



**Personería
Itagüí**

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CUARTO 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





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 y Secretaría General.

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

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



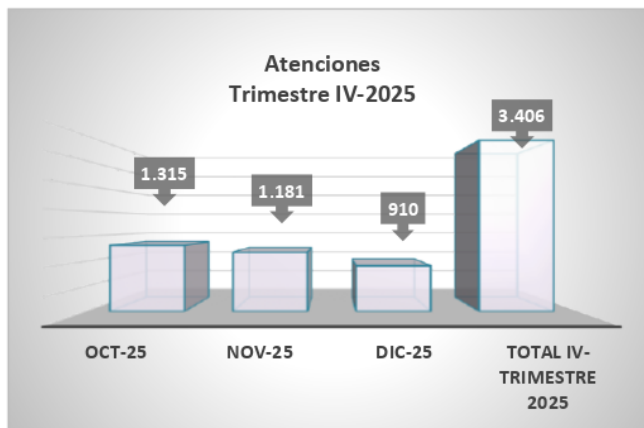


A continuación, se muestra la caracterización de las personas que acuden a la Personería a solicitar un servicio, para este caso nos compete el cuarto trimestre del año 2025.

1. ATENCIONES PRESENCIALES

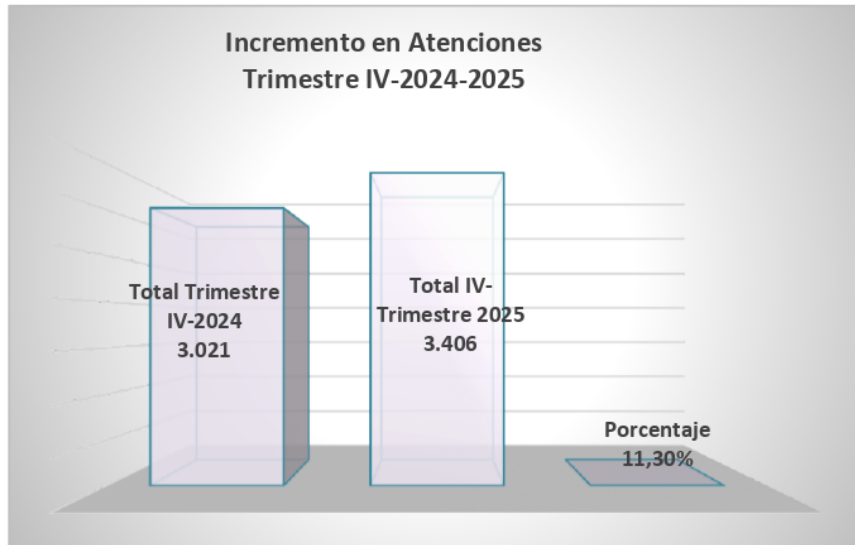
Las atenciones registradas en el aplicativo denominado PQRS, durante el tercer trimestre del año 2025, son **3.406** usuarios, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV-Trimestre 2025
Atenciones Registradas en la PQRS	1.315	1.181	910	3.406



Respecto a las atenciones del cuarto trimestre del año 2024, se tiene que en este mismo trimestre de la vigencia del año 2025, hubo un incremento de **385** atenciones lo que equivale al **11.30%**.

	Total Trimestre IV-2024	Total IV-Trimestre 2025	Incremento	Porcentaje
Atenciones Registradas en la PQRS	3.021	3.406	385	11,30%

