

 <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

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS. PRIMER TRIMESTRE 2022

Introducción

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros grupos de valor, **LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, 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.

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 (CASA DE JUSTICIA) 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 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.

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

 <p>PERSONERIA 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

OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios y/o trámites brindados por **LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, así como detectar aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que realizan algún trámite o servicio en LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.
- Identificar a través de la consolidación de las encuestas de satisfacción de usuarios, las fallas y las acciones de mejoras, a fin de mejorar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

ALCANCE.

La actividad de medición de la satisfacción de los usuarios se realizó durante el primer **TRIMESTRE 2022** en las instalaciones de la entidad ubicadas en el municipio de Dosquebradas, dichas encuestas se aplicaron a los usuarios que se acercaron a realizar algún trámite y/o servicio, como también aquellas que se hicieron de forma virtual.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO PRESENCIAL

Durante el PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2022 se realizaron encuestas por parte de funcionarios y contratistas que atienden a usuarios en sus instalaciones.

PERIODO ANALIZADO.

Desde: 01 DE ENERO DE 2022

Hasta: 30 DE MARZO DE 2022

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

 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

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.

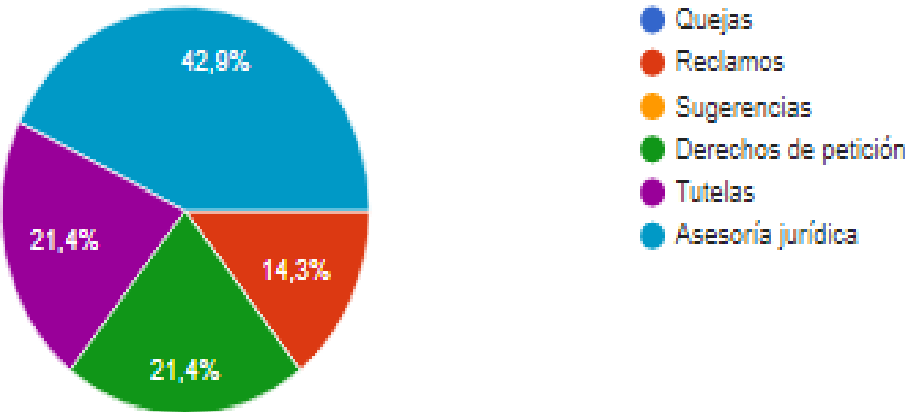
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

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

1.

Por cuál motivo acudió a nuestros servicios?

14 respuestas



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

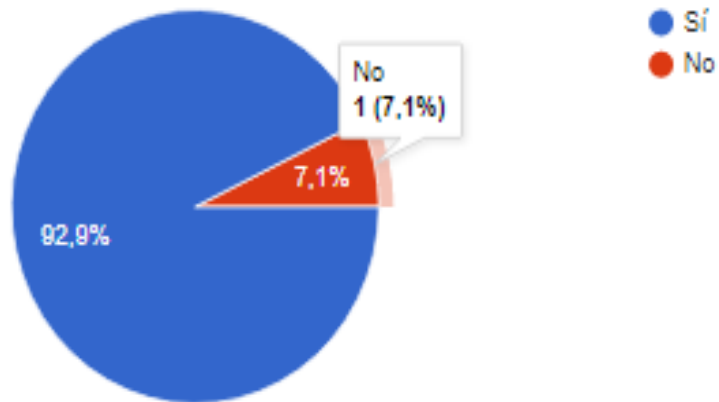
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

2.

Su requerimiento fue atendido oportunamente?

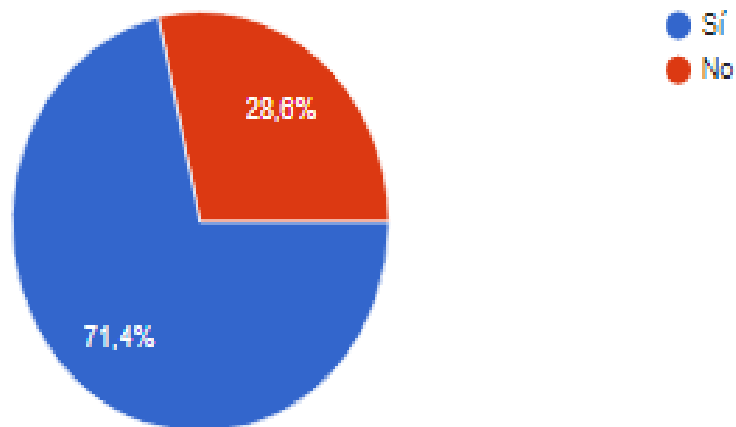
14 respuestas



3.

Conoce sus derechos y deberes para con la entidad?

