



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO CUATRIMESTRE 2023



Personería Distrital de Medellín

Por tus derechos, más cerca

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS
AGOSTO 2023

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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			



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 opiniones y sugerencias de los usuarios que acudieron a los puntos de atención y servicios a la ciudadanía dispuestos por la entidad, durante el segundo cuatrimestre del año 2023.

Los resultados presentados fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta desarrollada de manera presencial y telefónica, 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 mayo - agosto del año 2023 se realizó un total de ochenta y tres encuestas, aplicando la metodología de muestreo aleatorio simple (M.A.S.).

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas permiten evidenciar una satisfacción global de los usuarios del 92%, lo cual muestra un grado de favorabilidad alto. El 88% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera en los canales dispuestos para la atención, el 95% de la población participante de la evaluación expresó una calificación positiva en cuanto al trato recibido de los funcionarios y contratista, y el 94% afirma que recomendaría la utilización de los servicios de la entidad.

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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 – SEGUNDO CUATRIMESTRE 2023

Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Tiempo de atención - Segundo cuatrimestre 2023			
¿Cómo considera el tiempo de atención?	Excelente	38	46%
	Bueno	35	42%
	Regular	10	12%
	Deficiente	0	0%
Total		83	100%

De acuerdo con los datos recopilados, el **88% 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 46% de las personas encuestadas perciben que el tiempo de atención es excelente, y el 42% expresan que es bueno; mientras, el 12% de los participantes de la encuesta sienten que es regular.

Lo anterior, evidencia la necesidad de continuar con la implementación de estrategias y acciones para optimizar el tiempo de espera con el fin de mejorar la experiencia en la prestación de los servicios. Sin embargo, al comparar los resultados del primer cuatrimestre se observa una disminución en la sensación de gastar más tiempo del esperado en los trámites, pues entre enero y abril del 2023 los usuarios manifestaron que este era excelente y bueno en un 79%, el 19% calificaron que fue regular, y el 2% lo consideró como deficiente.

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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			



Comunicación y trato recibido

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Trato recibido – Segundo cuatrimestre 2023			
¿Cómo considera el trato recibido?	Excelente	52	63%
	Bueno	27	32%
	Regular	4	5%
	Deficiente	0	0%
Total		83	100%

El 95% de los usuarios encuestados durante el segundo cuatrimestre del año 2023, expresaron una satisfacción del 95% en cuanto al trato recibido por los colaboradores de la Personería Distrital de Medellín. En concreto, el 63% de los participantes del cuestionario calificó que el aspecto evaluado es excelente, el 32% lo valoró como bueno, y solo el 5% opina que es regular.

Partiendo de las manifestaciones de los usuarios, es posible identificar que en comparación con el resultado (97%) del cuatrimestre anterior (enero-abril 2023) se presenta una leve disminución, no obstante, se logra mantener una tendencia similar, con el cumplimiento de una meta superior al 90%.

Grado de recomendación de los servicios

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Recomendación de los servicios – Segundo cuatrimestre 2023			
¿Recomendaría la utilización de servicio?	Si	78	94%
	No	5	6%
Total		83	100%

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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			



Al evaluar la proporción de los usuarios que recomendarían la utilización de los servicios de la entidad, se evidenció que en un 94% respondieron de manera afirmativa, mientras que el 6% restante no lo haría. En este sentido, se muestra un nivel satisfactorio. La anterior información en comparación con el primer cuatrimestre da como resultado una leve disminución del 0,03%, por lo cual es oportuno definir ajustes para no bajar el nivel. No obstante, es de resaltar que el nivel global de satisfacción es positivo.

SUGERENCIAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES

En el periodo comprendido entre mayo y agosto 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:

- *"Me solucionaron más que en cualquier otro lado. Muy agradecido con la atención".*
- *"En todo el proceso que he llevado aquí, como en el bosque me han brindado muy buena atención".*
- *"La atención y el servicio recibido ha sido bueno, también he observado en general buena atención. Siempre van a haber cosas por mejorar, pero no tengo ninguna queja".*
- *"Me parece bien el servicio acá".*
- *"El servicio me gustó, el tiempo, la asesoría y atención".*
- *"Me pareció muy sencillo todo".*

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, así como, la necesidad de aumentar la cantidad de colaboradores dispuestos para atender las necesidades y expectativas de los usuarios. A continuación, se presentan algunas expresiones recibidas:

- *"Le sugiero a la institución que haya más personal para que sea un excelente servicio (...) Por ejemplo, hoy por el tema de la salud se necesita que las EPS le brinden una atención a tiempo y oportuna a los usuarios, existiendo en esas*

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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 : 20230101368742E
15/09/2023 15:47:12

Personería
Distrital de Medellín

20230101368748EI
15/09/2023 15:53:04

instituciones un funcionario de la Personería no se presentan tantos abusos al momento de recibir un servicio".

