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

TEMA		Informe: CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y PQRS PRIMER SEMSTRE VIGENCIA 2025	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ARLEY DE J RAMÍREZ PATIÑO	PERIODO EVALUADO	01 enero a 30 junio de 2025
		FECHA DE ELABORACIÓN	21 agosto 2025

Cód. 101

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y RESPUESTA PQRS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

Personería Municipal de Itagüí – Enero a junio de 2025

Objetivo

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

Marco Normativo

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

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

- Esquema de Tres Líneas de Defensa:
 - 1ª línea: Responsables directos del servicio.
 - 2ª línea: Áreas de control y seguimiento secretaria general.
 - 3ª línea: Control interno y verificación de resultados.

ALCANCE

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

Seguimiento realizado:

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


Resultados clave – Primer semestre 2025

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

Metodología y Servicios Brindados – Personería Municipal de Itagüí

Metodología

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

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

Servicios Brindados

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

Atención al Usuario

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

Resultados primer semestre 2025

- Total, de atenciones presenciales registradas en PQRS: 7.431 trámites con corte a 30 junio del primer semestre 2025.
- Se garantizó calidad, oportunidad en la respuesta y alto nivel de satisfacción ciudadana COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

Atenciones Registradas en la PQRS

Atenciones Registradas en La PQRS	Total Primer Trimestre año 2025				Total segundo Trimestre-Año 2025				Total Primer Semestre-2025
	ene-25	feb-25	mar-25	3.478	abr-25	may-25	jun-25	3.953	7.431
	963	1.186	1.329		1.161	1.460	1.332		
% Participación	12,96%	15,96%	17,88%	46,80%	15,62%	19,65%	17,92%	53,20%	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales

Elaboró Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios de apoyo o a la gestión

Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Periodo: Primer Semestre 2025 – Personería Municipal de Itagüí

- Total, de atenciones registradas: 7.431 solicitudes.
- Distribución por trimestre:
 - Primer trimestre (enero–marzo): 3.478 atenciones (46,8% del total).
 - Segundo trimestre (abril–junio): 3.953 atenciones (53,2% del total).



- Comportamiento mensual:
 - Enero: 963 atenciones (12,96%).
 - Febrero: 1.186 (15,96%).
 - Marzo: 1.329 (17,88%).
 - Abril: 1.161 (15,62%).
 - Mayo: 1.460 (19,65%) → mes con mayor participación.
 - Junio: 1.332 (17,92%).

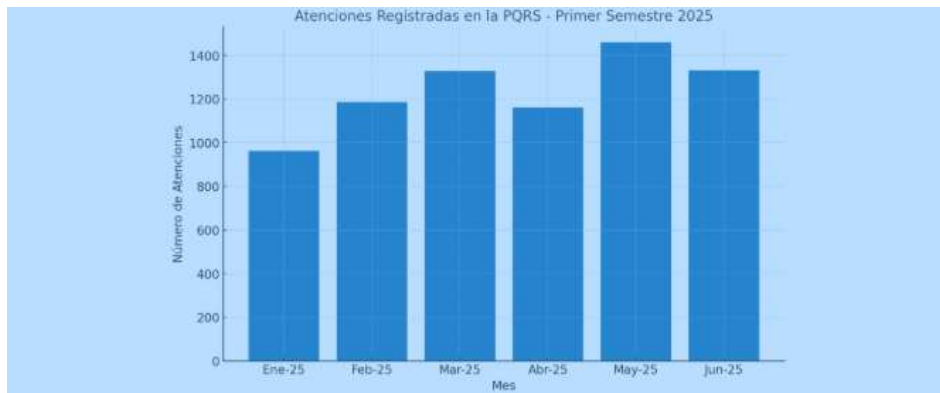


Gráfico de barras: muestra el número de atenciones mensuales registradas en la PQRS (ene–jun. 2025).



Gráfico de líneas: refleja el porcentaje de participación mensual dentro del total semestral.

Estos gráficos permiten ver claramente:

- El pico de mayor demanda en mayo (1.460 atenciones, 19,65%).
- El inicio más bajo en enero (963 atenciones, 12,96%).
- Una tendencia creciente en el segundo trimestre, que concentró el 53,2% del total.

El volumen de PQRS mostró un crecimiento progresivo durante el semestre, con mayor concentración en el segundo trimestre (53,2%). Mayo registró el pico más alto de atenciones (19,65%), mientras que enero tuvo el nivel más bajo (12,96%). Esto evidencia un comportamiento ascendente en la demanda de servicios, lo que exige fortalecer la capacidad de respuesta institucional para mantener la oportunidad y calidad en la atención.




POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/OSERVICIO BRINDADO

POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD Y/OSERVICIO BRINDADO										
TIPODESOLICITUD Y/O SERVIIO BRINDADO	Jan-25	Feb-25	Mar-25	Total Trimestre -I 2025	Apr-25	May-25	Jun-25	Total Trimestre-II- 2025	Total Semestre-I- 2025	%de Participación
Asesorías	399	463	505	1.367	0	0	0	0	1.367	18,40%
Asesoría Derecho Civil	0	0	0	0	138	155	136	429	429	6,00%
Asesoría en Salud	248	278	247	773	216	257	239	712	1.202	16,82%
Asesoría Familia	0	0	0	0	38	54	61	153	153	2,14%
Asesoría Penal	0	0	0	0	15	24	12	51	51	0,71%
Asesoría Laboral	0	0	0	0	40	48	49	137	137	1,92%
Asesoría en Pensión	0	0	0	0	11	18	12	41	41	0,57%
Asesoría Tránsito	0	0	0	0	9	20	17	46	46	0,64%
Asesoría Derecho Comercial	0	0	0	0	10	8	7	25	25	0,35%
Asesoría Tutela	0	0	0	0	22	41	53	116	116	2,74%
Asesoría en fallo de Tutela	0	0	0	0	46	66	84	196	116	1,62%
Acción de Tutela	142	229	309	680	286	374	337	997	1.677	23,46%
Derechos de Petición	74	73	87	234	105	101	58	264	498	6,97%
Incidente de Desacato	40	58	90	188	92	148	135	375	563	7,88%
Contrato de Arrendamiento	36	21	25	82	16	24	22	62	144	2,01%
Ley de Apoyo	6	30	34	70	20	22	28	70	140	1,96%
Asesoría por Hechos Victimizaste	0	0	0	0	17	18	14	49	49	0,69%
Asesoría Ley de víctimas	0	0	0	0	15	6	22	43	43	0,60%
Declaraciones por Hechos Victimizaste y por Desplazamiento	6	11	10	27	12	10	5	27	54	0,76%
Queja Contra Servidor Público	5	8	6	19					19	0,27%
Otras Solicitudes (Amparo de Pobreza, Derechos de Sucesión, Impugnaciones, Recursos de Reposición, Revocatorias, Solicitud de Intervención, entre otros) impugnación fallo de tutela, amparo de pobreza, solicitudes de intervención	7	15	16	38	53	66	41	160	198	2,77%
TOTALES	963	1186	1329	3478	1161	1460	1332	3953	7431	100,00%
%de Participación variable por Meses de atención	12,96%	15,96%	17,88%	46,80%	15,62%	19,65%	17,92%	53,20%	100,00%	

Fuente Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales

Elaboró Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios de apoyo o a la gestión

Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

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

Durante el primer semestre de 2025, la Personería Municipal atendió un total de 7.431 solicitudes y servicios distribuidos en diferentes categorías, con una participación variable según el tipo de asesoría o trámite solicitado.

- Acción de Tutela fue el servicio más demandado, con 1.677 atenciones (23,46% del total), consolidándose como el principal mecanismo de protección de derechos solicitado por la ciudadanía.
- Asesorías en general representaron 1.367 casos (19,12%), siendo una de las líneas de atención más relevantes.
 - Dentro de estas, destacan la Asesoría en Salud con 1.202 casos (16,82%) y la Asesoría de Derecho Civil con 429 casos (6,00%).
- Derechos de Petición concentraron 498 solicitudes (6,97%), ubicándose como el tercer servicio más utilizado.
- Otros servicios con participación significativa:
 - Incidente de Desacato: 276 casos (3,86%).
 - Asesoría de Familia: 153 casos (2,14%).
 - Contratos de Arrendamiento: 144 casos (2,01%).
 - Otras solicitudes (amparo de pobreza, impugnaciones, recursos de reposición, etc.): 198 casos (2,77%).

Tendencia mensual:

- El mayor volumen de solicitudes se concentró en marzo (1.329) y mayo (1.358), representando en conjunto casi un 38% de la demanda semestral.
- El segundo trimestre (3.670 casos, 51,34%) superó al primero (3.478 casos, 48,66%), mostrando un crecimiento leve en la demanda ciudadana.

La mayor carga de atenciones se concentra en acciones judiciales y asesorías jurídicas, especialmente tutelas, asesorías en salud y derecho civil, lo que refleja la alta dependencia de la ciudadanía en la Personería como garante de derechos fundamentales. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer las capacidades técnicas y de respuesta en las áreas jurídicas y de salud, dado que representan más del 65% de la demanda total.



Fuente: Construcción propia- ayuda de las Herramientas digitales
Elaboro: Arley Ramírez Jefe oficina de control Interno

Aquí tenemos el gráfico de Pareto, con barras que muestran el número de solicitudes/servicios y una línea acumulada en rojo que permite identificar qué servicios concentran la mayor carga de atención.

PUNTOS DE ATENCIÓN

PUNTO DE ATENCIÓN	ene-25	feb-25	mar-25	Total-Trimestre- I 2025	abr-25	may-25	jun-25	Trimestre II- Total - 2025	Semestre I- Total - 2025	% Participación
Sede Principal	963	1.186	1.310	3.459	1.105	1.410	1.296	3.811	7.270	97,83%
Casa de Justicia	0	0	19	19	56	50	36	142	161	2,17%
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478	1.161	1.460	1.332	3.953	7.431	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales

Elaboró Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios de apoyo o a la gestión

Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 7.431 atenciones presenciales en los puntos habilitados:

- Sede Principal: concentra la gran mayoría de la carga de atención con 7.270 atenciones (97,83%), lo que evidencia que sigue siendo el punto neurálgico de la prestación del servicio.
- Casa de Justicia: aportó 161 atenciones (2,17%), con mayor actividad en el segundo trimestre (142 atenciones frente a 19 en el primero), lo que muestra una tendencia de crecimiento, aunque aún representa una fracción mínima del total.
- El volumen de atenciones se mantuvo relativamente estable entre ambos trimestres, con 3.478 registros en el primero (46,8%) y 3.953 en el segundo (53,2%), evidenciando una leve tendencia al alza.



- La alta concentración de la demanda en la Sede Principal revela una fuerte centralización del servicio, lo que genera riesgos de congestión y limita la capacidad de respuesta oportuna. Esta situación hace evidente la necesidad de fortalecer la Casa de Justicia como punto alternativo de atención, con el fin de ampliar cobertura y mejorar el acceso de la comunidad.
- No obstante, este fortalecimiento depende directamente de la transferencia de mayores recursos, actualmente insuficientes para garantizar una operación adecuada en dicho punto. La asignación presupuestal se convierte, por tanto, en un factor determinante para avanzar en la descentralización y en la prestación equitativa de los servicios.

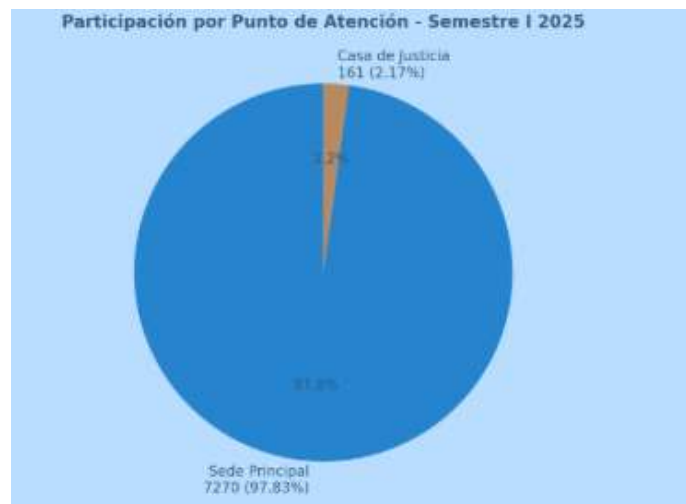


Gráfico circular: muestra la participación relativa, evidenciando la altísima concentración en la Sede Principal (97,83%) frente a la Casa de Justicia (2,17%)


Distribución de Atenciones por Género (Semestre I – 2025)

GENERO	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestral-2025	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-- 2025	Total Primer Semestre I 2025	% de Participación
Femenino	608	731	850	2.189	751	951	884	2.586	4.775	64,26%
Masculino	355	453	478	1.286	410	509	446	1.365	2.651	35,67%
LGTBIQ+	0	2	1	3	0	0	2	2	5	0,07%
TOTALES	963	1.186	1.329	3.478	1.161	1.460	1.332	3.953	7.431	100,00%

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

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 7.431 atenciones, distribuidas según género de la siguiente manera:

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

- Femenino: 4.775 atenciones (64,26%), consolidándose como el grupo con mayor demanda del servicio.
- Masculino: 2.651 atenciones (35,67%), representando poco más de un tercio del total.
- LGTBIQ+: 5 atenciones (0,07%), con una participación marginal, aunque importante de resaltar en términos de inclusión y enfoque diferencial.

Tendencias relevantes:

- El volumen de atenciones se mantuvo relativamente equilibrado entre ambos trimestres: 3.478 en el primer trimestre (46,8%) y 3.953 en el segundo (53,2%), con ligera tendencia al crecimiento.
- Se evidencia una clara sobrerrepresentación femenina en la demanda de servicios, lo cual plantea la necesidad de estrategias diferenciales de atención y fortalecimiento de la oferta orientada a mujeres.
- El grupo LGTBIQ+ muestra presencia baja pero constante, lo que exige garantizar condiciones de acceso seguro y no discriminatorio.

La distribución por género reafirma que las mujeres concentran la mayor carga de atención, lo cual debería guiar la planeación institucional hacia un mayor enfoque en equidad de género y recursos diferenciales, sin descuidar la atención inclusiva para hombres y población diversa.

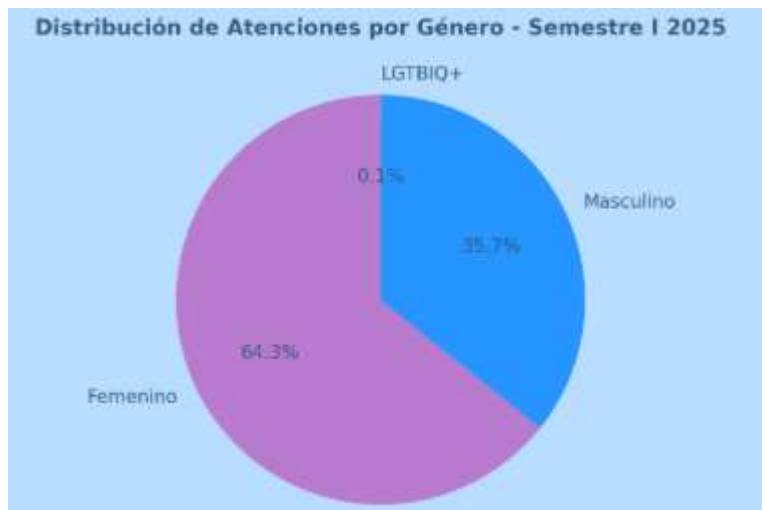


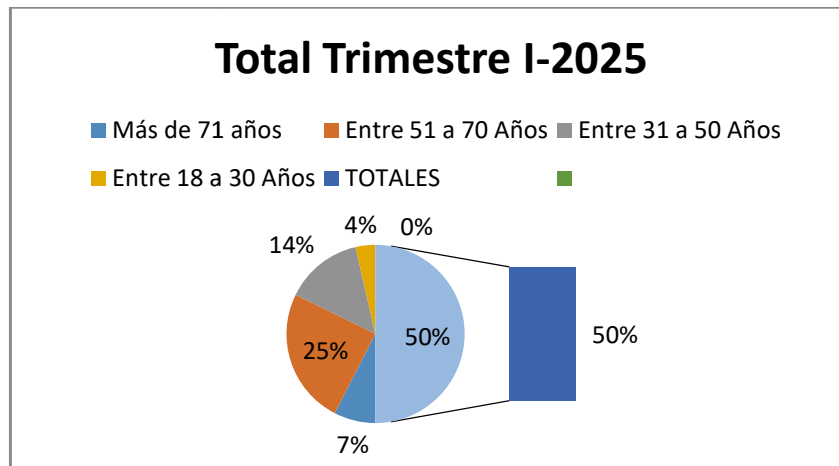
Gráfico circular: muestra la participación relativa de cada género en las atenciones

Rango de Edad

Durante el **primer semestre de 2025**, se registraron **7.431 atenciones**, distribuidas de la siguiente manera:

RANGO DE EDAD	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	Total Primer Semestre - 2025	% de Participación
Más de 71 años	135	191	202	528	192	230	225	647	1175	15,81%
Entre 51 a 70 Años	461	576	680	1.717	579	742	681	2.002	3719	50,05%
Entre 31 a 50 Años	305	336	341	982	311	391	343	1.045	2027	27,28%
Entre 18 a 30 Años	62	83	106	251	79	97	83	259	510	6,86%
TOTALES	963	1186	1329	3478	1161	1460	1332	3953	7431	100,00%

Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales- Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación y de apoyo a la gestión
E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

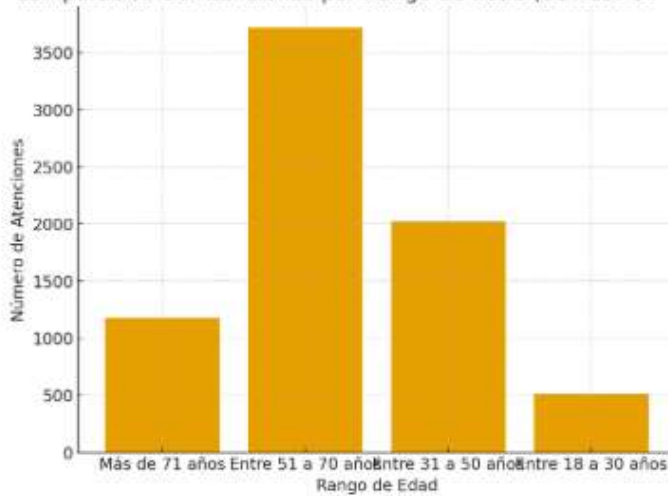


El **gráfico circular** evidencia que el **grupo** entre 51 y 70 años concentra la mayor proporción de atenciones con el **50,05%**, seguido por las personas entre 31 y 50 años (27,28%).

- **Entre 51 y 70 años:** 3.719 atenciones (**50,05%**).
- Se confirma como el grupo más representativo, concentrando la mitad de la demanda.
- **Entre 31 y 50 años:** 2.027 atenciones (**27,28%**).
- Segundo grupo en importancia, con casi un tercio de las atenciones.
- **Más de 71 años:** 1.175 atenciones (**15,81%**).
- Refleja la relevancia de la población adulta mayor en los servicios prestados.
- **Entre 18 y 30 años:** 510 atenciones (**6,86%**).
- Es el grupo con menor participación, lo que sugiere menor demanda o barreras de acceso.



Comparación de Atenciones por Rango de Edad (Semestre I - 2025)




El gráfico de barras permite ver con claridad las diferencias absolutas: mientras los mayores de 71 años representan **1.175** atenciones, el grupo predominante de 51 a 70 años llega a **3.719 atenciones** en el semestre.

Análisis Clave

- ✓ Existe una alta concentración en la población mayor de 50 años (65,86%), lo que implica que la oferta de servicios debe priorizar acciones para la atención de adultos mayores y personas en edad de prejubilación.
- ✓ Los jóvenes (18 a 30 años) representan una fracción menor, lo que abre la posibilidad de fortalecer estrategias de acercamiento a esta población.
- ✓ Los datos confirman la **necesidad de mayor transferencia de recursos**, pues el peso de la población adulta implica mayores exigencias en servicios especializados, lo que podría tensionar la capacidad instalada actual.

Distribución de Atenciones por CONDICIÓN SOCIAL (Semestre I – 2025)

Condición Social (Enero a Junio 2025) se registró un total de 7.431 atenciones, distribuidas en dos trimestres: 3.478 en el I trimestre y 3.953 en el II trimestre, lo que refleja un incremento del 13,6% en la demanda de atención.

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

CONDICIÓN SOCIAL	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre-2025	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	% de Participación
Ama de Casa	330	451	491	1.272	430	546	530	1.506	38,10%
Empleado	201	202	213	616	197	280	230	707	17,89%
Adulto Mayor	108	160	193	461	170	203	171	544	13,76%
Independiente	133	147	159	439	125	176	153	454	11,48%
Desempleado	66	83	72	221	59	59	82	200	
Pensionado	50	66	98	214	80	101	80	261	5,06%
Desplazado	18	26	37	81	39	31	32	102	2,58%
Discapacitado	22	25	23	70	26	26	29	81	2,05%
Habitante de y c. Calle	23	11	21	55	9	17	14	40	1,01%
Estudiante	11	14	17	42	17	13	9	39	0,99%
Jefe de Hogar	1	1	3	5	4	6	2	12	0,30%
Madre Cabeza de Hogar	0	0	2	2	5	1	0	6	0,15%
Profesional	0	0	0	0	0	1	0	1	0,03%
TOTALES	963	1186	1329	3.478	1.161	1.460	1.332	3.953	100,00%

Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales- Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios Asistenciales

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

- La población atendida se concentra principalmente en amas de casa, empleados y adultos mayores, que en conjunto representan el 69% del total.
- El crecimiento del segundo trimestre (+13,6%) señala una tendencia al aumento en la cobertura y atención.
- La baja participación de profesionales, estudiantes y madres cabeza de hogar sugiere necesidad de estrategias focalizadas para su identificación y acompañamiento.
- El comportamiento de los desempleados y desplazados refleja dinámicas sociales que requieren seguimiento, al estar estrechamente vinculadas a condiciones de vulnerabilidad.

Distribución por condición social

- Ama de Casa representa el grupo más significativo con 2.778 casos (37,36%), mostrando un aumento progresivo en ambos trimestres (1.272 → 1.506).
- Le sigue la categoría de Empleado, con 1.323 casos (17,8%), también con una tendencia al alza (616 → 707).
- Adulto Mayor ocupa el tercer lugar con 1.005 registros (13,5%), manteniendo participación estable.
- Independiente representa el 11,5% (993 casos), con un comportamiento sostenido en los dos trimestres.

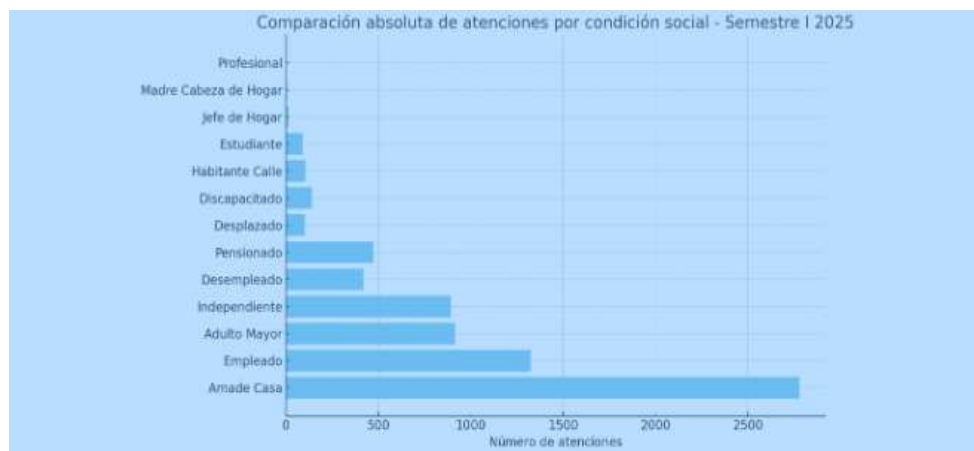
 Personería Itagüí	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 04
		Fecha: 01/09/2024

Grupos con menor participación

- Profesionales (0,03%), Madres Cabeza de Hogar (0,1%), y Jefes de Hogar (0,16%) tienen registros marginales, evidenciando baja representación en la caracterización.
- Estudiantes (0,99%) y Habitantes de Calle (1,8%) reflejan grupos minoritarios, aunque con presencia constante.

Dinámica trimestral

La grafica evidencia que la mayor parte de las atenciones corresponden a *Ama de Casa* (38,1%), seguido por *Empleado* (17,9%) y *Adulto Mayor* (13,8%).



Fuente: Construcción propia con la ayuda de las herramientas digitales
E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

- Se observa crecimiento en la mayoría de las categorías, destacándose “Ama de Casa”, “Empleado” y “Pensionado”, lo que sugiere un fortalecimiento de la demanda en población dependiente y activa laboralmente.
- El grupo de Desempleados presenta una leve disminución en el segundo trimestre (221 → 200), lo que podría indicar inserción laboral

Población Víctima Primer Semestre 2025

Tendencias y análisis trimestral

1. Primer trimestre (enero – marzo): 71 casos (27,95% del total).
 - Crecimiento mensual progresivo, con marzo como punto más alto (42 casos).
2. Segundo trimestre (abril – junio): 183 casos (72,05%).

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

- Incremento muy significativo, especialmente en abril (86 casos), lo que indica un deterioro de la situación de seguridad y victimización.

POBLACIÓN VÍCTIMA	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	Total Primer Semestre-2025	%de Participación
Desplazamiento	4	10	15	29	40	26	18	84	113	44,49%
Homicidios	0	0	11	11	24	18	13	55	66	25,98%
Minas Antipersona	2	8	8	18	7	5	9	21	39	15,35%
Lesiones Personales	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0,39%
Secuestro	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0,39%
Otro	1	4	8	13	13	8	0	21	34	13,39%
TOTALES	7	22	42	71	86	57	40	183	254	100,00%
%de Participación	2,76%	8,66%	16,54%	27,95%	33,86%	22,44%	15,75%	72,05%	100,00%	

Fuente: Sistema PQRS vigencia 2025, informes trimestrales- Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios y de apoyo a la gestión
E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

3. Desplazamiento forzado

- 113 casos equivalentes al 44,49% del total.
- Se constituye en la principal causa de victimización en el período, mostrando un crecimiento sostenido en ambos trimestres.

4. Homicidios

- 66 casos (25,98% del total).
- Segundo hecho más relevante en la afectación de la población, con picos altos en abril y mayo (24 y 18 casos respectivamente).

5. Minas Antipersona

- 39 casos (15,35%).
- Incidencia significativa en el semestre, con afectaciones continuas, especialmente en el primer trimestre.

6. Otros hechos

- 34 casos (13,39%), concentrados en marzo, abril y junio.

7. Lesiones personales y secuestros

- Con menor representatividad, cada uno con 1 caso en el semestre (0,39%).



Gráfico circular: muestra la participación porcentual de cada tipología de victimización, destacando el predominio del **desplazamiento forzado (44,5%)**.

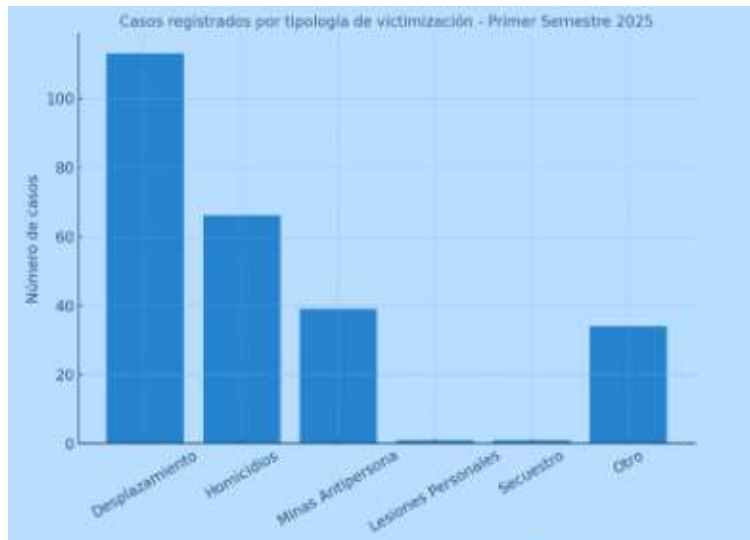


Gráfico de barras: refleja los valores absolutos de los casos, permitiendo comparar de manera clara la magnitud de cada fenómeno.

Municipio/Ciudad de Origen de las Atenciones (Primer Semestre 2025)

MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	ne-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre-2025	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II- 2025	Total Primer Semestre I- 2025	% participación
Itagüí-Antioquia	865	1.074	1.199	3.138	1.044	1.331	1.205	3.580	6.718	90,41%
Medellín-Antioquia	56	65	92	213	73	77	90	240	453	6,10%
La Estrella-Antioquia	12	13	10	35	13	15	9	37	72	0,97%
Envigado-Antioquia	9	10	9	28	9	11	9	29	57	0,77%
Sabaneta-Antioquia	5	7	4	16	3	7	3	13	29	0,39%
Caldas-Antioquia	4	4	4	12	3	3	5	11	23	0,31%
Otros Municipios	12	13	11	36	16	16	11	43	79	1,06%
TOTALES	63	186	329	3478	116	146	133	3953	7.431	100,00%
% participación	12,96%	15,96%	17,88%	46,80%	15,62%	19,65%	17,92%	53,20%	100,00%	

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

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 7.431 atenciones, con una marcada concentración en el municipio de Itagüí, que representa el 90,41% del total (6.718 casos). Este dato confirma que la mayor parte de la demanda se mantiene en el territorio local, ratificando la centralidad del municipio en la prestación de servicios.

En segundo lugar, se ubica Medellín con 453 atenciones (6,1%), mientras que los demás municipios del área metropolitana y de Antioquia presentan participaciones marginales: La Estrella (0,97%), Envigado (0,77%), Sabaneta (0,39%), Caldas (0,31%) y otros municipios (1,06%).

La comparación entre trimestres muestra un equilibrio en la distribución:

- I trimestre: 3.478 atenciones (46,8%)
- II trimestre: 3.953 atenciones (53,2%)

Esto indica una tendencia al alza moderada, especialmente en el crecimiento de atenciones en Itagüí, que aumenta su participación en el segundo trimestre (de 3.138 a 3.580).

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

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

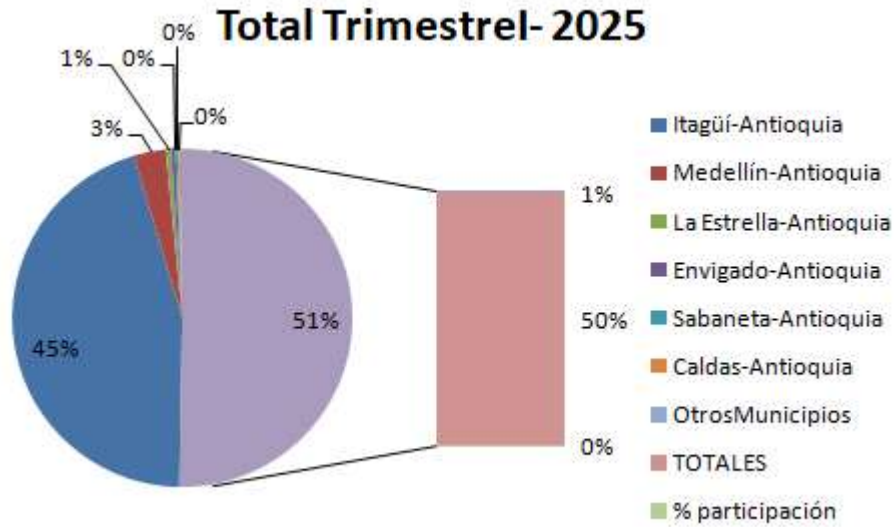



Gráfico circular que muestra la participación relativa de las atenciones por municipio en el primer semestre de 2025.



Gráfico de Barras Comparativas → presenta las cantidades absolutas de atenciones por municipio, lo que permite ver con claridad las diferencias en volumen

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

Acciones de Tutela – Primer Semestre 2025.

Durante el primer semestre de 2025 se registraron 1.677 Acciones de Tutela, con una distribución progresiva en el tiempo:

Acciones de Tutela	ene-25	feb-25	mar-25	Total Trimestre I-2025	abr-25	may-25	jun-25	Total Trimestre II-2025	Total Primer Semestre I-2025
	142	229	309	680	286	374	337	997	1677
% participación	8,47%	13,66%	18,43%	40,55%	17,05%	22,30%	20,10%	59,45%	100,00%

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

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

- En el primer trimestre (ene-mar) se presentaron 680 acciones, equivalentes al 40,55% del total.
- En el segundo trimestre (abr-jun) el número ascendió a 997 acciones, representando el 59,45%.

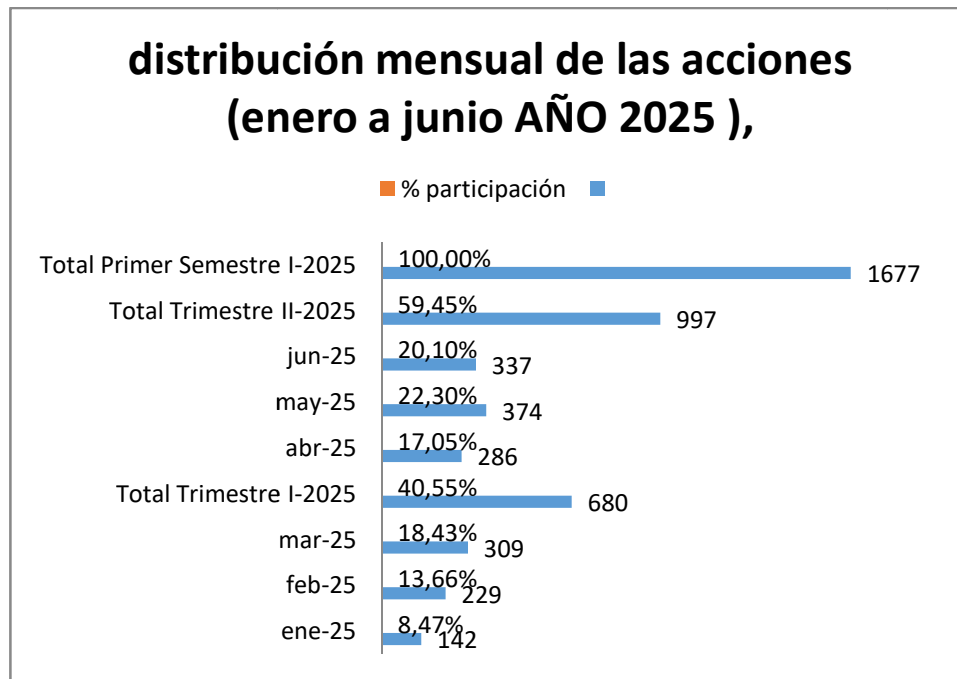


Gráfico de barras → distribución mensual de las acciones (enero a junio), para resaltar el aumento progresivo.

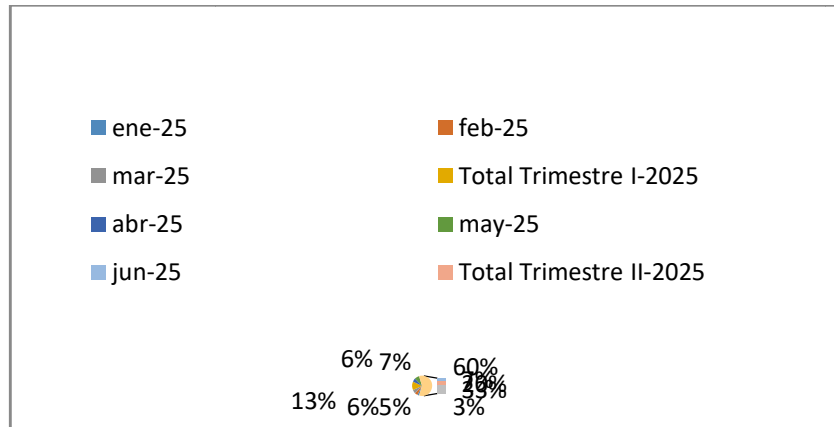


Gráfico circular → participación porcentual por trimestre (40,55% vs 59,45%).

Esto refleja un incremento sostenido en la interposición de tutelas, especialmente en los meses de mayo (374 casos, 22,3%) y junio (337 casos, 20,1%), consolidando una tendencia creciente en la defensa de derechos fundamentales.

Acciones de Tutela en Salud (Primer Semestre 2025)

Durante el primer semestre de 2025, se registraron 1.566 acciones de tutela en salud. La distribución por EPS evidencia una alta concentración en cuatro entidades principales:

TIDADES: ACCIONESDETUTELAENSALUDTRIME STREI-2025	ene- 25	feb- 25	mar-25	Total Trimestre I- 2025	abr-25	may- 25	jun-25	Total Trimestre - II- 2025	Total Primer Semestre e I- 2025	% de Participación
Nueva EPS	31	71	117	219	97	163	156	416	635	40,55%
Sura	47	50	70	167	69	54	60	183	350	22,35%
Savia Salud	19	50	49	118	49	62	51	162	280	17,88%
Salud Total	27	24	44	95	30	57	35	122	217	13,86%
Otras EPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar; Sumi medical, entre otras)	8	11	11	30	8	14	10	32	62	3,96%
Otras Entidades diferentes a EPS e IPS(Salud)	2	3	3	8	8	1	5	14	22	1,40%
TOTALENSALUD	134	209	294	637	261	351	317	929	1566	100,00%
% de Participación	8,56%	13,35%	18,77%	40,68%	16,67%	22,41%	20,24%	59,32%	100,00%	

Fuente: informes trimestrales- presentados por la secretaria general-Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios y de apoyo a la gestión

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

- Nueva EPS: 635 tutelas (40,55%)
- Sura: 350 tutelas (22,35%)
- Savia Salud: 280 tutelas (17,88%)
- Salud Total: 217 tutelas (13,86%)
- Otras EPS: 62 tutelas (3,96%)
- Otras entidades: 22 tutelas (1,40%)

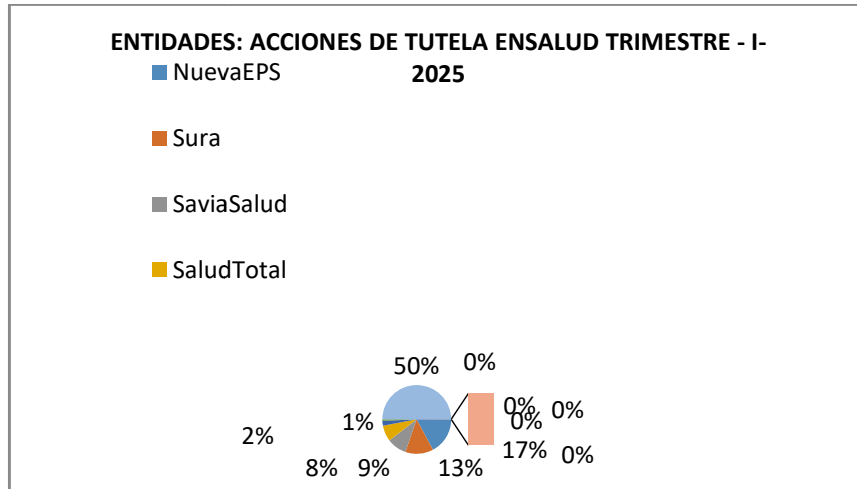


Gráfico Circular – Participación porcentual de tutelas por EPS (enero-junio 2025).

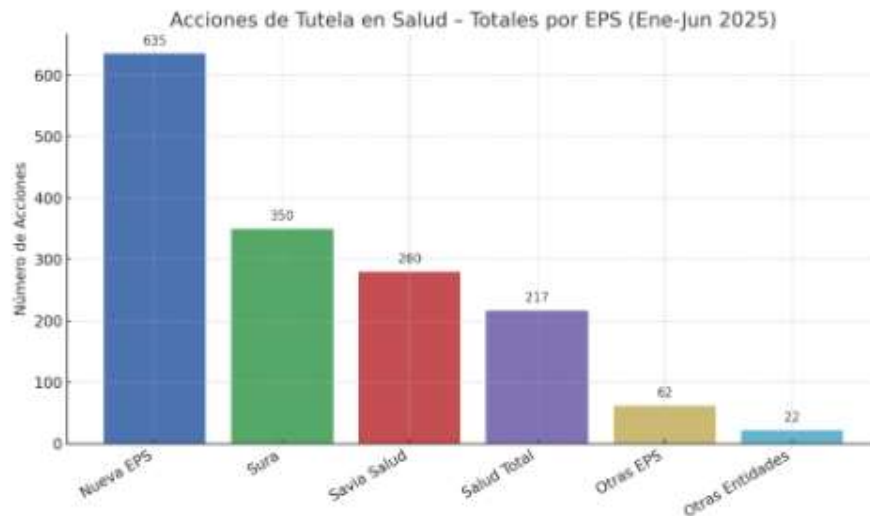


Gráfico de Barras Comparativas – Número de tutelas por EPS, resaltando el liderazgo de Nueva EPS.
Gráfico de Barras Mensuales – Evolución enero-junio, mostrando el crecimiento progresivo en mayo y junio.

El análisis semestral muestra que el segundo trimestre (929 tutelas – 59,32%) concentró la mayor proporción de casos, superando al primer trimestre (637 tutelas – 40,68%). Esto refleja una tendencia creciente en la judicialización de la salud.

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

Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario

Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario:				
Satisfacción e Insatisfacción del Usuario PREGUNTAS	Primer Trimestre Año 2025		Segundo Trimestre Año 2025	
	NIVL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	NIVL 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%	100,00%	0,00%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	98,43%	1,57%	98,63%	1,37%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	99,61%	0,39%	100,00%	0,00%
Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,80%	0,20%	100,00%	0,00%
POMEDIO TOTAL	99,41%	0,59%	99,66%	0,34%
Promedio acumulado primer semestre 2025	99,53%	0,47%		

Fuente: informes trimestrales- presentados por la secretaria general-Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios y de apoyo a la gestión

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

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

- Primer trimestre 2025: el nivel de satisfacción alcanzó un promedio del 99,41%, frente a una insatisfacción marginal del 0,59%.
- Segundo trimestre 2025: se evidenció una mejora, con un nivel de satisfacción promedio del 99,66%, mientras que la insatisfacción descendió al 0,34%.

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

Promedio acumulado primer semestre 2025

- Nivel de satisfacción acumulado:99,53%
- Nivel de insatisfacción acumulado:0,47%

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

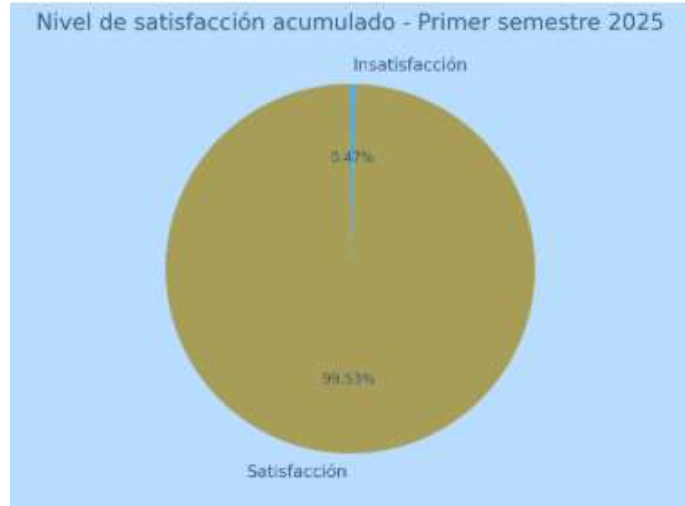


Gráfico circular → muestra el promedio acumulado (99,53% satisfacción vs 0,47% insatisfacción).



Gráfico de barras comparativo → satisfacción vs insatisfacción en cada trimestre.



Gráfico de barras (sólo satisfacción) → evidencia el crecimiento positivo de 99,41% a 99,66%



Encuestas de Percepción – Informe Consolidado Primer Semestre 2025

La encuesta de percepción es una herramienta fundamental para conocer la apreciación que tiene la comunidad sobre los servicios ofrecidos, constituyéndose en un mecanismo de monitoreo constante de la calidad en la prestación del servicio y permitiendo a la alta dirección la toma de decisiones oportunas. A partir de la tabulación del consolidado de cada una de las dependencias, se obtuvieron los siguientes resultados:

Encuestas de Percepción					Encuestas de Percepción				
Primer Trimestre I 2025:					Segundo II Trimestre 2025:				
Pregunta 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			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONA	PORCENTAJE		
SI	375	73,82%			SI	394	76,95%		
NO	131	25,79%			NO	110	21,48%		
No Sabe/No Responde	2	0,39%			No Sabe/No Responde	8	1,56%		
TOTAL ENCUESTADOS	508	100,00%			TOTAL ENCUESTADOS	512	100,00%		
Pregunta 2: ¿A través de que 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			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONA	PORCENTAJE		
Voz a Voz	293	55,08%			Voz a Voz	266	48,01%		
Atención Presencial	192	36,09%			Atención Presencial	269	48,56%		
Redes sociales	31	5,83%			Redes sociales	10	1,81%		
Sede Electrónica	11	2,07%			Sede Electrónica	9	1,62%		
Otros/Cuáles?	5	0,94%			Otros/Cuáles?	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS	532	100,00%			TOTAL ENCUESTADOS	554	100,00%		
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	PERCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PERCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	459	90,35%			Excelente	454	88,67%		
Buena	47	9,25%	99,61%	Satisfactorio	Buena	56	10,94%	99,61%	Satisfactorio
Regular	1	0,20%			Regular	2	0,39%		
Mala	0	0,00%			Mala	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	1	0,20%	0,39%	Insatisfactorio	No Sabe/No Responde	0	0,00%	0,39%	Insatisfactorio
TOTAL ENCUESTADOS	508	100,00%			TOTAL ENCUESTADOS	512	100,00%		
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			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONA	PORCENTAJE		
Atención Presencial	328	59,74%			Atención Presencial	387	68,37%		
Redes sociales	153	27,87%			Redes sociales	124	21,91%		
Sede Electrónica	60	10,93%			Sede Electrónica	51	9,01%		
Otros/Cuáles?	8	1,46%			Otros/Cuáles?	4	0,71%		
TOTAL ENCUESTADOS	549	100,00%			TOTAL ENCUESTADOS	566	100,00%		

Fuente: informes trimestrales- presentados por la secretaria general-Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato de Prestación De Servicios y de apoyo a la gestión

E/R: Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

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

Análisis y Comparativo – Encuesta de Percepción Personería Municipal de Itagüí – Primer Semestre 2025

1. Conocimiento de los servicios

- Primer trimestre: 73,82% de los encuestados afirmó conocer los servicios.
- Segundo trimestre: creció levemente a 76,35%.
- Acumulado semestre: en promedio, 75% de los usuarios manifiestan conocer los servicios, lo que refleja un buen nivel de recordación, aunque aún un 25% permanece sin claridad, constituyendo una oportunidad de fortalecimiento en divulgación.

2. Canales de conocimiento de los servicios

- Primer trimestre: predominan Voz a Voz (55,02%) y Atención Presencial (35,03%).
- Segundo trimestre: ambos canales se mantienen casi a la par (Voz a Voz 48,01% y Atención Presencial 48,01%).
- Tendencia acumulada: se observa que la interacción presencial y el voz a voz son los principales medios de socialización (>85%), mientras que redes sociales y sede electrónica no superan el 6% en conjunto, evidenciando una baja penetración digital.

3. Calificación de los servicios

- Primer trimestre: 69,61% de satisfacción (excelente + bueno).
- Segundo trimestre: se eleva significativamente al 93,61%.
- Acumulado semestre: promedio de satisfacción de 81,61%, con tendencia positiva de mejora. La percepción negativa o insatisfactoria se reduce casi a cero en el segundo trimestre.

4. Preferencias para recibir información


- Primer trimestre: atención presencial 59,74%, Sede electrónica 10,93%, Redes sociales 27,87% y otros/cuáles? 1,46%.
- Segundo trimestre: crece la preferencia por atención presencial 68,37%, Sede electrónica 9,01%, Redes sociales 21,91% y otros/cuáles? 0,71%.

Notas claves del comparativo:

El conocimiento de los servicios aumentó levemente en el segundo trimestre (73,82% → 76,35%).

En los medios de información, se fortalece la atención presencial, pero cae la importancia del voz a voz y las redes sociales.

La calificación de los servicios tuvo una mejora sustancial: “Excelente” pasó de 30,35% a 88,67%, reduciendo drásticamente las percepciones regulares.

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

En cuanto a medios de preferencia para informarse, se mantiene la atención presencial como primera opción.

Análisis comparativo

Cuadro Comparativo de Resultados – Encuestas de Percepción Informe Consolidado Primer Semestre 2025 – Personería Municipal de Itagüí				
Pregunta	Respuesta	1er Trimestre (%)	2do Trimestre (%)	Promedi Semestral (%)
1. ¿Conoce usted los servicios de la Personería?	Sí	73,82	76,35	75,085
	No	25,86	22,09	23,975
	No sabe/No responde	0,32	1,56	0,94
2. ¿A través de qué medios conoció los servicios?	Voz a Voz	55,02	48,01	51,515
	Atención Presencial	36,65	48,55	42,6
	Redes Sociales	5,83	1,62	3,725
	Sede Electrónica	2,07	1,62	1,845
	Otros	0,43	0,18	0,305
3. ¿Cómo califica los servicios?	Excelente	30,35	88,67	59,51
	Bueno	39,61	10,94	25,275
	Regular	30,03	0,33	15,18
	Malo	0	0	0
	No sabe/No responde	0	0,06	0,03
4. ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los programas/noticias de la Entidad?	Atención Presencial	59,74	68,37	64,055
	Sede Electronica	10,93	9,01	9,97
	Redes Sociales	27,87	21,91	24,89
	Otros/cuales?	1,46	0,71	1,085
Percepción consolidada	Satisfactorio	70	99,61	84,805
	Insatisfactorio	30	0,39	15,195

Tamaño de la muestra

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO				
Dependencia: CONSOLIDADO				
Proceso(s): ATENCIONAL USUARIO				
Periodo: Consolidado Primer Trimestre -2025		Periodo: Consolidado Segundo Trimestre-2025		Periodo: Consolidado Primer Semestre-2025
Total Usuarios Atendidos:	3.478	Total Usuarios Atendidos:	3.953	7.431
Total Encuestados:	508	Total Encuestados:	512	\$ 1.020
Tamaño de la Muestra:	14,61%	Tamaño de la Muestra:	12,95%	13,73%

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

Comparativo por Trimestre y Acumulado

1. Primer Trimestre 2025

- Usuarios atendidos: 3.478
- Encuestados: 508
- Tamaño de la muestra: 14,61%

→ El tamaño de muestra fue relativamente alto, con una cobertura superior al 14%, lo que fortalece la representatividad del trimestre.

2. Segundo Trimestre 2025

- Usuarios atendidos: 3.953
- Encuestados: 512
- Tamaño de la muestra: 12,95%

→ Aunque se encuestó a un número ligeramente mayor de usuarios (512 vs. 508), el porcentaje de la muestra disminuyó, ya que la población total de usuarios atendidos fue más grande.

3. Acumulado Semestral 2025

- Usuarios atendidos: 7.431
- Encuestados: 1.020
- Tamaño de la muestra: 13,73%

→ El consolidado refleja un equilibrio entre los dos trimestres, ubicándose en un nivel intermedio. El tamaño de la muestra se mantiene cercano al 14%, lo que garantiza confiabilidad estadística para el análisis general.

Conclusiones

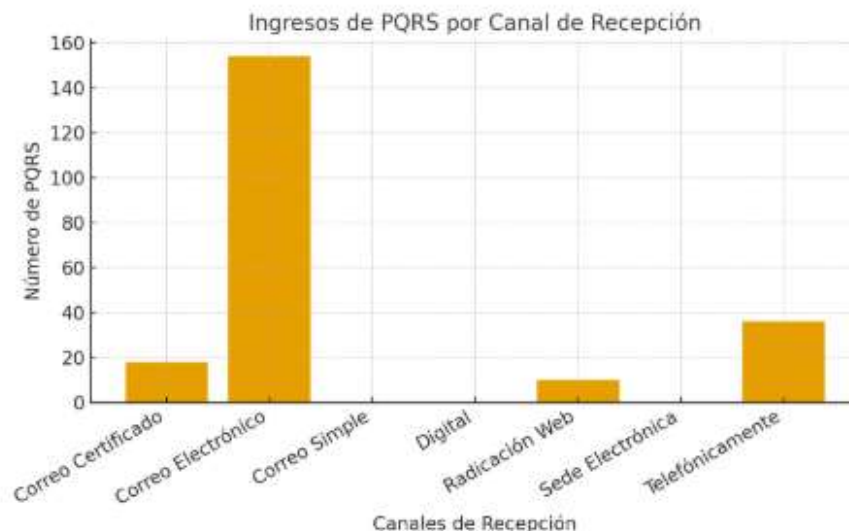
- El primer trimestre presentó la mayor proporción de encuestado frente a usuarios atendidos (14,61%).
- En el segundo trimestre, pese a un mayor número de encuestas realizadas, el peso relativo bajó (12,95%) debido al incremento de usuarios atendidos.
- El acumulado semestral (13,73%) se ubica como un promedio balanceado, mostrando consistencia en la estrategia de levantamiento de información.
- La estabilidad en el tamaño de muestra (entre 12% y 15%) evidencia un nivel adecuado de representatividad para la toma de decisiones de la Entidad.

INDICADORES PQRDSF POR DEPENDENCIAS (SIGGED) RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE-2025.

1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

INDICADORES PQRS POR DEPENDENCIAS										
1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN										
	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Radicación Web	Sede Electrónica	Telefónicamente	Totales	% Participación
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	0	2	84	0	0	7	24	0	175	57,57%
Derechos humanos	0	0	10	0	0	0	1	0	11	3,62%
Despacho	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0,99%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Penal y de familia	0	0	4	0	0	0	1	0	7	2,30%
Secretaria general	0	0	14	0	0	1	1	0	18	5,92%
Vigilancia administrativa	0	16	39	0	0	2	9	0	90	29,61%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	18	154	0	0	10	36	0	304	100,00%

Fuente; Indicadores PQRS por dependencias (SIGGED) fecha del 01 de enero a 30 junio de 2025
 Eléboro: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno



Fuente: Construcción Propia Con la ayuda de las Herramientas digitales

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

Análisis – Indicadores PQRS por Dependencias

1. Ingresos por canal de recepción


Durante el periodo analizado se recibieron 304 PQRS a través de diferentes canales de atención. El análisis evidencia lo siguiente:

- Dependencias con mayor participación
 - Derechos colectivos y de ambiente concentró 175 casos (57,6%), constituyéndose en la principal dependencia receptora de PQRS.
 - Vigilancia administrativa recibió 90 casos (29,6%), siendo la segunda dependencia con mayor volumen.
 - Las demás dependencias tuvieron una participación inferior al 10%, destacándose Secretaría General con 18 casos (5,9%).

- Canales de recepción más utilizados
 - Correo electrónico fue el medio predominante con 154 registros (50,7%), confirmando la preferencia por canales digitales de fácil acceso.
 - Le siguen correo simple con 86 casos (28,3%) y atención telefónica con 36 (11,8%).
 - Los canales presenciales como sede electrónica y radicación web tuvieron baja participación (3,3% y 1,6% respectivamente).
 - No se registraron ingresos por buzones físicos.

- Tendencias y conclusiones
 - Existe una marcada concentración en dos dependencias (Derechos colectivos y Vigilancia administrativa), que en conjunto absorben el 87% de las PQRS.
 - La digitalización de la recepción es evidente: más del 80% de los casos ingresaron por medios electrónicos (correo, web y digital).
 - El bajo uso de canales presenciales indica que la ciudadanía prefiere alternativas más ágiles y remotas.

Se recomienda reforzar la capacidad de gestión en las dependencias con mayor volumen (Derechos colectivos y Vigilancia administrativa), así como continuar fortaleciendo los canales digitales de atención, garantizando accesibilidad y oportunidad en la respuesta.

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

2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

INDICADORES PQRS POR DEPENDENCIAS										
2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD										
	Auto decretando pruebas	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales	% De participación
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	0	1	3	66	0	0	175	57,57%
Derechos humanos	0	1	0	0	1	0	0	0	11	3,62%
Despacho	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0,99%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Penal y de familia	0	1	0	1	2	1	0	0	7	2,30%
Secretaría general	0	0	0	0	13	1	0	0	18	5,92%
Vigilancia administrativa	0	1	0	0	2	69	0	0	90	29,61%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	3	0	2	22	137	0	0	304	100,00%

Fuente; Indicadores PQRS por dependencias (SIGGED) fecha del 01 de enero a 30 junio de 2025
Eléboro: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno


Análisis – Ingresos por Tipo de Solicitud

Durante el periodo evaluado se recibieron 304 solicitudes a través del sistema PQRS, clasificadas por tipo. Los principales hallazgos son:

1. Distribución por tipo de solicitud

- Quejas constituyen la categoría dominante con 137 casos (45,07%), lo que refleja un alto nivel de inconformidad ciudadana frente a la gestión administrativa.
- Peticiones de Documentación sumaron 22 casos (7,24%), convirtiéndose en la segunda modalidad más frecuente.
- Denuncias alcanzaron 3 ingresos (0,99%), mientras que los Reclamos representaron también 3 casos (0,99%).
- Las Felicitaciones fueron mínimas (1 caso, 0,33%) y no se registraron sugerencias, elogios ni autos decretando pruebas, lo que limita la retroalimentación positiva hacia la entidad.

2. Participación por dependencias

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

- Derechos Colectivos y de Ambiente concentró 175 solicitudes (57,57%), evidenciando la alta relevancia de los temas ambientales y comunitarios.
- Vigilancia Administrativa registró 90 ingresos (29,61%), mostrando un control social significativo sobre la administración.
- Secretaría General participó con 18 casos (5,92%), seguida por Derechos Humanos con 11 casos (3,62%).
- Las demás dependencias tuvieron cifras marginales (<1%).

Conclusiones

- El predominio de quejas (45%) señala la necesidad de fortalecer estrategias de mejora en la atención y respuesta institucional.
- La concentración de solicitudes en dos dependencias (Derechos Colectivos y de Ambiente y Vigilancia Administrativa) demuestra focos de presión ciudadana que requieren planes de acción específicos.
- La escasa proporción de felicitaciones y ausencia de sugerencias evidencian un reto en la gestión de la satisfacción y participación positiva de la comunidad.

3. TIEMPO DE SOLUCIÓN


INDICADORES PQRS POR DEPENDENCIAS					
3. TIEMPO DE SOLUCIÓN					
	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas	% De participación
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	175	0	57,57%
Derechos humanos	0	0	11	0	3,62%
Despacho	0	0	3	0	0,99%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0,00%
Oficina de control interno	0	0	0	0	0,00%
Penal y de familia	0	0	7	0	2,30%
Secretaria general	0	0	18	0	5,92%
Vigilancia administrativa	0	0	90	0	29,61%
Sin Asignar	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	0	0	304	0	100,00%

Fuente; Indicadores PQRS por dependencias (SIGGED) fecha del 01 de enero a 30 junio de 2025
Eléboro: Arley de J Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control interno

Análisis– Tiempo de Respuesta Solución

1. Cumplimiento de los tiempos de respuesta

- Se debe observar qué el porcentaje de solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos legales vs. Las solicitudes presentadas.
- Esto permite evidenciar la eficiencia institucional en la gestión de PQRS.

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

2. Dependencias con mayor efectividad

- Se resaltan las dependencias que solucionan las solicitudes en menor tiempo promedio.
- Lo cual orienta dónde focalizar acciones de mejora.

3. Tendencias Generales

- Comparar el tiempo promedio de solución en días con el estándar esperado.
- Determinar si la gestión está mejorando o empeorando frente a periodos anteriores.
- Se resaltan las dependencias que solucionan las solicitudes en menor tiempo
- También se identifican las que concentran más retrasos, lo cual orienta dónde focalizar acciones de mejora


Recomendaciones

- Optimizar procesos internos en dependencias críticas para reducir los tiempos de respuesta.
- Fortalecer la asignación de recursos humanos y tecnológicos en áreas con mayor volumen de solicitudes.
- Implementar seguimiento y alertas tempranas para los casos que se acercan al vencimiento del plazo legal.
- Capacitación en gestión de PQRS para garantizar uniformidad en el manejo de solicitudes.

Conclusiones Generales

Informe de Seguimiento y Caracterización de Usuarios a los Servicios Brindados por la Personería de Itagüí – PQRS Enero 01 a Junio 30 de 2025

1. Durante el primer semestre de 2025 se registraron 7.431 atenciones en el sistema PQRS, lo que refleja un volumen significativo de gestión institucional.
2. La distribución trimestral muestra una tendencia ascendente, con el segundo trimestre (53,2%) superando al primero (46,8%), lo que evidencia un incremento en la demanda ciudadana.
3. El comportamiento mensual presentó variaciones importantes:
 - Mayo fue el mes con mayor número de atenciones (19,65%), consolidándose como el pico del semestre.
 - Enero reportó el nivel más bajo (12,96%), lo que sugiere un inicio de año con menor actividad.
4. En términos de comportamiento general, los datos reflejan una tendencia progresiva de crecimiento en las solicitudes, lo que implica mayor presión sobre la capacidad de respuesta institucional.

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

5. Este incremento demanda estrategias de fortalecimiento administrativo y operativo, especialmente en los meses y dependencias con mayor concentración de solicitudes, con el fin de garantizar oportunidad, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano.
6. Adicionalmente, los datos confirman la necesidad de aumentar la transferencia de recursos, dado que el peso de la población adulta implica mayores exigencias en servicios especializados, lo cual podría tensionar la capacidad instalada actual si no se ajusta el soporte financiero a las necesidades reales de atención.

El Derecho de Petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución de 1991 y regulado por la Ley 1755 de 2015, es un derecho fundamental que permite a cualquier persona solicitar información o acciones a las autoridades, de manera verbal o escrita, con respuesta en los plazos legales. Tiene una doble naturaleza: garantizar el acceso a la información y la participación ciudadana. Es una herramienta clave para proteger otros derechos, fortalecer la democracia y asegurar la transparencia y rendición de cuentas de las autoridades.

RECOMENDACIONES

CARACTERIZACION DE USUARIOS, es Instrumento que permite identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa la Personería Municipal de Itagüí, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones para:

- Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional.
- Optimizar el uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración.
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
- Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión
- Implementar y evaluar adecuadamente las políticas públicas.
- Fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

UTILIDAD DE LA CARACTERIZACION

La caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados es esencial para implementar las políticas públicas, pues permite reconocer diferencias, atender necesidades reales y garantizar un enfoque inclusivo en la función pública. Además de ser un requisito de las

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

Políticas de Desarrollo Administrativo (Decreto 2482 de 2012), constituye un pilar para la Ley 1712 de 2014, al facilitar la identificación de la información demandada por los distintos grupos sociales.

- Transparencia,
- servicio al ciudadano
- Participación ciudadana y de rendición de cuentas
- Gobierno en línea (Gobierno digital en Sede electrónico)

En la actualidad se viene implementando en la sede electrónica, Programa tu cita, de manera ágil y eficiente, de la misma forma para asistir a nuestros puntos de atención presencial. ¡¡Importante!! Para realizar este agendamiento debe autenticarte en nuestra sede electrónica y en caso de no contar con un usuario deberás registrar primero tu información para poder continuar con el proceso a la cual se puede acceder a través del siguiente Link: <https://personeraiitagui.gov.co/sitio/agendamiento>

- Fortalecer los mecanismos de control previo para garantizar oportunidad en las respuestas.
- Mejorar la gestión de la información estadística para la toma de decisiones.
- Potenciar la retroalimentación con usuarios como insumo para planes de mejoramiento.

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

Fuente de verificación: Informes trimestrales de caracterización de usuarios (primer y segundo trimestre 2025), presentados por la Secretaría General mediante la contratista de apoyo asistencial Yaneth Quintero Salas y verificados en el sistema de PQRS de la Personería de Itagüí.

Firma



ARLEY DE JESÚS RAMIREZ PATIÑO

P/: Deisy Milena Vásquez Muñoz - Contratista
R/A: Arley De Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno
R/: Jhonny Alexander Zapata-Asesor Planeación Calidad y tecnologías de la información
R/: Patricia Vélez Castaño—secretaria General Personería Itagüí