

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

TRIMESTRE II-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.

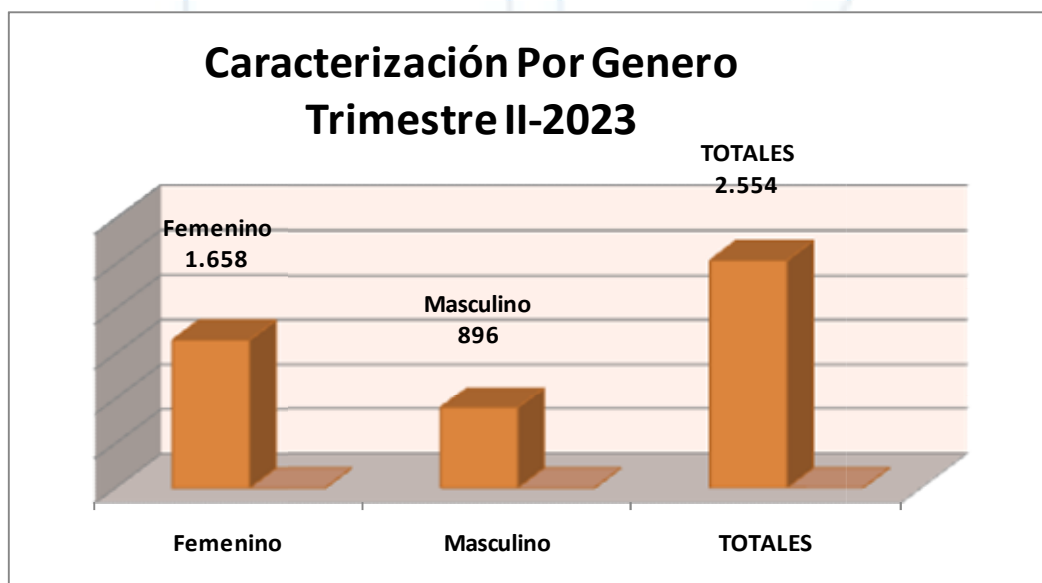
La Personería Municipal de Itagüí, con la caracterización de los usuarios busca fortalecer los servicios prestados y enfocarlos en las verdaderas necesidades de la comunidad, brindando la oportunidad de lograr el máximo beneficio para estos, puesto que en el desarrollo de los servicios se tendrá en cuenta 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 aplicativos de PQRS (asesorías y/o servicios presenciales) y el SISGED (radicación de documentos). Para este caso nos compete el trimestre II-2023.

1. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Durante el segundo trimestre 2023 (abril, mayo, junio), la población atendida fue de 2.554 personas de las cuales el 64.92% pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

GENERO	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Femenino	433	631	594	1.658	64,92%
Masculino	246	346	304	896	35,08%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%

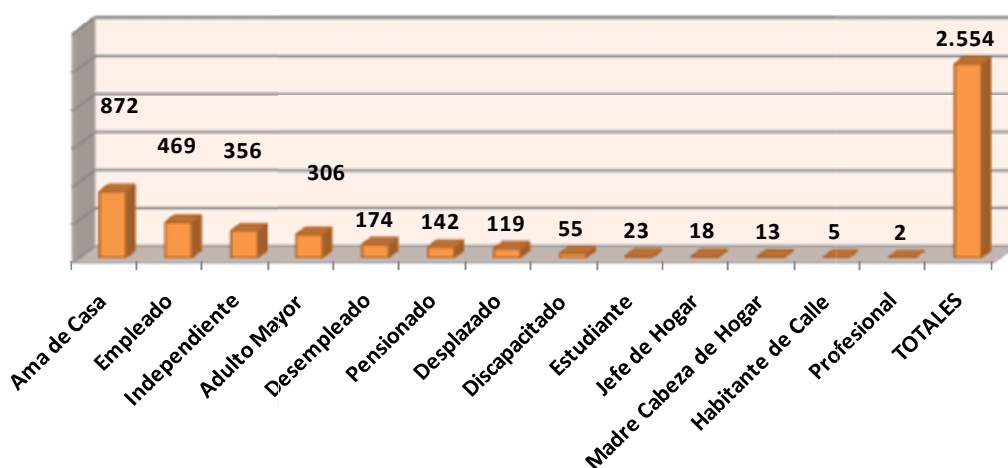


2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL.

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el segundo trimestre 2023, pertenece a “Amas de Casa” con el 34.14%, seguidamente se encuentran los “Empleados” con un 18.36%. Posteriormente en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal y como se ve reflejado en el cuadro.

