

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE 2024



Personería
Distrital de Medellín

GESTIÓN JURÍDICA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS DICIEMBRE 2024

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



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 servicio a la ciudadanía dispuestos por la entidad, durante el segundo semestre del año 2024.

Los resultados presentados fueron obtenidos mediante la aplicación de encuesta desarrollada de manera presencial, 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 julio y diciembre del año 2024 se recopiló un total de ochenta y seis opiniones de usuarios.

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas permiten evidenciar una satisfacción de los usuarios del 96% (Semestre anterior 90%), lo cual muestra un grado de favorabilidad alto. El 94% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera en los canales dispuestos para la atención, (Semestre anterior 84%) el 99% de los usuarios afirma que recomendaría la utilización de los servicios

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



de la Personería Distrital de Medellín, (semestre anterior 94%) y el 98% de la población participante de la evaluación expresó una calificación positiva en cuanto al trato recibido de los funcionarios y contratistas (Semestre anterior 93.2%).

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS – SEGUNDO SEMESTRE 2024

Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Tiempo de atención – Segundo semestre 2024

¿Cómo considera el tiempo de atención?	Excelente	46	53,00%
	Bueno	35	41,00%
	Regular	4	5%
	Deficiente	1	1,00%
Total		86	100%

Comparativo semestre anterior

De acuerdo con los datos recopilados, el **94% 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 (semestre anterior 84%). Tal como se visualiza en la *tabla No. 1 – Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención*,

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1

el 53% de las personas encuestadas perciben que este es excelente, (Semestre anterior 43,2%) y el 41% expresan que es bueno, (Semestre anterior 40,5%); mientras, el 5% de los participantes de la encuesta sienten que es regular, (Semestre anterior 12,1%) y el 1% deficiente (Semestre anterior 4%).

Es preciso señalar que, entre las observaciones y sugerencias que hacen de manera reiterativa los usuarios participantes de la encuesta se encuentran las demoras en la atención e igualmente, la falta de escucha por parte del abogado quien le generó la atención a la usuaria.

Además, si bien algunos participantes manifestaron que el tiempo de espera en algunas ocasiones es extenso, también evidenciaron mejoras en la oportunidad de cumplimiento del tiempo de servicio, reconociendo una disminución de las filas y agilidad en los procesos, posiblemente derivado de los cambios que se surtieron referentes a la implementación de un turno adicional, en consecuencia y al analizar los comparativos del primer semestre y el segundo semestre, se puede observar en este periodo evaluado un incremento en la satisfacción de los usuarios procedente de lo anteriormente expuesto.

Comunicación y trato recibido

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Trato recibido – Segundo semestre 2024

¿Cómo considera el trato recibido?	Excelente	62	72,00%
	Bueno	23	27,00%
	Regular	1	1%
	Deficiente	0	0,00%
Total		86	100%

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



Comparativo semestre anterior

El 99% de los usuarios encuestados durante el segundo semestre del año 2024, **expresaron una satisfacción en cuanto al trato recibido por parte los colaboradores de la Personería Distrital de Medellín** (Semestre anterior 93,2%). En concreto, el 72% de los participantes del cuestionario calificó que el aspecto evaluado es excelente (Semestre anterior el 60,1%), el 27 lo valoró como bueno, (Semestre anterior 33,1%), el 1% opina que es regular (Semestre anterior 4%) y en esta evaluación ningún usuario calificó el trato recibido como de forma deficiente (Semestre anterior 2,7).

Partiendo de las manifestaciones de los usuarios, es posible identificar que en comparación con el resultado de la encuesta de satisfacción del tercer cuatrimestre del año 2023 se presenta una disminución, no obstante, se sostiene una percepción optima, con una valoración por encima del 90%.

Durante el periodo de gestión de enero a junio del año 2024, las manifestaciones de los usuarios encuestados evidencian que los colaboradores de la entidad procuran mantener una interacción respetuosa, amable, empática y oportuna con la población que demanda los servicios de la entidad. Es posible reconocer que la mayor parte de los usuarios sienten que el servicio en cuanto a la atención y trato responde a sus expectativas, así lo evidencian los resultados expuestos.