14 respuestas



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

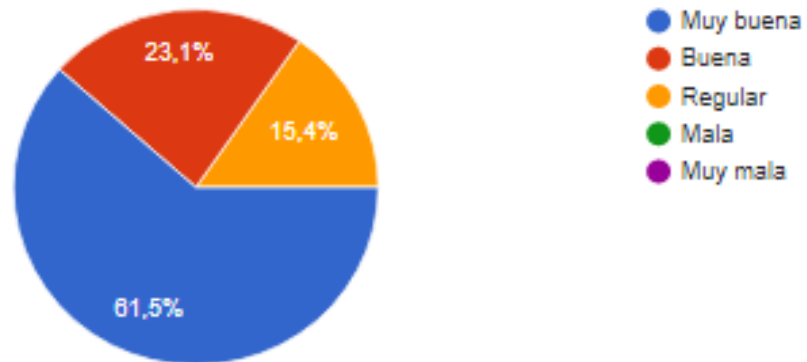
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

4.

Cómo fue la atención recibida?

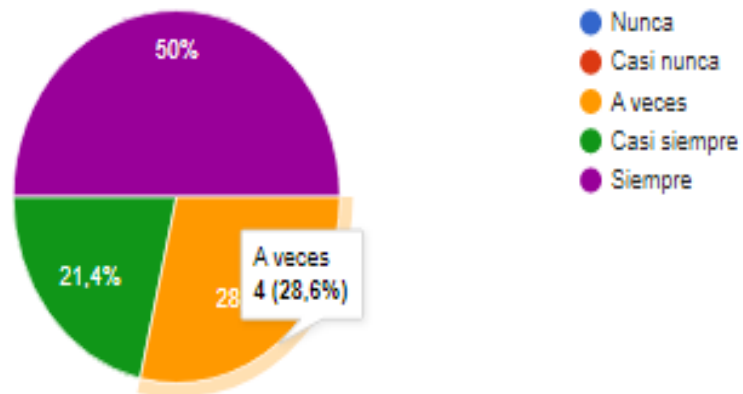
13 respuestas



5.

Recomendaría a sus familiares y amigos acudir a la Entidad para acceder a los servicios de esta agencia del Ministerio Público?

14 respuestas



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

 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

6.

El tratamiento de su caso, solicitud o consulta en la Entidad fue tratado con respeto y ética profesional?

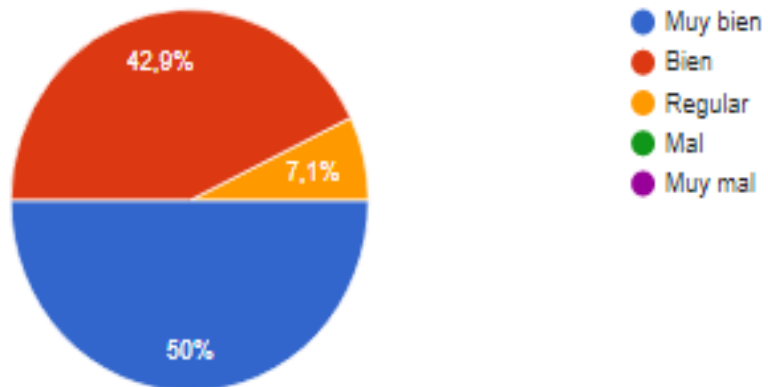
14 respuestas



7.

Qué tan bien atendido se sintió?

14 respuestas



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

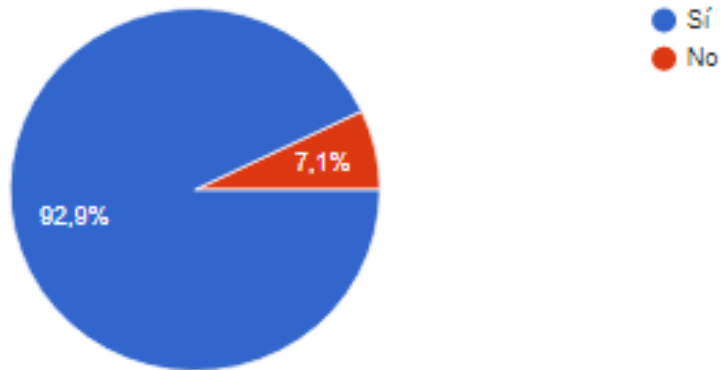
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

8.

Recibió asesoría para el seguimiento y la trazabilidad de su caso?

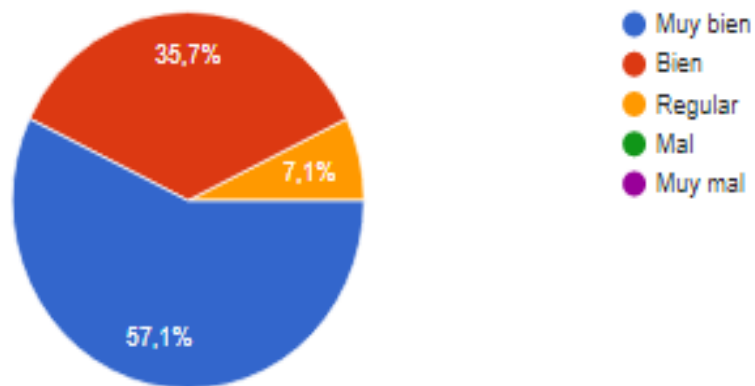
14 respuestas



9.

Considera que los funcionarios se encuentran bien preparados?

14 respuestas



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

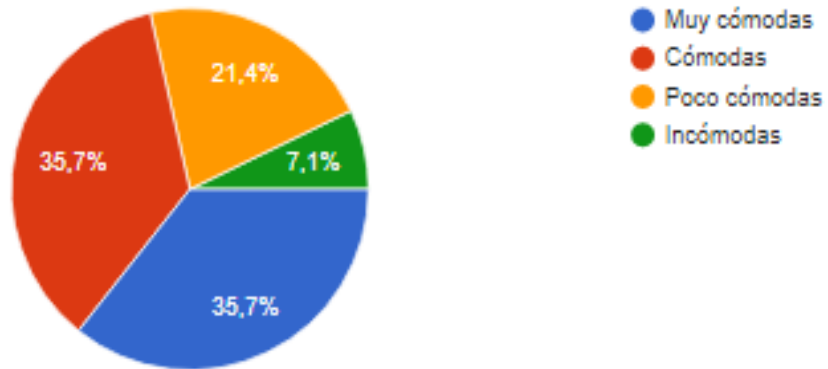
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

10.

Las instalaciones donde fue atendido(a) fueron?

14 respuestas



COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS.

- **Anónimo:** "Qué uno sepa cómo va el caso que hasta ahora no sé nada de esa tutela que puse"
- **Anónimo:** "Ninguna" –*recomendación hecha por 9 usuarios encuestados-*
- **Anónimo:** "Mejorar el espacio para atender a los usuarios" –*recomendación hecha por 4 usuarios encuestados-*

COMENTARIOS

Se puede evidenciar qué:

1. La mayoría de los usuarios acceden a los servicios de la Entidad con el ánimo de recibir asesoría jurídica, así mismo, las tutelas y los derechos de petición comparten el segundo lugar como las causas o necesidades por las que los ciudadanos acuden a la Entidad. Finalmente, los reclamos fueron la causa menos usual por la cual los usuarios acudieron a los servicios de la Entidad,

ELABORÓ: KEVIN JAIMES JÁCOME	REVISÓ: MARIA GILMA MANRIQUE	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

ahora bien, el total de las encuestas obtenidas no corresponde al total de los ciudadanos atendidos en el plazo mencionado anteriormente, toda vez que no todos los usuarios diligencian oportunamente la encuesta de atención al ciudadano.

- Las consultas de los ciudadanos fueron atendidas oportunamente, recibiendo una atención muy buena en el 61,5% de los casos, un 23,1% buena y un 15,4% regular, así mismo, el 50% de los encuestados recomendaría a la Entidad para la consulta ciudadana, mientras que el 28,6% recomendaría la Entidad en la mayoría de los casos, esto se puede reflejar en la percepción de la atención en general, donde el 92,9% se sintieron muy bien y bien atendidos.
- Respecto a la institucionalidad, los encuestados consideran que el 92,8% de los ciudadanos consideran que los funcionarios se encuentran muy bien capacitados, sin embargo, en lo que respecta a las instalaciones físicas, y considerando los comentarios hechos por los encuestados, el 28,5% de los encuestados considera que las instalaciones son incómodas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

Se puede decir que, en términos generales, la Entidad cuenta con un alto nivel de eficacia respecto a la prestación del servicio de atención al ciudadano, los resultados de los trámites y de las consultas de los usuarios son resueltas oportunamente y con respuesta favorable según las necesidades de los usuarios.

Así mismo, los profesionales de la Entidad se encuentran bien capacitados para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos y las expectativas de los mismos respecto a las solicitudes realizadas por éstos.

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

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <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

Se recomienda a la Entidad, realizar el seguimiento a las encuestas de forma semestral a fin de determinar la evolución de las situaciones con baja calificación o aceptación por parte de los usuarios de la Entidad, a su vez, se recomienda analizar la percepción ciudadana respecto a la comodidad de las instalaciones para la realización de las consultas y asesorías jurídicas, toda vez que fue el único factor con calificación negativa, a excepción de casos puntuales a los cuales se les dio trámite oportunamente por parte del personal encargado de brindar la atención al usuario dentro de la Entidad.

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