

PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

APORTES DE LOS USUARIOS

2018

PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI  
ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA  
APORTES DE LOS USUARIOS

Publicación semestral que recoge los aportes de los ciudadanos logrados a través de rendición de cuentas, análisis de encuestas de satisfacción, consulta a la ciudadanía, redes sociales y cualquier herramienta o instancia de participación a través de la cual los ciudadanos participen con sus opiniones y sugerencias.

OBJETIVO

Retroalimentar a la ciudadanía con el análisis y tratamiento de sus aportaciones realizados a través de la rendición de cuentas, la innovación abierta, la participación por medios electrónicos, la consulta a la ciudadanía y la toma de decisiones con el fin de generar soluciones conjuntas a las problemáticas sociales.

Las preguntas, aportes, interrogantes planteados por la ciudadanía, su demanda de servicios a través de escenarios e instrumentos de participación como la rendición de cuentas, el análisis de encuestas de satisfacción, la consulta a la ciudadanía y las redes sociales, el software de PQRDS, constituyen una fuente de información para que la ciudadanía retroalimente su conocimiento y opinión acerca de la institución y pueda participar en la toma de decisiones.

Este documento contribuye en el mejoramiento continuo de la entidad en la medida en que facilita la detección de problemas o retos a resolver a través de la generación de acciones de innovación abierta y colaboración con los ciudadanos para la búsqueda conjunta de soluciones a problemáticas sociales. Se trata de devolverle a la ciudadanía los aportes que realiza a través de su interacción con la institución.

Permite el desarrollo de acciones de mejoramiento continuo para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

## ESCENARIOS E INSTRUMENTOS A TRAVES DE LOS CUALES LOS USUARIOS APORTAN EN LA GESTION INSTITUCIONAL

### ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CIUDADANO

ENERO A DICIEMBRE DE 2017

Total de usuarios encuestados: 1993						
ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACION					
	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%
¿Fue rápida la atención que recibió desde que ingresó a la entidad?	1904	95,53	84	4,20	5	0,25
¿Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y comprensible?	1987	99,70	6	0,30	0	0,00
¿Considera que las instalaciones físicas son adecuadas es adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	1922	96,44	71	3,56	0	0,00

En el año 2017 se realizaron 1993 encuestas. Como indicador de calidad en el atributo de la percepción de los usuarios se tiene que 1904 (95.53%) consideran que se les prestó un servicio rápido. 1987 (99.7%) afirman haber recibido un trato respetuoso e información clara y comprensible. Como atributo de accesibilidad en la calidad, 1922 (96.44%) personas consideran que las instalaciones físicas y herramientas son aptas para la prestación del servicio.

### ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CIUDADANO

ENERO A JUNIO DE 2018

Total de usuarios encuestados: 1.297						
ASPECTOS A CALIFICAR	CALIFICACION					
	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	
¿Fue rápida la atención que recibió desde que ingresó a la entidad?	1.212	93,44	82	6,32	3	
¿Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y comprensible?	1.288	99,30	9	0,69	0	
¿Considera que las instalaciones físicas son adecuadas es adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	1.217	93,83	63	4,85	17	

En el primer semestre de 2018 se realizaron 1.297 encuestas. Como indicador de calidad en el atributo de la percepción de los usuarios se tiene que 1.212 (93.44%) consideran que se les prestó un servicio rápido. 1.288 (99.30%) afirman haber recibido un trato respetuoso e información clara y comprensible. Como atributo de accesibilidad en la calidad, 1.217 (93.83%) personas consideran que las instalaciones físicas y herramientas son aptas para la prestación del servicio.

