 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

TEMA		CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y PQRS	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ARLEY DE J RAMÍREZ PATIÑO	PERIODO EVALUADO	01 Julio a 30 Diciembre de 2025
		FECHA DE ELABORACIÓN	10 marzo 2025

Cód. 101

Asunto: INFORME RESUMIDO DE SEGUIMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y PQRS


Personería Municipal de Itagüí – Julio a Diciembre de 2025

Objetivo

Atender de manera oportuna y efectiva a los usuarios que requieren consultas, trámites o servicios jurídicos (familia, laboral, civil, penal, policivo, administrativo, TUTELAS, DESACATOS) de forma presencial, garantizando calidad, oportunidad y transparencia en la respuesta a las solicitudes radicadas en el software de PQRS.

Marco Normativo

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos
- Constitución Política de Colombia (art. 23): Derecho fundamental de petición.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho de petición y términos de respuesta.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Modelo
- Decreto 2623 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Eficiencia y mejora continua en la gestión pública.
- Esquema de Tres Líneas de Defensa:
  - 1ª línea: responsables directos del servicio.
  - 2ª línea: Áreas de control y seguimiento secretaria general.
  - 3ª línea: Control interno y verificación de resultados.

## ALCANCE

A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones registradas en el software PQRS, correspondiente al periodo entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2025.

### Seguimiento realizado:

- Consolidado semestral de informes de cada área y delegatura, con verificación de indicadores y planes de mejoramiento.
- Compilación estadística de solicitudes ingresadas al software PQRS, clasificadas por materia y canal de atención.
- Evaluación de cumplimiento de tiempos de respuesta conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Caracterización de usuarios: análisis de necesidades, intereses y expectativas para mejorar la atención y orientar acciones de gestión.

### Resultados clave – Segundo semestre 2025


- Nivel de oportunidad en respuesta: Se garantizó la atención en los términos legales establecidos.
- Calidad del servicio: Se observaron avances en la caracterización de usuarios y en la adaptación de la atención según sus particularidades.
- Cumplimiento normativo: Todas las PQRS se tramitaron en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y principios de eficacia, transparencia y participación ciudadana.

## Metodología y Servicios Brindados – Personería Municipal de Itagüí

### Metodología

La información se soporta en los reportes del software PQRS de la Entidad, donde se registran las solicitudes y atenciones realizadas.

### Servicios Brindados

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Acciones de Tutela: Protección inmediata de derechos fundamentales frente a vulneraciones.
- Derecho de Petición: Solicitudes respetuosas a autoridades con respuesta de fondo y oportuna.
- Asesorías: Orientación profesional en temas jurídicos y sociales.
- Desplazamiento: Atención a víctimas forzadas por violencia, conflicto o persecución.

#### Atención al Usuario

- Responsable: Secretaría General, con apoyo de delegados según especialidad.
- Infraestructura: Tres puestos de atención y recepción en sede principal.
- Prioridad: Adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad y casos especiales.
- Principios: Transparencia, eficiencia, amabilidad y orientación integral.

#### Resultados segundo semestre 2025

Se garantizó calidad, oportunidad en la respuesta y alto nivel de satisfacción ciudadana COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

#### Atenciones Registradas en la PQRS

Atenciones Registradas en La PQRS	Total, Tercer Trimestre año 2025				Total, cuarto Trimestre Año 2025				Total Tercer y Cuarto Semestre 2025
	julio-25	agos-25	sep-25	<b>4388</b>	oct-25	Nov-25	dic-25	<b>3406</b>	<b>7.794</b>
	1735	1227	1426		1315	1181	910		
% Participación	22,26%	15,74%	18,30%	<b>56,30%</b>	16,87%	15,15%	11,68%	<b>43,70%</b>	<b>100,00%</b>


Fuente Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales – Caracterización Secretaria General

