**CUARTO INFORME TRIMESTRE IV DE 2021, ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CARACTERIZACIÓN POBLACION POR GÉNERO**

Cantidad de personas por género que solicitaron la atención en la Personería de Itagüí, durante el cuarto trimestre de 2021, con corte al 22 de diciembre:

|  |  |
| --- | --- |
| GENERO | CANTIDAD |
| FEMENINO | 1.054 |
| MASCULINO |  649 |
| TOTAL PERSONAS ATENDIDAS | 1.703 |
|  |  |

Cuadro No. 1

El cuadro No. 1 nos muestra como la población por género atendida durante el cuarto trimestre vigencia 2021, con corte al 22 de diciembre, el cual fue de: El género femenino fue la población de mayor demanda con MIL SETECIENTOS TRES CUATRO (1.054) servicios demandados y el género masculino con SEISCIENTAS CUARENTA Y NUEVE (649) servicios.

**Grafica No. 1**

La gráfica **No. 1**, nos muestra la población por género atendida durante el cuarto trimestre 2021, con corte al 22 de diciembre con un porcentaje mayor del **62%**, el cual equivale a **MIL CINCUENTA Y CUATRO (1.054)** mujeres atendidas durante la vigencia. El resto equivale al **38%**, que corresponde al género masculino, lo que equivale a **SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE (649)** hombres atendidos, para un total general de **MIL SETENTA Y TRES (1.073)** personas atendidas que vinieron a solicitar los servicios a la Personería de Itagüí durante el cuarto trimestre 2021, con corte al 22 de diciembre.

**CARACTERIZACION SEGÚN CONDICIÓN SOCIAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONDICION** | **CANTIDAD PERSONAS ATENDIDAS** | **%** |
| Adulto Mayor | 211 | 12,39 |
| Ama de Casa | 551 | 32,35 |
| Desempleado | 55 | 3,23 |
| Desplazado | 122 | 7,16 |
| Discapacitado | 22 | 1,29 |
| Empleado | 195 | 11,45 |
| Estudiante | 16 | 0,94 |
| Independiente | 191 | 11,22 |
| Jefe de Hogar | 117 | 6,87 |
| Madre Cabeza de Hogar | 8 | 0,47 |
| Niños y Adolescentes | 1 | 0,06 |
| Pensionado | 9 | 0,53 |
| Profesional | 1 | 0,06 |
| Vacías | 204 | 11,98 |
| **Total** | **1703** | **100%** |

Cuadro No. 2

El cuadro No. 2 muestra la cantidad de población atendida según condición social, durante el tercer trimestre de 2021 en la Personería de Itagüí. Siendo la población **“Ama de Casa”,** el grupo con mayor demanda de servicios de la entidad con un total de **QUINIENTOS CINCUENTA Y UNO (551)**. Seguidamente se ubicó la población de “**Adulto Mayor”** con **DOSCIENTOS ONCE (211)** servicios atendidos y la población de **“Independientes”** con **CIENTO NOVENTA Y UNO (191)** servicios. Posteriormente en una menor escala de servicios atendidos se encuentran los demás grupos poblacionales tal cómo se refleja en el cuadro.

**Gráfica No.2**

La gráfica No. 2, nos muestra cuantitivamente, la población atendida en cifras y porcentajes arrojados por los diferentes grupos poblacionales que solicitaron los servicios a la Personería. Fue así como el mayor porcentaje de servicios atendidos lo obtuvo la población **“ama de casa”** con un **32,35%,** seguido del **“adulto mayor”** con un **12,39%** y la población **“independientes”** con un **11,22%.**

**POBLACIÓN ATENDIDA SEGÚN CIUDAD DE ORIGEN TRIMESTRE III-2021**

**Grafica No. 3**

Con relación a la **gráfica No. 3**, se puede observar cómo, de un total de **MIL SETECIENTOS TRES (1.703), personas que solicitaron los servicios a las Personería de Itagüí, MIL CUATROCIENTOS CIENCUENTA Y TRES (1.453),** corresponden a la población que registró residencia en Itagüí. Mientras que CIENTO CINCUENTA Y CINCO (155) personas atendidas, dijeron estar radicados en la ciudad de Medellín. Los demás y en una proporción menor, corresponden a otras atenciones con diferente origen. Con relación al trimestre anterior se mantuvo la tendencia de población atendida en estas ciudades, incrementándose de servicios en ambas.

