



101.

Itagüí, 14 julio 2021

Doctor  
JHON JAIRO CHICA SALGADO  
Personero Municipal  
Itagüí.

Asunto: Informe Seguimientos P.Q.R.S.

Respectado Doctor Chica:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y demás decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno presenta Informe de seguimiento de las P.Q.R.S. de la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2021.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

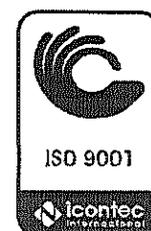
Cordialmente,



**EMILSEN VARGAS MARIN**  
Jefe de Control Interno

*Copia: Dra. Paula Trujillo González - Asesora de Planeación.*

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)



SC - CER427866



|  |                |                          |
|--|----------------|--------------------------|
|  <b>Personería<br/>de Itagüí</b> | <b>INFORME</b> | <b>Código: FEM-15</b>    |
|  |                | <b>Versión: 02</b>       |
|  |                | <b>Fecha: 10/07/2021</b> |

| TEMA  |                      | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS |                             |
|---|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES</b> | EMILSEN VARGAS MARIN | <b>PERÍODO EVALUADO</b>     | Abril 1º – junio 30 de 2021 |
|   |                      | <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b> | Julio 10 de 2021            |

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PERIODO DE ABRIL 1º A JUNIO 30 DE 2021**

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en la ley 87 de 1993, artículo 12 literal i) y de acuerdo a lo consagrado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, hizo verificación de los registros de información que, sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se tienen en la Entidad, en el período comprendido del 01 de abril al 30 de junio, de 2021.

Se busca mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, para que permitan una mayor interacción entre la comunidad y la entidad debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19, la Personería Municipal de Itagüí, ha implementado estrategias para mejorar la calidad de la atención a través de medios virtuales, y, estrategias publicitarias a través de la Oficina de Comunicaciones de la entidad, en las cuales se divulgan los números telefónicos de los abogados que recibirán las llamadas de los usuarios; para garantizarles un mejor servicio y la no vulneración de sus derechos.

**MARCO LEGAL**

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. Los cuales establecen como una de las finalidades de la función pública, el Servicio a la Comunidad y, uno de los fines del Estado: 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





**Personería  
de Itagüí**

## INFORME

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 10/07/2021

### 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.
- Dimensión comunicaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

### ALCANCE

Efectuar el seguimiento, análisis, y presentar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2021, (abril – junio). De igual manera, se determinará el grado de cumplimiento en las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos. Con base en lo anterior, se propondrán acciones de mejora, en caso de requerirse, en pro siempre, de que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley.

### OBJETIVO GENERAL:

Elaborar informe PQRS de la Personería Municipal de Itagüí 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, velando siempre por el cumplimiento y la oportunidad en la calidad de las respuestas que se ofrecen al ciudadano.

### OBJETIVO ESPECÍFICO:

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía que llegan a través de los diferentes medios de atención, dando cumplimiento en la oportunidad a las respuestas y realizar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando al mejoramiento continuo de la Entidad.



## METODOLOGÍA

Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Software de PQRS, además de los datos obtenidos por las actas del buzón.

## ENCUESTA

La Entidad realiza encuestas de medición del nivel de satisfacción en la Oficina de Atención al Ciudadano. El artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece los deberes que le asisten a las autoridades, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Se encuesta al 10% de los ciudadanos que son atendidos según el plan de acción de la Líder del proceso atención al Ciudadano, con el fin de evaluar el tratamiento que se les da a los usuarios.

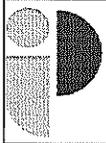
## ESPACIO PARA PQRS EN LA WEB

Según la Ley 1712 del 2014, establece que en la página web de todas las entidades públicas se debe contar con un espacio en su página web para que los usuarios presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción de los cuales tengan conocimiento, así como, sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. De igual manera debe existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los usuarios realicen sus comentarios.

La Personería tiene dispuesto en la franja izquierda media de su página web [www.personeriaitagui.gov.co](http://www.personeriaitagui.gov.co) PQRSDF, que nos remite a "presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la Personería de Itagüí - Antioquia a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:"

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Según el **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, es el que regula el Derecho Fundamental de Petición y los términos para dar respuestas a lo solicitado:



Personería  
de Itagüí

## INFORME

Código: FEM-15

Versión: 02

Fecha: 10/07/2021

**QUEJA:** Cuando se informa a las autoridades sobre conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo.**

**RECLAMO:** Cuando se notifica de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público, **término (15) quince días hábiles siguientes a su recibo**

**MANIFESTACIÓN:** Cuando se informa a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, **término (10) días hábiles siguientes a su recibo.**

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Cuando se pregunta a las autoridades cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública, **término (15) días hábiles siguientes a su recibo.**