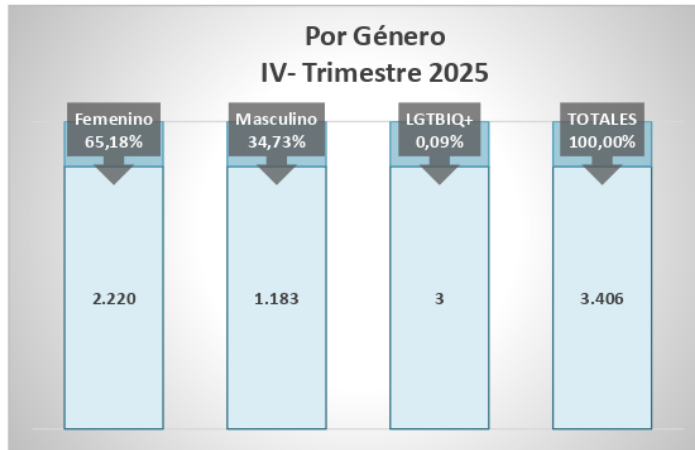


Es preciso anotar que dichas atenciones son clasificadas según la necesidad de la comunidad que se acercan a la Entidad a solicitar un servicio, los cuales están catalogados en Asesorías (en cada una de sus ramas), Derechos de Petición, Acciones de Tutela, Incidentes de Desacato, entre otros; así mismo se clasifican por género, rango de edad, municipio de origen y condición social, las cuales son relacionadas a continuación:

1.1. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Durante el cuarto trimestre del año 2025 (octubre, noviembre, diciembre), la población atendida fue de **3.406** personas de las cuales el **65.18%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

GENERO	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV-Trimestre 2025	% de Participación
Femenino	863	795	562	2.220	65,18%
Masculino	451	384	348	1.183	34,73%
LGTBIQ+	1	2	-	3	0,09%
TOTALES	1.315	1.181	910	3.406	100,00%



1.2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el cuarto trimestre del 2025, pertenece a “*Amas de Casa*” con el **36.96%**, seguidamente se encuentran los “*Empleados*” con un **19.03%**; posteriormente y en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal y como se ve reflejado en el cuadro:

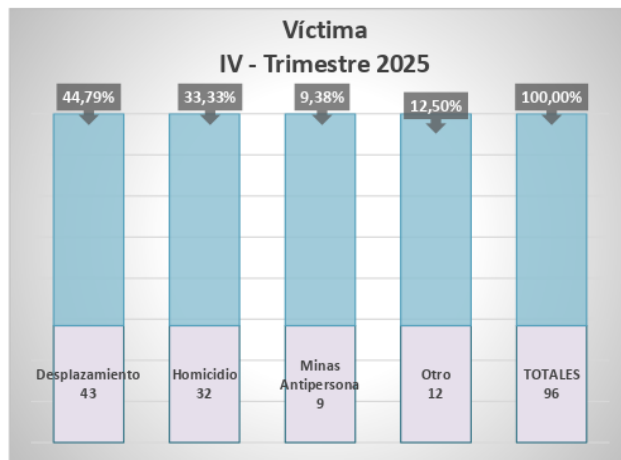
CONDICION SOCIAL	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025	% de Participación
Ama de Casa	525	431	303	1.259	36,96%
Empleado	212	232	204	648	19,03%
Adulto Mayor	176	189	99	464	13,62%
Independiente	175	122	100	397	11,66%
Pensionado	81	61	69	211	6,19%
Desempleado	75	71	64	210	6,17%
Discapacitado	25	30	22	77	2,26%
Desplazado	24	16	26	66	1,94%
Estudiante	14	15	12	41	1,20%
Habitante de Calle	5	13	7	25	0,73%
Profesional	1	1	4	6	0,18%
Jefe de Hogar	2	-	-	2	0,06%
Madre Cabeza de Hogar	-	-	-	0	0,00%
TOTALES	1.315	1.181	910	3.406	100,00%



1.3. POBLACION VICTIMA

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se tiene un registro de población víctima de **96** personas, de las cuales el mayor número de éstas corresponde a “Desplazamientos” con el **44.79%**, seguidamente por “Homicidio” con el **33.33%**, tal y como se puede evidenciar así:

VÍCTIMA	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025	% de Participación
Desplazamiento	13	16	14	43	44,79%
Homicidio	3	16	13	32	33,33%
Minas Antipersona	3	1	5	9	9,38%
Otro	5	7	-	12	12,50%
TOTALES	24	40	32	96	100,00%



