



**Personería
Itagüí**

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

PRIMER 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@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.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@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





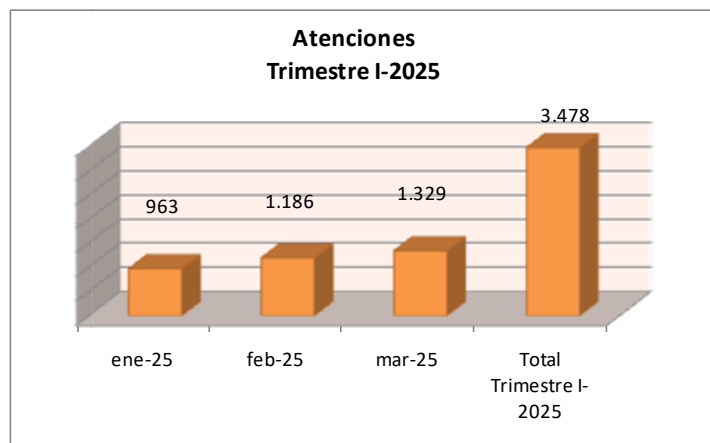
Personería Itagüí

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

1. ATENCIONES PRESENCIALES

Las atenciones registradas en el aplicativo denominado PQRS, durante el primer trimestre del año 2025, son **3.478** usuarios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025
Atenciones Registradas en la PQRS	963	1.186	1.329	3.478



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

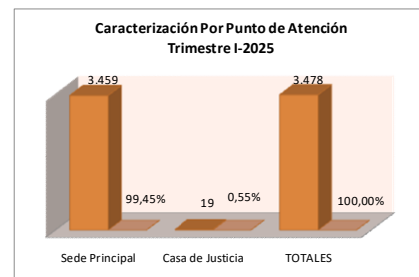




Personería Itagüí

Atenciones Presenciales por Dependencias	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025
Secretaría General	170	823	1.036	2.029
Savia Salud	166	175	143	484
Derechos Humanos	87	97	65	249
Penal y Familia	120	48	37	205
Casa de Justicia	-	-	19	19
Derechos Colectivos	199	20	18	237
Vigilancia Administrativa	79	9	5	93
Despacho	52	3	4	59
Control Interno	90	11	2	103
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478

PUNTO DE ATENCIÓN	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Sede Principal	963	1.186	1.310	3.459	99,45%
Casa de Justicia	-	-	19	19	0,55%
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478	100,00%



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.

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



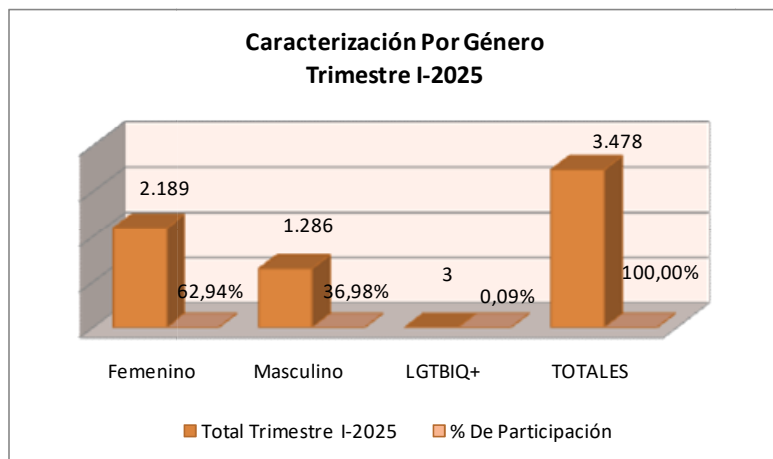


Personería Itagüí

1.1. POBLACION ATENDIDA POR GÉNERO

Durante el primer trimestre del año 2025 (enero, febrero, marzo), la población atendida fue de **3.478** personas de las cuales el **62.94%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

