



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	1 de 12

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2025

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 del 2017. Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de la Comunidad en general en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, en referencia a los servicios que ofrece la entidad.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el **primer semestre de la vigencia 2025**, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los funcionarios vs comunidad para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la entidad, que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento, la redefinición y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**.

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 <http://personeriodosquebradas.gov.co/> 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 (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVJ95B5vuZHmTeLnVJty5YNb-AbaRnHJoB7EM877tM4ECuEQ/viewform>)

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.

ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR: _____
		Día Mes Año Hora



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	2 de 12

## 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

ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR: _____
		Día      Mes      Año      Hora



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	3 de 12

- Justicia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Compromiso
- Solidaridad
- Honestidad

## OBJETIVOS

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.



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-IAC-027

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINAS

4 de 12

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

## 12.2 ATENCIÓN EN RECEPCIÓN



## 12.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL

## 12. CANAL PRESENCIAL



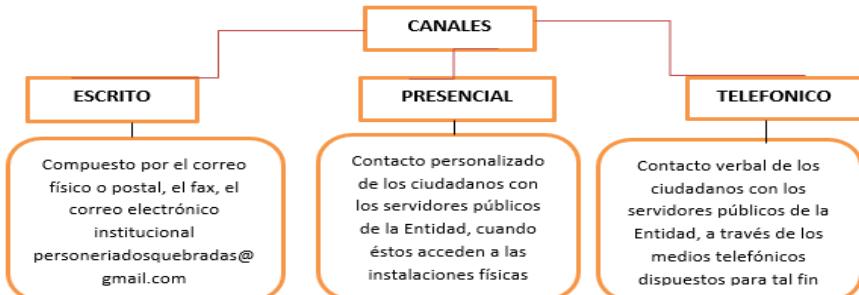
## 13. CANAL TELEFÓNICO

### 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:

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.



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.

ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Jefe control interno.

REVISÓ:

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día Mes Año Hora



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-IAC-027

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINAS

5 de 12

## FINALIDAD

La finalidad de este documento es presentar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios atendidos aplicada de manera aleatoria.

ESTADÍSTICA 01	ESTADÍSTICA 02	ESTADÍSTICA 03
Nombre: <b>Ulysses Alfonso Rengifo</b> Número de Cédula: <b>101194912</b> Número de CC: <b>101194912</b> Número de Teléfono: <b>315 564 4466</b>	Nombre: <b>Fernando Gómez</b> Número de Cédula: <b>44341563</b> Número de CC: <b>44341563</b> Número de Teléfono: <b>312 200 0000</b>	Nombre: <b>Gloria</b> Número de Cédula: <b>44341563</b> Número de CC: <b>44341563</b> Número de Teléfono: <b>312 200 0000</b>
CÓDIGO DE ENCUESTA: 01		
CÓDIGO DE ENCUESTA: 02		
CÓDIGO DE ENCUESTA: 03		

## ENERO – 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:

- Veintitrés (23) registros de atención a usuarios con selección aleatoria en el mes de **enero**
- Treinta y cuatro (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	WEBSTER CEDIEL RAMIREZ	wecera.9786@gmail.com	SI
15-02-2025	ASESORIA	MARIA JOSE BOLIVAR	mariajosebolivarmarvin16q@gmail.com	
16/01/2025	DESACATO	ANA MARIA RAMIREZ	forxsunts@gmail.com	
16/01/2025	ASESORIA	ERIKA CRISTINA GARCIA	mrkilio156@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	veduria.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: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR:
		Día      Mes      Año      Hora