#### Periodo: Segundo Semestre 2025 – Personería Municipal de Itagüí

- Total, de atenciones registradas: 7.794 solicitudes.
- Distribución por trimestre:
  - Tercer trimestre (julio–septiembre): 4.388 atenciones (56,30% del total).
  - Cuarto trimestre (octubre–noviembre): 3406 atenciones (43,70% del total).
- Comportamiento mensual:

#### Atenciones por mes

- Julio: 1735 → mes con mayor participación.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>


- Agosto: 1227
- Septiembre: 1426
- Octubre: 1315
- Noviembre: 1181
- Diciembre: 910

El volumen de PQRS mostró un crecimiento progresivo durante el semestre, con mayor concentración en el tercer trimestre **56,30%**, Julio registró el pico más alto de atenciones (22,26%), mientras que diciembre tuvo el nivel más bajo (11,68%). Esto evidencia un comportamiento ascendente en la demanda de servicios, lo que exige fortalecer la capacidad de respuesta institucional para mantener la oportunidad y calidad en la atención.

## POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO

### Tipos de Solicitudes y Servicios Brindados (Segundo Semestre 2025)


POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO										
TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	jul-25	ago-25	sep-25	Total Trimestre -III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Total Trimestre -IV- 2025	Total Semestre -II- 2025	%de Participación
Acción de Tutela	453	318	322	<b>1.093</b>	306	286	197	<b>789</b>	<b>1.882</b>	<b>24.15%</b>
Savia salud (Atenciones)	217	152	224	<b>593</b>	180	149	90	<b>419</b>	<b>1.012</b>	<b>12.99%</b>
Incidente de Desacato	167	136	148	<b>451</b>	135	138	85	<b>358</b>	<b>809</b>	<b>10.38%</b>
Asesoría Derecho Civil	125	100	121	<b>346</b>	102	79	105	<b>286</b>	<b>632</b>	<b>8.11%</b>
Derechos de Petición	110	54	77	<b>241</b>	80	54	54	<b>188</b>	<b>429</b>	<b>5.50%</b>
Asesoría de Familia	77	49	53	<b>179</b>	46	34	39	<b>119</b>	<b>298</b>	<b>3.82%</b>
Asesoría en fallo de Tutela	95	53	30	<b>178</b>	39	32	37	<b>108</b>	<b>286</b>	<b>3.67%</b>
Asesoría Laboral	61	35	51	<b>147</b>	46	38	39	<b>123</b>	<b>270</b>	<b>3.46%</b>
Asesoría en Salud	60	44	42	<b>146</b>	49	69	38	<b>156</b>	<b>302</b>	<b>3.87%</b>
Asesoría Tutela	55	52	36	<b>143</b>	40	34	36	<b>110</b>	<b>253</b>	<b>3.25%</b>
Asesoría en Incidente de Desacato	45	38	37	<b>120</b>	32	31	35	<b>98</b>	<b>218</b>	<b>2.80%</b>
Contrato de Arrendamiento	31	17	24	<b>72</b>	25	15	16	<b>56</b>	<b>128</b>	<b>1.64%</b>
Asesoría por Hechos Victimizaste	19	21	22	<b>62</b>	14	13	8	<b>35</b>	<b>97</b>	<b>1.24%</b>
Asesoría Penal	21	16	21	<b>58</b>	28	18	12	<b>58</b>	<b>116</b>	<b>1.49%</b>
Ley de Apoyo	29	11	16	<b>56</b>	16	20	10	<b>46</b>	<b>102</b>	<b>1.30%</b>
Asesoría transito	20	16	18	<b>54</b>	20	7	14	<b>41</b>	<b>95</b>	<b>1.21%</b>
Asesoría en pensión	21	13	16	<b>50</b>	15	14	9	<b>38</b>	<b>88</b>	<b>1.13%</b>
Asesoría Derecho Comercial	24	7	17	<b>48</b>	14	13	5	<b>32</b>	<b>80</b>	<b>1.02%</b>