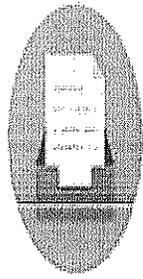
**CONSULTA:** Cuando se solicita a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. **Términos de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.**

**DERECHO DE PETICIÓN:** El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes, **término (15) quince días hábiles.**

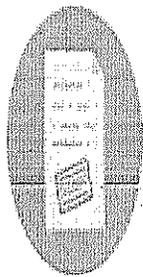




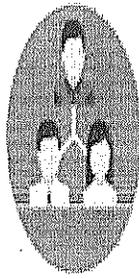
## Estados por los que debe pasar su solicitud



Recibo y radicación en el sistema



Verificación de la solicitud



Asignación de dependencia y/o funcionario



Evaluación de la solicitud



Envío de respuesta

**Registrar Solicitud**

**Consultar Solicitud**

5



SC - CER427866



## Formulario de Registro

Por favor tenga en cuenta que los campos con (\*) son obligatorios. Recuerde que si brinda mayor información facilitara la labor para el proceso de solicitud.

(\*) Tipo de Solicitante

 Seleccione un valor

(\*) ¿Te Encuentras en Alguna Condición Especial?

 Seleccione un valor

Número de identificación

 Digite su número de identificación

Tipo de Identificación

 Seleccione un valor

Nombres / Razón Social

 Digite su nombre ó razón social

Apellidos / Representante Legal

 Digite sus apellidos o nombre del representante legal

(\*) Correo Electrónico

 Digite su correo electrónico

(\*) Confirmación de Correo Electrónico

 Correo Electrónico

Teléfono Fijo

 Digite su número de teléfono

Teléfono Celular

 Digite su número de celular

País

 seleccione el País

Departamento

 seleccione el Departamento

Ciudad

 seleccione la Ciudad

Dirección

 Digite su dirección

Barrio o Vereda

 Digite su barrio o vereda

Código Postal

 Digite su código postal

(\*) Tipo de Solicitud

 Seleccione el tipo de solicitud

(\*) Medio de Respuesta

 Seleccione un valor

**(\*) Descripción**

Ingrese aquí todo el contenido de su solicitud

**Adjuntar Archivos**

**Agregar Archivos**

Ingrese aquí todos los archivos anexos que acompañe su solicitud, aquí podrá cargar hasta 20 archivos anexos en los formatos: "doc, docx, pdf, xls, xlsx, png, jpg, jpeg, zip, rar, odt, 2dtp, txt, gif" y con un peso máximo de "1024" KB.

**(\*) Casilla de verificación**

No soy un robot



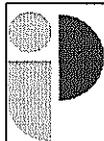
**(\*) Autorización de datos personales**

Autorizo a la Personería Municipal de Itagüí para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud, en cumplimiento de la Ley 1501 de 2012 y el Decreto 1372 de 2013 de la República de Colombia.

**Enviar Solicitud**

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:** Fortalecer la atención al ciudadano de manera permanente con el fin de generar confiabilidad de los servicios de la entidad.

La demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia que estén relacionados a la Atención al Ciudadano.



**RELACIÓN POR MESES**

| PERÍODO      | 2020        | 2021        |
|--------------|-------------|-------------|
| Enero        | 1044        | 641         |
| Febrero      | 936         | 823         |
| Marzo        | 775         | 769         |
| Abril        | 190         | 389         |
| Mayo         | 371         | 570         |
| Junio        | 610         | 644         |
| <b>TOTAL</b> | <b>3926</b> | <b>3836</b> |

En el primer semestre de 2021 se aprecia una pequeña disminución de (90) atenciones, que representan el 2.29%, respecto del mismo período del año 2020, debido a la continuidad de la pandemia del "Covid 19".

**EL RESULTADO DE LOS INDICADORES DE PQRSD**

El resultado de los usuarios atendidos PQRS por otros medios fue de 271 en el primer trimestre del año 2021, **POR DEPENDIENCIAS ASI:**

| DEPENDENCIA   | NUMERO PQRS | PORCENTAJE |
|---|-------------|------------|
| Atención al ciudadano                                 | 19          | 7.01%      |
| Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente | 94          | 34.69%     |



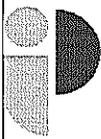
|  |                |                          |
|--|----------------|--------------------------|
|  <b>Personería<br/>de Itagüí</b> | <b>INFORME</b> | <b>Código: FEM-15</b>    |
|  |                | <b>Versión: 02</b>       |
|  |                | <b>Fecha: 10/07/2021</b> |

|                                      |            |                |
|--------------------------------------|------------|----------------|
| Delegatura en lo penal y familia     | 32         | 11.81%         |
| Delegatura para los derechos humanos | 44         | 16.24%         |
| Delegatura Vigilancia Administrativa | 78         | 28.78%         |
| Despacho                             | 1          | 0.37%          |
| Secretaria general                   | 2          | 0.74%          |
| Sin asignar                          | 1          | 0.37%          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>271</b> | <b>100,00%</b> |

