



**Personería  
Itagüí**

## PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

### CONSOLIDACIÓN DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

TERCER 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.



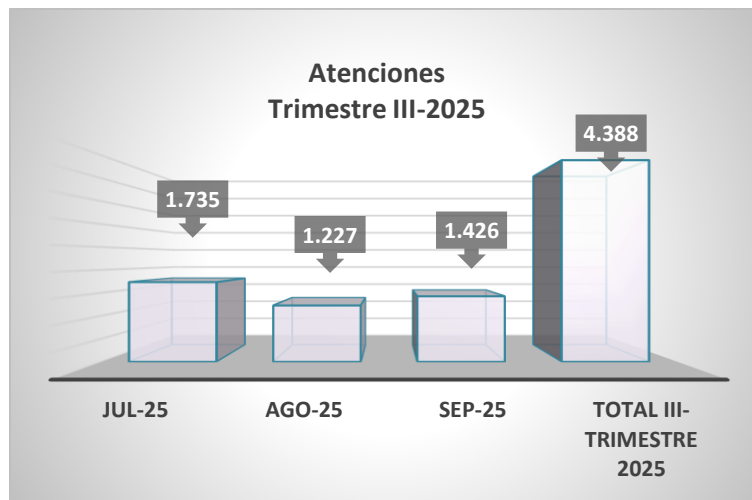


A continuación, se muestra la caracterización de las personas que acuden a la Personería a solicitar un servicio, para este caso nos compete el tercer trimestre del año 2025.

## 1. ATENCIONES PRESENCIALES

Las atenciones registradas en el aplicativo denominado PQRS, durante el tercer trimestre del año 2025, son **4.388** usuarios, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025
Atenciones Registradas en la PQRS	1.735	1.227	1.426	<b>4.388</b>



Se evidencia un crecimiento entre el segundo y tercer trimestre de **435** atenciones, al pasar de **3.953** a **4.388**, lo que equivale al **11.00%** de incremento.

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,



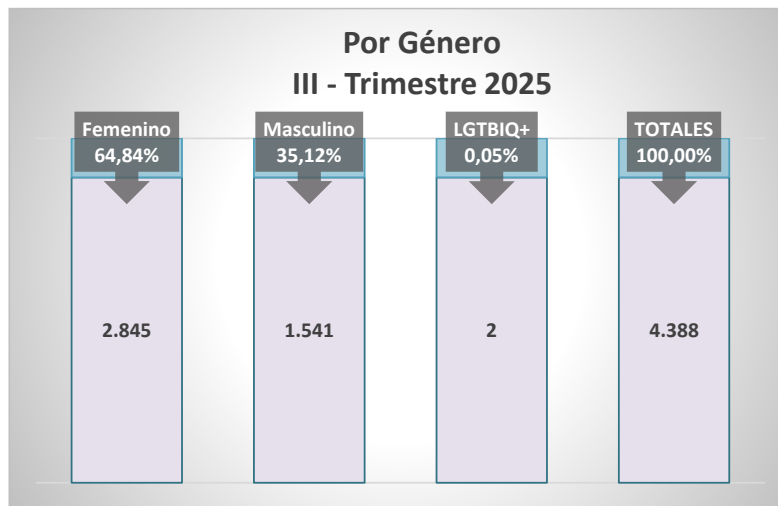
# Personería Itagüí

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 tercer trimestre del año 2025 (julio, agosto, septiembre), la población atendida fue de **4.388** personas de las cuales el **64.84%** pertenecen al género femenino población con mayor demanda.

GENERO	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025	% de Participación
Femenino	1.129	790	926	<b>2.845</b>	<b>64,84%</b>
Masculino	606	436	499	<b>1.541</b>	<b>35,12%</b>
LGTBIQ+	-	1	1	<b>2</b>	<b>0,05%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</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@personeriaitagui.gov.co  
 www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