**POBLACION ATENDIDA SEGÚN TIPO DE SOLICITUD TRIMESTRE IV-2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE SOLICITUD** | **CANTIDAD DE PERSONAS ATENDIDAS** | **%** |
| Acción de Tutela | 264 | 15,50 |
| Acción Popular | 1 | 0,06 |
| Amparo de Pobreza | 6 | 0,35 |
| Asesoría Derecho Administrativo | 2 | 0,12 |
| Asesoría Derecho Civil | 313 | 18,38 |
| Asesoría Derecho Comercial | 23 | 1,35 |
| Asesoría Educación | 8 | 0,47 |
| Asesoría en Pensión | 22 | 1,29 |
| Asesoría en Salud | 226 | 13,27 |
| Asesoría Fallo de Tutela | 8 | 0,47 |
| Asesoría Familia | 138 | 8,10 |
| Asesoría Interdicción Judicial | 1 | 0,06 |
| Asesoría laboral | 76 | 4,46 |
| Asesoría Ley de víctimas | 100 | 5,87 |
| Asesoría Penal  | 41 | 2,41 |
| Asesoría Servicios Públicos Domiciliarios  | 9 | 0,53 |
| Asesoría Tránsito | 23 | 1,35 |
| Citación versión libre  | 1 | 0,06 |
| Citaciones Vigilancia Administrativa  | 26 | 1,53 |
| Contrato de Arrendamiento | 41 | 2,41 |
| Declaración Desplazamiento | 70 | 4,11 |
| Declaraciones  | 3 | 0,18 |
| Derecho de Sucesión | 6 | 0,35 |
| Derechos Colectivos y del Medio Ambiente | 2 | 0,12 |
| Derechos de Petición | 179 | 10,51 |
| Impugnación | 2 | 0,12 |
| Incidente de Desacato | 54 | 3,17 |
| Memorial | 3 | 0,18 |
| Migración Venezuela | 13 | 0,76 |
| Queja Contra Servidor Público | 29 | 1,70 |
| Reclamación Directa | 1 | 0,06 |
| Recurso de Reposición y Apelación | 11 | 0,65 |
| Revocatoria  | 1 | 0,06 |
| TOTAL | 1703 | 100% |

Cuadro No. 3

El Cuadro No. 3, muestra la clasificación de los diferentes tipos de servicios demandados por los usuarios que llegaron a la Personería, siendo la de mayor atención la “Asesoría en derecho Civil” con TRESCIENTAS TRECE (313) solicitudes, lo que equivale a un 18,38%. Seguidamente se atendieron DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO (264) “Acciones de Tutela”, lo cual equivale a un 15,50% y en tercer lugar se ubicaron “Asesorías en salud” con DOSCIENTOS VEINTISEIS (226), que equivale a un 13,27% y seguidamente CIENTO TREINTA Y OCHO (138) “Asesorías en familia”, lo cual equivale a un 8,10%.

Durante el periodo octubre – diciembre de 2021, se realizaron **MIL SETECIENTAS (1.703),** atenciones a los usuarios, las cuales requirieron los siguientes servicios a la entidad, tales como se muestran en la gráfica No. 4 a continuación:

**Gráfica No. 4**

**ATENCIONES POR DELEGATURAS TRIMESTRE IV-2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DELEGATURA** | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
| ATENCION AL CIUDADANO | 1.441 | 84,62 |
| DERECHOS HUMANOS | 154 | 9,04 |
| DERECHOS COLECTIVOS | 23 | 1,35 |
| VIGILANCIA ADMINISTRATIVA | 59 | 3,46 |
| PENAL Y FAMILIA | 26 | 1,53 |
| **TOTAL** | **1.703** | **100%** |

