

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NIT. 816.000.158-5

Dosquebradas, 27 de febrero de 2023

Oficina
CONTROL INTERNO
 Atte. María Gilma Manrique Noreña
 jefe de Control Interno-
 Personería Municipal
 Dosquebradas

Asunto: Entrega de modelo de encuesta de satisfacción del usuario

Introducción

La Personería Municipal de Dosquebradas, en cumplimiento de sus funciones, consagradas en el artículo 178 de la Constitución Política, realiza funciones de contacto directo con la comunidad, tanto en la sede principal de la Entidad como en las sedes descentralizadas y en las visitas e intervenciones realizadas por la misma en diferentes escenarios.

Por lo anterior, el contacto con la comunidad es una actividad diaria, razón por la cual, es menester realizar el análisis periódico de las condiciones en las que son atendidos los y las usuarias de la Entidad, toda vez que es fundamental para realizar las respectivas mejoras procedimentales en aras de optimizar la atención al ciudadano.

Metodología

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con una estrategia de medición de satisfacción de los usuarios, el cual consiste en la realización de encuestas a través de los canales de atención al ciudadano –presencial y no presencial- a fin de percibir la satisfacción de los usuarios al acudir a la Entidad para la resolución de una situación general o particular.

El propósito de la Entidad es analizar semestralmente el estado de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de los servicios de la Entidad, por ello, dicha revisión semestral consistirá en la revisión de los datos aportados por parte de los usuarios, permitiendo contrar los resultados obtenidos durante cada vigencia semestral, dando lugar a la construcción de planes de acción o de planes de mejoramiento semestrales que busquen mejorar la empatía de los y las funcionarias de la Entidad y de los aspectos o factores que

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -Jefe de Control Interno- 	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NIT. 816.000.158-5

se deban ajustar, mejorar u optimizar para mejorar los indicadores de buena percepción de atención al usuario.

Para lo anterior, desde la Oficina de Control Interno, se crea un modelo de encuesta, el cual busca establecer unos parámetros básicos y simples pero a la misma vez que permitan conocer con veracidad la percepción de la atención recibida por el usuario(a). Por tanto, la distribución de la encuesta se realizará a través de los medios de comunicación que la Entidad defina para tal fin, dejando clara la importancia de publicar ésta en los canales oficiales a través de redes sociales, En la cartelera de la Entidad y/o quien haga sus veces.

Finalmente, la encuesta se encuentra alojada en el siguiente enlace: <https://forms.gle/5oqoqgFVD5XBqRqyw5> así mismo, ésta puede hallarse escaneando el siguiente código:



Cuando se tratase de atenciones brindadas a través de canales presenciales, los usuarios recibirán un formato que deberá ser diligenciado por los usuarios a fin de obtener su percepción frente a la atención recibida. Reconocer las fortalezas y las debilidades de la Entidad pueden lograr una transformación significativa en términos generales y particulares, es por ello que se solicita especial atención frente a la

ELABORÓ: Kevin Jaimés Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

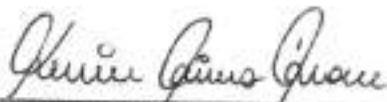
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NIT. 816.000.158-5

divulgación de esta encuesta entre los usuarios atendidos por el personal de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Nombre Completo:								
Tipo de documento:		Número de documento:						
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?								
Petición		Queja						
Reclamo		Solicitud						
Asesoría jurídica		Otra:						
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?								
Muy bien		Bien						
Fue aceptable		Regular						
Mal		Muy mal						
¿El motivo por el que se acercó a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas fue resuelto?								
Fue resuelto en su totalidad		Fue resuelto parcialmente						
No fue resuelto		Recomendación:						
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas?								
<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="border: none;">1</td> <td style="border: none;">2</td> <td style="border: none;">3</td> <td style="border: none;">4</td> <td style="border: none;">5</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5
1	2	3	4	5				

Cordialmente,



KEVIN JAIMES JÁCOME
Contratista

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome -Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique -Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

ENCUESTA DE SATISFACIÓN USUARIOS 2023

*Obligatorio

1. Nombre completo *

2. Tipo de documento

Marca solo un óvalo.

Cédula de ciudadanía

Tarjeta de identidad

Pasaporte

Cédula de extranjería

PEP

Otro: _____

3. Número de documento

4. ¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?

Marca solo un óvalo.

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Solicitud
- Asesoría Jurídica
- Otro: _____

5. ¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?

Marca solo un óvalo.

- Muy bien
- Bien
- Fue aceptable
- Regular
- Mal
- Muy mal

6. ¿El motivo por el que se acercó a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas fue resuelto?

Marca solo un óvalo.

- Fue resuelto en su totalidad
- Fue resuelto parcialmente
- No fue resuelto

7. Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas

Marca solo un óvalo.

Mala atención

1

2

3

4

5

Buena atención

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NIT. 816.000.158-5

Nombre Completo:													
Tipo de documento:		Número de documento:											
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?													
Petición		Queja											
Reclamo		Solicitud											
Asesoría jurídica		Otra: _____											
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?													
Muy bien		Bien											
Fue aceptable		Regular											
Mal		Muy mal											
¿El motivo por el que se acercó a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas fue resuelto?													
Fue resuelto en su totalidad		Fue resuelto parcialmente											
No fue resuelto		Recomendación:											
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas?													
<table style="margin: auto; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">—</td> </tr> <tr> <td style="border: none; text-align: center;">1</td> <td style="border: none; text-align: center;">2</td> <td style="border: none; text-align: center;">3</td> <td style="border: none; text-align: center;">4</td> <td style="border: none; text-align: center;">5</td> </tr> </table>				—	—	—	—	—	1	2	3	4	5
—	—	—	—	—									
1	2	3	4	5									
													
<div style="border: 1px solid black; background-color: black; color: white; padding: 2px; display: inline-block;">Escanéame!</div>													

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Mantique –Jefe de Control Interno-	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	---

4



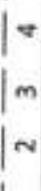
**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por la dignidad de sus Derechos"

Nombre Completo:		Número de documento:	
Tipo de documento:		Número de documento:	
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?			
Petición	Queja		
Reclamo	Solicitud		
Asesoría Jurídica	Otra:		
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?			
Muy bien	Bien		
Fue aceptable	Regular		
Mal	Muy mal		
¿El motivo por el que se acercó a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas fue resuelto?			
Fue resuelto en su totalidad	Fue resuelto parcialmente		
No fue resuelto	Recomendación:		
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas?			
1 2 3 4 5			
			
			

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por la dignidad de sus Derechos"

Nombre Completo:		Número de documento:	
Tipo de documento:		Número de documento:	
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?			
Petición	Queja		
Reclamo	Solicitud		
Asesoría Jurídica	Otra:		
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?			
Muy bien	Bien		
Fue aceptable	Regular		
Mal	Muy mal		
¿El motivo por el que se acercó a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas fue resuelto?			
Fue resuelto en su totalidad	Fue resuelto parcialmente		
No fue resuelto	Recomendación:		
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas?			
1 2 3 4 5			
			
			

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co