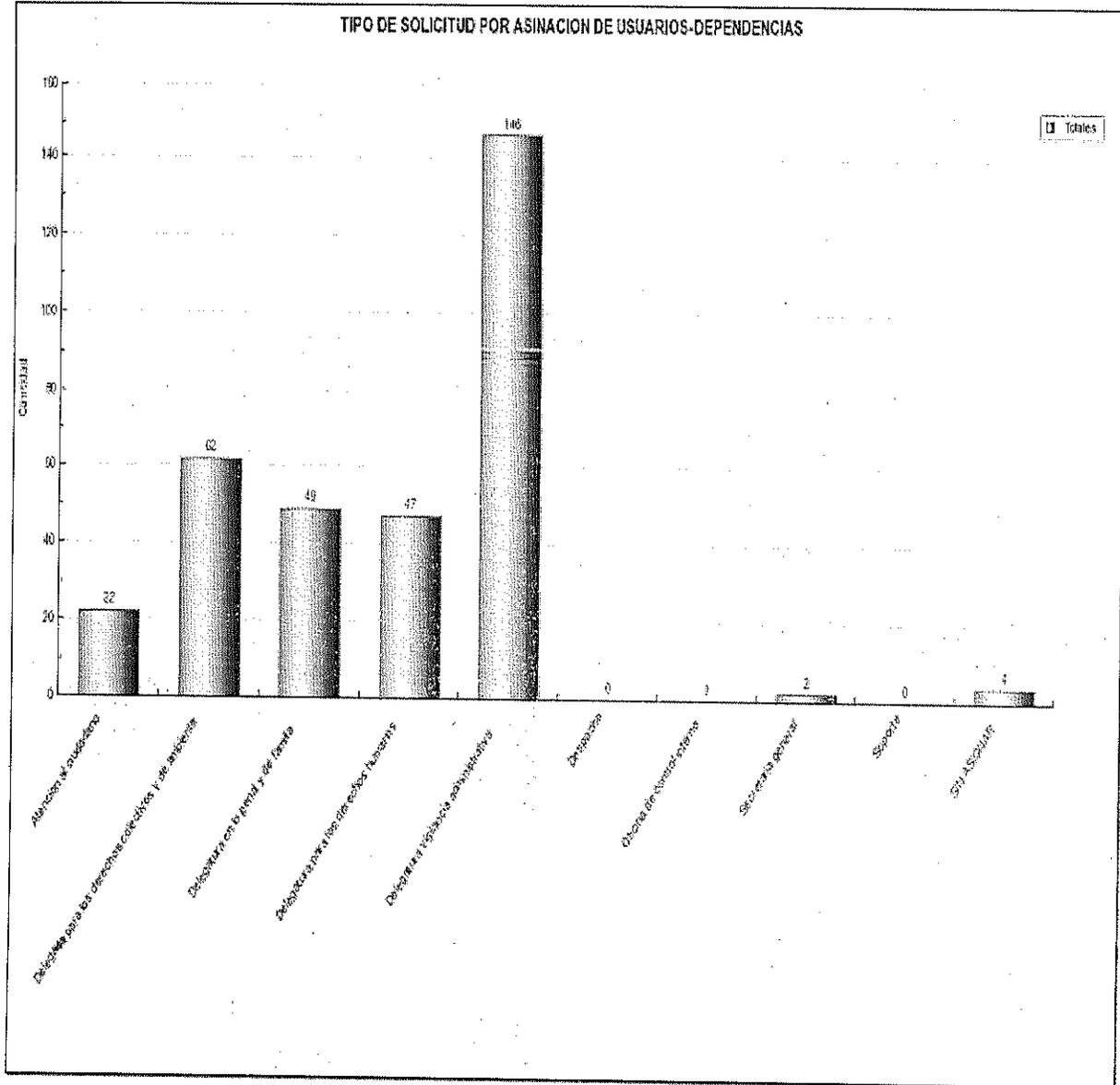
En el segundo trimestre de 2021 se recibieron 332 PQRS, los PQRS por otros medios aumentaron en un 22.50% comparativamente con el primer trimestre del año 2021.

|   |            |                |
|---|------------|----------------|
| Atención al ciudadano                                 | 22         | 6.63%          |
| Delegatura para los derechos colectivos y de ambiente | 62         | 18.67%         |
| Delegatura en lo penal y familia                      | 49         | 14.76%         |
| Delegatura para los derechos humanos                  | 47         | 14.16%         |
| Delegatura Vigilancia Administrativa                  | 146        | 43.98%         |
| Despacho  | 0          | 0,00%          |
| Secretaria general                                    | 2          | 0.60%          |
| Sin asignar   | 4          | 1.20%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>332</b> | <b>100,00%</b> |



