

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

TRIMESTRE IV-2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



INTRODUCCIÓN

Este informe presenta el resumen estadístico de la Personería Municipal de Itagüí, a través de los diferentes servicios, solicitudes y/o asesorías que presta cada una de las dependencias que componen la Entidad, tales como: Delegatura de Derechos Humanos, Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente, Delegatura de Vigilancia Administrativa, Delegatura de Penal y Familia, Secretaría General, Despacho y Control Interno.

La Personería Municipal de Itagüí, con la caracterización de los usuarios busca fortalecer los servicios prestados y enfocarlos en las verdaderas necesidades de la comunidad, brindando la oportunidad de lograr el máximo beneficio para estos, puesto que en el desarrollo de los servicios se tendrá en cuenta las variables, actitudes, preferencias e incluso necesidades de quienes acuden a la Entidad en busca de información y/o servicios.

Para realizar éste informe, se tuvo en cuenta los registros en los aplicativos de PQRS (asesorías y/o servicios presenciales) y el SISGED (radicación de documentos), con los cuales cuenta la Personería Municipal de Itagüí.

A continuación se muestra la caracterización de las personas que acuden a la Personería a solicitar un servicio, para este caso nos compete el trimestre IV-2023.

1. ATENCIONES PRESENCIALES

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante el cuarto trimestre 2023, son de 2.450 usuarios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

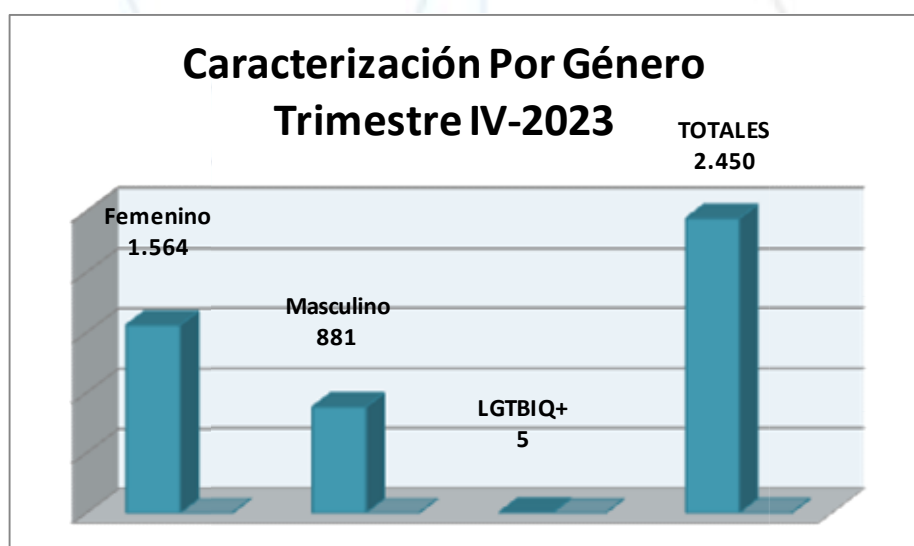
	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023
Atenciones Registradas en la PQRS	910	990	550	2.450

Es preciso anotar que dichas atenciones son clasificadas según la necesidad de la comunidad que se acercan a la Entidad a solicitar un servicio, los cuales están catalogados en Asesorías, Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros; así mismo se clasifican por género, rango de edad, municipio de origen y condición social.

2. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Durante el cuarto trimestre 2023 (octubre, noviembre, diciembre), la población atendida fue de **2.450** personas de las cuales el **63.84%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

GENERO	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023	% De Participación
Femenino	590	639	335	1.564	63,84%
Masculino	320	347	214	881	35,96%
LGTBIQ+	0	4	1	5	0,20%
TOTALES	910	990	550	2.450	100,00%