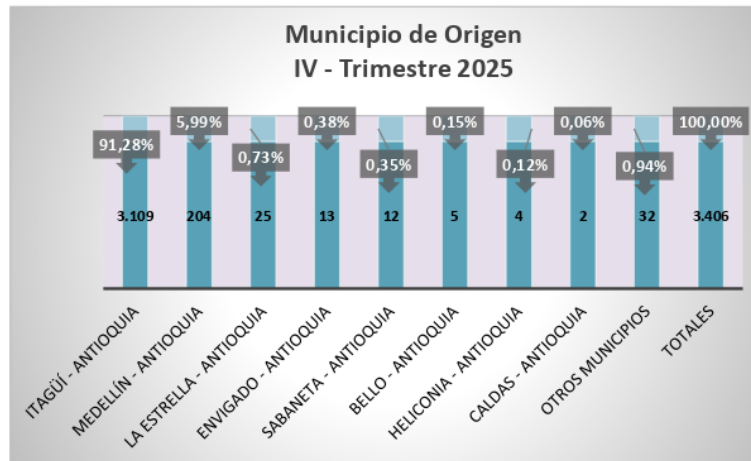
1.4. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN

Con relación a este tipo de población de un total de **3.406** personas atendidas durante el cuarto trimestre 2025, el **91.28%** 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:



Personería Itagüí

MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025	% de Participación
Itagüí - Antioquia	1.207	1.077	825	3.109	91,28%
Medellín - Antioquia	71	70	63	204	5,99%
La Estrella - Antioquia	11	9	5	25	0,73%
Envigado - Antioquia	3	7	3	13	0,38%
Sabaneta - Antioquia	4	4	4	12	0,35%
Bello - Antioquia	1	2	2	5	0,15%
Heliconia - Antioquia	3	1	-	4	0,12%
Caldas - Antioquia	1	1	-	2	0,06%
Otros Municipios	14	10	8	32	0,94%
TOTALES	1.315	1.181	910	3.406	100,00%



Es preciso anotar que el número de personas relacionadas en “*Otros Municipios*”, corresponde a los municipios: Amagá, Barbosa, Copacabana, Rionegro, entre otros; además una persona manifiesta ser de “Cartagena-Bolivar” y otra de “Manizales-Caldas”.

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

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

El siguiente cuadro muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios solicitados por los usuarios que ingresaron a la Personería durante el cuarto trimestre del año 2025, siendo la de mayor atención las “*Acciones de Tutela*” con **789** registros, lo que equivale a un **23.17%**, las “*Asesorías y Trámites de SaviaSalud*” con el **12.30%**, seguidamente y en una menor escala se encuentran los otros servicios brindados por la Personería, tal y como se evidencia:



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

TIPO DE SERVICIO BRINDADO	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025	% de Participación
Acción de Tutela	306	286	197	789	23,17%
Savia Salud (Asesorías y Trámites)	180	149	90	419	12,30%
Incidente de Desacato	135	138	85	358	10,51%
Asesoría Derecho Civil	102	79	105	286	8,40%
Derechos de Petición	80	54	54	188	5,52%
Asesoría en Salud	49	69	38	156	4,58%
Asesoría Laboral	46	38	39	123	3,61%
Asesoría Familia	46	34	39	119	3,49%
Asesoría Tutela	40	34	36	110	3,23%
Asesoría Fallo de Tutela	39	32	37	108	3,17%
Asesoría en Incidente de Desacato	32	31	35	98	2,88%
Usuario se retiró	36	37	19	92	2,70%
Derecho de Petición para Unidad de Víctimas	20	37	9	66	1,94%
Asesoría Penal	28	18	12	58	1,70%
Contrato de Arrendamiento	25	15	16	56	1,64%
Ley de Apoyo	16	20	10	46	1,35%
Asesoría Tránsito	20	7	14	41	1,20%
Asesoría en Pensión	15	14	9	38	1,12%
Asesoría por Hechos Victimizantes	14	13	8	35	1,03%
Asesoría Derecho Comercial	14	13	5	32	0,94%
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana	8	8	5	21	0,62%
Memorial	9	5	6	20	0,59%
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	8	6	4	18	0,53%
Asesoría en Control Urbanístico	5	7	4	16	0,47%
Declaración Desplazamiento	4	5	6	15	0,44%
Asesoría Ley de víctimas	3	2	7	12	0,35%
Queja Contra Servidor Público	4	6	2	12	0,35%
Asesorías Vigilancia Administrativa	2	3	5	10	0,29%
Recurso de Reposición y Apelación	5	1	3	9	0,26%
Asesoría Educación	4	2	2	8	0,23%
Amparo de Pobreza	5	2	-	7	0,21%
Declaraciones por Hechos Victimizantes	3	2	1	6	0,18%
Solicitud de Intervención	4	1	1	6	0,18%
Citaciones Vigilancia Administrativa	-	3	2	5	0,15%
Migración Venezuela	3	2	-	5	0,15%
Asesoría Derecho Administrativo	2	2	-	4	0,12%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	1	2	1	4	0,12%
Asesoría Propiedad Horizontal	1	2	-	3	0,09%
Derecho de Sucesión	-	1	2	3	0,09%
Impugnación Fallo de Tutela	1	1	1	3	0,09%
Asesoría en Derechos Humanos	-	-	1	1	0,03%
TOTALES	1.315	1.181	910	3.406	100,00%