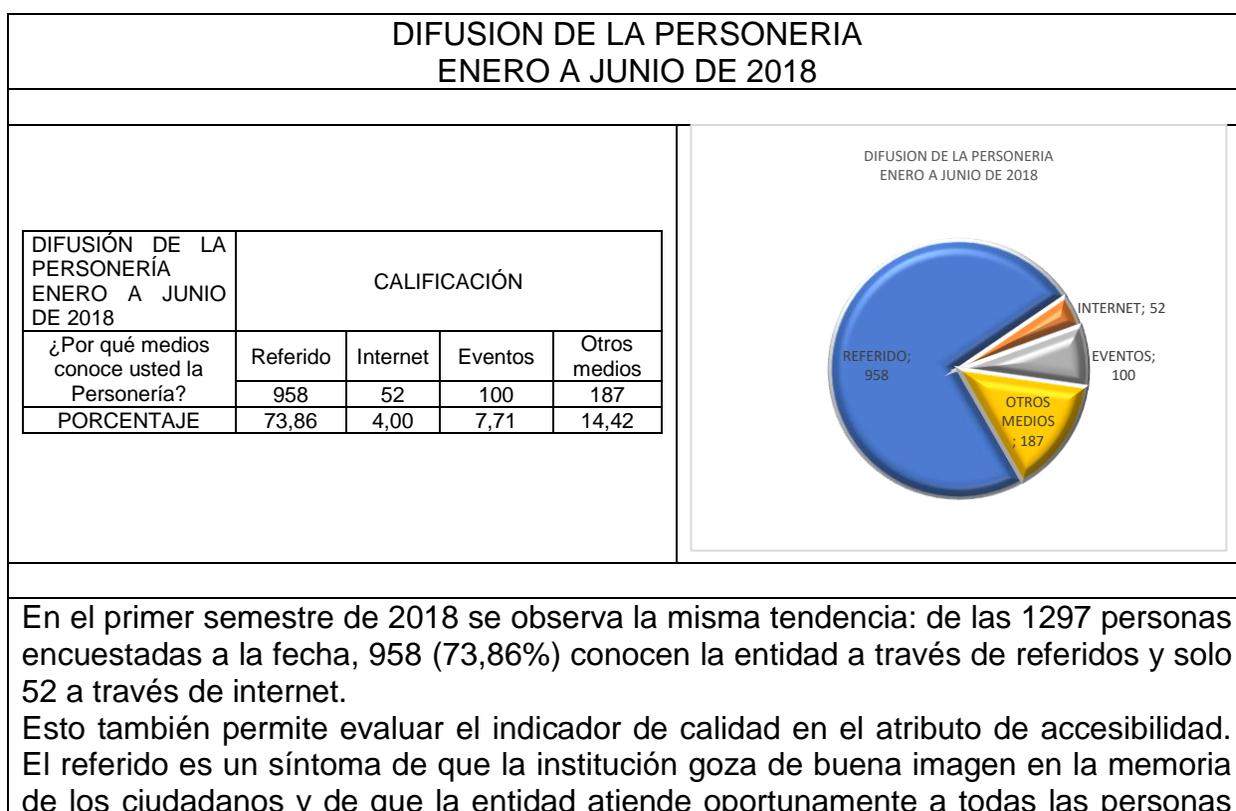
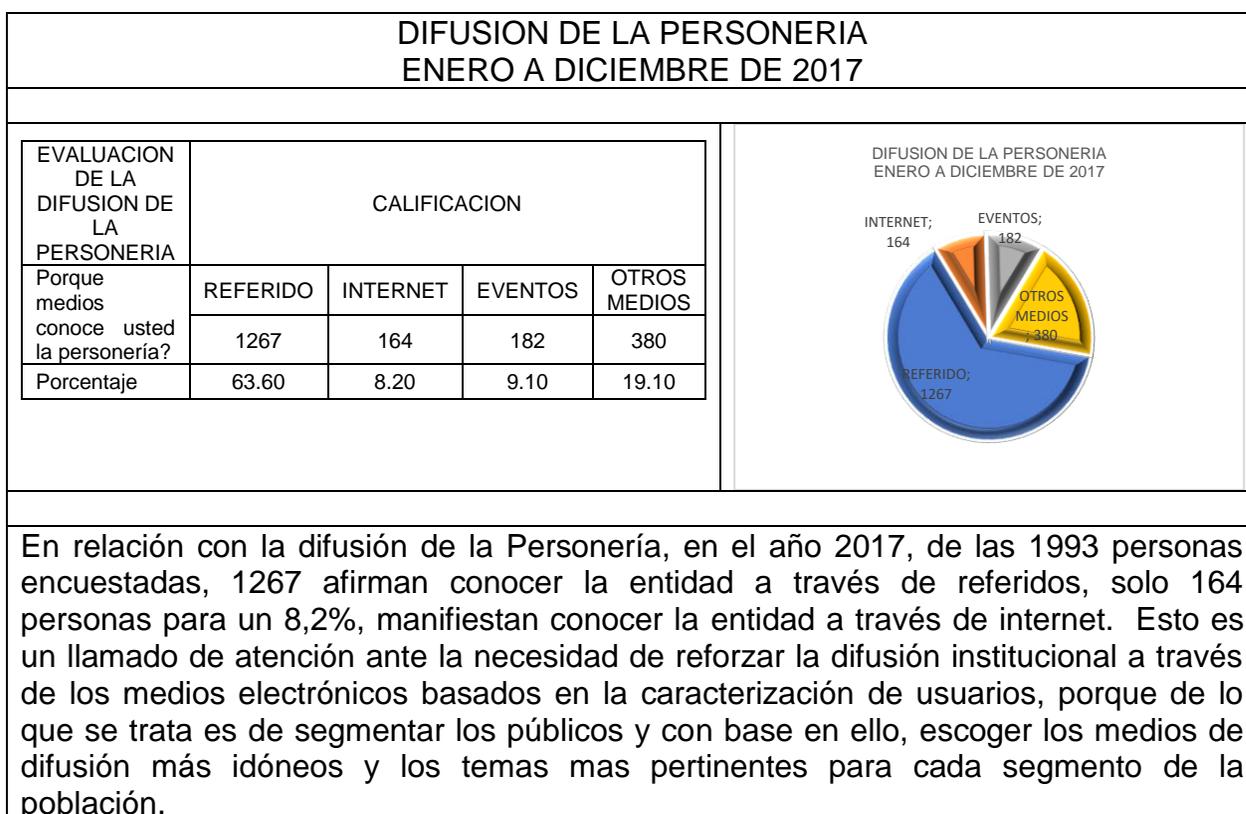
Es decir, en el primer semestre de 2018 se mantienen las mismas tendencias respecto a la satisfacción de los ciudadanos.

