



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Por la Dignidad de tus Derechos"

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**INFORME SEGUIMIENTO
A ENCUESTA
SATISFACCIÓN AL
USUARIO**



**BIMESTRE
MAYO-JUNIO 2024**

INTRODUCCIO

La **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, viene aplicando la encuesta de satisfacción al usuario con el fin de medir la complacencia de los clientes sobre los servicios que presta este ente territorial.

Para esto se aplicó de forma presencial según **FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**, esto como política del Modelo Estándar de control Interno, donde uno de los principales objetivos se constituye la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios.

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él, se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.

Se aplicó formato de encuesta a 120 usuarios que visitaron la dependencia, entre los meses de mayo y junio 2024; para acceder a algún servicio o solicitar alguna información

La Personería Municipal de Dosquebradas formuló para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

ELABORÓ: DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

REVISÓ: MARIA GILMA
MANRIQUE NOREÑA- CONTROL
INTERNO

RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

El informe resultante debe ser publicado en la web de la entidad dentro de los diez (10) primeros días hábiles siguientes al corte. En este sentido, Oficina de Control Interno – OCI de la PMD llevó a cabo el presente seguimiento, correspondiente al **MAYO-JUNIO 2024**, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la administración de riesgos al interior de la Entidad, entre ellos:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.

Define y difunde el portafolio de servicios	Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno	Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces

ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS
En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO CONTRATISTA <i>D.P.</i>	REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO <i>R</i>	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	--



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
*"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.

GESTIÓN. La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.

CANALES

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
<p>Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (606) 3401165 e-mail: personeríadosquebradas@gmail.com.</p> <p>Con horario de atención lunes a jueves de 7:15 am a 3.45 p.m., los viernes de 7:00 am a 2.45 pm en jornada continua.</p>	<p>Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:</p> <p>Asumir actitud de servicio. Identificarse. hablar claro y de manera adecuada. Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente. Usar tono amistoso. Cuidar el volumen de la voz.</p> <p>la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165</p>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.</p> <p>personeria@dosquebradas.gov.co</p>

CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

Son consideraciones especiales:

La Personería municipal de Dosquebradas presta un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO CONTRATISTA 	REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO 	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---	--



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
*"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano. Explíquelo por qué debe esperar, déle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, exprese: "Muchas gracias por esperar"
- Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquelo por qué debe hacerlo, dé por escrita la dirección a la cual debe dirigirse, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de inmediato: Explíquelo la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver a recibir respuesta.

**PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)**

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias,
reclamos y denuncias, la Personería Municipal de
Dosquebradas

Fomentar un servicio
eficiente de acuerdo a
la constitución y a la
Ley

Garantizar la participación
ciudadana, basada en un
derecho que tienen todos
los ciudadanos

Permitir consultar, examinar y
requerir copias de documentos,
formular consultas, quejas,
denuncias y reclamos e interponer
recursos

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/109-resoluciones-2022/1332-resolucion-no-125-de-noviembre-de-2022-por-la-cual-se-adpotar-protocolo-de-atencion-a-personas-en-condicion-de-discapacidad>

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D. P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

RECIBIDO
POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.



La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radica en la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/754-carta-de-navegacion-derecho-de-peticion-2022>

RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para repotenciarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

Encuesta mayo-2024

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO CONTRATISTA 	REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO 	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	--



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
 "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO FT-GDOF-001
 FECHA ABRIL -2009
 VERSION 01
 PAGINAS 01 DE 01

ENCUESTA No. 01	
ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA 22-05-2024
Nombre Completo: <u>Juan Marcelo Suarez Perez</u>	
Tipo de Documento: <u>CC</u>	Número de documento: <u>1193374314</u>
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?	
PQRS	QUEJA DISCIPLINARIA
DUAL	DUAL
ACCION CONSTITUCIONAL	DECLARACION <input checked="" type="checkbox"/>
DUAL	DUAL <u>Declaracion</u>
ASESORIA JURIDICA	OTRA
¿Cómo considera que fue atendida por los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas?	
MUY BIEN <input checked="" type="checkbox"/>	BIEN
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 <input checked="" type="checkbox"/>
No fue resuelto	Recomendación
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas? - Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.	
----- <u>4</u> -----	
1	2
3	4
5	