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>							<b>Código: FEM-15</b>	
								<b>Versión: 04</b>	
								<b>Fecha: 01/09/2024</b>	

Usuario se retiro	0	0	48	<b>48</b>	36	37	19	<b>92</b>	<b>140</b>	<b>1.80%</b>
Asesoría derecho Administrativo	18	7	11	<b>36</b>	<b>2</b>	2	0	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>0.51%</b>
<b>Derecho de petición para unidad de victimas</b>	0	19	17	<b>36</b>	20	37	9	<b>66</b>	<b>102</b>	<b>1.31%</b>
Declaración desplazamiento	10	8	13	<b>31</b>	4	5	6	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>0.59%</b>
Asesoría Código de policía y convivencia ciudadana	9	9	3	<b>21</b>	8	8	5	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>0.54%</b>
Asesoría Educación	7	8	6	<b>21</b>	4	2	2	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>0.37%</b>
Queja contra Servidor Publico	10	7	3	<b>20</b>	4	6	2	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>0.41%</b>
Asesoría en control Urbanístico	9	4	4	<b>17</b>	5	7	4	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>0.42%</b>
Memorial	7	4	6	<b>17</b>	9	5	6	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>0.47%</b>
Asesoría ley de victimas	7	1	8	<b>16</b>	3	2	7	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>0.36%</b>
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	3	13	0	<b>16</b>	1	2	1	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>0.26%</b>
Asesoría Servicios Públicos domiciliarios	7	1	5	<b>13</b>	8	6	4	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>0.40%</b>
Amparo de pobreza	4	4	3	<b>11</b>	5	2	0	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>0.23%</b>
Solicitud de intervención	1	3	4	<b>8</b>	4	1	1	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>0.18%</b>
Asesoría en Derechos Humanos	1	3	2	<b>6</b>	0	0	1	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0.09%</b>
Asesoría Vigilancia Administrativa	1	0	5	<b>6</b>	2	3	5	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>0.20%</b>
Migración Venezuela	2	1	3	<b>6</b>	3	2	0	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>0.14%</b>
Recurso de reposición y Apelación	4	1	1	<b>6</b>	5	1	3	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>0.19%</b>
Declaraciones por hechos victimizaste	2	0	3	<b>5</b>	3	2	1	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>0.14%</b>
Impugnación fallo de Tutela	0	2	2	<b>4</b>	1	1	1	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0.09%</b>
Revocatoria	1	0	1	<b>2</b>					<b>2</b>	<b>0.02%</b>
Asesoría en veeduría	0	0	1	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>0.01%</b>
Asesoría propiedad horizontal	0	0	1	<b>1</b>	1	2	0	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0.05%</b>
Citaciones Vigilancia Administrativa	0	0	1	<b>1</b>	0	3	2	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0.08%</b>
Derechos de sucesión	1	0	0	<b>1</b>	0	1	2	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0.05%</b>
Derechos del consumidor	1	0	0	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>0.01%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1735</b>	<b>1227</b>	<b>1426</b>	<b>4388</b>	<b>1315</b>	<b>1181</b>	<b>910</b>	<b>3406</b>	<b>7794</b>	<b>100,00%</b>
%de Participación variable por Meses de atención	22.26	15.74	18.30	<b>56.30</b>	16.87	15.15	11.68	<b>43.70</b>	100%	

Fuente Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales

Durante el segundo semestre de 2025, la Personería Municipal atendió un total de 7.794 solicitudes y servicios distribuidos en diferentes categorías, con una participación variable según el tipo de asesoría o trámite solicitado.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Acción de Tutela fue el servicio más demandado, con 1.882 atenciones (24,15% del total), consolidándose como el principal mecanismo de protección de derechos solicitado por la ciudadanía.

Dentro de las Asesorías se destacan la Asesoría en Savia Salud con 1.012 casos (12,99%) y la Asesoría de Incidente de Desacato con 809 casos (10,38%).