Sin embargo la entidad debe estar evaluando constantemente las causas de las insatisfacciones por más pequeños que sean sus porcentajes en el sentido de mejorar la atención a las necesidades de los ciudadanos, mejorar el trato, brindar información clara

y oportuna y mejorar siempre las condiciones de accesibilidad, comodidad y privacidad de las instalaciones.

Cabe resaltar en este aparte que el promedio mensual de encuestas ha aumentado de un año a otro. En 2017 se realizaron 1993 encuestas para un promedio mensual de 166. En el primer semestre de 2018 se han realizado 1297 lo que arroja un promedio mensual de 216, resultados que se condicen con los obtenidos de las estadísticas del aumento en la demanda de servicios, asesorías y PQRDS, en los mismos períodos.

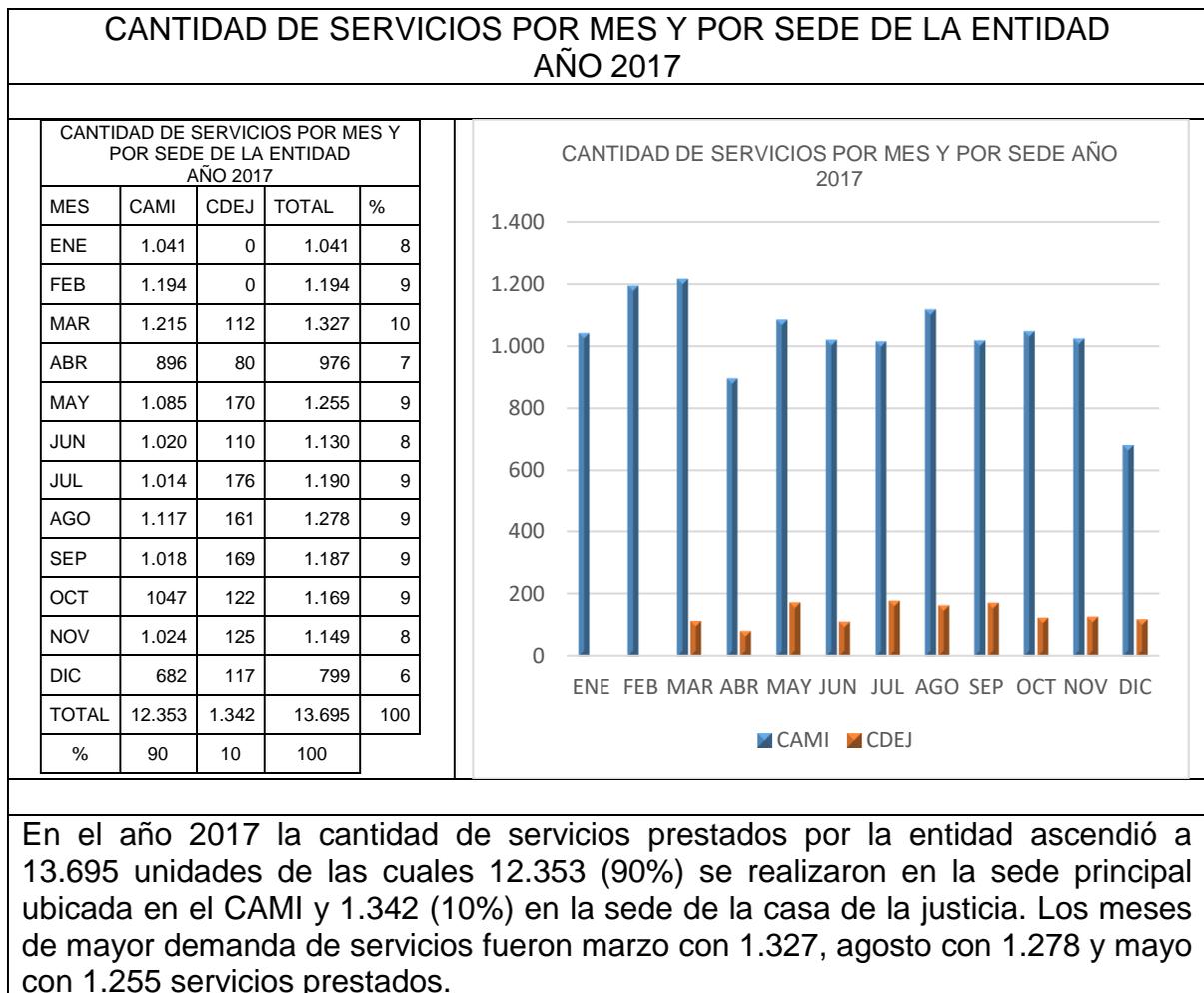
### DIFUSION DE LA PERSONERIA



que acceden a las instalaciones físicas, no obstante, se requiere seguir insistiendo en la necesidad de capacitar a los ciudadanos a través de una estrategia de uso y apropiación en la oferta institucional y en las herramientas tecnológicas dispuestas.