ENCUESTA No. 02	
ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA 22-05-24
Nombre Completo: <u>Juan Diego Cano Agudelo</u>	
Tipo de Documento: <u>CC</u>	Número de documento: <u>1.112.789.789</u>
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?	
PQRS	QUEJA DISCIPLINARIA
DUAL	DUAL
ACCION CONSTITUCIONAL	DECLARACION
DUAL	DUAL
ASESORIA JURIDICA	OTRA <u>Apelacion</u>
¿Cómo considera que fue atendida por los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas?	
MUY BIEN <input checked="" type="checkbox"/>	BIEN
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 <input checked="" type="checkbox"/>	Fue resuelto parcialmente
No fue resuelto	Recomendación
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas? - Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.	
----- <u>4</u> -----	
1	2
3	4
5	

ENCUESTA No. 03	
ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA 22-05-24
Nombre Completo: <u>Martha Aidee Sierra</u>	
Tipo de Documento: <u>CC</u>	Número de documento: <u>907513</u>
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?	
PQRS	QUEJA DISCIPLINARIA
DUAL	DUAL
ACCION CONSTITUCIONAL <input checked="" type="checkbox"/>	DECLARACION
DUAL	DUAL
ASESORIA JURIDICA	OTRA
¿Cómo considera que fue atendida por los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas?	
MUY BIEN <input checked="" type="checkbox"/>	BIEN
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 <input checked="" type="checkbox"/>	Fue resuelto parcialmente
No fue resuelto	Recomendación
¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas? - Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.	
----- <u>4</u> -----	
1	2
3	4
5	

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MES DE MAYO							
Nº ENCUESTA	FECHA	CEDULA	NOMBRE	MOTIVO VISITA	ATENCIÓN FUNCIONARIO S	SOLUCION VISITA	ATENCIÓN RECIBIDA PERSONER
2	22/05/2024	1.112.789.789	Juan Diego Cano Agudelo	Apelacion	Muy Bien	Totalidad	5
3	22/05/2024	42.075.137	Martha Aidee Sierra	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
4	22/05/2024	10.082.225	Gonzalo Gutierrez	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
5	23/05/2024	1.088.035.345	Blanca Cristina Carmona	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
6	23/05/2024	25.036.672	Maria Flor Delyz	Tutela	Bien	Totalidad	5
8	23/05/2024	12.753.041	Wilmer Elias Pantoja Toro	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
11	24/05/2024	42.128.278	Fernanda Pino	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
12	24/05/2024	42.014.487	Luz Elena Marin Gil	PQRS Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
15	26/05/2024	24.789.036	Alba Doris Velasquez	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
16	27/05/2024	42.040.061	Luz Maria Gomez	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
17	27/05/2024		Ross Mery Florez	Asesoría jurídica	N/A	Totalidad	N/A
18	27/05/2024	42.008.049	Maria Del Carmen Bernal	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
19	27/05/2024	34.050.418	Maria Consuelo Valencia	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
21	28/05/2024	10.143.103	Jhon R Garcia	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
22	28/05/2024	16.229.026	Milton Marulanda Muñoz	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
23	28/05/2024	1.006.995.033	Maira Alejandra Crozco Rios	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
24	28/05/2024	15.443.703	Wilson Andres Alvarez Rinco	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
25	28/05/2024	24.538.577	Maria D Aguirre	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
26	29/05/2024	1.088.007.442	Palacine	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
27	29/05/2024	25.080.346	Ceneila Machado Cañaverall	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
28	29/05/2024	10.080.198	Carlos Antonio Garcia Jurado	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
29	29/05/2024	1.088.021.893	Geraldine Holguin Montoya	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
30	29/05/2024	1.004.967.802	Joan Sebastian Gonzales	Declaracion	Muy Bien	Totalidad	5
31	30/05/2024	24.880.705	Dora Lilia Arias Rendon	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
32	30/05/2024	1.088.291.599	Catherine Rojo	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
33	30/05/2024	1.121.818.900	Adrian Betancur	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
34	30/05/2024	24.789.036	Alba Doris Velasquez	PQRS	Muy Bien	Totalidad	5

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO CONTRATISTA *D.P.* REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO *caj* RECIBIDO POR: _____
 Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