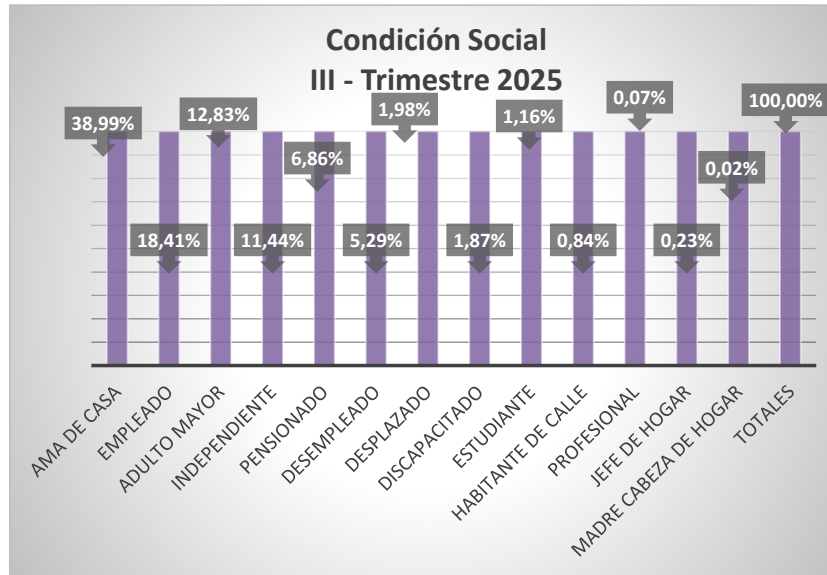




## 1.2. POBLACION ATENDIDA SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el tercer trimestre del 2025, pertenece a “Amas de Casa” con el **38.99%**, seguidamente se encuentran los “Empleados” con un **18.41%**; posteriormente y en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal y como se ve reflejado en el cuadro.

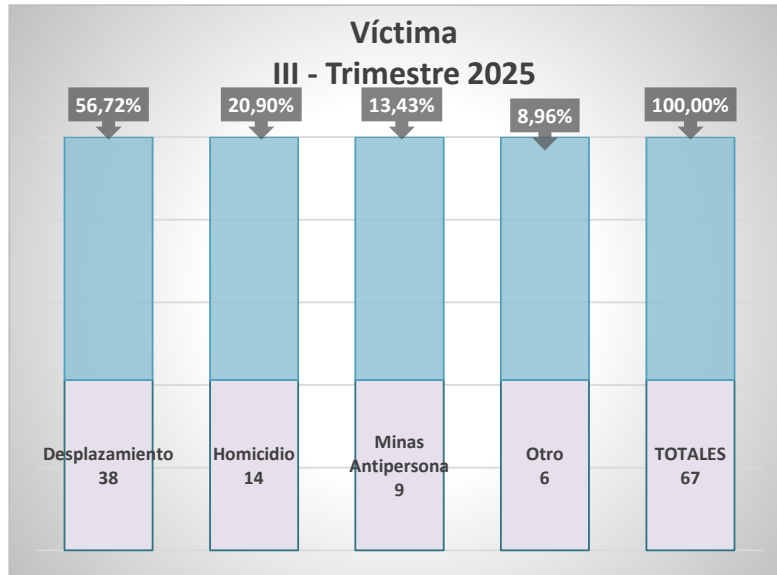
CONDICION SOCIAL	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025	% de Participación
Ama de Casa	686	466	559	<b>1.711</b>	<b>38,99%</b>
Empleado	295	247	266	<b>808</b>	<b>18,41%</b>
Adulto Mayor	237	154	172	<b>563</b>	<b>12,83%</b>
Independiente	183	143	176	<b>502</b>	<b>11,44%</b>
Pensionado	140	74	87	<b>301</b>	<b>6,86%</b>
Desempleado	100	56	76	<b>232</b>	<b>5,29%</b>
Desplazado	31	27	29	<b>87</b>	<b>1,98%</b>
Discapacitado	29	25	28	<b>82</b>	<b>1,87%</b>
Estudiante	18	19	14	<b>51</b>	<b>1,16%</b>
Habitante de Calle	11	12	14	<b>37</b>	<b>0,84%</b>
Profesional	2	-	1	<b>3</b>	<b>0,07%</b>
Jefe de Hogar	3	4	3	<b>10</b>	<b>0,23%</b>
Madre Cabeza de Hogar	-	-	1	<b>1</b>	<b>0,02%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</b>	<b>100,00%</b>



### 1.3. POBLACION VICTIMA

Durante el tercer trimestre del año 2025, se tiene un registro de población víctima de **67** personas, de las cuales el mayor número de éstas corresponde a “Desplazamientos” con el **56.72%**, seguidamente por “Homicidio” con el **20.90%**, tal y como se puede evidenciar así:

VÍCTIMA	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025	% de Participación
Desplazamiento	12	5	21	<b>38</b>	<b>56,72%</b>
Homicidio	7	2	5	<b>14</b>	<b>20,90%</b>
Minas Antipersona	2	2	5	<b>9</b>	<b>13,43%</b>
Otro	1	1	4	<b>6</b>	<b>8,96%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