## SERVICIOS, ASESORIAS Y PQRDS

AÑO 2017



En el año 2017 la cantidad de servicios prestados por la entidad ascendió a 13.695 unidades de las cuales 12.353 (90%) se realizaron en la sede principal ubicada en el CAMI y 1.342 (10%) en la sede de la casa de la justicia. Los meses de mayor demanda de servicios fueron marzo con 1.327, agosto con 1.278 y mayo con 1.255 servicios prestados.

### SERVICIOS MAS DEMANDADOS AÑO 2017

CUADRO N°2 SERVICIOS MAS DEMANDADOS AÑO 2017		
ASESORIA GENERAL	3.651	26,66
ACCION DE TUTELA	2.220	16,20
ASESORIA EN SALUD	1.451	10,60
INCIDENTE DE DESACATO	1.443	10,50
ASESORIA LEY DE VICTIMAS	1.218	8,89
DERECHOS DE PETICION	979	7,15
OTROS	2.733	20,00
TOTAL	13.695	100,00

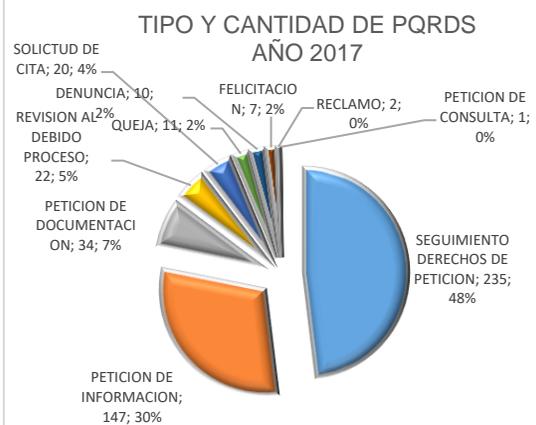


Los 5 servicios más demandados por la ciudadanía durante el año 2017 fueron la asesoría general, la acción de tutela, la asesoría en salud, el incidente de desacato y la asesoría en ley de víctimas. Representan el 80% de la oferta institucional.

### PQRDS AÑO 2017

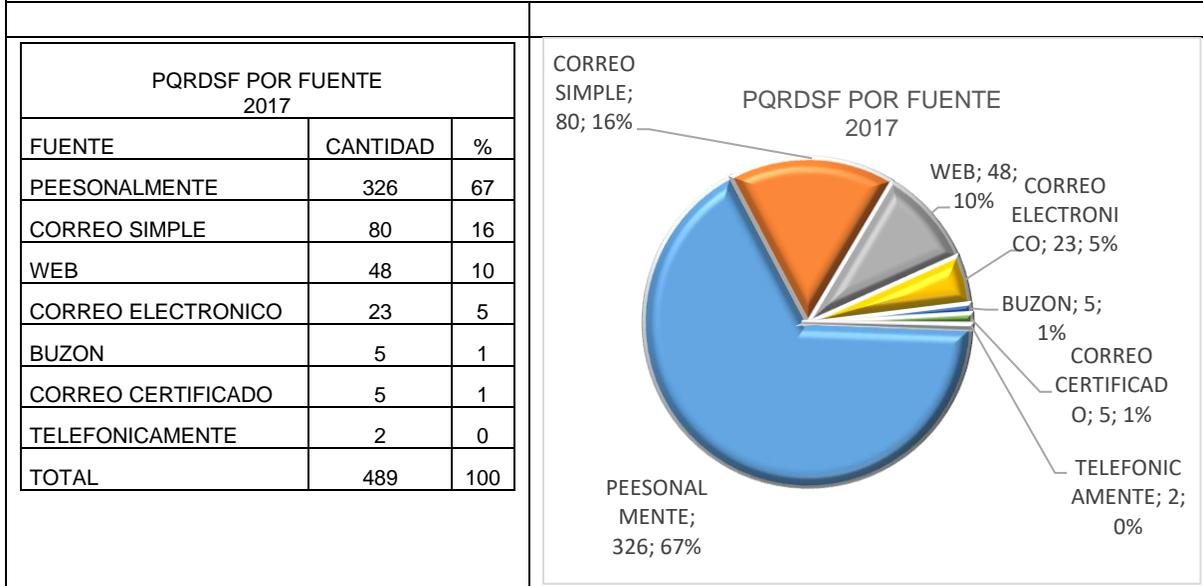
### ANALISIS DE PQRDS - TIPO Y CANTIDAD DE PQRDS-ENERO A DICIEMBRE DE 2017

TIPO Y CANTIDAD DE PQRDSF AÑO 2017		
TIPO DE PQRDS	CANTIDAD	%
SEGUIM DERECHOS DE PETICION	235	48
PETICION DE INFORMACION	147	30
PETICION DE DOCUMENTACION	34	7
REVISION AL DEBIDO PROCESO	22	4
SOLICTUD DE CITA	20	4
QUEJA	11	2
DENUNCIA	10	2
FELICITACION	7	1
RECLAMO	2	0
PETICION DE CONSULTA	1	0
TOTAL	489	100



En el año 2017 el seguimiento a derechos de petición ascendió a 235 que representan el 48% y la petición de información con 147 unidades que representan el 30%.

