



**Personería  
Itagüí**

## PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

### CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

SEGUNDO TRIMESTRE  
2025

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
[contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

## 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, Despacho, Control Interno, Secretaría General y sus servicios descentralizados en Casa de Justicia.

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.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
[contactenos@personeraiitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



CO-SC-CER427866





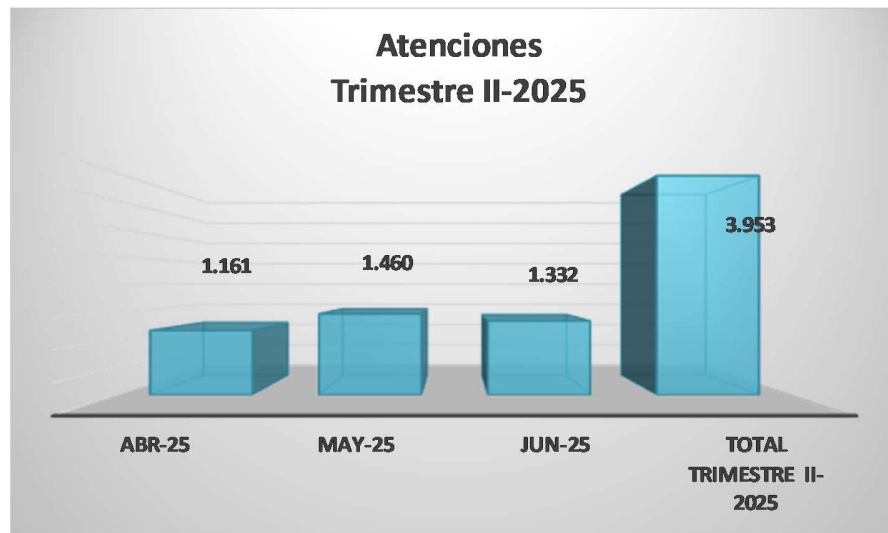
# Personería Itagüí

A continuación se muestra la caracterización de las personas que acuden a la Personería a solicitar un servicio, para este caso nos compete el segundo trimestre del año 2025.

## 1. ATENCIONES PRESENCIALES

Las atenciones registradas en el aplicativo denominado PQRS, durante el segundo trimestre del año 2025, son **3.953** usuarios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025
<b>Atenciones Registradas en la PQRS</b>	1.161	1.460	1.332	<b>3.953</b>



Estas atenciones son clasificadas tanto en la Sede Principal de la Personería (en todas sus dependencias) como en la Casa de Justicia (Descentralizada), las cuales se relacionan así:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

Atenciones Presenciales por Dependencias	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025
Secretaría General	838	1.109	861	2.808
Savia Salud	135	164	164	463
Derechos Humanos	63	48	96	207
Casa de Justicia	56	50	36	142
Penal y Familia	28	44	65	137
Derechos Colectivos	12	20	39	71
Despacho	19	12	39	70
Control Interno	5	3	26	34
Vigilancia Administrativa	5	10	6	21
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>

PUNTO DE ATENCIÓN	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Sede Principal	1.105	1.410	1.296	3.811	96,41%
Casa de Justicia	56	50	36	142	3,59%
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>	<b>100,00%</b>