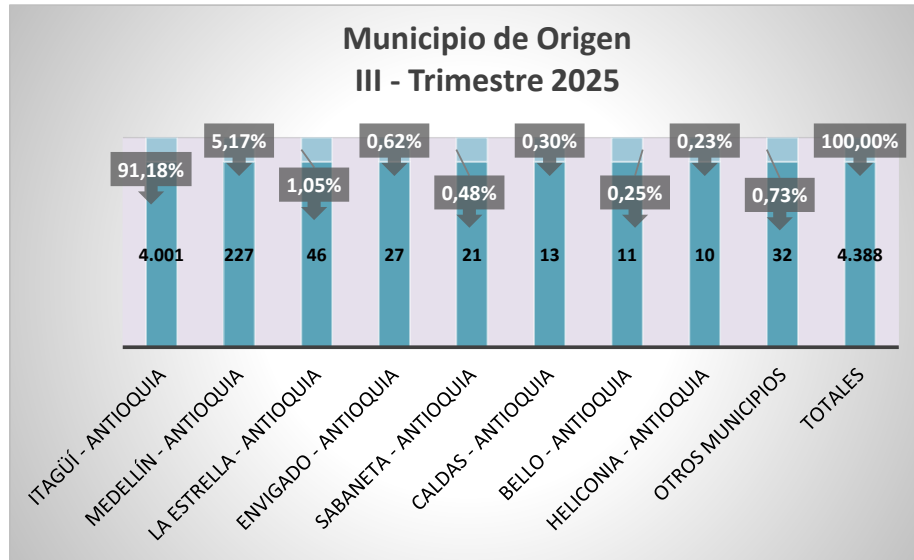
#### 1.4. POBLACION ATENDIDA SEGÚN MUNICIPIO O CIUDAD DE ORIGEN

Con relación a este tipo de población de un total de **4.388** personas atendidas durante el tercer trimestre 2025, el **91.18%** 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	jul-25	ago-25	sep-25	Total III-Trimestre 2025	% de Participación
Itagüí - Antioquia	1.596	1.104	1.301	<b>4.001</b>	<b>91,18%</b>
Medellín - Antioquia	80	73	74	<b>227</b>	<b>5,17%</b>
La Estrella - Antioquia	19	12	15	<b>46</b>	<b>1,05%</b>
Envigado - Antioquia	12	7	8	<b>27</b>	<b>0,62%</b>
Sabaneta - Antioquia	4	8	9	<b>21</b>	<b>0,48%</b>
Caldas - Antioquia	5	5	3	<b>13</b>	<b>0,30%</b>
Bello - Antioquia	7	3	1	<b>11</b>	<b>0,25%</b>
Heliconia - Antioquia	4	3	3	<b>10</b>	<b>0,23%</b>
Otros Municipios	8	12	12	<b>32</b>	<b>0,73%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</b>	<b>100,00%</b>



# Personería Itagüí



Es preciso anotar que el número de personas relacionadas en “*Otros Municipios*”, corresponde a los municipios: Santa Barbara, Bolívar, el Retiro, Amagá, entre otros; además una persona manifiesta ser de “Puerto Concordia-Meta”.

## 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 tercer trimestre del año 2025, siendo la de mayor atención las “*Acciones de Tutela*” con **1.093** registros, lo que equivale a un **24.91%**, las “*Asesorías de SaviaSalud*” con el **13.51%**, 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  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

TIPO DE SERVICIO BRINDADO	jul-25	ago-25	sep-25	Total III-Trimestre 2025	% de Participación
Acción de Tutela	453	318	322	1.093	24,91%
Savia Salud (Atenciones)	217	152	224	593	13,51%
Incidente de Desacato	167	136	148	451	10,28%
Asesoría Derecho Civil	125	100	121	346	7,89%
Derechos de Petición	110	54	77	241	5,49%
Asesoría Familia	77	49	53	179	4,08%
Asesoría Fallo de Tutela	95	53	30	178	4,06%
Asesoría Laboral	61	35	51	147	3,35%
Asesoría en Salud	60	44	42	146	3,33%
Asesoría Tutela	55	52	36	143	3,26%
Asesoría en Incidente de Desacato	45	38	37	120	2,73%
Contrato de Arrendamiento	31	17	24	72	1,64%
Asesoría por Hechos Victimizantes	19	21	22	62	1,41%
Asesoría Penal	21	16	21	58	1,32%
Ley de Apoyo	29	11	16	56	1,28%
Asesoría Tránsito	20	16	18	54	1,23%
Asesoría en Pensión	21	13	16	50	1,14%
Asesoría Derecho Comercial	24	7	17	48	1,09%
Usuario se retiró	-	-	48	48	1,09%
Asesoría Derecho Administrativo	18	7	11	36	0,82%
Derecho de Petición para Unidad de Víctimas	-	19	17	36	0,82%
Declaración Desplazamiento	10	8	13	31	0,71%
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana	9	9	3	21	0,48%
Asesoría Educación	7	8	6	21	0,48%
Queja Contra Servidor Público	10	7	3	20	0,46%
Asesoría en Control Urbanístico	9	4	4	17	0,39%
Memorial	7	4	6	17	0,39%
Asesoría Ley de víctimas	7	1	8	16	0,36%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	3	13	-	16	0,36%
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	7	1	5	13	0,30%
Amparo de Pobreza	4	4	3	11	0,25%
Solicitud de Intervención	1	3	4	8	0,18%
Asesoría en Derechos Humanos	1	3	2	6	0,14%
Asesorías Vigilancia Administrativa	1	-	5	6	0,14%
Migración Venezuela	2	1	3	6	0,14%
Recurso de Reposición y Apelación	4	1	1	6	0,14%
Declaraciones por Hechos Victimizantes	2	-	3	5	0,11%
Impugnación Fallo de Tutela	-	2	2	4	0,09%
Revocatoria	1	-	1	2	0,05%
Asesoría en Vedurías	-	-	1	1	0,02%
Asesoría Propiedad Horizontal	-	-	1	1	0,02%
Citaciones Vigilancia Administrativa	-	-	1	1	0,02%
Derecho de Sucesión	1	-	-	1	0,02%
Derechos del Consumidor	1	-	-	1	0,02%
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</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@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