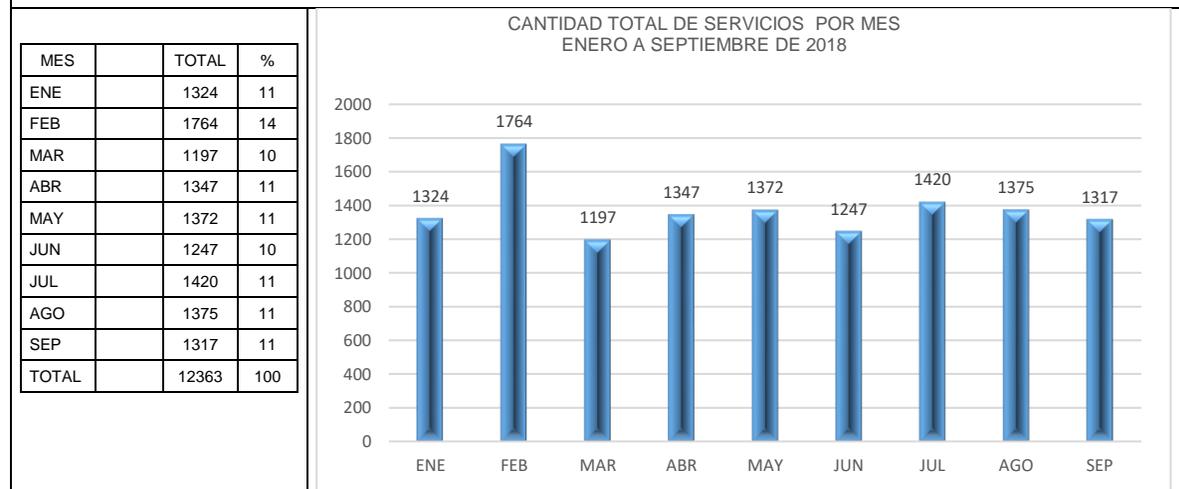
**PQRDS POR FUENTE  
ENERO A DICIEMBRE DE 2017**



Las PQRDS presentadas de manera personal representan el 67% del total en el año 2017, lo cual denota que la entidad goza de buena imagen entre la ciudadanía y que confían en sus servicios y atención. También muestran la poca capacidad o disposición de los ciudadanos al uso de los medios electrónicos para interactuar con la entidad.

**SERVICIOS, ASESORIAS Y PQRDS  
SEPTIEMBRE DE 2018**

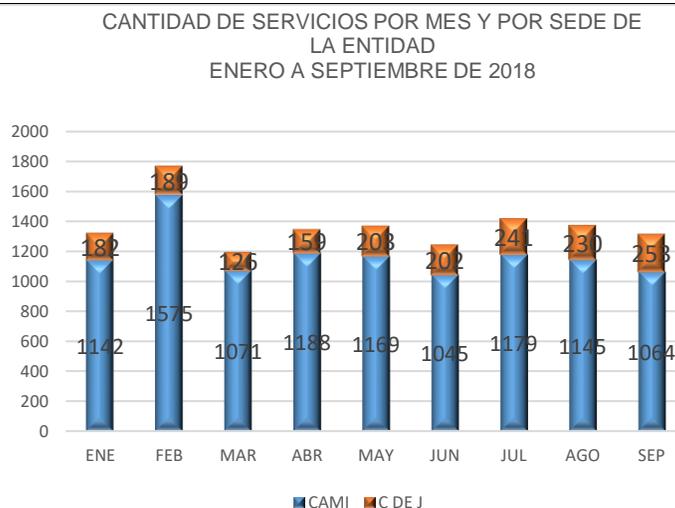
**CANTIDAD TOTAL DE SERVICIOS POR MES  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018**



El mes con mayor cantidad de servicios prestados fue febrero jalado por la atención a los ciudadanos venezolanos que ascendió a 375 atendidos. El mes de julio muestra un comportamiento alto como consecuencia de que las acciones de tutela ascendieron a la cifra más alta en lo corrido del año, 243 unidades.

### CANTIDAD DE SERVICIOS POR MES Y POR SEDE DE LA ENTIDAD ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018

MES	CAMI	C DE J	TOTAL	%
ENE	1142	182	1324	11
FEB	1575	189	1764	14
MAR	1071	126	1197	10
ABR	1188	159	1347	11
MAY	1169	203	1372	11
JUN	1045	202	1247	10
JUL	1179	241	1420	11
AGO	1145	230	1375	11
SEP	1064	253	1317	11
TOTAL	10578	1785	12363	100



Se muestra el comportamiento de los diferentes servicios institucionales. Los servicios prestados desde la sede ubicada en la casa de la justicia tuvieron un aumento sostenido desde el mes de mayo.