CONDICION SOCIAL	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II- 2023	% De Participación
Ama de Casa	221	343	308	872	34,14%
Empleado	111	202	156	469	18,36%
Independiente	100	119	137	356	13,94%
Adulto Mayor	74	120	112	306	11,98%
Desempleado	42	76	56	174	6,81%
Pensionado	46	41	55	142	5,56%
Desplazado	45	48	26	119	4,66%
Discapacitado	18	10	27	55	2,15%
Estudiante	11	6	6	23	0,90%
Jefe de Hogar	7	5	6	18	0,70%
Madre Cabeza de Hogar	1	4	8	13	0,51%
Habitante de Calle	1	3	1	5	0,20%
Profesional	2	0	0	2	0,08%
TOTALES	679	977	898	2.554	100%

Caracterización Por Condición Social Trimestre II-2023



3. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN.

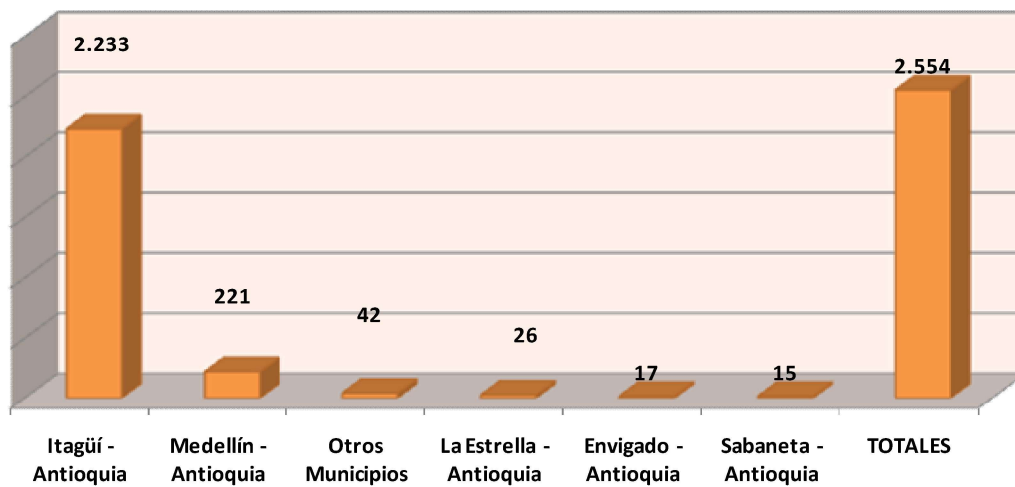
Con relación a este tipo de población de un total de 2.554 personas atendidas el 87.43% informaron estar radicados en el municipio de Itagüí. Las demás personas y en una proporción menor se encuentran ubicados en diferentes municipios de Antioquia, tal y como se muestra a continuación:

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	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Itagüí - Antioquia	600	844	789	2.233	87,43%
Medellín - Antioquia	48	100	73	221	8,65%
Otros Municipios	15	18	9	42	1,64%
La Estrella - Antioquia	7	9	10	26	1,02%
Envigado - Antioquia	5	3	9	17	0,67%
Sabaneta - Antioquia	4	3	8	15	0,59%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%

