

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Para esta Agencia del Ministerio Público es muy importante conocer la percepción de la Ciudadanía sobre la entidad y su equipo de trabajo. Es por ello que constantemente se solicita a los usuarios se diligencie un formulario de satisfacción, cuya finalidad es calificar la prestación de los servicios a nuestra Municipalidad Cuyabra y ser agentes de mejoramiento.

El presente documento tiene por finalidad presentar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios atendidos durante el primer trimestre del año 2018; encuesta que se encontraba dispuesta a todos los usuarios en la recepción de esta entidad, así mismo aplicada de manera aleatoria por parte de los colaboradores adscritos a la dependencia de Personería Auxiliar.

Es importante resaltar que la finalidad es continuar con el fortalecimiento de un entorno democrático, participativo, pluralista e igualitario para todos, donde sea posible la convivencia pacífica y el respeto de la Dignidad Humana de todos sin distinción de raza, sexo, orientación sexual, ideología, política, religiosa o de cualquier otra índole; siendo agentes de cambio y mejoramiento constante para poder prestar los servicios de calidad que merece y demanda la ciudadanía de Armenia.

Es por ello que anexo a este documento se encontrará el formato utilizado por la entidad para aplicar la encuesta de satisfacción; así mismo se dispondrá a realizar la tabulación y gráficas estadísticas de los resultados obtenidos por cada una de las preguntas realizadas, cuya totalidad obedeció a un total de siete (07) preguntas realizadas a un total de cuarenta y cinco (45) personas encuestadas.

1. ¿A través de qué medio se dio cuenta usted de los servicios que brinda la Personería Municipal de Armenia?

Recomendación de otra Persona	Portal Web	Remisión de alguna entidad territorial	Remisión de entidad pública de vigilancia y control	Otros
32	1	3	1	8

¿A través de qué medio se dio cuenta usted de los servicios que brinda la Personería Municipal de Armenia?



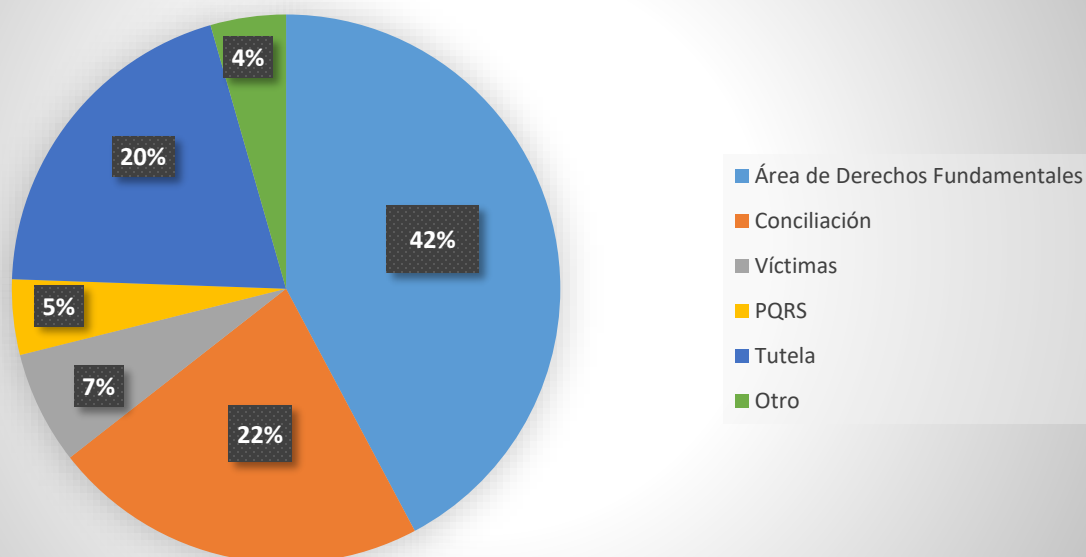
De la anterior tabla y diagrama circular se puede determinar que la prestación de los servicios a los usuarios ha sido buena, en cuanto el mayor número de personas que llega a esta entidad es por recomendación de otras personas, lo que denota un alto posicionamiento de calidad en cuanto a la prestación de los servicios por parte de la Personería Municipal de Armenia.

El 18% referente a otros medios de conocimiento de los servicios prestados por la entidad, obedecen a remisiones realizadas por Despachos Judiciales, Fiscalías, Oficinas del Consumidor y otras entidades que reconocen la labor que realiza la Personería de Armenia en la promoción y defensa de los Derechos Humanos de la población confiando en que se prestará un servicio de calidad a la misma.