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co

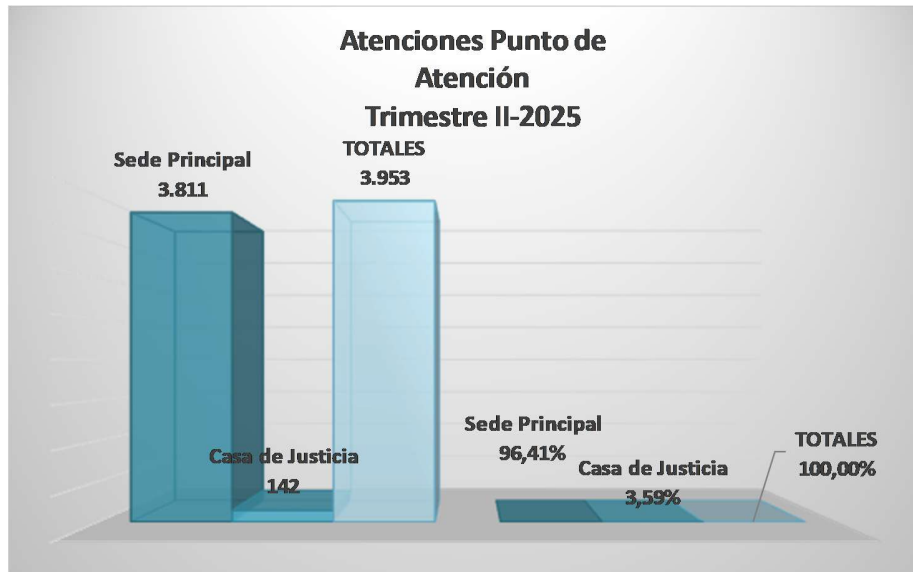


CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí



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 (en cada una de sus ramas), Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros; así mismo se clasifican por género, rango de edad, municipio de origen y condición social.

## 1.1. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Durante el segundo trimestre del año 2025 (abril, mayo, junio), la población atendida fue de **3.953** personas de las cuales el **65.42%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
[contactenos@personeriaitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



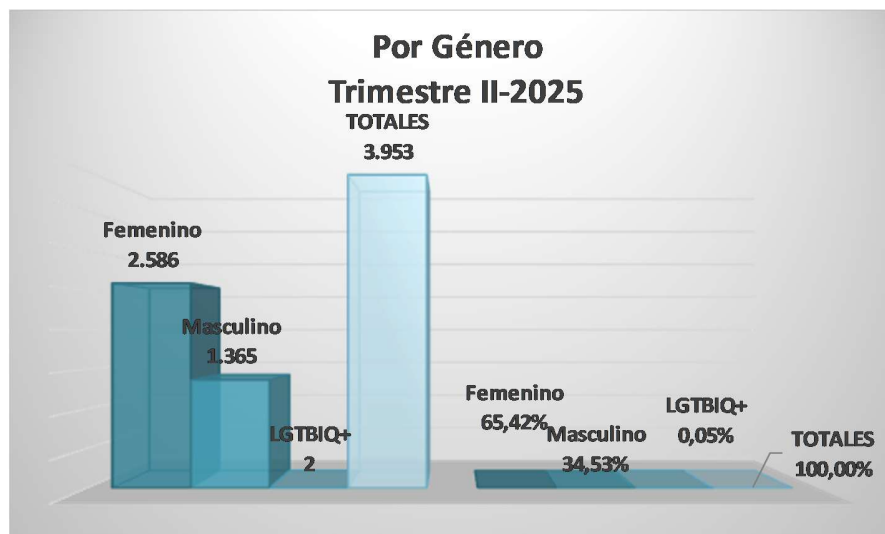
CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

GENERO	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Femenino	751	951	884	2.586	65,42%
Masculino	410	509	446	1.365	34,53%
LGTBIQ+	-	-	2	2	0,05%
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el segundo trimestre del 2025, pertenece a “Amas de Casa” con el **38.10%**, seguidamente se encuentran los “Empleados” con un **17.89%**; posteriormente y en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal y como se ve reflejado en el cuadro.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

CONDICION SOCIAL	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Ama de Casa	430	546	530	1.506	38,10%
Empleado	197	280	230	707	17,89%
Adulto Mayor	170	203	171	544	13,76%
Independiente	125	176	153	454	11,48%
Pensionado	80	101	80	261	6,60%
Desempleado	59	59	82	200	5,06%
Desplazado	39	31	32	102	2,58%
Discapacitado	26	26	29	81	2,05%
Habitante de Calle	9	17	14	40	1,01%
Estudiante	17	13	9	39	0,99%
Jefe de Hogar	4	6	2	12	0,30%
Madre Cabeza de Hogar	5	1	-	6	0,15%
Profesional	-	1	-	1	0,03%
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>	<b>100,00%</b>

### 1.3. POBLACION VICTIMA

Durante el segundo trimestre del año 2025, se tiene un registro de población víctima de **183** personas, de las cuales el mayor número de éstas corresponde a *“Desplazamientos”* con el **45.90%**, seguidamente por *“Homicidio”* con el **30.05%**, tal y como se puede evidenciar así:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





VÍCTIMA	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Desplazamiento	40	26	18	84	45,90%
Homicidio	24	18	13	55	30,05%
Minas Antipersona	7	5	9	21	11,48%
Otro	13	8	-	21	11,48%
Lesiones Personales	1	-	-	1	0,55%
Secuestro	1	-	-	1	0,55%
<b>TOTALES</b>	<b>86</b>	<b>57</b>	<b>40</b>	<b>183</b>	<b>100,00%</b>

