INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS

Dentro del marco de la mejora continua en la obtención de una mayor participación ciudadana y de la atención al ciudadano dentro del Sistema de Gestión de Calidad y respecto del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, la Personería Municipal de Dosquebradas, desarrolla la encuesta de satisfacción al cliente en forma electrónica y presencial con el fin de determinar la percepción que los usuarios con respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se encuentra dispuesta en forma permanente en el portal web institucional de fácil acceso a todos los miembros de los grupos de interés de la entidad.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas, como Entidad prestadora de servicios y con el propósito de mantener activos procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad sobre el servicio que recibe, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la Entidad.

LINEA ESTRATEGICA

MISION. Como una institución perteneciente al Ministerio Publico, la Personería Municipal de Dosquebradas está encargada de la Promoción y Defensa del orden jurídico, del patrimonio público, del interés ciudadano, de las Garantías Fundamentales y Derechos Humanos en general.

En tal sentido atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad con compromiso social que da oportunidad, transparencia y efectividad en procura del bienestar de la sociedad Dosquebradense.

VISION. La Personería Municipal de Dosquebradas, será reconocida no solo a nivel regional sino nacional, como una Entidad del Ministerio Público que presta sus servicios con excelente Calidad, formadora de ciudadanos comprometidos con el desarrollo social del municipio y con la sana y pacífica convivencia, constructora de ambientes de bienestar social, mediante la efectiva Defensa de los Derechos Fundamentales, el Patrimonio Público y el Orden Jurídico.

POLITICAS DE CALIDAD. Para el cumplimiento de nuestra misión y lograr hacer realidad

nuestra visión política de calidad, y como quiera que el ejemplo comienza por casa, daremos un manejo transparente, pulcro y adecuado a los recursos públicos con los que contamos para el ejercicio de nuestras funciones y procuraremos siempre el mejoramiento continuo de nuestras actuaciones las que estarán signadas siempre por los principios de eficiencia y eficacia.

Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas se comprometen a prestar sus servicios con trasparencia y oportunidad a cada uno de los ciudadanos del municipio, sin discriminación alguna, propendiendo a la ***"PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES LEGALES, INDIVIDUALES Y COLECTIVOS".***

1. Satisfacer la comunidad a través de la prestación de un buen servicio
2. Lograr el compromiso de todo el equipo humano
3. Actuar en los términos de la Constitución, la Ley y Acuerdos
4. Generar confianza en la ciudadanía en general
5. Promover el desarrollo institucional
6. Mejorar continuamente
7. Alcanzar la competitividad de la Entidad

VALORES ÉTICOS

- Respeto.
- Integridad
- Justicia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Compromiso
- Solidaridad
- Honestidad

OBJETIVO

1. Verificar la calidad en el servicio y medir la satisfacción de la comunidad con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias y funcionarios.

2. Identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar la prestación de un servicio de calidad al usuario.

3. Implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

4. Conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los usuarios internos y externos que acuden a la entidad.

5. Evaluar la efectividad institucional en el área de servicios.

APARTES PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO

2. **ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.** Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

2.1 Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
2.2 Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
2.3 Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
2.4 Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
2.5 Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.

3. **CANALES DE SERVICIO** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Personería Municipal de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

SUS PROBLEMAS, LO ATIENDE CON CALIDEZ Y AGILIDAD Y LO ORIENTA EN FORMA RESPETUOSA, CLARA Y PRECISA.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

5. LENGUAJE.

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos

9. **CANAL ESCRITO.** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal, la Personería municipal de Dosquebradas cuenta con uno a la entrada de la entidad, este es abierto dos (02) veces por semana, se deja un acta correspondiente y si existe alguna queja se da traslado a la dependencia encargada.

12. CANAL PRESENCIAL

12.2 ATENCIÓN EN RECEPCIÓN

12.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL

13. CANAL TELEFÓNICO

DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

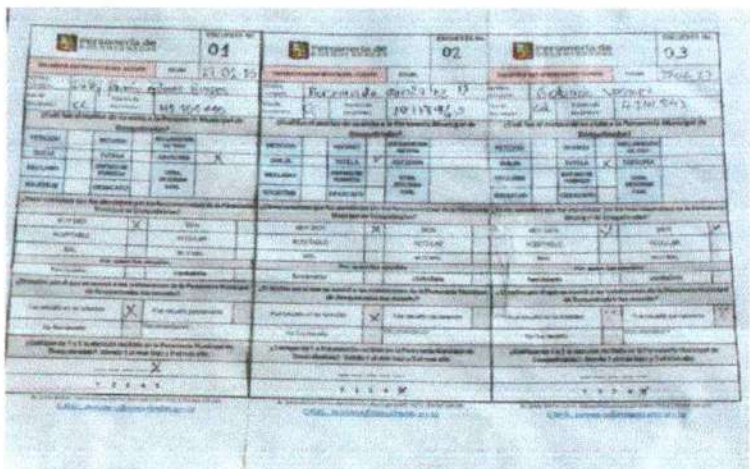
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