2. El motivo de su consulta se relaciona con

Área Penal	Área de Derechos Fundamentales	Vigilancia Administrativa	Conciliación	Víctimas	PQRS	Acción de Tutela	Otro
0	19	0	10	3	2	9	2

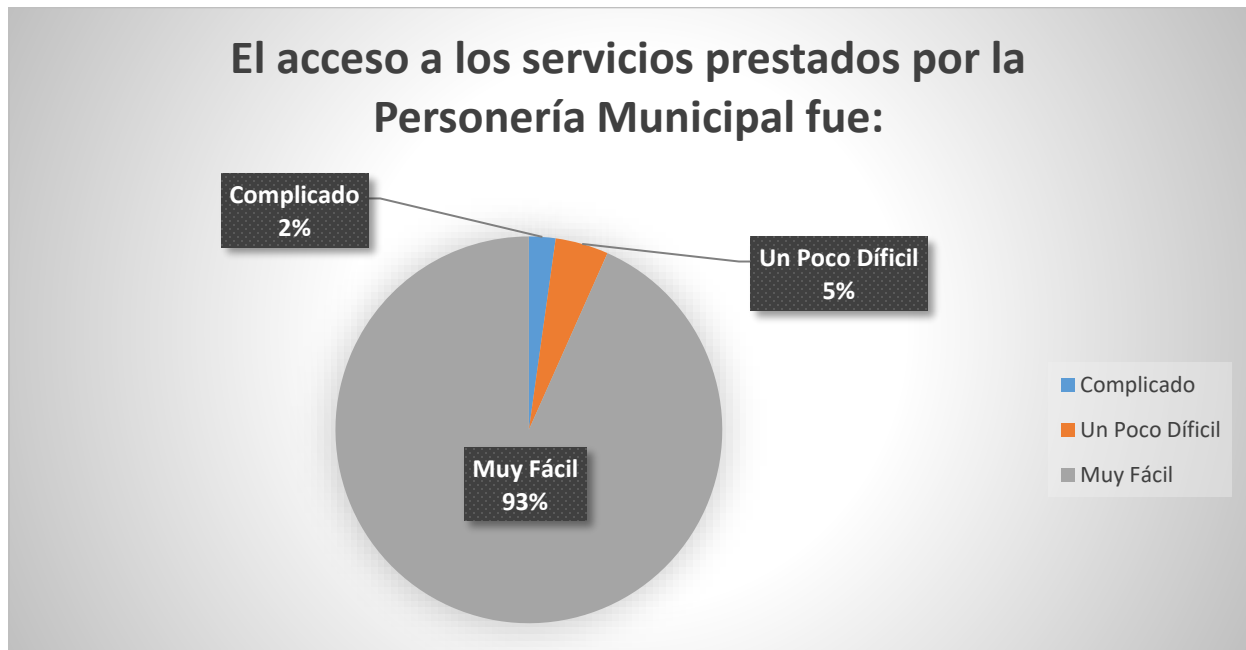
El motivo de su consulta se relaciona con:



La anterior tabla de datos con su respectivo diagrama fue compuesto de conformidad con la respuesta dada por los encuestados, de los cuales se denota que más del 62% de los mismos se acercaron a la personería municipal para buscar proteger sus Derechos Fundamentales, de los cuales un 20% específicamente se acercaron para que fueran asesorados y se les realizaran Acciones de Tutela.

Así mismo, se puede inferir que el 20% de los encuestados se acercaron al Centro de Conciliación de la Personería Municipal de Armenia, lo que denota un gran uso por parte de los ciudadanos de ese mecanismo alternativo de solución de conflictos.

3. El acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal fue:		
Complicado	Un Poco Díficil	Muy Fácil
1	2	42

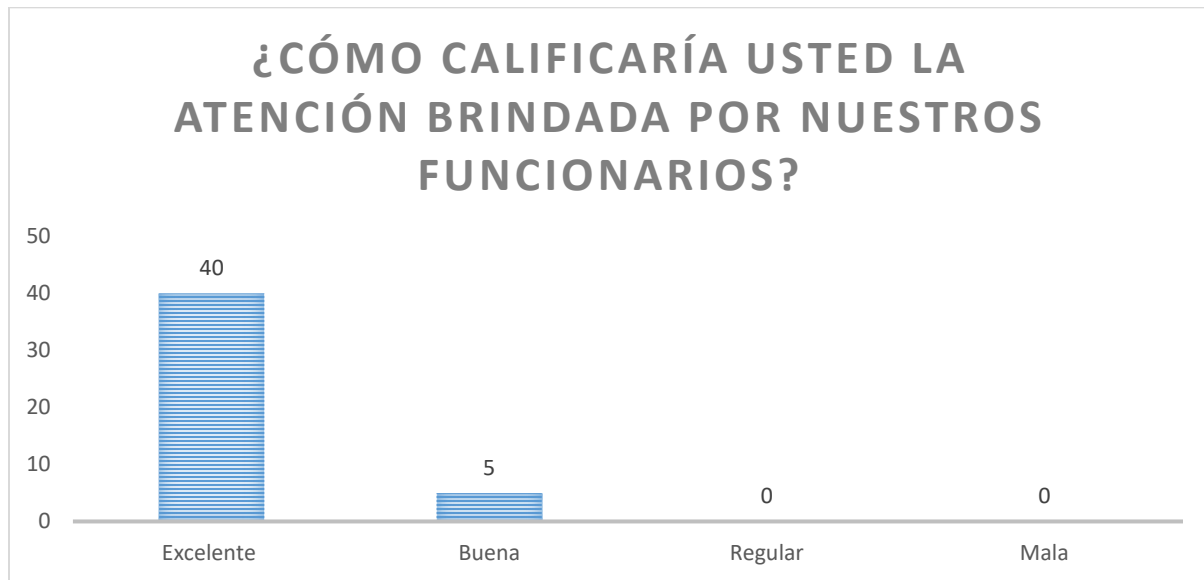


De lo anterior se desprende que el 93% de los encuestados encuentra el acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal de gran facilidad, cumpliéndose pues con uno de los objetivos primordiales de esta entidad la cual es la atención de toda la comunidad sin limitantes ni exclusiones.