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

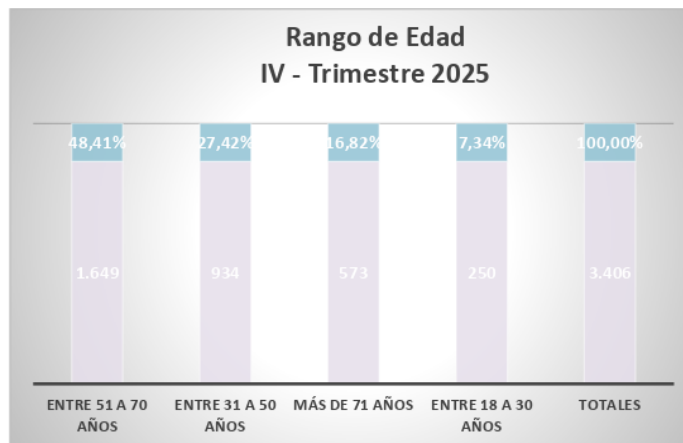




1.6. POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el cuarto trimestre del año 2025, se encuentran dentro del rango de edad entre “51 a 70 años” con el **48.41%**, seguidamente se encuentran las personas entre “31 a 50 años” correspondiente al **27.42%**, 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	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025	% de Participación
Entre 51 a 70 Años	625	570	454	1.649	48,41%
Entre 31 a 50 Años	359	331	244	934	27,42%
Más de 71 años	233	209	131	573	16,82%
Entre 18 a 30 Años	98	71	81	250	7,34%
TOTALES	1.315	1.181	910	3.406	100,00%



2. PQRDSF (SIGGED) RADICADAS EN EL CUARTO 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 Felicitaciones (PQRDSF), en el cual se evidencia los diferentes canales que se tienen en la



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, por correo electrónico, por correo certificado y por la sede electrónica.

En el cuarto trimestre 2025, se tiene un total de **187** solicitudes, siendo la de mayor recepción las radicadas por “*Correo Electrónico*” con un **63.64%**, seguidamente de las registradas “*Personalmente*” con un **25.67%**.

Es de anotar que la solicitud que figura pendiente, corresponde a que al momento de generar la información se encuentran pendiente de dar respuesta pero la misma se encuentra dentro de los términos establecidos.