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-IAC-027

<b>FECHA</b>	Julio 2024
<b>VERSIÓN</b>	02
<b>PÁGINAS</b>	6 de 12

**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	abogadaroaldanorduz@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 ASPIRALA	ja3568225@gmail.com	SI
12/02/2025	DERECHO PETICION	JULIANA MORALES RUIZ	jukianamoralesruiz2@gmail.com	
12/02/2025	TUTELA	LORENA CALVO	lorenact1991@gmail.com	
12/02/2025	ASESORIA	NATALI VELEZ	veleznataly228@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	salosalos381@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	quinterojulian.alberto@gmail.com	
20/02/2025	TUTELA	JULIAN ALBERTO QUINTERO	quinterojulian.alberto@gmail.com	
21/02/2025	ASESORIA	CLARIBET CASTILLO	castilloclaribet25@gmail.com	
24/02/2025	ASESORIA	KEVIN DAJHON NAVARRO GUERRERO	aranzaguerreiro1919@gmail.com	
25/02/2025	DERECHO PETICION	DAHIANA ANDREA ARIAS	andreaariasprensa@hotmail.com	
26/02/2025	ASESORIA	LEANY MARLEDI CANO	leannymarledicanorojas@gmail.com	
27/02/2025	DERECHO PETICION	ROSA ALNGELICA RANGEL	rangelguzmanemilianojose12om	

**ENCUESTA DE SATISFACCION PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS**

4 mensajitas

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA** <controlinterno@personeradiosquebradas.gov.co>

Para: marina31460578@gmail.com, elionet.tobon@gmail.com, maria-lonan@hotmail.com, diegoalejandrovelasquezarango@gmail.com, mariacamila2801@hotmail.com, erika151985@hotmail.com, karendianasofia@gmail.com, emilinc1063@gmail.com, mazo-miguel@hotmail.com, gajej@hotmail.com, wecera978@gmail.com, forksunts@gmail.com, mrkillo156@gmail.com, evelingazron7@gmail.com, maycoy@hotmail.com, oscarzurman@gmail.com, yohanileto.2014@gmail.com, vederuria.control@gmail.com, BELENMARIAMARIA1975@hotmail.com, mairaleon676@gmail.com, juanamelissa0523@gmail.com, vivianapolarrendon@gmail.com, "mariajosebolivarmanrin16@gmail.com" <mariajosebolivarmanrin16@gmail.com>

26 de marzo de 2025, 11:54 a.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.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemiHayG5F7cE8LlgA1RoNpYsSDZOGryB4MtrDF0zPjhGxbg/viewform?usp=header>

Muchas gracias por su pronta respuesta.

—

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno  
Especialista Alta Gerencia

 Personería de  
DOSQUEBRADAS

**ELABORÓ:** María Gilma Manrique Noreña  
Jefe control interno. **REVISÓ:** \_\_\_\_\_ **RECIBIDO POR:** \_\_\_\_\_

Día	Mes	Año	Hora
-----	-----	-----	------



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-IAC-027

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

02

PÁGINAS

7 de 12

Gmail MARIA GILMA MANRIQUE NORÉÑA <controlinterno@personeridosquebradas.gov.co>

ENCUENTRAS DE SATISFACCION PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS

7 mensajes

MARIA GILMA MANRIQUE NORÉÑA <controlinterno@personeridosquebradas.gov.co>

Para: lufesav@gmail.com, aicardo600dj@gmail.com, paula.toro@uniarc.edu.co, lucydeacuña2602@gmail.com, veracarvajalhoranaten@gmail.com, isacrisp32@hotmail.com, ramirezrodrigueznicolaledania@gmail.com, isreza0227@gmail.com, abogadaroldanorduz@gmail.com, ferchomejia1456@gmail.com, adri.marin22@hotmail.com, ja3568225@gmail.com, jukianamoralesruiz2@gmail.com, lorenact1991@gmail.com, veleznatally22@gmail.com, ferchomejia1456@gmail.com, clementina251@gmail.com, prada0421@hotmail.com, francofigueroa.9310@gmail.com, joha1998velas@gmail.com, jhovvalencia193611@gmail.com, salosalos381@gmail.com, alexanderbeltran883@hotmail.com, tovibarbozafaviola@gmail.com, alejbedoya1396@gmail.com, loizaangellica@gmail.com, quinterojulianalberto@gmail.com, castillolaranbet25@gmail.com, arzaguererrero1919@gmail.com, andreaariasprensa@hotmail.com, leanymarledicanorojas@gmail.com

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.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSemHayG5F7oE8tLgA4RcNpysSsDZOgryB4MtrDF0zPjhGxbg/viewform?usp=header>

Muchas gracias por su pronta respuesta.

