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

TEMA		CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS y PQRS	
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b>	ARLEY DE J RAMÍREZ PATIÑO	<b>PERIODO EVALUADO</b>	01 enero a 30 diciembre de 2024
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	10 enero 2025

Cód. 101

**Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA PERSONERÍA DE ITAGUI Y REGISTRADOS EN EL SOFTWARE DE PQRS ENERO 01 A DICIEMBRE 30-2024**

El presente documento contiene el seguimiento realizado a los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí, en su proceso de atención al usuario, los cuales son registrados en el software de PQRS de la Entidad, entre el 01 de enero al 31 de Diciembre del año 2024, Objetivo “Atender de manera oportuna y efectiva a los usuarios que requieren alguna consulta, trámite, servicio en temas jurídicos entre ellos de familia, laborales, civiles, penales, policivos, administrativos de manera presencial, con el fin de determinar la oportunidad durante el servicio prestado “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 y formular las recomendaciones al responsable del proceso y que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Se hace un seguimiento trimestral a los informes presentados por cada una de las aéreas y delegaturas de seguimiento a los planeas de acción e indicadores de cumplimiento y evaluación planes de mejoramiento, de la misma forma la verificación de la información pertinente sobre las solicitudes y el reporte estadístico del servicio prestado, de igual forma, se realiza una compilación de la información del comportamiento de las PQRS en cumplimiento Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición .

De la misma forma y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los diferentes grupos de valor de la Entidad.

Finalmente se verifica y se garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de atención al usuario con base en la transparencia, eficiencia y modernización pública y los mecanismos de atención al usuario.

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

## MARCO LEGAL.

- 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.
- 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 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas,
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.

## 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 31 de diciembre de 2023.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar estadísticas de las solicitudes registradas en la PQRS durante la vigencia 2023 sobre la gestión que se realiza en la Entidad, de conformidad con las normas legales vigentes en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

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

## METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el sistema Software de PQRS de la entidad.

## SERVICIOS BRINDADOS

**Acciones de Tutela:** Mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley.


**Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

**Asesorías:** En cualquiera de sus ámbitos, es el servicio que ofrece un profesional que brinda recomendaciones, sugerencias y consejos sobre un área requerida.

**Desplazamiento:** Se refiere a la situación de las personas que dejan sus hogares o huyen debido a los conflictos, la violencia, las persecuciones y las violaciones de los derechos humanos.

**EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO ESTA BAJO LA RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARIA GENERAL DEPENDENCIA ESPECIALIZADAS EN ATENDER LOS REGISTROS DE LAS PQRS DAR RESPUESTA DE MANERA OPRTUNA Y DAR ORIENTACIÓN AL PÚBLICO**

La Ley 1437 de 2011, en el artículo 7º establece los deberes de las autoridades en la atención al público; La Personería de Itagüí, cuenta con tres puestos de atención y una recepción en la sede principal. Se cuenta con atención prioritaria para adultos mayores, mujeres en embarazo y con bebés de brazos, así como para personas con limitaciones físicas. De igual forma para casos que requieran mayor especialidad se traslada a los Personeros Delegados la atención de los usuarios que lo requieran.

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

El servicio que se ofrece en la Personería Municipal de Itagüí, es prestado de forma eficiente, y con los recursos humanos y financieros puestos a su disposición, con transparencia y de la mejor forma posible para que la comunidad, que es nuestra razón de ser, sienta que estamos mejorando para ella y que nos esforzamos por satisfacer de manera amable los requerimientos que requieren.

Es preciso anotar que el mayor número de atenciones presenciales en la Entidad, se encuentra centralizado en los servidores públicos y personal de apoyo de la oficina de atención al usuario, la cual depende de la Secretaría General Para periodo comprendido entre 01 de enero a 30 de diciembre del año 2024, se logra una atención de calidad cumpliendo el nivel de satisfacción del usuario, como se describe a continuación Así:

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> .

### **Por Tipo de Consulta:**

Teniendo en cuenta el aplicativo de la Entidad de PQRS, en el que se registran los usuarios que se acercan a solicitar un servicio y mediante éste se generan algunas caracterizaciones las cuales son relacionadas así:


### **REGISTRO DE ATENCIONES PRESENCIALES**

Durante la Vigencia de 01 de enero a 30 de diciembre de 2024, se registraron aplicativos de la Entidad de PQRS un total de (11.648) trámites de los usuarios que se acercan a solicitar un servicio en la Personería Municipal de Itagüí, como se detalla en la siguiente tabla:

TIPO DE SERVICIO BRINDADO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTALS	% participación
Acción de Cumplimiento	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	<b>2</b>	0,02%
Acción de Tutela	161	199	213	333	212	145	210	164	165	205	182	132	<b>2.321</b>	19,93%
Amparo de Pobreza	-	4	2	1	3	3	2	4	5	8	4	2	<b>38</b>	0,33%
Asesoría Código de Policía y Convivencia Ciudadana	5	10	6	16	14	7	15	12	9	8	1	3	<b>106</b>	0,91%
Asesoría Derecho Administrativo	-	2	1	1	-	12	9	32	10	9	3	8	<b>87</b>	0,75%
Asesoría Derecho Civil	115	141	130	166	127	108	166	156	138	139	151	92	<b>1.629</b>	13,99%