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal de Recepción	Pendientes (dentro de términos)	Respondidas	Totales	% De Participación
Correo Electrónico	1	118	119	63,64%
Personalmente	-	48	48	25,67%
Sede Electrónica	-	17	17	9,09%
Correo Certificado	-	3	3	1,60%
TOTALES	1	186	187	100,00%

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 **113** solicitudes, las “*Quejas*” con **56** radicados, seguidamente y en una menor escala se encuentran las demás solicitudes, 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@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





CANAL DE RECEPCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD						
Canal de Recepción por Tipo de Solicitud	Petición de Información	Queja	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Denuncia	Reclamo
Correo Certificado	1	2	-	-	-	-
Correo Electrónico	76	31	4	6	2	-
Personalmente	32	14	-	1	1	-
Sede Electrónica	4	9	-	2	-	2
TOTALES	113	56	4	9	3	2

2.3. Ingresos por tipo de solicitud: Durante el cuarto trimestre del año 2025, se tiene que de los **187** radicados el **60.43%** corresponde a la “*Petición de Información*” con **113** solicitudes, las “*Quejas*” con el **29.95%**, seguidamente y en una menor escala se encuentran los otros tipos de solicitudes.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD				
Ingresos por Tipo de Solicitud	Pendientes (dentro de términos)	Respondidas	Totales	% De Participación
Petición de Información	1	112	113	60,43%
Queja	-	56	56	29,95%
Petición de Documentación	-	9	9	4,81%
Petición de Consulta	-	4	4	2,14%
Denuncia	-	3	3	1,60%
Reclamo	-	2	2	1,07%
TOTALES	1	186	187	100,00%

2.4. Tipo de solicitud por tiempo de solución: En el cuarto trimestre del año 2025, se tiene que de las **187** solicitudes radicadas, una solicitud se encuentra pendiente de dar respuesta, pero la misma se encuentra dentro de los términos establecidos.



TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN				
Tipo de Solicitudes por tiempo de Solución	Pendientes (dentro de términos)	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Queja	-	-	56	-
Petición de Información	1	-	112	-
Petición de Documentación	-	-	9	-
Petición de Consulta	-	-	4	-
Denuncia	-	-	3	-
Reclamo	-	-	2	-
TOTALES	1	0	186	0

3. ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2025.

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 cuarto trimestre del año 2025, se tiene un total de **570** encuestas 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:

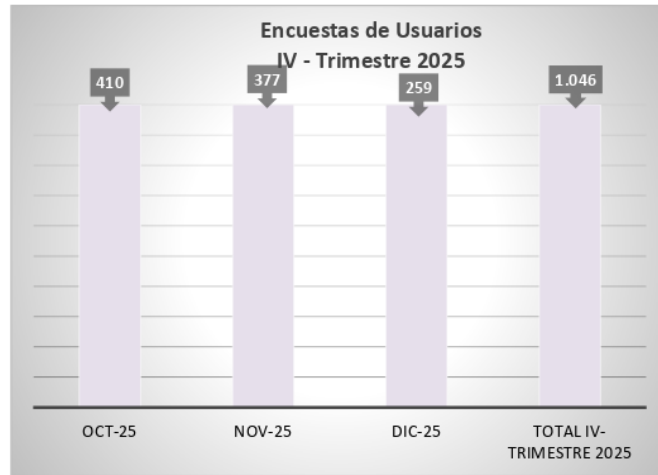
	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025
Encuestas Usuario (Físicas)	224	193	153	570



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 cuarto trimestre del año 2025 se tiene un total de **1.046** 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.

	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025
Encuestas Usuario (Tablets)	410	377	259	1.046





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 cuarto trimestre del año 2025 fue del **99.78%** frente a un nivel de insatisfacción del **0.22%**; esto se debe a que algunas personas calificaron “Regular” el tiempo de espera para ser atendido y que la información suministrada para ellos no fue clara y útil.

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Cuarto 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?	99,82%	0,18%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	99,47%	0,53%
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?	99,82%	0,18%
PROMEDIO TOTAL	99,78%	0,22%



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 **95.00%**.