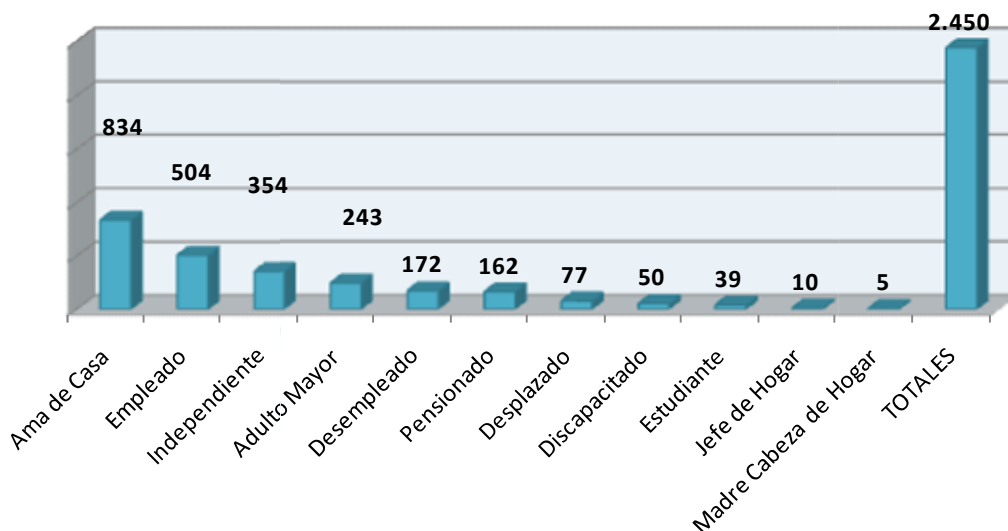
3. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el cuarto trimestre 2023, pertenece a “Amas de Casa” con el **34.04%**, seguidamente se encuentran los “Empleados” con un **20.57%**. Posteriormente en una menor escala de servicios

atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal y como se ve reflejado en el cuadro.

CONDICIÓN SOCIAL	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023	% De Participación
Ama de Casa	315	339	180	834	34,04%
Empleado	165	220	119	504	20,57%
Independiente	139	146	69	354	14,45%
Adulto Mayor	99	82	62	243	9,92%
Desempleado	57	76	39	172	7,02%
Pensionado	61	60	41	162	6,61%
Desplazado	30	33	14	77	3,14%
Discapacitado	23	14	13	50	2,04%
Estudiante	12	15	12	39	1,59%
Jefe de Hogar	5	4	1	10	0,41%
Madre Cabeza de Hogar	4	1		5	0,20%
TOTALES	910	990	550	2.450	100%

Caracterización Por Condición Social Trimestre IV-2023



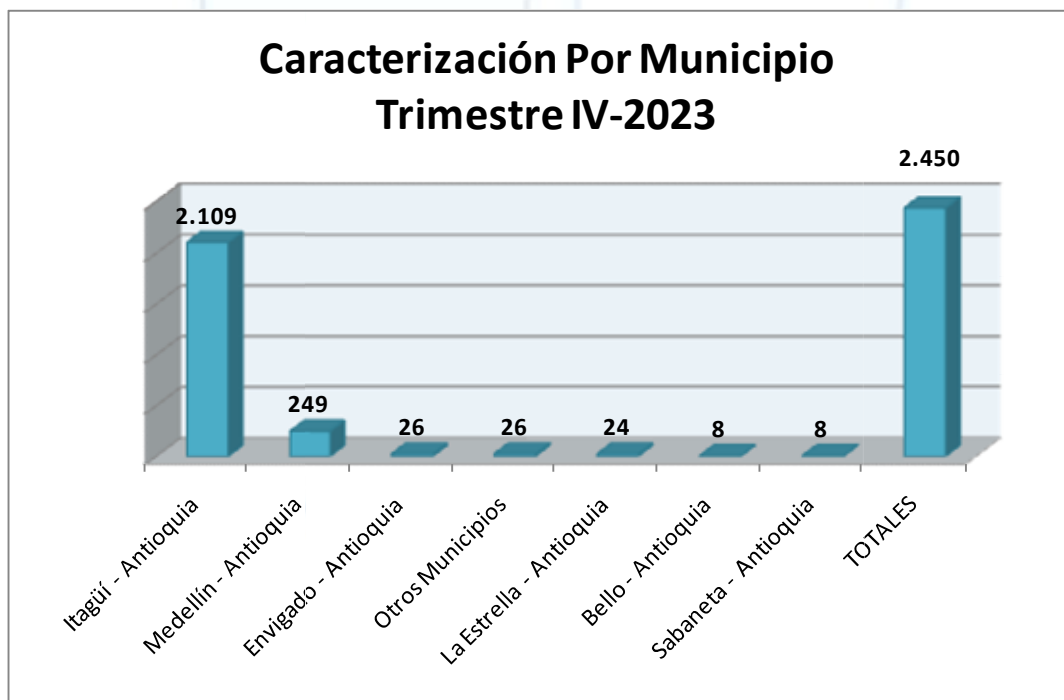
4. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN

Con relación a este tipo de población de un total de **2.450** personas atendidas durante el cuarto trimestre 2023, el **86.08%** informaron estar radicados en el Municipio de Itagüí. Las demás personas y en una proporción menor se encuentran ubicados en diferentes municipios de Antioquia, tal y como se muestra a continuación:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