Asesoría Derecho Comercial	15	8	2	11	-	5	8	4	5	10	4	3	<b>75</b>	0,64%
Asesoría Educación	10	7	3	19	5	6	4	4	6	4	4	-	<b>72</b>	0,62%
Asesoría en Control Urbanístico	-	-	1	2	1	2	5	3	3	5	2	-	<b>24</b>	0,21%
Asesoría Penal	14	21	25	21	18	9	25	22	29	38	28	17	<b>267</b>	2,29%
Asesoría en Pensión	24	18	19	32	19	14	22	13	19	19	11	15	<b>225</b>	1,93%
Asesoría en Salud	134	113	135	141	152	96	140	115	89	275	272	180	<b>1.842</b>	15,81%
Asesoría Fallo de Tutela	34	33	30	41	52	31	36	38	38	36	42	30	<b>441</b>	3,79%
Asesoría Familia	52	52	42	68	56	46	82	57	62	77	48	39	<b>681</b>	5,85%
Asesoría Laboral	59	51	42	65	51	57	70	46	50	52	44	29	<b>616</b>	5,29%
Asesoría Ley de víctimas	4	14	22	20	6	21	23	17	16	13	9	5	<b>170</b>	1,46%
Asesoría por Hechos Victimizantes	15	24	9	29	31	42	30	19	26	25	13	15	<b>278</b>	2,39%
Asesoría Propiedad Horizontal	1	1	3	2	1	1	-	-	1	-	-	1	<b>11</b>	0,09%
Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios	7	13	8	13	7	8	8	6	2	11	3	3	<b>89</b>	0,76%
Asesoría Tránsito	25	23	13	18	12	12	32	27	23	21	17	11	<b>234</b>	2,01%
Citaciones Vigilancia Administrativa	4	12	8	2	1	-	-	2	-	-	1	-	<b>30</b>	0,26%
Contrato de Arrendamiento	34	25	17	31	29	25	36	25	18	13	18	15	<b>286</b>	2,46%
Declaración Desplazamiento	-	7	12	7	8	10	14	12	15	17	18	21	<b>141</b>	1,21%
Declaraciones por Hechos Victimizantes	12	4	1	2	-	1	1	2	2	4	3	9	<b>41</b>	0,35%
Demanda de Interdicción	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Derecho de Sucesión	-	-	-	-	-	1	1	2	4	2	5	-	<b>15</b>	0,13%
Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	4	5	6	8	8	-	5	3	3	8	6	1	<b>57</b>	0,49%
Derechos de Petición	55	51	24	77	48	54	61	64	70	92	67	69	<b>732</b>	6,28%
Derechos del Consumidor	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Impugnación Fallo de Tutela	2	1	1	4	1	1	-	2	-	-	3	-	<b>15</b>	0,13%
Incidente de Desacato	58	67	55	107	62	57	47	34	44	51	72	53	<b>707</b>	6,07%
Ley de Apoyo	8	20	14	21	20	13	21	27	20	28	14	9	<b>215</b>	1,85%
Memorial	-	5	2	1	3	2	1	2	-	5	3	2	<b>26</b>	0,22%
Migración Venezuela	3	3	5	2	5	-	3	7	2	1	1	1	<b>33</b>	0,28%
Queja Contra Servidor Público	5	5	3	7	7	4	8	10	8	7	1	3	<b>68</b>	0,58%
Recurso de Reposición y Apelación	-	2	4	4	2	3	6	6	4	7	3	5	<b>46</b>	0,39%
Revocatoria	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>3</b>	0,03%
Solicitud de Intervención	-	-	2	-	4	4	2	3	3	2	1	2	<b>23</b>	0,20%

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

<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1.27 4</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>1.0 94</b>	<b>940</b>	<b>891</b>	<b>1.19 2</b>	<b>1.05 4</b>	<b>775</b>	<b>11.648</b>	<b>100,00%</b>
TOTAL ATENCIONES	860	942	860	1.27 4	965	801	1.0 94	940	891	1.19 2	1.05 4	775	<b>11.648</b>	
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

En esta relación se evidencia que las acciones de tutela, con (2.321), representan un 19%, Asesorías en salud (1842) con un 15,81%, asesorías en derecho Civil con un 13,99%, incidentes de desacato con una participación del 6,07% en el que se registran los usuarios que se acercan a solicitar un servicio como se describe en la tabla anterior

Es preciso anotar que el mayor número de las acciones de tutela que interponen los usuarios es en tema relacionado con la salud tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado por posibles casos de vulneración en atención en el derecho a la salud.

### Atenciones Realizadas Consolidadas trimestrales

<b>2.662</b>	<b>3.040</b>	<b>2.925</b>	<b>3.021</b>
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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


### Atenciones Realizadas Acciones de Tutela Consolidadas trimestrales

	ene- 24	feb- 24	mar- 24	abr- 24	may- 24	jun- 24	jul- 24	ago- 24	sept- 24	oct- 24	nov- 24	dic- 24	TOTAL ES
<b>Acciones de Tutela</b>	161	199	213	333	212	145	210	164	165	205	182	132	<b>2.321</b>
<b>Consolidado Trimestral</b>	<b>573</b>			<b>690</b>			<b>539</b>			<b>519</b>			
	Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

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

### Tutela en salud

La EPS Savia Salud, es a más demandada con 787 tutelas presentadas con una participación del 37,26%, seguida por la EPS SURA CON 605 TUTELAS, con participación del 28,65%, seguida de la nueva ESP con el 14,87% y Salud Total 13,16% como se detalla en la siguiente tabla:

Acciones de Tutela en Salud	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTALS	% Participación
Savia Salud	57	80	103	177	100	52	58	37	27	39	33	24	<b>787</b>	37,26%
Sura	44	51	56	61	46	35	53	53	54	64	56	32	<b>605</b>	28,65%
Salud Total	22	22	18	32	15	18	25	20	21	27	28	30	<b>278</b>	13,16%
Nueva EPS	21	20	21	30	19	16	29	29	30	41	36	22	<b>314</b>	14,87%
Otras EPS e IPS (Sanitas, Coosalud, Famisanar, Sumimedical, entre otras)	7	6	4	10	7	5	8	5	5	6	8	7	<b>78</b>	3,69%
Otras Entidades Diferentes A EPS E IPS (Salud)	2	4	2	4	5	3	9	4	5	4	5	3	<b>50</b>	2,37%
<b>Total Acciones de Tutela en Salud</b>	<b>153</b>	<b>183</b>	<b>204</b>	<b>314</b>	<b>192</b>	<b>129</b>	<b>182</b>	<b>148</b>	<b>142</b>	<b>181</b>	<b>166</b>	<b>118</b>	<b>2.112</b>	100,00%