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 cuarto trimestre del año 2025, se tiene un total de **3.406** y de las cuales a **570** personas se les realizó la encuesta obteniendo un **16.74%** del tamaño de la muestra, cumpliendo con la misma, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANÁLISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Dependencia:	Consolidado Dependencias
Proceso(s):	Atención al Usuario
Periodo:	Cuarto Trimestre_2025
Total Usuarios Atendidos:	3.406
Total Encuestados:	570
Tamaño de la Muestra:	16,74%

3.5. Encuestas de Percepción Cuarto 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.

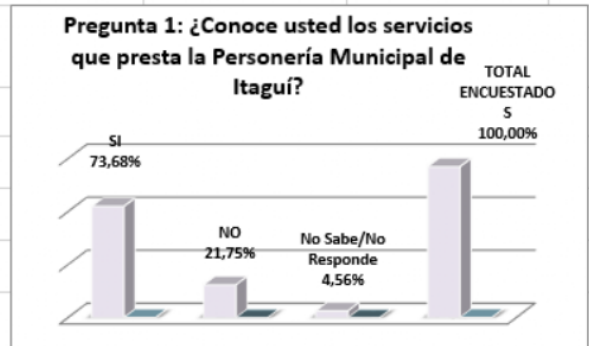
Teniendo en cuenta las **570** encuestas realizadas durante el cuarto trimestre del año 2025, se realiza la tabulación del consolidado de cada una de las dependencias obteniendo el siguiente resultado:



Personería Itagüí

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

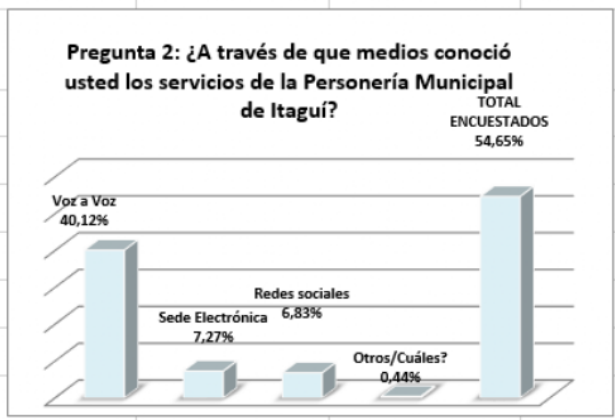
Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	420	73,68%
NO	124	21,75%
No Sabe/No Responde	26	4,56%
TOTAL ENCUESTADOS	570	100,00%



Este resultado arroja que, de las **570** personas encuestadas, el **73.68%** indican que “SI” conocen los servicios que presta la Personería, frente a un **21.75%** que manifiestan que “NO” conocen los servicios y el **4.56%** 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	312	45,35%
Voz a Voz	276	40,12%
Sede Electrónica	50	7,27%
Redes sociales	47	6,83%
Otros/Cuáles?	3	0,44%
TOTAL ENCUESTADOS	688	54,65%



Este resultado arroja que, de las **570** personas encuestadas, el mayor porcentaje manifiestan que a través de la “Atención Presencial” que se enteraron de los

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



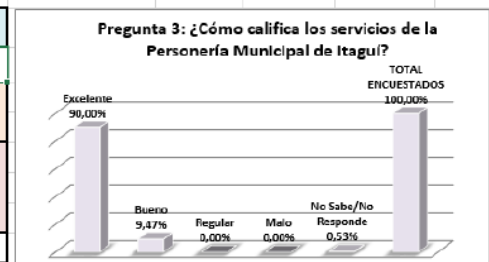


Personería Itagüí

servicios que presta la Entidad con el **45.35%**, por medio del “Voz a Voz” el **40.12%**, por la “Sede Electrónica” el **7.27%**, por las “Redes Sociales” el **6.83%**, y tres personas marcan la casilla de “Otros/Cuales?”, manifestando que fue a través de: “Correo Electrónico, WHATSAPP, teléfono, presencia del personero en el barrio, personalmente”; es de anotar que el resultado final da un total de **688** encuestados toda vez que algunas personas marcaron más de una opción de respuesta.