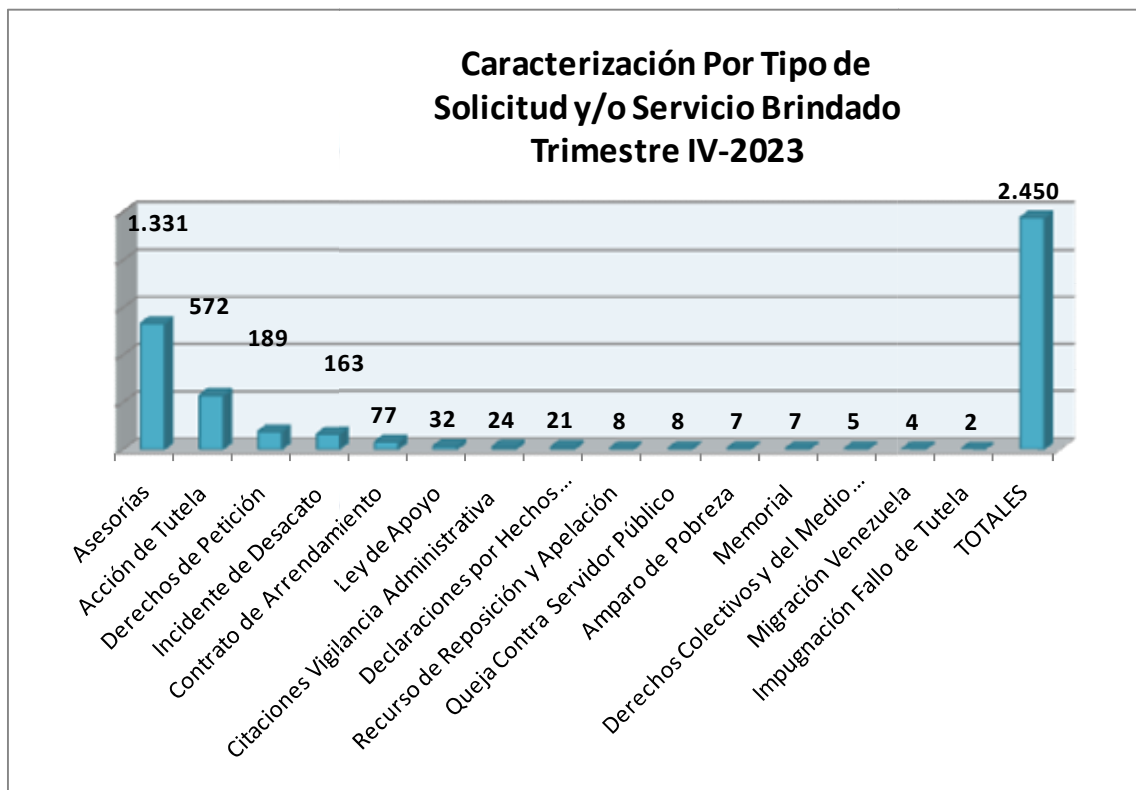
MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023	% De Participación
Itagüí - Antioquia	791	851	467	2.109	86,08%
Medellín - Antioquia	86	105	58	249	10,16%
Envigado - Antioquia	8	9	9	26	1,06%
Otros Municipios	11	9	6	26	1,06%
La Estrella - Antioquia	8	8	8	24	0,98%
Bello - Antioquia	1	5	2	8	0,33%
Sabaneta - Antioquia	5	3		8	0,33%
TOTALES	910	990	550	2.450	100,00%



5. POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO

El siguiente cuadro muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios demandados por los usuarios que ingresaron a la Personería durante el cuarto trimestre 2023, siendo la de mayor atención la consolidación de todas las “Asesorías” en sus distintas modalidades (en salud, laboral, civil, familia, entre otras), seguidamente de las “Acciones de Tutela” con **572** solicitudes, lo que equivale a un **23.35%**.