#### 1.4. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN

Con relación a este tipo de población de un total de **3.953** personas atendidas durante el segundo trimestre 2025, el **90.56%** 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:

MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Itagüí - Antioquia	1.044	1.331	1.205	3.580	90,56%
Medellín - Antioquia	73	77	90	240	6,07%
La Estrella - Antioquia	13	15	9	37	0,94%
Envigado - Antioquia	9	11	9	29	0,73%
Sabaneta - Antioquia	3	7	3	13	0,33%
Caldas - Antioquia	3	3	5	11	0,28%
Otros Municipios	16	16	11	43	1,09%
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>	<b>100,00%</b>



# Personería Itagüí

Es preciso anotar que el número de personas relacionadas en “*Otros Municipios*”, corresponde a los municipios: Bello, Heliconia, Rionegro, Andes, entre otros; seis personas informaron ser de la ciudad de “Bogotá”.

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

El siguiente cuadro muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios solicitados por los usuarios que ingresaron a la Personería durante el segundo trimestre del año 2025,

siendo la de mayor atención las “*Acciones de Tutela*” con **997** solicitudes, lo que equivale a un **25.22%**, las “*Asesorías en Salud*” con el **18.01%**, seguidamente y en una menor escala se encuentran los otros servicios brindados por la Personería

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
[contactenos@personeriaitagui.gov.co](mailto:contactenos@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



CO-SC-CER427866





TIPO DE SERVICIO BRINDADO	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Acción de Tutela	286	374	337	997	25,22%
Asesoría en Salud	216	257	239	712	18,01%
Asesoría Derecho Civil	138	155	136	429	10,85%
Incidente de Desacato	92	148	135	375	9,49%
Derechos de Petición	105	101	58	264	6,68%
Asesoría Fallo de Tutela	46	66	84	196	4,96%
Asesoría Familia	38	54	61	153	3,87%
Asesoría Laboral	40	48	49	137	3,47%
Asesoría Tutela	22	41	53	116	2,93%
Ley de Apoyo	20	22	28	70	1,77%
Contrato de Arrendamiento	16	24	22	62	1,57%
Asesoría Penal	15	24	12	51	1,29%
Asesoría por Hechos Victimizantes	17	18	14	49	1,24%
Asesoría Tránsito	9	20	17	46	1,16%
Asesoría Ley de víctimas	15	6	22	43	1,09%
Asesoría en Pensión	11	18	12	41	1,04%
Declaración Desplazamiento	12	10	5	27	0,68%
Asesoría Derecho Comercial	10	8	7	25	0,63%
Otros Servicios	53	66	41	160	4,05%
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>	<b>100,00%</b>

Es preciso anotar que el número total de “*Otros servicios*” corresponde a los recursos de reposición, derecho de sucesión, impugnación fallo de tutela, amparo de pobreza, solicitudes de intervención, entre otros.

## 1.6. POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

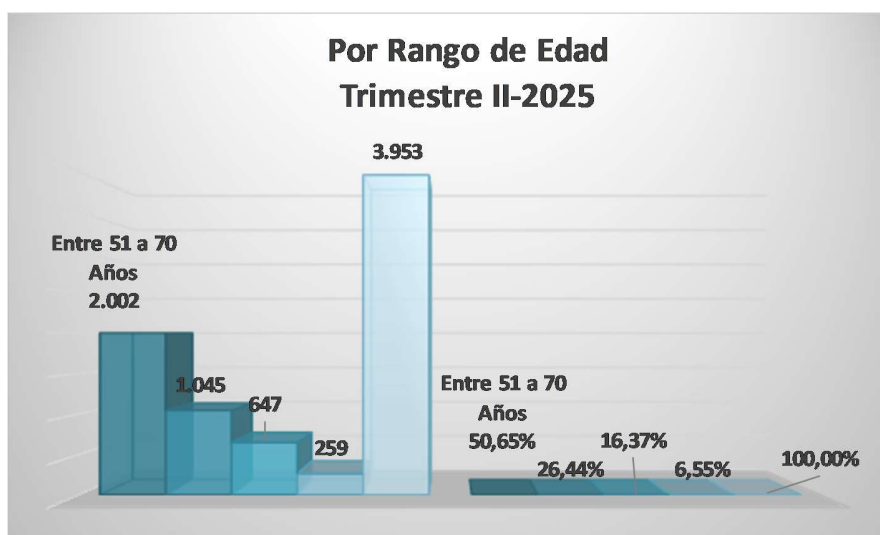
Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el segundo trimestre del año 2025, se encuentran dentro del rango de edad entre “51 a 70



# Personería Itagüí

años” con el **50.65%**, seguidamente se encuentran las personas entre “31 a 50 años” correspondiente al **26.44%**, posteriormente y en una menor escala se tienen los demás rangos de edades tal y como se ve reflejado en el cuadro.

