

INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

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 segundo trimestre del año 2019; 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.

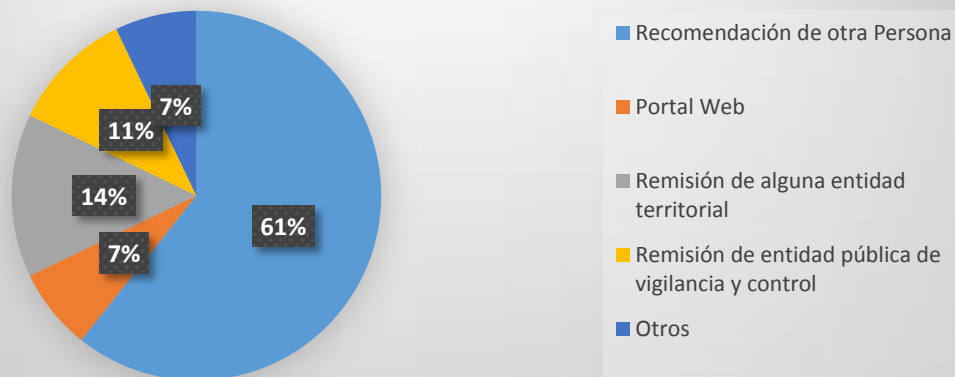
Es importante resaltar que la finalidad es continuar con el fortalecimiento de un entorno democrático, participativo, pluralista e igualitario para todos, donde sea posible la convivencia pacífica y el respeto de la Dignidad Humana de todos sin distinción de raza, sexo, orientación sexual, ideología, 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 veintiocho (28) personas encuestadas.

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

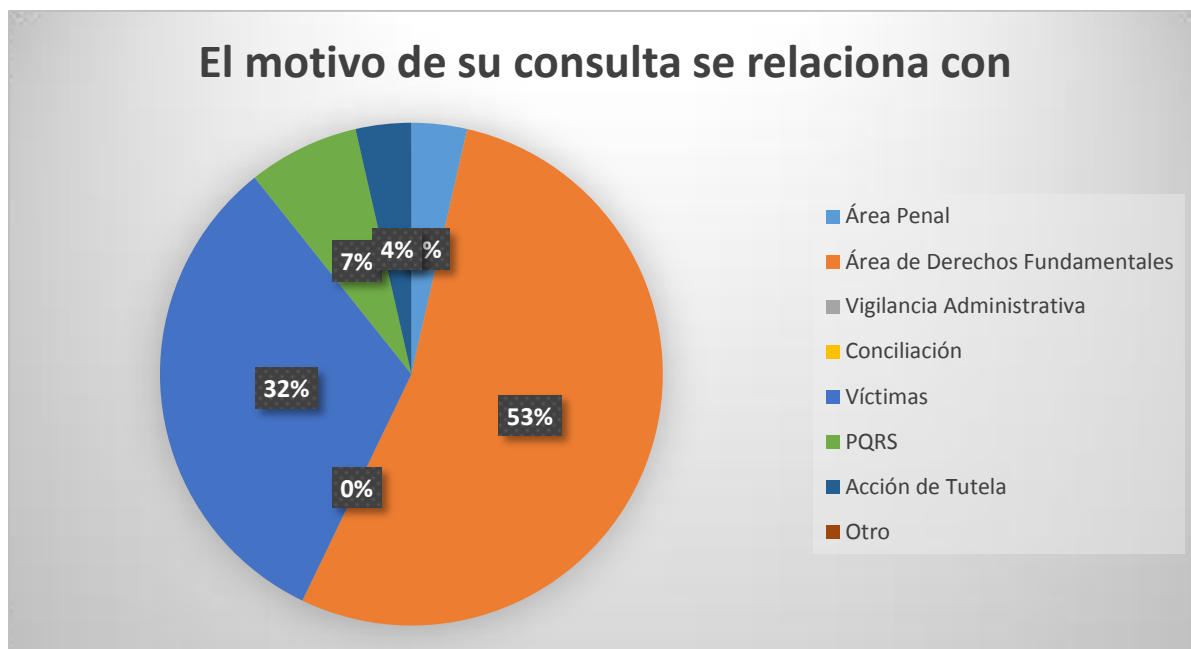
Recomendación de otra Persona	Portal Web	Remisión de alguna entidad territorial	Remisión de entidad pública de vigilancia y control	Otros
17	2	4	3	2

¿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 el 61% de los usuarios refiere que ha solicitado los servicios de la Personería Municipal de Armenia debido a que fue recomendado por otra persona, el 14% por remisión de alguna entidad territorial, el 11% por remisión de una entidad pública de vigilancia y control, 7% a través del portal web y el 7% por otros medios.