FINALIDAD

La finalidad de este documento es presentar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios atendidos aplicada de manera aleatoria y cuya totalidad obedeció a 131



Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO	PMD-CI-018-2024
FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	01 DE 01

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE MES DE MARZO 2025

Nº ENCUESTA	FECHA	CEDULA	NOMBRE	MOTIVO VISITA	ATENCION FUNCIONARIOS	SOLUCION VISITA	ATENCION RECIBIDA PERSONERI
001	Marzo	42.151.115	Dirley Yazmin Gomez	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
002	Marzo	10.117.960	Fernando Gonzales	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
003	Marzo	4.341.543	Eduardo Vosquez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
004	Marzo	1.004.778.011	Stephania Gomez Ruiz	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
005	Marzo	3.431.813	D Bernardo Ozuga	Tutela	Muy Bien	Totalidad	4
006	Marzo	10.117.124	Carlos Castaño	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
007	Marzo	1.088.290.780	Johana Smith Meneses	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
008	Marzo	18.500.661	Arledes Arismendi H	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
009	Marzo	1.088.038.939	Daniel Felipe Marin	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
010	Marzo	24.605.278	Lorena Maria Uribe	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
011	Marzo	4.973.687	Juana Marvic Ceballos	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
012	Marzo	1.088.258.195	Juliana Martinez Osorio	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
013	Marzo	42.110.855	Maria Rosalba Montoya	Tutela	Bien	Parcialmente	5
014	Marzo	42.012.463	Gloria Patricia Villan	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
015	Marzo	15.556.722	Ruben Dario Osorio	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
016	Marzo	42.007.649	Milvia Sanchez Santamaria	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
017	Marzo	14.245.596	Aneizar Torres Aguirre	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
018	Marzo	12.346.581	Alvaro Velasquez	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
019	Marzo	1.094.888.088	Monica Yohana Llano	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
020	Marzo	1.088.017.934	Yurley Perea Rivas	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
021	Marzo	10.138.038	Luis Carlos Tabares	Amparo de Pobreza	Bien	Totalidad	5
022	Marzo	40.366.098	Ana Rita Sanchez	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
023	Marzo	1.088.031.568	Lady Tatiana Devia	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
024	Marzo	24.945.348	Blanca Lucia Sanchez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
025	Marzo	25.180.148	Viviana Rodriguez Londoño	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
026	Marzo	42.014.487	Luz Elsa Ruiz	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
027	Marzo	10.213.862	Silvio Loaiza	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
028	Marzo	5.743.421	Eduardo Mendez	Tutela	Bien	Totalidad	5
029	Marzo	25.708.445	Yenny Gutierrez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
030	Marzo	40.437.229	Sandra Morales	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
031	Marzo	10.116.029	Luis Alberto Castro	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
032	Marzo	42.006.492	Flor Edilia Valencia	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
033	Marzo	24.873.580	Mr Omaira Cardona	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
034	Marzo	1.088.003.801	Jorge Luis Davila	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
035	Marzo	1.033.704.180	Gerson Aron Cañon	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
036	Marzo	42.062.931	Isabel Cristina Gallego	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
037	Marzo	42.162.702	Johana Maria Ruiz	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
038	Marzo	21.908.256	Teresa Salazar	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
039	Marzo	31.409.655	Carmen Elena Sierra	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
040	Marzo	34.055.801	Consuelo Garcia Soto	Desacato	Muy Bien	Parcialmente	5
041	Marzo	55.159.485	Yrene Cruz	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
042	Marzo	10.082.064	Guillermo Carvajal	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
043	Marzo	42.011.741	Gloria Valencia	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
044	Marzo	42.009.051	Gloria Patricia Santa	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
045	Marzo	1.019.063.165	Brayan Camilo Pinzon	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
046	Marzo	10.130.685	Efrain Valencia	Asesoria	Muy Bien	No fue Resuelto	5
047	Marzo	10.136.334	Fabio Florez Serna	Tutela	Bien	Totalidad	5
048	Marzo	24.693.666	Carolina Torres Vargas	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
049	Marzo	1.004.628.552	Yulieth Cardona Baena	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
050	Marzo	42.001.485	Gloria	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
051	Marzo	4.582.280	Luis Fdo Vargas	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
052	Marzo	10.115.415	Ivan Jimenez	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
053	Marzo	1.088.255.082	Alba Florez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
054	Marzo	42.101.182	Luz Stella Jimenez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	4
055	Marzo	1.087.999.625	Yuliana Ocampo Bermudez	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
056	Marzo	34.042.600	Vingelina Ruiz	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
057	Marzo	42.101.182	Luz Stella Jimenez	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
058	Marzo	1.004.735.181	Jessica Marcela Rodriguez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
059	Marzo	42.001.554	Luz Yermy Perez	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
060	Marzo	34.690.105	Claudia Bohorquez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día_____Mes_____Año____Hora___

