

ATENCIÓN AL USUARIO

INFORME CARACTERIZACION DE USUARIOS

TRIMESTRE I-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 Penal y Familia, Secretaría General, Despacho y Control Interno.

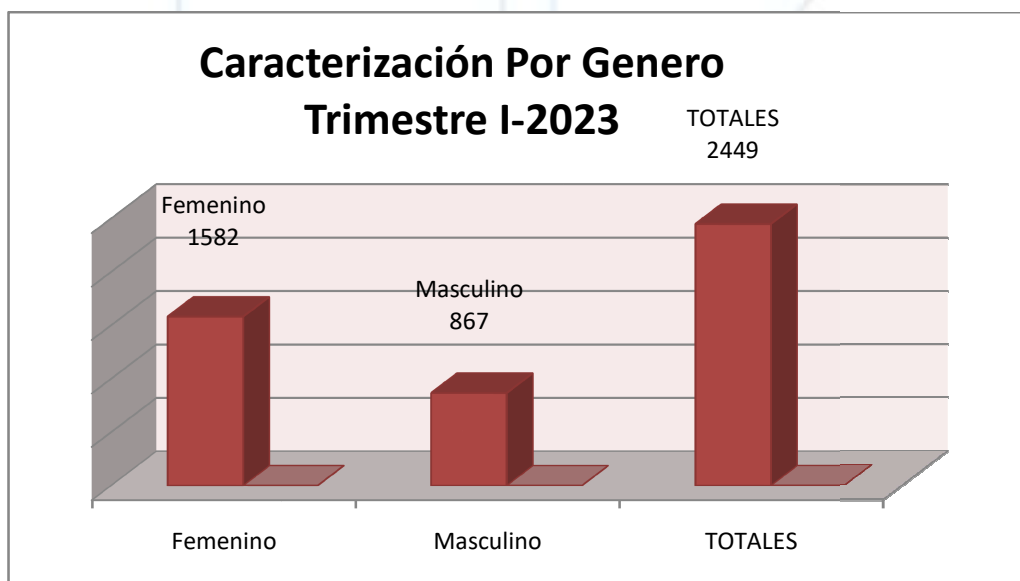
La Personería Municipal de Itagüí, con la caracterización de los usuarios busca fortalecer los servicios prestados y enfocarlos en las verdaderas necesidades de la comunidad, brindando la oportunidad de lograr el máximo beneficio para estos, puesto que en el desarrollo de los servicios se tendrá en cuenta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

Para realizar la caracterización de usuarios, se tiene en cuenta el aplicativo de PQRS en el cual se registran las personas que acuden a la Entidad a solicitar un servicio y/o asesoría, generando el informe trimestral, para éste caso nos compete el Trimestre I-2023, así:

1. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Durante el primer trimestre del año 2023, la población atendida fue de 2.449 personas de las cuales el **65%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda, con relación al género masculino el cual arroja un **35%** de las personas atendidas.

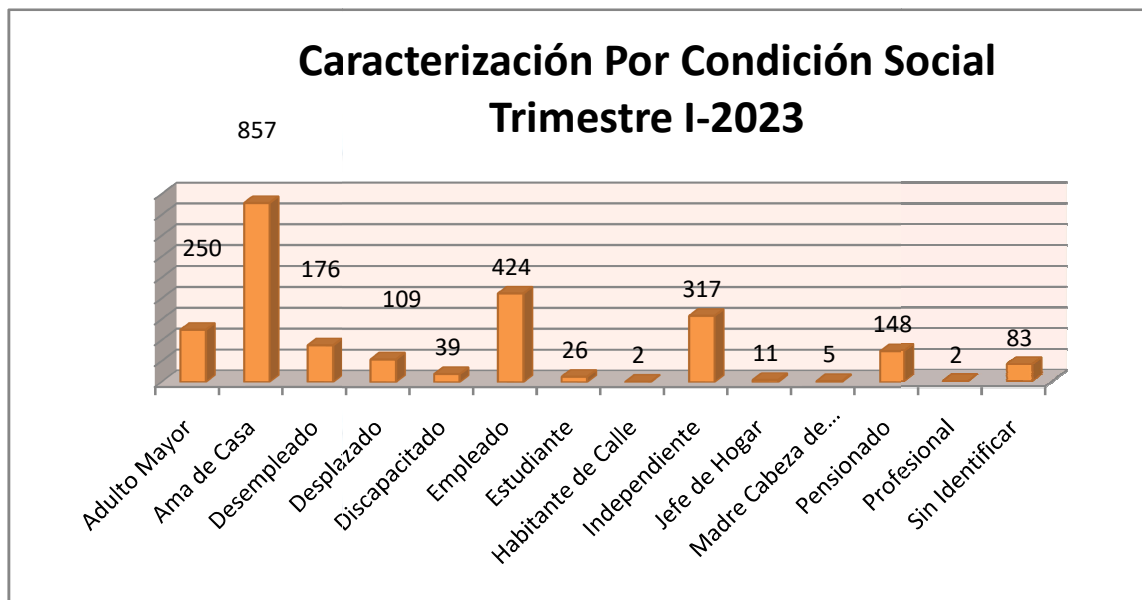
GENERO	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Femenino	487	536	559	1582	65%
Masculino	260	317	290	867	35%
TOTALES	747	853	849	2449	100%