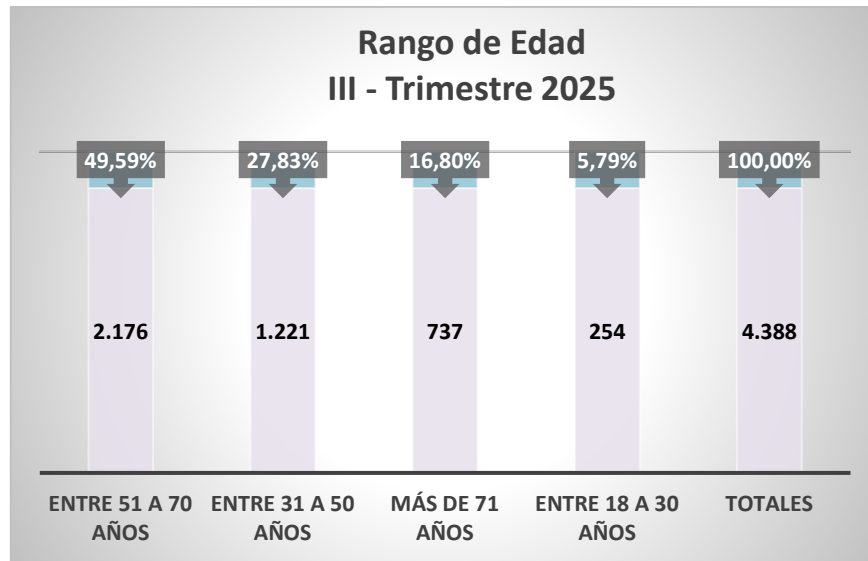




## 1.6. POBLACION ATENDIDA POR RANGO DE EDAD

Se tiene que la mayor cantidad de personas atendidas durante el tercer trimestre del año 2025, se encuentran dentro del rango de edad entre “51 a 70 años” con el **49.59%**, seguidamente se encuentran las personas entre “31 a 50 años” correspondiente al **27.83%**, 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	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025	% de Participación
Entre 51 a 70 Años	843	615	718	2.176	49,59%
Entre 31 a 50 Años	483	350	388	1.221	27,83%
Más de 71 años	320	194	223	737	16,80%
Entre 18 a 30 Años	89	68	97	254	5,79%
<b>TOTALES</b>	<b>1.735</b>	<b>1.227</b>	<b>1.426</b>	<b>4.388</b>	<b>100,00%</b>





## 2. PQRDSF (SIGGED) RADICADAS EN EL TERCER 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 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, por el buzón, radicación Web y las solicitudes radicadas por la Sede Electrónica.

En el tercer trimestre 2025, se tiene un total de **172** solicitudes, siendo la de mayor recepción las radicadas por “*Correo Electrónico*” con un **56.98%**, seguidamente de las registradas “*Personalmente*” con un **25.58%**.

Es de anotar que los dos ingresos que figuran pendientes, corresponde a que al momento de generar la información se encuentran pendiente de dar respuesta pero los mismos se encuentran dentro de los términos establecidos.

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal de Recepción	Pendientes	Respondidas	Totales	% De Participación
Correo Electrónico	2	96	98	56,98%
Personalmente	-	44	44	25,58%
Sede Electrónica	-	17	17	9,88%
Correo Certificado	-	10	10	5,81%
Buzones	-	2	2	1,16%
Radicación Web	-	1	1	0,58%
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>170</b>	<b>172</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 **90** solicitudes, seguidamente de las “*Quejas*” con **70** 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	Petición de Información	Queja	Petición de Documentación	Denuncia	Sugerencia y/o Elogio
Correo Certificado	5	4	-	1	-
Correo Electrónico	54	34	8	1	1
Personalmente	23	20	-	1	-
Radicación Web	1	-	-	-	-
Buzones		2	-	-	-
Sede Electrónica	7	10	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>70</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

**2.3. Ingresos por tipo de solicitud:** Durante el tercer trimestre del año 2025, se tiene que de los **172** radicados el **52.33%** corresponde a la “*Petición de Información*” con **90** solicitudes, las “*Quejas*” con el **40.70%**, 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
Petición de Información	1	89	90	52,33%
Queja	1	69	70	40,70%
Petición de Documentación	-	8	8	4,65%
Denuncia	-	3	3	1,74%
Sugerencia y/o Elogio	-	1	1	0,58%
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>170</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>



# Personería Itagüí

**2.4. Tipo de solicitud por tiempo de solución:** En el tercer trimestre del año 2025, se tiene que de las **172** solicitudes radicadas, dos solicitudes se encuentran pendiente de dar respuesta, pero las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos.

TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN				
Tipo de Solicitudes por tiempo de Solución	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Queja	1	-	69	-
Petición de Información	1	-	89	-
Petición de Documentación	-	-	8	-
Denuncia	-	-	3	-
Sugerencia y/o Elogio	-	-	1	-
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>0</b>

## 3. ENCUESTAS TERCER 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 tercer trimestre del año 2025, se tiene un total de **738** 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:

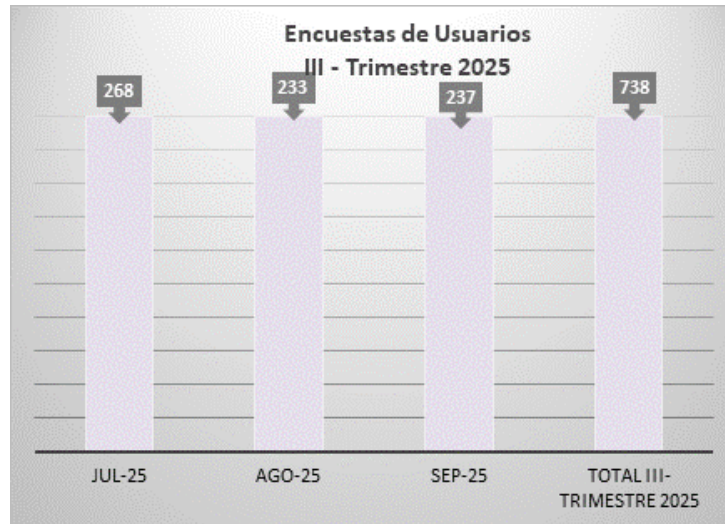
	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025
<b>Encuestas Usuario (Físicas)</b>	268	233	237	<b>738</b>

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



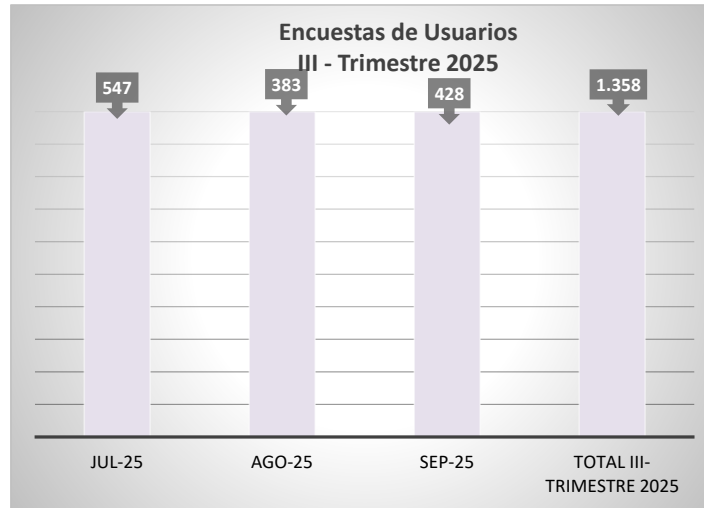
CO-SC-CER427866





**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 tercer trimestre del año 2025 se tiene un total de **1.358** 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.

	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025
<b>Encuestas Usuario (Tablets)</b>	547	383	428	<b>1.358</b>



### 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 tercer trimestre del año 2025 fue del **99.93%** frente a un nivel de insatisfacción del **0.07%**; esto se debe a que algunas personas calificaron “Regular” el tiempo de espera para ser atendido.

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Tercer 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?	99,73%	0,27%
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>99,93%</b>	<b>0,07%</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 **95.00%**.

### 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 tercer trimestre del año 2025, se tiene un total de **4.388** y de las cuales a **738** personas se les realizó la encuesta obteniendo un **16.82%** 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:	Tercer Trimestre_2025
Total Usuarios Atendidos:	4.388
Total Encuestados:	738
Tamaño de la Muestra:	16,82%