061	Marzo	25.181.696	Mery Andrea Morales	Solicitud	Muy Bien	Totalidad	5
062	Marzo	42.070.137	Ana Delia Garcia	Asesoria	Bien	Parcialmente	5
063	Marzo	33.916.231	Irma Leida Botero	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
064	Marzo	108.824.578	Luz Yoana Tobo Hernandez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
065	Marzo	1.002.938.532	Eliana Maya Mejia	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
066	Marzo	1.088.253.073	David Ricardo Arango	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
067	Marzo	42.101.182	Luz Stella Jimenez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
068	Marzo	21.908.256	Maria Teresa Salazar	Queja	Muy Bien	Parcialmente	5
069	Marzo	1.006.320.002	Yetsi Paola Moncada	Desacato	Muy Bien	Parcialmente	5
070	Marzo	10.087.089	Jaime Rodriguez	Peticion	Muy Bien	No fue Resuelto	5
071	Marzo	26.292.731	Ana Oliva Lloreda	Desacato	Muy Bien	Parcialmente	5
072	Marzo	16.547.026	Melva Moncada	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
073	Marzo		Luis Eduardo Hernandez	Peticion	Muy Bien	Parcialmente	5
074	Marzo	42.117.343	Elizabeth Rios Clavijo	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
075	Marzo	40.777.233	Sandra Rocio Vargas	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
076	Marzo	1.088.034.221	Valentina Restrepo	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
077	Marzo	4.973.887	Juana Marvic Ceballos	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
078	Marzo	1.088.253.073	David Ricardo Arango	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
079	Marzo	25.164.267	Alba Maria Hernandez	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
080	Marzo	6.738.913	Yasmiley Duque Coronel	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
081	Marzo		Jose Pablo Villamil	Peticion	Muy Bien	Totalidad	5
082	Marzo	18.591.430	Jose Rodrigo Muñoz	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
083	Marzo	25.037.553	Soraleida Trejos	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
084	Marzo	1.088.007.862	Luis Felipe Correa	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
085	Marzo	24.539.929	Alba Nora Garzon	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
086	Marzo	40.777.233	Sandra Rocio Vargas	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
087	Marzo	18.502.663	Carlos Alberto Gutierrez	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
088	Marzo	21.831.330	Maria Noelia Ceballos	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
089	Marzo	24.695.633	Diana Maria Gomez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
090	Marzo	42.099.601	Libia Londoño	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
091	Marzo	1.037.676.403	Delia Benitez Porras	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
092	Marzo	42.100.878	Gloria Amparo Londoño	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
093	Marzo	1.088.020.843	Santiago Osorio	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
094	Marzo	4.385.063	Carlos Toro	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
095	Marzo	5.615.376	Yesenia Laya	Recurso	Muy Bien	Totalidad	5
096	Marzo	42.016.238	Sandra Patricia Duque	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
097	Marzo	17.131.290	Mario Falla	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
098	Marzo	10.073.208	Antero Agudelo	Tutela	Bien	Totalidad	5
099	Marzo	1.088.258.195	Juliana Martinez Osorio	Desacato	Muy Bien	Parcialmente	5
100	Marzo	31.403.853	Maria P	Asesoria	Bien	Totalidad	5
101	Marzo	18.508.333	Willmar Gonzales	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
102	Marzo	50.855.295	Tania Maria Botero	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
103	Marzo	10.110.004	Ramiro Rios Medina	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
104	Marzo	42.011.624	Ana Lucia Montoya	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
105	Marzo	1.088.006.411	Leidy Viviana Valdes	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
106	Marzo	10.092.064	Guillermo Alana Carvajal	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
107	Marzo	18.466.583	Victor Rodriguez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
108	Marzo	42.002.256	Luz Dary Duque	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
109	Marzo	15.905.484	Luis Delio Nieto	Desacato	Bien	Totalidad	5
110	Marzo	42.006.918	Maria Cenelia Cataño	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
111	Marzo	9.526.540	Luis Alfonso Prieto	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
112	Marzo	10.030.544.610	Indra Yulay Mantilla	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
113	Marzo	24.951.907	Gilma Rosa Botero	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
114	Marzo	46.640.625	Maria Belen Arias	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
115	Marzo		Eva Luz Rodas Jaramillo	Recurso	Muy Bien	Totalidad	5
116	Marzo	51.575.009	Martha Cecilia Antorinez Prada	Desacato	Muy Bien	Totalidad	5
117	Marzo	25.192.482	Maria Luzdary Ballesteros	Queja	Muy Bien	Parcialmente	5
118	Marzo	10.087.078	Guillermo Giraldo Duque	Peticion	Muy Bien	Parcialmente	5
119	Marzo	42.078.855	Ana Lucia Rueda	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
120	Marzo	52.137.079	Martha Elsa Gonzalez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
121	Marzo	42.005.098	Rosa Virginia Serna	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
122	Marzo	5.892.525	Carlos Ramirez	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
123	Marzo	1.087.995.181	Luz Angela Cardona	Tutela	Muy Bien	Parcialmente	5
124	Marzo	24.622.620	Luz Mercedes Castro	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
125	Marzo	4.344.733	Aldemar De Jesus Naranjo	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
126	Marzo	18.515.926	Faber Vera Bedoya	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
127	Marzo	1.088.309.148	Lina Patricia Hernandez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
128	Marzo	42.015.484	Lucelly Carolina Salazar	Asesoria	Muy Bien	Parcialmente	5
129	Marzo	1.088.037.719	Sara Jeraldine Ramirez	Tutela	Muy Bien	Totalidad	5
130	Marzo	6.243.723	Fabio Martinez	Asesoria	Muy Bien	Totalidad	5
131	Marzo	23.606.216	Oliva Agudelo	Peticion	Aceptable	Parcialmente	4