2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL.

El cuadro relacionado muestra que la mayor cantidad de personas atendidas durante el primer trimestre del año 2023, pertenece a “Amas de Casa” con el **35%**, seguidamente se encuentran los “Empleados” con un **17%**; 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	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Adulto Mayor	64	96	90	250	10%
Ama de Casa	246	304	307	857	35%
Desempleado	51	66	59	176	7%
Desplazado	27	42	40	109	4%
Discapacitado	15	12	12	39	2%
Empleado	124	142	158	424	17%
Estudiante	13	8	5	26	1%
Habitante de Calle			2	2	0%
Independiente	79	114	124	317	13%
Jefe de Hogar	4	2	5	11	0%
Madre Cabeza de Hogar	1	3	1	5	0%
Pensionado	39	64	45	148	6%
Profesional	1		1	2	0%
Sin Identificar	83			83	3%
TOTALES	747	853	849	2449	100%



3. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CIUDAD O MUNICIPIO DE ORIGEN.

Con relación a este tipo de población de un total de **2.449** personas atendidas 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.

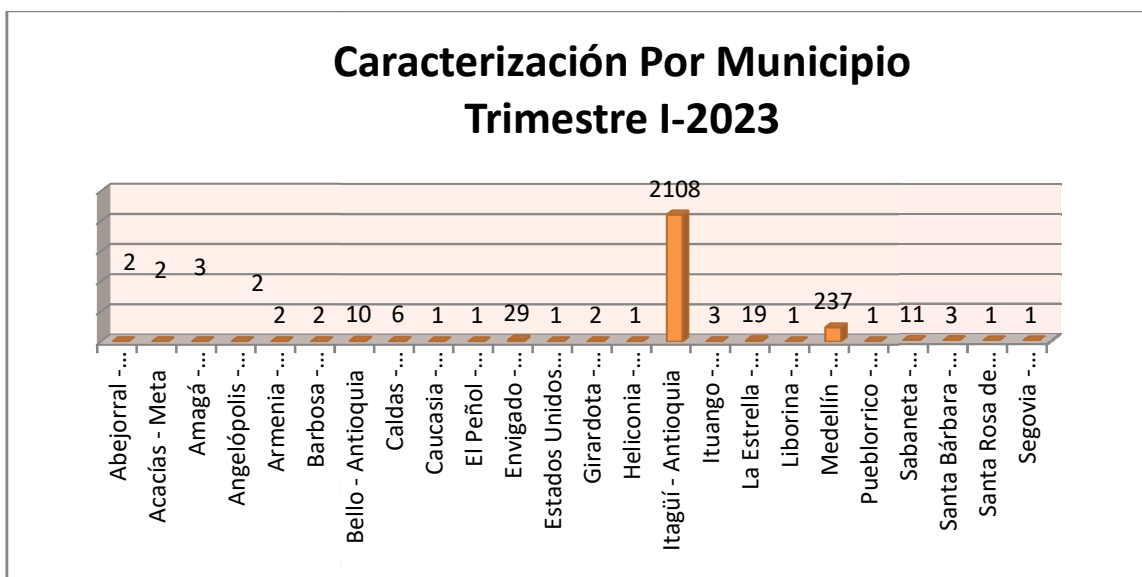
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Abejorral - Antioquia		2		2	0,08%
Acacías - Meta	2			2	0,08%
Amagá - Antioquia	1		2	3	0,12%
Angelópolis - Antioquia	2			2	0,08%
Armenia - Antioquia		2		2	0,08%
Barbosa - Antioquia	2			2	0,08%
Bello - Antioquia	3	2	5	10	0,41%
Caldas - Antioquia	1	5		6	0,24%
Caucasia - Antioquia		1		1	0,04%
El Peñol - Antioquia		1		1	0,04%
Envigado - Antioquia	4	9	16	29	1,18%
Estados Unidos de América	1			1	0,04%
Girardota - Antioquia	1		1	2	0,08%
Heliconia - Antioquia	1			1	0,04%
Itagüí - Antioquia	656	730	722	2108	86,08%
Ituango - Antioquia	3			3	0,12%
La Estrella - Antioquia	2	4	13	19	0,78%
Liborina - Antioquia		1		1	0,04%
Medellín - Antioquia	62	90	85	237	9,68%
Pueblorrico - Antioquia			1	1	0,04%
Sabaneta - Antioquia	4	5	2	11	0,45%
Santa Bárbara - Antioquia	1	1	1	3	0,12%
Santa Rosa de Osos - Antioquia			1	1	0,04%
Segovia - Antioquia	1			1	0,04%
TOTALES	747	853	849	2449	100,00%