 **Cuadro No. 4**

El cuadro No. 4, nos muestra en términos estadísticos las atenciones por Delegaturas de la Personería que se atendieron durante la vigencia del tercer trimestre, siendo Atención al ciudadano con **MIL CUATROCIENTAS CUARENTA Y UNA (1.441)**, lo que equivale a un **85%** del total. Seguidamente la Delegatura de Derechos Humanos con **CIENTO CINCUENTA Y CUATRO (154)**, lo cual equivale a un 9% de atenciones y la delegatura de Vigilancia Administrativa con CINCUENTA Y NUEVE (59), que equivale a un 3% del total de las **1.703.**

**ATENCIONES POR DELEGATURAS Y TIPO DE CONSULTAS TRIMESTRE IV- 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE CONSULTA** | **ATENCIÓN AL CIUDADANO** | **DERECHOS HUMANOS** | **COLECTIVOS** | **VIGILANCIA** | **PENALY FLIA** | **TOTAL** |
| Acción de Tutela | 262 | 1 |   | 1 |   | 264 |
| Acción popular |   |   | 1 |   |   | 1 |
| Amparo de pobreza | 6 |   |   |   |   | 6 |
| Asesoría Derecho Administrativo | 2 |   |   |   |   | 2 |
| Asesoría Derecho Civil | 275 | 15 | 18 | 4 |   | 312 |
| Asesoría Derecho Comercial | 23 |   |   |   |   | 23 |
| Asesoría en educación | 7 | 1 |   |   |   | 8 |
| Asesoría en pensión | 22 |   |   |   |   | 22 |
| Asesoría en salud | 220 | 6 |   |   |   | 226 |
| Asesoría fallo de tutela | 8 |   |   |   |   | 8 |
| Asesoría de familia | 103 | 21 |   |   | 14 | 138 |
| Asesoría interdicción judicial | 1 |   |   |   |   | 1 |
| Asesoría laboral  | 75 | 1 |   |   |   | 76 |
| Asesoría ley de victimas | 71 | 29 |   |   |   | 100 |
| Asesoría penal | 22 | 8 |   |   | 11 | 41 |
| Asesoría servicios públicos domiciliarios | 9 |   |   |   |   | 9 |
| Asesoría de transito | 23 |   |   |   |   | 23 |
| Citación a versión libre |   |   |   | 1 |   | 1 |
| Citación Vigilancia administrativa |   |   |   | 26 |   | 26 |
| Contrato de arrendamiento | 41 |   |   |   |   | 41 |
| Declaración desplazamiento |   | 70 |   |   |   | 70 |
| Declaraciones |   | 4 |   |   |   | 4 |
| Derecho de sucesión | 6 |   |   |   |   | 6 |
| Derechos colectivos y del ambiente |   |   | 2 |   |   | 2 |
| Derechos de petición | 178 |   | 1 |   |   | 179 |
| Impugnación | 2 |   |   |   |   | 2 |
| Incidente de desacato  | 54 |   |   |   |   | 54 |
| Memorial | 3 |   |   |   |   | 3 |
| Migración Venezuela | 12 | 1 |   |   |   | 13 |
| queja contra servidor publico |   | 1 |   |   | 28 | 29 |
| Reclamación Directa | 1 |   |   |   |   | 1 |
| Recurso de reposición y apelación | 11 |   |   |   |   | 11 |
| Revocatoria | 1 |   |   |   |   | 1 |
| TOTALES | 1438 | 158 | 22 | 32 | 53 | 1703 |

 **Cuadro No. 5**

El cuadro No. 5 Nos muestra el resumen de las atenciones por Delegaturas y los diferentes servicios que atendió la Personería durante la vigencia del 01 de octubre al 22 de diciembre de 2021. En donde se puede observar que la “**Asesoría en derecho Civil”**, fue la de mayor demanda; y las asistieron La Secretaría General (atención al ciudadano) con **275**, la delegatura de derechos humanos con **15** y derechos Colectivos con **18**, seguido de Vigilancia Administrativa con 4, para un total entre las cuatro delegaturas de **312** asesorías por esta variable o tipo de consulta. Cabe resaltar igualmente que la Delegatura de “derechos humanos” atendió **70** asesorías por **declaración de desplazamiento.** Así mismo se puede observar en el cuadro como la “**asesoría en salud”** fue atendida por Atención al ciudadano (secretaría General) y la delegatura de Derechos humanos, quienes prestaron este servicio en salud con **226** demandas entre ambas delegaturas.

