



CITese : 20230101419390
26/12/2023 11:46:28

Personería
Distrital de Medellín

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS TERCER CUATRIMESTRE 2023



Personería Distrital de Medellín

Por tus derechos, más cerca

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS
DICIEMBRE 2023

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20230101419390
26/12/2023 11:46:28

Personería
Distrital de Medellín

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

INTRODUCCIÓN

La Personería Distrital de Medellín consciente de la importancia de conocer la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la experiencia de atención y servicios prestados, ha definido mecanismos, así como, canales de comunicación para medir la satisfacción de éstos, en aras de la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la gestión. En el presente informe se da cuenta de las percepciones y opiniones de los usuarios que acudieron a los puntos de atención y servicios a la ciudadanía dispuestos por la entidad, durante el tercer cuatrimestre del año 2023.

Los resultados presentados fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta desarrollada de manera presencial y a través de los medios tanto telefónicos, como digitales, con el propósito de conocer el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio, dando cumplimiento a la norma técnica ISO 9001 versión 2015, en su numeral 9.1.2 donde establece que, *“La organización debe llevar un seguimiento de las percepciones de los clientes para conocer el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas”*.

El formulario indaga por aspectos que permiten el seguimiento en relación a la oportunidad en el cumplimiento del tiempo de los servicios solicitados, la comunicación y amabilidad dada por los colaboradores de la entidad, el índice de recomendación de los servicios, y finalmente, abre un espacio de observaciones y/o sugerencias para la expresión tanto de necesidades, como expectativas, de manera que se identifiquen fortalezas y oportunidades de mejora. Para el periodo comprendido entre septiembre - diciembre del año 2023 se realizó un total de 106 encuestas, aplicando la metodología de muestreo aleatorio simple (M.A.S.).

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas permiten evidenciar una satisfacción de los usuarios del 93%, lo cual muestra un grado de favorabilidad alto. El 85% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera en los canales dispuestos para la atención, el 98% de la población participante de la evaluación expresó una calificación positiva en cuanto al trato recibido de los funcionarios y contratista, y el 97% afirma que recomendaría la utilización de los servicios de la entidad.

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS – TERCER CUATRIMESTRE 2023

Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Tiempo de atención - Cuarto cuatrimestre 2023			
¿Cómo considera el tiempo de atención?	Excelente	44	41,5%
	Bueno	46	43,4%
	Regular	13	12,3%
	Deficiente	3	2,8%
Total		106	100%

De acuerdo con los datos recopilados, el **85% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera para la atención** en los puntos físicos y canales virtuales dispuestos por la entidad. Tal como se visualiza en la tabla, el 41,5% de las personas encuestadas perciben que el tiempo de atención es excelente, y el 43,4% expresan que es bueno; mientras, el 12,3% de los participantes de la encuesta sienten que es regular y el 2,8% lo valoran deficiente.

Al comparar los resultados de la encuesta del último cuatrimestre del año 2023 con los iniciales¹, se observa una disminución en la percepción de ocupar más tiempo del esperado en la gestión de los trámites; sin embargo, se evidencia la necesidad de crear y

¹ En el periodo enero a abril de la vigencia el 79% de los usuarios calificaron este aspecto entre excelente y bueno.

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20230101419390
26/12/2023 11:46:28

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

fortalecer las estrategias para optimizar los tiempos con el fin de mejorar la experiencia en la prestación de los servicios.

Es preciso señalar que entre las observaciones y sugerencias que presentan de manera reiterativa los usuarios participantes de la encuesta, se encuentran: la demora en los puntos físicos para acceder a las asesorías y demás oferta de servicios; la preocupación por los tiempos extensos de espera, seguidos por la notificación de que es necesario ampliar documentación y/o requerimientos para realizar el trámite, así como, remisiones a otras entidades por competencia; y demoras en las respuestas de solicitudes realizadas a través de canales y virtuales.

Comunicación y trato recibido

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Trato recibido – Cuarto cuatrimestre 2023			
¿Cómo considera el trato recibido?	Excelente	70	66%
	Bueno	34	32,1%
	Regular	1	0,9%
	Deficiente	1	0,9%
Total		106	100%

Los usuarios encuestados durante el tercer cuatrimestre del año 2023, **expresaron una satisfacción del 97% en cuanto al trato recibido por los colaboradores de la Personería Distrital de Medellín**. En concreto, el 66% de los participantes del cuestionario calificó que el aspecto evaluado es excelente, el 32% lo valoró como bueno; y solo el 1,8 %, es decir dos usuarios, opinaron que es regular y deficiente.