RANGO DE EDAD	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Entre 51 a 70 Años	579	742	681	2.002	50,65%
Entre 31 a 50 Años	311	391	343	1.045	26,44%
Más de 71 años	192	230	225	647	16,37%
Entre 18 a 30 Años	79	97	83	259	6,55%
<b>TOTALES</b>	<b>1.161</b>	<b>1.460</b>	<b>1.332</b>	<b>3.953</b>	<b>100,00%</b>



## 2. PQRDSF (SIGGED) RADICADAS EN EL TERCE TRIMESTRE 2025.

Con el fin de realizar esta clasificación se tiene en cuenta el aplicativo SIGGED en su link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicidades (PQRDSF), en el cual se evidencia los diferentes canales que se tienen en la

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

Personería Municipal de Itagüí, para ser radicadas estas solicitudes y las cuales se clasifican así:

**2.1. Ingresos por canal de recepción:** Para el registro de estas solicitudes se cuenta con los canales y/o medios de recepción como son: los radicados personalmente, correo electrónico, correo certificado, radicación Web y las solicitudes radicadas por la Sede Electrónica.

En el segundo trimestre 2025, se tiene un total de **145** solicitudes, siendo la de mayor recepción las radicadas por “*Correo Electrónico*” con un **56.55%**, seguidamente de las registradas “*Personalmente*” con un **26.21%**; las cuales al corte de este informe NO se tienen solicitudes pendientes de respuesta.

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal de Recepción	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Correo Electrónico	-	82	82	56,55%
Personalmente	-	38	38	26,21%
Sede Electrónica	-	18	18	12,41%
Correo Certificado	-	4	4	2,76%
Radicación Web	-	3	3	2,07%
<b>TOTALES</b>	-	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>

**2.2. Canal de recepción por tipo de solicitud:** Los ingresos por el canal de recepción, se tiene que el mayor número de los radicados corresponden a la “*Petición de Información*” con **80** solicitudes, seguidamente de las “*Quejas*” con **57** radicados, tal y como se puede evidenciar en la siguiente relación:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

CANAL DE RECEPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD					
Canal de Recepción por Tipo de Solicitud	Denuncia	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja
Correo Certificado	-	-	-	2	2
Correo Electrónico	-	1	4	43	34
Personalmente	-	-	1	21	16
Radicación Web	1	-	-	2	-
Sede Electrónica	-	-	1	12	5
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>80</b>	<b>57</b>

Es preciso anotar que la denuncia que figura radicada por la Web, se trata de una solicitud que realizó un ciudadano argumentando que fue víctima de un hurto.

**2.3. Ingresos por tipo de solicitud:** Durante el segundo trimestre del año 2025, se tiene que de los **145** radicados el **55.17%** corresponde a la “*Petición de Información*” con **80** solicitudes, las “*Quejas*” con el **39.31%**, seguidamente y en una menor escala se encuentran los otros tipos de solicitudes.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD				
Ingresos por Tipo de Solicitud	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Petición de Información	-	80	80	55,17%
Queja	-	57	57	39,31%
Petición de Documentación	-	6	6	4,14%
Denuncia	-	1	1	0,69%
Petición de Consulta	-	1	1	0,69%
<b>TOTALES</b>	-	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>

**2.4. Tipo de solicitud por tiempo de solución:** En el segundo trimestre del año 2025, se tiene que de las **145** solicitudes radicadas, todas fueron respondidas dentro de los términos establecidos para ello.

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN				
Tipo de Solicitudes por tiempo de Solución	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Queja	-		57	0
Petición de Información			80	0
Petición de Documentación			6	0
Denuncia			1	0
Petición de Consulta			1	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>145</b>	<b>0</b>

### 3. ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2025.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

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.

