

	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha: 24/02/2022</b>

TEMA		INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRS - Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	Secretaría General	PERIODO EVALUADO	ENERO 01 A JUNIO 30 DE 2024
		FECHA DE ELABORACIÓN	JULIO 2024

Cód.

**Asunto: INFORME SEMESTRAL PQRS- Y DE ATENCIÓN AL USUARIO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA PERSONERÍA DE ITAGUI Y REGISTRADOS EN EL SOFTWARE SISGED-DE PQRS ENERO 02 A JUNIO 30-2024**

El presente documento contiene el seguimiento realizado a los servicios brindados por 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 30 de junio de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de la respuesta del servicio prestado y formular las recomendaciones a los responsables de cada proceso y con el fin de evaluar la oportunidad y calidad de la respuesta

El Propósito del presente informe es presentar estadísticas de las solicitudes registradas en la PQRS en el primer semestre del año 2024, 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., de igual forma, se realiza una compilación de la información del comportamiento de las PQRS. Finalmente 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 grupos de valor de la Entidad.

De igual forma se verifica y se garantiza la oportunidad en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana y de atención al usuario, Modernización institucional, con fundamento en los principios de la función administrativa de economía, transparencia, eficiencia, eficacia como una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos.

#### MARCO LEGAL.

- ✓ Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. La cual establece como una de las

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha: 24/02/2022</b>

- ✓ 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 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- ✓ 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 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 30 de junio del año 2024.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar estadísticas de las solicitudes registradas en la PQRS en el primer semestre del año 2024, 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.

## METODOLOGÍA

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

## DEPENDENCIAS ESPECIALIZADAS EN ATENDER LOS REGISTROS DE LAS PQRS 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. 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, que cuenta con una recepción. Se cuenta con atención prioritaria para adultos mayores, mujeres en embarazo y con bebés en brazo, 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

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha: 24/02/2022</b>

requieran de acuerdo a su competencia; de la misma forma la Personería traslada sus servicios atención descentralizados “Casa de Justicia” los días martes y jueves,

Para el primer semestre del año 2024, se logra una atención de calidad cumpliendo el nivel de satisfacción del usuario, con un porcentaje de satisfacción del 99% de los servicios brindados por la Personería de Itagüí.

## SERVICIOS BRINDADOS

Asesorías: Civil, Laboral, Arrendamientos, Asesorías Derechos Colectivos y del Medio Ambiente

**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.

Otras Solicitudes (Amparo de Pobreza, Recursos de Reposición, Solicitud de Intervención, Memorial, Revocatoria)

Declaraciones por Desplazamiento y Hechos Victimizantes:

Impugnación Fallo de Tutela

Migración Venezuela:

Citaciones Vigilancia Administrativa

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



## 1. REGISTRO DE ATENCIONES PRESENCIALES

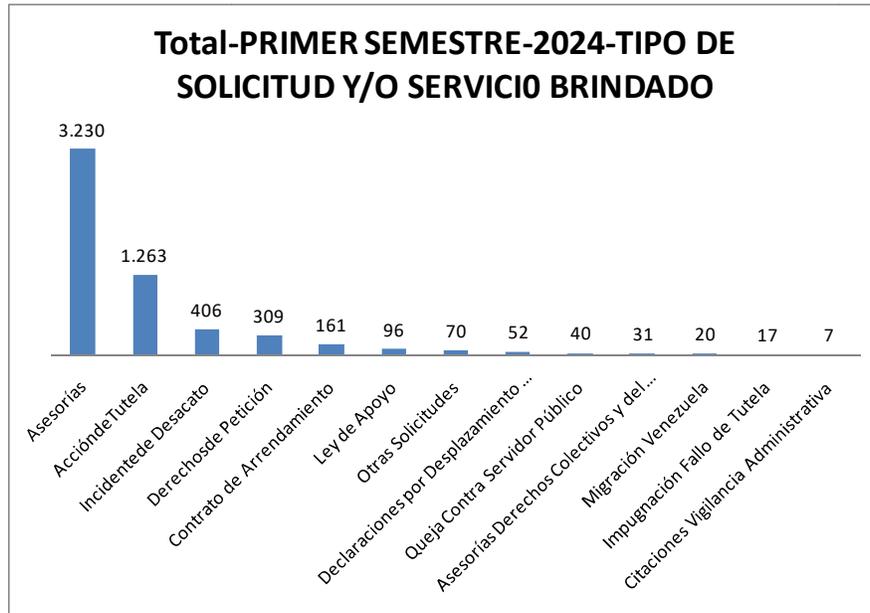
Teniendo en cuenta el aplicativo de la Entidad de PQRS, en el que se registran los usuarios que se acercan a solicitar un servicio a la Personería y mediante éste se generan algunas caracterizaciones las cuales son relacionadas así:

### Por Tipo de Consulta:

En esta relación podemos observar que las asesorías brindadas por la Personería de Itagüí, son las más recurrentes, con un total de 3.230, con una participación del 56,65% del total de atenciones; seguida de las acciones de tutela con 1.263 atenciones, con un participación del 22,15% del total de atenciones; incidentes de desacato 406, con un 7,12% de participación reportado. El total atenciones reportadas fueron 5.702 durante EL PRIMER SEMESTRE de la Vigencia 2024, como se detalla en la siguiente tabla:

TIPODESOLICITUDY/OSERVICIBRINDAD O	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total-PRIMER SEMESTRE-	% De Participación
Asesorías	514	531	491	665	552	477	3.230	<b>56,65%</b>
AccióndeTutela	161	199	213	333	212	145	1.263	<b>22,15%</b>
Incidentede Desacato	58	67	55	107	62	57	406	<b>7,12%</b>
Derechosde Petición	55	51	24	77	48	54	309	<b>5,42%</b>
Contrato de Arrendamiento	34	25	17	31	29	25	161	<b>2,82%</b>
Ley de Apoyo	8	20	14	21	20	13	96	<b>1,68%</b>
Otras Solicitudes (Amparo de Pobreza, Recursos de Reposición, Solicitud de Intervención, Memorial, Revocatoria)	12	11	13	8	12	14	70	<b>1,23%</b>
Declaraciones por Desplazamiento y Hechos Victimizantes	4	12	8	9	8	11	52	<b>0,91%</b>
Queja Contra Servidor Público	0	12	10	7	7	4	40	<b>0,70%</b>
Asesorías Derechos Colectivos y del Medio Ambiente	4	5	6	8	8		31	<b>0,54%</b>
Migración Venezuela	5	5	3	2	5		20	<b>0,35%</b>
Impugnación Fallo de Tutela	3	3	5	4	1	1	17	<b>0,30%</b>
Citaciones Vigilancia Administrativa	2	1	1	2	1		7	<b>0,12%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1.274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>5.702</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema PQRS –Indicadores Vigencia 01 de enero a 24 de junio vigencia 2024  
 Información proporcionada por la Secretaria General – Yaneth Quintero Salas- Contratista de apoyo  
 Elabore: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

