

**Personería de
DOSQUEBRADAS**

CÓDIGO	PMDDP-014-2024
FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

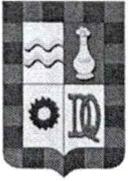


PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.

CONTROL INTERNO.

INFORME DE TABULACION SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno. 	REVISÓ: Maria Gilma Manrique Control Interno. 	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---



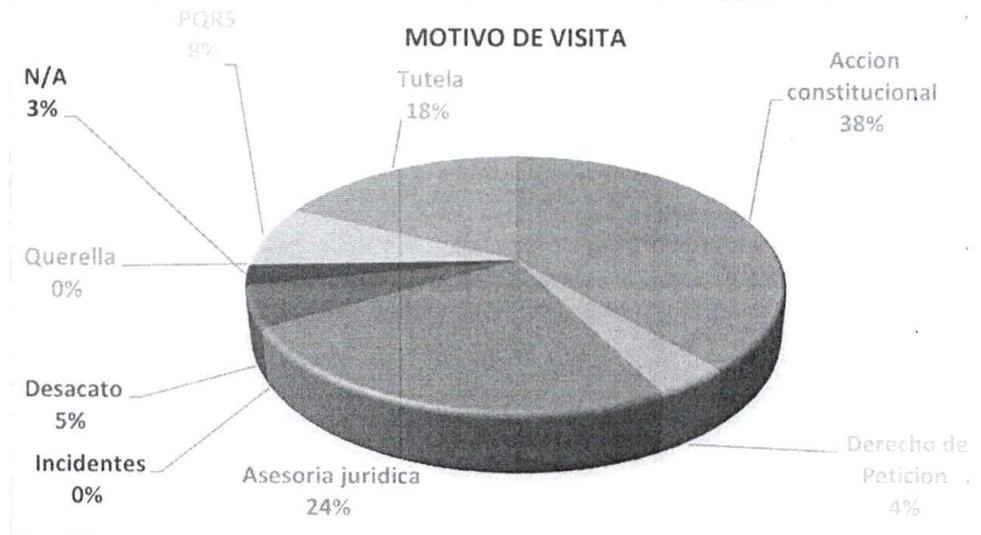
Satisfacción del cliente.

La Personería Municipal toma un grupo significativo de personas para así tener unos datos de satisfacción de atención al ciudadano que permitan medir la satisfacción de la gente y evaluar el servicio de la misión de la entidad.

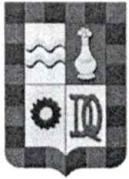
Las muestras tomadas fueron un total de 78 personas para el mes de septiembre con los siguientes resultados.

- **Motivo de visita.**

MOTIVO VISITA	
Acción constitucional	30
Derecho de Petición	3
Asesoría jurídica	19
Incidentes	0
Desacato	4
N/A	2
Querella	0
PQRS	6
Tutela	14
TOTAL	78

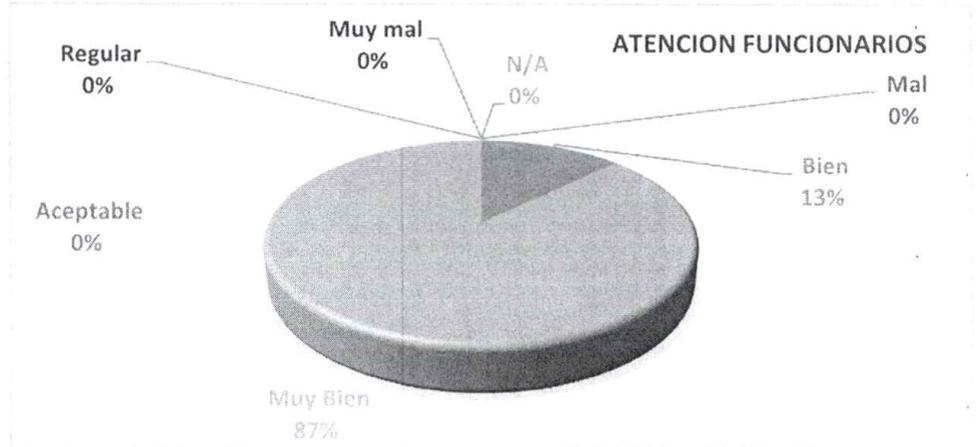


ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---



• Atención de funcionarios.

ATENCIÓN FUNCIONARIOS	
Bien	10
Muy Bien	68
Aceptable	0
Regular	0
Mal	0
Muy mal	0
N/A	0
TOTAL	78



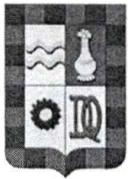
• Atención Recibida.

ATENCIÓN RECIBIDA PERSONERIA	
Calificación 5	77
Calificación 4	1
Calificación 3	0
Calificación 2	0
Calificación 1	0
N/A	0
TOTAL	78



El 99% de los usuarios calificaron con el mayor puntaje la atención en la entidad.

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---



• Solución de visita.

SOLUCION VISITA	
Totalidad	68
N/A	1
Parcialmente	8
No fue resuelto	1
TOTAL	78

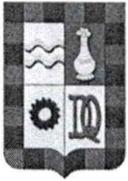
SOLUCION VISITA



Fueron resueltas en su totalidad 87% de las atenciones a los usuarios. Parcialmente el 10% que están encaminadas a resolverse en su totalidad.

En resumen, el análisis de los datos recopilados durante el período evaluado demuestra que nuestro servicio de atención al público ha alcanzado niveles sobresalientes de satisfacción y eficiencia. La implementación de nuevas estrategias de comunicación continua del personal serán factores clave para lograr estos resultados.

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno.	REVISÓ: Maria Gilma Manrique Control Interno.	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---

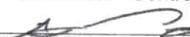


Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO	PMDDP-014-2024
FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

Los comentarios positivos de los usuarios, que destacan la amabilidad y profesionalismo del equipo, reflejan el compromiso de la entidad con la excelencia en el servicio. Además, la reducción significativa en el tiempo de respuesta y la resolución efectiva de consultas han contribuido a mejorar la experiencia del cliente.


Andres Diaz Alarcon
Contratista.

ELABORÓ: Andrés Díaz Alarcón. Contratista - Control Interno. 	REVISÓ: María Gilma Manrique Control Interno. 	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	--	---