GENERO	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Femenino	608	731	850	2.189	62,94%
Masculino	355	453	478	1.286	36,98%
LGTBIQ+	0	2	1	3	0,09%
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478	100,00%



1.2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el primer trimestre del 2025, pertenece a “Amas de Casa” con el **36.57%**, seguidamente se encuentran los “Empleados” con un **17.71%**; 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



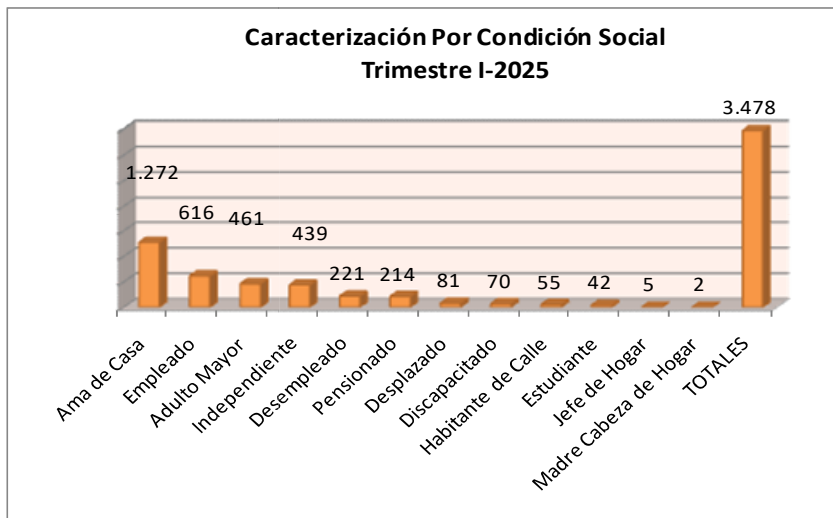
CO-SC-CER427866





Personería Itagüí

CONDICIÓN SOCIAL	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Ama de Casa	330	451	491	1.272	36,57%
Empleado	201	202	213	616	17,71%
Adulto Mayor	108	160	193	461	13,25%
Independiente	133	147	159	439	12,62%
Desempleado	66	83	72	221	6,35%
Pensionado	50	66	98	214	6,15%
Desplazado	18	26	37	81	2,33%
Discapacitado	22	25	23	70	2,01%
Habitante de Calle	23	11	21	55	1,58%
Estudiante	11	14	17	42	1,21%
Jefe de Hogar	1	1	3	5	0,14%
Madre Cabeza de Hogar	0	0	2	2	0,06%
TOTALES	963	1186	1329	3.478	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



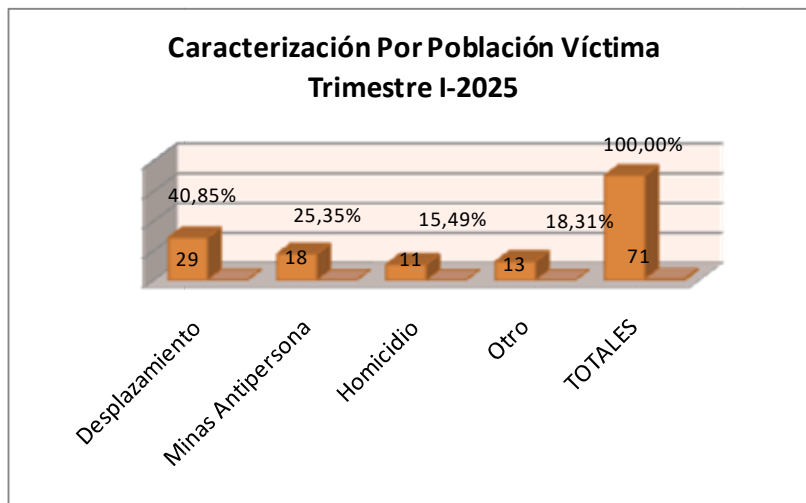


Personería Itagüí

1.3. POBLACION VICTIMA

Durante el primer trimestre del año 2025, se tiene un registro de población víctima de **71** personas, de las cuales el mayor número de éstas corresponde a “*Desplazamientos*” con el **40.85%**, seguidamente por “*Minas Antipersona*” con el **25.35%**, tal y como se puede evidenciar así:

POBLACIÓN VÍCTIMA	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Desplazamiento	4	10	15	29	40,85%
Minas Antipersona	2	8	8	18	25,35%
Homicidio	0	0	11	11	15,49%
Otro	1	4	8	13	18,31%
TOTALES	7	22	42	71	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



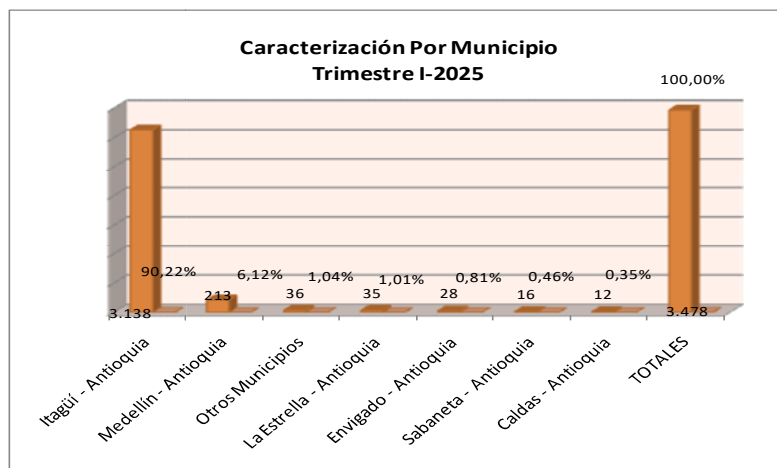


Personería Itagüí

1.4. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN

Con relación a este tipo de población de un total de **3.478** personas atendidas durante el primer trimestre 2025, el **90.22%** 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	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Itagüí - Antioquia	865	1.074	1.199	3.138	90,22%
Medellín - Antioquia	56	65	92	213	6,12%
Otros Municipios	12	13	11	36	1,04%
La Estrella - Antioquia	12	13	10	35	1,01%
Envigado - Antioquia	9	10	9	28	0,81%
Sabaneta - Antioquia	5	7	4	16	0,46%
Caldas - Antioquia	4	4	4	12	0,35%
TOTALES	963	1186	1329	3.478	100,00%



Es preciso anotar que el número de personas relacionadas en “Otros Municipios”, corresponde al consolidado de algunos municipios de Antioquia y de Colombia.