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.

De acuerdo con los diferentes servicios brindados a través de la Personería de Itagüí, durante el primer trimestre del año 2023, se tiene que la mayor demanda fueron las “Acciones de Tutela” con **459** lo que equivale a un **18.74%** del total de las solicitudes atendidas; seguido de los servicios de asesorías en sus diferentes modalidades.

SERVICIO BRINDADO	ene-23	feb-23	mar-23	Total Trimestre I-2023	% De Participación
Acción de Cumplimiento	1			1	0,04%
Acción de Tutela	118	178	163	459	18,74%
Amparo de Pobreza	4	6	2	12	0,49%
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana		13	7	20	0,82%
Asesoría Derecho Administrativo	1	3	1	5	0,20%
Asesoría Derecho Civil	118	147	143	408	16,66%
Asesoría Derecho Comercial	3	2	7	12	0,49%
Asesoría Educación	14	7	3	24	0,98%
Asesoría en Pensión	20	16	18	54	2,20%
Asesoría en Salud	77	73	84	234	9,55%
Asesoría Fallo de Tutela	23	24	33	80	3,27%
Asesoría Familia	70	59	52	181	7,39%
Asesoría Laboral	59	47	34	140	5,72%
Asesoría Ley de víctimas	25	44	55	124	5,06%
Asesoría Penal	23	11	11	45	1,84%
Asesoría Propiedad Horizontal	2	1	2	5	0,20%
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	5	4	6	15	0,61%
Asesoría Tránsito	10	12	12	34	1,39%
Citaciones Vigilancia Administrativa	4	13	25	42	1,71%
Contrato de Arrendamiento	18	28	28	74	3,02%
Declaración Desplazamiento-Declaraciones	5	5	3	13	0,53%
Demanda de Interdicción		1		1	0,04%
Derecho de Sucesión			1	1	0,04%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	6	2		8	0,33%
Derechos de Petición	76	99	83	258	10,53%
Impugnación Fallo de Tutela	2			2	0,08%
Incidente de Desacato	47	37	45	129	5,27%
Ley de Apoyo	1	4	2	7	0,29%
Memorial	2	1	1	4	0,16%
Migración Venezuela	1	1	1	3	0,12%
Queja Contra Servidor Público	3	5	12	20	0,82%
Reclamación Directa			1	1	0,04%
Recurso de Reposición y Apelación	9	9	13	31	1,27%
Revocatoria		1	1	2	0,08%
TOTALES	747	853	849	2449	100,00%

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



CO-SC-CER427866

5. PQRDSF (SIGGED) ATENDIDAS EN EL TRIMESTRE I-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.

a. Ingresos por canal de recepción: Para el registro de estas solicitudes se cuenta con los canales y/o medios de recepción de: Buzón, Correo Certificado, Correo Electrónico, Correo Simple, Digital, Personalmente, Radicación Web y Telefónicamente.

Para el primer trimestre del año 2023, se tienen registrados **70** solicitudes, siendo la Delegatura de Vigilancia Administrativa con el mayor numero de recepción de solicitudes con **37**.

