

Armenia, 21 de diciembre de 2017

Doctora

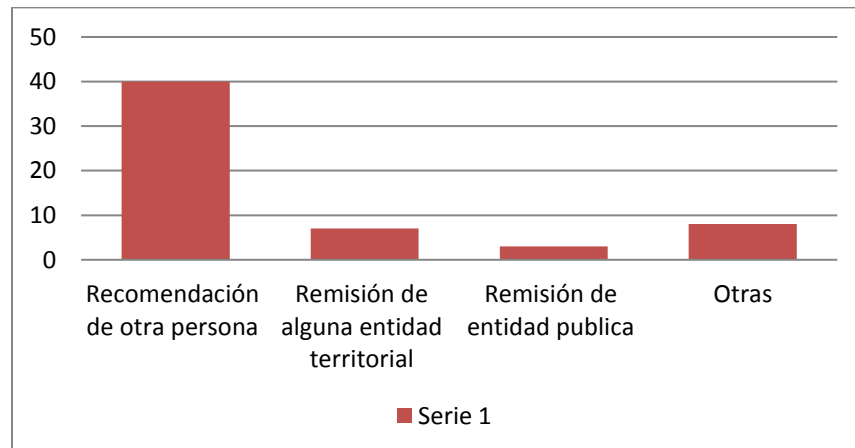
**JULIANA VICTORIA RÍOS QUINTERO**

Personera Municipal de Armenia

Por medio del presente documento me permito darle a conocer el informe de la encuesta de satisfacción de los usuarios que ha utilizado los servicios de la Personería Municipal en el cuarto trimestre del año 2017.

Con el fin de conocer la percepción que tienen los usuarios de la Personería Municipal de Armenia sobre la misma, se aplicó una encuesta a 58 personas que hicieron uso de los diferentes servicios que se brindan en la entidad.

Al preguntar a los usuarios ¿A través de qué medio se dio cuenta usted de los servicios que brinda la Personería Municipal de Armenia? Se conoció que

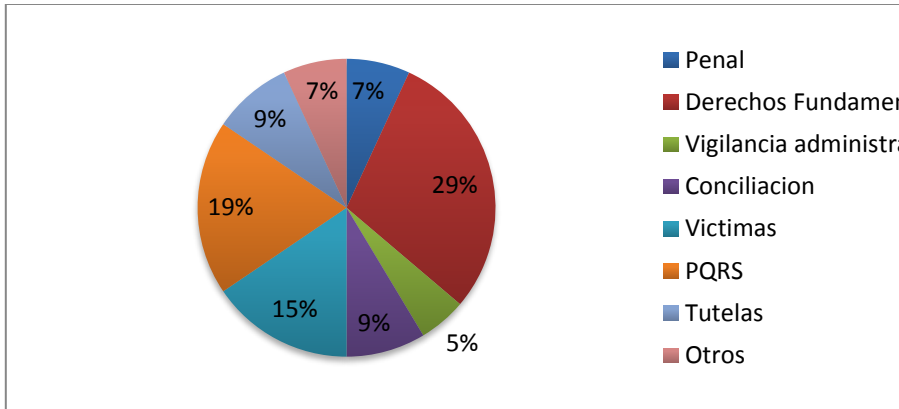


La mayoría de los usuarios encuestados refiere que acudió a los servicios de la Personería Municipal de Armenia por recomendación de otra persona o alguna otra entidad, esto permite entender que de una u otra forma las plataformas digitales u otro medio de publicidad, no logran llegar de forma eficaz hasta la comunidad en general.

Con la pregunta El motivo de su consulta se relaciona con, se obtuvo:

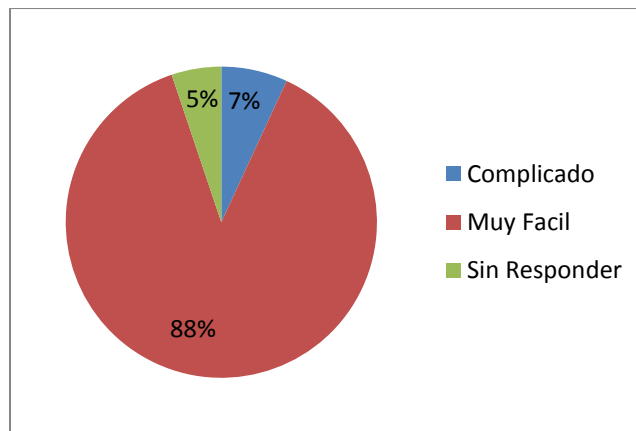


**Personería**  
Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz



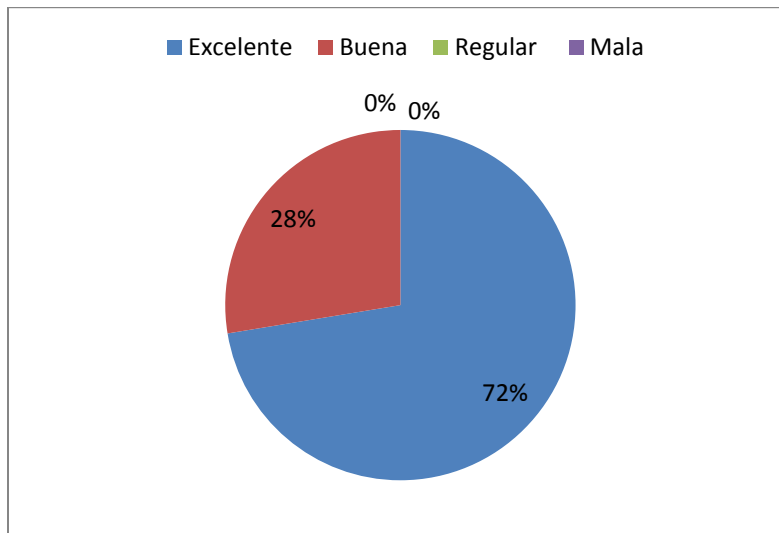
Si bien en la entidad son varias las áreas dispuestas para la atención de los usuarios, son Derechos Fundamentales, Conciliación, Víctimas, y PQRS las áreas o servicios que más usuarios reciben a lo largo de la jornada laboral.

Frente a la pregunta el acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal, los usuarios refirieron que:



El acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal de Armenia, según la mayoría de los usuarios que respondieron la encuesta, es muy fácil. Cabe resaltar que no se conoce la razón por la cual algunos usuarios refieren que el acceso a los servicios es complicado, pese a que en la encuesta se brindó un espacio para esto. Esto es importante ya que para la Personería Municipal de Armenia, es trascendental poder brindar una atención plena a todos sus usuarios.

En cuanto a la calificación de la atención brindada por los funcionarios, los usuarios refieren:

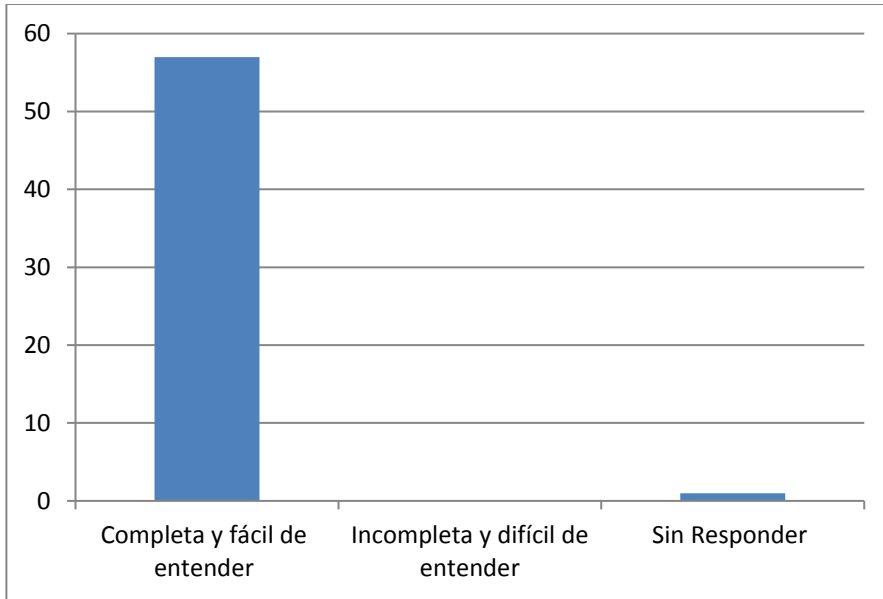


La gran mayoría de usuarios reconoce que la atención brindada por los funcionarios de la Personería de Armenia, es excelente. Lo que corresponde a un punto favorecedor con respecto a la percepción que tendrían los usuarios de la Entidad.

Con relación a la respuesta brindada a los usuarios a su solicitud se conoció que