### **Registro de Atenciones por Género:**

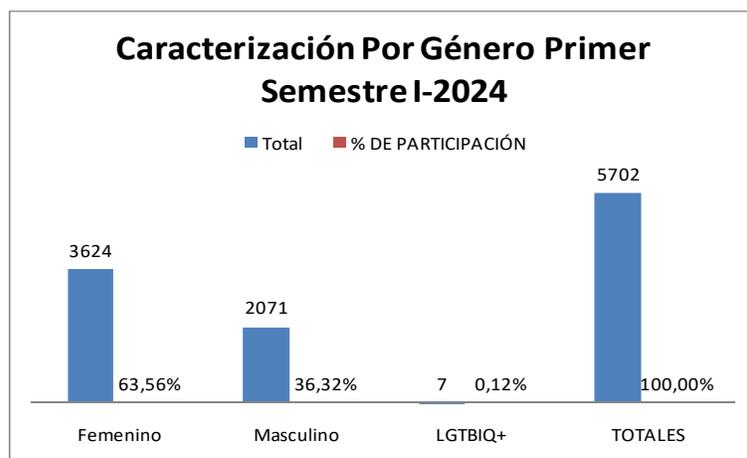
Durante el Primer Semestre de 2024, la población atendida fue de 5.702, personas de las cuales se puede evidenciar que el mayor número de personas que se acercan a la Personería a solicitar un servicio son mujeres con un 63,56% y un 36,32% son hombres, como se detalla en la siguiente grafica:

Registro de Atenciones por Género Primer Semestrel Vigencia 2024								
GENERO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total	% DE PARTICIPACIÓN
Femenino	529	600	565	799	624	507	3624	63,56%
Masculino	330	341	294	473	339	294	2071	36,32%
LGTBIQ+	1	1	1	2	2	0	7	0,12%
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>5702</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema PQRS –Indicadores Vigencia 01 de enero a 24 de junio vigencia 2024

Información proporcionada por la Secretaria General – Yaneth Quintero Salas- Contratista de apoyo

Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

**Población atendida por condición social:**

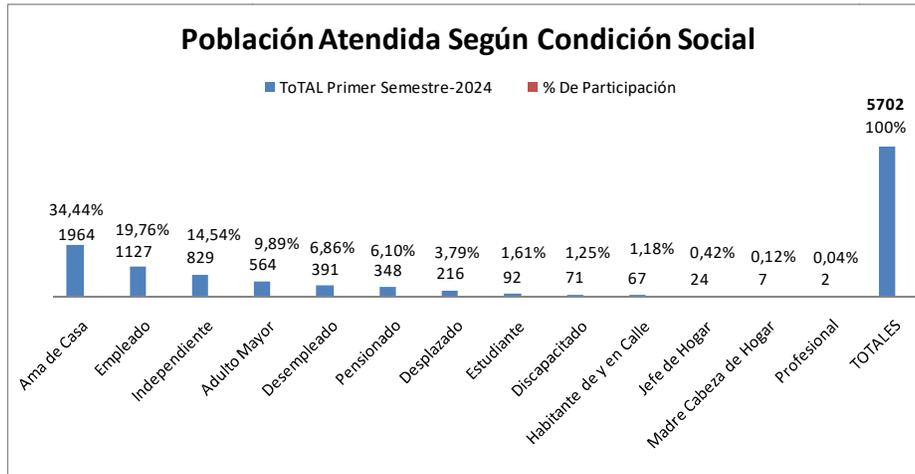
En esta caracterización se puede evidenciar que de las 5.702 personas registradas en la Personería, 1.964 son amas de casa lo que equivale a un 34,44%, empleados 1.127 con 19,76%; Independientes (829) con el 14,54% y 10% Adulto mayor (564) con un porcentaje de 9,89% y Desempleados (391) con un 6,86% y posteriormente en una menor escala de servicios atendido; Pensionados, Desplazado, Estudiante, con alguna Discapacidad, y los demás grupos poblacionales tal como se refleja en el siguiente cuadro:

CONDICIÓN SOCIAL	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	ToTAL Primer Semestre-2024	% De Participación
Ama de Casa	282	319	302	427	350	284	1964	34,44%
Empleado	180	197	173	253	166	158	1127	19,76%
Independiente	130	122	106	212	152	107	829	14,54%
Adulto Mayor	97	80	95	128	95	69	564	9,89%
Desempleado	59	64	57	88	61	62	391	6,86%
Pensionado	46	70	50	73	62	47	348	6,10%
Desplazado	26	43	33	44	37	33	216	3,79%
Estudiante	13	24	14	21	12	8	92	1,61%
Discapacitado	8	15	14	5	9	20	71	1,25%
Habitante de y en Calle	17	6	10	14	12	8	67	1,18%
Jefe de Hogar	1		4	7	9	3	24	0,42%
Madre Cabeza de Hogar	1	2	1	2	0	1	7	0,12%
<b>Profesional</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0,04%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>5702</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema PQRS –Indicadores Vigencia 01 de enero a 24 de junio vigencia 2024

Información proporcionada por la Secretaria General – Yaneth Quintero Salas- Contratista de apoyo

Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

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

Se puede observar que se atendieron (5.702) personas provenientes de 7 municipios del área metropolitana diferentes a Itagüí; Medellín (354) Personas atendidas lo que representa un porcentaje 6,21%; La Estrella, Envigado, Sabaneta, Caldas y otros Municipios con porcentajes hasta el del 0,47% a 1,18%, cabe anotar que el mayor número de personas que se acercan a la Entidad a requerir un servicio son provenientes de nuestro Municipio, con un 89,69%, como se detalle en la siguiente tabla:

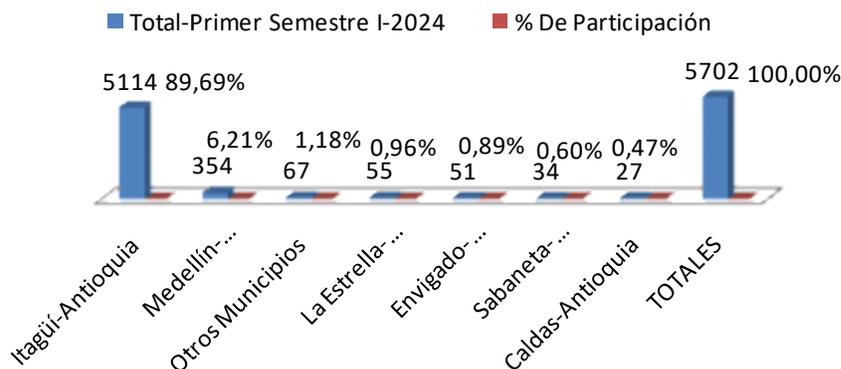
MUNICIPIO/CIUDAD DE ORIGEN	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total-Primer Semestre I-2024	% De Participación
Itagüí-Antioquia	765	826	775	1139	879	730	5114	89,69%
Medellín-Antioquia	61	73	49	84	50	37	354	6,21%
Otros Municipios	10	14	10	17	8	8	67	1,18%
La Estrella-Antioquia	10	10	8	12	9	6	55	0,96%
Envigado-Antioquia	6	12	7	10	7	9	51	0,89%
Sabaneta-Antioquia	5	4	7	6	6	6	34	0,60%
Caldas-Antioquia	3	3	4	6	6	5	27	0,47%
<b>TOTALES</b>	<b>860</b>	<b>942</b>	<b>860</b>	<b>1274</b>	<b>965</b>	<b>801</b>	<b>5702</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema PQRS –Indicadores Vigencia 01 de enero a 24 de junio vigencia 2024

Información proporcionada por la Secretaria General – Yaneth Quintero Salas- Contratista de apoyo

Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

## Población Atendida por Municipio Primer Semestre -I- Vigencia 2024



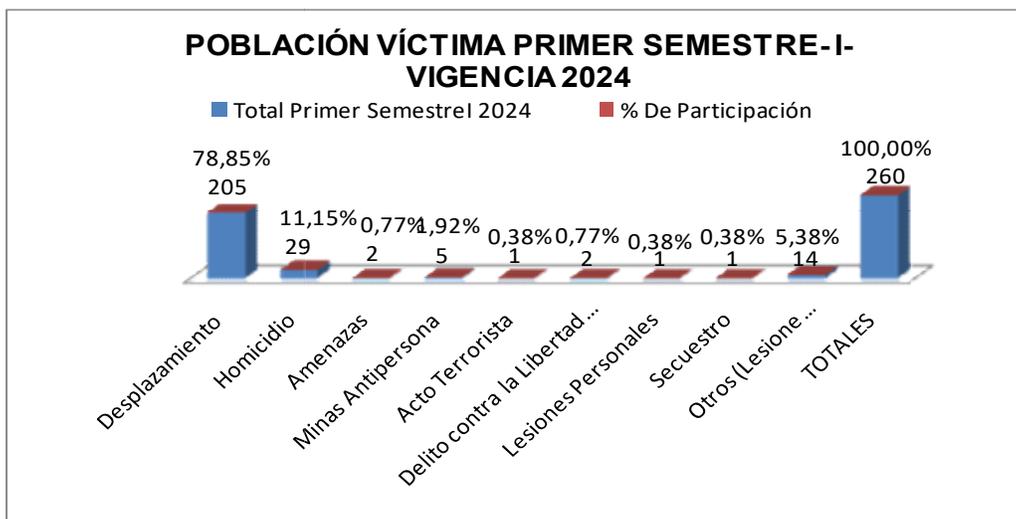
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

### **POBLACIONVICTIMA:**

Durante el PRIMER SEMESTRE I de la Vigencia 2024, se tiene un registro de población víctima de (260) persona, de las cuales el mayor número de éstas corresponde a “Desplazamientos” con el 78,85%, seguidamente por Homicidio (29) con el 11.15%, Amenazas, Secuestro y otra tal y como se puede evidenciar así:

POBLACIÓN VÍCTIMA PRIMER SEMESTRE- I- VIGENCIA 2024								
POBLACIÓN VÍCTIMA	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total Primer Semestrel 2024	% De Participación
Desplazamiento	21	34	25	53	34	38	205	78,85%
Homicidio	0	3	7	2	5	12	29	11,15%
Amenazas	1	0	0	1	0	0	2	0,77%
Minas Antipersona	0	0	1	3	0	1	5	1,92%
Acto Terrorista	0	0	0	1	0	0	1	0,38%
Delito contra la Libertad Sexual	0	1	0	0	1	0	2	0,77%
Lesiones Personales	0	0	0	0	0	1	1	0,38%
Secuestro	0	0	0	0	1	0	1	0,38%
Otros (Lesione personales)	0	0	0	0	11	3	14	5,38%
<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema RUV-Registro único de víctimas- Vigencia 01 de enero a 24 de junio vigencia 2024  
Información proporcionada por la Secretaria General – Yaneth Quintero Salas- Contratista de apoyo  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

## 2. INDICADORES DEL INGRESO POR RECEPCIÓN- PQRDSF- SISTEMA SIGGED- :

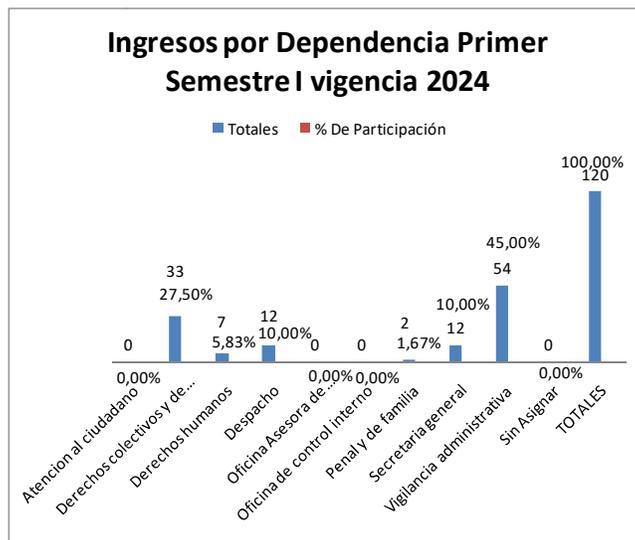
El Indicador nos permite conocer las estadísticas generales de ingresos y solución de PQRS de cada una de las dependencias por rango de tiempo, periodo del indicador, del Lunes 01 de Enero del 2024 al Domingo 30 de Junio del 2024; fecha de generación, Martes 30 de Julio del 2024; dependencias, Todas, tal como se detalla a continuación

### Ingreso por dependencias

INGRESOS POR DEPENDENCIA-PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
Ingresos por Dependencia	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Sede Electronica	Telefónica	Totales	% De Participación
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	0	1	21	0	0	0	9	2	0	33	27,50%
Derechos humanos	0	0	6	0	0	0	1	0	0	7	5,83%
Despacho	0	0	6	0	0	0	5	1	0	12	10,00%
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	0	0	0	0	2	0	0	2	1,67%
Secretaria general	0	1	5	0	0	0	5	1	0	12	10,00%
Vigilancia administrativa	0	11	14	0	0	0	27	2	0	54	45,00%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: sistema PQRS rango de tiempo, periodo del indicador, del Lunes 01 de Enero al Domingo 30 de Junio del 2024; fecha de generación, Martes 30 de Julio del 2024; dependencias, Todas

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

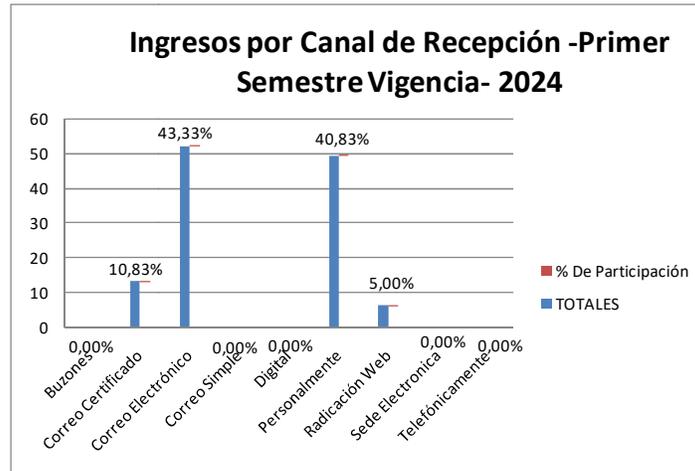
En total ingresaron 120 PQRs, el mayor numero de Ingreso por Dependencia, corresponde a la delegatura de Vigilancia Administrativa, con 54 Ingresos PQRSD, CON UN PARCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL 45, %; seguido de la Delegatura de Colectivos con 33 ingresos PQRSD, con 27,50% de participación; Despacho y Secretaria General (12) PQRSD cada una respectivamente, CON UN 10% DE PARTICIPACIÓN de participación, como se detalla en la tabla anterior.

### INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN-PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024											
Ingresos por Canal de Recepción	Buzones	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Simple	Digital	Personalmente	Radicación Web	Sede Electronica	Telefónica mente	Totales	% De Participación
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos colectivos y de ambiente	0	1	21	0	0	0	9	2	0	33	27,50%
Derechos humanos	0	0	6	0	0	0	1	0	0	7	5,83%
Despacho	0	0	6	0	0	0	5	1	0	12	10,00%
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	0	0	0	0	2	0	0	2	1,67%
Secretaria general	0	1	5	0	0	0	5	1	0	12	10,00%
Vigilancia administrativa	0	11	14	0	0	0	27	2	0	54	45,00%
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>
<b>% De Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>10,83%</b>	<b>43,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>40,83%</b>	<b>5,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: sistema PQRS rango de tiempo, periodo del indicador, del Lunes 01 de Enero al Domingo 30 de Junio del 2024; fecha de generación, Martes 30 de Julio del 2024; dependencias, Todas

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

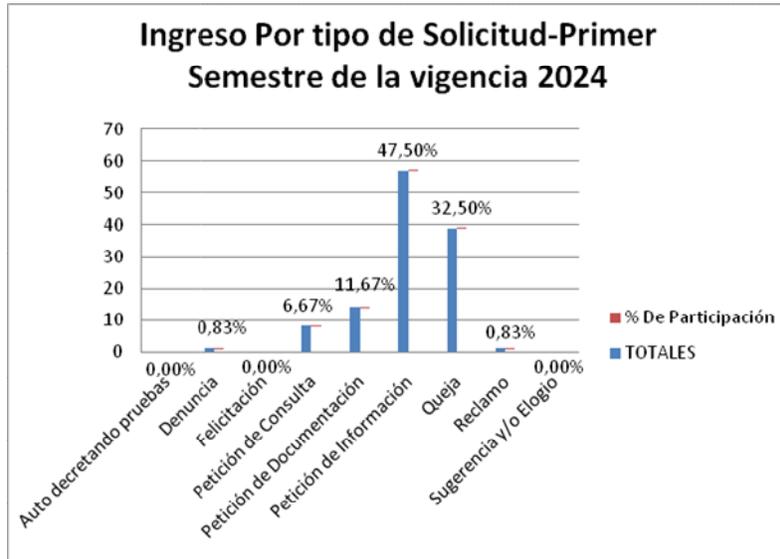
En total ingresaron 120 PQRs, el mayor numero de Ingreso por canal de recepción se realiza a través de correo Electrónico con (52) ingresos, con una participación del 43,33% de participación; ingresos recibidos de manera personal un total de (49) Ingresos registrados con una participación del 40,83% y por correo certificado (13) Ingresos con 10; 83% de participación, como se detalla en la tabla anterior.

### Ingreso por Tipo de Solicitud

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD PRIMER SEMESTRE I VIGENCIA -2024										
Ingreso 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
Atencion al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos colectivos y de ambiente	0	1	0	5	1	24	2	0	0	33
Derechos humanos	0	0	0	0	2	5	0	0	0	7
Despacho	0	0	0	1	0	10	1	0	0	12
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	0	2	0	0	0	2
Secretaria general	0	0	0	1	2	6	3	0	0	12
Vigilancia administrativa	0	0	0	1	9	10	33	1	0	54
Sin Asignar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>120</b>
<b>% De Participación</b>	0,00%	0,83%	0,00%	6,67%	11,67%	47,50%	32,50%	0,83%	0,00%	100,00%

Fuente: sistema PQRS rango de tiempo, periodo del indicador, del Lunes 01 de Enero al Domingo 30 de Junio del 2024; fecha de generación, Martes 30 de Julio del 2024; dependencias, Todas

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

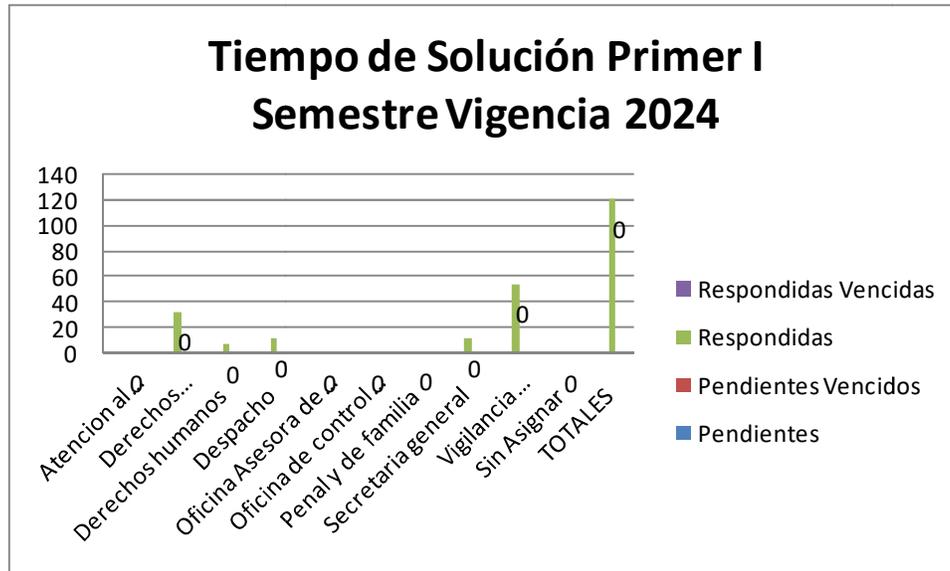
En total ingresaron 120 PQRS, el mayor numero de Ingreso por tipo de Solicitud Son: Petición de Información con solicitudes, (57) con una participación del 47,50%; quejas (39), representa un 32,50%; Petición de Documentación (14), con una participación del 11,67%; peticiones de consulta (8) con el 6,67%, denuncias y reclamos 1. Como se detalla en la tabla anterior.

### Tiempo de Solución

.TIEMPO DE SOLUCIÓN PRIMER SEMESTRE I VIGENCIA 2024				
Tiempo de Solución	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Atencion al ciudadano	0	0	0	0
Derechos colectivos y de ambiente	0	0	33	0
Derechos humanos	0	0	7	0
Despacho	0	0	12	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina de control interno	0	0	0	0
Penal y de familia	0	0	2	0
Secretaria general	0	0	12	0
Vigilancia administrativa	0	0	54	0
Sin Asignar	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>0</b>

Fuente: sistema PQRS rango de tiempo, periodo del indicador, del Lunes 01 de Enero al Domingo 30 de Junio del 2024; fecha de generación, Martes 30 de Julio del 2024; dependencias, Todas

Elaboró: Arley de Jesús Ramírez Patiño- Jefe Oficina de Control Interno



Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

El total de los 120 PQRs que ingresaron al sistema y fueron reportados se dio respuesta de manera oportuna al 100%

#### Recomendaciones

Se recomienda a cada uno de los responsables de área, delegados, y servidores públicos de atención al usuario, hacer la reclasificación de los PQRs que ingresan al sistema, con el propósito de tener claridad del tipo de solicitud que ingresa, para determinar la calidad y oportunidad de la respuesta según lo establecido en la Constitución Política en su artículo 23, la Ley 1755 de 2025 y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

### 3. ENCUESTAS DE 2024. SATISFACCIÓN DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE de 2024

De acuerdo al resultado de la encuesta de satisfacción, se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería Municipal de Itagüí.

	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha: 24/02/2022</b>

**Las preguntas de satisfacción que se tienen definidas en la personería Municipal de Itagüí son:**

*¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?*

*¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?*

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

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

*Criterios de Calificación: Excelente, Bueno, Regular, Malo y No sabe/No Responde*

### **Tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción del usuario:**

De acuerdo a lo estipulado en la Personería el tamaño de la muestra debe ser mínimo del 10% del total de las personas registradas; teniendo en cuenta que en el primer semestre del año 2024, se tienen registradas en el aplicativo de las PQRS 5.702 personas de las cuales a 800 personas fueron consultados y se les realizó la encuesta, con esto se da cumplimiento al tamaño de la muestra toda vez que se obtuvo el 10% tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANÁLISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA PRIMER SEMESTRE AÑO 2024	
Dependencia:	Consolidado Dependencias
Proceso(s):	Atención al Usuario
Periodo:	Primer Semestre año 2024
Total Usuarios Atendidos:	5702
Total Encuestados:	800
Tamaño de la Muestra:	10%

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- YANETH QUINTERO SALAS-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

Es preciso anotar que el total de las encuestas (800) es la consolidación de las dependencias de la Entidad, así:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total muestra Primer Semestre I 2024
Encuestas Usuario	59	92	102	272	147	128	800

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- YANETH QUINTERO SALAS-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeriaitagui.gov.co](mailto:info@personeriaitagui.gov.co)  
[www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co)



**Nivel de Satisfacción e Insatisfacción del Usuario:**

En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el nivel de satisfacción de la comunidad encuestada durante el primer Semestre del año 2024 fue del 99.21% del primer semestre y del 98,03% en el segundo semestre frente a un nivel de insatisfacción del 0.79% y 1,97% respectivamente en lo que va corrido en el primer semestre del año 2024 ; el nivel de insatisfacción se debe a que algunas personas se van disgustadas por lo que tenían la expectativa de que en la atención les iban a resolver los problemas presentados que muchas de las veces no es competencia de la entidad de tener la capacidad de resolver de fondo, sin embargo la Personería asesora y acompaña, además de lo anterior manifiestan que el tiempo de espera fue demasiado largo.

A pesar del nivel de insatisfacción arrojado, se evidencia que se da cumplimiento al indicador de eficiencia el cual tiene una meta de cumplimiento del 95%. Podemos observar un cumplimiento de la meta del 99,21% en el Primer semestre y del 98,03% en el Segundo trimestre de lo que va corrido del año 2024

Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Primer Semestre I 2024				
PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN- Primer Trimestre 2024	NIVEL DE INSATISFACCIÓN- Primer Trimestre 2024	NIVEL DE INSATISFACCIÓN - Segundo Trimestre 2024	NIVEL DE INSATISFACCIÓN - Segundo Trimestre 2024
Pregunta 1: ¿Cómo califica usted la asesoría y/o realización del trámite brindado por la persona que lo atendió?	99,60%	0,40%	98,72%	1,28%
Pregunta 2: ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido?	98,81%	1,19%	97,44%	2,56%
Pregunta 3: ¿Cuál es el grado de satisfacción en general que tiene con la Personería Municipal de Itagüí?	98,81%	1,19%	97,62%	2,38%
Pregunta 4: ¿La información suministra a por parte de la Personería Municipal de Itagüí fue clara y útil para su requerimiento?	99,60%	0,40%	98,35%	1,65%
<b>PRO EDIO TOTAL</b>	<b>99,21%</b>	<b>0,79%</b>	<b>98,03%</b>	<b>1,97%</b>

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí

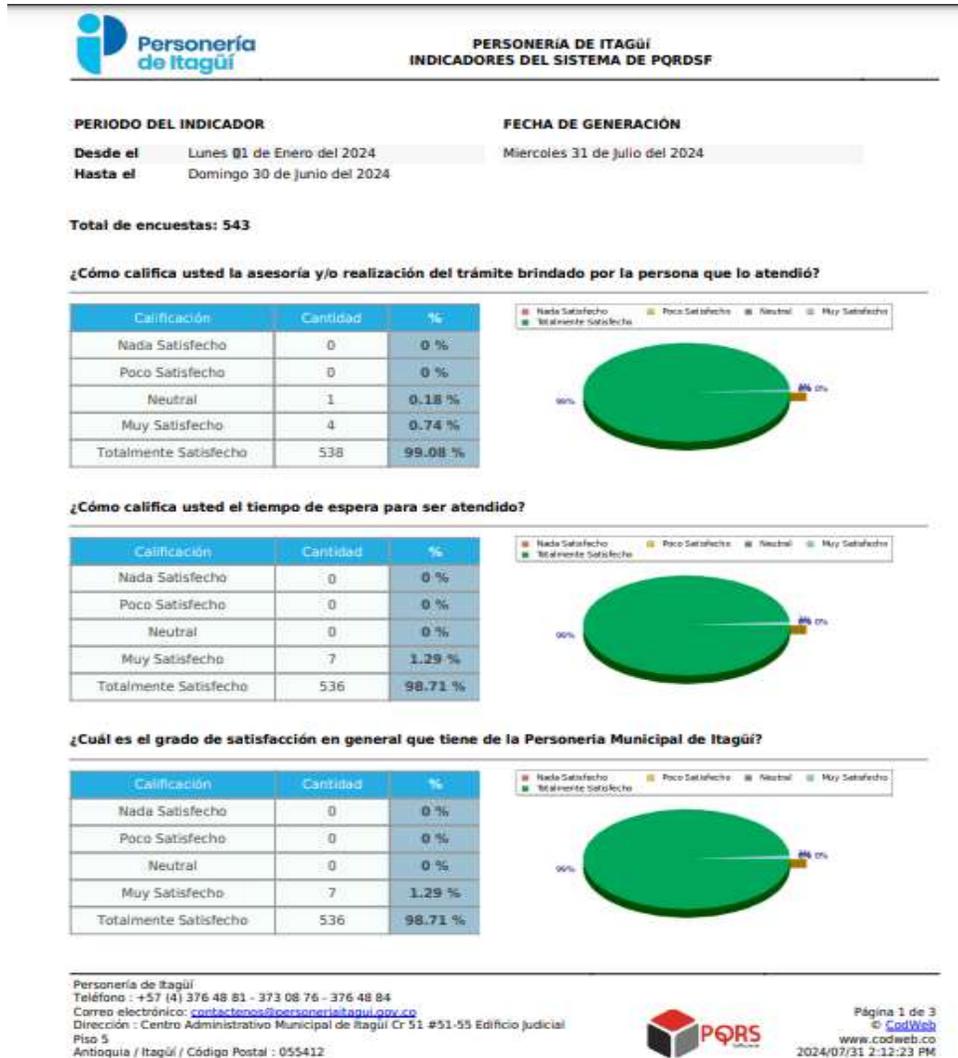
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

**4. INDICADORES DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LAS TABLETS:**

En la entidad se realizó una adecuación al aplicativo de las PQRS (Atenciones Presenciales), con el propósito de brindar un mejor servicio a los usuarios, agilizar el proceso del trámite, realizarlo de manera digitalizado como es del caso la radicación de tutelas y ser enviado a los Juzgados o

competentes en línea, prestando un mejor servicio a los usuarios. Así mismo se implementa la cultura de cero papeles; igualmente se realiza la encuesta de satisfacción a los usuarios en el momento en que están siendo atendidos por los Abogados de atención al Usuario

Para el Primer Semestre periodo 01 de enero a 30 junio de 2024 del año 2024, se cuenta con un total de 543 encuestas realizada, con un grado de satisfacción entre el 98% a 99% de satisfacción como se señala en los indicadores reportadas en el sistema de Software PQRS, las cuales se muestran Así::

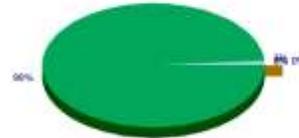


Fuente: Sistema Software PQRS- encuesta de Satisfacción periodo 01 de enero a 30 junio de 2024  
Elaboró: Arley de J Ramírez Patiño Jefe Oficina de Control Interno

**La información suministrada por parte de la Personería Municipal de Itagüí ¿Fue clara y útil para su requerimiento?**

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	0	0 %
Muy Satisfecho	7	1.29 %
Totalmente Satisfecho	536	98.71 %

■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



**¿Cómo califica usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?**

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	0	0 %
Muy Satisfecho	3	0.55 %
Totalmente Satisfecho	540	99.45 %

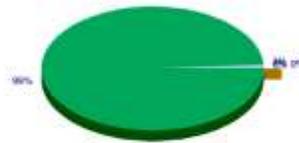
■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



**Percepción General**

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	0	0 %
Poco Satisfecho	0	0 %
Neutral	1	0,04 %
Muy Satisfecho	28	1,03 %
Totalmente Satisfecho	2686	98,93 %

■ Nada Satisfecho
 ■ Poco Satisfecho
 ■ Neutral
 ■ Muy Satisfecho
 ■ Totalmente Satisfecho



**Observaciones**

Numero de Solicitud	Observación o Comentario
24041777703419	Gracias
24050777704144	Y
24050877704169	U
24050977704221	U
24050977704225	U
24051677704394	Excelente atención.
24052977704859	U
24060577704992	Y
24060777705069	T
24061177705134	
24061977705411	Mil gracias por todo

	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha: 24/02/2022</b>

## 5. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS PRIMER RIMESTRE SEMESTRE 2024

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

Las preguntas de percepción que se tienen definidas en la Personería Municipal de Itagüí son:

*¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?*

*Criterios de Calificación: Si, No y No Sabe/No Responde*

*¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?*

*Criterios de Calificación: Sociales, Otros/Cuales?*

*Voz a Voz, Atención, Presencial, Sede Electrónica, Redes sociales*

*¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?*

*Criterios de Calificación: Excelente, Bueno, Regular, Malo y No sabe/No Responde*

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

*Criterios de Calificación: Atención Presencial, Sede Electrónica, Redes Sociales, Otros/Cuales?*

A continuación presentamos los resultados

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

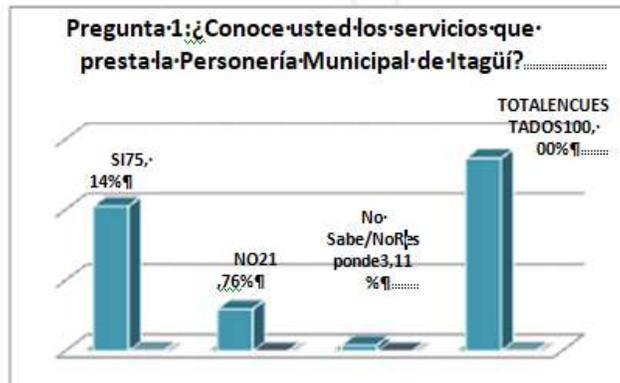
Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el 75.14% indican que Conocen los servicios que presta la Personería, frente a Un 21.79% que manifiestan que no conocen los servicios y el 3.11% restante marcación de la casilla “No Sabe/No Responde”.

Pregunta 1: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	411	75,14%
NO	119	21,76%
No Sabe/No Responde	17	3,11%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>547</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaría General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)





Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

**Pregunta 2: ¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?**

Este resultado arroja que de las **547** personas encuestadas, el mayor porcentaje **49.66%** manifiestan que a través del “Voz a Voz” se enteraron de los servicios que presta la Entidad, el 43.54% por medio de la “Atención Presencial”,

<b>Pregunta 2: ¿A través de qué medios conoció usted los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?</b>		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
VozaVoz	292	49,66%
AtenciónPresencial	256	43,54%
SedeElectrónica	9	1,53%
Redessociales	27	4,59%
Otros/Cuále?	4	0,68%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>588</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

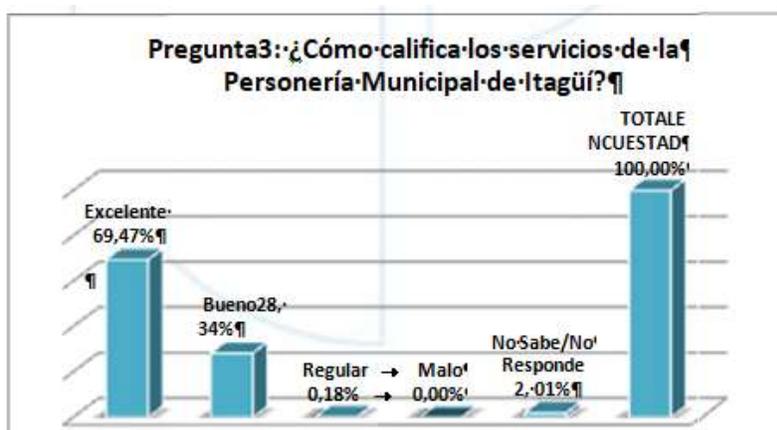
**Pregunta 3: ¿Cómo califica los servicios de la Personería Municipal de Itagüí?**

En cuanto al nivel de percepción, el resultado que arroja es de un 97.81% de satisfacción, frente a un 2.19% de insatisfacción, esto debido a que 1 persona encuestada marcó la casilla “Regular” y 11 personas marcaron la casilla “No Sabe/No Responde”.

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIÓN
Excelente	380	69,47%	97,81%
Bueno	155	28,34%	
Regular	1	0,18%	2,19%
Malo	0	0,00%	
No Sabe/No Responde	11	2,01%	
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>547</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

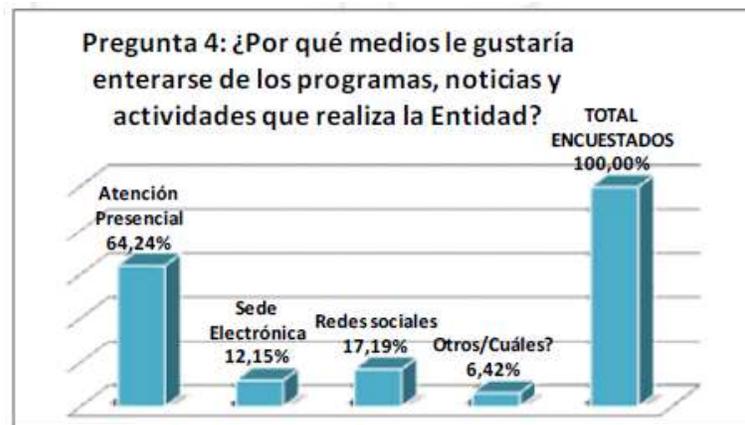
**Pregunta 4: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de los Programas, noticias y actividades que realiza la Entidad?**

Este resultado arroja que de las 547 personas encuestadas, el mayor porcentaje 64.24% manifiestan que a través de la "Atención Presencial" les gustaría enterarse de las actividades en general que realiza la Entidad, el 17.19% por medio de las "Redes Sociales", el 12.15% a través de la "Sede Electrónica" y el 6.42% restante marcaron la casilla "Otras/Cuales?" en la cual manifiestan que fuera por medio de "Correo Electrónico, WHATSAPP, celular y por Teléfono; es preciso anotar que 29 personas marcaron más de una opción de respuesta, por lo que da un total 576.

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

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Atención Presencial	370	64,24%
Sede Electrónica	70	12,15%
Redes sociales	99	17,19%
Otros/Cuáles?	37	6,40%
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>576</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



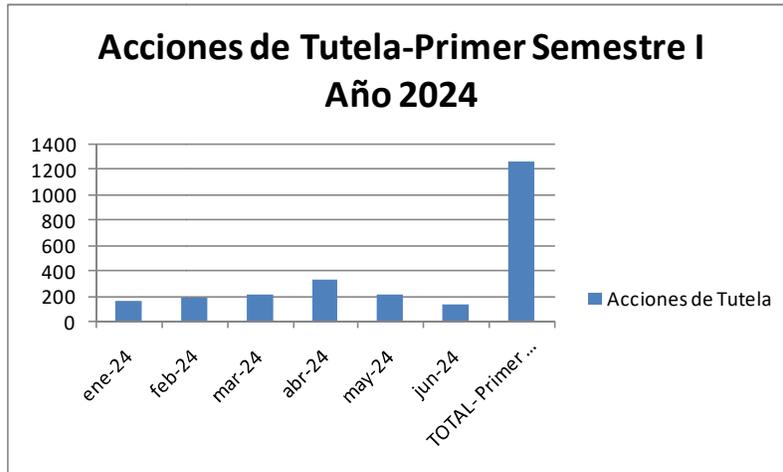
Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

## 6. ACCIONES DE TUTELA

Durante el primer semestre del año 2024, se tienen registradas **1.263** acciones de Tutela, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro siendo el mes de abril el mayor numero de tutelas en total 333, con un porcentaje de participación del 26,37%:

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	TOTAL- Primer Semestre I Año 2024
<b>Acciones de Tutela</b>	<b>161</b>	<b>199</b>	<b>213</b>	<b>333</b>	<b>212</b>	<b>145</b>	<b>1263</b>
<b>Porcentaje % de Participación</b>	12,75%	15,76%	16,86%	26,37%	16,79%	11,48%	100,00%

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

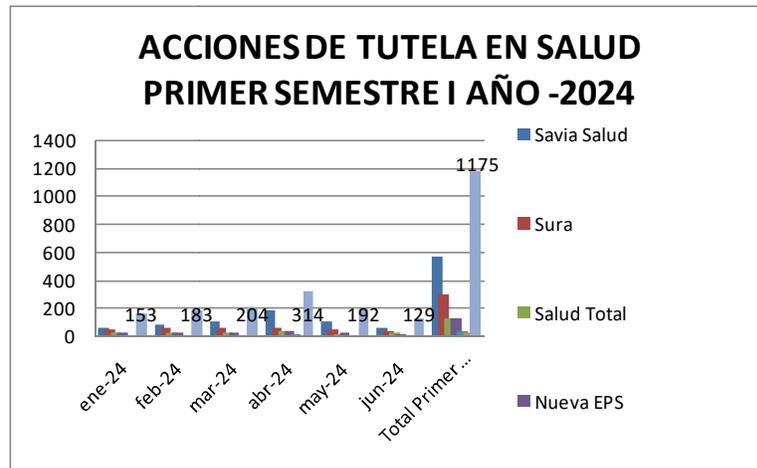


Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

De las 1263 acciones de tutela registradas en el primer semestre del año 2024, 1175 son en temas relacionados con la salud, tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado, por los posibles casos de vulneración en el derecho a la salud y de éstas el 48,43%% son interpuestas en contra de la EPS Savia Salud con 569 tutelas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ACCIONES DE TUTELA EN SALUD PRIMER SEMESTRE I AÑO -2024								
ENTIDADES	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	Total Primer Semestre I Año - 2024	Porcentaje % de Participación
Savia Salud	57	80	103	177	100	52	569	48,43%
Sura	44	51	56	61	46	35	293	24,94%
Salud Total	22	22	18	32	15	18	127	10,81%
Nueva EPS	21	20	21	30	19	16	127	10,81%
Otras EPS (Sanitas, Coosalud, entre otras)	7	6	4	10	7	5	39	3,32%
Otras Entidades diferentes a EPS e IPS (Salud)	2	4	2	4	5	3	20	1,70%
<b>TOTAL EN SALUD</b>	<b>153</b>	<b>183</b>	<b>204</b>	<b>314</b>	<b>192</b>	<b>129</b>	<b>1175</b>	<b>100,00%</b>
	13,02%	15,57%	17,36%	26,72%	16,34%	10,98%	100,00%	

Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno



Fuente: informes trimestrales realizados por la Secretaria General- Yaneth Quintero Salas-Contratista Personería de Itagüí  
Elaboro: Arley de Jesús Ramírez Patiño-Jefe Oficina de Control Interno

## CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar que las personas que se acercan requerir un servicio, en su mayoría, se van a gusto, toda satisfacción supera la meta planteada la cual es del 95%.
- Teniendo en cuenta que la opinión de la comunidad es importante para la Personería, se debe continuar con la entrega de la encuesta de satisfacción Y percepción de los usuarios, con el fin de conocer su opinión frente al servicio que se está prestando por la Personería, , y de esta manera tomar acciones de mejora en caso de ser necesario
- A la pregunta: ¿Conoce usted los servicios que presta la Personería Municipal de Itagüí?, el 25.69% manifiestan no conocer los servicios o no saben no responden, por lo tanto se sugiere a la Alta Dirección considerar dentro del plan de mejoramiento, como fortalecer este ítem
- Se recomienda a cada uno de los responsables de área, delegados, y servidores

	<b>INFORME</b>	<b>Código: FEM-15</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha: 24/02/2022</b>

públicos de atención al usuario, hacer la reclasificación de los PQRS que ingresan al sistema, con el propósito de tener claridad del tipo de solicitud que ingresa, para determinar la calidad y oportunidad de la respuesta según lo establecido en la Constitución Política en su artículo 23, la Ley 1755 de 2025 y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

- El total de los 120 PQRS que ingresaron al sistema y fueron reportados se dio respuesta de manera oportuna al 100%

Atentamente,



**ARLEY DE JESÚS RAMÍREZ PARIÑO**  
 Jefe Oficina de Control Interno- Personería de Itagüí

Proyecto/ Arley de Jesús Ramírez Jefe Oficina de Control interno  
 R// Rubén Darío Ospina Betancur- Secretario general  
 R//Yaneth Quintero Salas –Contratista Apoyo a la gestión

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)