Caracterización Por Municipio/Ciudad Trimestre II-2023



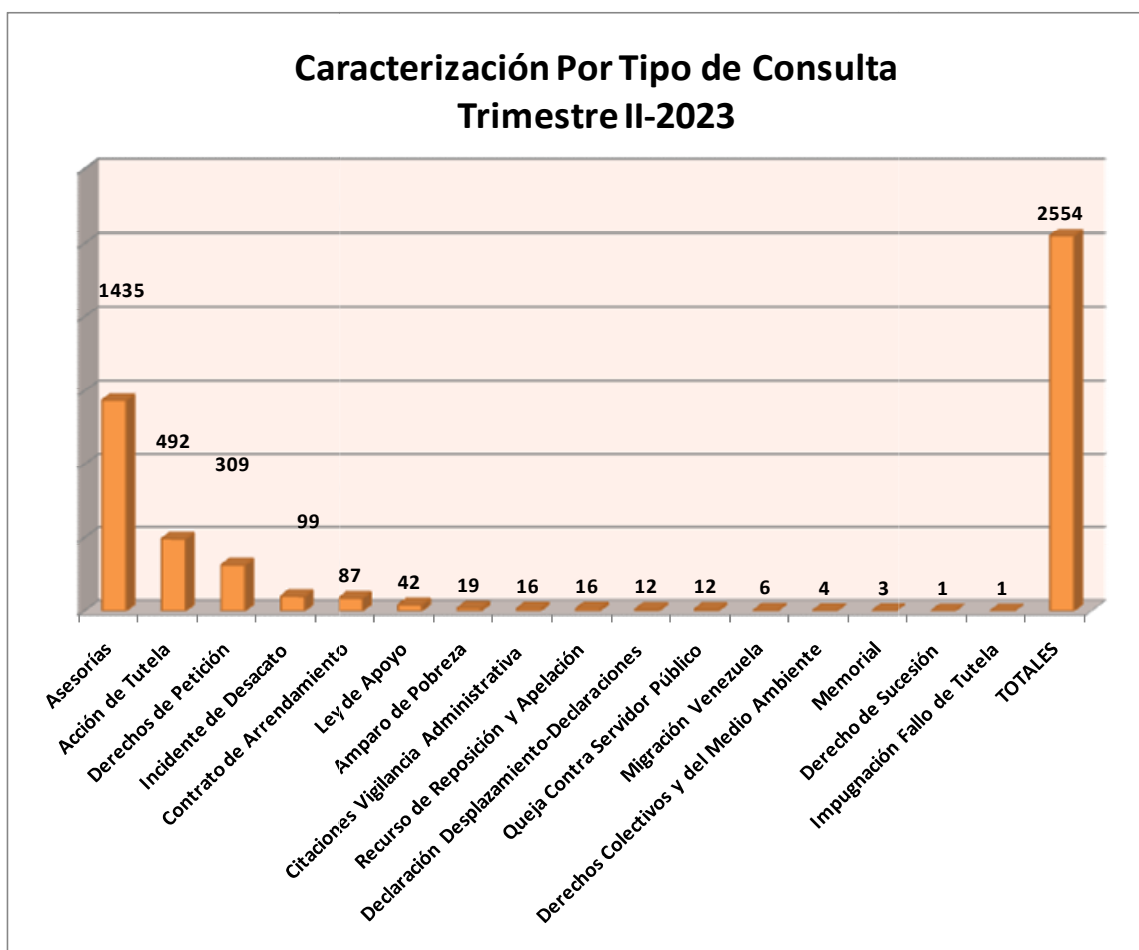
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



4. 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 segundo 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 492 solicitudes, lo que equivale a un 19.26%.

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II-2023	% De Participación
Asesorías	388	549	498	1.435	56,19%
Acción de Tutela	147	189	156	492	19,26%
Derechos de Petición	72	111	126	309	12,10%
Incidente de Desacato	20	39	40	99	3,88%
Contrato de Arrendamiento	27	30	30	87	3,41%
Ley de Apoyo	8	19	15	42	1,64%
Amparo de Pobreza	3	10	6	19	0,74%
Citaciones Vigilancia Administrativa	3	9	4	16	0,63%
Recurso de Reposición y Apelación	4	6	6	16	0,63%
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	3	4	5	12	0,47%
Queja Contra Servidor Público	4	5	3	12	0,47%
Migración Venezuela		3	3	6	0,23%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente		1	3	4	0,16%
Memorial			3	3	0,12%
Derecho de Sucesión		1		1	0,04%
Impugnación Fallo de Tutela		1		1	0,04%
TOTALES	679	977	898	2.554	100,00%



5. PQRDSF (SIGGED) ATENDIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2023.

Con el fin de realizar esta clasificación se tiene en cuenta el aplicativo SIGGED en su link de PQRDSF, en el cual se evidencia los diferentes canales que se tienen en la Personería de Itagüí, para radicar las PQRDSF.

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



- a. Ingresos por canal de recepción:** Para el registro de estas solicitudes se cuenta con los canales y/o medios de recepción como son: radicados personalmente, por correo electrónico, correo certificado y radicación por la Web. Para el segundo trimestre 2023, se tiene un total de 58 ingresos, siendo la de mayor recepción las radicadas personalmente con un 46.55%

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal de Recepción	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Personalmente	1	26	27	46,55%
Correo Electrónico	0	17	17	29,31%
Correo Certificado	0	10	10	17,24%
Radicación Web	1	3	4	6,90%
TOTALES	2	56	58	100,00%

- b. Ingresos por tipo de solicitud:** Los tipos de solicitud que se tienen en la Personería son: Denuncia, Felicitación, Petición de Consulta, Petición de Documentación, Petición de Información, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Elogio. Para el segundo trimestre 2023, de los 58 registros se tiene que 34 corresponde a “Quejas”, seguidamente de la “Petición de Información” con 11 radicados.

CANAL DE RECEPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD								
Tipo de Solicitud	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	1	1	8	0	0
Correo Electrónico	0	0	4	1	5	7	0	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	1	1	5	4	16	0	0
Radicación Web	0	0	0	0	1	3	0	0
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	1	5	7	11	34	0	0

- c. **Tiempo de Solución:** En dicho aplicativo en el segundo trimestre 2023, se tienen 58 solicitudes registradas de las cuales 56 se respondieron dentro del rango o tiempos establecidos según la ley; es preciso anotar que las 2 solicitudes que aparecen como pendientes se encuentran dentro de los términos establecidos para darle respuesta.

