

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <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

## INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS. SEGUNDO TRIMESTRE 2022

### 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.

La entidad establece esta herramienta de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

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 usuarios de la Entidad, toda vez que es fundamental para realizar las respectivas mejoras procedimentales en aras de optimizar la atención al ciudadano.

Considerando lo anterior, la Oficina de Control Interno se permite rendir informe de la satisfacción de los usuarios de la Entidad.

### PLAZO ANALIZADO

**Desde:** 01 DE ABRIL DE 2022

**Hasta:** 30 DE JUNIO DE 2022

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <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

## METODOLOGÍA

Se procedió a realizar la encuesta de satisfacción en la atención de los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, realizándose tanto en forma física como de forma digital. Posterior a la recolección de la información a través de la herramienta física y digital, se consolidaron los datos y las respuestas fueron tabuladas para dar cuenta de los resultados obtenidos en la encuesta para finalmente determinar el plan de mejora al que haya lugar.

## APLICACIÓN DE ENCUESTA Y RESULTADOS

Se realizó la encuesta presencial y digital a los usuarios de la Entidad, obteniendo los siguientes resultados:

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA ENTIDAD</b>		
	<b>SEGUNDO TRIMESTRE 2022</b>		
PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	TOTAL
El motivo de su consulta se relaciona con:	Asesoría	20	25
	Tutela	3	
	Desacato	-	
	Derecho de Petición	1	
	Amparo de pobreza	-	
	Desplazado	1	
	Recurso	-	
	Queja	-	
	Otro	-	
¿Cómo califica la atención prestada?	Excelente	19	25
	Buena	6	
	Regular	-	
	Deficiente	-	
El funcionario que lo atendió le generó confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas	Sí	25	25
	No	0	
ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____	
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____	

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <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

¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?	Sí	25	25
	No	0	
Cómo califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	Adecuado	13	25
	Amable	7	
	Aseado	5	
El tiempo de espera para su atención lo considera:	Adecuado	20	25
	Muy demorado	-	
	Aceptable	5	
Considera usted que existen aspectos para mejorar dentro de la entidad	Sí	-	25
	No	25	
¿Recomendaría usted los servicios de la Personería a otras personas?	<b>Sí</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
	<b>No</b>	-	

## OBSERVACIONES.

De acuerdo con la información obtenida en el levantamiento de la información a través de la herramienta dispuesta para tal fin, se puede determinar qué:

1. La mayor parte de las consultas es por asesoría jurídica, demostrando que la Entidad es el principal actor estatal al que acuden los ciudadanos con el fin de obtener asesoramiento jurídico en el marco de la problemática que pueden surgir en el trasegar de la vida en sociedad de los ciudadanos.
2. La atención prestada por los funcionarios de la entidad, es altamente efectiva y eficiente, dando como resultado, un gran nivel de satisfacción de los usuarios de la entidad, el cual se puede evidenciar en la percepción de los ciudadanos frente a la recomendación de la Personería Municipal para la resolución de los conflictos que puedan existir.
3. Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas cuentan con el conocimiento y las aptitudes necesarias para brindar la mejor atención posible, basada en una atención oportuna, pertinente y con alto nivel de empatía y asertividad, entendiendo los problemas de los usuarios como un altibajo en el desarrollo de la vida de los ciudadanos bajo altos estándares de calidad.

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____

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

Nit 816.000.158-5

4. Las instalaciones físicas de la Entidad son bien percibidas por parte de los usuarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, igualmente el tiempo de espera para recibir atención por parte de los funcionarios, es adecuado, no se registran excesos en la espera.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

Tal como se evidencia, la Entidad cuenta con un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, toda vez que convergen diferentes factores que fortalecen la imagen y la atención de la Personería Municipal, pues a partir de la vinculación de personal idóneo y de la aplicación de estrategias en atención al cliente, ha sido posible encontrar un nivel de satisfacción adecuado para los usuarios, recibiendo buenas referencias frente a los servicios prestados en la Entidad.

**KEVIN JAIMES JACOME**

Contratista

**VoBo . MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**

Control Interno

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	RECIBIDO POR: _____
		Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____