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día_____Mes_____Año____Hora___

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

MOTIVO VISITA	
Amparo de pobreza	1
Asesoria	28
Desacato	18
Peticion	11
Queja	2
Recurso	2
Solicitud	1
Tutela	68
TOTAL	131

ATENCION FUNCIONARIOS	
Muy Bien	122
Bien	8
Aceptable	1
Regular	0
Mal	0
Muy mal	0
TOTAL	131

ATENCION RECIBIDA PERSONERIA	
Calificacion 5	128
Calificacion 4	3
Calificacion 3	0
Calificacion 2	0
Calificacion 1	0
TOTAL	131

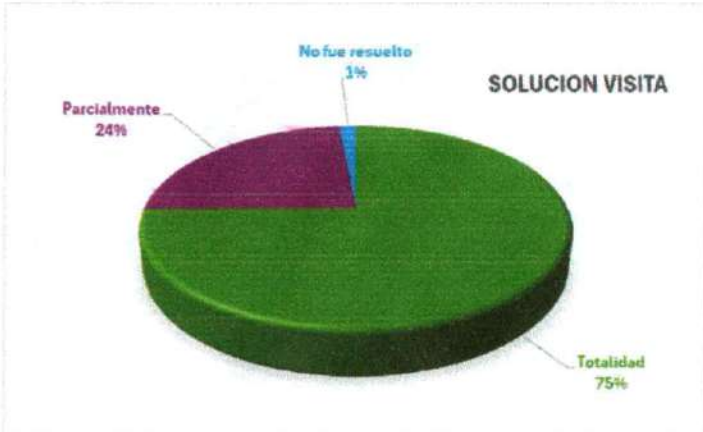
ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Dia_____Mes_____Año_____Hora___

SOLUCION VISITA	
Totalidad	98
Parcialmente	31
No fue resuelto	2
TOTAL	131



ENCUESTAS DE SATISFACCION VIRTUAL ENERO Y FEBRERO 2025

Se realiza encuesta de satisfacción virtual a los usuarios atendidos durante los meses de enero y febrero para evaluar la atención prestada por los funcionarios a todo el público en general, se selecciona de la base de datos que reposa en la ventanilla única la siguiente información:

- 23 registros de atención a usuarios con selección aleatoria en el mes de enero
- 34 registros de atención a usuarios con selección aleatoria en el mes de febrero.