Grado de recomendación de los servicios

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Recomendación de los servicios – Segundo semestre 2024

¿Recomendaría la utilización de servicio?	Si	85	99%
	No	0	0,00%

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



	NR	1	1,00%
Total		86	100%

Al evaluar la proporción de los usuarios que recomendarían la utilización de los servicios de la entidad, se evidenció que en un 99% respondieron de manera afirmativa (Semestre anterior 94%) mientras que solo el 1% no responde, para el periodo anterior se presentó que el 6% no lo haría o no respondió frente a la pregunta formulada. En este sentido, se muestra un nivel de favorabilidad alto para ambos periodos, con un incremento en el evaluado

CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los usuarios en el segundo semestre del año 2024 (periodo julio - diciembre), permiten evidenciar una satisfacción general de los usuarios del 96% (Semestre anterior 90%), lo cual muestra un grado de favorabilidad significativo. Es decir que frente a quienes han hecho uso de los servicios de atención se ha mantenido una percepción positiva.

De ahí, la necesidad de continuar desarrollando estrategias y acciones tanto de sostenibilidad, como de mejora, con el fin 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 la 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 la recomendación de los servicios de la Personería

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



Distrital de Medellín a un familiar, amigo o conocido luego de tener una experiencia positiva, con un 99% de valoración del total de participantes. Ello habla de un usuario que no solo se encuentra satisfecho, sino que también se convierte en un embajador de lo que representa la entidad y la imagen que proyecta; igualmente, el grado de satisfacción en esta valoración da cuenta de la calidad en los procesos y atención.

En segundo lugar, se ubica como otro asunto a desatacar el trato y amabilidad recibida por parte de los colaboradores de la entidad, con un total de calificaciones del 98% como excelente y bueno. Aunque 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 entidad, el factor humano marca una gran diferencia. En este sentido, es oportuno sensibilizar y afianzar las capacidades de los equipos de trabajo en torno a la empatía, la amabilidad, comunicación asertiva, la escucha, regulación de emociones, la disposición, la agilidad en la resolución de los problemas de los usuarios y los conflictos que se presenten.

- Y para finalizar en el componente referente al tiempo de espera, se pudo identificar una calificación favorable del 94% por parte de los usuarios encuestados, porcentaje positivo para la entidad debido a que nuestra capacidad instalada vs la demanda promedio en los datos históricos, es sobrepasada de manera relevante, debido a que no solo son el número de usuarios alto atendidos y que pertenecen al Distrito de Medellín, sino que igualmente dicha demanda emerge de usuarios de otros municipios y hasta ciudades.
- Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se considera oportuno continuar con la implementación de

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



estrategias y acciones dirigidas al mejoramiento de la capacidad de respuesta, tales como: el fortalecimiento de los canales de atención; disponibilidad de colaboradores para la orientación, así como, la capacitación permanente de los mismos; el seguimiento y la actualización de los procedimientos y la difusión de información de interés para los usuarios.

En resumen, los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas permitieron evidenciar una satisfacción por encima del 95%, lo cual muestra un grado de favorabilidad alto.

En especial, las oportunidades de mejora y los esfuerzos continúan encaminados hacia el cumplimiento en la oportunidad de tiempo de espera. Es de anotar que, en aras de minimizar las inconformidades y elevar la optimización de los servicios prestados por la entidad, se adoptó una nueva estrategia de atención, que incluye un horario adicional para que los usuarios puedan disponer del mismo.

Comparativo año 2023 – 2024

Al comparar las cifras o datos del seguimiento realizado entre el año 2023 y el año 2024, el cual incluye el presente informe evaluado, se mantiene la tendencia en los resultados con algunas variaciones en la valoración de excelente y bueno, como se denota en el siguiente cuadro:

Año	Preguntas	Periodo cuatrimestral		
		Enero-Abril	Mayo-Agosto	Sept-Diciembre
2023	Tiempo de espera	89%	88%	85%
	Trato recibido	94%	95%	98%
	Recomendación de los servicios	95%	94%	97%
	% Global	91%	92%	93%
Año	Preguntas	Periodo semestral		

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



		Enero-Junio	Julio-Diciembre
	Tiempo de espera	84%	94%
2024	Trato recibido	93%	98%
	Recomendación de los servicios	94%	99%
	% Global	90%	96%

Cabe mencionar, que dentro del precitado comparativo durante los últimos periodos de cada anualidad (cuadros color verde), los porcentajes globales han tenido un aumento aún más favorable para la entidad con respecto a los periodos anteriores, destacándose sobre todo y sobre los demás periodos este último semestre evaluado.

ANEXO 1 - FICHA TÉCNICA

1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuestas.
2. TAMAÑO DE LA MUESTRA: se realizaron 86 encuestas, a través del método del muestreo aleatorio simple 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: Un total de tres (3) preguntas
5. MARGEN DE ERROR: 0.05%

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



6. NIVEL DE CONFIANZA: 95%

Atentamente,



JHON ENRIQUE RIOS GARCÍA
Líder de proceso
Satisfacción de las Partes Interesadas

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	14
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1

