

## INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE 2025



**Personería**  
Distrital de Medellín

## SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS GESTIÓN JURÍDICA

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS <i>JR</i>	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



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. 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 segundo 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 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 96.62% (Semestre anterior 97%), lo cual

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS 	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



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 96%) el 100% de los usuarios afirma que recomendaría la utilización de los servicios de la Personería Distrital de Medellín, (semestre anterior 99%) y el 99.25% de la población participante de la evaluación expresó una calificación positiva en cuanto al trato recibido de los funcionarios y contratistas (Semestre anterior 98.84%).

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

### Oportunidad en el cumplimiento del tiempo de atención

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Tiempo de atención – Segundo semestre 2025			
¿Cómo considera el tiempo de atención?	Excelente	65	48.14
	Bueno	61	45,85
	Regular	7	5,1
	Deficiente	2	1,48
Total		135	100

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS <i>JR</i>	
CODIGO	F MSP005	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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1

## Análisis y comparativo ambos semestres

- Mejora significativa en la categoría “Excelente”  
Se observa un incremento de 10.93 puntos porcentuales y un aumento absoluto de 32 a 65 respuestas, lo que evidencia una mejora sustancial en la percepción del cumplimiento oportuno en el tiempo de atención.
- Alta valoración global del servicio  
La suma de las categorías “Excelente” y “Bueno” continúa siendo elevada:
  - Primer semestre: 96.5%
  - Segundo semestre: 94%
- Aunque se presenta una leve disminución porcentual, el nivel de satisfacción general se mantiene en estándares sobresalientes.

Incremento leve en valoraciones negativas  
Se registra la aparición de 2 respuestas en la categoría “Deficiente” y un ligero aumento en “Regular”. No obstante, estas representan solo el 6.58% del total del segundo semestre, manteniéndose en un rango bajo.

El análisis comparativo evidencia una mejora consolidada en la percepción de excelencia del servicio, reflejada en el incremento significativo de valoraciones “Excelente” durante el segundo semestre de 2025.

Si bien se identifica una leve aparición de calificaciones negativas, estas no afectan de manera significativa la evaluación global, que continúa situándose por encima del 90% de favorabilidad.

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS <i>JR</i>	
CODIGO	F MSP005	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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



En términos generales, los resultados muestran estabilidad en la calidad del servicio y avances en la oportunidad del tiempo de atención, recomendándose mantener las estrategias implementadas y realizar seguimiento al caso puntual como es “Demoras en la atención” para fortalecer el proceso de mejora continua.

Es importante resaltar que, con el propósito de fortalecer la oportunidad en el tiempo de atención y reducir las respuestas no favorables, la entidad implementó estrategias de mejora tales como:

- La ampliación del servicio a dos turnos diarios, cuando anteriormente se operaba con un solo turno.
- La habilitación de atención los días sábados, servicio que previamente no se encontraba disponible.

Estas acciones han contribuido a mejorar la accesibilidad y capacidad de respuesta, lo cual se refleja en el aumento significativo de la categoría “Excelente”.


### Comunicación y trato recibido

#### Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Trato recibido – segundo semestre 2025

¿Cómo considera el trato recibido?	Excelente	81	60.00
	Bueno	53	39.25
	Regular	1	0.75
	Deficiente	0	0,00
<b>Total</b>		<b>135</b>	<b>100%</b>

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS 	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



## Análisis y comparativo ambos semestres

- Incremento en la categoría “Excelente”  
Se evidencia un aumento de 6.51 puntos porcentuales (primer semestre 53.49% - segundo semestre 60%), lo que indica una mejora en la percepción del servicio y un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios.
- Disminución en la categoría “Bueno”  
Se presenta una reducción de 6.10 puntos porcentuales (primer semestre 45.35% - segundo semestre 39.25%). Este comportamiento sugiere que parte de las valoraciones migraron hacia la categoría “Excelente”, lo cual representa un avance cualitativo en la percepción del servicio.
- Reducción de valoraciones “Regular”  
Disminuye de 1.16% a 0.75%, manteniéndose en niveles mínimos y evidenciando estabilidad en la calidad.
- Ausencia de valoraciones “Deficiente”  
En ambos semestres no se registran calificaciones en esta categoría, lo que refleja un nivel de satisfacción favorable y sostenido.
- Valoración global positiva (Excelente + Bueno)
  - Primer semestre: 98.84%
  - Segundo semestre: 99.25%

Se observa un incremento en la favorabilidad total, alcanzando niveles cercanos al 100%.