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO ENVIADAS AL CORREO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

FECHA DE ATENCION	REQUERIMIENTO	NOMBRE DEL USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	RESPUESTA RECIBIDA
3/01/2025	ASESORIA	LUZ MARINA MATIAS MONTES	marina314606578@gmail.com	
7/01/2025	TUTELA	ELIONE TOBON GARCIA	elionet.tobon@gmail.com	
8/01/2025	TUTELA	LEIDY MARCELA HERNANDEZ	maria-lonan@hotmail.com	
8/01/2025	TUTELA	DIEGO ALEJANDRO VELASQUEZ	diegoalejandrovelasquezarang@gmail.com	
9/01/2025	TUTELA	MARIA CAMILA DEL REAL	mariacamila2801@hotmail.com	
14/01/2025	ASESORIA	ERIKA JHOANA CORREA	erika151985@hotmail.com	
14/01/2025	TUTELA	DIANA ELIZABETH GOMEZ	karendianasofia@gmail.com	
14/01/2025	ASESORIA	EMILIN TRUJILLO	emilinc1063@gmail.com	
14/01/2025	ASESORIA	MIGUEL ANGEL SALAZAR OSPINA	mazo-miguel@hotmail.com	
14/01/2025	TUTELA	JUAN DAVID SANCHEZ	gajej@hotmail.com	
15/01/2025	ASESORIA	WEBSITTER CEDIEL RAMIREZ	wecera.9786@gmail.com	SI
15-021-2025	ASESORIA	MARIA JOSE BOLIVAR	mariajosebolivarmarin16qgmail.com	
16/01/2025	DESACATO	ANA MARIA RAMIREZ	forxasunts@gmail.com	
16/01/2025	ASESORIA	ERIKA CRISTINA GARCIA	mrkillo156@gmail.com	
20/01/2025	TUTELA	EVELIN GARZON	evelingarzon7@gmail.com	
21/01/2025	ASESORIA	ANGELA MARIA MASIAS	meyocol@hotmail.com	
23/01/2025	TUTELA	MAGDA LORENA PAVON	oscarzumon@gmail.com	
23/01/2025	TUTELA	LEIDY JOHANA RENDON	yohanieto.2014@gmail.com	
24/01/2025	ASESORIA	DIANA CAROLINA TORREZ	veeduria.control@gmail.com	
29/01/2025	TUTELA	DEICY HOYOS	BELENMARIA1975@HOTMAIL.COM	
29/01/2025	TUTELA	MAIRA YULIE LEON	mairaleon676@gmail.com	
31/01/2025	DERECHO DE PETICION	JOHANA MELIZA CHAVEZ	juanamelissa0523@gmail.com	
31/01/2025	TUTELA	LEIDY YULIETH RENDON	vivianapaolarendon@gmail.com	

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

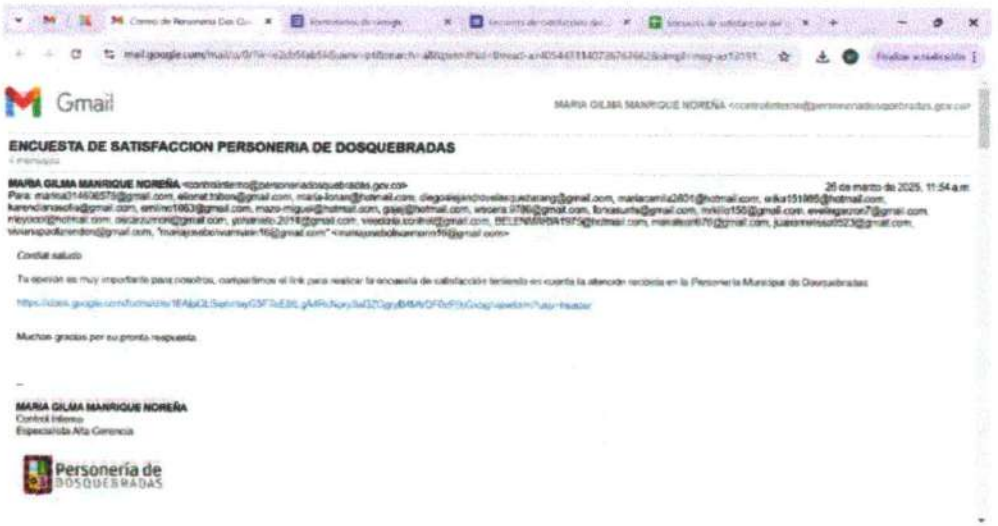
REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día_____Mes_____Año____Hora___

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE FEBRERO ENVIADAS AL CORREO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