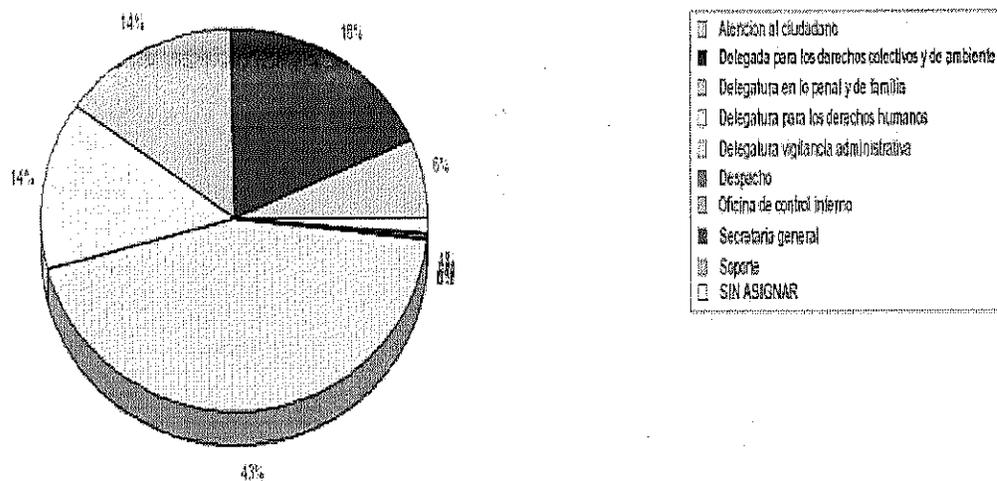


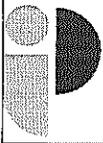
TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS



**PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS**

Totales





TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |    |   |   |     |   |   |   |     |        |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|----|---|---|-----|---|---|---|-----|--------|
| Atención al ciudadano                               | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21  | 0  | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 22  | 6.83%  |
| Delegado para los derechos colectivos y de ambiente | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 33  | 1  | 0 | 0 | 20  | 1 | 0 | 0 | 62  | 18.67% |
| Delegatura en la penal y de familia                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 33  | 1  | 0 | 9 | 2   | 1 | 0 | 0 | 49  | 14.75% |
| Delegatura para los derechos humanos                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 30  | 0  | 0 | 0 | 6   | 0 | 0 | 0 | 37  | 11.15% |
| Delegatura vigilancia administrativa                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 10  | 33 | 0 | 0 | 93  | 0 | 0 | 0 | 146 | 43.98% |
| Despacho  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0   | 0%     |
| Oficina de control interno                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0   | 0%     |
| Secretaría general                                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2   | 0  | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 2   | 0.6%   |
| Soporte   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0   | 0%     |
| SIN ASIGNAR   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1   | 0  | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 1   | 1.2%   |
| TOTALES   | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 7 | 0 | 151 | 35 | 0 | 0 | 121 | 2 | 0 | 2 | 332 | 100%   |

12



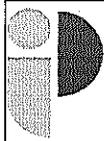


**INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD**

|                                   | Solicitudes Web | Solicitudes Redes Sociales | Solicitudes Otros Medios | Totales    | %        |
|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|------------|----------|
| Citaciones                        | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Denuncia                          | 2               | 0                          | 0                        | 2          | 0.6%     |
| Felicitación                      | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Curas Solicitadas                 | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Petición de Consulta              | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Petición de Consulta (T)          | 1               | 0                          | 1                        | 2          | 0.6%     |
| Petición de Documentación         | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Petición de Documentación (T)     | 3               | 0                          | 4                        | 7          | 2.11%    |
| Petición de Información           | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Petición de Información (T)       | 29              | 0                          | 124                      | 153        | 46.08%   |
| Queja                             | 10              | 0                          | 25                       | 35         | 10.54%   |
| Reclamo                           | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Revisión al debido proceso        | 0               | 0                          | 8                        | 8          | 2.41%    |
| Seguimiento Derechos de Petición  | 9               | 0                          | 112                      | 121        | 36.45%   |
| Solicitud de Cita                 | 0               | 0                          | 2                        | 2          | 0.6%     |
| Solicitud Demanda de Interdicción | 0               | 0                          | 0                        | 0          | 0%       |
| Sugerencia                        | 2               | 0                          | 0                        | 2          | 0.6%     |
| <b>Totales</b>                    | <b>56</b>       | <b>0</b>                   | <b>276</b>               | <b>332</b> | <b>-</b> |