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

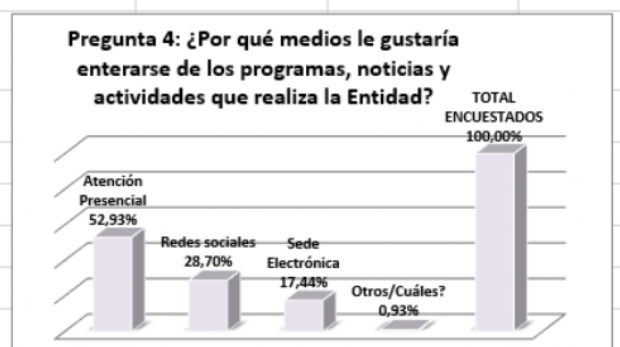
Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	513	90,00%	99,47%	Satisfactorio
Buena	54	9,47%		
Regular	0	0,00%		
Mala	0	0,00%	0,53%	Insatisfactorio
No Sabe/No Responde	3	0,53%		
TOTAL ENCUESTADOS	570	100,00%		



En cuanto al nivel de percepción que tienen los usuarios de los servicios que presta la Personería, el resultado arroja un **99.47%** de satisfacción, frente a un **0.53%** de insatisfacción, esto debido a que tres de las personas encuestadas marcaron la casilla “No Sabe/No Responde”.

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

Pregunta 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Atención Presencial	343	52,93%
Redes sociales	186	28,70%
Sede Electrónica	113	17,44%
Otros/Cuales?	6	0,93%
TOTAL ENCUESTADOS	648	100,00%



Este resultado arroja que de las **570** personas encuestadas, el mayor porcentaje **52.93%** manifiestan que a través de la “Atención Presencial” les gustaría enterarse

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





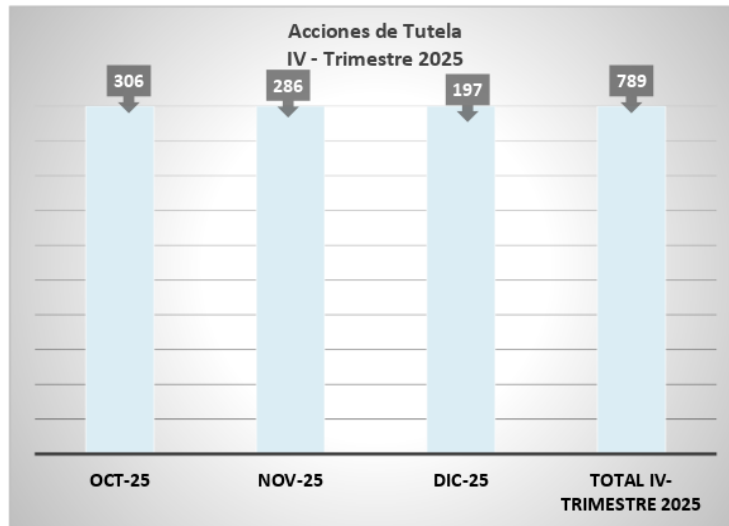
Personería Itagüí

de las actividades en general que realiza la Entidad, el **28.70%** por medio de las “Redes Sociales”, el **17.44%** a través de la “Sede Electrónica” y el **0.93%** restante marcaron la casilla “Otros/Cuales?” manifestando que fue por medio de: “correo electrónico, WHATSAPP, teléfono, noticias locales, eventos barriales”; es preciso anotar que **78** personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total **648** encuestas.

4. ACCIONES DE TUTELA

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se tienen registradas **789** acciones de tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV- Trimestre 2025
Acciones de Tutela	306	286	197	789



Ahora bien, de estas **789** acciones de tutela, el **66.67%** fueron admitidas, y el **40.43%** concedidas, lo que significa que se están protegiendo los derechos fundamentales de los usuarios que se acercan a la Entidad