--  
MARIA GILMA MANRIQUE NORÉÑA  
Control Interno  
Especialista Alta Gerencia

Personería de  
DOSQUEBRADAS

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



ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Jefe control interno.

REVISÓ:

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día Mes Año Hora



## 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

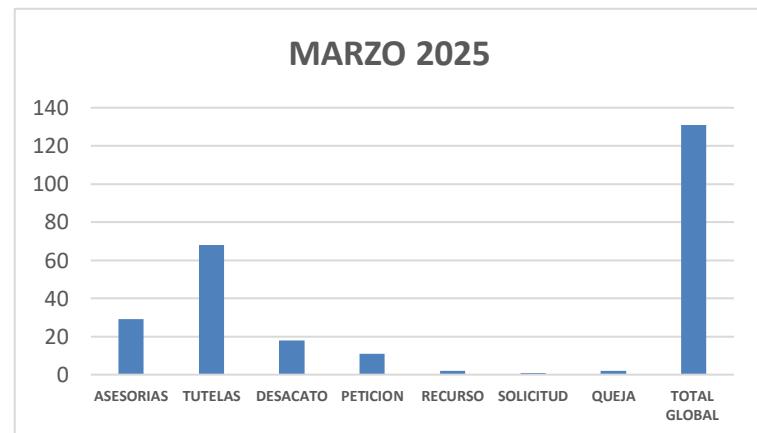
Es pésima la atención al ciudadano brindada por parte de la personería municipal del municipio de Dosquebradas, me he visto obligada a escribirle a la procuraduría del departamento del Risaralda por la baja gestión y diligencia de los funcionarios de dicha personería que lo único que sirven es para charlar, 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 críticas

Encuesta de satisfacción del usuario			
Archivar Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda			
C5	Form_Respuestas1	Puntuación	Dirección de correo electrónico
Marca temporal	¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida?	Puntuación	Dirección de correo electrónico
26/3/2025 12:27:41	Buena	Ninguna	marradrithans@gmail.com
26/3/2025 12:32:52	Buena	Gracias por brindarme ese apoyo y esa buena atención.	jc3569225@gmail.com
26/3/2025 16:08:14	Buena	todo transcurrió de manera natural y la funcionaria actuó con profesionalismo e imparcialidad	wecera.9786@gmail.com
26/3/2025 16:56:28	Mala	Es pésima la atención al ciudadano brindada por parte de la personería municipal del municipio 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 personería que lo único 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 críticas	
26/3/2025 20:08:14	Buena	Es pésima la atención al ciudadano brindada por parte de la personería municipal del municipio 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 personería que lo único 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 críticas	

## Conclusión:

Teniendo como resultado cinco (05) respuestas con selección buena y una (01) respuesta con selección mala, a esta última respuesta se le hizo el seguimiento y se evidenció que al usuario se le realizó con satisfacción y obteniendo un fallo a favor de la acción de tutela que solicito al momento de visitar las instalaciones.

CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO									
mar-25									
DETALLE		ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	PETICION	RECURSO	SOLICITUD	QUEJA	TOTAL GLOBAL
	<b>TOTAL</b>	29	68	18	11	2	1	2	<b>131</b>
	<b>MUY BIEN</b>	20	67	24	7	2	1	1	<b>122</b>
	<b>BIEN</b>	2	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>
	<b>ACEPTABLE</b>	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>RESUELTO</b>	<b>TOTALMENTE</b>	30	31	20	8	2	1	1	<b>93</b>
	<b>PARCIALMENTE</b>	18	13	6	1	0	0	0	<b>38</b>
<b>CALIFICACION</b>	<b>5</b>	31	58	26	9	2	1	1	<b>128</b>
	<b>4</b>	1	2	0	0	0	0	0	<b>3</b>



ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR: _____
		Día      Mes      Año      Hora