Se atendieron un total de **264** **“acciones de tutela”** así: Atención al ciudadano 262, derechos humanos 1 y Vigilancia Administrativa 1.

Igualmente se atendieron un total de **179** **“Derechos de petición**” entre Atención al ciudadano con 178 y Derechos colectivos con.

Se realizaron en “**Asesorías de familia”** **138** atenciones así: Atención al ciudadano 103, Derechos humanos 21 y Penal y Familia 14.

Para el cuarto trimestre se presentaron solicitudes por **Asesoría en Ley de víctimas**, quienes solicitaron **100** atenciones, siendo la delegatura de derechos humanos y la secretaría general “Atención al Ciudadano”, quienes prestaron dicha asesoría durante el periodo. De igual manera los derechos de petición **178**, fueron atendidos por atención al usuario y uno (1) Derechos Colectivos.

**Vigilancia Administrativa** atendió durante el cuarto trimestre un total de **32** atenciones entre 26 quejas contra servidores públicos. Colectivos realizó **22** atenciones y penal y familia **53** servicios.

**SISTEMA DE PQRDSF TRIMESTRE III – 2021**

**PQRDSF ATENDIDAS TRIMESTRE III-2021**



**Gráfica No 5**

La gráfica No. 5, nos muestra la clasificación de PQRDS, en donde se puede evidenciar durante el tercer trimestre de 2021, que la cantidad de servicios solicitados a la Personería fueron **CIENTO VEINTI TRES (123)** PQRDS en su totalidad, clasificadas tal como lo muestra la gráfica 5. Evidenciándose en esta que la “Petición de Información” con **OCHENTA Y TRES (83)** solicitudes con términos de vencimiento, lo cual equivale a un **67%**, fueron atendidas en su totalidad.

**INFORME DE PQRDSF DEL TERCER TRIMESTRE 2021 POR DELEGATURAS**



**Gráfica No. 6.**

Durante la vigencia del cuarto trimestre la gráfica No. 6 muestra el comportamiento de atenciones de esas **CINCUENTA Y SIETE (57) PQRSDF**, por delegaturas, siendo la Delegatura de “**Vigilancia Administrativa”**, quien atendió la mayor cantidad de servicios durante la vigencia octubre – diciembre de 2021, con un total de **35** PQRDS, entre los cuales, **25,** quejas 1 Denuncia y 1 Petición de documentación. Seguidamente la Delegatura de Derechos Colectivos y del Medio Ambiente atendió un total de 8 PQRS, de petición de información. Luego la delegatura de Derechos Humanos atendió un total de 7 PQRDS, 5 peticiones de información, **1** petición de documentación, **1** queja. Luego Atención al Ciudadano atendió **5 PQRDS**, entre las cuales 2 fueron petición de información, **2** quejas y 1 Denuncia.

**INGRESOS DE PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



**Grafica No 7**.

La Gráfica No. 7, nos muestra el comportamiento en la entidad a través de los canales o medios de recepción de las PQRS, de la siguiente manera:

**Web:** 15 PQRS recibidas

**Correo certificado:** 00 PQRDS

**Correo electrónico:** 09 PQRDS

Correo certificado: 00 PQRDS

**Personalmente:** 32 PQRDS

**Telefónicamente:** 00

Digital: 01

**TOTAL 57**

**TIPO DE SOLICITUDES DE LAS PQRS, POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**



**Gráfica No. 8**

La gráfica No. 8, nos permite ver el comportamiento de las PQRDS, de la entidad por tiempo de solución, la cual arroja que de las **57** PQRDS, solicitadas, se respondieron dentro del rango o tiempos según ley, un total de **52** PQRDS, lo que equivale a un **91,22%**, y pendientes dentro de términos, 5 PQRDS.