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023	% De Participación
Asesorías	489	555	287	1.331	54,33%
Acción de Tutela	219	224	129	572	23,35%
Derechos de Petición	62	82	45	189	7,71%
Incidente de Desacato	56	60	47	163	6,65%
Contrato de Arrendamiento	33	25	19	77	3,14%
Ley de Apoyo	17	11	4	32	1,31%
Citaciones Vigilancia Administrativa	15	4	5	24	0,98%
Declaraciones por Hechos Victimizantes	6	12	3	21	0,86%
Recurso de Reposición y Apelación		5	3	8	0,33%
Queja Contra Servidor Público	2	4	2	8	0,33%
Amparo de Pobreza	6		1	7	0,29%
Memorial	2	3	2	7	0,29%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	1	3	1	5	0,20%
Migración Venezuela	1	1	2	4	0,16%
Impugnación Fallo de Tutela	1	1		2	0,08%
TOTALES	910	990	550	2450	100,00%

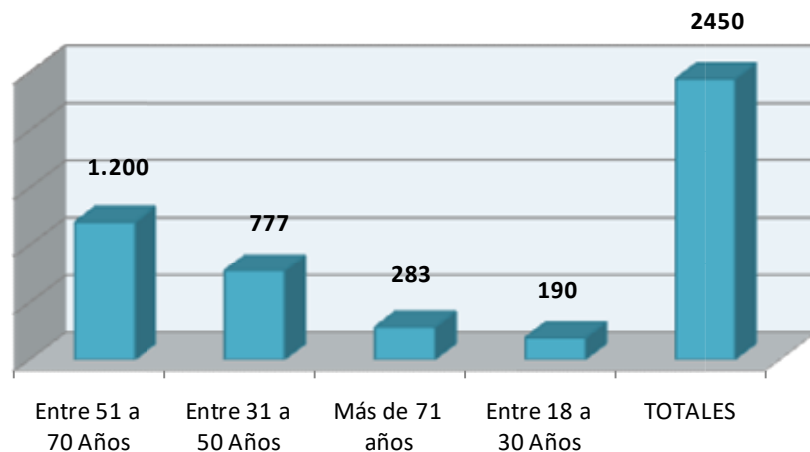


6. POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el cuarto trimestre 2023, se encuentran dentro del rango de edad entre 51 a 70 años con el **48.98%**; seguidamente de las personas entre 31 a 50 años correspondiente al **31.71%**; posteriormente y en una menor escala se encuentran los demás rangos de edades tal y como se ve reflejado en el cuadro.

RANGO DE EDAD	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023	% De Participación
Entre 51 a 70 Años	456	499	245	1.200	48,98%
Entre 31 a 50 Años	293	296	188	777	31,71%
Más de 71 años	94	114	75	283	11,55%
Entre 18 a 30 Años	67	81	42	190	7,76%
TOTALES	910	990	550	2450	100,00%

Caracterización Por Rango de Edad Trimestre IV-2023



7. PQRDSF (SIGGED) RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023.

Con el fin de realizar esta clasificación se tiene en cuenta el aplicativo SIGGED en su link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF), en el cual se evidencia los diferentes canales que se tienen en la Personería Municipal de Itagüí, para ser radicadas estas solicitudes y las cuales se clasifican así:

- a. Ingresos por canal de recepción:** Para el registro de estas solicitudes se cuenta con los canales y/o medios de recepción como son: buzones, correo certificado, correo electrónico, correo simple, digital, radicados personalmente, radicación por la Web y los recibidos telefónicamente.

Para el cuarto trimestre 2023, se tiene un total de **48** ingresos, siendo la de mayor recepción las radicadas personalmente con un **47.92%**

Canal de Recepción	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Buzones	0	0	0	0,00%
Correo Certificado	0	4	4	8,33%
Correo Electrónico	0	18	18	37,50%
Correo Simple	0	0	0	0,00%
Digital	0	0	0	0,00%
Personalmente	0	23	23	47,92%
Radicación Web	0	3	3	6,25%
Telefónicamente	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	48	48	100,00%

b. Canal de recepción por tipo de solicitud: Los tipos de solicitud que se tienen en la Personería Municipal de Itagüí son: Denuncia, Felicitación, Petición de Consulta, Petición de Documentación, Petición de Información, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Elogio.

Para el cuarto trimestre 2023, de las **48** solicitudes se tiene que el mayor porcentaje corresponde a “Petición de Información” con **17** solicitudes, seguidamente de las “Quejas”, con **14** radicados.

Tipo de Solicitud	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Correo Electrónico	0	0	4	3	9	2	0	0	18
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	1	4	4	7	7	0	0	23
Radicación Web	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	1	8	8	17	14	0	0	48

c. Ingresos por tipo de solicitud: En dicho aplicativo en el cuarto trimestre 2023, se tienen **48** solicitudes registradas de las cuales, al momento de generar la información ya contaban en su totalidad con respuesta.