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

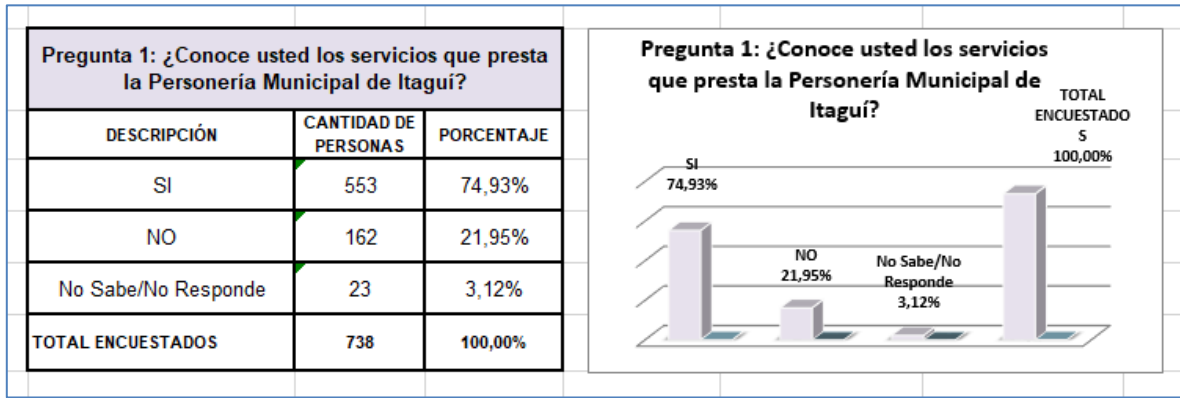
La encuesta de percepción es una herramienta importante para que la Entidad tenga conocimiento de que apreciación tiene la comunidad de los servicios ofrecidos, constituyéndose en un monitoreo constante en la calidad de la prestación del servicio, permitiendo a la alta dirección la toma de decisiones.

Teniendo en cuenta las **738** encuestas realizadas durante el tercer trimestre del año 2025, se realiza la tabulación del consolidado de cada una de las dependencias obteniendo el siguiente resultado:



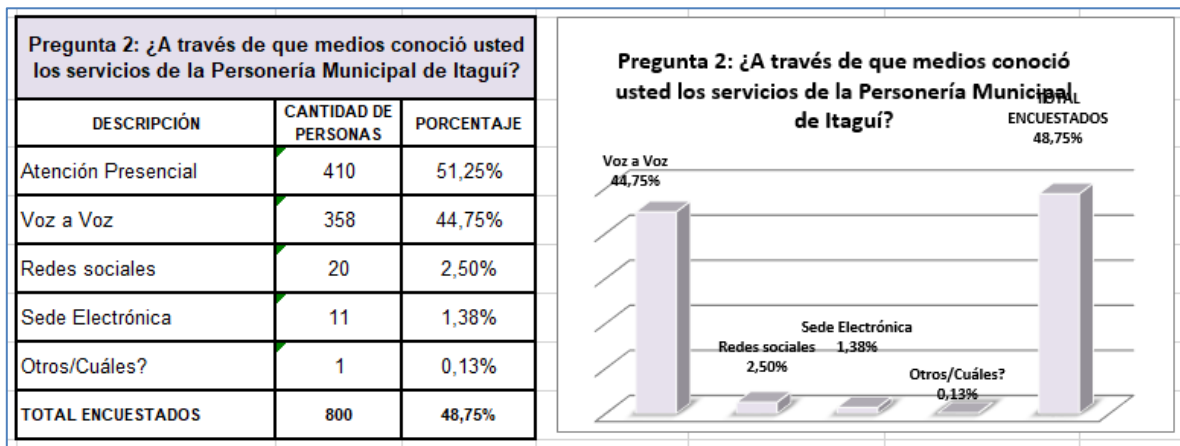
# Personería Itagüí

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



Este resultado arroja que, de las **738** personas encuestadas, el **74.93%** indican que “SI” conocen los servicios que presta la Personería, frente a un **21.95%** que manifiestan que “NO” conocen los servicios y el **3.12%** 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