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



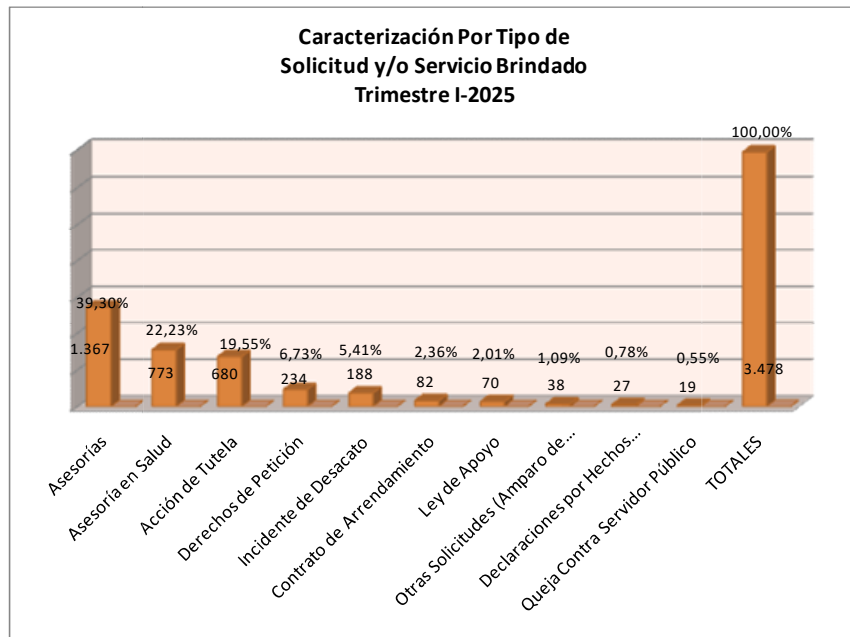


1.5. POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO

El siguiente cuadro muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios solicitados por los usuarios que ingresaron a la Personería durante el primer trimestre del año 2025, siendo la de mayor atención la consolidación de todas las “Asesorías” en sus distintas modalidades (laboral, civil, comercial familia, educación, pensión, entre otras); las “Asesorías en Salud” se discriminan aparte de las otras asesorías por ser las de mayor impacto; seguidamente se encuentran las “Acciones de Tutela” con **680** solicitudes, lo que equivale a un **19.55%**.

TIPO DE SOLICITUD Y/O SERVICIO BRINDADO	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Asesorías	399	463	505	1.367	39,30%
Asesoría en Salud	248	278	247	773	22,23%
Acción de Tutela	142	229	309	680	19,55%
Derechos de Petición	74	73	87	234	6,73%
Incidente de Desacato	40	58	90	188	5,41%
Contrato de Arrendamiento	36	21	25	82	2,36%
Ley de Apoyo	6	30	34	70	2,01%
Otras Solicitudes (Amparo de Pobreza, Derechos de Sucesión, Impugnaciones, Recursos de Reposición, Revocatorias, Solicitud de Intervención, entre otros)	7	15	16	38	1,09%
Declaraciones por Hechos Victimizantes y por Desplazamiento	6	11	10	27	0,78%
Queja Contra Servidor Público	5	8	6	19	0,55%
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478	100,00%

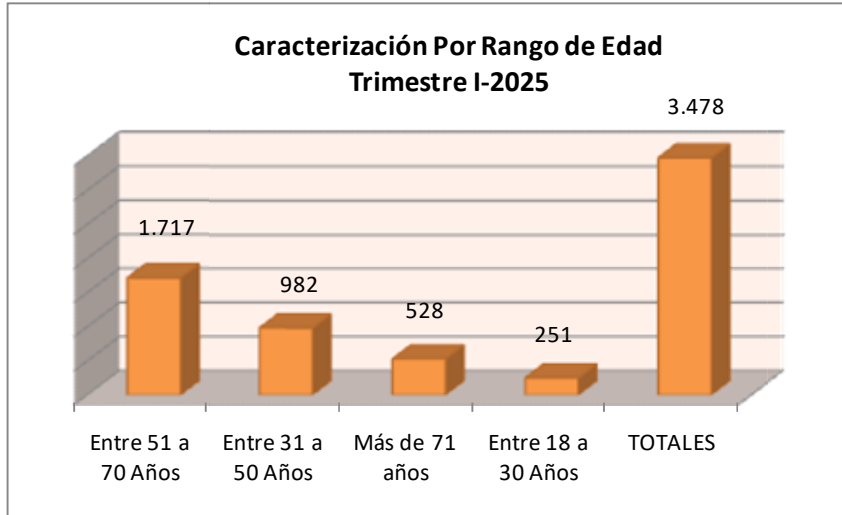
Es preciso anotar que el número total de las otras solicitudes corresponde a los recursos de reposición, derecho de sucesión, impugnación fallo de tutela, amparo de pobreza, solicitudes de intervención, entre otros.



1.6. POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el primer trimestre del año 2025, se encuentran dentro del rango de edad entre 51 a 70 años con el **49.37%**, seguidamente de las personas entre 31 a 50 años correspondiente al **28.23%**, posteriormente y en una menor escala se encuentran los demás rangos de edades tal y como se ve reflejado en el cuadro.