- *"Estar más pendiente de los correos porque pasa mucho tiempo en la atención, tratar agilizar los procesos".*
- *"No recibí llamada notificando el estado del proceso, me tuve que acercar a preguntar".*
- *"El tiempo, porque se demoran mucho para atender".*
- *"El tiempo de atención es demorado, asistí para registro de víctimas".*
- *"Se tarda bastante para llamar".*
- *"Esperé bastante para decirme que no era aquí, que era en otra parte".*

Entre 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.

- *"Uno de usuario, ciudadano, no conoce los servicios de la Personería, que haya más difusión de estos".*
- *"Considero que es importante mayor claridad en la asesoría".*
- *"Uno llega a querer darse cuenta de algo más a fondo, a asesorarse, entonces no le dan esa atención, no recibí respuesta con claridad".*

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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			



CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los usuarios en el segundo cuatrimestre del año 2023 (mayo a agosto), permiten evidenciar una satisfacción global con una proporción del 92%, 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, en aras de no bajar de nivel y lograr un óptimo desempeño en la gestión, de manera que se proporcione una experiencia memorable e igualmente se procure calidad, amabilidad y oportunidad en la atención de los servicios.

- El aspecto evaluado con mayor calificación de excelente por parte de los usuarios encuestados es el trato y amabilidad recibido por parte de los colaboradores de la entidad, con un total de calificaciones del 62%. Si bien, esta percepción depende de múltiples particularidades e incluye factores subjetivos, resulta relevante ya que constituye uno de los componentes fundamentales al momento de determinar una buena experiencia; sumado a ello, teniendo en consideración la complejidad de características y situaciones de la población que acude en 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.

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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 : 20230101368742E
15/09/2023 15:47:12

Personería
Distrital de Medellín

20230101368748EI

15/09/2023 15:53:04

En resumen, los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas permitieron evidenciar una satisfacción global de los usuarios del 92%, lo cual muestra un grado de favorabilidad alto. El 88% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera en los canales dispuestos para la atención, el 95% de la población participante de la evaluación expresó una calificación positiva en cuanto al trato recibido de los funcionarios y contratista, y el 94% afirma que recomendaría la utilización de los servicios de la Personería Distrital de Medellín.

En especial, las oportunidades de mejora y los esfuerzos continúan encaminados hacia el cumplimiento en la oportunidad de tiempo de espera, pues como se evidencia en el apartado de observaciones, sugerencias y felicitaciones, entre las manifestaciones que se encuentran reiterativas está la necesidad de aumentar la agilidad en la atención y respuesta a los trámites solicitados. Es de anotar que, frente a estos comentarios también se reconoce la percepción de la necesidad de ampliar la cobertura de colaboradores para apoyar la prestación de la oferta de servicios disponibles.

Atentamente,

OSCAR JOSÉ FRANCO ECHAVARRÍA
Jefe Oficina de Planeación

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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			



ANEXO 1 - FICHA TÉCNICA

1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: encuestas.
2. TAMAÑO DE LA MUESTRA: se realizaron 83 encuestas, a través del muestreo aleatorio establecido por la entidad.
3. OBJETIVO DE LA ENCUESTA: verificar la percepción que los usuarios tienen con respecto a los servicios prestados por la entidad, a fin de lograr a través de la mejora continua, la satisfacción total de los mismos.
4. NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS: n total de tres (3) preguntas
5. MARGEN DE ERROR: 0.05%
6. NIVEL DE CONFIANZA: 95%

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

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 : 20230101368742E
15/09/2023 15:47:12

20230101368748EI

15/09/2023 15:53:04

ANEXO 2 – 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	FMSP012
RESOLUCION	804
VERSION	15
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	

MABOTERO

Tarea: 90537

JMARIN Tarea: 90537

PROYECTO:	REVISOR:
CODIGO	FMSP007
RESOLUCION	804
VERSION	11
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	