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN				
	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	1	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	5	0
Petición de Documentación	0	0	7	0
Petición de Información	1	0	10	0
Queja	0	0	34	0
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia y/o Elogio	0	0	0	0
TOTALES	2	0	56	0

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO 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. Durante el segundo trimestre 2023, se tiene un total de 382 encuestas consolidadas por dependencia así:

a. Consolidado de Encuestas por Dependencia:

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCION - SEGUNDO TRIMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO
Atención al Usuario	62	81	84	227
Casa de Justicia	24	16	29	69
Derechos Humanos	9	6	12	27
Derechos Colectivos	6	12	4	22
Penal y Familia	9	13	10	32
Vigilancia Administrativa	1	1	3	5
TOTALES	111	129	142	382

b. Consolidado Satisfacción e Insatisfacción del Usuario:

En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el nivel de satisfacción de la comunidad encuestada durante el segundo trimestre 2023 fue del 99.74%. Es

preciso anotar que de acuerdo con lo definido en los indicadores de eficiencia, la Entidad cumplió con la meta de satisfacción la cual es del 95%.

Consolidado Segundo Trimestre 2023				
N°	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	99,74%	0,26%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99,74%	0,26%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	99,74%	0,26%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,74%	0,26%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,74%	0,26%	0%

Es preciso anotar que el nivel de insatisfacción arrojado se debe a que **UNA** persona encuestada calificó las 4 preguntas entre 1 y 2 (deficiente y regular) con la anotación de: "Porque me dicen que no se puede hacer un derecho de petición"; en el radicado de la PQRS la abogada coloca la siguiente nota: "Asesoría usuario el cual solicita derecho de petición a acción social el cual le suspendieron las ayudas humanitarias, el señor ha recibido de parte de unidad de victimas por concepto de indemnizaciones hasta 40 SMLMV, por lo tanto acción social suspende ayudas. El usuario no se fue muy conforme con la asesoría ya que quería que se le realizara derecho de petición para que acción social le pagara las ayudas".

- c. Dependencia de atención al usuario:** En esta dependencia se tiene un nivel de satisfacción de la comunidad encuestada del 99.56% cumpliendo así con la meta definida en la Entidad.

Dependencia de Atención al Usuario Segundo Trimestre 2023				
N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	99,56%	0,44%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99,56%	0,44%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	99,56%	0,44%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,56%	0,44%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,56%	0,44%	0%

d. Dependencia – Casa de Justicia: En esta dependencia se tiene un nivel de satisfacción de la comunidad encuestada del 100% cumpliendo así con la meta definida en la Entidad.

Dependencia Casa de Justicia Segundo Trimestre 2023				
N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100,00%	0,00%	0%

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



- e. Dependencia - Delegatura de Derechos Humanos:** En esta dependencia se tiene un nivel de satisfacción de la comunidad encuestada del 100% cumpliendo así con la meta definida en la Entidad.

Delegatura de Derechos Humanos Segundo Trimestre 2023				
N.	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100%	0%	0%

- f. Dependencia - Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente:** En esta dependencia se tiene un nivel de satisfacción de la comunidad encuestada del 100% cumpliendo así con la meta definida en la Entidad.

Delegatura de Colectivos y del Ambiente Segundo Trimestre 2023				
N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100%	0%	0%

g. Dependencia - Delegatura de Vigilancia Administrativa: En esta dependencia se tiene un nivel de satisfacción de la comunidad encuestada del 100% cumpliendo así con la meta definida en la Entidad.

Delegatura de Vigilancia Administrativa Segundo Trimestre 2023				
N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100,00%	0,00%	0%

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



- h. Dependencia - Delegatura de Penal y Familia:** En esta dependencia se tiene un nivel de satisfacción de la comunidad encuestada del 100% cumpliendo así con la meta definida en la Entidad.

Delegatura de Penal y Familia Segundo Trimestre 2023				
N.	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100,00%	0,00%	0%

7. ATENCIONES REALIZADAS EN LA ENTIDAD.

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante el segundo trimestre 2023, son de 2.554 usuarios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

CONSOLIDADO ATENCIONES - SEGUNDO TRIMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO
Atención al Usuario	566	813	739	2.118
Casa de Justicia	51	73	96	220
Derechos Humanos	31	25	31	87
Derechos Colectivos	10	12	5	27
Penal y Familia	11	39	20	70
Vigilancia Administrativa	10	15	7	32
TOTALES	679	977	898	2.554

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.

8. ACCIONES DE TUTELA:

Durante el segundo trimestre 2023, se tienen registradas 492 acciones de tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	abr-23	may-23	jun-23	Total Trimestre II- 2023
Acciones de Tutela	147	189	156	492

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.