RANGO DE EDAD	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	% De Participación
Entre 51 a 70 Años	461	576	680	1.717	49,37%
Entre 31 a 50 Años	305	336	341	982	28,23%
Más de 71 años	135	191	202	528	15,18%
Entre 18 a 30 Años	62	83	106	251	7,22%
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478	100,00%



2. PQRDSF (SIGGED) RADICADAS EN EL PRIMER 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 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 primer trimestre 2025, se tiene un total de **159** solicitudes, siendo la de mayor recepción las radicadas por “*Correo Electrónico*” con un **45.28%**, seguidamente de las registradas “*Personalmente*” con un **30.19%**; las cuales al corte de este informe se tienen dos pendientes de respuesta encontrándose dentro de los términos.



INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal de Recepción	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Correo Electrónico	2	70	72	45,28%
Personalmente	0	48	48	30,19%
Sede Electrónica	0	18	18	11,32%
Correo Certificado	0	14	14	8,81%
Radicación Web	0	7	7	4,40%
TOTALES	2	157	159	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 las “*Quejas*” con **80** solicitudes, seguidamente de las “*Petición de Información*”, con **60** radicados, tal y como se puede evidenciar en la siguiente relación:

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	0	0	0	1	13
Correo Electrónico	1	1	13	34	23
Personalmente	0	0	2	19	27
Radicación Web	0	0	0	0	7
Sede Electrónica	1	0	1	6	10
TOTALES	2	1	16	60	80

Es preciso anotar que las dos denuncias que figuran radicadas una por correo electrónico (“*Denuncia por venta de pólvora*”) y la otra por la sede electrónica (realmente es un “*Derecho de Petición*”), clasificación que hace directamente el usuario al momento del registro de la misma.





2.3. Ingresos por tipo de solicitud: Durante el primer trimestre del año 2025, se tiene que de las **159** solicitudes registradas el **50.31%** corresponde a las “*Quejas*”, seguidamente de la “*Petición de Información*” con el **37.74%**, seguidamente y en una menor escala se encuentran los otros tipos de solicitudes.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD				
Ingresos por Tipo de Solicitud	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Queja	0	80	80	50,31%
Petición de Información	2	58	60	37,74%
Petición de Documentación	0	16	16	10,06%
Denuncia	0	2	2	1,26%
Petición de Consulta	0	1	1	0,63%
TOTALES	2	157	159	100,00%

2.4. Tipo de solicitud por tiempo de solución: En el primer trimestre del año 2025, se tiene que de las **159** solicitudes radicadas, dos se encuentran pendientes de dar respuesta pero 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	0	0	80	0
Petición de Información	2	0	58	0
Petición de Documentación	0	0	16	0
Denuncia	0	0	2	0
Petición de Consulta	0	0	1	0
TOTALES	2	0	157	0



3. ENCUESTAS PRIMER 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 primer trimestre del año 2025, se tiene un total de **508** 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:

Encuestas	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025
Encuestas Usuario (Físicas)	153	125	230	508

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 primer trimestre del año 2025 se tiene un total de **496** encuestas; cabe precisar que, por temas de adecuación de las tablets no se tienen en cuenta para medir el nivel de satisfacción e insatisfacción del usuario.

Encuestas	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025
Encuestas Usuario (Tablets)	-	164	332	496

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 primer trimestre del año 2025 fue del **99.41%** frente a un nivel de insatisfacción del **0.59%**; esto se debe a que algunas personas calificaron entre “Regular” y “Malo” la atención brindada, además del tiempo de espera para ser atendido.





Personería Itagüí

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Primer 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?	99,80%	0,20%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	98,43%	1,57%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	99,61%	0,39%
Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,80%	0,20%
PROMEDIO TOTAL	99,41%	0,59%

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 primer trimestre del año 2025, se tiene un total de **3.478** y de las cuales a **508** personas se les realizó la encuesta obteniendo un **14.61%** del tamaño de la muestra, cumpliendo con la misma, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO			
Dependencia: CONSOLIDADO			
Proceso(s): ATENCION AL USUARIO			
Periodo: Consolidado Primer Trimestre-2025			
Total Usuarios Atendidos:	3.478		3.478
Total Encuestados:	508		508
Tamaño de la Muestra:			14,61%

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

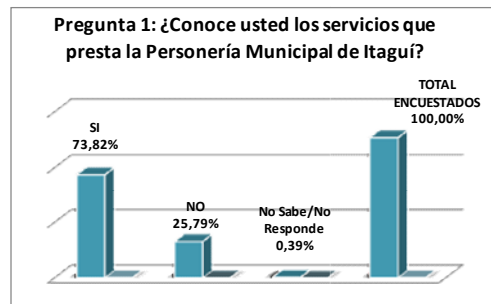
3.5. Encuestas de Percepción Primer Trimestre 2025:

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 **508** encuestas realizadas durante el primer 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?

Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	375	73,82%
NO	131	25,79%
No Sabe/No Responde	2	0,39%
TOTAL ENCUESTADOS	508	100,00%



Este resultado arroja que de las **508** personas encuestadas, el **73.82%** indican que “SI” conocen los servicios que presta la Personería, frente a un **25.79%** que manifiestan que “NO” conocen los servicios y el **0.39%** 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?



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



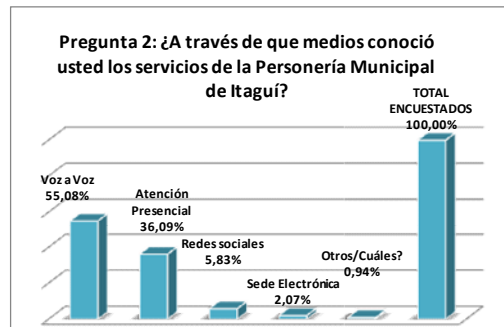
CO-SC-CER427866





Personería Itagüí

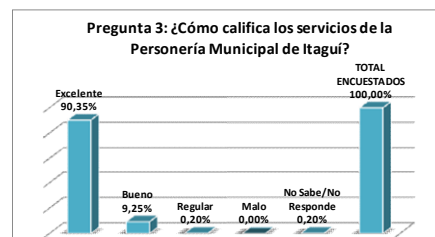
Pregunta 2: ¿A través de que medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Voz a Voz	293	55,08%
Atención Presencial	192	36,09%
Redes sociales	31	5,83%
Sede Electrónica	11	2,07%
Otros/Cuáles?	5	0,94%
TOTAL ENCUESTADOS	532	100,00%



Este resultado arroja que de las **508** personas encuestadas, el mayor porcentaje **55.08%** manifiestan que a través del “Voz a Voz” se enteraron de los servicios que presta la Entidad, el **36.09%** por medio de la “Atención Presencial”, seguidamente de los otros medios; es preciso anotar que **18** personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total **532**. Las personas que marcaron la casilla de “Otros” manifiestan que conocieron los servicios a través de correo electrónico, teléfono, WhatsApp y por referencia de un concejal.

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	459	90,35%	99,61%	Satisfactorio
Buena	47	9,25%		
Regular	1	0,20%	0,39%	Insatisfactorio
Malo	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	1	0,20%		
TOTAL ENCUESTADOS	508	100,00%		



En cuanto al nivel de percepción, el resultado que arroja es de un **99.61%** de satisfacción, frente a un **0.39%** de insatisfacción, esto debido a que **1** persona encuestada marcó la casilla de “Regular” y otra “No Sabe/No Responde”.