Canal de Solicitud	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Denuncia	0	0	0	0,00%
Felicitación	0	1	1	2,08%
Petición de Consulta	0	8	8	16,67%
Petición de Documentación	0	8	8	16,67%
Petición de Información	0	17	17	35,42%
Queja	0	14	14	29,17%
Reclamo	0	0	0	0,00%
Sugerencia y/o Elogio	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	48	48	100,00%

- d. **Tipo de solicitud por tiempo de solución:** En el cuarto trimestre 2023, se tiene que de las **48** solicitudes radicadas, **47** fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley y **1** se responde por fuera de los términos, correspondiente a una “Petición de Documentación”.

		Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Queja		0	0	14	0
Petición de Información		0	0	17	0
Petición de Documentación		0	0	7	1
Denuncia		0	0	0	0
Felicitación		0	0	1	0
Petición de Consulta		0	0	8	0
Sugerencia y/o Elogio		0	0	0	0
Reclamo		0	0	0	0
TOTALES		0	0	47	1

8. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CUARTO TRIMESTRE 2023.

De acuerdo al resultado de la encuesta de satisfacción, se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería Municipal de Itagüí.

Las preguntas de satisfacción que se tienen definidas en la Personería Municipal de Itagüí son:

¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?

¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?

¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?

¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?

Criterios de Calificación: Excelente, Bueno, Regular, Malo y No sabe/No Responde

Tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción del usuario:

De acuerdo a lo estipulado en la Personería el tamaño de la muestra debe ser mínimo del **10%** del total de las personas registradas; teniendo en cuenta que en el cuarto trimestre 2023, se tienen registradas en el aplicativo de las PQRS **2.450** personas de las cuales a **438** se les realizó la encuesta, con esto se da cumplimiento al tamaño de la muestra toda vez que se obtuvo el **18%** tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO			
Dependencia: CONSOLIDADO			
Proceso(s): ATENCION AL USUARIO			
Periodo: Consolidado Cuarto Trimestre-2023			
Total Usuarios Atendidos:	2.450		2.450
Total Encuestados:	438		438
Tamaño de la Muestra:			18%

Es preciso anotar que el total de las encuestas (**438**) es la consolidación de las dependencias de la Entidad, así:

	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023
Encuestas Usuario	218	168	52	438

Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario:

En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el nivel de satisfacción de la comunidad encuestada durante el cuarto trimestre 2023 fue del **97.26%** frente a un nivel de insatisfacción del **2.74%**; esto se debe a que algunas personas se van disgustadas por lo que tenían la expectativa de que en la atención les iban a solucionar los problemas, además de esto manifiestan que el tiempo de espera fue demasiado largo.

A pesar del nivel de insatisfacción arrojado, se viene cumpliendo con el indicador de eficiencia el cual tiene una meta de cumplimiento del **95%**.

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Cuarto Trimestre 2023		
PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN
Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?	97,72%	2,28%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	97,03%	2,97%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	97,49%	2,51%
Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	96,80%	3,20%
PROMEDIO TOTAL	97,26%	2,74%

9. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS CUARTO TRIMESTRE 2023

La encuesta de percepción es una herramienta importante para que la Entidad tenga conocimiento de que piensa la comunidad de los servicios ofrecidos, constituyéndose en un monitoreo constante en la calidad de la prestación del servicio, permitiendo a la alta dirección la toma de decisiones.

Las preguntas de percepción que se tienen definidas en la Personería Municipal de Itagüí son:

¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?

Criterios de Calificación: Sí, No y No Sabe/No Responde

¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

Criterios de Calificación: Voz a Voz, Atención Presencial, Sede Electrónica, Redes Sociales, Otros/Cuales?

¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

Criterios de Calificación: Excelente, Bueno, Regular, Malo y No sabe/No Responde

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



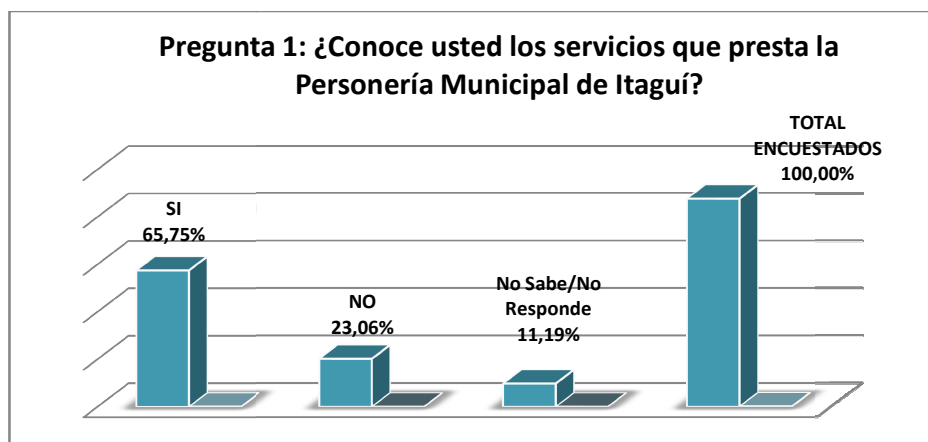
¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?