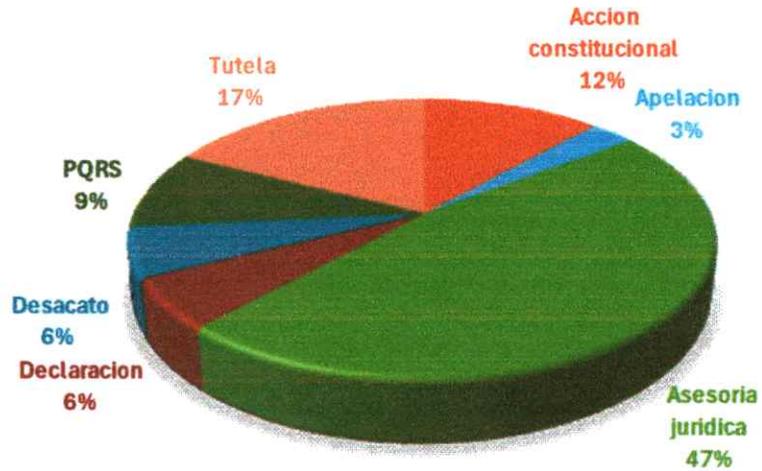
PAGINAS

01 DE 01

MOTIVO VISITA

Accion constitucional	4
Apelacion	1
Asesoría jurídica	16
Declaracion	2
Desacato	2
PQRS	3
Tutela	6
TOTAL	34

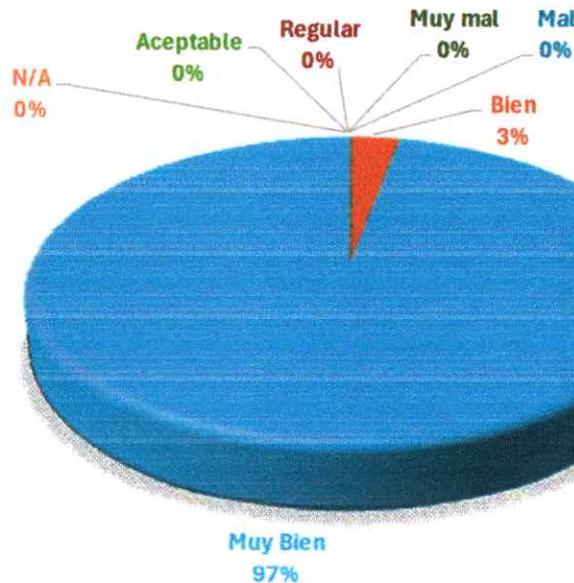
MOTIVO DE VISITA



ATENCION FUNCIONARIOS

Bien	1
Muy Bien	33
Aceptable	0
Regular	0
Mal	0
Muy mal	0
N/A	0
TOTAL	34

ATENCION FUNCIONARIOS



ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

M.G.M.