### SERVICIOS POR MES Y POR AÑO ENERO A DICIEMBRE DE 2017 ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018

SEDE	2017	2018
CAMI	12.353	10.578
CASA DE LA JUSTICIA	1.342	1.785
TOTAL	13.695	12.363



En el año 2017 los servicios prestados ascendieron a 13,695 unidades para un promedio de 1.141 servicios mensuales (13.695/12). En ese año los servicios prestados en la casa de la justicia representaron el 10% (1.342/13.695). Entre enero y septiembre de 2018 se han prestado 12.363 servicios para un promedio de 1.374 servicios mensuales (12.363/9). En este año los servicios prestados por la casa de la justicia representan el 14% (1.785/12.363). Este aumento en los servicios prestados por la casa de la justicia se explica porque la asesoría en ley de víctimas ascendió a 759 unidades, mientras que en la sede CAMI se ubicó en 648 para un total de 1.407.

**SERVICIOS MAS DEMANDADOS  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018**

SERVICIO	CANTIDAD
ASESORIA EN SALUD	1.941
ACCION DE TUTELA	1.607
ASESORIA LEY DE VICTIMAS	1.407
OTROS	7.408
TOTAL	12.363



Al igual que en el año 2017, los servicios más demandados son la asesoría en salud con 1.941 eventos, la acción de tutela con 1.607 y la asesoría en ley de víctimas con 1.407.

Al igual que en el año 2017, los servicios más demandados son:

La asesoría en salud con 1.941 eventos (16%) relacionados con: medicamentos, pañales, dificultades con las EPS, exoneración de copagos, citas médicas, negación de cirugías, incidentes de desacato.

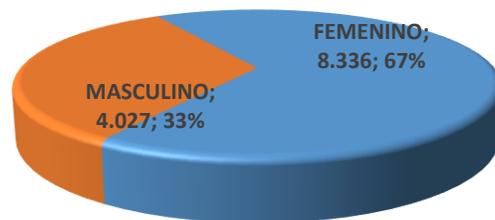
La acción de tutela con 1.607 (13%). referida en un 90% a reclamaciones relacionadas con atención en salud: medicamentos, citas con especialistas, cáncer, neurología, cirugías. También en referencia a reclamaciones a la UARIV, temas laborales, incidentes de desacato, etc.

La asesoría en ley de víctimas con 1.407 (11%): ayudas humanitarias, restitución de tierras, subsidios de vivienda, indemnizaciones, interposición de recursos.

**USUARIOS SEGÚN SEXO  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018**

SEXO	CANTIDAD	%
FEMENINO	8.336	67
MASCULINO	4.027	33
TOTAL	12.363	100

USUARIOS SEGUN SEXO  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018

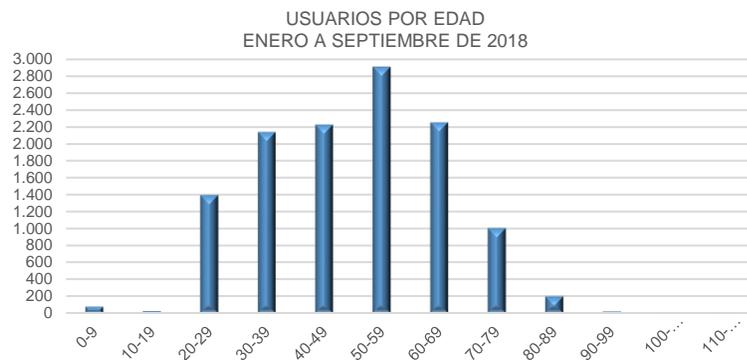


Las mujeres representan el 67% de la demanda de servicios y los hombres el 33%.

Tanto para hombres como para mujeres las solicitudes están en general relacionadas con: salud, medicamentos, demora de cirugías, citas, exámenes prenatales, órdenes médicas, amparo de pobreza, divorcios, asesoría en temas de familia, convivencia ciudadana, materia civil, laboral, pensión, reclamaciones como víctimas del conflicto, incidente de desacato, etc.

### USUARIOS SEGÚN EDAD ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018

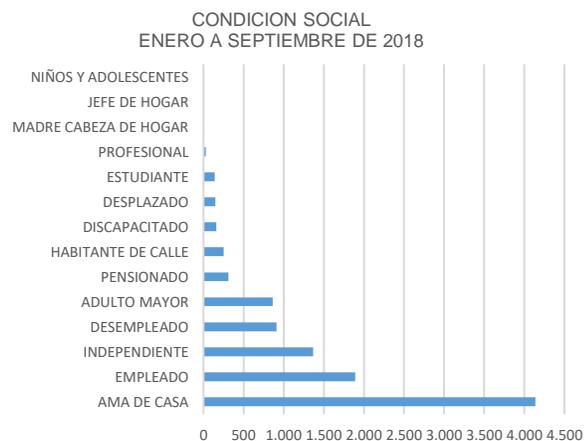
RANGO	CANTIDAD	%
0-9	80	0,65
10-19	26	0,21
20-29	1.392	11,38
30-39	2.135	17,45
40-49	2.220	18,14
50-59	2.903	23,73
60-69	2.250	18,39
70-79	1.003	8,20
80-89	199	1,63
90-99	22	0,18
100-109	4	0,03
110-119	2	0,02



La mayor cantidad de usuarios de la entidad se ubica en el rango de los 20 a los 79 años de edad. Se destaca el rango entre los 50 y 59 que se ubica en 2.903 usuarios que representan el 23.73%.