El análisis comparativo evidencia una mejora sostenida en la percepción del servicio durante el segundo semestre de 2025, destacándose el incremento en la categoría “Excelente” y la reducción de las valoraciones “Regular”.

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS <i>JR</i>	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



La ausencia de calificaciones en la categoría “Deficiente” en ambos periodos confirma la estabilidad en la calidad del servicio y el alto nivel de satisfacción de los usuarios.

En términos generales, los resultados muestran un comportamiento altamente favorable, con una tendencia positiva hacia la excelencia y una consolidación del servicio en estándares superiores al 99% de valoración positiva.

Se recomienda mantener las estrategias implementadas que han permitido fortalecer la percepción del servicio, así como continuar con el monitoreo periódico para asegurar la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

### Grado de recomendación de los servicios

Satisfacción de usuarios de la Personería Distrital de Medellín Recomendación de los servicios – Segundo semestre 2025			
¿Recomendaría la utilización de servicio?	Si	135	100%
	No	0	00%
	NR	0	00%
<b>Total</b>		<b>135</b>	<b>100%</b>

### Análisis y comparativo ambos semestres

- Incremento en la recomendación del servicio  
Se pasa de 98.84% en el primer semestre a 100% en el segundo semestre, eliminándose completamente la respuesta negativa registrada previamente.
- Eliminación de respuestas no favorables  
Mientras que en el primer semestre se registró un caso aislado de no

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS <i>JR</i>	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



recomendación (1.16%), en el segundo semestre no se presentaron valoraciones negativas.

- Fortalecimiento de la confianza del usuario  
La recomendación del servicio es un indicador clave de satisfacción global. Alcanzar el 100% refleja un alto nivel de confianza, percepción positiva y fidelización.
- Mayor representatividad en el segundo semestre  
El resultado del 100% se obtiene con una muestra mayor a la del semestre anterior (135 usuarios), lo que refuerza la solidez del indicador.

El análisis comparativo evidencia una mejora en la percepción global del servicio, reflejada en el aumento del indicador de recomendación hasta alcanzar el 100% en el segundo semestre de 2025.

La eliminación total de respuestas negativas demuestra el impacto positivo de las acciones de fortalecimiento implementadas durante el año, así como la consolidación de la calidad en la prestación del servicio.

En términos institucionales, este resultado posiciona el servicio con un nivel máximo de aceptación y respaldo por parte de los usuarios, constituyéndose en un indicador sólido de satisfacción, confianza y reputación.

Se recomienda mantener las estrategias que han permitido alcanzar este nivel y continuar con el seguimiento periódico del indicador para garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS <i>JR</i>	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1




## CONCLUSIONES

- Se evidencia un aumento significativo en el número de encuestas aplicadas en el segundo semestre (de 86 a 135 usuarios), equivalente a un incremento del 57%. Este crecimiento fortalece la representatividad de los resultados y demuestra mayor participación y compromiso por parte de los usuarios en los procesos de evaluación institucional.
- Los resultados consolidados del año 2025 evidencian una tendencia positiva y sostenida en la percepción del servicio, con mejoras claras en los niveles de excelencia, estabilidad en la calidad y fortalecimiento de la confianza de los usuarios.
- Las estrategias implementadas para ampliar la disponibilidad del servicio han tenido un impacto favorable en la oportunidad de atención y en la satisfacción global.
- En términos generales, la entidad cierra el año con:
  - Altos niveles de favorabilidad (superiores al 90% y 99% según el indicador).
  - Incremento significativo en valoraciones de excelencia.
  - Eliminación de respuestas negativas en recomendación.
  - Mayor participación de usuarios en la evaluación.

Se concluye que la gestión realizada durante 2025 ha sido efectiva y ha contribuido al fortalecimiento de la calidad del servicio, recomendándose mantener las estrategias implementadas, realizar seguimiento a los casos

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS 	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1



puntuales de insatisfacción y continuar promoviendo la cultura de mejora continua.

### ANEXO 1 - FICHA TÉCNICA

<b>1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Encuestas.
<b>2. TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b> se realizaron 135 encuestas, a través del método del muestreo aleatorio simple establecido por la entidad.
<b>3. OBJETIVO DE LA ENCUESTA:</b> 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.
<b>4. NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS:</b> Un total de tres (3) preguntas
<b>5. MARGEN DE ERROR:</b> 0.05%
<b>6. NIVEL DE CONFIANZA:</b> 95%

Atentamente,

**JHON ENRIQUE RIOS GARCÍA**

Líder de proceso

Satisfacción de las Partes Interesadas

JMARIN

Tarea: 108334

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: JERIOS	
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: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



N° SC735-1