RECIBIDO

POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

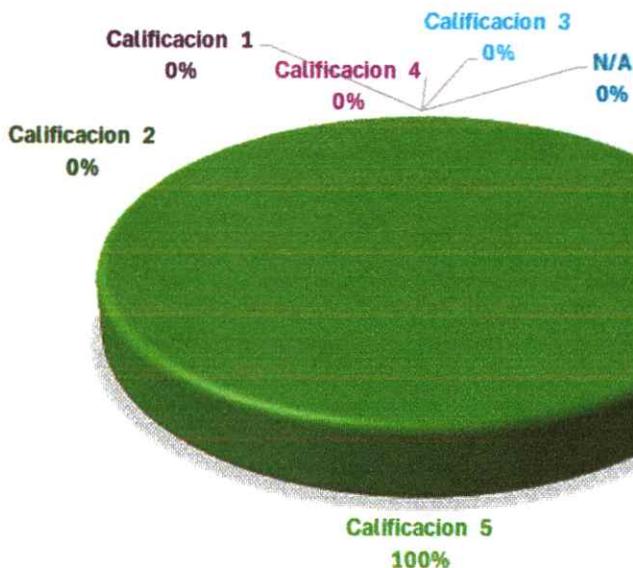


**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

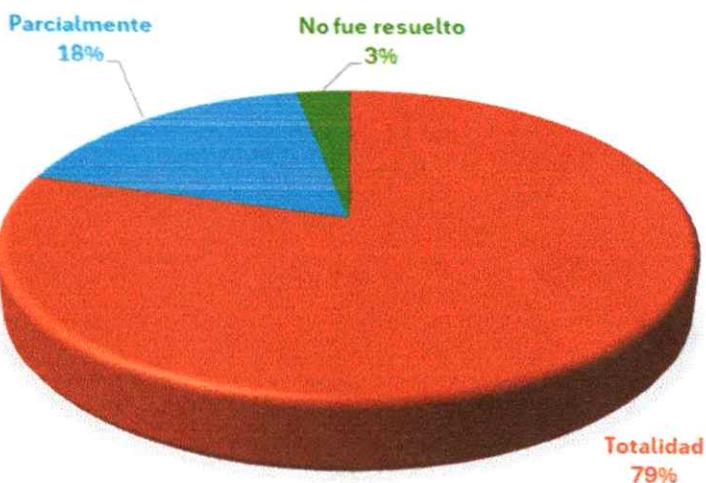
ATENCION RECIBIDA PERSONERIA	
Calificacion 5	34
Calificacion 4	0
Calificacion 3	0
Calificacion 2	0
Calificacion 1	0
N/A	0
TOTAL	34

ATENCION RECIBIDA EN LA PERSONERIA



SOLUCION VISITA	
Totalidad	27
Parcialmente	6
No fue resuelto	1
TOTAL	34

SOLUCION VISITA



ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

[Signature]

RECIBIDO
POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
 "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

consolidado		
MOTIVO VISITA		%
Asesoría jurídica	16	47%
ATENCIÓN FUNCIONARIOS		
Muy Bien	33	97%
ATENCIÓN RECIBIDA PERSONERIA		
Calificación 5	34	100%
SOLUCIÓN VISITA		
Totalidad	27	79%

Encuesta junio-2024

Junio 2024

ENCUESTA No. 36	
ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA 05/31/2024
Nombre Completo: Roberto Olivares Trigos	Número de documento: 8.777.327
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?	
PORS	QUEJA DISCIPLINARIA
CUAL	CUAL
ACCION CONSTITUCIONAL	DECLARACION
CUAL	CUAL
ASESORIA JURIDICA	OTRA
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?	
MUY BIEN	BIEN
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? Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.	
----- 5 -----	
1 2 3 4 5	

ENCUESTA No. 37	
ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA 31/05/24
Nombre Completo: YC PER ANTONIO LOPEZ	Número de documento: 1084998863
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?	
PORS	QUEJA DISCIPLINARIA
CUAL	CUAL
ACCION CONSTITUCIONAL	DECLARACION
CUAL	CUAL
ASESORIA JURIDICA	OTRA
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?	
MUY BIEN	BIEN
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? Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.	
----- X -----	
1 2 3 4 5	

ENCUESTA No. 38	
ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA 31-05-24
Nombre Completo: MARIA LILIANA GONZALEZ HERRERA	Número de documento: 420009780
¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?	
PORS	QUEJA DISCIPLINARIA
CUAL	CUAL
ACCION CONSTITUCIONAL	DECLARACION
CUAL	CUAL
ASESORIA JURIDICA	OTRA
¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?	
MUY BIEN	BIEN
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? Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.	
----- X -----	
1 2 3 4 5	

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO CONTRATISTA <i>D.P.</i>	REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO <i>cf</i>	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	--	--