### USUARIOS SEGÚN CONDICION SOCIAL ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018

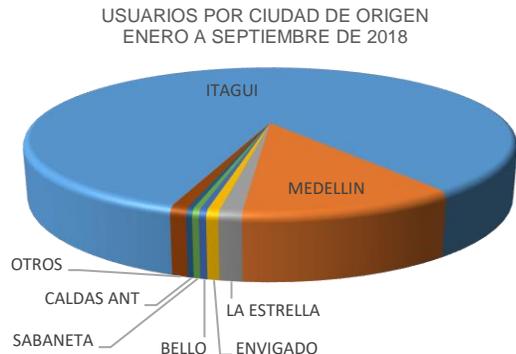
CONDICION SOCIAL	CANTIDAD	%
AMA DE CASA	4.139	40,46
EMPLEADO	1.892	18,50
INDEPENDIENTE	1.365	13,34
DESEMPLEADO	909	8,89
ADULTO MAYOR	863	8,44
PENSIONADO	311	3,04
HABITANTE DE CALLE	250	2,44
DISCAPACITADO	162	1,58
DESPLAZADO	149	1,46
ESTUDIANTE	139	1,36
PROFESIONAL	31	0,30
MADRE CABEZA DE HOGAR	10	0,10
JEFE DE HOGAR	7	0,07
NIÑOS Y ADOLESCENTES	2	0,02



Más de la tercera parte, el 40,46% de los usuarios de la entidad está representado por amas de casa, lo que se condice con el 67% que pesan las mujeres en el total de usuarios.

**USUARIOS POR CIUDAD DE ORIGEN  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018**

CIUDAD DE ORIGEN	CANTIDAD	%
ITAGUI	10.433	84,59
MEDELLIN	1.427	11,57
LA ESTRELLA	151	1,22
ENVIGADO	79	0,64
BELLO	48	0,39
SABANETA	45	0,36
CALDAS ANT	39	0,32
OTROS	111	0,90

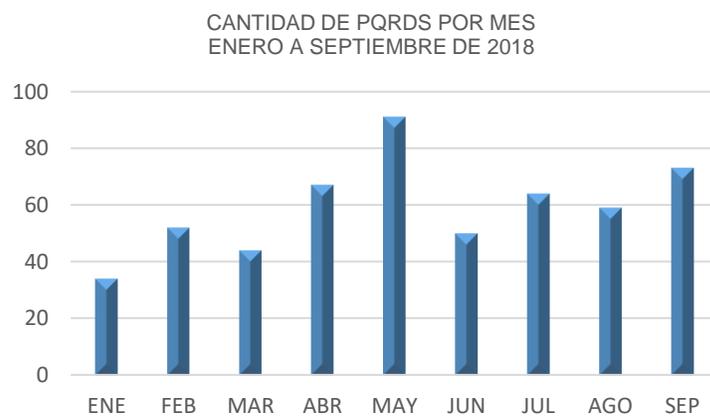


10.433 usuarios, es decir, el 84.59 son habitantes del Municipio de Itagüí. 1.427 usuarios proceden del Municipio de Medellín, 151 de la Estrella, 79 de Envigado, 48 de Bello, 45 de Sabaneta, 39 de Caldas, Antioquia. Usuarios de otros municipios ascendieron a 111.