13





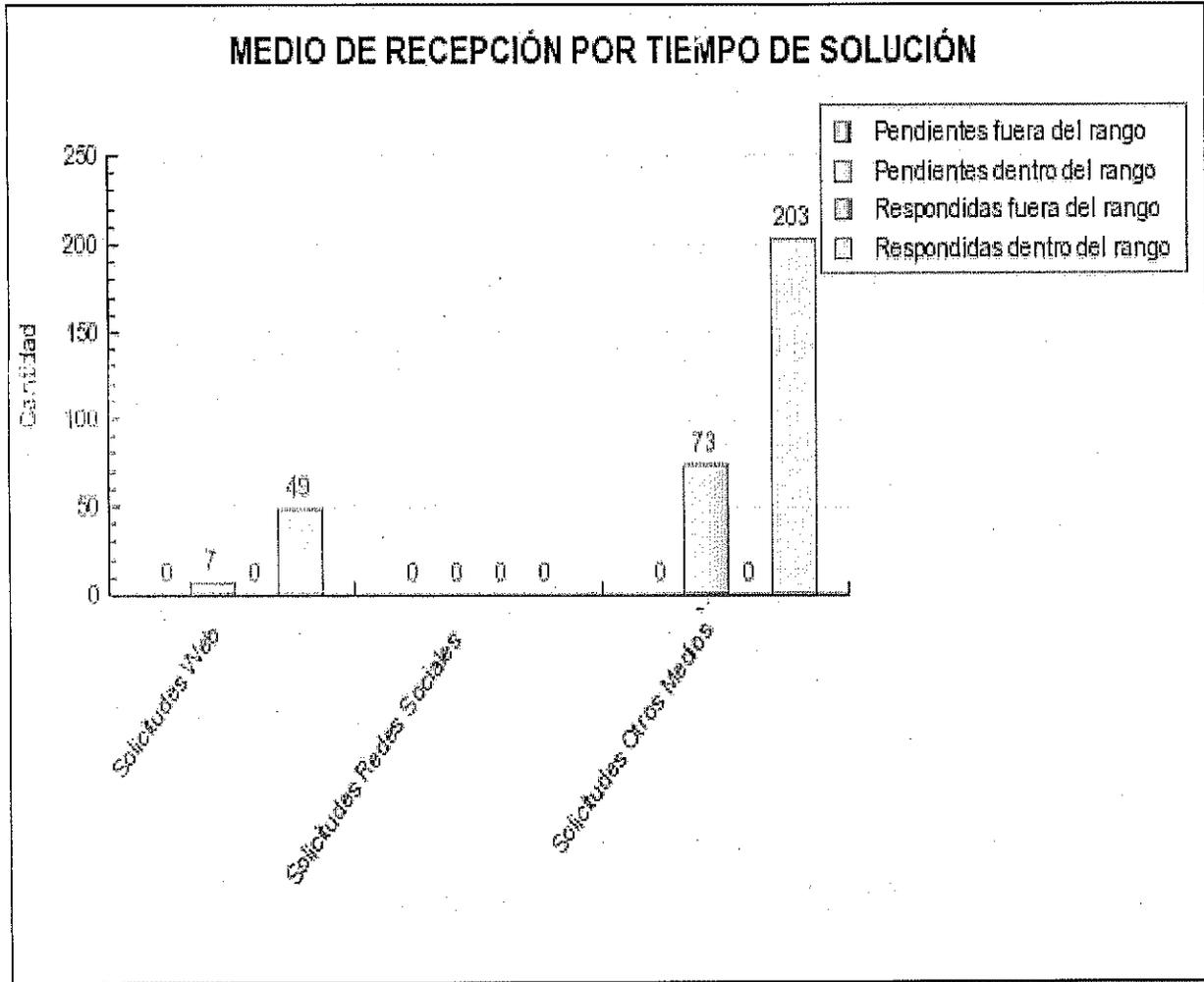
### INGRESOS POR TIPOS DE SOLICITUD

Como se puede observar en el gráfico anterior, el tipo de solicitud mas representativo realizado por medio de la web y otros medios, en el segundo trimestre de 2021, es la petición de información con un 46.08%, posteriormente los derechos de petición con un 36.45%, Quejas 10.54%, Revisión al debido proceso 2.41%, petición de documentación 2.11%, y otros con un 2.41%.

### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

|                            | Pendientes Fuera del rango | Pendientes dentro del rango | Respondidas Fuera del rango | Respondidas dentro del rango |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Solicitudes Web            | 0                          | 7                           | 0                           | 49                           |
| Solicitudes Redes Sociales | 0                          | 0                           | 0                           | 0                            |
| Solicitudes Otros Medios   | 0                          | 73                          | 0                           | 203                          |
| <b>Totales</b>             | <b>0</b>                   | <b>80</b>                   | <b>0</b>                    | <b>252</b>                   |
| <b>%</b>                   | <b>0%</b>                  | <b>24%</b>                  | <b>0%</b>                   | <b>76%</b>                   |



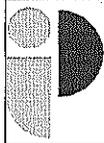


15

### MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Como se puede observar en el gráfico anterior, durante el segundo trimestre del 2021, pendientes de dar respuestas dentro del rango 80 PQRS de la página web y otros medios y resueltas dentro de rango 252.