2. El motivo de su consulta se relaciona con							
Área Penal	Área de Derechos Fundamentales	Vigilancia Administrativa	Conciliación	Víctimas	PQRS	Acción de Tutela	Otro
1	15	0	0	9	2	1	0



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 el 53% de los mismos se acercaron a la personería municipal para buscar proteger sus Derechos Fundamentales y un 32% requirieron los servicios al área de víctimas.

Así mismo, se puede inferir que ninguno de los encuestados se acercó al centro de conciliación y a la división de vigilancia administrativa.

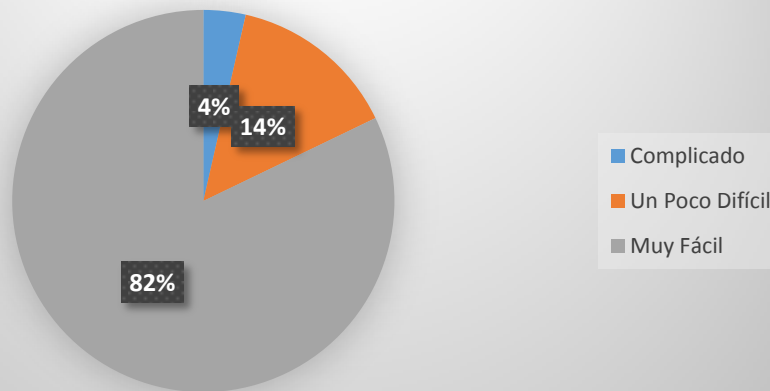
Los motivos de consulta relacionados con PQRS fueron de un 7% en comparación con la acción de tutela que data un 4%.

Finalmente se obtuvo que tan solo una persona de los encuestados se acercó a la división penal de la Personería Municipal de Armenia.

3. El acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal fue:

Complicado	Un Poco Difícil	Muy Fácil
1	4	23

El acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal fue



De lo anterior se desprende que el 82% 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.

Un 14% 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.

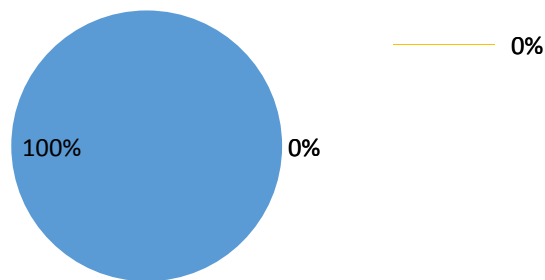
Por ultimo un 4% refirió a que encontraron los servicios prestados como complicado.