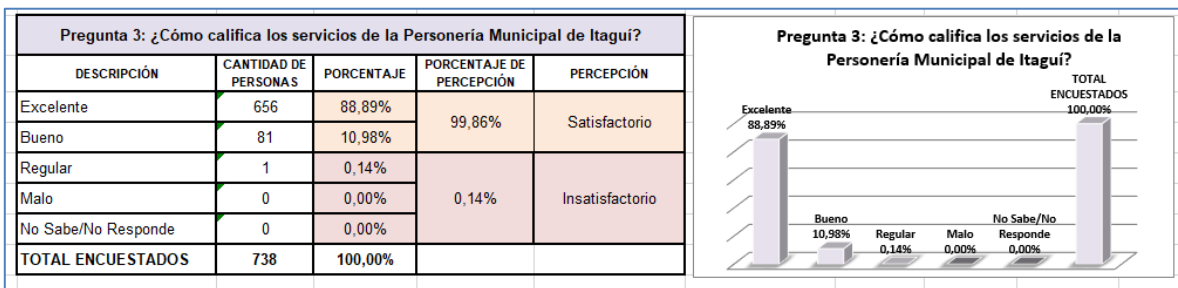




# Personería Itagüí

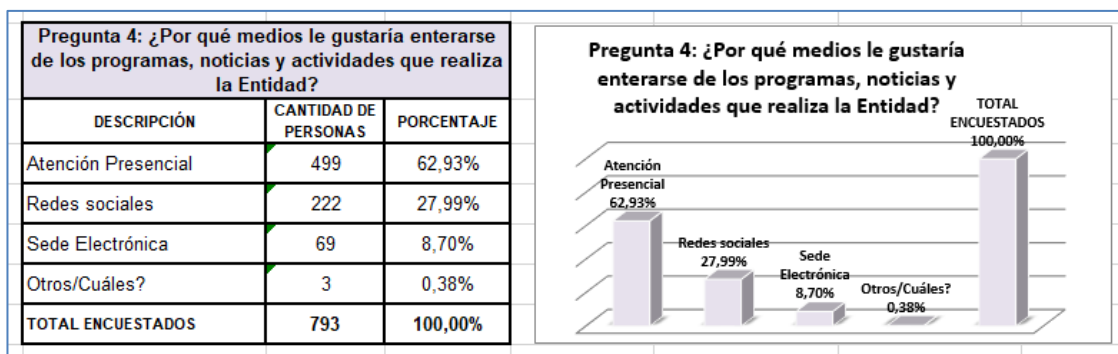
Este resultado arroja que, de las **738** personas encuestadas, el mayor porcentaje manifiestan que a través de la “*Atención Presencial*” que se enteraron de los servicios que presta la Entidad con el **51.25%**, por medio del “*Voz a Voz*” el **44.75%**, por las “*Redes Sociales*” el **2.50%**, por la “*Sede Electrónica*” el **1.38%** y una persona manifiesta que a través de un “*Conocido*”; es de anotar que el resultado final da un total de 800 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?



En cuanto al nivel de percepción que tienen los usuarios de los servicios que presta la Personería, el resultado arroja un **99.86%** de satisfacción, frente a un **0.14%** de insatisfacción, esto debido a que una de las personas encuestadas marco la casilla “*Regular*”.

## 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





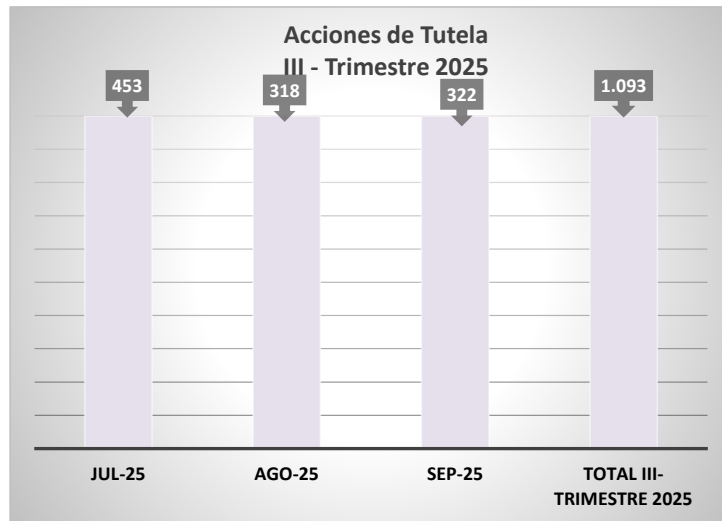
# Personería Itagüí

Este resultado arroja que de las **738** personas encuestadas, el mayor porcentaje **62.93%** manifiestan que a través de la *“Atención Presencial”* les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el **27.99%** por medio de las *“Redes Sociales”*, el **8.70%** a través de la *“Sede Electrónica”* y el **0.38%** restante marcaron la casilla *“Otros/Cuales?”* en la cual manifiestan que sea por medio de Correo Electrónico y Whatsapp; es preciso anotar que **55** personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total **793**.

## 4. ACCIONES DE TUTELA

Durante el tercer trimestre del año 2025, se tienen registradas **1.093** acciones de tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025
<b>Acciones de Tutela</b>	453	318	322	<b>1.093</b>

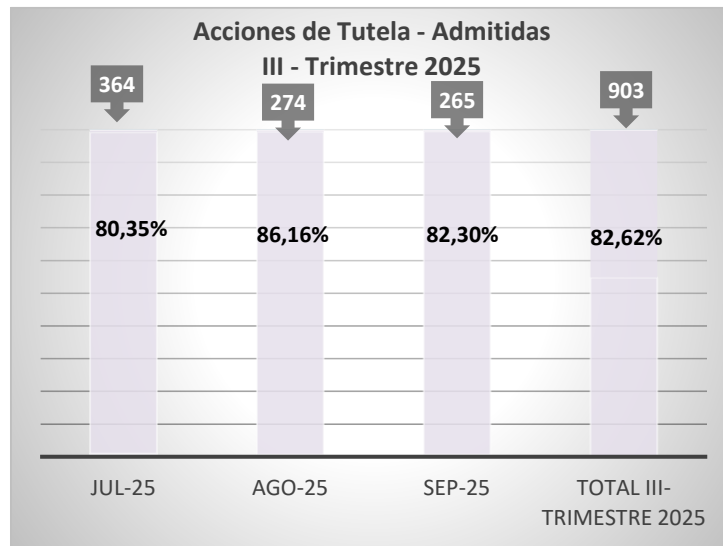




# Personería Itagüí

Ahora bien, de estas **1.093** acciones de tutela, el **82.62%** fueron admitidas, y el **44.74%** concedidas, lo que significa que se están protegiendo los derechos fundamentales de los usuarios que se acercan a la Entidad