FECHA DE ATENCION	REQUERIMIENTO	NOMBRE DEL USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	RESPUESTA RECIBIDA
3/02/2025	TUTELA	LUISA FERNANDA ARANGO	luifeav@gmail.com	SI
3/02/2025	ASESORIA	AICARDO DE JESUS VELASQUEZ	aicardo5000dj@gmail.com	
4/02/2025	TUTELA	PAULA ANDREA TORO	paula.toro@unisarc.edu.co	
4/02/2025	ASESORIA	LUZ ENITH PEÑA	lucydeacuna2602@gmail.com	
5/02/2025	TUTELA	JHONATAN VERA CARVAJAL	veracarvajaljhonatan@gmail.com	
5/02/2025	ASESORIA	ISABEL CRISTINA GALLEGO	isacrispi32@hotmail.com	
5/02/2025	ASESORIA	DANIELA RAMIREZ	ramirezrodrigueznicolledaniela@gmail.com	
6/02/2025	TUTELA	ISABEL SOFIA RENDON ZAPATA	isoreza0227@gmail.com	
6/02/2025	ASESORIA	SOFIA ROLDAN	abogadaroldanorduz@gmail.com	
6/02/2025	TUTELA	DIEGO FERNANDO MEJIA	ferchomejia1456@gmail.com	
7/02/2025	TUTELA	ADRIANA MARIN ROMERO	adri.marin22@hotmail.com	SI
7/02/2025	DERECHO PETICION	AICARDO DE JESUS VELASQUEZ	aicardo5000dj@gmail.com	
10/02/2025	DECLARACION	NINI JOHANA ANGULO ASPRILLA	ja3568225@gmail.com	SI
12/02/2025	DERECHO PETICION	JULIANA MORALES RUIZ	julianamoralesruiz2@gmail.com	
12/02/2025	TUTELA	LORENA CALVO	lorenact1991@gmail.com	
12/02/2025	ASESORIA	NATALI VELEZ	veleznathaly228@gmail.com	
14/02/2025	TUTELA	DIEGO FERNANDO MEJIA	ferchomejial456@gmail.com	
17/02/2025	TUTELA	MARIA CLEMENCIA DIAZ LOAIZA	clemendiaz53@gmail.com	
17/02/2025	TUTELA	JORGE PRADA	prada0421@hotmail.com	
17/02/2025	ASESORIA	FRANCO FIGUEROA	francofigueroa.9310@gmail.com	
18/02/2025	TUTELA	DEICY JOHANA VELASQUEZ	joha1988velas@gmail.com	
18/02/2025	TUTELA	JHON STEWART VALENCIA	jhonvalencia193611@gmail.com	
18/02/2025	TUTELA	SALOMON MENDOZA	salosalo381@gmail.com	SI
18/02/2025	TUTELA	ALEXANDER BELTRAN	alexanderbeltran883@hotmail.com	
19/02/2025	TUTELA	FAVIOLA LUCIA TOVIO	toviobarbozafaviola@gmail.com	
19/02/2025	ASESORIA	ESPERANZA RIVILLA	alejobedoya1396@gmail.com	
19/02/2025	DERECHO PETICION	ANGELICA VALLEJO	loaizaangellica@gmail.com	
19/02/2025	ASESORIA	LEONARDO QUINTERO	quinterojuliuan alberto@gmail.com	
20/02/2025	TUTELA	JULIAN ALBERTO QUINTERO	quinterojulianalberto@gmail.com	
21/02/2025	ASESORIA	CLARIBET CASTILLO	castilloclaribet25@gmail.com	
24/02/2025	ASESORIA	KEVIN DAIHON NAVARRO GUERRERO	aranzaguerrero1919@gmail.com	
25/02/2025	DERECHO PETICION	DAHIANA ANDREA ARIAS	andreaariasrprensa@hotmail.com	SI
26/02/2025	ASESORIA	LEANY MARLEDI CANO	leannymarledicanorojas@gmail.com	
27/02/2025	DERECHO PETICION	ROSA ANGELICA RANGEL	rangelguzmanemilianojose12om	



Gmail

ENCUESTA DE SATISFACCION PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA

Cordial saludo

Tu opinión es muy importante para nosotros, compartimos el link para realizar la encuesta de satisfacción teniendo en cuenta la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas

Muchas gracias por su pronta respuesta.

