

 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

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS. **PRIMER SEMESTRE 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. 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.

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 ENERO DE 2022

Hasta: 30 DE JUNIO DE 2022

Metodología

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con una estrategia de medición de satisfacción de los usuarios, pues como se ha evidenciado, durante el primer y segundo trimestre del año en curso, se realizaron encuestas a través de los canales de atención al ciudadano –presencial y no presencial-. Gracias a las respuestas obtenidas, se realizó la ponderación de las respuestas, a fin de determinar la precepción ciudadana y partiendo de esto, diseñar el plan de mejora correspondiente para dar solución a los posibles hallazgos.

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

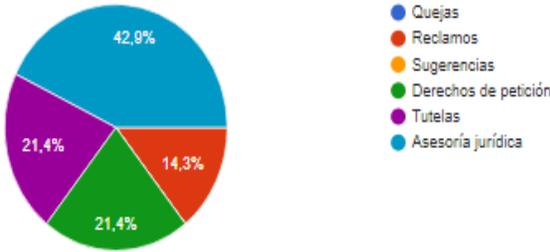
NIT. 816.000.158-5

- **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?

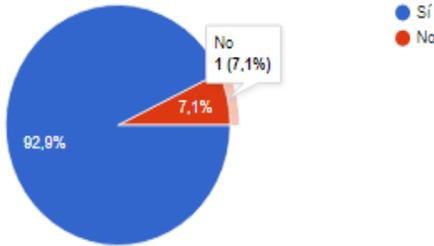
14 respuestas



2.

Su requerimiento fue atendido oportunamente?

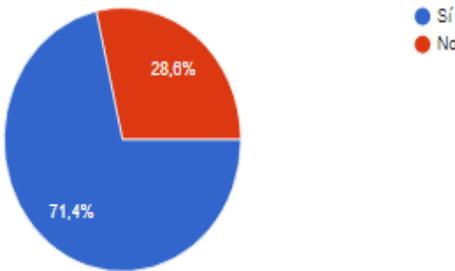
14 respuestas



3.

Conoce sus derechos y deberes para con la entidad?

14 respuestas



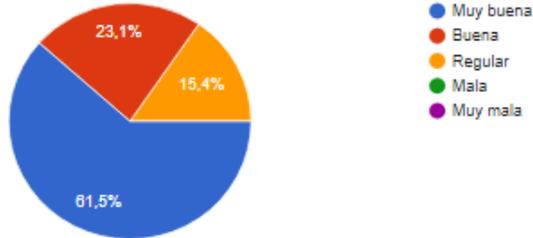
4.

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

NIT. 816.000.158-5

Cómo fue la atención recibida?

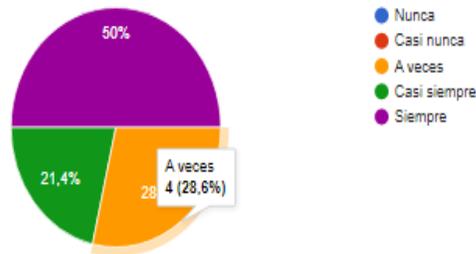
13 respuestas



5.

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

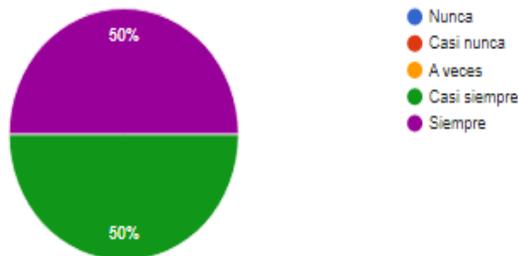
14 respuestas



6.

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

14 respuestas



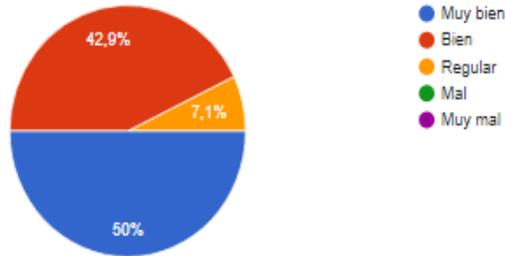
7.