	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025
Acciones de Tutela Admitidas	364	274	265	903
Acciones de Tutela	453	318	322	1.093
Porcentaje de Admitidas	80,35%	86,16%	82,30%	82,62%



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



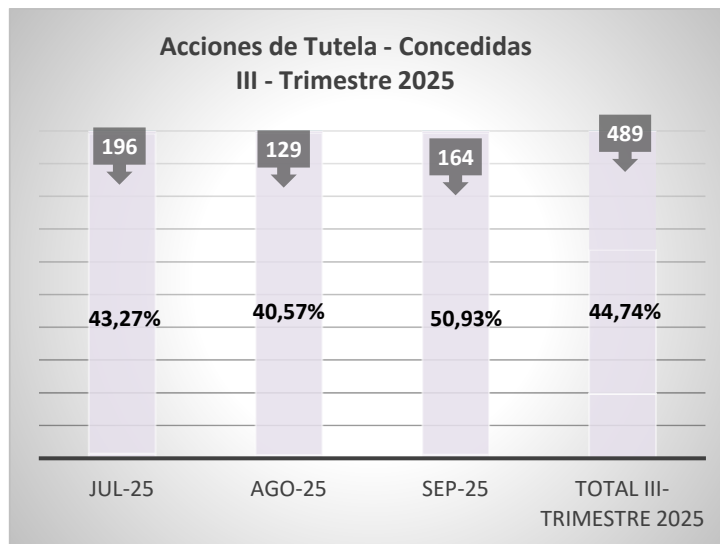
CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

	jul-25	ago-25	sep-25	Total III- Trimestre 2025
Acciones de Tutela Concedidas	196	129	164	489
Acciones de Tutela	453	318	322	1.093
Porcentaje de Concedidas	43,27%	40,57%	50,93%	44,74%



**4.1. Acciones de Tutela en Salud:** De las **1.093** acciones de tutela registradas en el tercer trimestre del año 2025, **1.007** 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 **38.33%** 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@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co



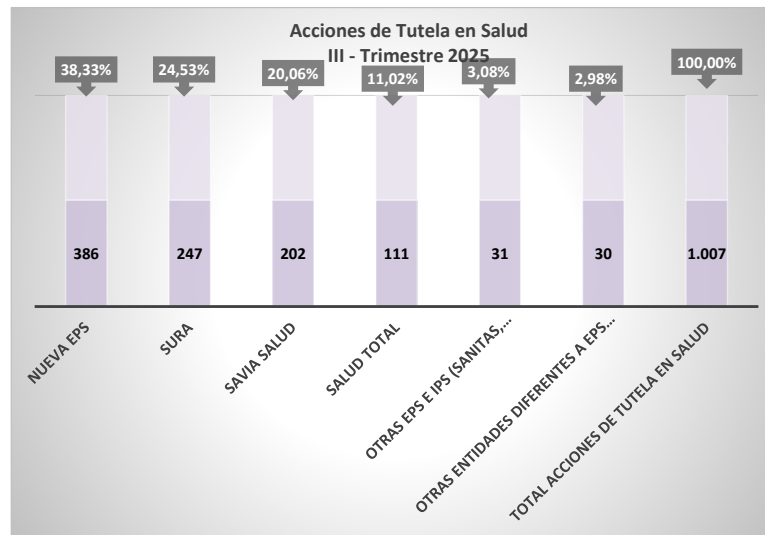
CO-SC-CER427866





# Personería Itagüí

Acciones de Tutela en Salud	jul-25	ago-25	sep-25	Total III-Trimestre 2025	% de Participación
Nueva EPS	194	92	100	386	38,33%
Sura	111	73	63	247	24,53%
Savía Salud	66	72	64	202	20,06%
Salud Total	40	32	39	111	11,02%
Otras EPS e IPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar, Sumimedical, Fomag, Policía Nacional, entre otras)	8	11	12	31	3,08%
Otras Entidades Diferentes A EPS E IPS (Ministerio de Defensa Nacional, ARL, entre otras)	5	11	14	30	2,98%
<b>Total Acciones de Tutela en Salud</b>	<b>424</b>	<b>291</b>	<b>292</b>	<b>1.007</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.

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 **21.95%** manifiestan **NO** conocer los servicios y un **3.12%** 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.