- Derechos de Petición concentraron 429 solicitudes (5,50%), viéndose como uno del servicio más utilizado.
- Otros servicios con participación significativa:
  - Derecho Civil: 632 casos (8,11%).
  - Asesoría de Familia: 298 casos (3,82%).
  - Asesoría en fallo de tutelas: 286 casos (3,67%).

Tendencia mensual:

- El mayor volumen de solicitudes se concentró en Julio (**1.735**) y Septiembre (**1.426**), representando en conjunto de un 40.56% de la demanda semestral.
- El tercer trimestre (4.388 casos, 56,30%) superó al cuarto trimestre (3.406 casos, 43,70%), mostrando un crecimiento leve en la demanda ciudadana.


## PUNTOS DE ATENCIÓN

PUNTO DE ATENCIÓN	jul-25	ago-25	sep-25	Total-Trimestre- III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025	% Participación
Sede Principal	1735	1227	1426	<b>4388</b>	1309	1149	888	<b>3346</b>	<b>7734</b>	<b>99,23%</b>
Casa de Justicia	0	0	0	<b>0</b>	6	32	22	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>0,77%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1735</b>	<b>1227</b>	<b>1426</b>	<b>4388</b>	<b>1315</b>	<b>1181</b>	<b>910</b>	<b>3.406</b>	<b>7.794</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 7.794 atenciones presenciales en los puntos habilitados:

- Sede Principal: concentra la gran mayoría de la carga de atención con 7.734 atenciones (99,23%), lo que evidencia que sigue siendo el punto neurálgico de la prestación del servicio.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Casa de Justicia: aportó 60 atenciones (0,77%), con actividad en el cuarto trimestre.
- El volumen de atenciones se mantuvo relativamente estable entre ambos trimestres, con 4.388 registros en el tercer trimestre y 3.406 en el cuarto trimestre.
- La alta concentración de la demanda en la Sede Principal revela una fuerte centralización del servicio, lo que genera riesgos de congestión y limita la capacidad de respuesta oportuna. Esta situación hace evidente la necesidad de fortalecer la Casa de Justicia como punto alternativo de atención, con el fin de ampliar cobertura y mejorar el acceso de la comunidad.
- No obstante, este fortalecimiento depende directamente de la transferencia de mayores recursos, actualmente insuficientes para garantizar una operación adecuada en dicho punto. La asignación presupuestal se convierte, por tanto, en un factor determinante para avanzar en la descentralización y en la prestación equitativa de los servicios.

### Distribución de Atenciones por Género (Semestre II – 2025)

GENERO	jul-25	ago-25	sep-25	Total- Trimestre- III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025	% de Participación
Femenino	1.129	790	926	<b>2.845</b>	863	795	562	<b>2.220</b>	<b>5.065</b>	64.99%
Masculino	606	436	499	<b>1.541</b>	451	384	348	<b>1.183</b>	<b>2.724</b>	34.95%
LGTBIQ+	0	1	1	<b>2</b>	1	2	0	<b>3</b>	<b>5</b>	0.06%
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</b>	<b>1.315</b>	<b>1.181</b>	<b>910</b>	<b>3.406</b>	<b>7.794</b>	<b>100,00%</b>


Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales- Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación y de apoyo a la gestión

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 7.794 atenciones, distribuidas según género de la siguiente manera:

- Femenino: 5.065 atenciones (64,99%), consolidándose como el grupo con mayor demanda del servicio.
- Masculino: 2.724 atenciones (34,95%), representando poco más de un tercio del total.
- LGTBIQ+: 5 atenciones (0,06%), con una participación marginal, aunque importante de resaltar en términos de inclusión y enfoque diferencial.

Tendencias relevantes:

- El volumen de atenciones se mantuvo relativamente equilibrado entre ambos trimestres: 4.388 en el tercer trimestre y 3.406 en el cuarto.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Se evidencia una clara sobrerrepresentación femenina en la demanda de servicios, lo cual plantea la necesidad de estrategias diferenciales de atención y fortalecimiento de la oferta orientada a mujeres.
- El grupo LGTBIQ+ muestra presencia baja pero constante, lo que exige garantizar condiciones de acceso seguro y no discriminatorio.