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



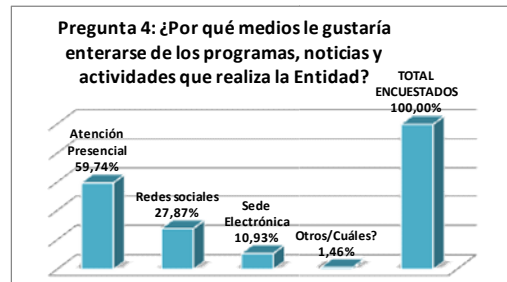
CO-SC-CER427866





Personería Itagüí

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	328	59,74%
Redes sociales	153	27,87%
Sede Electrónica	60	10,93%
Otros/Cuáles?	8	1,46%
TOTAL ENCUESTADOS	549	100,00%

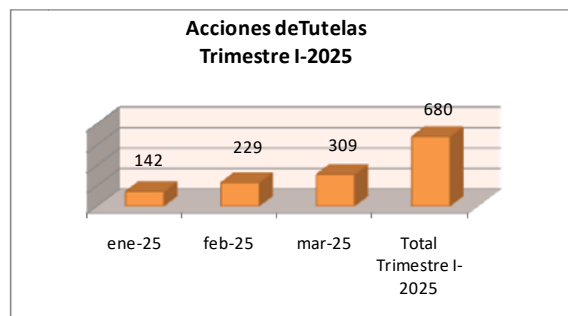


Este resultado arroja que de las **508** personas encuestadas, el mayor porcentaje **59.74%** manifiestan que a través de la “*Atención Presencial*” les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el **27.87%** por medio de las “*Redes Sociales*”, el **10.93%** a través de la “*Sede Electrónica*” y el **1.46%** restante marcaron la casilla “*Otros/Cuales?*” en la cual manifiestan que fuera por medio de Correo Electrónico y Whatsapp; es preciso anotar que **26** personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total **549**.

4. ACCIONES DE TUTELA

Durante el primer trimestre del año 2025, se tienen registradas **680** acciones de tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025
Acciones de Tutela	142	229	309	680



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

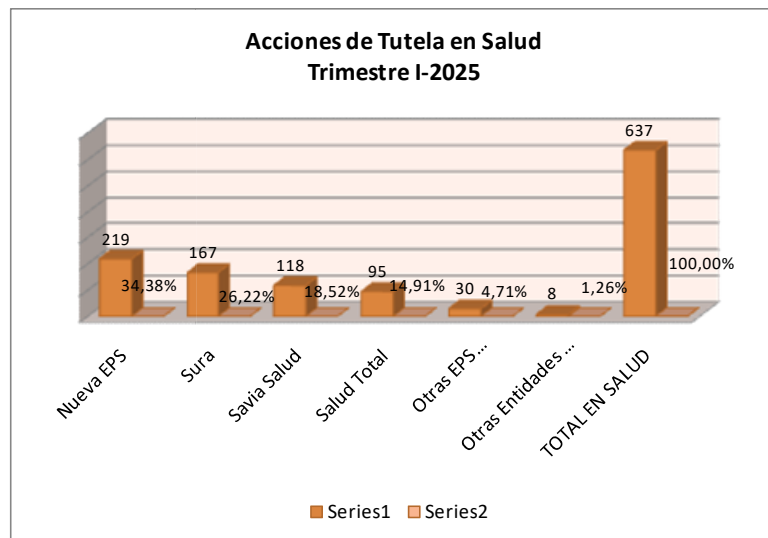




Personería Itagüí

De las **680** acciones de tutela registradas en el primer trimestre del año 2025, **637** 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 **34.38%** son interpuestas en contra de la NUEVA EPS, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ACCIONES DE TUTELA EN SALUD TRIMESTRE I-2025					
ENTIDADES	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	PORCENTAJE
Nueva EPS	31	71	117	219	34,38%
Sura	47	50	70	167	26,22%
Savia Salud	19	50	49	118	18,52%
Salud Total	27	24	44	95	14,91%
Otras EPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar; Sumimedical entre otras)	8	11	11	30	4,71%
Otras Entidades diferentes a EPS e IPS (Salud)	2	3	3	8	1,26%
TOTAL EN SALUD	134	209	294	637	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





Personería Itagüí

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 **25.79%** manifiestan **NO** conocer los servicios y un **0.39%** 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.

YANETH QUINTERO SALAS
Contratista – Personal de Apoyo
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