**CONSOLIDADO DE PQRS DESDE EL 01 DE ENERO AL 30 DIC -2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **CANTIDAD** | **%** |
| Denuncia | 9 | 1,15 |
| Felicitación | 5 | 0,64 |
| Petición de Consulta  | 11 | 1,40 |
| Petición de Documentación  | 12 | 1,53 |
| **Petición de Información**  | **387** | **49,36** |
| Queja | 106 | 13,52 |
| Reclamo | 3 | 0,38 |
| Revisión al debido proceso | 15 | 1,91 |
| **Seguimiento Derechos de Petición** | **222** | **28,32** |
| Solicitud de Cita | 10 | 1,28 |
| Sugerencia  | 4 | 0,51 |
| **Total general** | **784** | **100%** |

**Cuadro No. 6**

El cuadro No. 6, nos muestra el consolidado de PQRDS de la vigencia 2021, con corte al 30 de DICIEMBRE, con un total de SETECIENTAS OCHENTA Y CUATRO (784) solicitudes según tipo de consulta, siendo la **“petición de información”** durante toda la vigencia, el servicio de mayor demanda con **TRESCIENTAS OCHENTA Y SIETE (387)** solicitudes, lo cual equivale a un **49,36 %,** seguidamente los **seguimientos a los derechos de petición** fue el segundo servicio más demandado en la personería, en defensa a los derechos humanos, con un total de **DOSCIENTOS VEINTIDOS (222**) servicios, lo cual equivale a un **28,32% de las 784 PQRS,** solicitadas durante esta vigencia.

**Gráfica No. 09.**

**Esta gráfica No. 09, muestra los tipos de consulta de PQRS, con mayor demanda solicitados durante LA VIGENCIA 2021.**

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE DE 2021**

**ANALISIS DE LAS ENCUESTAS POR DELEGATURAS:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DELEGATURAS** | **Usuarios atendidos por delegaturas** | **Encuesta a realizar 10%** | **Encuestas Realizadas** | **% de cumplimiento** |
| Atención al ciudadano | 1456 | 146 | 176 | **12,09** |
| Derechos Humanos | 154 | 15 | 18 | **11,69** |
| Derechos Colectivos | 24 | 2 | 0 | **0,00** |
| Vigilancia Administrativa | 59 | 6 | 8 | **13,56** |
| Penal y Familia | 26 | 3 | 12 | **46,15** |
| **TOTALES** | **1719** | **172** | **214** | **12,45** |

Como se puede ver en la gráfica anterior, se cumplió con el tamaño de la muestra en la Personería **(214/1719)\*100= 12,45%.**

La tabulación de las respuestas a la encuesta de satisfacción arrojo los siguientes resultados



Este cuadro muestra el nivel de satisfacción e insatisfacción para todas las preguntas como resumen general del CUARTO trimestre, lo que refleja el cumplimiento de la meta en un **95% de satisfacción y un 1% de insatisfacción y un 3% No sabe No Responde.**

**CONCLUSION:** Se presentó una satisfacción del **96%** con la atención oportuna, el buen trato y la información suministrada por el funcionario para atender claramente los usuarios de la entidad, además que se consideran las instalaciones adecuadas y que el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio, en un **95%** de satisfacción. Se resalta entonces que se cumplió con la meta, la cual era del **95%** de satisfacción.

**Nota:** “Se reitera nuevamente en la pregunta No. 4 ¿Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?, la debilidad por desconocimiento a estos, o no son utilizados. Por lo tanto se invita a la Alta Dirección a considerar dentro del plan de mejoramiento, como fortalecer este ítem.

**Sugerencias y Recomendaciones:**

Se recomienda por parte del asesor del Sistema de Gestión de la Calidad, fortalecer las capacitaciones sobre atención al público entre los servidores y contratistas con el fin de reducir la insatisfacción, la cual arrojo el **1%** para mejorar la calidad en la atención al usuario, además de fortalecer los canales y/o medios para resolver las inquietudes y solicitudes de los usuarios que se encuentra con una insatisfacción del **3%**

**27-12-2021**

Luis Fernando Gaviria L.

Elaboró/