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO

FT-GDOF-001

FECHA

ABRIL -2009

VERSION

01

PAGINAS

01 DE 01

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE MES DE JUNIO							
Nº ENCUESTA	FECHA	CEDULA	NOMBRE	MOTIVO VISITA	ATENCION FUNCIONARIOS	SOLUCION VISITA	ATENCION RECIBIDA PERSONERIA
36	4/06/2024	8.777.327	Roberto Oliveros	Accion constitucional	Muy Bien	Parcialmente	5
37	4/06/2024	1.087.998.863	Yalmer Lopez	Accion constitucional	Bien	Parcialmente	5
38	4/06/2024	42.008.980	Maria Lilliana Cardona	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
39	4/06/2024	42.105.942	Claudia Gaviria	Tutela	Muy Bien	No fue resuelto	5
40	4/06/2024	24.789.036	Alba Doris Velasquez	PQRS	Muy Bien	Parcialmente	5
56	6/06/2024	30.276.847	Luz Mirian Marin	Asesoría jurídica	Bien	Totalidad	5
57	7/06/2024	1.126.567.739	Daniel Pineda	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
58	7/06/2024		Noraiba Soto	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
59	7/06/2024	51.921.110	Tatiana Jordan	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
60	7/06/2024	24.510.495	Ofelia Cardona	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
61	11/06/2024	42.108.761	Sandra	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
62	11/06/2024	18.501.780	Edgar Ramirez	Asesoría jurídica	Bien	Totalidad	5
63	11/06/2024	10.198.450	Juven Hoyos Acevedo	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
64	11/06/2024	42.069.672	Ruby Granados	Asesoría jurídica	Muy Bien	Parcialmente	5
65			Jonathan Sanabria	Asesoría jurídica	Bien	Totalidad	5
66	12/06/2024	19.337.919	Luis Javier Giraldo	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
67	12/06/2024	17.800.583	Jose Arnuldo Muñoz	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
68	12/06/2024	10.007.821	Pablo Andres Castro	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
69	12/06/2024	42.085.527	Maria Sobeida Valle	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
70	12/06/2024	42.004.614	Luz Adriana Castaño	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
71	13/06/2024	10.018.047	Carlos Albeiro Guerrero	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
72	13/06/2024	42.121.640	Dora Giraldo	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
73	13/06/2024	42.066.188	Dolly Osorio	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
74	13/06/2024	10.127.085	William	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
75	14/06/2024	42.010.172	Sandra Ospina	Accion constitucional	Muy Bien	Parcialmente	5
76	14/06/2024		Luis Romero	Asesoría jurídica	Bien	Totalidad	5
77	14/06/2024	1.105.178.606	Andry Riera	Asesoría jurídica	Muy Bien	Parcialmente	5
78	14/06/2024	1.087.991.657	Pedro Torrez	Derecho de Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
79	14/06/2024	42.136.371	Yuly Andres Herrera	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
80	14/06/2024		Miriam Sabogal	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
81	17/06/2024	30.382.979	Margarita	Derecho de Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
82	17/06/2024	10.064.356	Luis Horacio Franco	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
83	17/06/2024	42.148.862	Lina Marcela Cano	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
84	17/06/2024	94.394.887	Diego Agudelo	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
85	17/06/2024	42.003.418	Gloria Piedad Cifuentes	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
86	18/06/2024	14.698.032	Harold Donneys	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
87	18/06/2024	79.774.689	Wilmar Agudelo	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
88	18/06/2024	18.508.472	Wilmar Agudelo	Derecho de Peticion	Muy Bien	Parcialmente	5
89	18/06/2024	52.344.827	Diana Reyes	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
90	18/06/2024	24.395.508	Idalba de Jesus Alvarez	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
91	19/06/2024	10.028.108	Carlos Alberto Giraldo	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
92	19/06/2024	42.106.498	Patricia Ramirez	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
93	19/06/2024	10.227.982	Salvador Trujillo	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
94	19/06/2024	10.131.042	Jhon Ever Ruiz	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
95	19/06/2024	30.302.211	Gloria Gil	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
96	19/06/2024	41.963.531	Yuly Montes	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
97	19/06/2024	1.089.744.802	Diego Hoyos	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
98	20/06/2024	25.196.161	Diana Ibaquen	Asesoría jurídica	Muy Bien	Parcialmente	5
99	20/06/2024	96.353.981	Jorge Sandoval	Asesoría jurídica	Muy Bien	Parcialmente	5
100	20/06/2024	24.684.935	Gladys Escobar	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
101	24/06/2024	1.112.620.288	Yonatan Sanchez	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
102	24/06/2024	10.125.108	Juan Carlos Vargas	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
103	24/06/2024	25.164.267	Alba Hernandez	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
104	24/06/2024	18.530.408	Jorge Uriel Bedoya	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
105	24/06/2024	34.054.775	Maria Fanny Zuluaga	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
106	25/06/2024	52.023.715	Claudia Ortiz	Declaracion	Muy Bien	Totalidad	5
107	25/06/2024	42.002.755	Dora Patricia	Derecho de Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
108	25/06/2024	63.276.745	Bianca Rojas	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
109	25/06/2024	1.002.567.111	Yensy Daniela Hernandez	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
110	25/06/2024	42.130.217	Paula Hincapie	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
111	25/06/2024	1.088.024.436	Jessica Forero	Asesoría jurídica	Muy Bien	Parcialmente	4
112	26/06/2024	1.115.419.587	Emily Faizuri Morales	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
113	26/06/2024	63.473.612	Erika	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
114	26/06/2024	25.017.110	Luz Mery Cataño	Accion constitucional	Muy Bien	Totalidad	5
115	26/06/2024	1.088.039.654	Valeria Restrepo	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
116	27/06/2024	7.514.129	Alliro Garcia	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
117	27/06/2024	42.083.546	Rosalba Rojas	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
118	27/06/2024	31.249.307	Maria Herminia Ospina	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
119	27/06/2024	24.934.028	Ana Lirian Ramirez	Asesoría jurídica	Muy Bien	Totalidad	5
120	27/06/2024	1.112.465.525	Deisy Johana Velasquez	Declaracion	Muy Bien	Totalidad	5