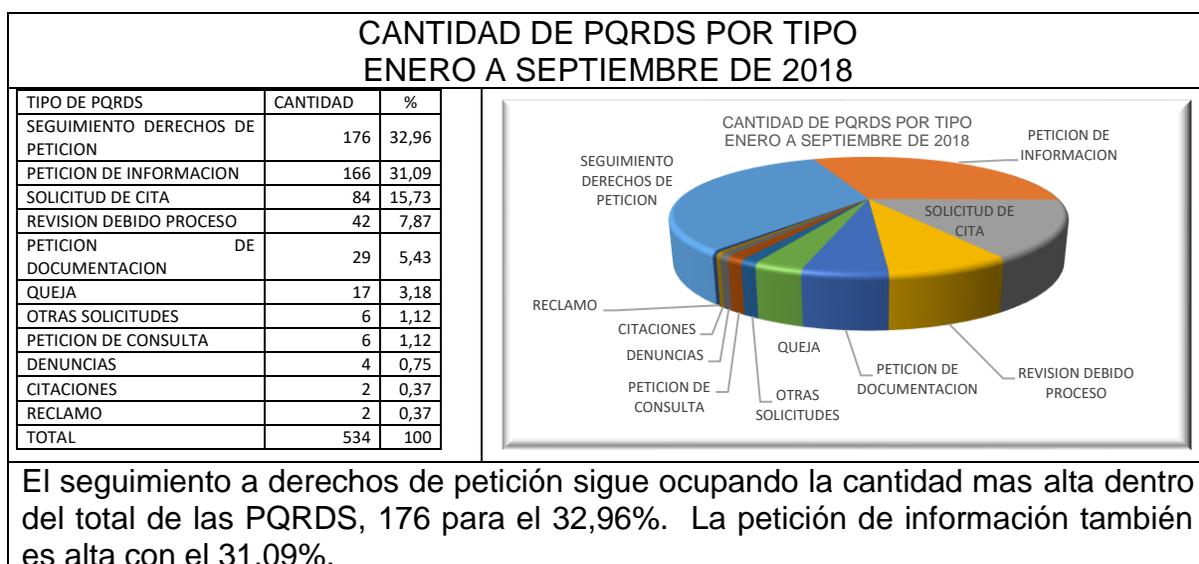
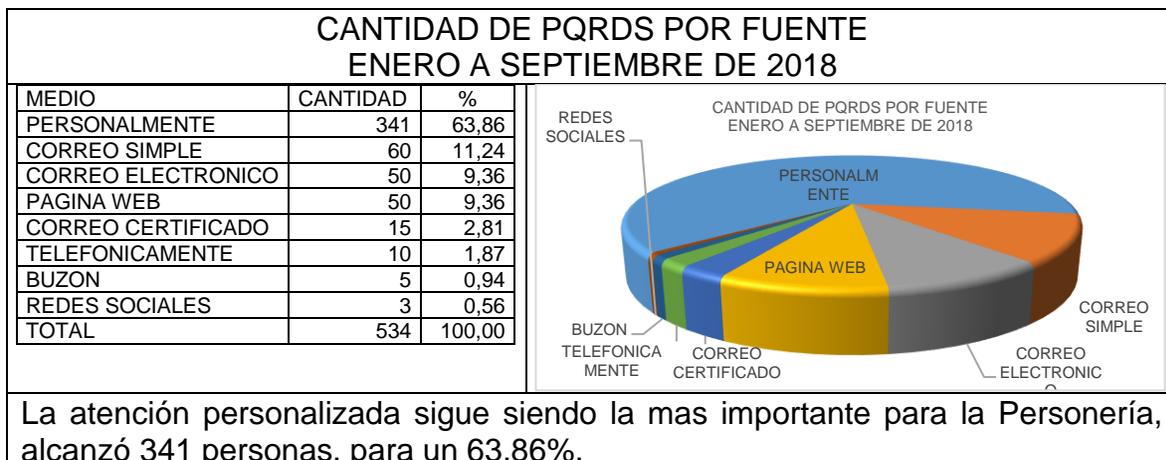
**PQRDS  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018**

**CANTIDAD DE PQRDS POR MES  
ENERO A SEPTIEMBRE DE 2018**

MES	CANTIDAD	%
ENE	34	6
FEB	52	10
MAR	44	8
ABR	67	13
MAY	91	17
JUN	50	9
JUL	64	12
AGO	59	11
SEP	73	14
TOTAL	534	100



El mes con mayor cantidad de PQRDS fue mayo y en segundo lugar septiembre.



### REDES SOCIALES

La interacción de los ciudadanos a través de las redes sociales son un importante aporte que permite evaluar la forma como la entidad se dirige a los diferentes actores sociales a través de las herramientas tecnológicas, en todo momento desvela el interés de la ciudadanía por enterarse de las políticas institucionales dirigidas a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y partes interesadas.

El cuadro muestra la relación entre el acumulado a diciembre de 2017 y octubre de 2018.

DETALLE	2017	2018										
	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	
SEGUIDORES DE LA PAGINA	3.928	3.942	3.946	4.033	4.054	4.080	4.099	4.111	4.120	4.134	4.154	
ME GUSTA DE LA PAGINA	3.957	3.972	3.975	4.060	4.082	4.108	4.126	4.135	4.143	4.159	4.176	
SEGUIDORES FACEBOOK	3.915	3.942	3.946	4.033	4.054	4.108	4.099	4.111	4.120	4.134	4.154	
SEGUIDORES INSTAGRAM	370	370	375	384	403	429	457	469	487	495	517	
SEGUIDORES TWITER	1.660	1.660	1.665	1.673	1.693	1.706	1.708	1.723	1.734	1.765	1.781	
PUBLICACIONES	N° DE ME GUSTA	368	206	231	374	438	461	421	278	283	332	297
	N° DE VECES COMPARTIDA	341	120	137	1.162	281	231	242	176	153	226	167
PERSONAS QUE SIGUEN LA PAGINA	MUJERES		1	54	54	54	54	54	54	54	54	54
	HOMBRES		0	44	44	44	44	44	44	44	44	44