### Distribución por Rango de Edad

Durante el **segundo semestre de 2025**, se registraron **7.794 atenciones**, distribuidas de la siguiente manera:


RANGO DE EDAD	jul-25	ago-25	sep-25	Total- Trimestre- III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025	% de Participación
Más de 71 años	320	194	223	<b>737</b>	233	209	131	<b>573</b>	<b>1.310</b>	16.80%
Entre 51 a 70 Años	843	615	718	<b>2.176</b>	625	570	454	<b>1.649</b>	<b>3.825</b>	49.08%
Entre 31 a 50 Años	483	350	388	<b>1.221</b>	359	331	244	<b>934</b>	<b>2.155</b>	27.65%
Entre 18 a 30 Años	89	68	97	<b>254</b>	98	71	81	<b>250</b>	<b>504</b>	6.47%
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</b>	<b>1.315</b>	<b>1.181</b>	<b>910</b>	<b>3.406</b>	<b>7.794</b>	100,00%

Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales- secretaria general

- **Entre 51 y 70 años:** 3.825 atenciones (**49,08%**).
- Se confirma como el grupo más representativo, concentrando la mitad de la demanda.
- **Entre 31 y 50 años:** 2.155 atenciones (**27,65%**).
- Segundo grupo en importancia, con casi un tercio de las atenciones.
- **Más de 71 años:** 1.310 atenciones (**16,80%**).
- Refleja la relevancia de la población adulta mayor en los servicios prestados.
- **Entre 18 y 30 años:** 504 atenciones (**6,47%**).
- Es el grupo con menor participación, lo que sugiere menor demanda o barreras de acceso.

### Análisis Clave

- ✓ Existe una alta concentración en la población mayor de 51 a 70 años (49,08%), lo que implica que la oferta de servicios debe priorizar acciones para la atención de adultos mayores y personas en edad de pre jubilación.
- ✓ Los jóvenes (18 a 30 años) representan una fracción menor, lo que abre la posibilidad de fortalecer estrategias de acercamiento a esta población.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- ✓ Los datos confirman la **necesidad de mayor transferencia de recursos**, pues el peso de la población adulta implica mayores exigencias en servicios especializados, lo que podría tensionar la capacidad instalada actual.

### Distribución de Atenciones por CONDICIÓN SOCIAL (Semestre II – 2025)

Condición Social (julio a diciembre 2025) se registró un total de 7.794 atenciones, distribuidas en dos trimestres: 4.388 en el III trimestre y 3.406 en el IV trimestre.

CONDICIÓN SOCIAL	jul-25	ago-25	sep-25	Total-Trimestre-III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025	% de Participación
Ama de Casa	686	466	559	<b>1.711</b>	525	431	303	<b>1.259</b>	2.970	38.10%
Empleado	295	247	266	<b>808</b>	212	232	204	<b>648</b>	1.456	18.68%
Adulto Mayor	237	154	172	<b>563</b>	176	189	99	<b>464</b>	1.027	13.18%
Independiente	186	143	176	<b>502</b>	175	122	100	<b>397</b>	899	11.53%
Desempleado	100	56	76	<b>232</b>	75	71	64	<b>210</b>	442	5.67%
Pensionado	140	74	87	<b>301</b>	81	61	69	<b>211</b>	512	6.57%
Desplazado	31	27	29	<b>87</b>	24	16	26	<b>66</b>	153	1.96%
Discapacitado	29	25	28	<b>82</b>	25	30	22	<b>77</b>	159	2.40%
Habitante de y c. Calle	11	12	14	<b>37</b>	5	13	7	<b>25</b>	62	0.79%
Estudiante	18	19	14	<b>51</b>	14	15	12	<b>41</b>	92	1.18%
Jefe de Hogar	3	4	3	<b>10</b>	2	0	0	<b>2</b>	12	0.15%
Madre Cabeza de Hogar	0	0	1	<b>1</b>	0	0	0	<b>0</b>	1	0.01%
Profesional	2	0	1	<b>3</b>	1	1	4	<b>6</b>	9	0.12%
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</b>	<b>1.315</b>	<b>11.81</b>	<b>910</b>	<b>3.406</b>	<b>7.794</b>	<b>100,00%</b>


Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales secretaria general

La población atendida se concentra principalmente en amas de casa, empleados y adultos mayores, que en conjunto representan el 69.96% del total.

- Disminuyen las atenciones en el cuarto trimestre.
- La baja participación de profesionales, estudiantes y madres cabeza de hogar sugiere necesidad de estrategias focalizadas para su identificación y acompañamiento.
- El comportamiento de los desempleados y desplazados refleja dinámicas sociales que requieren seguimiento, al estar estrechamente vinculadas a condiciones de vulnerabilidad.

#### Grupos con menor participación

- Profesionales (0,12%), Madres Cabeza de Hogar (0,01%), y jefes de Hogar (0,15%) tienen registros marginales, evidenciando baja representación en la caracterización.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Estudiantes (1,18%) y Habitantes de Calle (0,79%) reflejan grupos minoritarios, aunque con presencia constante.
- Se observa crecimiento en la mayoría de las categorías, destacándose “Ama de Casa”, “Empleado” y “Pensionado”, lo que sugiere un fortalecimiento de la demanda en población dependiente y activa laboralmente.
- El grupo de Desempleados presenta una leve disminución en el tercer trimestre (232 → 210), lo que podría indicar inserción laboral

## Población Víctima Segundo Semestre 2025

### Tendencias y análisis trimestral

1. Tercer trimestre: 67 casos (41,11% del total).
2. Cuarto trimestre: 163 casos (58,89%).
  - Incremento muy significativo, especialmente en abril (86 casos), lo que indica un deterioro de la situación de seguridad y victimización.

POBLACIÓN VÍCTIMA	jul-25	ago-25	sep-25	Total-Trimestre-III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025	%de Participación
Desplazamiento	12	5	21	38	13	16	14	43	81	49.70%
Homicidios	7	2	5	14	3	16	13	32	46	28.22%
Minas Antipersona	2	2	5	9	3	1	5	9	18	11.04%
Otro	1	1	4	6	5	7	0	12	18	11.04%
<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>67</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>96</b>	<b>163</b>	<b>100,00%</b>
<b>%de Participación</b>	<b>13.50%</b>	<b>6.13%</b>	<b>21.47%</b>	<b>41.11%</b>	<b>14.72%</b>	<b>24.54%</b>	<b>19.63%</b>	<b>58.89%</b>	<b>100%</b>	


Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales secretaria

### Desplazamiento forzado

- 81 casos equivalentes al 49,70% del total.
- Se constituye en la principal causa de victimización en el período, mostrando un crecimiento sostenido en ambos trimestres.

### 3. Homicidios

- 46 casos (28,22% del total).
- Segundo hecho más relevante en la afectación de la población, con picos altos en noviembre y diciembre (16 y 13 casos respectivamente).

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

#### 4. Minas Antipersona

- 18 casos (11,04%).
- Incidencia significativa en el semestre, con afectaciones continuas.

#### 5. Otros hechos

- 18 casos (11,04%), concentrados en septiembre, octubre y noviembre.