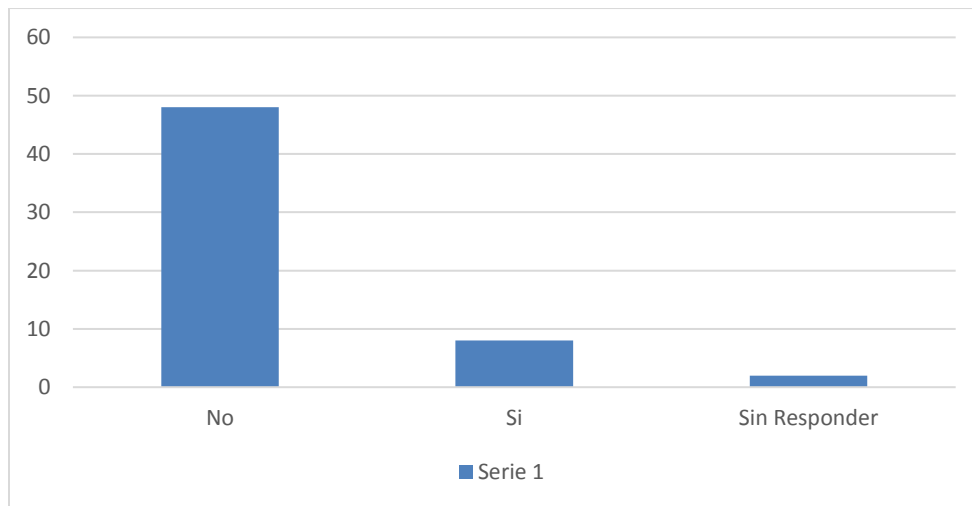


**Personería**  
Municipal de Armenia  
Construyendo ciudadanía y paz



Los usuarios reconocen que la respuesta a la solicitud, dada por los funcionarios de la Personería de Armenia es clara y fácil de entender. Por lo que es posible afirmar que los usuarios logran comprender claramente el procedimiento a seguir ante su solicitud.

Al preguntar a los usuarios si consideraban que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad se conoció que:



La mayoría de usuarios no creen que existan aspectos a mejorar dentro de la entidad, por el contrario al momento de aplicar la encuesta refieren que el traslado fue algo muy positivo que ayuda en la atención de los usuarios.



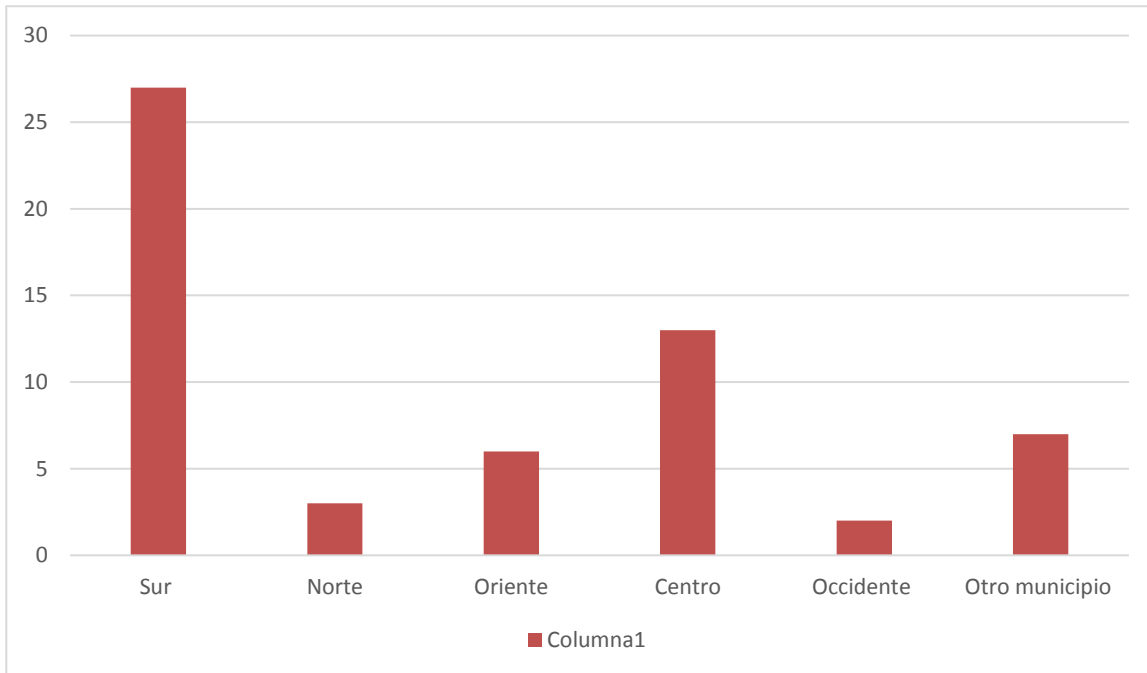
**Personería**

Municipal de Armenia

Construyendo ciudadanía y paz

Finalmente, se les consulto a los usuarios con el fin de tener una idea de en qué sectores de Armenia u otro municipio residen.

Así pues, se conoció que la mayoría de los usuarios refieren vivir en el sector sur de la ciudad de Armenia. Cabe resaltar que también se logra dar una buena atención a usuarios que viven en otros municipios como lo son Salento, Buena Vista, Córdoba, Tebaida, Montenegro.



Atentamente,

**JOSE MIGUEL CAMACHO CASTRO**

Personero Auxiliar