# Personería de DOSQUEBRADAS

CÓDIGO

PMD-CI-IAC-027

FECHA

Julio 2024

VERSIÓN

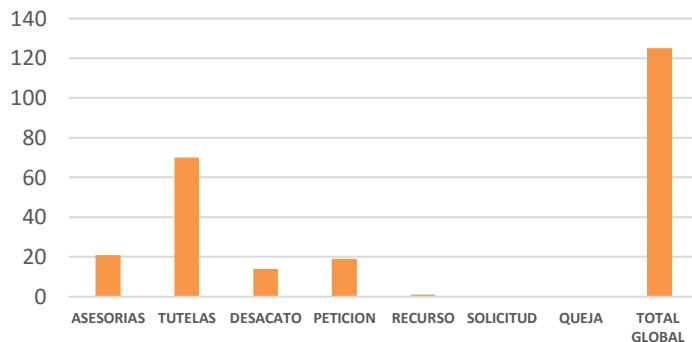
02

PÁGINAS

9 de 12

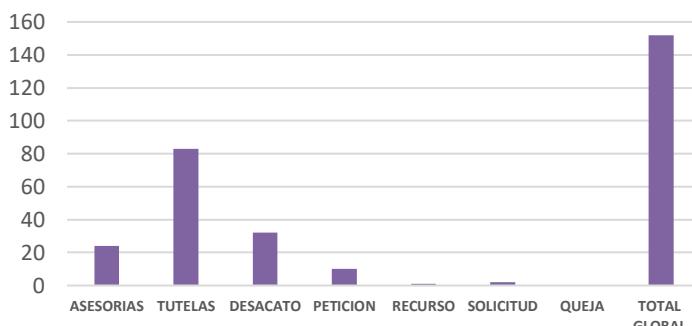
CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO									
abr-25									
DETALLE		ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	PETICION	RECURSO	SOLICITUD	QUEJA	TOTAL GLOBAL
TOTAL		21	70	14	19	1	0	0	125
MUY BIEN		20	62	24	7	2	1	1	117
BIEN		2	1	1	1	1	1	1	8
ACEPTABLE		0	0	0	0	0	0	0	0
RESUELTO	TOTALMENTE	30	38	25	8	2	1	1	105
RESUELTO	PARCIALMENTE	7	12	1	0	0	0	0	20
CALIFICACION	5	29	54	26	9	2	1	1	122
CALIFICACION	4	1	2	0	0	0	0	0	3

## ABRIL 2025



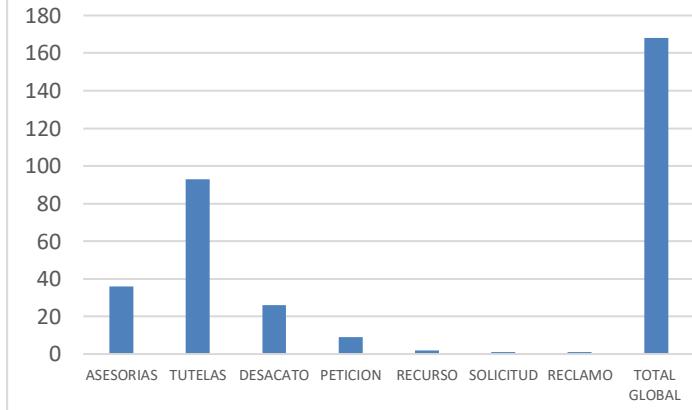
CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO									
may-25									
DETALLE		ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	PETICION	RECURSO	SOLICITUD	QUEJA	TOTAL GLOBAL
TOTAL		24	83	32	10	1	2	0	152
MUY BIEN		35	72	30	7	2	1	1	148
BIEN		2	1	1	0	0	0	0	4
ACEPTABLE		0	0	0	0	0	0	0	0
RESUELTO	TOTALMENTE	40	48	25	8	2	1	1	125
RESUELTO	PARCIALMENTE	8	18	1	0	0	0	0	27
CALIFICACION	5	35	74	28	9	2	1	1	150
CALIFICACION	4	1	1	0	0	0	0	0	2