Durante el periodo de gestión 2023, este factor contó con calificaciones superiores al 90%, y en comparación con el cuatrimestre anterior presento un aumento en la percepción positiva, evidenciando que tanto funcionarios, como contratistas de la entidad procuran mejorar la interacción de quienes consultan y atienden, al igual que incluyen un

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



trato respetuoso, amable, empático y oportuno; y en especial, es posible identificar que el servicio responde a las expectativas de los usuarios, con respuestas como: *"Son muy eficaces a la hora de hacer los procesos"*, *"Pensé que la diligencia sería tediosa y me pareció sencilla"*, *"Estoy sorprendido con la agilidad y diligencia que fuimos atendidos"*, *"Todo está super bien, explican muy bien"*.

Grado de recomendación de los servicios

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Recomendación de los servicios – Tercer cuatrimestre 2023			
¿Recomendaría la utilización de servicio?	Si	103	97,2%
	No	2	1,9%
	N R*	1	0,9%
Total		106	100%

*NR: No responde.

Al evaluar la proporción de los usuarios que recomendarían la utilización de los servicios de la entidad, se evidenció que en el 97% respondieron de manera afirmativa, mientras que el 1,9% restante no lo haría, y el 0,9% no responde. En este sentido, se muestra un nivel de favorabilidad alto.

SUGERENCIAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre septiembre y diciembre del 2023 se contó con manifestaciones voluntarias en torno a felicitaciones y percepción de aprobación de los servicios de atención ofrecidos, entre los que se destacan:

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20230101419390
26/12/2023 11:46:28

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

- *"Estoy sorprendido con la agilidad y diligencia que fuimos atendidos"*
- *"Es la segunda vez y súper, todo me parece excelente. Es rápida la atención y amable la persona que informa"*
- *"Toda la información fue muy buena"*
- *"Todo está super bien, explican muy bien"*
- *"Son muy eficaces a la hora de hacer los procesos"*

Por otra parte, entre los comentarios reiterativos se identifican sugerencias en relación a continuar con la optimización en la agilidad y oportunidad del tiempo de atención, brindar atención personalizada del caso, fortalecer los mecanismos de atención preferencial, y la orientación y accesibilidad al punto de atención. A continuación, se presentan algunas expresiones recibidas:

- *"Que exista la posibilidad de que con un mismo ficho pueda recibir atención en varios servicios. Por ejemplo, tutela y Colpensiones, o que exista un ficho de atención prioritario para los servicios adicionales. Es importante que se disponga de una rampa más corta para personas con discapacidad"*
- *"Organizar la atención según prioridad, por edad. Dar prioridad al adulto mayor"*
- *"Excelente trato, en lo que de pronto se pierde uno es ubicando el cubículo"*
- *"Siempre hay que esperar mucho para consultar" – "Poca agilidad en el servicio"*
- *"La Personería últimamente no está respondiendo los derechos de petición que se hacen virtual, por eso acudí. Está siendo complicado porque no he obtenido respuesta"*
- *"Por favor que Haya más CELERIDAD en los PROCESOS, se están demorando hasta SEIS Meses (6) para dar solución a Vigilancia Administrativa"*
- *"Posibilidad de continuar el caso con el mismo abogado, ya que conoce la historia y el caso, y sabría buscar mayor solución. No hacerlo de forma genérica"*

Otras opiniones y sugerencias manifestadas por los usuarios, están asociadas a brindar mayor claridad en la asesoría, así como, ampliar la difusión de la oferta de servicios de la Personería Distrital de Medellín para agilizar la atención.

- *"A veces se les pasa explicar bien qué es lo que tenemos que hacer"*

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20230101419390
26/12/2023 11:46:28

Personería
Distrital de Medellín

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

- “Yo esperaba que me especificaran más mi caso, sería bueno que especificaran más la información”

CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los usuarios en el segundo cuatrimestre del año 2023 (septiembre-diciembre), permiten evidenciar una satisfacción global con una proporción del 93%, lo cual muestra un grado de favorabilidad significativo. Es decir que frente a quienes han hecho uso de los canales de atención se ha mantenido una impresión positiva. De ahí, la necesidad de continuar desarrollando estrategias y acciones tanto de mantenimiento, como de mejora, con el fin de no disminuir el nivel y lograr un óptimo desempeño en la gestión.