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno
Especialista Alta Gerencia

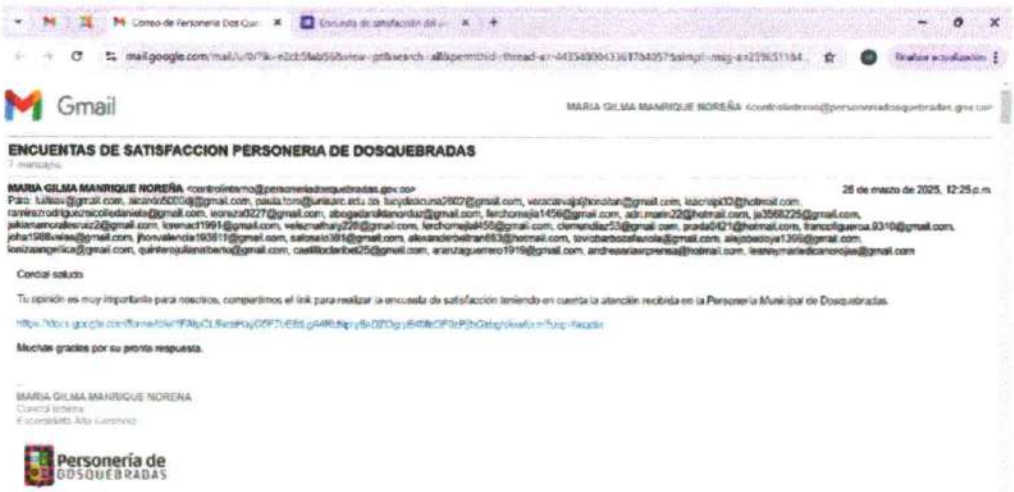
Personería de DOSQUEBRADAS

ELABORÓ: Daniel Patiño Jaramillo
Contratista control interno.

REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña
Jefe control interno.

RECIBIDO POR: _____

Día_____Mes_____Año____Hora___



Gmail

ENCUENTAS DE SATISFACCION PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA 26 de marzo de 2025, 12:25 p. m.

Cordial saludo

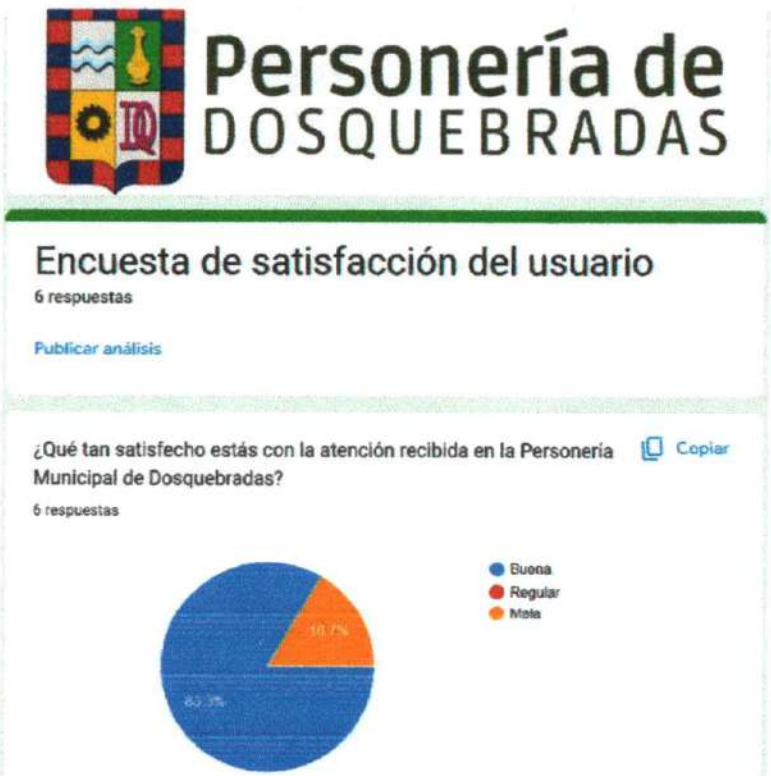
Tu opinión es muy importante para nosotros, compartimos el link para realizar la encuesta de satisfacción teniendo en cuenta la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas.

Muchas gracias por su pronta respuesta.

MARIA GILMA MANRIQUE NORENA

Personería de DOSQUEBRADAS

En total fueron 57 encuestas enviadas a los correos electrónicos registrados en la base de datos mencionada obteniendo 6 respuestas, que se evidencia en el siguiente gráfico.



Así fueron las repuestas de las 6 encuestas:

¿Tiene algún comentario o sugerencia para nosotros?