## MAYO 2025



CONSOLIDADO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO									
jun-25									
DETALLE		ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	PETICION	RECURSO	SOLICITUD	RECLAMO	TOTAL GLOBAL
TOTAL		36	93	26	9	2	1	1	168
MUY BIEN		27	87	24	7	2	1	1	149
BIEN		7	3	2	2	0	0	0	14
ACEPTABLE		2	3	0	0	0	0	0	5
RESUELTO	TOTALMENTE	23	0	20	8	2	1	1	55
RESUELTO	PARCIALMENTE	13	13	6	1	0	0	0	33
CALIFICACION	5	31	79	26	9	2	1	1	149
CALIFICACION	4	5	1	0	0	0	0	0	6

## jun-25

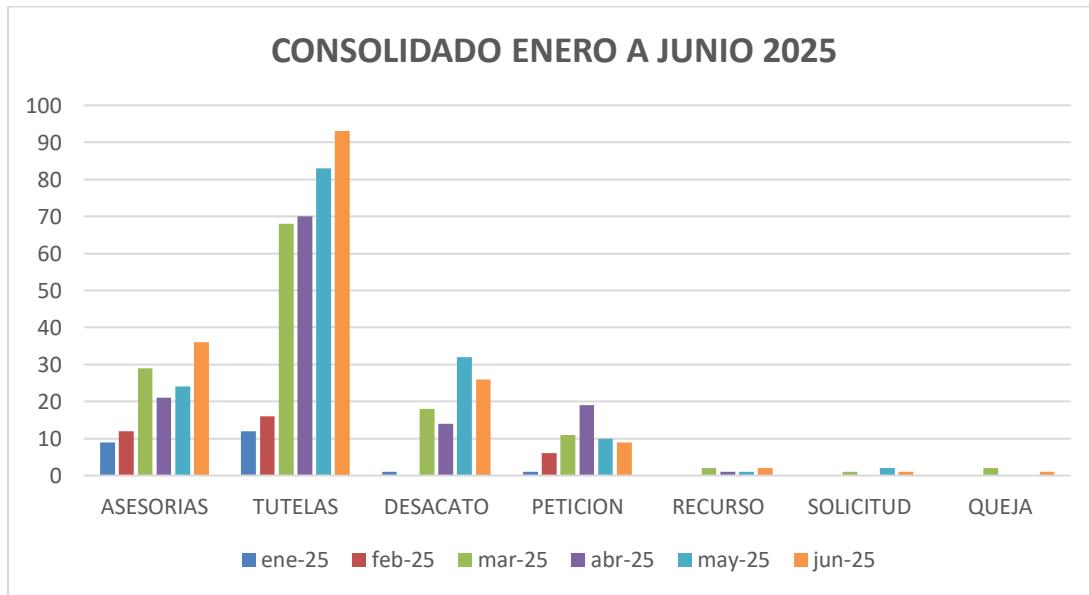


ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR: _____
		Día      Mes      Año      Hora



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	10 de 12

MES	ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	PETICION	RECURSO	SOLICITUD	QUEJA	TOTAL GLOBAL
<b>ene-25</b>	9	12	1	1	0	0	0	<b>23</b>
<b>feb-25</b>	12	16	0	6	0	0	0	<b>34</b>
<b>mar-25</b>	29	68	18	11	2	1	2	<b>131</b>
<b>abr-25</b>	21	70	14	19	1	0	0	<b>125</b>
<b>may-25</b>	24	83	32	10	1	2	0	<b>152</b>
<b>jun-25</b>	36	93	26	9	2	1	1	<b>168</b>
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>342</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>633</b>



ENERO - JUNIO 2025							
ASESORIAS	TUTELAS	DESACATO	PETICION	RECURSO	SOLICITUD	QUEJA	TOTAL, GLOBAL
<b>131</b>	<b>342</b>	<b>91</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>633</b>

ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña  
Jefe control interno.