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Telefónicamente	Totales
Atención al ciudadano	0	0	1	0	0	7	0	0	8
Derechos colectivos y de ambiente	0	1	2	0	0	11	2	0	16
Derechos humanos	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Despacho	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	2	0	0	2	0	0	4
Secretaría general	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia administrativa	0	4	15	0	0	16	2	0	37
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 primer trimestre del año 2023, se tienen **70** tipos de solicitud registradas, siendo las Quejas con el mayor número de solicitudes las cuales son **23** registros.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Atención al ciudadano	0	5	0	0	1	1	0	1	8
Derechos colectivos y de ambiente	1	0	1	1	13	0	0	0	16
Derechos humanos	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Despacho	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	0	1	3	0	0	0	4
Secretaría general	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia administrativa	0	0	0	8	6	23	0	0	37
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- c. Tiempo de Solución:** En dicho aplicativo en el primer trimestre del año 2023, se tienen **70** solicitudes registradas las cuales fueron contestadas dentro del rango o tiempos establecidos según la ley.

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



TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atención al ciudadano	0	0	8	0
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	16	0
Derechos humanos	0	0	2	0
Despacho	0	0	3	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	4	0
Secretaría general	0	0	0	0
Vigilancia administrativa	0	0	37	0
Sin Asignar	0	0	0	0

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TRIMESTRE I-2023.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: *“Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la Entidad”.*

A partir del análisis de los resultados 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.

El método utilizado para consolidar la información del primer trimestre del año 2023, fueron las tabulaciones y los informes de las encuestas de los meses de enero, febrero y marzo, tal y como se puede evidenciar 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

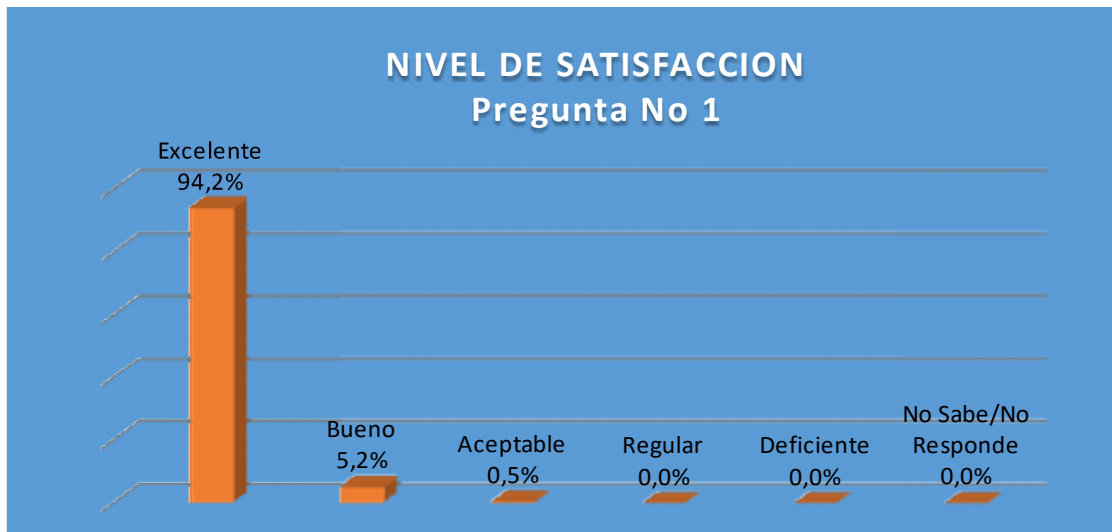


NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO – CONSOLIDADO.

Para conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario y el análisis del tamaño de la muestra, del consolidado de todas las delegaturas y de la Secretaría General en su dependencia de Atención al Usuario y Casa de Justicia, se tuvo en cuenta las atenciones registradas en el aplicativo de la PQRS y así mismo la tabulación de las encuestas, obteniendo el siguiente resultado:

PREGUNTA No 1:

Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la Personería?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	359	94,2%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	20	5,2%		
Aceptable	3	2	0,5%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					381

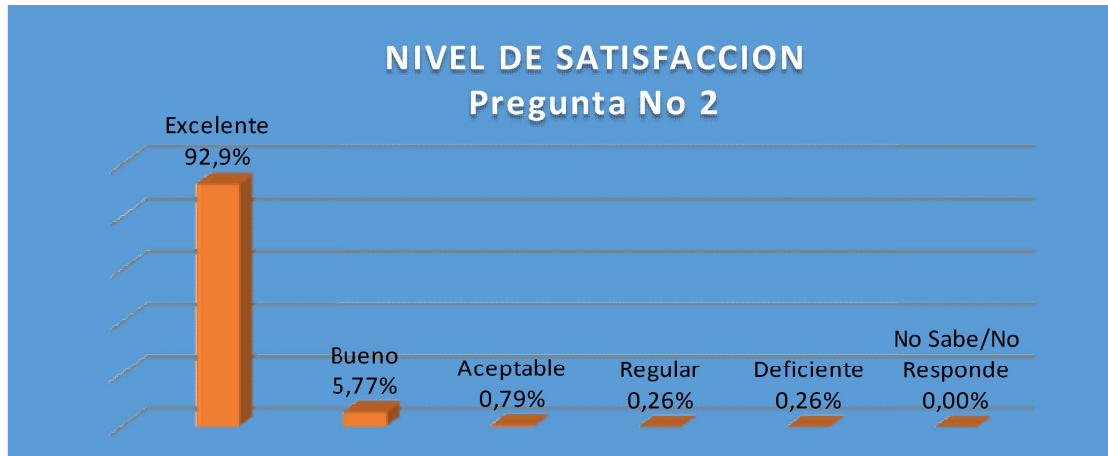


PREGUNTA No 2:

Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	354	92,9%	99,48%	Satisfactorio
Bueno	4	22	5,77%		
Aceptable	3	3	0,79%		
Regular	2	1	0,26%	0,52%	Insatisfactorio
Deficiente	1	1	0,26%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					381

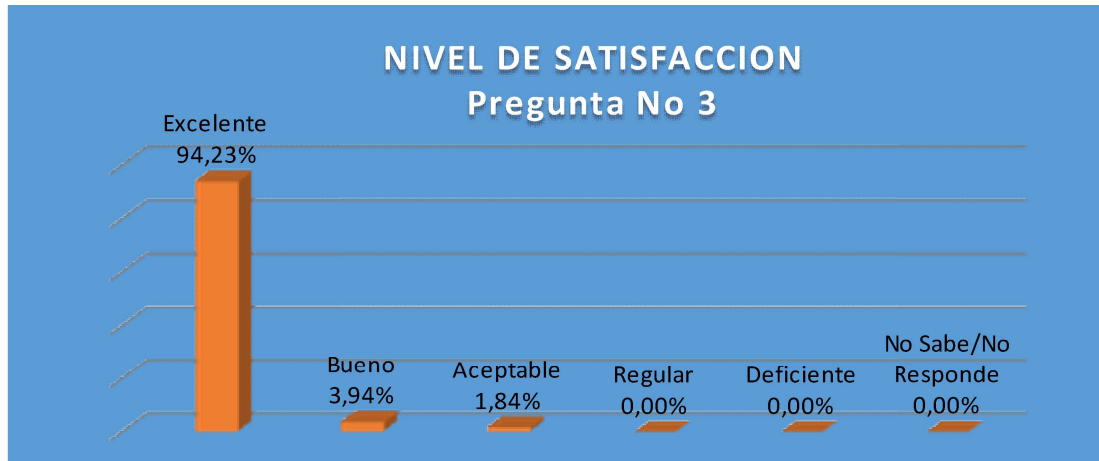
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co





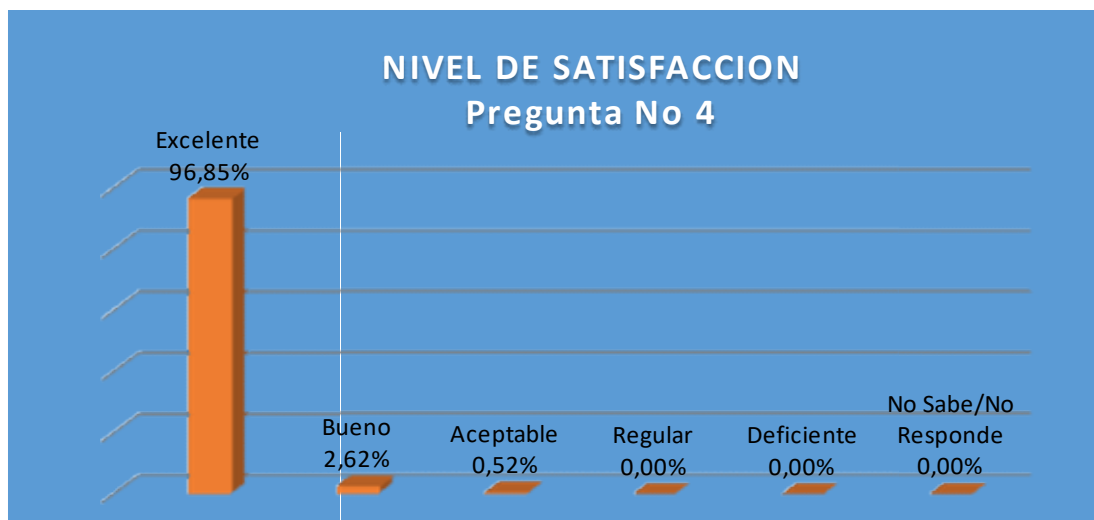
PREGUNTA No 3:

Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	359	94,23%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	15	3,94%		
Aceptable	3	7	1,84%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					381



PREGUNTA No 4:

Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	369	96,85%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	10	2,62%		
Aceptable	3	2	0,52%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					381

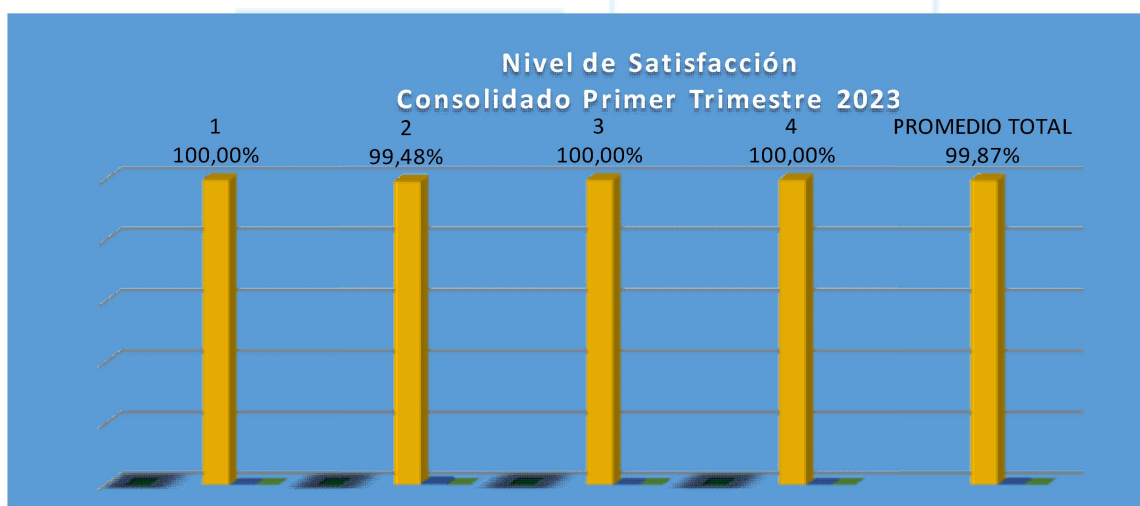


En términos generales, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción al usuario durante el primer trimestre del año 2023, arroja un nivel de satisfacción del **99.87%** frente a un nivel de insatisfacción del **0.13%**; a pesar de que el análisis arroja este porcentaje de insatisfacción se cumple con la meta de satisfacción planteada la cual es del **95%** que se tiene definido en el indicador de eficiencia.

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



Consolidado Primer 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?	100,00%	0,00%	0%
2	Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99,48%	0,52%	0%
3	Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100,00%	0,00%	0%
4	Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100,00%	0,00%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,87%	0,13%	0%



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Durante el primer trimestre del año 2023, al consolidar la información de todas las Delegaturas y la Secretaría General, se cumple con el tamaño de la muestra, toda vez que se realizaron **381** encuestas de acuerdo a **2.449** usuarios registrados en el aplicativo

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



de PQRS, obteniendo una muestra del **16%**, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

CONSOLIDADO ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO			
Dependencia:	CONSOLIDADO		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Consolidado Primer Trimestre 2023			
Total Usuarios Atendidos:	2449		2449
Total Encuestados:	381		381
Tamaño de la Muestra:			16%

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS:

En el primer trimestre del año 2023, los usuarios encuestados diligenciaron el campo de “Sugerencias y/o Recomendaciones”, encontrando lo siguiente:

- “Felicitó al personal por su apoyo y colaboración”.
- “Todo muy bien”.
- “La Personería de Itagüí siempre ha sido la mejor”.
- “Excelente servicio”.
- “Felicitaciones”.
- “Excelente atención por parte del funcionario, muy amable y respetuoso”.
- “Muy buena atención. Colaboran demasiado. Se puede recomendar”.
- “Todo excelente”.
- “Súper”.
- “Excelente atención”.
- “Muchas felicitaciones”.



**Personería
de Itagüí**

Hechos para tus derechos

- *“Buen trabajo”.*
- *“Excelente asesoría”.*
- *“Muy claro lo que me dijo”.*
- *“Me atendieron demasiado bien”.*
- *“Gracias por la atención”.*
- *“Muy buena atención, ágil y precisa. Resolví mi necesidad y me atendieron muy bien”.*
- *“Muy buena atención, ninguna queja”.*
- *“Recomendación con el tiempo de atención”.*
- *“Que sigan así, todo muy bien”.*
- *“Que sigan como van”.*
- *“Todo le pareció muy bien”.*
- *“Espero que la Personería esté mejorando más y más”.*
- *“Muy importante la imparcialidad en los procesos y la transparencia en el manejo de la información”.*
- *“Siempre agradecida por el apoyo en mis dificultades”.*
- *“La atención muy buena, me sentí escuchada, muy amables”.*
- *“Felicitaciones muy buena la atención”.*
- *“Excelente atención”.*
- *“Muy buena la atención por parte de la Doctora Diana”.*
- *“Que sigan así atendiendo a los usuarios, felicitaciones”.*
- *“ Súper bien todo”.*
- *“Excelente servicio”.*
- *“Muy buen servicio”.*
- *“Gracias a la atención, excelente”.*
- *“Muy agradecida con la atención brindada”.*
- *“No solución con el niño. La solicitud no fue resuelta”.*

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



- *“Felicitaciones por el talento humano”.*
- *“Mejorar el espacio de atención, es demasiado estrecho y presenta dificultades para atender”.*
- *“El espacio, considero que no es el apropiado para las diligencias”.*
- *“Mi observación respetuosa obedece al espacio de la oficina, toda vez que no hay esa privacidad que se requiere para el trámite del proceso”.*
- *“Considero que el espacio no es apto para las diligencias que se hacen, es estrecho y tiene interferencia alta”.*
- *“Para el tipo de trámite, en asuntos disciplinarios, se hace necesario contar con un espacio que garantice la privacidad”.*

CONCLUSIONES.

- A pesar de que se cumplió con el tamaño de la muestra, durante el primer trimestre del año 2023, se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta a cada uno de los usuarios con el fin de que ésta sea diligenciada y así seguir cumpliendo.
- Se puede evidenciar que las personas que se acercan a la Personería a requerir un servicio, en su mayoría, se van satisfechas, toda vez que el nivel de satisfacción analizado en las encuestas así lo arroja.
- Es preciso anotar que algunos usuarios atendidos consideran que el espacio que se tiene en la Personería para atenderlos **NO** es el indicado, toda vez que se maneja información confidencial.
- Otra recomendación realizada por parte de los usuarios tiene que ver con el tiempo de espera para ser atendidos.

7. ATENCIONES REALIZADAS EN LA ENTIDAD TRIMESTRE I-2023.

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante el primer trimestre del año 2023, fueron de **2.449** usuarios, discriminados en cada una de las dependencias de la Personería de acuerdo a la necesidad de la comunidad que se acerca a la Entidad a solicitar un servicio, los cuales están catalogados en Asesorías, Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	ene-23	feb-23	mar-23	TOTAL TRIMESTRE I- 2023
Atención al Usuario	424	693	706	1823
Derechos Humanos	73	70	72	215
Derechos Colectivos	98	20	14	132
Penal y Familia	104	50	21	175
Vigilancia Administrativa	48	20	36	104
TOTALES	747	853	849	2449