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

### Consolidado Trimestral Tutela en salud

Como podemos observar el segundo trimestre es el más recurrido, con 635 tuteles interpuestas por los usuarios, como se detalla en la siguiente tabla:

<b>540</b>	<b>635</b>	<b>472</b>	<b>465</b>
Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre


Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

## **1. ATENCIONES PRESENCIALES POR DEPENDENCIA.**

Las atenciones registradas en el aplicativo de la Entidad (PQRS), durante la vigencia 2024, Del Lunes 01 de Enero del 2024 al Martes 31 de Diciembre del 2024, registrada Sistema PQRS discriminados en cada una de las dependencias de la Personería Y de acuerdo a la necesidad de la comunidad que se acerca a la Entidad a solicitar un servicio, los cuales están catalogados en Asesorías, Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros servicios de competencia y discriminadas de cada una de las delegaturas y de atención al usuario, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

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

Atenciones Presenciales por Dependencias	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL ES	% Participación
Atención al Usuario	701	826	750	1.115	854	658	956	762	713	969	903	610	<b>9.817</b>	<b>84,28%</b>
Casa de Justicia	-	-	-	-	14	19	37	31	44	63	34	24	<b>266</b>	<b>2,28%</b>
Derechos Humanos	36	51	53	79	53	68	28	53	72	66	37	37	<b>633</b>	<b>5,43%</b>
Derechos Colectivos	49	17	14	17	13	4	9	12	10	17	15	17	<b>194</b>	<b>1,67%</b>
Penal y Familia	18	31	31	52	22	17	33	21	24	44	27	27	<b>347</b>	<b>2,98%</b>
Vigilancia Administrativa	48	17	12	11	9	4	10	16	10	11	7	17	<b>172</b>	<b>1,48%</b>
Despacho	8	-	-	-	-	31	21	45	18	22	31	43	<b>219</b>	<b>1,88%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1.274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>1.094</b>	<b>940</b>	<b>891</b>	<b>1.192</b>	<b>1.054</b>	<b>775</b>	<b>11.648</b>	<b>100,00%</b>
<b>% Participación mes a mes</b>	<b>7,38%</b>	<b>8,09%</b>	<b>7,38%</b>	<b>10,94%</b>	<b>8,28%</b>	<b>6,88%</b>	<b>9,39%</b>	<b>8,07%</b>	<b>7,65%</b>	<b>10,23%</b>	<b>9,05%</b>	<b>6,65%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0%</b>

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

## DE LA TABLA ANTERIOR PODEMOS EVIDENCIAR QUE:

Del total de atenciones (**11.648**) Atención al Usuario, representa el mayor número de atenciones con un total de (**9.817**) trámites y atenciones realizadas durante toda la vigencia 2024, y que representa el (**84,28%**) de las atenciones recibida


Derechos Humanos, con un total de (**633**), con una participación del (**5,43%**) de atenciones, seguida de panal y familia con 347, participación del 2,98% y Derechos Colectivos, (**194**), con una participación del (**1,67%**) y el despacho del personero con un total de atenciones presenciales de 219 lo que representa una participación de (**1,88%**)

En Casa de Justicia, se realizaron (**266**) con una participación del 2,28%, atenciones durante la vigencia 2024, con presencia los días martes y jueves de cada semana, como una actividad de servicios descentralizados de la Personería de Itagüí,

Es preciso anotar que dichas atenciones son clasificadas según la necesidad de la comunidad que se acercan a la Entidad a solicitar un servicio, los cuales están catalogados en Asesorías, Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros;

Fuente de verificación: informes presentados por la Secretaria General a través de la Contratista Apoyo asistencial Yaneth quintero Salas y verificada sistema de PQRS, software establecido por la personería de Itagüí.



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

## Otros Indicadores

### Registro de Atenciones por Género:

Durante la vigencia 2024, la población atendida fue de **(11.648)**, personas de las cuales se puede evidenciar que el mayor número de personas que se acercan a la Personería a solicitar un servicio son mujeres con un total de (7.470) lo que representa un (64,13. % y un 35,77% son hombres con un total de (4.167) y LGTBIQ+ con un porcentaje de 0,09%, como se detalla en la siguiente tabla:

GENERO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL ES	% Participación
Femenino	529	600	565	799	624	507	679	589	598	784	698	498	<b>7.470</b>	64,13%
Masculino	330	341	294	473	339	294	415	351	293	407	354	276	<b>4.167</b>	35,77%
LGTBIQ+	1	1	1	2	2	-	-	-	-	1	2	1	<b>11</b>	0,09%
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1.274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>1.094</b>	<b>940</b>	<b>891</b>	<b>1.192</b>	<b>1.054</b>	<b>775</b>	<b>11.648</b>	100,00%
														0,00%
														0,00%
TOTAL ATENCIONES	860	942	860	1.274	965	801	1.094	940	891	1.192	1.054	775	<b>11.648</b>	100,00%
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

### Comportamiento de atención por Género por trimestre:

Consolidado Trimestral	2.662	3.040	2.925	3.021		11.648
Año -2024	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre		


Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

### Población atendida por condición social:

En esta caracterización se puede evidenciar que de las **(11.648)** personas registradas en la Personería, **(4.052)** son amas de casa lo que equivale a un 34.79%, Adulto Mayor **(1.217)** con un 10,45%, Empleados 20,44% e independiente 14,60% y posteriormente en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal como se refleja en el siguiente cuadro:

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

CONDICION SOCIAL	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTALES	% Participación
Adulto Mayor	97	80	95	128	95	69	97	109	88	169	100	90	<b>1.217</b>	10,45%
Ama de Casa	282	319	302	427	350	284	349	306	315	431	422	265	<b>4.052</b>	34,79%
Desempleado	59	64	57	88	61	62	74	64	45	53	54	49	<b>730</b>	6,27%
Desplazado	26	43	33	44	37	33	40	21	38	29	22	27	<b>393</b>	3,37%
Discapacitado	13	24	14	5	9	20	24	17	11	25	13	17	<b>192</b>	1,65%
Empleado	180	197	173	253	166	158	269	208	201	218	210	148	<b>2.381</b>	20,44%
Estudiante	17	6	10	21	12	8	14	7	5	18	11	4	<b>133</b>	1,14%
Habitante de Calle	8	15	14	14	12	8	10	6	14	20	12	9	<b>142</b>	1,22%
Independiente	130	122	106	212	152	107	152	151	124	160	165	120	<b>1.701</b>	14,60%
Jefe de Hogar	1	2	1	7	9	3	6	1	4	2	3	1	<b>40</b>	0,34%
Madre Cabeza de Hogar	-	-	1	2	-	1	2	-	3	1	2	-	<b>12</b>	0,10%
Pensionado	46	70	50	73	62	47	57	49	43	64	38	44	<b>643</b>	5,52%
Profesional	1	-	4	-	-	1	-	1	-	2	2	1	<b>12</b>	0,10%
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1.274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>1.094</b>	<b>940</b>	<b>891</b>	<b>1.192</b>	<b>1.054</b>	<b>775</b>	<b>11.648</b>	100,00%
TOTAL ATENCIONES	860	942	860	1.274	965	801	1.094	940	891	1.192	1.054	775	<b>11.648</b>	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

### **Comportamiento de atención por condición social por trimestre:**

<b>Consolidado Trimestral</b>	<b>2.662</b>	<b>3.040</b>	<b>2.925</b>	<b>3.021</b>		<b>11648,00</b>
Año 2024	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre		


Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

### **Población Atendida por Municipio:**

En la tabla anterior Se puede observar que a pesar de que se atendieron **(11.648)**, personas,, **(10.413)** el mayor número de personas que se acercan a la Entidad a requerir un servicio son provenientes de nuestro Municipio, con un 89,40%,, Igualmente son atendidos usuarios provenientes de otros municipios diferentes a Itagüí, y solo un porcentaje de 6,42% en decir 748 personas son habitantes de Medellín y municipios cercanos al área metropolitana de: Bello, Envigada, Sabaneta y Caldas Antioquia - Antioquia; otros municipios y los demás municipios de Antioquia y de otros departamentos Bucaramanga-


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

Santander, Bogotá D.C. - Cundinamarca y Armenia Quindío como se describe en la siguiente tabla :

MUNICIPIO/CIUDAD DE DESTINO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL ES	% Participación
Amagá - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0,02%
Amalfi - Antioquia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Andes - Antioquia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Angelópolis - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,01%
Anorí - Antioquia	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	0,02%
Armenia - Antioquia	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	0,03%
Armenia - Quindío	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,01%
Barbosa - Antioquia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	3	0,03%
Bello - Antioquia	-	3	1	7	2	1	7	3	5	7	3	3	42	0,36%
Betulia - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,01%
Bogotá D.C. - Cundinamarca	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	0,02%
Bolívar - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0,01%
Bucaramanga - Santander	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,01%
Caldas - Antioquia	3	3	4	6	6	5	2	1	3	2	1	4	40	0,34%
Caramanta - Antioquia	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Caucasia - Antioquia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Cisneros - Antioquia	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Ciudad Bolívar - Antioquia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Concordia - Antioquia	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	7	0,06%
Dabeiba - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0,01%
Don Matías - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0,01%
Ebéjico - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	0,02%
El Bagre - Antioquia	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,02%
Entreríos - Antioquia	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
Envigado - Antioquia	6	12	7	10	7	9	12	11	2	9	4	3	92	0,79%
Fredonia - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0,01%
Girardota - Antioquia	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0,02%
Giraldo - Antioquia	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,02%



Guadalupe - Antioquia	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Guarne - Antioquia	-	-	-	-	-	-	2	-	3	-	1	-	-	<b>6</b>	0,05%
Granada - Antioquia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	<b>2</b>	0,02%
Heliconia - Antioquia	-	1	1	1	-	-	-	1	1	-	2	-	-	<b>7</b>	0,06%
Hispania - Antioquia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Ibagué - Tolima	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	<b>1</b>	0,01%
Itagüí - Antioquia	765	826	775	1.139	879	730	964	837	802	1.063	950	683	<b>10.413</b>	89,40%	
Jericó - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	<b>2</b>	0,02%
La Ceja - Antioquia	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	<b>4</b>	0,03%
La Estrella - Antioquia	10	10	8	12	9	6	22	13	15	18	8	9	<b>140</b>	1,20%	
Manizales - Caldas	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	<b>3</b>	0,03%
Marinilla - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	<b>2</b>	0,02%
Medellín - Antioquia	61	73	49	84	50	37	75	64	51	82	66	56	<b>748</b>	6,42%	
Montebello - Antioquia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	<b>3</b>	0,03%
Montería - Córdoba	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Pueblorrico - Antioquia	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>	0,02%
Puerto Berrío - Antioquia	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Remedios - Antioquia	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>3</b>	0,03%
Retiro - Antioquia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Ríonegro - Antioquia	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	<b>4</b>	0,03%
Sabaneta - Antioquia	5	4	7	6	6	6	3	4	2	3	6	7	<b>59</b>	0,51%	
Salgar - Antioquia	-	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>4</b>	0,03%
San Jerónimo - Antioquia	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>	0,02%
San Pedro - Antioquia	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	<b>4</b>	0,03%
San Roque - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<b>1</b>	0,01%
San Vicente - Antioquia	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Santa Bárbara - Antioquia	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	<b>2</b>	0,02%
Santa Rosa de Osos - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<b>1</b>	0,01%
Segovia - Antioquia	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<b>2</b>	0,02%
Sopetrán - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<b>1</b>	0,01%
Tarazá - Antioquia	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Tarso - Antioquia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%
Titiribí - Antioquia	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	<b>3</b>	0,03%
Yolombó - Antioquia	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	0,01%