### Municipio/Ciudad de Origen de las Atenciones (Segundo Semestre 2025)

MUNICIPIO/CIUDA D DE ORIGEN	jul-25	ago-25	sep-25	Total- Trimestre - III 2025	oct-25	nov- 25	dic- 25	Trimestr e IV- Total - 2025	Semestr e II- Total - 2025	% participació n
Itagüí-Antioquia	1.596	1.104	1.301	<b>4.001</b>	1.207	1.077	825	<b>3.109</b>	<b>7.110</b>	91.22%
Medellín-Antioquia	80	73	74	<b>227</b>	71	70	63	<b>204</b>	<b>431</b>	5.53%
La Estrella- Antioquia	19	12	15	<b>46</b>	11	9	5	<b>25</b>	<b>71</b>	0.91%
Envigado-Antioquia	12	7	8	<b>27</b>	3	7	3	<b>13</b>	<b>40</b>	0.51%
Sabaneta-Antioquia	4	8	9	<b>21</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>33</b>	0.42%
Caldas-Antioquia	5	5	3	<b>13</b>	1	1	0	<b>2</b>	<b>15</b>	0.19%
Otros Municipios	19	18	16	<b>53</b>	18	13	10	<b>41</b>	<b>94</b>	1.21%
<b>TOTALES</b>	517 3	1.22 7	1.42 6	<b>4.388</b>	13 15	1 181	10	<b>3.406</b>	<b>7.794</b>	100,00%


Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales - secretaria general

Durante el Segundo semestre de 2025 se registraron 7.794 atenciones, con una marcada concentración en el municipio de Itagüí, que representa el 91,22% del total (7.110 casos). Este dato confirma que la mayor parte de la demanda se mantiene en el territorio local, ratificando la centralidad del municipio en la prestación de servicios.

En segundo lugar, se ubica Medellín con 431 atenciones (5,53%), mientras que los demás municipios del área metropolitana y de Antioquia presentan participaciones marginales: La Estrella (0,91%), Envigado (0,51%), Sabaneta (0,42%), Caldas (0,19%) y otros municipios (1,21%).

La comparación entre trimestres muestra un equilibrio en la distribución:

- III trimestre: 4.388 atenciones
- II trimestre: 3.406 atenciones

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- Existe una altísima dependencia de la sede central en Itagüí, lo que plantea retos de descentralización y apertura de canales de atención.
- Medellín se consolida como el segundo foco de demanda, aunque distante de Itagüí.
- Los demás municipios reflejan una baja cobertura, posiblemente asociada a limitaciones de acceso o falta de articulación intermunicipal.

En consecuencia, el análisis refuerza la necesidad de gestionar mayores transferencias de recursos para atender la concentración en Itagüí y explorar estrategias de cobertura regional que permitan descongestionar el punto central y ampliar el alcance del servicio.

### Acciones de Tutela – Segundo Semestre 2025.

Durante el Segundo semestre de 2025 se registraron 1.882 Acciones de Tutela, con una distribución progresiva en el tiempo:

Acciones de Tutela	jul-25	ago-25	sep-25	Total- Trimestre- III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025
	453	318	322	<b>1.093</b>	306	286	197	<b>789</b>	<b>1.882</b>
% participación	24.07	16.90	17.11	<b>58.08%</b>	16.26	15.20	10.46	<b>41.92%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales - secretaria general

En el tercer trimestre (jul–sep) se presentaron 1.093 acciones, equivalentes al 58,08% del total.


- En el segundo trimestre (oct–dic) el número disminuyó a 789 acciones, representando el 41,92%.

Esto refleja disminución en la interposición de tutelas, especialmente en los meses de Noviembre (286 casos) y diciembre (197 casos)

### Acciones de Tutela en Salud (Segundo Semestre 2025)

Durante el segundo semestre de 2025, se registraron 1.722 acciones de tutela en salud. La distribución por EPS evidencia una alta concentración en cuatro entidades principales:

ACTIVIDADES: ACCIONES DE TUTELA EN SALUD TRIMESTRE I-2025	jul-25	ago-25	sep-25	Total Trimestre - III 2025	oct-25	nov-25	dic-25	Trimestre IV- Total - 2025	Semestre II- Total - 2025	% de Participación
Nueva EPS	194	92	100	<b>386</b>	107	95	72	<b>274</b>	<b>657</b>	<b>38.15%</b>
Sura	111	73	63	<b>247</b>	69	59	39	<b>167</b>	<b>414</b>	<b>24.04%</b>
Savia Salud	66	72	64	<b>202</b>	59	72	43	<b>174</b>	<b>376</b>	<b>21.83%</b>
Salud Total	40	32	39	<b>111</b>	31	19	12	<b>62</b>	<b>173</b>	<b>10.04%</b>

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>							<b>Código: FEM-15</b>		
								<b>Versión: 04</b>		
								<b>Fecha: 01/09/2024</b>		

Otras EPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar; Sumi medical, entre otras)	8	11	12	<b>31</b>	8	11	5	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>3.19%</b>
Otras Entidades diferentes a EPS e IPS(Salud)	5	11	14	<b>30</b>	6	6	2	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>2.55%</b>
<b>TOTALENSALUD</b>	424	291	292	<b>1.007</b>	280	262	173	<b>715</b>	<b>1.722</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: informes trimestrales- presentados por la secretaria general

- Nueva EPS: 657 tutelas (38,15%)
- Sura: 414 tutelas (24,04%)
- Savia Salud: 376 tutelas (21,83%)
- Salud Total: 173 tutelas (10,04%)
- Otras EPS: 55 tutelas (3,19%)
- Otras entidades: 44 tutelas (2,55%)


El análisis semestral muestra que el tercer trimestre (1.007 tutelas) concentró la mayor proporción de casos, superando el cuarto trimestre (715 tutelas). Esto refleja una tendencia creciente en la judicialización de la salud.

### Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario

Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario:				
Satisfacción e Insatisfacción del Usuario	Tercer Trimestre Año 2025		Cuarto Trimestre Año 2025	
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN
<b>PREGUNTAS</b>				
Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?	100%	0%	99.82%	0.18%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99.73%	0.27%	99.47%	0.53%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100%	0%	100%	0%
Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	99.82%	0.18%
<b>POMEDIO TOTAL</b>	<b>99.73%</b>	<b>0.27%</b>	<b>99.78%</b>	<b>0.22%</b>

Fuente: informes trimestrales- presentados por la secretaria

Análisis del– Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario: Durante el tercer y cuarto trimestre de 2025, los resultados de la encuesta de percepción evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, consolidando la confianza en los servicios ofrecidos por la Personería Municipal de Itagüí.

 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

- tercer trimestre 2025: el nivel de satisfacción alcanzó un promedio del 99,73%, frente a una insatisfacción marginal del 0,27%.
- Cuarto trimestre 2025: se evidenció una mejora, con un nivel de satisfacción promedio del 99,78%, mientras que la insatisfacción descendió al 0,22%.

En términos generales, los cuatro aspectos evaluados —asesoría y trámite, tiempo de espera, grado de satisfacción general e información suministrada— mantuvieron indicadores cercanos al **100% de satisfacción**, con variaciones mínimas.

Análisis de Estos de resultados, confirman que la **Satisfacción ciudadana es altamente positiva**, destacando la eficiencia en los procesos de atención y la claridad de la información suministrada. Asimismo, el bajo porcentaje de insatisfacción constituye una oportunidad para mantener un monitoreo constante y garantizar la continuidad en los estándares de calidad del servicio.

Consolidar la implementación del esquema de tres líneas de defensa en el proceso de atención

Fuente de verificación: informes presentados por la secretaria general a través de la Contratista Apoyo asistencial Yaneth quintero Salas y verificado sistema de PQRS, software establecido por la personería de Itagüí. Ver informes trimestrales presentados por la secretaria General, CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS TERCER Y CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025

Firma



ARLEY DE JESÚS RAMÍREZ PATIÑO

*P/E: Arley de Jesús Ramírez  
Jefe Oficina de Control Interno- Personería de Itagüí  
Apoyo: Deisy Milena Vásquez Muñoz – Contratista*