4. Cómo calificaría usted la atención brindada por nuestros funcionarios

Excelente	Buena	Regular	Mala
28	0	0	0

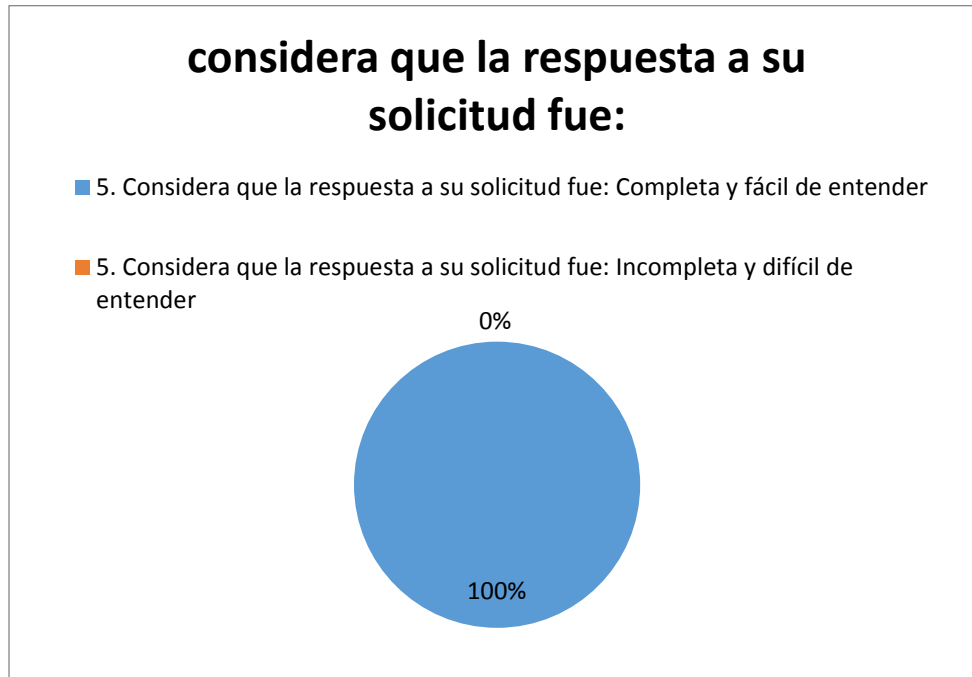
¿Cómo calificaría usted la atención brindada por nuestros funcionarios?

■ Excelente
 ■ Buena
 ■ Regular
 ■ Mala



En el anterior diagrama se evidencia que la calificación de los servicios prestados por parte de la entidad fue positiva en un 100%, encontrándose que el total de las 28 personas encuestadas calificó el servicio como excelente.

5. Considera que la respuesta a su solicitud fue:	
Completa y fácil de entender	Incompleta y difícil de entender
28	0

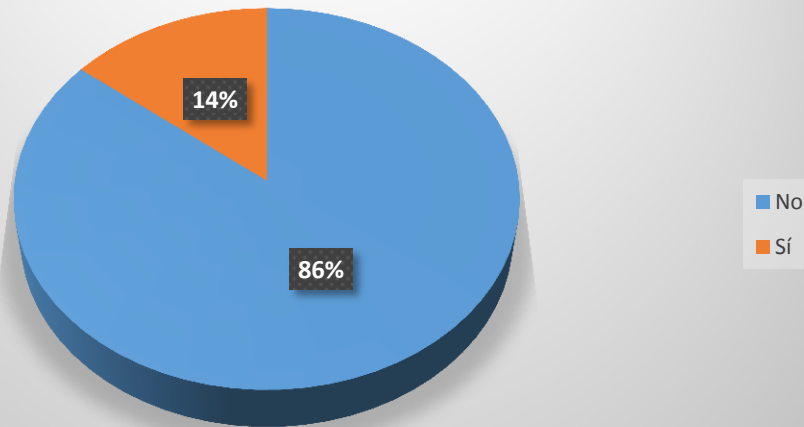


El 100% de los encuestados indicó que la respuesta dada a las solicitudes de servicios fue completa y fácil de entender.

6. Considera usted que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad

No	Sí
24	4

¿Considera usted que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad?



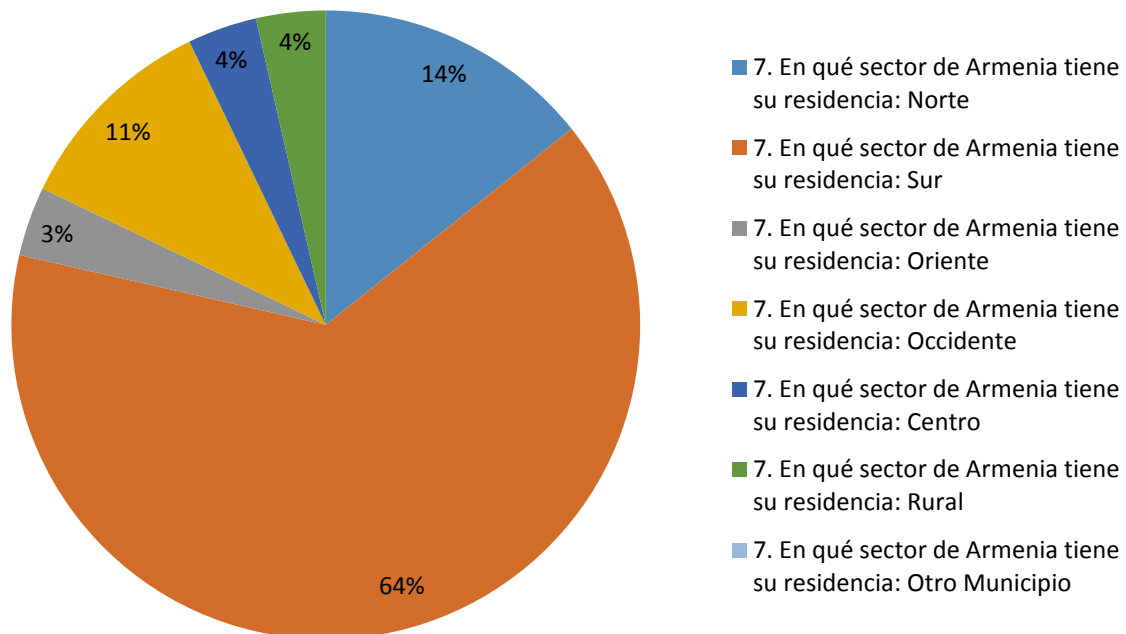
De las personas encuestadas, solo un 14% considera que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad. En las encuestas realizadas se cuenta con un espacio en donde se solicita a los usuarios se indique cuáles aspectos consideran que debe mejorar la entidad, para lo cual unas personas indicaron lo siguiente: *“el protocolo para elegir a las personas que atienden (la niña de recepción)”* y *“turnero digital”*.

El otro 86% manifestó que no había aspectos a mejorar en esta oportunidad.

7. En qué sector de Armenia tiene su residencia:

Norte	Sur	Oriente	Occidente	Centro	Rural	Otro Municipio
4	18	1	3	1	1	

En que sector de Armenia tiene su residencia



Del anterior diagrama circular, se tiene que el 64% de la población que acude a la Personería Municipal de Armenia reside al sur de la Ciudad; así mismo se tiene, que el 4% de los usuarios se encuentran ubicados en sector del centro, el 14% de la zona norte de armenia, el 4% acuden de zonas rurales, el 11% al occidente y tan solo el 3% en el sector oriente de la ciudad. 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 segundo trimestre del 2019 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 dieciséis (16) días del mes de julio de dos mil diecinueve (2019).



JOSÉ MIGUEL CAMACHO CASTRO
Personero Auxiliar

Proyectó y elaboró: Laura Victoria Alzate Ramírez.

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



ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO 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 le solicitamos comedidamente se sirva diligenciar el siguiente formulario con la finalidad de calificar la prestación de los servicios a nuestra Municipalidad Cuyabra y ser agentes de mejoramiento.

Marque con una X la respuesta que considere más apropiada

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 (Alcaldía, Gobernación)
 Remisión de entidad pública de vigilancia y control (Procuraduría, Contraloría) ()
Otros. ¿Cuál? _____

2. El motivo de su consulta se relaciona con

- Área Penal () Área de Derechos fundamentales
 Vigilancia Administrativa () Conciliación () Víctimas
 PQRS (Petición, Queja, Reclamo) () Tutela () Otro
¿Cuál? _____

3. El acceso a los servicios prestados por la Personería Municipal fue:

- Complicado
 Un poco difícil
 Muy fácil
En caso de tener alguna dificultad para acceder a los servicios ¿Por qué cree que se produjo esto?

4. ¿Cómo calificaría usted la atención brindada por nuestros funcionarios?

- Excelente () Buena
 Regular () Mala

5. Considera que la respuesta a su solicitud fue:

- Completa y fácil de entender
 Incompleta y difícil de entender

6. Considera usted que existen aspectos a mejorar dentro de la entidad

- No () Sí
En caso que su respuesta sea afirmativa, sírvase indicar cuales aspectos considera que deben mejorar dentro de la entidad:

7. En qué sector de Armenia tiene su residencia

- Norte () Sur () Oriente
 Occidente () Centro () Rural, ¿Qué Corregimiento o vereda? _____
 Otro Municipio ¿Cuál? _____

GRACIAS POR SU ATENCIÓN