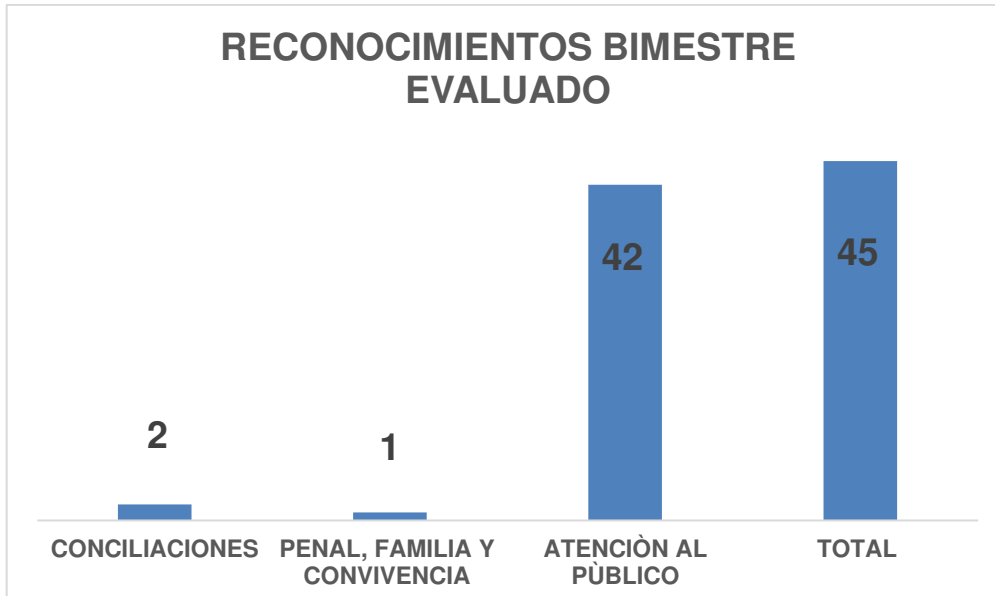
JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





### Comparativo bimestre anterior

En el bimestre anterior, se presentaron un total de (25) reconocimientos, para este bimestre evaluado se presentaron un total de (45), se observa un aumento del 80%.

El proceso que repite esta manifestación por parte de los usuarios es el proceso de Atención al Público.

### 8. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSRD

QUEJAS	Cant.	%
Inadecuada atención	1	14%
RECLAMOS	Cant.	%
Inadecuada atención. Mala información. Poco personal	3	43%
SUGERENCIAS	Cant.	%

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





Los asesores en la fila informar cuales son los documentos iniciales para generar la atención. Moderar el tono de voz. Aprender más sobre digitación.	3	43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## 9. CANALES MÁS UTILIZADOS

CANALES O MEDIOS MÁS UTILIZADOS		
BUZÓN DE SUGERENCIAS	47	90%
PÁGINA WEB	0	0%
TAQUILLA ÚNICA	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

## 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 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.

JMARIN Tarea: 101910

PROYECTO:		REVISO:	
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: <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) 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 noviembre - diciembre
356
Bimestre anterior
503

Total	
servicio	DERECHO PETICION INTERNO
estado_negocio	(Varios elementos)
Etiquetas de fila	
2024	2341
1	81
2	117
3	119
4	213
5	167
6	203
7	293
8	208
9	241
10	343
11	228
12	128
<b>Total general</b>	<b>2341</b>

Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

(2)

El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
29

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			



N° SC735-1





<b>Bimestre anterior</b>
43

	11	REMITIDO A OTRA ENTIDAD	20
		RESPUESTA AL USUARIO	71
		SOLICITUD INFORMACION	10
<b>Total 11</b>			<b>101</b>
	12	REMITIDO A OTRA ENTIDAD	9
		RESPUESTA AL USUARIO	41
		SOLICITUD INFORMACION	7
<b>Total 12</b>			<b>57</b>

Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

(3)

<b>El tiempo de respuesta a cada solicitud</b>
--

estado	TRAMITE	
estado_negoc	(Varios elementos)	
negocio	(Todas)	
<b>ano</b>	<b>mes</b>	<b>Promedio de Tiempo Respuesta dias</b>
2024	11	14,5
	12	11,6

Datos enviados por el proceso de Innovación y Conocimiento

(4)

<b>El número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información</b>
0
<b>Bimestre anterior</b>
0

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			





## 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 Calidad, planes de mejoramiento que contribuyan a eliminar las causas que producen inconformidad en los usuarios, para este bimestre evaluado, la queja presentada y 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 las 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, concentrados especialmente en el proceso de Atención al Público.
- El porcentaje de QRSRD con respecto a la totalidad de los servicios brindados por la entidad en el bimestre fue del **0.04%**
- 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.

JMARIN Tarea: 101910

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: <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>			





Cordialmente,

**JHON ENRIQUE RÍOS GARCÍA**  
Asesor de Despacho 20D  
Líder del Proceso de Gestión Jurídica  
Personería Distrital de Medellín

*JMARIN Tarea: 101910*

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: <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>			



N° SC735-1