Criterios de Calificación: Atención Presencial, Sede Electrónica, Redes Sociales, Otros/Cuales?

Teniendo en cuenta las **438** encuestas realizadas durante el cuarto trimestre 2023, se realiza la tabulación del consolidado de cada una de las dependencias obteniendo el siguiente resultado:

Pregunta No 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?

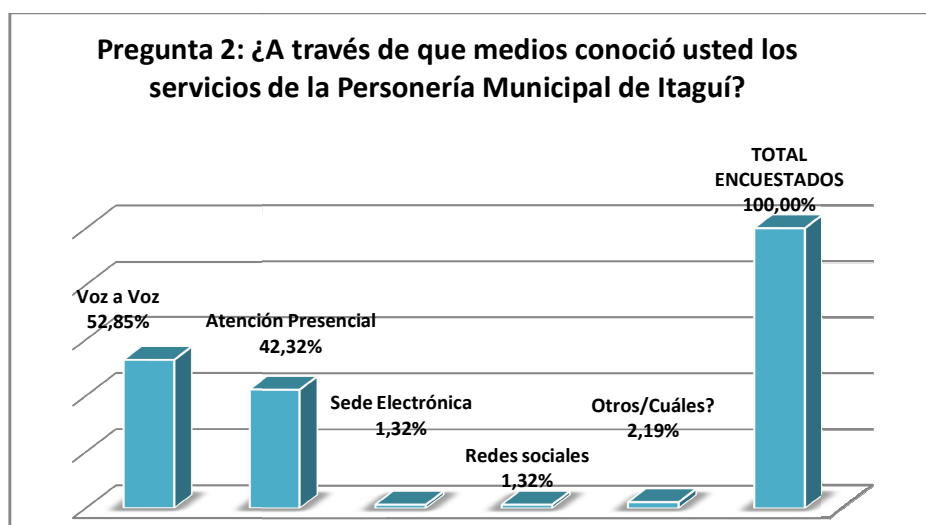
Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	288	65,75%
NO	101	23,06%
No Sabe/No Responde	49	11,19%
TOTAL ENCUESTADOS	438	100,00%



Este resultado arroja que de las **438** personas encuestadas, el **65.75%** indican que conocen los servicios que presta la Personería, frente a un **23.06%** manifiestan que no conocen los servicios y el **11.19%** restante contestan no saben/no responden.

Pregunta No 2: ¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

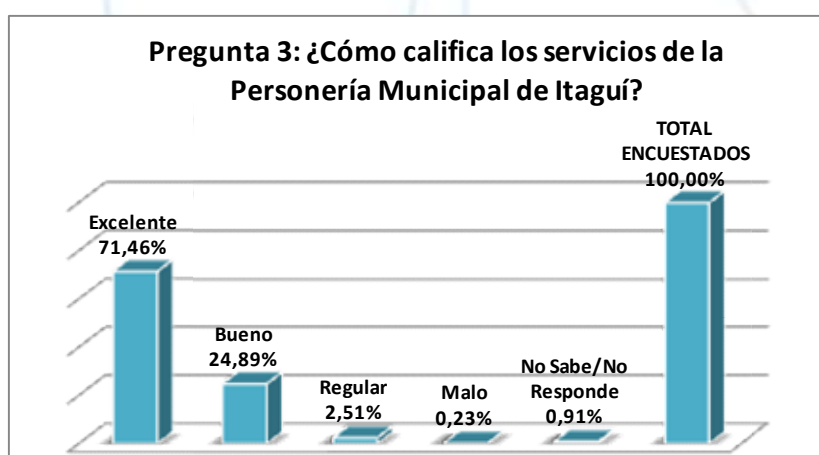
Pregunta 2: ¿A través de que medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Voz a Voz	241	52,85%
Atención Presencial	193	42,32%
Sede Electrónica	6	1,32%
Redes sociales	6	1,32%
Otros/Cuáles?	10	2,19%
TOTAL ENCUESTADOS	456	100,00%



Este resultado arroja que de las **438** personas encuestadas, el mayor porcentaje (**52.85%**) manifiestan que a través del “Voz a Voz” se enteraron de los servicios que presta la Entidad, el **42.32%** conocieron los servicios a través de la “atención presencial”, por medio de la “sede electrónica” y las “redes sociales” el **1.32%** y las demás personas o sea el **2.19%** fue a través de amigos y telefónicamente, entre otros; es preciso anotar que 18 personas marcaron dos opciones de respuesta, por lo que da un total **456** encuestados.

Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?

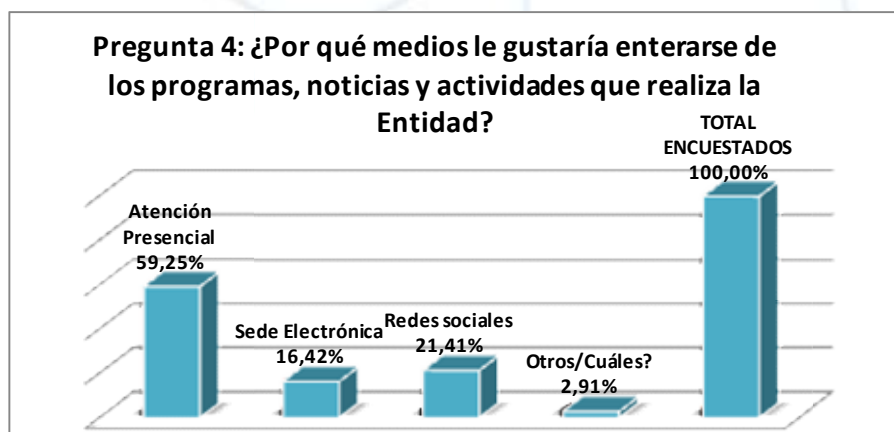
Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	313	71,46%	96,35%	Satisfactorio
Bueno	109	24,89%		
Regular	11	2,51%	3,65%	Insatisfactorio
Malo	1	0,23%		
No Sabe/No Responde	4	0,91%		
TOTAL ENCUESTADOS	438	100,00%		



En cuanto al nivel de percepción, el resultado que arroja es de un **96.35%** de satisfacción, frente a un **3.65%** de insatisfacción, esto debido a que 11 personas encuestadas califican el servicio como “Regular”, 1 persona marca la opción “Malo” y 4 “No Sabe/No Responde”.

Pregunta 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?

Pregunta 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Atención Presencial	285	59,25%
Sede Electrónica	79	16,42%
Redes sociales	103	21,41%
Otros/Cuáles?	14	2,91%
TOTAL ENCUESTADOS	481	100,00%

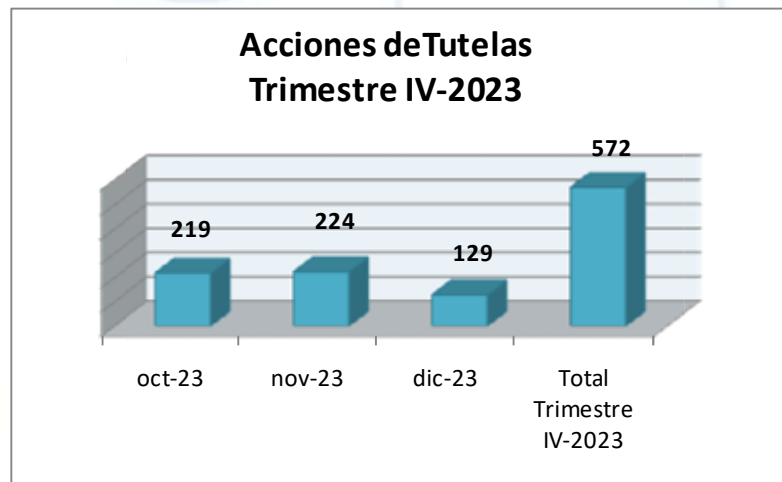


Este resultado arroja que de las **438** personas encuestadas, el mayor porcentaje (**59.25%**) manifiestan que a través de la “Atención Presencial” les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el **16.42%** les gustaría que fuera a través de la “Sede Electrónica”, el **21.41%** por “Redes Sociales” y el **2.91%** restante manifiestan que fuera por correo electrónico, mensajes de texto, telefónicamente; es preciso anotar que **43** personas marcaron dos opciones de respuesta, por lo que da un total **481**.