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

Y

RECIBIDO
POR: _____

Día Mes Año Hora

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

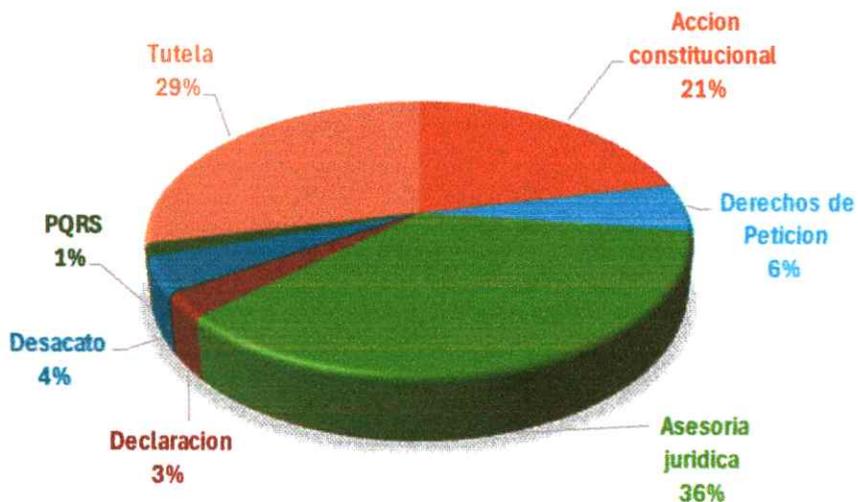


PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

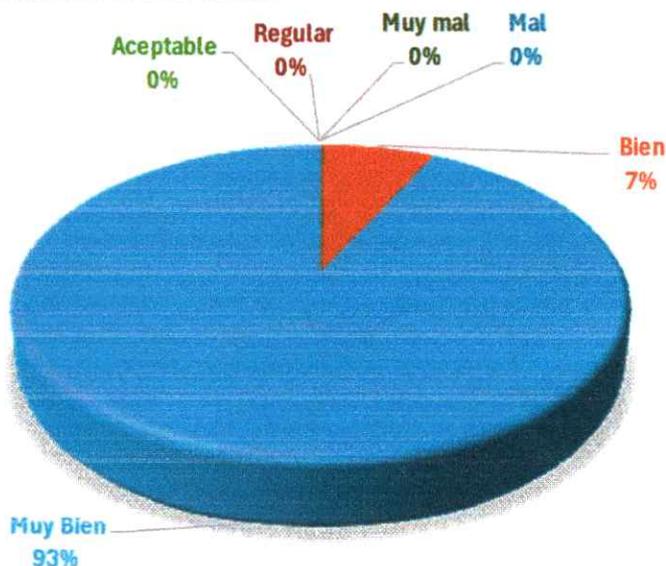
MOTIVO VISITA	
Accion constitucional	15
Derechos de Peticion	4
Asesoría juridica	25
Declaracion	2
Desacato	3
PQRS	1
Tutela	20
TOTAL	70

MOTIVO DE VISITA



ATENCION FUNCIONARIOS	
Bien	5
Muy Bien	65
Aceptable	0
Regular	0
Mal	0
Muy mal	0
TOTAL	70

ATENCION FUNCIONARIOS



ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
 CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
 NOREÑA- CONTROL INTERNO

M.G.