**3.1. Encuestas Físicas:** Para el segundo trimestre del año 2025, se tiene un total de **512** encuestas físicas realizadas a los usuarios que se acercan a la Personería a solicitar un servicio, es preciso anotar que este total es el consolidado de las dependencias de la Entidad:

	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025
Encuestas Usuario (Físicas)	180	148	184	512

**3.2. Encuestas Virtuales:** La Personería de Itagüí cuenta con un sistema de encuestas virtuales que se encuentran enlazadas con el aplicativo de PQRS (Atenciones Presenciales) y de las cuales para el segundo trimestre del año 2025 se tiene un total de **1.178** encuestas; cabe precisar que, por temas de adecuación de las tablets no se tienen en cuenta este total para medir el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario.

	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025
Encuestas Usuario (Tablets)	339	479	360	1.178

### 3.3. 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 segundo trimestre del año 2025 fue del **99.66%** frente a un nivel de insatisfacción del **0.34%**; esto se debe a que algunas personas calificaron entre “Regular” y “Malo” el tiempo de espera para ser atendido.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Segundo Trimestre Año 2025		
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?	100,00%	0,00%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	98,63%	1,37%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	100,00%	0,00%
Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	100,00%	0,00%
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>99,66%</b>	<b>0,34%</b>

A pesar del nivel de insatisfacción arrojado, se evidencia que se da cumplimiento al indicador de “Impacto” del “Proceso de Atención al Usuario (PAU-02)” el cual tiene una meta de cumplimiento del **95%**.

### 3.4. Tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción del usuario:

De acuerdo al “PEM-05 Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Usuario”, el cual tiene establecido, como mínimo, un tamaño de la muestra del **10%** del total de las personas registradas; para el segundo trimestre del año 2025, se tiene un total de **3.953** y de las cuales a **512** personas se les realizó la encuesta obteniendo un **12.95%** del tamaño de la muestra, cumpliendo con la misma, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO	
Dependencia:	CONSOLIDADO DE TODAS LAS DEPENDENCIAS
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO
Periodo: Consolidado Segundo Trimestre-2025	
Total Usuarios Atendidos:	3.953
Total Encuestados:	512
Tamaño de la Muestra:	12,95%

### 3.5. Encuestas de Percepción Segundo Trimestre 2025:

La encuesta de percepción es una herramienta importante para que la Entidad tenga conocimiento de que apreciación tiene 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.

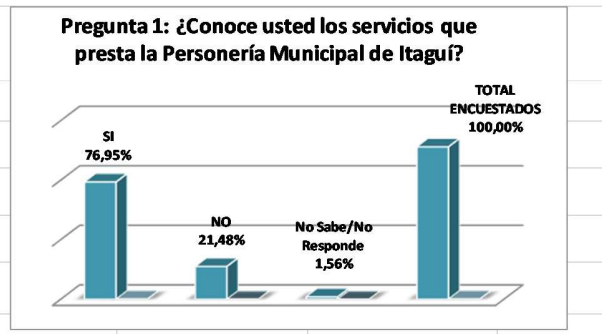
Teniendo en cuenta las **512** encuestas realizadas durante el segundo trimestre del año 2025, se realiza la tabulación del consolidado de cada una de las dependencias obteniendo el siguiente resultado:

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



# Personería Itagüí

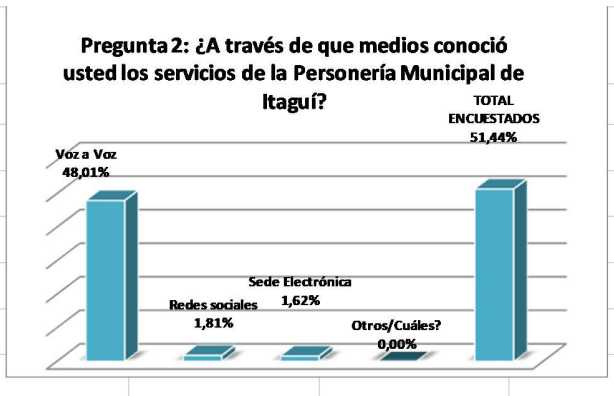
Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	394	76,95%
NO	110	21,48%
No Sabe/No Responde	8	1,56%
TOTAL ENCUESTADOS	512	100,00%



Este resultado arroja que de las **512** personas encuestadas, el **76.95%** indican que “SI” conocen los servicios que presta la Personería, frente a un **21.48%** que manifiestan que “NO” conocen los servicios y el **1.56%** restante corresponde a la marcación de la casilla “No Sabe/No Responde”.

