

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2025



Personería
Distrital de Medellín

GESTIÓN JURÍDICA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS JUNIO 2025

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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 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 primer semestre del año 2025

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 con 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

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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



comprendido entre enero y junio del año 2025, 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 97% (Semestre anterior 96), lo cual muestra un grado de favorabilidad alto. El 96% de los usuarios se sienten satisfechos con el tiempo de espera en los canales dispuestos para la atención, (Semestre anterior 94%) el 99% de los usuarios afirma que recomendaría la utilización de los servicios de la Personería Distrital de Medellín, (semestre anterior 99%) 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 98%).

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS – PRIMER SEMESTRE 2025

Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Tiempo de atención – Primer semestre 2025

¿Cómo considera el tiempo de atención?	Excelente	32	37,21
	Bueno	51	59,30
	Regular	3	3,49
	Deficiente	0	0,00
Total			

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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

De acuerdo con los datos recopilados, el **96% 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 94%). Tal como se visualiza en la *tabla No. 1 – Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención*, el 32% de las personas encuestadas perciben que este es excelente, (Semestre anterior 53%) y el 51% expresan que es bueno, (Semestre anterior 41%); mientras, el 3.42% de los participantes de la encuesta sienten que es regular, (Semestre anterior 5%) y el 0% deficiente (Semestre anterior 1%).

Es preciso señalar que, entre las observaciones y sugerencias que hacen de manera reiterativa los usuarios participantes de la encuesta, continúan las demoras en la atención, no obstante, al manifestarles sobre la implementación en los horarios extendidos, los mismos, desconocen dicha información.

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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



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 segundo semestre del año anterior, se puede observar que en este periodo evaluado incrementó 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 – Primer semestre 2025

¿Cómo considera el trato recibido?	Excelente	46	53,49
	Bueno	39	45,35
	Regular	1	1,16
	Deficiente	0	0,00
Total		86	100%

Comparativo semestre anterior

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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 98% de los usuarios encuestados durante el primer semestre del año 2025, expresaron una satisfacción en cuanto al trato recibido por parte los colaboradores de la Personería Distrital de Medellín (Semestre anterior 99%). En concreto, el 46% de los participantes del cuestionario calificó que el aspecto evaluado es excelente (Semestre anterior el 72%), el 39 lo valoró como bueno, (Semestre anterior 27%), el 1% opina que es regular (Semestre anterior igualmente 1%) y en esta evaluación ningún usuario calificó el trato recibido como de forma deficiente (Semestre anterior 0%).

Partiendo de las manifestaciones de los usuarios, es posible identificar que en comparación con el resultado de la encuesta de satisfacción del segundo semestre del año 2024 se presenta una disminución, en los criterios de calificación “excelente”, no obstante, se sostiene una percepción óptima, con una valoración por encima del 90%.

Durante el periodo de gestión, 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 – Primer semestre 2025

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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



¿Recomendaría la utilización de servicio?	Si	85	99%
	No	1	1,00%
	NR	0	0,00%
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 igualmente 99%), mientras que solo el 1% no responde, para el periodo anterior se presentó, asimismo, que el 1% 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 primer semestre del año 2025 (periodo enero - junio), permiten evidenciar una satisfacción general de los usuarios del 97% (Semestre anterior 96%), 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

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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



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 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.

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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



- Y para finalizar en el componente referente al tiempo de espera, se pudo identificar una calificación favorable del 96% 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 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.

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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



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%
6. NIVEL DE CONFIANZA: 95%

Atentamente,



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

JMARIN

Tarea: 105445

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP005	VERSION	15
RESOLUCION	325	VIGENCIA	11/6/2025
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