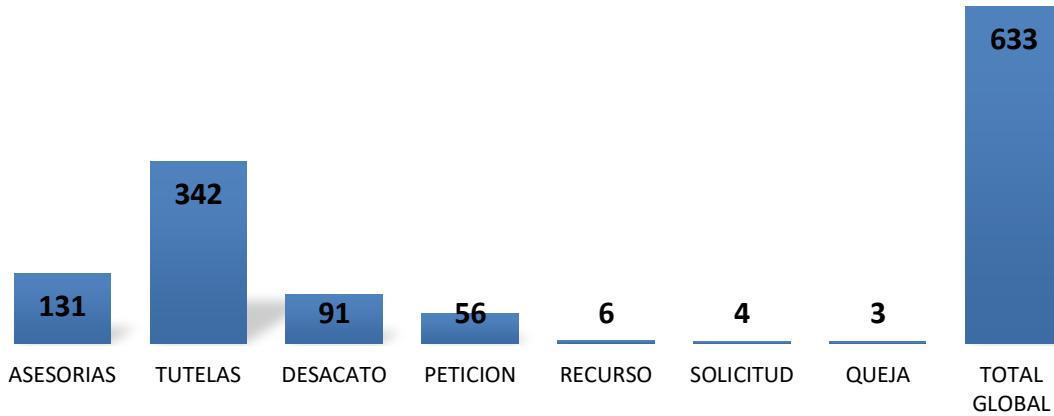
REVISÓ:

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día      Mes      Año      Hora



## CONSOLIDADO TOTAL



## CONCLUSION.

Del total de las actuaciones realizadas en la entidad por los usuarios en busca de ayuda a sus necesidades tenemos los siguientes porcentajes.

ACCION	CONCEPTO	PORCENTAJE
<b>TUTELA</b>	Mecanismo judicial rápido y eficaz para proteger los derechos fundamentales cuando son vulnerados o amenazados por autoridades públicas o particulares.	54%
<b>ASESORIA</b>	Servicio profesional de información y/o consejo en materia especializada (jurídica, fiscal, técnica, cultural, laboral, contable) para los usuarios que acuden a la entidad	21%
<b>DESACATO</b>	se refiere a la desobediencia a una autoridad o mandato judicial. Específicamente, se puede utilizar en el contexto de desobedecer una orden judicial, lo que puede conllevar sanciones legales.	14%
<b>DERECHO DE PETICION</b>	El derecho de petición, consagrado en la Constitución Política de Colombia (artículo 23) y regulado por la Ley 1755 de 2015, es el derecho fundamental que tienen todas las personas a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general o particular, y a obtener una pronta resolución completa y de fondo	9%

ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



FECHA	Julio 2024
VERSIÓN	02
PÁGINAS	12 de 12

<b>RECURSO</b>	Tiene por objeto la correcta aplicación del derecho, no constituyendo instancia y, por tanto, en su resolución el juez o tribunal está limitado por los hechos, tal como han sido establecidos o probados en el respectivo juicio	1%
<b>SOLICITUD Y QUEJA</b>	Petición formal o instancia en la que se pide algo, ya sea de manera verbal o escrita, a una entidad o persona.  Manifestación de insatisfacción o disgusto con una situación o conducta, especialmente la de un servidor público, que se considera irregular o inadecuada	1%



De la anterior consolidación podemos evidenciar que la comunidad acude a esta Agencia del Ministerio Público 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 54%, asesorías el 21%, desacatos 14% y los derechos de petición el 9%, donde los usuarios buscan como proteger sus derechos fundamentales

Como también la calificación de la atención recibida por los funcionarios el 96% lo califica muy bien, el 3% bien y 1% aceptable

Con respecto a la calificación dada por la pronta solución a su consulta o visita a la entidad el 91% se le dio solución a su totalidad, el 8% parcialmente y solo el 1% 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.

Atentamente

MARÍA GILMA MANRIQUE NOREÑA  
Control Interno

ELABORÓ: María Gilma Manrique Noreña Jefe control interno.	REVISÓ:	RECIBIDO POR: _____
		Día      Mes      Año      Hora