**Personería  
de Itagüí**

**INFORME**

**Código: FEM-15**

**Versión: 02**

**Fecha: 10/07/2021**

**ACTUACIONES REGISTRADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021**

| <b>CONSOLIDADO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS</b> |              |                |                   |                   |                  |              |              |                   |
|--|--------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|-------------------|
| <b>TIPO DE CONSULTA</b>                          | <b>ENERO</b> | <b>FEBRERO</b> | <b>MARZ<br/>O</b> | <b>ABRI<br/>L</b> | <b>MAY<br/>O</b> | <b>JUNIO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| TUTELAS  | 47           | 88             | 69                | 49                | 60               | 70           | 383          | 9,98%             |
| ACCION POPULAR                                   | 0            | 0              | 0                 | 0                 | 0                | 0            | 0            | 0,00%             |
| AMPARO DE POBREZA                                | 2            | 1              | 2                 | 1                 | 0                | 3            | 9            | 0,23%             |
| ASESORÍA DERECHOS ADMINISTRATIVOS                | 2            | 2              | 6                 | 0                 | 1                | 0            | 11           | 0,29%             |
| ASESORÍA DERECHO CIVIL                           | 181          | 224            | 220               | 80                | 147              | 157          | 1009         | 26,30%            |
| ASESORÍA DERECHO COMERCIAL                       | 4            | 12             | 6                 | 6                 | 10               | 9            | 47           | 1,23%             |
| ASESORÍA EN EDUCACION                            | 3            | 14             | 4                 | 2                 | 0                | 2            | 25           | 0,65%             |
| ASESORÍA PENSION                                 | 14           | 13             | 8                 | 5                 | 4                | 10           | 54           | 1,41%             |
| ASESORÍA EN SALUD                                | 101          | 103            | 91                | 59                | 62               | 83           | 499          | 13,01%            |
| ASESORÍA FALLO DE TUTELA                         | 2            | 1              | 2                 | 5                 | 3                | 5            | 18           | 0,47%             |
| ASESORÍA DE FAMILIA                              | 36           | 51             | 44                | 22                | 31               | 38           | 222          | 5,79%             |
| ASESORÍA DE INTERDICCION                         | 1            | 0              | 0                 | 0                 | 0                | 0            | 1            | 0,03%             |
| ASESORÍA LABORAL                                 | 32           | 32             | 42                | 9                 | 29               | 41           | 185          | 4,82%             |
| ASESORÍA VICTIMAS                                | 70           | 66             | 55                | 39                | 45               | 50           | 325          | 8,47%             |
| ASESORÍA PENAL                                   | 14           | 13             | 31                | 14                | 9                | 16           | 97           | 2,53%             |
| ASESORÍA PROPIEDAD HORIZONTAL                    | 2            | 0              | 0                 | 0                 | 0                | 0            | 2            | 0,05%             |
| ASESORÍA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS        | 4            | 8              | 8                 | 1                 | 8                | 10           | 39           | 1,02%             |
| ASESORÍA TRANSITO                                | 13           | 12             | 11                | 9                 | 5                | 11           | 61           | 1,59%             |
| CITACION VERSIÓN LIBRE                           | 0            | 0              | 0                 | 0                 | 0                | 0            | 0            | 0,00%             |
| CITACIONES VIGILANCIA                            | 4            | 2              | 7                 | 3                 | 9                | 16           | 41           | 1,07%             |
| ASESORÍA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO               | 24           | 25             | 21                | 11                | 25               | 20           | 126          | 3,28%             |
| DECLARACION DESPLAZAMIENTO                       | 23           | 22             | 29                | 11                | 21               | 19           | 125          | 3,26%             |
| DECLARACIONES                                    | 0            | 4              | 0                 | 1                 | 1                |              | 6            | 0,16%             |
| DEMANDA DE INETRDICCION                          | 0            | 0              | 1                 | 0                 | 0                | 0            | 1            | 0,03%             |
| DERECHO DE SUCESION                              | 2            | 3              | 0                 | 0                 | 1                | 2            | 8            | 0,21%             |
| DERECHOS COLECTIVOS Y                            | 4            | 2              | 3                 | 2                 | 1                | 0            | 12           | 0,31%             |