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

NIT. 816.000.158-5

Qué tan bien atendido se sintió?

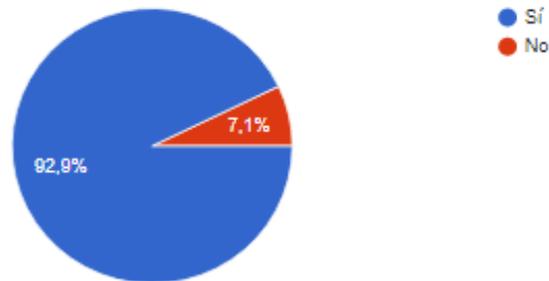
14 respuestas



8.

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

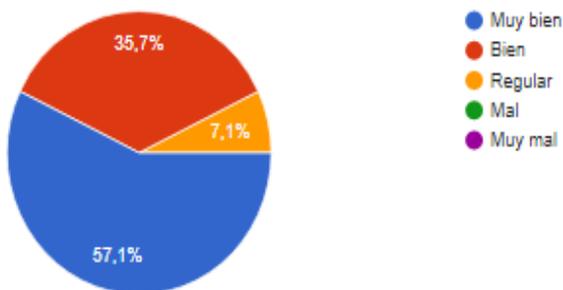
14 respuestas



9.

Considera que los funcionarios se encuentran bien preparados?

14 respuestas



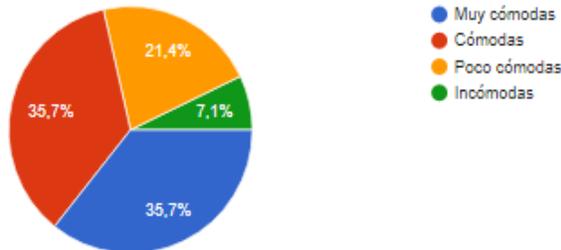
10.

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

NIT. 816.000.158-5

Las instalaciones donde fue atendido(a) fueron?

14 respuestas



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA ENTIDAD			
SEGUNDO TRIMESTRE 2022			
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	
¿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

ELABORÓ: Kevin Jaimés Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña –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

	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?	Sí	25	25
	No	-	

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, 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.
2. 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.

ELABORÓ: Kevin Jaimes Jácome –Contratista-	REVISÓ: Maria Gilma Manrique Noreña –Jefe de Control Interno-	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

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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

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.

ELABORÓ: Kevin Jaimés Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña –Jefe de Control Interno-	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

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.

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.

FORTALEZAS

1. La Entidad brinda atención a los usuarios, siendo las asesorías jurídicas, la principal causa por la que acude la ciudadanía a las instalaciones de la Personería o por medio electrónico.
2. La atención por parte de los funcionarios fue efectiva y altamente eficiente, lo cual se demuestra en el nivel de satisfacción de los usuarios tanto en el primer trimestre como en el segundo.
3. La Entidad brinda un servicio efectivo, demostrado en la disposición de los usuarios para recomendar a la Personería como una Entidad confiable y eficiente, que vela por los Derechos Humanos de los ciudadanos y propende por el desarrollo social de la ciudadanía en todo contexto.
4. Los funcionarios de planta y contratistas de la Entidad, cuentan con las capacidades, aptitudes y actitudes para brindar un servicio pertinente según las necesidades de los ciudadanos, garantizando una respuesta que satisface las expectativas de los ciudadanos.

ELABORÓ: Kevin Jaimés Jácome –Contratista-	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña –Jefe de Control Interno-	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

5. Las instalaciones físicas de la entidad, si bien es cierto son cómodas y están bien optimizadas, algunos ciudadanos manifiestan incomodidades a la hora de recibir la atención por parte de los funcionarios.

MARIA GILMA AMNRIQUE NOREÑA
CONTROL INTERNO

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