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



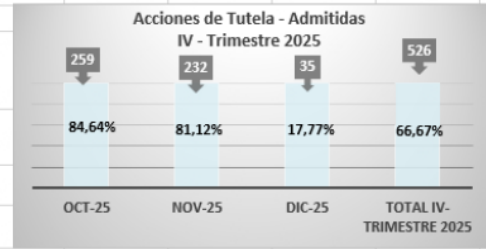
CO-SC-CER427866



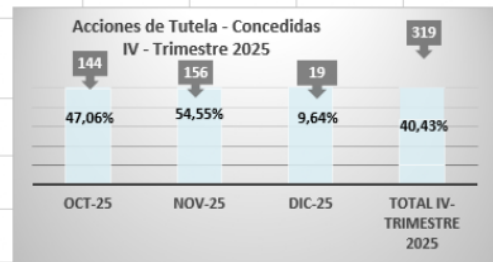


Personería Itagüí

	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV-Trimestre 2025
Acciones de Tutela Admitidas	259	232	35	526
Acciones de Tutela	306	286	197	789
Porcentaje de Admitidas	84,64%	81,12%	17,77%	66,67%



	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV-Trimestre 2025
Acciones de Tutela Concedidas	144	156	19	319
Acciones de Tutela	306	286	197	789
Porcentaje de Concedidas	47,06%	54,55%	9,64%	40,43%



Es preciso anotar que al momento de ser revisadas en el portal de la rama judicial las acciones de tutela proyectadas en el mes de diciembre, en su mayoría no registran radicación del proceso, esto se debe a la vacancia de los Juzgados del Municipio de Itagüí, es por ello que en dicho mes se ve reflejado una disminución en las tutelas admitidas y concedidas.

4.1. Acciones de Tutela en Salud: De las **789** acciones de tutela registradas en el cuarto trimestre del año 2025, el **90.62%** 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 **38.32%** son interpuestas en contra de la NUEVA EPS, 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@personeraiitagui.gov.co
 www.personeraiitagui.gov.co



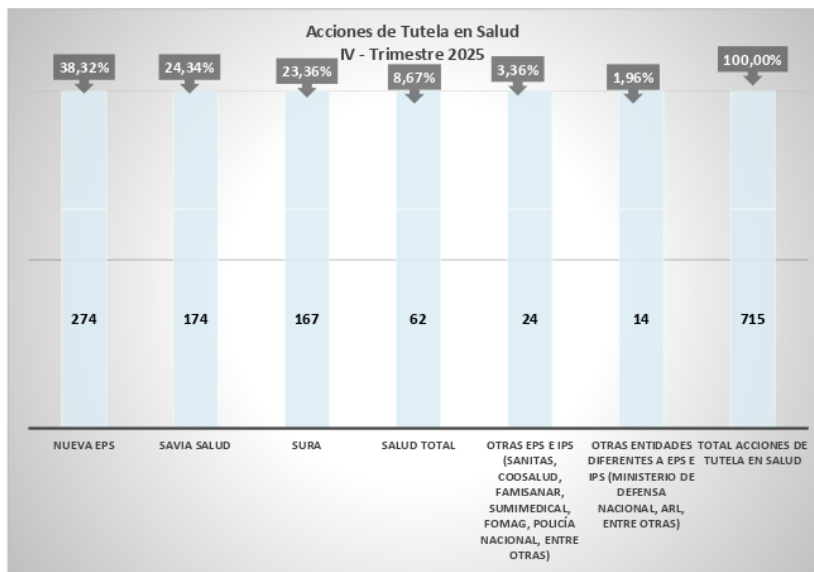
CO-SC-CER427866





Personería Itagüí

Acciones de Tutela en Salud	oct-25	nov-25	dic-25	Total IV-Trimestre 2025	% de Participación
Nueva EPS	107	95	72	274	38,32%
Savia Salud	59	72	43	174	24,34%
Sura	69	59	39	167	23,36%
Salud Total	31	19	12	62	8,67%
Otras EPS e IPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar, Sumimedical, Fomag, Policía Nacional, entre otras)	8	11	5	24	3,36%
Otras Entidades Diferentes A EPS E IPS (Ministerio de Defensa Nacional, ARL, entre otras)	6	6	2	14	1,96%
Total Acciones de Tutela en Salud	280	262	173	715	100,00%



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.

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





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 **21.75%** manifiestan **NO** conocer los servicios y un **4.56%** marcan la casilla “*No Sabe No Responde*”, por lo tanto, se sugiere a la Alta Dirección considerar 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.