Del 7% encuestado restante, refirió alguna complicación con el acceso a los servicios de la entidad no referenció –lastimosamente-, los motivos por los cuales consideran que fue complicado o difícil el acceso a los mismos.

4. Cómo calificaría usted la atención brindada por nuestros funcionarios

Excelente	Buena	Regular	Mala
40	5	0	0



En el anterior diagrama de barras se evidencia que la calificación de los servicios prestados por parte de la entidad fue positiva en un 100%, siendo el 89% de la calificación del servicio como excelente y el otro 11% como buena; encontrándonos dentro de los parámetros establecidos en el Plan de Acción para la vigencia 2018 de la entidad.

5. Considera que la respuesta a su solicitud fue:	
Completa y fácil de entender	Incompleta y difícil de entender
45	0



El cien por ciento (100%) de los encuestados indicó que la respuesta dada a las solicitudes de servicios fue completa y fácil de entender.

6. Considera usted que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad	
No	Sí
39	7

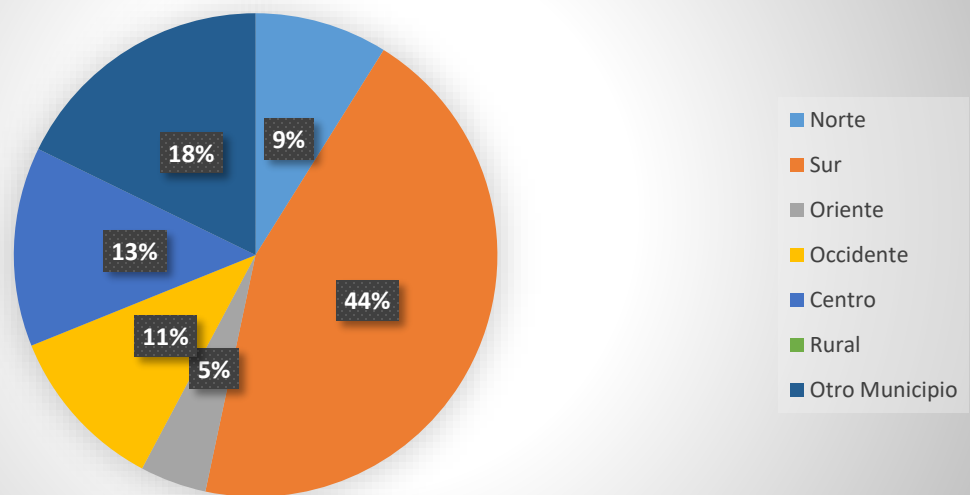


De las personas encuestadas, solo un 15% considera que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad. En las encuestas realizadas se cuenta con un espacio en donde se solicita a los usuarios se indique cuáles aspectos consideran que debe mejorar la entidad, para lo cual se obtuvo que la ciudadanía indicó **i)** mayor personal para la atención al público; **ii)** una persona idónea que realice una atención previa en recepción **iii)** un guarda de seguridad y finalmente **iv)** un sistema de ventilación.

7. En qué sector de Armenia tiene su residencia:

Norte	Sur	Oriente	Occidente	Centro	Rural	Otro Municipio
4	20	2	5	6	0	8

En qué sector de Armenia tiene su residencia



Del anterior diagrama circular, se tiene que el 44% de la población que acude a la Personería Municipal de Armenia reside al sur de la Ciudad; así mismo se tiene, que el 18% de los usuarios acuden de otros municipios lo que da cuenta del posicionamiento de la Personería Municipal de Armenia como una entidad que vela por la promoción y protección de los Derechos Humanos de la población.

CONCLUSIONES

De la encuesta realizada durante el primer trimestre del 2018 se tiene que, la percepción de la ciudadanía es de confianza y satisfacción de los servicios prestados por parte de la Personería Municipal de Armenia, ello se evidencia en cuanto la mayoría de los usuarios que acuden a la entidad, la conocen por recomendación de terceras personas, o entidad públicas que dan cuenta de los buenos oficios que se realizan por la defensa y promoción de los Derechos Humanos de los asociados.

El presente informe se rinde y firma a los diez (10) días del mes de abril de dos mil dieciocho (2018).



JOSÉ MIGUEL CAMACHO CASTRO
Personero Auxiliar

Proyectó y elaboró: SCA.

Anexo: Un (01) Folio contentivo del formato de la encuesta de satisfacción al usuario.