RECIBIDO
 POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

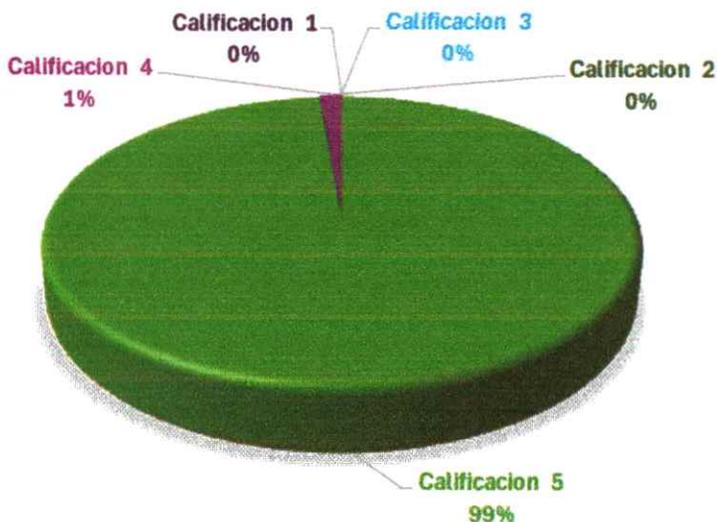


**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

ATENCIÓN RECIBIDA PERSONERIA	
Calificación 5	69
Calificación 4	1
Calificación 3	0
Calificación 2	0
Calificación 1	0
TOTAL	70

ATENCIÓN RECIBIDA EN LA PERSONERIA



SOLUCION VISITA	
Totalidad	58
Parcialmente	11
No fue resuelto	1
TOTAL	70

SOLUCION VISITA



ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

el

RECIBIDO
POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
*"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 13 de 14

consolidado		
MOTIVO VISITA		%
Asesoría jurídica	25	36%
Derechos de Petición	4	
ATENCION FUNCIONARIOS		
Muy Bien	65	93%
ATENCION RECIBIDA PERSONERIA		
Calificación 5	69	99%
SOLUCION VISITA		
Totalidad	58	93%

CONCLUSIONES

La Personería Municipal de Dosquebradas, viene haciendo cumplimiento de la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente, en donde a pesar de ser una muestra mínima en relación con el número de habitantes del municipio se percibe en los encuestados gran aceptación en los servicios que presta la entidad.

No se presentaron quejas dentro de las encuestas a los usuarios

RECOMENDACIONES.

Se recomienda buscar mecanismos para que sea aplicada la encuesta a un mayor número de personas a fin de conocer la percepción en la entidad y a partir de ello, tomar acciones que contribuyan al mejoramiento, como encuestas dirigidas por wasap o correo electrónico.

Hay momentos que por la gran afluencia de público que acuden a la entidad, los profesionales no pueden atender de forma inmediata, quedando el usuario en espera, por lo tanto es recomendable realizar cronogramas con la asistencia de los contratistas para que los usuarios solo esperen lo necesario.

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

M.G.M.

RECIBIDO

POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"

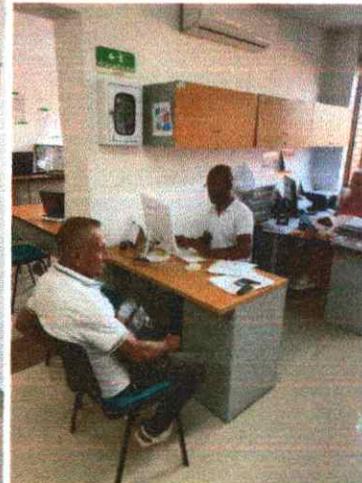
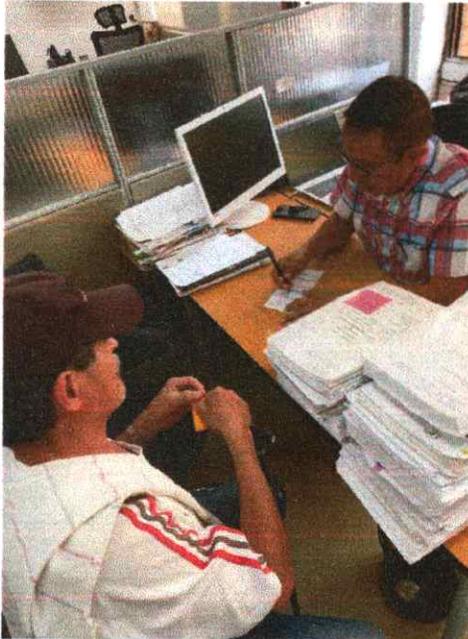
CODIGO FT-GDOF-001

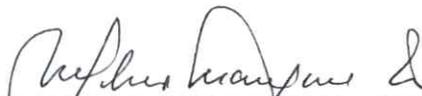
FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 14 de 14

REGISTRO FOTOGRAFICO




MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno

ELABORÓ. DANIEL PATIÑO
CONTRATISTA

D.P.

REVISÓ. MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

M

RECIBIDO

POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____