10. ACCIONES DE TUTELA

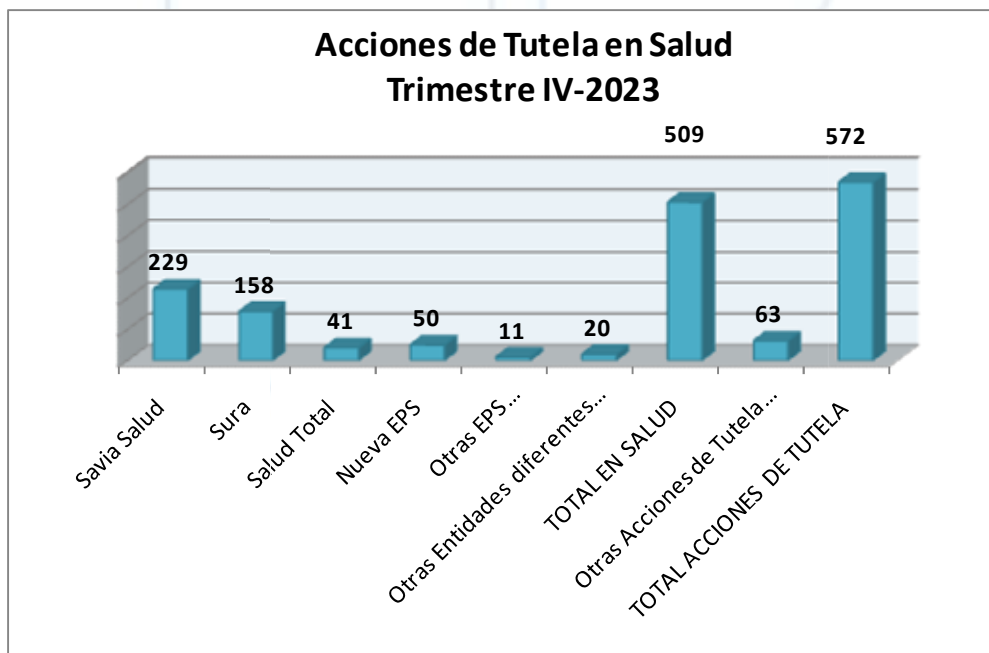
Durante el cuarto trimestre 2023, se tienen registradas **572** acciones de tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023
Acciones de Tutela	219	224	129	572



Es preciso anotar que el mayor número de las acciones de tutela que interponen los usuarios es en temas relacionados con la salud, tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado, por los posibles casos de vulneración en el derecho a la salud, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ACCIONES DE TUTELA EN SALUD TRIMESTRE IV-2023					
ENTIDADES	oct-23	nov-23	dic-23	Total Trimestre IV-2023	PORCENTAJE
Savia Salud	98	82	49	229	40,03%
Sura	61	57	40	158	27,62%
Salud Total	13	17	11	41	7,17%
Nueva EPS	15	24	11	50	8,74%
Otras EPS (Sanitas, Coosalud, entre otras)	3	8		11	1,92%
Otras Entidades diferentes a EPS e IPS (Salud)	10	4	6	20	3,50%
TOTAL EN SALUD	200	192	117	509	88,99%
Otras Acciones de Tutela (Victimas, Laboral, Educación, Vulneración de Derechos, Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros)	19	32	12	63	11,01%
TOTAL ACCIONES DE TUTELA	219	224	129	572	100,00%



Estas acciones de tutela son consultadas una a una y cada mes en el portal de la rama judicial con el fin de obtener información que permita analizar varios puntos en el procedimiento de la actuación, en la que se busca primordialmente no vulnerar ningún derecho al usuario y determinar si, aun cuando se está trabajando bajo las normas que establece la ley, no se esté incurriendo en alguna falla durante el procedimiento.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar que las personas que se acercan a la Personería a requerir un servicio, en su mayoría, se van a gusto, toda vez que el nivel de satisfacción supera la meta planteada la cual es del 95%.
- Teniendo en cuenta que la opinión de la comunidad es importante para la Personería, se debe continuar con la entrega de la encuesta de satisfacción y percepción de los usuarios, con el fin de conocer su percepción frente al servicio que se está prestando en la Entidad y de esta manera tomar acciones de mejora, en caso de ser necesario.
- A la pregunta: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?, el **34.25%** manifiestan no conocer los servicios o no saben no responden, por lo tanto, se sugiere a la Alta Dirección considerar dentro del plan de mejoramiento, como fortalecer este ítem.
- Acatar las sugerencias y recomendaciones presentadas por las personas encuestadas, toda vez que el nivel de insatisfacción en su mayoría se da porque éstas se van inconformes con la atención brindada y el tiempo de espera para ser atendidos.

YANETH QUINTERO SALAS
Contratista
Personería Municipal de Itagüí

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co