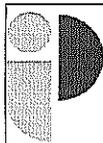
| DEL AMBIENTE                  |            |            |            |            |            |            |             |                |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| DERECHO DE PETICION           | 28         | 83         | 69         | 25         | 54         | 45         | 304         | 7,92%          |
| DERECHOS CONSUMIDOR           | 0          | 1          | 1          | 1          | 0          | 1          | 4           | 0,10%          |
| IMPUGNACION                   | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1           | 0,03%          |
| INCIDENTE DE DESACATO         | 12         | 23         | 23         | 14         | 18         | 14         | 104         | 2,71%          |
| MEMORIAL                      | 0          | 2          | 0          | 4          | 4          | 9          | 19          | 0,50%          |
| MIGACION VENEZUELA            | 9          | 4          | 4          | 2          | 6          | 5          | 30          | 0,78%          |
| QUEJA CONTRA SERVIDOR PUBLICO | 5          | 5          | 7          | 8          | 12         | 4          | 41          | 1,07%          |
| RECLAMACION DIRECTA           | 0          | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 2           | 0,05%          |
| RECURSO DE REPOSICION         | 2          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 25          | 0,65%          |
| REVOCATORIA                   | 0          | 0          | 0          |            |            |            | 0           | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>641</b> | <b>823</b> | <b>769</b> | <b>389</b> | <b>570</b> | <b>644</b> | <b>3836</b> | <b>100,00%</b> |

En el primer semestre 2021 las asesorías en Derecho Civil, fueron un total de mil nueve (1.009), lo que representa un 26.30% del total de las atenciones durante el período. Seguidamente la Asesoría en salud con cuatrocientos noventa y nueve (499) con un 13.01% de participación y, la tutela corresponde a un 9.98% de las atenciones, es decir trescientos ochenta y tres (383) atenciones.

Fueron atendidas en total 3.836 personas, siendo el comportamiento de atención muy variable en los 6 primeros meses del año, en el mes de abril se redujo la atención en un porcentaje mayor a 40%, debido a la pandemia del "Covid 19"

### SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL DE LOS USUARIOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

| CONSOLIDADO SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL DE LOS USUARIOS |       |         |       |       |      |       |       |            |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|------------|
| OCUPACIÓN  | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PORCENTAJE |
| ADULTO MAYOR                                       | 46    | 104     | 99    | 39    | 67   | 86    | 441   | 11,50%     |
| AMA DE CASA  | 187   | 299     | 224   | 109   | 168  | 212   | 1199  | 31,26%     |
| DESEMPLEADO  | 44    | 30      | 28    | 10    | 33   | 30    | 175   | 4,56%      |
| DESPLAZADO   | 6     | 34      | 50    | 27    | 35   | 41    | 193   | 5,03%      |
| DESCAPACITADO                                      | 2     | 24      | 16    | 16    | 8    | 11    | 77    | 2,01%      |
| EMPLEADO   | 85    | 42      | 51    | 26    | 49   | 54    | 307   | 8,00%      |
| ESTUDIANTE   | 3     | 7       | 4     | 0     | 12   | 4     | 30    | 0,78%      |
| HABITANTE DE CALLE                                 | 0     | 2       | 0     | 0     | 0    | 1     | 3     | 0,08%      |
| INDEPENDIENTE                                      | 95    | 86      | 87    | 52    | 51   | 70    | 441   | 11,50%     |

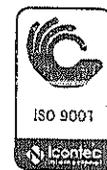


|                       |            |            |            |            |            |            |             |                |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| JEFE DE HOGAR         | 2          | 70         | 48         | 34         | 48         | 53         | 255         | 6,65%          |
| MADRE CABEZA DE HOGAR | 7          | 9          | 3          | 2          | 2          | 2          | 25          | 0,65%          |
| NIÑOS Y ADOLESCENTES  | 2          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 3           | 0,08%          |
| PENSIONADO            | 15         | 4          | 12         | 6          | 4          | 6          | 47          | 1,23%          |
| PROFESIONAL           | 0          | 1          | 1          | 0          | 0          | 0          | 2           | 0,05%          |
| SIN CLASIFICAR        | 147        | 111        | 145        | 68         | 93         | 74         | 638         | 16,63%         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>641</b> | <b>823</b> | <b>769</b> | <b>389</b> | <b>570</b> | <b>644</b> | <b>3836</b> | <b>100,00%</b> |

Con base en lo anterior, se puede observar que las amas de casa son las principales usuarias que solicitan atención de la entidad. Representan un 31.26% de participación durante el primer semestre del año 2021; y sin clasificar con un 16.63% que es muy representativo.

**ATENCIONES POR LUGAR DE RESIDENCIA DE LOS USUARIOS 2021**

| MUNICIPIO           | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|------------|
| SIN ASIGNACIÓN      | 4     | 5       | 1     | 2     | 1    | 4     | 17    | 0,44%      |
| AMAGÁ               | 0     | 0       | 0     | 1     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |
| ANDES               | 0     | 0       | 0     | 0     | 1    | 0     | 1     | 0,03%      |
| APARTADO            | 0     | 0       | 0     | 0     | 1    | 0     | 1     | 0,03%      |
| BELLO               | 5     | 8       | 1     | 0     | 1    | 2     | 17    | 0,44%      |
| BOGOTÁ CUNDINAMARCA | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 1     | 1     | 0,03%      |
| BRICEÑO ANTIOQUIA   | 2     | 0       | 0     | 0     | 0    | 0     | 2     | 0,05%      |
| CALDAS              | 0     | 4       | 3     | 0     | 0    | 3     | 10    | 0,26%      |
| CARMEN DE VIBORAL   | 0     | 0       | 0     | 1     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |
| CISNEROS ANTIOQUIA  | 2     | 1       | 0     | 1     | 2    | 0     | 6     | 0,16%      |
| COPACABANA          | 1     | 0       | 1     | 0     | 0    | 0     | 2     | 0,05%      |
| DON MATÍAS          | 0     | 0       | 0     | 1     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |
| ENVIGADO            | 4     | 9       | 4     | 2     | 2    | 3     | 24    | 0,63%      |
| FREDONIA            | 0     | 1       | 0     | 0     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |
| HELICONIA           | 0     | 0       | 1     | 0     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |
| HISPANIA            | 0     | 0       | 0     | 0     | 2    | 0     | 2     | 0,05%      |
| ITAGÜÍ              | 545   | 684     | 627   | 318   | 467  | 540   | 3181  | 82,92%     |
| ITUANGO ANTIOQUIA   | 0     | 1       | 1     | 0     | 0    | 2     | 4     | 0,10%      |
| JERICÓ              | 0     | 1       | 0     | 0     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |
| LA CEJA             | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 1     | 1     | 0,03%      |
| LA ESTRELLA         | 0     | 7       | 9     | 2     | 2    | 6     | 26    | 0,68%      |
| MARINILLA           | 0     | 1       | 0     | 0     | 0    | 0     | 1     | 0,03%      |



|                       |            |            |            |            |            |            |             |                |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| MEDELLIN              | 77         | 92         | 116        | 61         | 89         | 72         | 507         | 13,22%         |
| PUERTO TRIUNFO        | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 1           | 0,03%          |
| RIONEGRO              | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 1           | 0,03%          |
| SABANETA              | 1          | 8          | 3          | 0          | 1          | 9          | 22          | 0,57%          |
| SANTA BARBARA         | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1           | 0,03%          |
| SANTA MARTA MAGDALENA | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 1           | 0,03%          |
| VALPARAISO            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 1           | 0,03%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>641</b> | <b>823</b> | <b>769</b> | <b>389</b> | <b>570</b> | <b>644</b> | <b>3836</b> | <b>100,00%</b> |

Pese a que se atendieron ciudadanos de veintiocho (28) municipios diferentes a Itagüí, el porcentaje de atenciones a usuarios del municipio de ITAGÜÍ es el mayor, y equivale al 82.92% durante el primer semestre del 2021.

## BUZÓN

Semanalmente se está realizando la apertura del buzón en presencia de la Secretaria General, un servidor público, la jefa de la Oficina de Control Interno y un ciudadano, en este trimestre no se encontraron quejas ni reclamos de la ciudadanía, con relación a la atención y prestación de los servicios destinados a la comunidad.

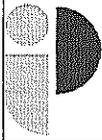
## DENUNCIAS CONTRA EMPLEADOS O CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD

Por información suministrada por parte de la Secretaria General como líder del proceso de Talento Humano, no se recibieron Denuncias o quejas por corrupción de los servidores públicos de la Entidad, en el período evaluado.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información fue revisada en el software que opera en la Personería Municipal de Itagüí, durante el primer semestre del año 2021, la entidad cuenta con los siguientes instrumentos de atención: El Buzón de Sugerencias, el correo electrónico, la página web, que permitieron a los diferentes usuarios y todos los funcionarios presentar las solicitudes formales.

**El software arroja alertas tempranas para contar con información sobre:**



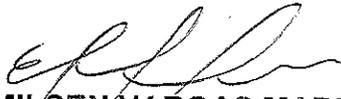
- Tiempo de respuesta oportuna.
- Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.
- Total, de P.Q.R.S. contestadas por mes.
- Descripción tipo documental.
- Fecha de vencimiento.
- Días (vencido o por vencer).

### **RECOMENDACIONES**

- Retroalimentación permanente sobre Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la Personería, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Publicar en un lugar visible de la Personería la carta de trato digno al usuario, donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, como lo determina el numeral 5° del artículo 7° de Ley 1437 de 2011.

### **CONCLUSIÓN**

La Personería Municipal de Itagüí, con los resultados evidenciados en el presente informe, demuestra que es una entidad con un enfoque al servicio de la ciudadanía velando y respetando los derechos de los habitantes que acudan y necesiten de su gestión.

  
**EMILSEN VARGAS MARIN**  
Jefe Oficina de Control Interno