El 85% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera en los canales dispuestos para la atención, el 98% de la población participante de la evaluación expresó una calificación positiva en cuanto al trato recibido de los funcionarios y contratista, y el 97% afirma que recomendaría la utilización de los servicios de la Personería Distrital de Medellín.

- El aspecto evaluado con mayor percepción positiva por parte de los usuarios encuestados, es el trato y amabilidad recibido por parte de los colaboradores de la

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20230101419390
26/12/2023 11:46:28

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

entidad, el 66% de quienes recibieron atención en la Personería Distrital de Medellín valoraron este factor excelente y el 32% bueno.

Aunque esta percepción incluye factores subjetivos y depende de múltiples particularidades, resulta relevante ya que constituye uno de los componentes fundamentales al momento de determinar una buena experiencia. Aunado a lo anterior, si se tiene en consideración la complejidad de situaciones y características de la población que acude solicitud de los servicios de la Personería Distrital, el factor humano marca una gran diferencia. En este sentido, es oportuno sensibilizar y afianzar las capacidades de los equipos de trabajo en torno la empatía, amabilidad, disposición y agilidad en la resolución de los problemas de los usuarios.

- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se considera oportuno continuar con la implementación de estrategias y acciones dirigidas al mejoramiento de la capacidad de respuesta, tales como: el fortalecimiento de los canales de atención; la capacitación permanente de los funcionarios y contratistas; el seguimiento y actualización de los procedimientos, así como, formatos; y la difusión de información de interés para los usuarios.

En especial, las oportunidades de mejora y los esfuerzos continúan encaminados hacia el cumplimiento en la oportunidad de tiempo de espera y de respuesta a los trámites solicitados; y la orientación tanto en el momento inicial del filtro, como durante el proceso de asesoría y en el seguimiento del caso, una vez se obtiene respuesta.

Atentamente,

OSCAR JOSÉ FRANCO ECHAVARRÍA

Jefe Oficina de Planeación

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



CITese : 20230101419390EI
26/12/2023 11:46:28

20240101439940EI

20/02/2024 13:45:45

ANEXO 1 – FORMULARIO ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN				
FECHA:		SEDE:		
NOMBRE DEL USUARIO:				
CÉDULA:		NRO. DE ENCUESTA:		
NOMBRE DEL ENCUESTADOR:				
CARGO:				
Califique los siguientes factores marcando con una "X" en EXCELENTE, BUENO, REGULAR o DEFICIENTE; que son determinantes en la gestión de la Personería Distrital de Medellín.				
1	Cómo considera el tiempo de atención	E	B	R D
2	Cómo considera el trato recibido	E	B	R D
3	Recomendaría la utilización de los servicios	Sí		No
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:				
VER NOTA PROTECCION DATOS: Autorizo de manera libre, expresa, voluntaria, y debidamente informada, como titular de los datos personales suministrados, para que la Personería Distrital de Medellín, realice el tratamiento respectivo, consistente en la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos y con la finalidad de procesar, validar, informar, requerir, o compartir información relevante sobre las características de los servicios, procesos, actividades comerciales de la Personería Distrital de Medellín, o en virtud de la relación contractual o legal vigente entre las partes, y con la necesidad de ejecutar los diferentes programas sociales y comerciales de la Entidad, notificar o facilitar el acceso a los servicios, realizar estudios contractuales, y para reportarlos a organismos de control o autoridad competente en ejercicio de sus funciones, previo requerimiento formal. Dicho tratamiento se podrá realizar como responsable o a través del encargado que indique la Personería Distrital de Medellín. Adicionalmente, entiendo que podré ejercer mis derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos personales, salvo los que requieran de acuerdo con la relación legal o contractual que tengo con la Personería Distrital de Medellín. Lo anterior, bajo el cumplimiento de su política de Protección de Datos, según lo reglamentado por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.				
FIRMA _____				

PROYECTO:	REVISOR:
CODIGO	VERSION
RESOLUCION	VIGENCIA
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	

MABOTERO

Tarea: 93152

JMARIN Tarea: 93152

PROYECTO:	REVISOR:
CODIGO	VERSION
RESOLUCION	VIGENCIA
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD	
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47	
Línea Gratuita: 018000941019	
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co	