## 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
Atención Presencial	269	48,56%
Voz a Voz	266	48,01%
Redes sociales	10	1,81%
Sede Electrónica	9	1,62%
Otros/Cuáles?	0	0,00%
TOTAL ENCUESTADOS	554	51,44%



Este resultado arroja que, de las **512** personas encuestadas, el mayor porcentaje manifiestan que a través de la “Atención Presencial” que se enteraron de los servicios que presta la Entidad con el **48.56%**, por medio del “Voz a Voz” el **48.01%**, por las “Redes Sociales” el **1.81%**, la “Sede Electrónica” el **1.62%**

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

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



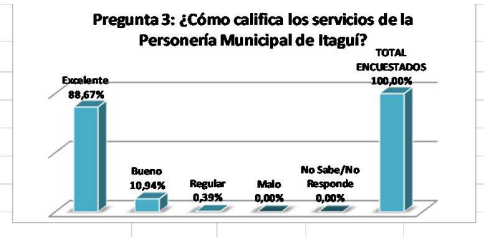
CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

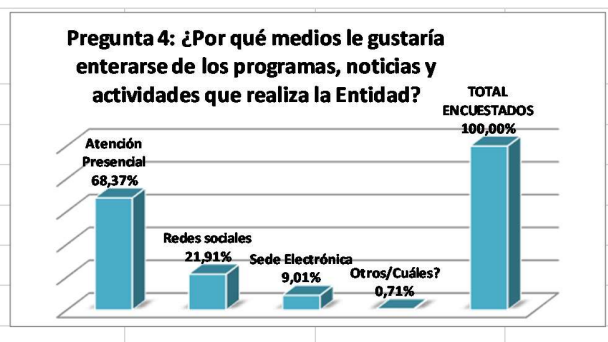
Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	454	88,67%	99,61%	Satisfactorio
Buena	56	10,94%		
Regular	2	0,39%	0,39%	Insatisfactorio
Mala	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS	512	100,00%		



En cuanto al nivel de percepción que tienen los usuarios de los servicios que presta la Personería, el resultado arroja un **99.61%** de satisfacción, frente a un **0.39%** de insatisfacción, esto debido a que **2** de las personas encuestadas marcaron la casilla de “Regular”.

## 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	387	68,37%
Redes sociales	124	21,91%
Sede Electrónica	51	9,01%
Otros/Cuáles?	4	0,71%
TOTAL ENCUESTADOS	566	100,00%



Este resultado arroja que de las **512** personas encuestadas, el mayor porcentaje **68.37%** manifiestan que a través de la “Atención Presencial” les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el **21.91%** por medio de las “Redes Sociales”, el **9.01%** a través de la “Sede Electrónica” y el **0.71%** restante marcaron la casilla “Otros/Cuales?” en la cual manifiestan que sea por medio de Correo Electrónico, Teléfono y Whatsapp; es preciso anotar que **54** personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total **566**.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 #51-55, Edificio Judicial, Piso 5.  
Teléfono: +57 (604) 376 48 84 Celular: 316 732 19 21  
contactenos@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





## 4. ACCIONES DE TUTELA

Durante el segundo trimestre del año 2025, se tienen registradas **997** acciones de tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025
<b>Acciones de Tutela</b>	286	374	337	<b>997</b>

De las **997** acciones de tutela registradas en el segundo trimestre del año 2025, **927** son 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 y de éstas el **44.78%** son interpuestas en contra de la NUEVA EPS, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Acciones de Tutela en Salud	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Nueva EPS	97	163	156	416	44,78%
Sura	69	54	60	183	19,70%
Savia Salud	49	62	51	162	17,44%
Salud Total	30	57	35	122	13,13%
Otras EPS e IPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar, Sumimedical, entre otras)	8	14	10	32	3,44%
Otras Entidades Diferentes A EPS E IPS (Salud)	8	1	5	14	1,51%
<b>Total Acciones de Tutela en Salud</b>	<b>261</b>	<b>351</b>	<b>317</b>	<b>929</b>	<b>100,00%</b>

Es preciso anotar que, 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.



## 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 opinión 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 **21.48%** manifiestan **NO** conocer los servicios y un **1.56%** marcan la casilla “*No Sabe No Responde*”, 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.