6 respuestas

todo transcurrió de manera natural y la funcionaria actuó con profesionalismo e imparcialidad

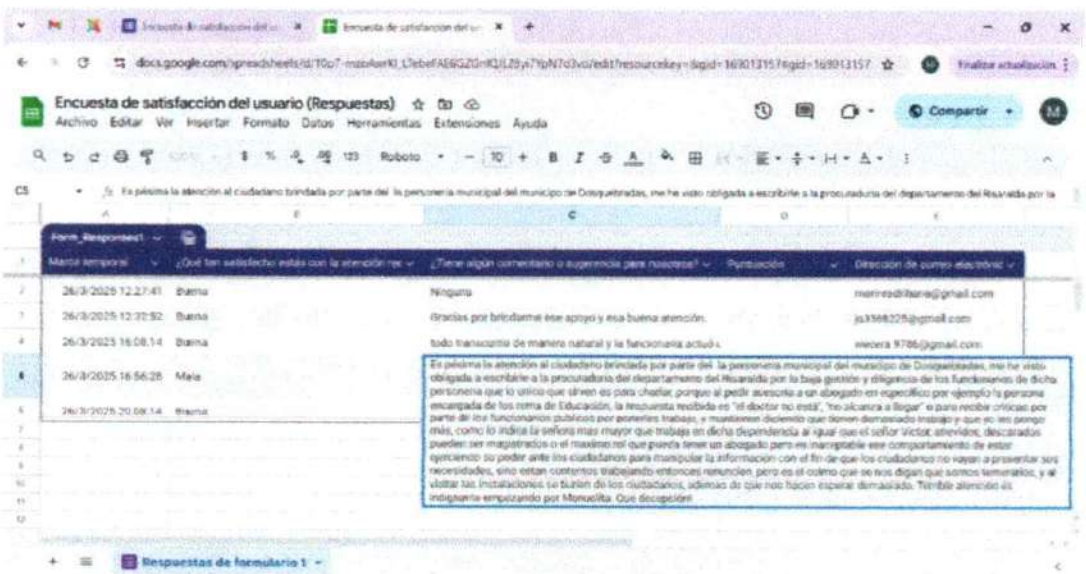
Gracias por brindarme ese apoyo y esa buena atención.

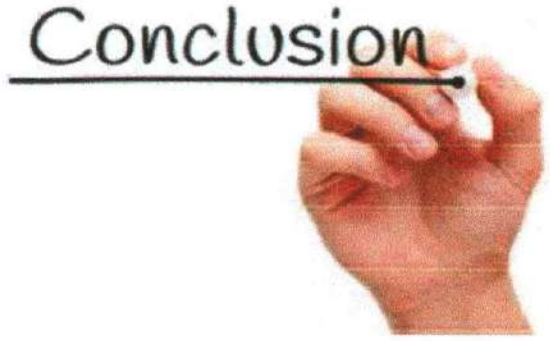
Felicitaciones a todos los trabajadores y abogados de la Personería por su excelente servicio.

.

Ninguna

Es pésima la atención al ciudadano brindada por parte del la personería municipal del municipo de Dosquebradas, me he visto obligada a escribirle a la procuraduría del departamento del Risaralda por la baja gestión y diligencia de los funcionarios de dicha personeria que lo unico que sirven es para charlar, porque al pedir asesoría a un abogado en específico por ejemplo la persona encargada de los tema de Educación, la respuesta recibida es "el doctor no está", "no alcanza a llegar" o para recibir criticas





De la anterior consolidación podemos evidenciar que la comunidad acude a esta Agencia del Ministerio Publico se puede determinar que en la prestación de los servicios a los usuarios el tipo de consulta que es más frecuente son las tutelas con el 52%, asesorías el 21%, desacatos 14% y los derechos de petición el 8%, donde los usuarios buscan como proteger sus derechos fundamentales

Como también la calificación de la atención recibida por los funcionarios el 93% lo califica muy bien, el 6% bien y 1% aceptable

Con respecto a la calificación dada por la pronta solución a su consulta o visita a la entidad el 75% se le dio solución a su totalidad, el 24% parcialmente y solo el 2% a la no solución.

De lo anterior se puede determinar que la prestación de los servicios a los usuarios ha sido excelente, lo que denota un alto nivel de calidad de los servicios de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Con relación a la encuesta realizadas de manera virtual como resultado 5 respuestas con selección buena y 1 respuesta con selección mala, a esta última respuesta se le hizo el seguimiento y se evidenció que al usuario se le realizo con satisfacción y obteniendo un fallo a favor de la acción de tutela que solicito al momento de visitar las instalaciones.

Atentamente

MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno