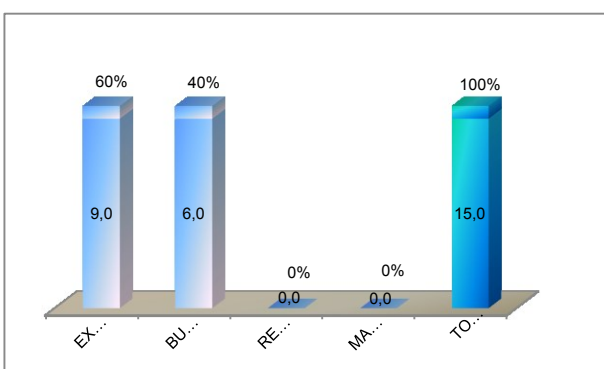


INFORME SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y ANALISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

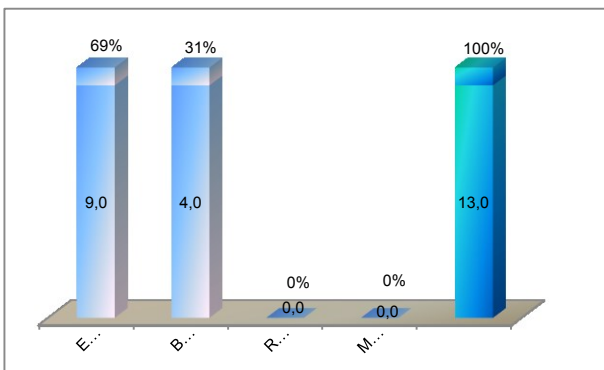
Encuesta de Satisfacción de las Partes Interesadas (Contraloría, fiscalías, Rama Judicial, Instituciones Educativas, Entidades descentralizadas, etc.):

Como parte de las Actividades de retroalimentación del usuario, la Personería de Medellín en el año 2013, realizó dos ciclos de encuestas a un total de 28 entidades, las cuales arrojó la siguiente información de percepción:

De enero a junio de 2013, se realizaron 15 encuestas a entidades con satisfacción del 100% en gestión e imagen.



Y de julio a diciembre de 2013 se realizaron 13 encuestas a entidades con satisfacción del 100% en gestión e imagen.



La información para realización de la encuesta fue suministrada por la UPIP, Vigilancia Administrativa y la Oficina de Penal.

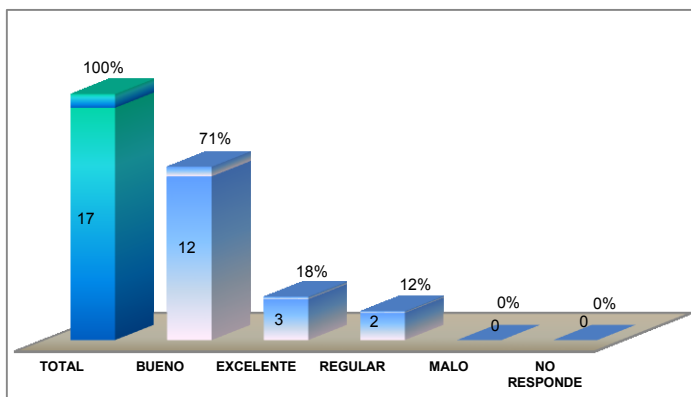
ANALISIS

Para las Entidades encuestadas, la imagen de la Personería de Medellín se ubicó entre excelente con 18 resultados y bueno con 10 resultados. La percepción de nuestra Imagen Institucional no ha sufrido variación frente a la percepción del año anterior, donde el resultado se ubicó en el mismo grado de satisfacción.

Encuestas Satisfacción a Proveedores:

Se realizaron 31 encuestas durante el año 2013

De enero a junio, 17 encuestas que dieron los siguientes resultados.



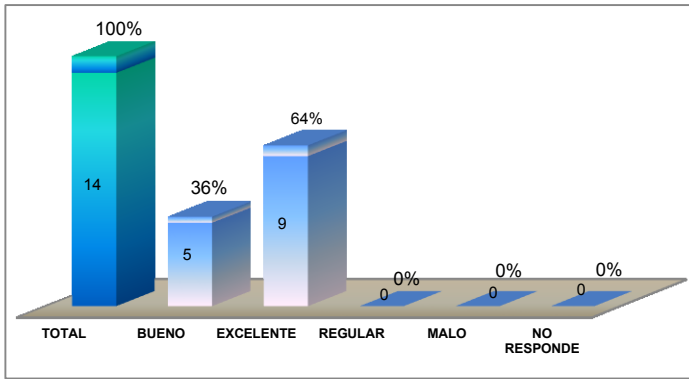
Sobre la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selección en la Contratación la calificación recibida se ubicó entre bueno y excelente en un 88 % (15 de 17).

TOTAL ENCUESTAS 17

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	3	17%
BUENO	12	71%
REGULAR	2	12%
DEFICIENTE	0	0

De julio a diciembre, se realizaron 14 encuestas que dieron los siguientes resultados:

Sobre la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selección en la Contratación. La calificación recibida se ubicó entre bueno y excelente en un 100%



TOTAL ENCUESTAS 14

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	36%
BUENO	9	64%
REGULAR	0	0
DEFICIENTE	0	0

TOTAL ENCUESTAS ANUAL 31

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	39%
BUENO	17	55%
REGULAR	2	6%
DEFICIENTE	0	0

La información para la realización de la encuesta: se hace con los datos suministrados por la Oficina de Contabilidad.

ANALISIS

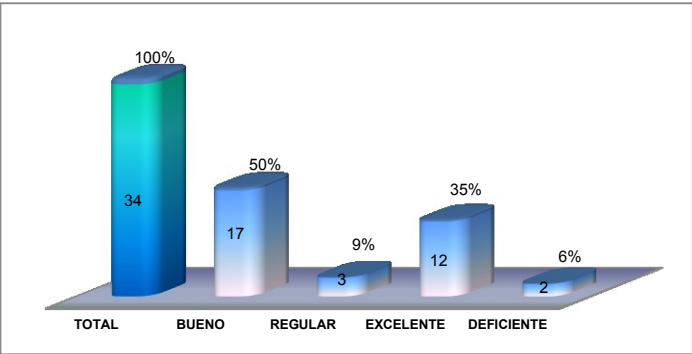
Se evidencia del resultado de las encuestas practicadas que la percepción que tienen los proveedores sobre Entidad y referente al tema de imparcialidad en el proceso de contratación se ubica entre excelente y bueno. A ello ha contribuido en gran medida nuestro Manual de Contratación.

Encuesta de Satisfacción de los Usuarios:

Se realizaron en el año 2013 un total de 100 encuestas a usuarios referenciando el total de atenciones por periodos y para el total anual fueron de 95.657 atenciones registradas (según dato ofrecido por la Oficina de Sistemas a 31 diciembre de 2013). Aplicando igualmente la fórmula establecida.

Los Periodos de medición fueron cuatrimestrales (3 encuestas al año en abril, agosto y diciembre.) para tal medición se aplicó la fórmula establecida en nuestros procedimientos de muestreo aleatorio simple.

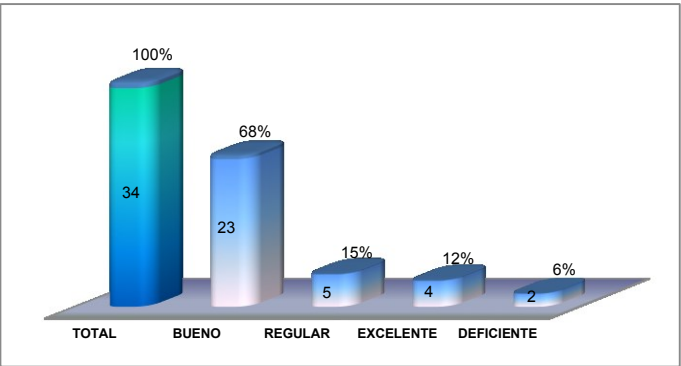
En el primer Periodo a Abril, se realizaron un total de 34 encuestas, así: sede Piso Once CAM (18 encuestas), UPDH (16 encuestas) con un grado de satisfacción del 85%. 29 resultados se ubicaron entre excelente y bueno.



TOTAL ENCUESTAS 34

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	12	35%
BUENO	17	50%
REGULAR	3	9%
DEFICIENTE	2	6%
NO RESPONDE	0	0

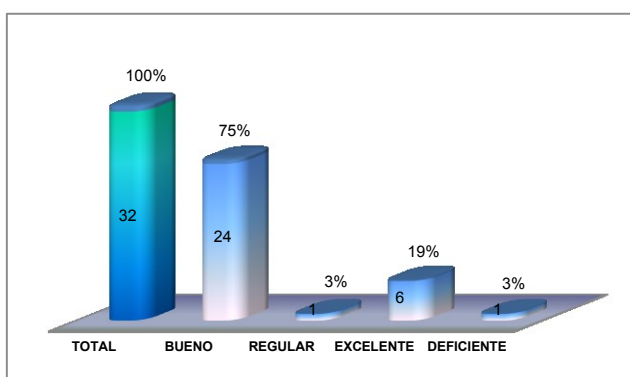
En el segundo Periodo a agosto, se realizaron un total de 34 encuestas, así: Sede Piso Once CAM (18 encuestas), UPDH (16 encuestas), con un grado de satisfacción del 80%. 27 resultados se ubicaron entre excelente y bueno.



TOTAL ENCUESTAS 34

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	12%
BUENO	23	68%
REGULAR	5	14%
DEFICIENTE	2	6%
NO RESPONDE	0	0

En el tercer Periodo a diciembre, para un total de 32 encuestas, así: Plaza la Libertad (18 encuestas) y UPDH (14 encuestas), con un grado de satisfacción del 94%. 30 resultados se ubicaron entre excelente y bueno.



TOTAL ENCUESTAS 32

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	19%
BUENO	24	75%
REGULAR	1	3%
DEFICIENTE	1	3%
NO RESPONDE	0	0

CONSOLIDADO ANUAL SATISFACCION USUARIO

TOTAL ENCUESTAS 100 ANUAL 2013

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	22	22%
BUENO	64	64%
REGULAR	9	9%
DEFICIENTE	5	5%
NO RESPONDE	0	0

ANALISIS

Del resultado ofrecido en las encuestas se evidencia que nuestros usuarios frente al servicio ofrecido tanto en nuestra sede principal como en la Unidad Permanente de Derechos Humanos, manifiestan su satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados. En un porcentaje de 86% así lo manifiestan (calificación entre excelente y bueno). Teniendo en cuenta que en el presente año aparecen registradas 95.657 atenciones frente al año anterior que fueron 87.636 atenciones registradas, es decir que se dio una variación de 8.021 atenciones más en la anualidad 2013, que significa un incremento del 9.1%.

Se requiere que nuestra Entidad siga estableciendo controles a la calidad del servicio para garantizar la satisfacción del usuario, que es la finalidad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias:

Para el año 2013 se recibieron en total 39 Quejas, 47 Reclamos y 38 Sugerencias de un total de 95.657, atenciones registradas

Las quejas (39) presentadas en el periodo equivalentes al 0.04%. del total de atenciones.

Los reclamos (47) presentados en el periodo equivalen al 0.05% del total de atenciones.

Las sugerencias (38) presentadas en el periodo equivalen al 0.04% del total de atenciones.

Igualmente, para el mismo periodo se recibieron 49 reconocimientos. Equivalentes al 0.05% del total de atenciones.

CONSOLIDADO DE LAS Q, R Y S:

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE vs TOTAL DE ATENCIONES
QUEJA	39	0.04%
RECLAMO	47	0.05%
SUGERENCIA	38	0.04%
RECONOCIMIENTO	49	0.05%

Entre los Reclamos más constantes encontramos:

RECLAMO	TOTAL 47	PORCENTAJE
Mala asesoría por parte de los funcionarios	11	23%
Lentitud en la atención	9	19%
Mal servicio en general	12	26%
Otros reclamos	15	32%

Entre las quejas más constantes encontramos:

QUEJA	TOTAL 39	PORCENTAJE
Mala asesoría por parte de abogados	7	18%
Queja por mala atención	18	46%
Descortesía en la atención por parte de funcionarios	4	10%
Otras Quejas	10	26%

Entre las sugerencias más constantes encontramos:

SUGERENCIA	TOTAL 38	PORCENTAJE
Prioridad en la Atención	7	18%
Largas esperas, agilidad en el servicio	10	27%
Permitir acompañantes para explicar	3	8%

procesos		
Falta de Calidad humana	9	24%
Servicio de fotocopia	7	18%
Otras Sugerencias	2	5%

Los reconocimientos se efectuaron:

RECONOCIMIENTO	TOTAL 49	PORCENTAJE
A la Entidad Personería de Medellín	14	29%
Servidores de la Entidad	35	71%

Comparativo con el año anterior

Para el 2012 se recibieron en total 21 Quejas, 36 Reclamos y 29 Sugerencias de un total de 87.636, atenciones registradas, lo que equivale al 0.02% igualmente, para el mismo periodo se recibieron 43 reconocimientos.

	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACION	
QUEJAS	21	39	+18	86%
RECLAMOS	36	47	+11	30.5%
SUGERENCIAS	29	38	+9	31%
RECONOCIMIENTOS	43	49	+6	14%

ANALISIS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS 2013.

Se debe tener en cuenta que en el presente año aparecen registradas 95.657 atenciones frente al año anterior que fueron 87.636 atenciones registradas, es decir que se dio una variación de 8.021 atenciones más en la anualidad 2013, que significa un incremento del 9.1%.

Las quejas presentadas en la anualidad (39) fue equivalente al 0.04% del total de atenciones, frente a las quejas (21) un 0.02% del año anterior, es decir que se dio un aumento del 86%, lo que hace necesario tomar medidas en los puntos de atención más susceptibles de presentarse esta situación, cuáles son aquellos en contacto directo con los usuarios. (Atención al Público, sede principal y UPDH)

que del total de 39 quejas 29 que es el 74% son de Atención al público, UPDH y Penal.

En los reclamos presentados por los usuarios en la presente anualidad (47) frente al año anterior (2012) en total 36 significa un aumento de 11 equivalente al 30.5%. reclamos que fueron presentados frente al servicio en las mismas áreas antes señaladas.

Lo anterior indica que se deben adoptar estrategias por parte de los líderes de éstos procesos para hacer un tratamiento efectivo a la situación presentada (aumento de quejas y reclamos) y disminuir o controlar la tendencia al aumento.

Entre otras tareas se hace necesario la reactivación de los grupos primarios como estrategia de sensibilización y empoderamiento de los funcionarios adscritos al área de Atención Público, espacios que se deben aplicar para mejorar los niveles de tensión propios de una actividad como la de atender a diferente comunidad con múltiples problemáticas. Es de anotar que esta estrategia estaba implementada mediante una reunión mensual del grupo de trabajo, para desarrollar temas lúdicos o de crecimiento personal, no una reunión académica para actualización legislativa o similar.

El aumento de quejas y reclamos por parte de los usuarios, también puede tener una lectura y es el fortalecimiento de los mecanismos de Q,R,S, implementado por el Estatuto Anticorrupción y la concientización de los usuarios en el sentido que es un derecho el manifestar su inconformismo ante la atención prestada, sumado a lo anterior que la Oficina de Planeación vigila permanentemente que los buzones para las manifestaciones de los usuarios estén con la debida papelería disponible.