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

Valparaiso - Antioquia	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	0,02%
Venecia - Antioquia	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,01%
Zaragoza - Antioquia	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,01%
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1.274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>1.094</b>	<b>940</b>	<b>891</b>	<b>1.192</b>	<b>1.054</b>	<b>775</b>	<b>11.648</b>	<b>100,00%</b>

Fuente Sistema PQRS vigencia 2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

### Consolidado Satisfacción e Insatisfacción del usuario

En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el nivel de satisfacción de la comunidad encuestada y Durante la vigencia 2024; **PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN, 99,34%**; Insatisfactorio 0,66%; **TOTAL ENCUESTADOS (1819)** encuestas relazadas.

ANÁLISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA	
<b>Dependencia:</b>	<b>Consolidado Dependencias</b>
<b>Proceso(s):</b>	<b>Atención al Usuario</b>
<b>Periodo:</b>	<b>Año_2024</b>
<b>Total Usuarios Atendidos:</b>	<b>11.648</b>
<b>Total Encuestados:</b>	<b>1.819</b>
<b>Tamaño de la Muestra:</b>	<b>15,62%</b>

Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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


### TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

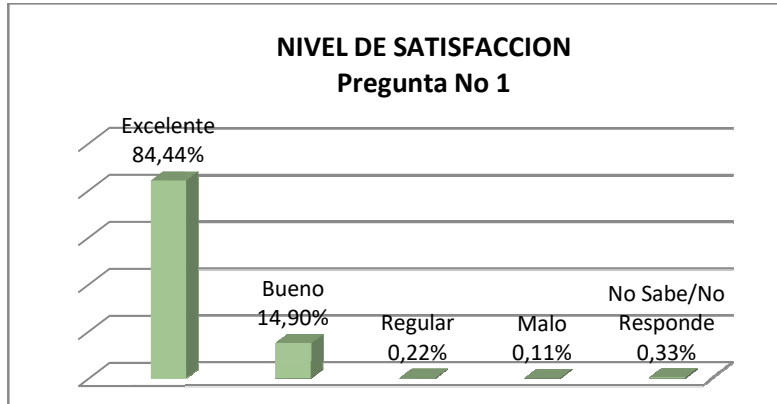
Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	1536	84,44%	99,34%	Satisfactorio
Bueno	271	14,90%		
Regular	4	0,22%	0,66%	Insatisfactorio
Malo	2	0,11%		
No Sabe/No Responde	6	0,33%		
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>				<b>1819</b>

Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

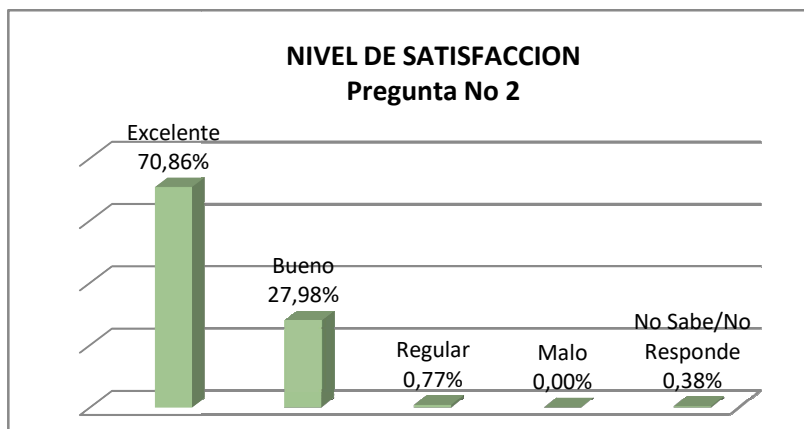
 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>



Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

<b>Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?</b>				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	1289	70,86%	98,85%	Satisfactorio
Bueno	509	27,98%		
Regular	14	0,77%	1,15%	Insatisfactorio
Malo	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	7	0,38%		
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>				<b>1819</b>

Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

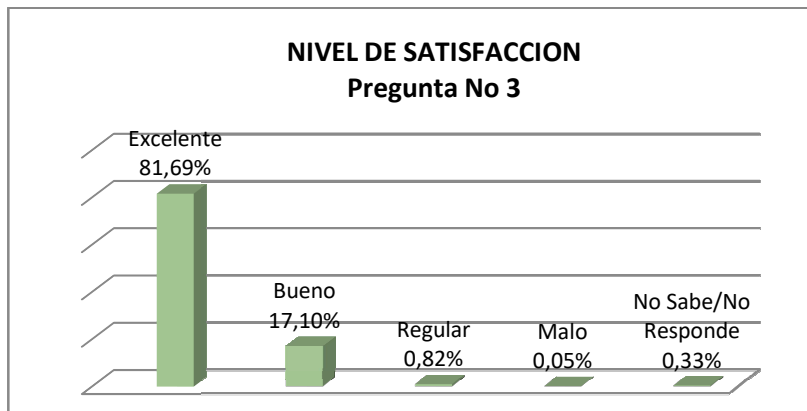


 <b>Personería Itagüí</b>	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha: 01/09/2024</b>

**Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	1486	81,69%	98,79%	Satisfactorio
Bueno	311	17,10%		
Regular	15	0,82%	1,21%	Insatisfactorio
Malo	1	0,05%		
No Sabe/No Responde	6	0,33%		
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>				<b>1819</b>

Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

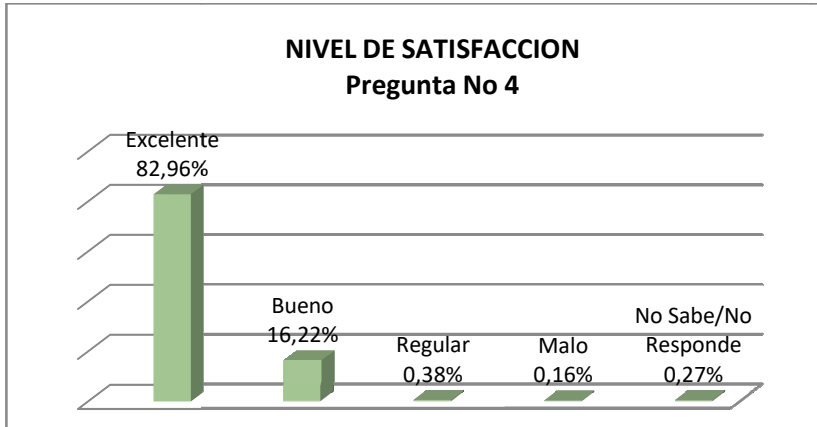


Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

**Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	1509	82,96%	99,18%	Satisfactorio
Bueno	295	16,22%		
Regular	7	0,38%	0,82%	Insatisfactorio
Malo	3	0,16%		
No Sabe/No Responde	5	0,27%		
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>				<b>1819</b>

Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno



Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Consolidado Año 2024		
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?	99,34%	0,66%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	98,85%	1,15%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	98,79%	1,21%
Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,18%	0,82%
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>99,04%</b>	<b>0,96%</b>


Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

TABULACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																				Código:																			
																				Versión:																			
																				Fecha:																			
Dependencia:	CONSOLIDADO																																						
Proceso:	ATENCIÓN AL USUARIO																																						
N°	Nombre Usuario	Teléfono	Dirección o Sector	Fecha	Trámite o Servicio	Dependencia que lo Atendió	Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?					Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?					Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?					Pregunta 4: ¿La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?																	
							Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Sabe/No	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Sabe/No	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Sabe/No	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Sabe/No													
1810	JACKELINE DUJOU	3E+09	SANTA MARIA	02-12-24	ASESORIA PENAL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1811	GLORIA BETANCUR	3712804	EL TABLAZO	02-12-24	ASESORIA PENAL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1812	ANDREA CARDON	31E+09	CALATRAVA	04-12-24	ASESORIA PENAL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1813	JAIRO VELASQUE	31E+09	PLAYARICA	04-12-24	ASESORIA FAMIL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1814	DANIELA CACERE	32E+09	LAS ACACIAS	05-12-24	ASESORIA LABOI PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1815	JOSE ALDEMAR P	31E+09	CL 72 No 52-7	06-12-24	ASESORIA LEY DI PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1816	GLORIA ORTICA	31E+09	LA INDEPENDI	06-12-24	ASESORIA DEBE PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1817	PANCRACIO MOLI	2812476	SAN PICO X	16-12-24	ASESORIA PENAL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1818	INES LOPEZ	37693717	FERRARA	17-12-24	ASESORIA FAMIL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
1819	ANDREA VELASO	35E+09	LOS GOMEZ	18-12-24	ASESORIA PENAL PENAL Y FAMILIA		X				X				X					X																			
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>1819</b>	<b>TOTALES</b>			<b>1536</b>	<b>271</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1289</b>	<b>509</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1486</b>	<b>311</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1509</b>	<b>295</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>														
						<b>TOTAL</b>	<b>1819</b>						<b>TOTAL</b>	<b>1819</b>						<b>TOTAL</b>	<b>1819</b>						<b>TOTAL</b>	<b>1819</b>											

Fuente PT Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales-2024  
 Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales  
 Reviso: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control interno

En términos generales, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción al usuario durante vigencia del año 2024, arroja un nivel de satisfacción un promedio de **(9,04%)** frente a un nivel de insatisfacción del **(0.96%)**; esto se debe a que algunas personas se van



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

disgustadas por lo que tenían la expectativa de que en la atención les iban a solucionar los problemas, además de esto manifiestan que el tiempo de espera fue demasiado largo.

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Usuario, las personas encuestadas tienen la opción de diligenciar el campo de “Sugerencias y/o Recomendaciones”, encontrando lo siguiente por parte de cada una de los encuestados, así:

GRACIAS POR LA EXCELENTE ATENCION DE LA DOCTORA YUDY
MUY BUENO EL SERVICIO
QUE BELLEZA DE ATENCION, SIN PALABRAS
APRENDER A ESCUCHAR E INTERPRETAR LA NECESIDAD DE LA PERSONA, REDACTANDO CORRECTA/ LAS SOLICITUDES
NO CUMPLIERON CON LA EXPECTATIVA PARA LA ATENCION, PORQUE POR UNA DEMANDA PARA LA EMPRESA ASEAR POR
DESPIDO INJUSTIFICADO Y TAMBIEN POR EL TEMA DE FONDO DE PENSIONES
NO LE DIERON SOLUCIÓN Y NO LE DIERON BUENA ASESORIA
HAY UNOS FUNCIONARIOS MUY AMABLES Y OTROS MAL GENIO, GRITONES COMO SI UNO NO SUPIERA NADA
FELICITACIONES POR LA ATENCION
ME PARECE EXCELENTE LA ATENCION Y LA AMABILIDAD DE LAS PERSONAS
FELICITACIONES
BUEN SERVICIO
EXCELENTE ATENCION MUY AGRADECIDA
NO HE ENCONTRADO LA AYUDA QUE NECESITO, SE VAN A EVASIVAS. LA INFORMACIÓN NO FUE TAN CLARA
NO LE PRESTARON EL SERVICIO ADECUADAMENTE, LA PUSIERON A VOLTEAR
LA PERSONA QUE LA ATENDIÓ NO LE PRESTÓ MUCHA ATENCIÓN. LA INFORMACIÓN NO FUE CLARA
LA ABOGADA ES MUY FORMAL Y AMABLE
MUY BIEN EL ACOMPAÑAMIENTO REALIZADO
LA INFORMACIÓN BRINDADA NO CUMPLIÓ SU NECESIDAD DE CONSULTA
NO CREE IDONEA LA INFORMACION BRINDADA
MEJORAR EL TIEMPO DE ESPERA
MEJORAR EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS , SE BLOQUEÓ EL SISTEMA
NO LE SUPIERON UBICAR EN EL TIEMPO Y NUNCA LA LLAMARON EN LA ATENCION PASADA
MENOS ESPERA EN RECEPCION
CONFORME CON EL SERVICIO PRESTADO BUENA DISPOSICIÓN Y MUY BUENA ATENCIÓN
MEGUSTA SOLO LA ATENCION DEL ABOGADO VWEIMAR. HACER SEGUIMIENTO A LOS DEMAS ABOGADOS
TODO MUY BIEN
QUE JAMAS FALTE LA CALIDAD HUMANA; ES PRIMERO TENERLA
LAS VISITAS QUE HE HECHO A LA PERSONERIA SIEMPRE ME HAN RESUELTO LAS DUDAS CON LA AYUDA DE USTEDES
MUY CORTANTE LA ATENCIÓN
SUGERENCIA QUE LA ATENCION EN TAQUILLA SEA MAS CORDIAL
TODO MUY BUENO
NO ME AYUDARON CON LA SOLICITUD PARA VER A MI HERMANA
DEBO IR SIEMPRE A MEDELLIN PORQUE LOS ASESORES NO PRESTAN BUENA ATENCION AL REQUERIMIENTO, SINO SOLO SE
LIMITAN A REALIZAR EL DOCUMENTO EN 5 MINUTOS SIN ESCUCHAR LOS ARGUMENTOS Y DOCUMENTACION CON LA QUE SE
CUENTA, POR ESTO SIEMPRE PREFIERO IR HASTA MEDELLIN SEDE LA ALPUJARRA
SOLO QUEDA DAR GRACIAS
MUY BIEN ATENDIDA
MUY CORDIALES EN LA ATENCION
MUY BUENA ATENCIÓN
NO CAMBIAR LA EXCELENTE ATENCION
CONTINUAR CON LA EXCELENTE ASISTENCIA
QUE LUCHEN POR EL MEDIO AMBIENTE, QUE NO PERMITAN EXTRACTORES QUE CONTAMINEN EL AMBIENTE
TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMON DEBERIAN TENER MAS PERSONAL COMO EL QUE ATIENDE EN ESTAS EPENDENCIAS
VISITAR LOS BARRIOS CON TEMAS ESPECIFICOS
LA PERSONERIA PRESTA UNA EXCELENTE LABOR
DESEARIA MAS APOYO EN TODOS LOS SENTIDOS
AGRADECIMIENTOS POR LAS EXPLICACIONES DADAS, NOS AYUDAN A CONOCER LOS CASOS QUE NECESITAMOS
EXCELENTE ATENCIÓN

Fuente PT Tabulación Encuestas Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales- 2024- formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Usuario

Elaboró: Yaneth quintero Salas- Asistente secretaria general- Contrato De Prestación De Servicios Asistenciales

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

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

### Indicadores del Ingreso por tipo de Solicitud PQRDSF sistema SIGGED

En la siguiente tabla se muestra el canal de Ingreso por recepción, responsable y tiempo de respuesta PQRS, en el sistema SIGGED de la Personería de Itagüí,

DEL TOTAL SON (3529) PQRS QUE INGRASARON Y FUERON REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE LOS CUALES SE DIO RESPUESTA DE MANERA OPORTUNA AL 100%

### Indicadores del Ingreso por Canal de Recepción PQRDSF sistema SIGGED

El mayor número de ingresos por canal de recepción se da por los que ingresan Por correo electrónico un total de 162, lo que e corresponde a 46,02%, de participación PQR, SEGUNDO de los que ingresan personalmente en la taquilla de la sede principal de la personería, con un porcentaje de 36,36% con un total de 128 PQR,

1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN										
	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Sede Electrónica	Telefónicamente	Totales
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Derechos colectivos y de ambiente	0	5	84	0	0	47	3	13	0	152
Derechos humanos	0	0	19	0	0	3	0	2	0	24
Despacho	0	0	12	0	0	6	1	0	0	19
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	2	0	0	3	0	0	0	5
Secretaría general	0	1	14	0	0	9	1	2	0	27
Vigilancia administrativa	1	26	31	0	0	59	2	5	0	124
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>352</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,28 %</b>	<b>9,09%</b>	<b>46,02%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>36,36%</b>	<b>1,99%</b>	<b>6,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00 %</b>

Fuente: Indicador que permite conocer las estadísticas generales de ingresos y solución de PQRS de cada una de las dependencias por rango de tiempo

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

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

### Indicadores del Ingreso por tipo de Solicitud PQRDSF sistema SIGGED

Ingreso por tipo de solicitud, el mayor número son petición de de solicitud de Información con un total de 158, con una participación del 44,89%, del total de solicitudes, seguido de quejas con un total de 146, con un 41,48% de porcentaje de participación, y otras solicitudes como se detalla en la siguiente tabla:



**2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

	Auto decretando pruebas	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Derechos colectivos y de ambiente	0	4	0	12	8	87	40	1	0	152
Derechos humanos	0	1	0	0	2	21	0	0	0	24
Despacho	0	0	0	1	0	17	1	0	0	19
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	0	0	1	4	0	0	0	5
Secretaria general	0	0	0	1	4	10	12	0	0	27
Vigilancia administrativa	0	0	0	2	10	18	93	1	0	124
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>158</b>	<b>146</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>352</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,42%</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,55%</b>	<b>7,10%</b>	<b>44,89%</b>	<b>41,48%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Indicador que permite conocer las estadísticas generales de ingresos y solución de PQRS de cada una de las dependencias por rango de tiempo

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

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

**Indicadores del Ingreso por Tiempo de solución PQRDSF sistema SISGED- :**


Ingreso por tipo de solicitud, el mayor de solicitud de Información con un total de 352, de las cuales todas se les dio respuesta de manera oportuna, como se puede evidenciar Indicador que permite conocer las estadísticas generales de ingresos y solución de PQRS de cada una de las dependencias por tipo de solicitud, dependencia encargada y rango de tiempo que establece la Ley para dar respuesta.

**3. TIEMPO DE SOLUCIÓN**

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atención al ciudadano	0	0	1	0
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	152	0
Derechos humanos	0	0	24	0
Despacho	0	0	19	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	5	0
Secretaria general	0	0	27	0
Vigilancia administrativa	0	0	124	0
Sin Asignar	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>352</b>	<b>0</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Indicador de PQRS Software SISGED Personería Itagüí

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

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

**Acumulado Indicadores del Ingreso por Dependencia PQRDSF sistema SISGED- :**

Acumulado del indicados PQRS durante la vigencia 2024, Del Lunes 01 de Enero del 2024 al Martes 31 de Diciembre del 2024, ingreso por canal de recepción con un total de **(352 PQRS)**, con un mayor de porcentaje de ingreso de los Derechos Colectivos y del Ambiente con un total de (152 PQRS) que representa el **43,18%**; SEGUIDO DE LA Delegatura de Vigilancia administrativa con (124 PQRS) CON EL 35,23% Y Atención al ciudadano, solo una, las demás delegaturas como se detalla a continuación: entre otros como se señala en la siguiente tabla:

1. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN											
	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Sede Electrónica	Telefónica	Totales	% Participación
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,28%
Derechos colectivos y de ambiente	0	5	84	0	0	47	3	13	0	152	43,18%
Derechos humanos	0	0	19	0	0	3	0	2	0	24	6,82%
Despacho	0	0	12	0	0	6	1	0	0	19	5,40%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	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	0,00%
Penal y de familia	0	0	2	0	0	3	0	0	0	5	1,42%
Secretaría general	0	1	14	0	0	9	1	2	0	27	7,67%
Vigilancia administrativa	1	26	31	0	0	59	2	5	0	124	35,23%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>162</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>352</b>	<b>100,00%</b>


Fuente: Indicador de PQRS Software SISGED Personería Itagüí  
E/R//: Reviso: Arley de J Ramírez Patifio Jefe Oficina de Control interno

**CONCLUSIONES**

Del total de atenciones **(11.648)** Atención al Usuario, representa el mayor número de atenciones con un total de **(9.817)** trámites y atenciones realizadas durante toda la vigencia 2024, y que representa el **(84,28%)** de las atenciones recibida

Derechos Humanos, con un total de **(633)**, con una participación del **(5,43%)** de atenciones, seguida de panal y familia con 347, participación del 2,98% y Derechos Colectivos, **(194)**, con una participación del **(1,67%)** y el despacho del personero con un total de atenciones presenciales de 219 lo que representa una participación de **(1,88%)**

En Casa de Justicia, se realizaron **(266)** con una participación del 2,28%, atenciones durante la vigencia 2024, con presencia los días martes y jueves de cada semana, como una actividad de servicios descentralizados de la Personería de Itagüí,

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

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, Derechos de Petición, Acciones de Tutela, entre otros;

Fuente de verificación: informes presentados por la Secretaria General a través de la Contratista Apoyo asistencial Yaneth quintero Salas y verificada sistema de PQRS, software establecido por la personería de Itagüí.

Derecho de Petición en Colombia es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991. Este derecho permite a cualquier persona solicitar a las autoridades públicas, en ejercicio de sus funciones, que resuelvan una petición relacionada con su interés legítimo, ya sea de carácter administrativo o judicial. La petición puede ser formulada de forma verbal o escrita, y debe ser respondida en un plazo establecido por la ley.

El Derecho de Petición tiene una doble naturaleza: por un lado, permite a los ciudadanos exigir información o acciones de las autoridades; y por otro, protege la participación activa en la administración pública. La Ley 1755 de 2015 regula de manera más específica este derecho, estableciendo los procedimientos y los plazos para su ejercicio.

Este derecho es considerado una herramienta esencial para la protección de otros derechos fundamentales y para el fortalecimiento de la democracia, ya que garantiza la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas por parte 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

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

- 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

Todas las políticas públicas necesitan para su implementación, de la caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. La búsqueda por el respeto a las diferencias y por atender las necesidades reales de diferentes grupos de población, es transversal a la función pública. La caracterización además de ser un requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 20124, se convierte en uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014 en la medida en la que permite identificar qué información es demanda por los diferentes grupos sociales. A continuación, se presentan los enfoques y usos de la información de la caracterización para cada una de estas políticas de:

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

Atentamente,



### **ARLEY DE JESÚS RAMIREZ PARIÑO**

Jefe Oficina de Control Interno- Personería de Itagüí

*Proyecto/ Arley de Jesús Ramírez – Jefe-OFF C.I-*