Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PERÍODO: Diciembre 2022

POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERÍODO: 544 Usuarios registrados en el aplicativo de la PQRS

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30%

META DE SATISFACCIÓN: 95% - Indicador de Eficiencia

SE ENTENDERA COMO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como: Excelente, Bueno y Aceptable.

SE ENTENDERA COMO NO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como Regular, Deficiente y No Sabe/No Responde (ésta se tendría en cuenta solo cuando la casilla en la encuesta no es diligenciada por el ciudadano).

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

INTRODUCCIÓN.

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la Personería de Itagüí, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la Norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, adoptado por la Personería mediante resolución 138 del 19 de julio de 2018 y en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 de 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: *"Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la Entidad".*

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción (FEM-06), se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO (FEM-12)

Dicha encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. El servicio prestado fue de manera oportuna?
2. Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?
3. Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?
4. Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

2. Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato FEM-06 Análisis Encuesta de Satisfacción.

3. De igual manera, se consolida la información en un archivo de Excel, el cual contiene todas las respuestas, se tabula la respuesta de cada pregunta y se realiza la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.

4. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los siguientes seis (6) criterios de calificación:

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Deficiente
- No Sabe/No Responde (éste criterio se tendría en cuenta solo cuando no es diligenciada la casilla por el usuario).

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

CONSOLIDADO.

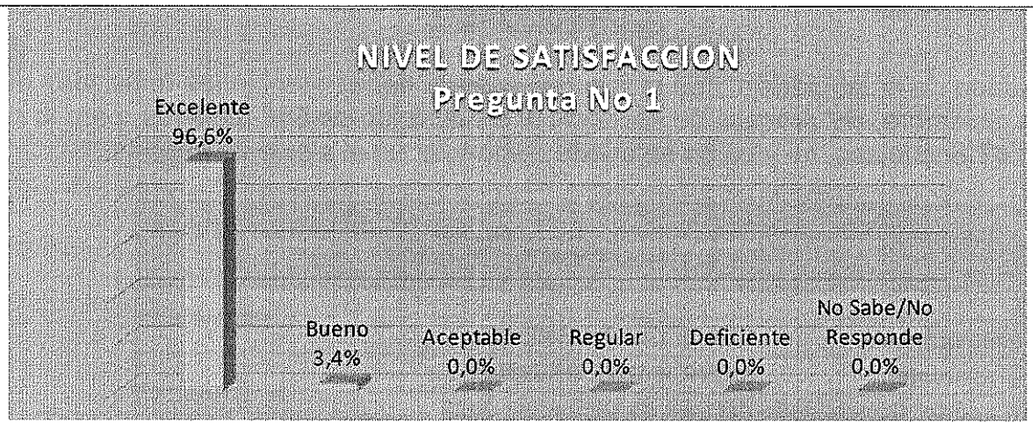
El consolidado de la tabulación y su respectivo análisis de las atenciones realizadas durante el mes de diciembre, del proceso de Atención al Usuario fue de **544** registros, para lo cual se realizaron **87** encuestas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

CONSOLIDADO ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO			
Dependencia:	**SECRETARÍA GENERAL**		
Proceso(s):	**ATENCION AL USUARIO**		
Periodo: Consolidado del mes de Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	**544**		**544**
Total Encuestados:	**87**		**87**
Tamaño de la Muestra:			**16%**

El cuadro anterior arroja un tamaño de la muestra del 16%

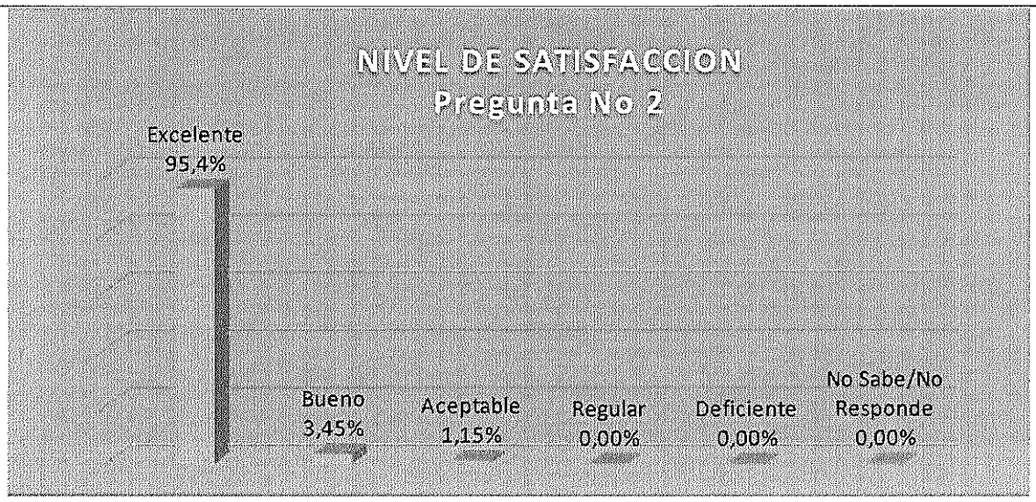
Una vez se hace el proceso de la tabulación se realiza el respectivo análisis de acuerdo a las preguntas formuladas en la encuesta, así:

Pregunta N° 1 El servicio prestado fue de manera oportuna?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	84	96,6%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	3,4%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					87

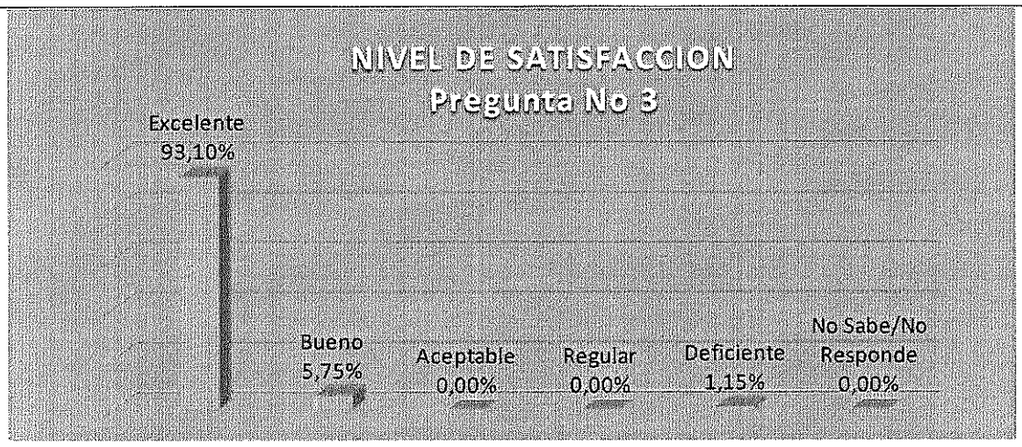


Pregunta N° 2 Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	83	95,4%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	3,45%		
Aceptable	3	1	1,15%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					87

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

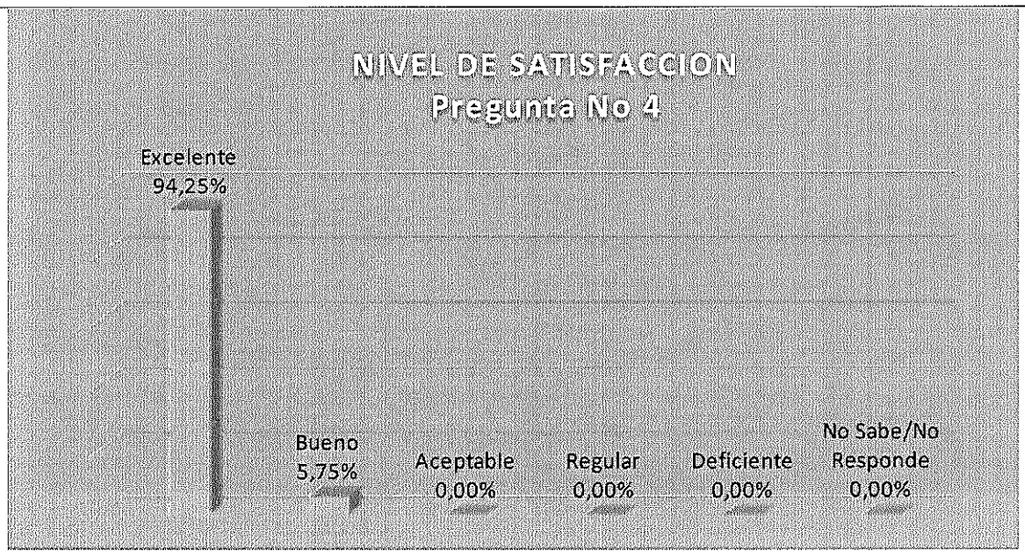


Pregunta N° 3 Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	81	93,10%	98,85%	Satisfactorio
Bueno	4	5	5,75%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	1,15%	Insatisfactorio
Deficiente	1	1	1,15%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					87



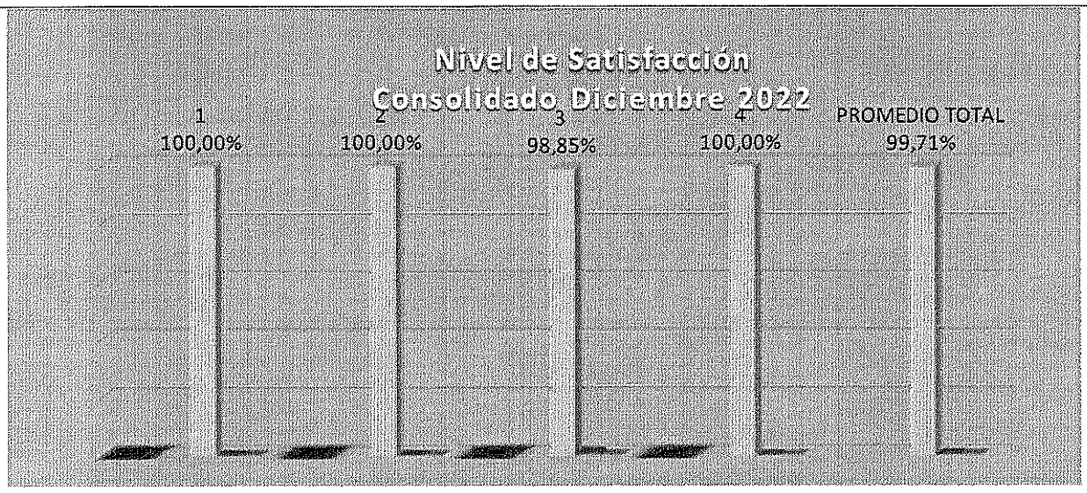
Pregunta N° 4 Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	82	94,25%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	5	5,75%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					87

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



En términos generales, la percepción promedio de las encuestas de satisfacción al usuario durante el mes diciembre 2022, arroja un nivel de satisfacción del **99.71%** frente a una insatisfacción del **0.29%,** con esto se da cumplimiento a la meta de satisfacción planteada la cual es del **95%** tal y como se puede evidenciar en el siguiente consolidado, así:

Consolidado Mes de Diciembre-2022				
N°	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta N° 1 El servicio prestado fue de manera oportuna?	100,00%	0,00%	0%
2	Pregunta N° 2 Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100,00%	0,00%	0%
3	Pregunta N° 3 Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	98,85%	1,15%	0%
4	Pregunta N° 4 Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100,00%	0,00%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,71%	0,29%	0%



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo a lo estipulado en la Personería, el tamaño de la muestra debe ser del **30%** del total de las personas registradas y teniendo en cuenta que en el mes de diciembre 2022 en el aplicativo que se lleva en la Entidad se tienen en total **544** registros, se debió realizar **163** encuestas pero realmente se realizaron **87;** por lo anterior la Entidad no cumplió con el tamaño de la muestra.

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS:

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, los usuarios tienen la opción de diligenciar el campo de *"Sugerencias y/o Recomendaciones",* encontrando lo siguiente por parte de algunos encuestados, así:

- Excelente atención desde recepción hasta el abogado, felicitaciones y gracias.
- Demasiadas personas para atender un usuario, no se tiene privacidad.
- Muy humildes para atendernos, quedé muy a gusto.
- Excelente servicio.
- Me parece que el servicio en la Personería es excelente

- Todo muy bien.

CONCLUSIONES.

- A pesar de que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados supera la meta del indicador de eficiencia, se evidencia el incumplimiento en el tamaño de la muestra, por lo tanto, se sugiere continuar con la acción correctiva, con el fin de ser reforzado el cumplimiento de la misma.

- Se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta por parte de cada uno de los abogados que atienden usuarios, con el fin de que ésta sea diligenciada y así cumplir con el tamaño de la muestra mes a mes.

YANETH QUINTERO SALAS
Auxiliar
Personería de Itagüí

Personería de Riogrande

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS USUARIOS O PARTE INTERESADA

Dependencia: SECRETARÍA GENERAL

Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO - CONSOLIDADO

N°	Nombre usuario	Telefono	Dirección/sector	Tramite o Servicio	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna						Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?						Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?						Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
					5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde
1	Marcela Restrepo	3154903335		Asesoria Derecho C	X						X						X						X					
2	Rosa Elena Estrada	3227016319	Loma los Zuleta	Acción de Tutela	X						X						X						X					
3	Lina Marcela Gutierrez	3045490400	Cll 55 C Sur No 67 B 1	Asesoría Pensión	X						X						X						X					
4	Marta Cañola	3023341415	Cra 64 B No 25-87	Incidente de Desac	X						X						X						X					
5	Nancy del Carmen Rive	3118388044	Cll 69 Nu 122	Acción de Tutela	X						X						X						X					
6	Marleny Orozco	3128351161	Diag 40 No 32-32	Acción de Tutela	X						X						X							X				
7	Mónica Martínez	3005131492		Acción de Tutela	X						X						X						X					
8	María Isabel Mejía	3128315163	Vereda el Porvenir	Acción de Tutela	X						X						X						X					
9	Tulia Montoya	3006319772	Cra 55 A No 67 B 04	Acción de Tutela	X						X							X					X					
10	Cecilia Prada	3207180876	Cra 55 B No 60-41	Acción de Tutela	X						X						X						X					
11	Mery del Carmen Yepe	3146334256	Cra 58 No 77-50	Derecho de Petició	X						X						X						X					
12	Lina Ester Yepes	3154024874		Derecho de Petició	X						X						X						X					
13	John Arboleda	3723188	Diag 42 No 40-160	Acción de Tutela	X						X						X						X					
14	Diana María Suarez	5581944	Cra 51 No 85-87	Asesoría Control Ur	X						X						X						X					
15	Zulma López	3016530998	Cl 24 B No 50 B 58	Asesoría Ley de Apo	X						X						X						X					
16	Alba Luz Alvarez	3206230837	Cl 50 No 43-04	Derecho de Petició	X						X						X						X					
17	Sandra Sánchez	5202860863		Derecho de Petició	X						X						X						X					
18	Luz Mery Cano	3296539	Cra 57 No 58-43	Acción de Tutela	X						X						X						X					
19	Jhon Ruiz		Cl 46 B No 59-110	Acción de Tutela	X						X						X						X					
20	Olga Cecilia Rua	3008553821	Cra 58 F No 55-119	Incidente de Desac	X						X						X						X					
21	Marisol Ramírez	3187913461	Cra 53 No 34-36	Acción de Tutela	X						X						X						X					
22	Gloria Montoya	3737688		Incidente de Desac	X						X						X						X					
23	Liliam Arias	3002710523	Cra 68 No 67-09	Acción de Tutela	X						X						X						X					
24	Sandra Ruiz			Acción de Tutela	X						X						X						X					
25	Victor Cano		Cl 38 No 58-109	Derecho de Petició	X						X						X						X					
26	Sara Bolivar	3023705740	Barrio Pilsen	Acción de Tutela	X						X						X						X					
27	Miguel Angel Giraldo	3148216895	Cl 74 No 48-27	Asesoría Ley de Vic	X						X						X						X					
28	Luz Amparo Valencia	3157822517	Cl 32 No 46-22	Acción de Tutela	X						X						X						X					
29	Gloria Rivera	3173403658	La Aldea	Acción de Tutela	X						X						X						X					
30	Diana María Suarez	3216458397	Cra 51 No 85-87	Recurso de Reposic	X						X						X						X					
31	María Patricia Jaramillo	3716488	Cl 64 No 59 A 47	Acción de Tutela	X						X						X						X					
32	Yesid Zapata	3197252881	Cl 64 No 58-10	Acción de Tutela	X						X						X						X					
33	Lyda Luz Suarez	5588250		Acción de Tutela	X						X						X						X					
34	Diana María Suarez	3216438397		Asesoría Derecho C	X						X							X						X				
35	Hector E. Montoya	3122876698	Barrio Asturias	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
36	Juan Morales	3238240854	Cl 54 No 80-14	Derecho de Petició	X						X						X						X					
37	Luz Miriam Benavides	3162276578	Trans 49 Sur No 61-4	Asesoría Ley de Vic	X						X						X						X					
38	Gilberto Arango		Cra 45 A No 48-32	Asesoría en Salud	X						X						X						X					
39	María Rubiela Jimenez	3017796017	Cra 57 No 40-99	Asesoría Derecho C	X						X						X						X					
40	Mary Echeverry	3012949425	Cra 65 D No 39-78	Derecho de Petició	X						X						X						X					
41	Julio Giraldo	3728956	Barrio Fatima	Acción de Tutela	X						X						X						X					
42	Sandra Zapata	3004516275	Cl 47 C No 61-81	Acción de Tutela	X						X						X						X					
43	Rigoberto Gómez	3128359938	Cra 56 No 46 A 25	Acción de Tutela	X						X						X						X					
44	Luz Dary Acevedo	3128020760	Barrio San José	Acción de Tutela	X						X						X						X					
45	Carlos Andres Viana	3012273464	Barrio Simón Bolivar	Incidente de Desac	X						X						X						X					
46	Karla Gualdo	3243710794	Barrio La Cruz	Acción de Tutela	X						X										X		X					
47	Yuliana Ramirez		Diag 39 No 32-48	Acción de Tutela	X						X						X						X					
48	Luz Mary Lopez	3117520522	Barrio La Cruz	Derecho de Petició	X						X						X						X					
49	Zulma Janeth Aruca	3022912927		Derecho de Petició	X						X						X						X					
50	Alejandra Vélez	3147674424	El Tablazo	Acción de Tutela	X						X						X						X					
51	Yamile Villadiego	3217995176	Loma los Zuleta	Acción de Tutela	X						X						X						X					
52	Darío Posada		Cra 47 No 89-37	Asesoría en Salud	X						X						X						X					
53	Katerin Mejía	3234564117	San José	Acción de Tutela	X						X						X						X					
54	Beatriz de Jesús Gómez	3146792672		Asesoría en Familia	X						X						X						X					
55	María Estela Giraldo	3045395980	El Umonar 2	Asesoría en Familia	X						X						X							X				
56	Damaris Rodriguez	3226477244		Asesoría en Derech	X						X						X						X					
57	Yenifer Gutierrez	3235027892	Los Olivares	Declaración Despla	X						X						X						X					
58	Olga Pastrana		Los Olivares	Declaración Despla	X						X						X						X					
59	Luz Matilde Cuervo	3172777094	Artex	Asesoría en Salud	X							X					X						X					
60	Mary Echeverri	3012949425	Villa Lía	Asesoría en Educación		X						X						X						X				
61	Lucero Ortiz	3015430907		Asesoría en Derecho Penal		X						X						X						X				
62	Maribel Muñoz	3226606388	El Rosario	Asesoría en Derech	X						X						X						X					
63	Juan Sebastián Galeano	3118604655	San Francisco	Declaración Despla	X						X						X						X					
64	Luis Ernesto Prada		Villa Lía	Asesoría Ley de Vic	X						X						X						X					
65	Lisseth Fernandez	3114990321		Declaración Despla	X						X						X						X					
66	María Eugenia Jaramill	3226178133	Cra 68 No 63-72	Asesoría Civil	X						X						X						X					
67	Claudia Díaz	3127587806	Cra 4 No 49-25	Asesoría Proceso P	X						X						X						X					
68	María de Jesús Giraldo			Asesoría Civil	X						X						X						X					
69	Gloria Cecilia Peña	3014515465	Cl 28 A No 54 B 33	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
70	Alba Lucía Muñoz	3235284355	Cl 84 A No 52-16	Asesoría Civil	X						X						X						X					
71	Jhony Castrillón	3017299935	Villa Lía	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
72	Martha Lucía Giraldo	3007133264	Cra 48 C Sur No 48 A	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
73	Ruperto Hernandez	4657053	Los Gómez	Asesoría Civil	X						X						X						X					
74	Daniela Barrientos	3003716733	Cl 33 No 38-41	Asesoría Medio Am	X						X						X						X					
75	Iván de Jesús Castañed	3207530615	Barrio el Rosario	Asesoría Contrato	X						X						X						X					
76	José Horacio Gil	3206365039	Las Asturias	Asesoría Civil	X						X						X						X					
77	Ramón Gómez	3224432828	Cra 68 No 25-35	Asesoría Civil	X						X						X						X					
78	Rosalba Silva	3053158384	Cl 74 No 48-39	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
79	María Díaz	3117055480	Cl 47 No 51 A 17	Asesoría Civil	X						X						X						X					
80	Luis Abelardo Sánchez		San Gabriel	Asesoría en Penal	X						X						X						X					
81	Mariana Botero	3226064595		Asesoría en Familia	X						X						X						X					
82	María Eugenia Cordoba	4336755	La Finca	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
83	Sebastian Caro	3103494038	San Isidro	Asesoría en Penal	X						X						X						X					
84	Blanca Oliva Jaramillo	3207177916	San Gabriel	Asesoría en Penal	X						X						X						X					
85	Yessika Sanchez		Pilsen	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
86	Mario Moreno	3507020412	El Tablazo	Asesoría en Familia	X						X						X						X					

87	Brayan Cortes			Queja contra Servidor Público		X						X						X						X				
	TOTAL ENCUESTADOS	87	TOTALES		84	3	0	0	0	0	83	3	1	0	0	0	81	5	0	0	1	0	82	5	0	0	0	0
					TOTAL	87					TOTAL	87					TOTAL	87					TOTAL	87				

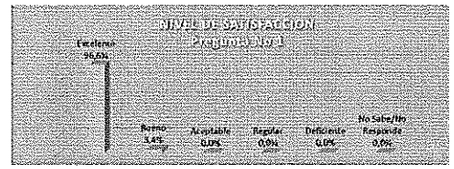
544 100
30 163,2

CONSOLIDADO ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO			
Dependencia:	SECRETARÍA GENERAL		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Consolidado del mes de Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	544		544
Total Encuestados:	87		87
Tamaño de la Muestra:			16%

CONSOLIDADO TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

Pregunta N° 1 El servicio prestado fue de manera oportuna?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	84	96,6%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	3,4%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%		
Deficiente	1	0	0,0%	0,0%	Insatisfactorio
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					87

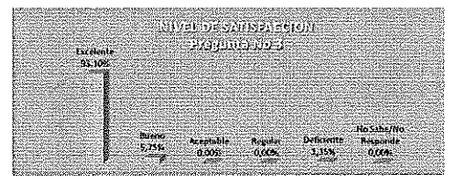


Pregunta N° 2 Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	83	95,4%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	3,45%		
Aceptable	3	1	1,15%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,0%	0,0%	Insatisfactorio
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					87

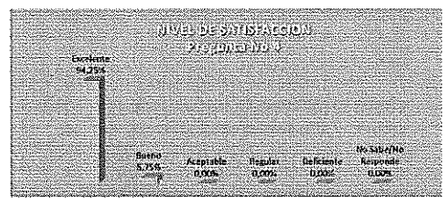
Pregunta N° 3 Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	81	93,10%	98,85%	Satisfactorio
Bueno	4	5	5,75%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	1	1,15%	1,15%	Insatisfactorio
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					87



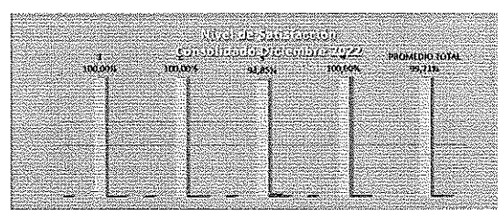
Pregunta N° 4 Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	82	94,25%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	5	5,75%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%	0,0%	Insatisfactorio
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					87



Consolidado Mes de Diciembre-2022

N°	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta N° 1 El servicio prestado fue de manera oportuna?	100,00%	0,0%	0%
2	Pregunta N° 2 Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100,00%	0,0%	0%
3	Pregunta N° 3 Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	98,85%	1,15%	0%
4	Pregunta N° 4 Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solcitudes?	100,00%	0,0%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,71%	0,3%	0%



SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES:

Excelente atención desde recepción hasta el abogado, felicitaciones y gracias
Demasiadas personas para atender un usuario, no se tiene privacidad

SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES:

Excelente atención desde recepción hasta el abogado, felicitaciones y gracias
Demasiadas personas para atender un usuario, no se tiene privacidad

Muy humildes para atendernos, quedé muy a gusto

Excelente servicio

Me parece que el servicio en la Personería es excelente

Todo muy bien

Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PERÍODO: Diciembre 2022

POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERÍODO: 411 usuarios registrados en el aplicativo de la PQRS

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30%

META DE SATISFACCIÓN: 95% - Indicador de Eficiencia

SE ENTENDERA COMO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como: Excelente, Bueno y Aceptable.

SE ENTENDERA COMO NO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como Regular, Deficiente y No Sabe/No Responde (ésta se tendría en cuenta solo cuando la casilla en la encuesta no es diligenciada por el ciudadano).

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

INTRODUCCIÓN.

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la Personería de Itagüí, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la Norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, adoptado por la Personería mediante resolución 138 del 19 de julio de 2018 y en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 de 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: *"Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la Entidad".*

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción (FEM-06), se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO (FEM-12)

Dicha encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. El servicio prestado fue de manera oportuna?
2. Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?
3. Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?
4. Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

2. Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato FEM-06 Análisis Encuesta de Satisfacción.

3. De igual manera, se consolida la información en un archivo de Excel, el cual contiene todas las respuestas, se tabula la respuesta de cada pregunta y se realiza la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.

4. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los siguientes seis (6) criterios de calificación:

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Deficiente
- No Sabe/No Responde (éste criterio se tendría en cuenta solo cuando no es diligenciada la casilla por el usuario).

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

SECRETARÍA GENERAL-ATENCIÓN AL USUARIO.

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Las atenciones realizadas durante el mes de diciembre por parte de la Secretaría General en la dependencia de Atención al Usuario, fue de **411** usuarios registrados, realizando **53** encuestas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-ATENCIÓN AL USUARIO			
Dependencia:	SECRETARÍA GENERAL		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	411		411
Total Encuestados:	53		53
Tamaño de la Muestra:			13%

El cuadro anterior arroja un tamaño de la muestra del 13%

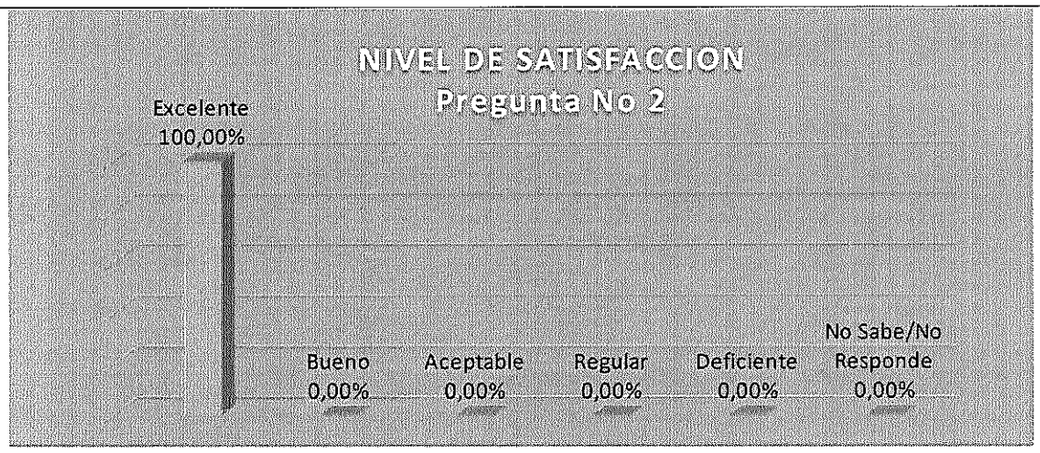
Una vez se hace el proceso de la tabulación se realiza el respectivo análisis de acuerdo a las preguntas formuladas en la encuesta, así:

Pregunta N° 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	53	100,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					53

Pregunta N° 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?

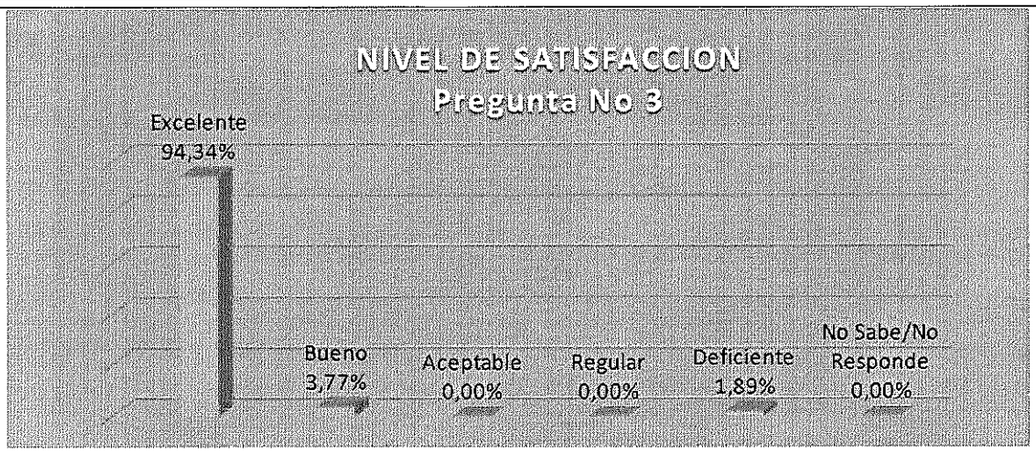
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	53	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					53

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



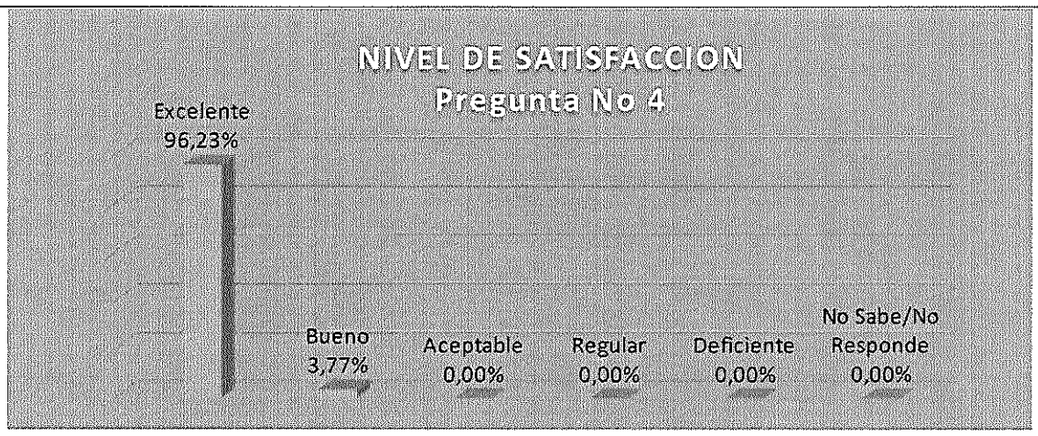
Pregunta N° 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	50	94,34%	98,11%	Satisfactorio
Bueno	4	2	3,77%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	1,89%	Insatisfactorio
Deficiente	1	1	1,89%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					53



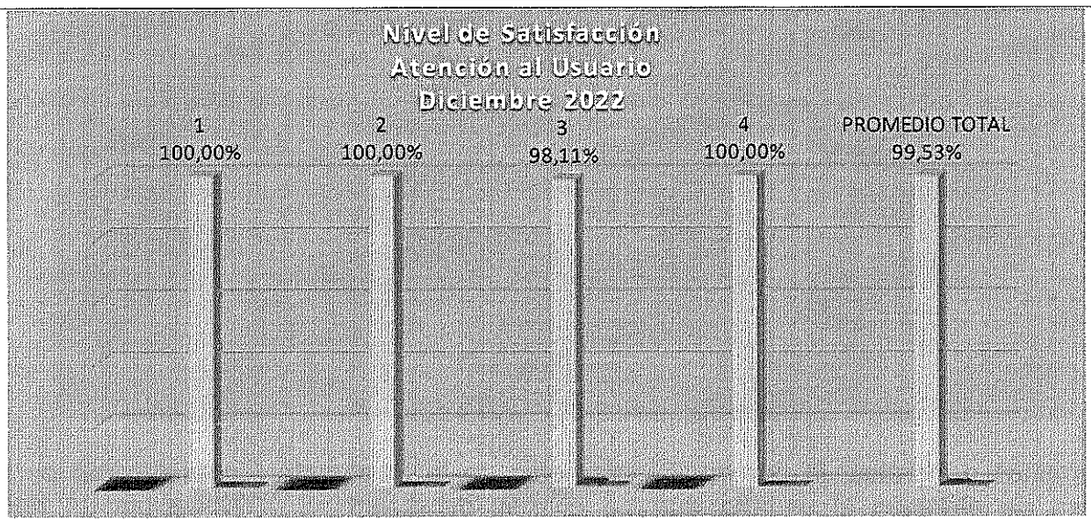
Pregunta N° 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	51	96,23%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	2	3,77%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					53

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



En términos generales, la percepción promedio de la Secretaría General como parte del proceso de atención al usuario durante el mes de diciembre 2022, arroja un nivel de satisfacción del **99.53%**, cumpliendo así con la meta del **95%** que se tiene definido en el indicador de eficiencia.

N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta N° 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100,00%	0,00%	0%
2	Pregunta N° 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100,00%	0,00%	0%
3	Pregunta N° 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	98,11%	1,89%	0%
4	Pregunta N° 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100,00%	0,00%	0%
PROMEDIO TOTAL		**99,53%**	**0,47%**	0%



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo a lo estipulado en la Personería, el tamaño de la muestra debe ser del **30%** del total de las personas registradas y teniendo en cuenta que en el mes de diciembre 2022 en la Secretaría General en la dependencia de Atención al Usuario se tienen registradas en el aplicativo de PQRS **411** usuarios, a los cuales a **53** personas se les realizó la encuesta, ésta dependencia no cumple con el tamaño de la muestra, toda vez que se obtuvo un **13%**

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS.

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, los usuarios tienen la opción de diligenciar el campo de *"Sugerencias y/o Recomendaciones"*, encontrando lo siguiente por parte de algunos encuestados, así:

- Excelente atención desde recepción hasta el abogado, felicitaciones y gracias.
- Excelente servicio.
- Todo muy bien.

Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

CONCLUSIONES.

- A pesar de que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados supera la meta del indicador de eficiencia, se evidencia el incumplimiento en el tamaño de la muestra, por lo tanto, se sugiere continuar con la acción correctiva, con el fin de ser reforzado el cumplimiento de la misma.

- Se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta por parte de cada uno de los abogados que atienden usuarios, con el fin de que ésta sea diligenciada y así cumplir con el tamaño de la muestra mes a mes.

YANETH QUINTERO SALAS
Auxiliar
Personería de Itagüí

Personería de Itagüí

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS USUARIOS O PARTE INTERESADA

Dependencia: SECRETARÍA GENERAL

Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Nombre usuario	Telefono	Dirección/sector	Tramite o Servicio	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna						Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respretuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?						Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?						Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
					5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde
1	Marcela Restrepo	3154903335		Asesoría Derecho C	X						X						X						X					
2	Rosa Elena Estrada	3227016319	Loma los Zuleta	Acción de Tutela	X						X						X						X					
3	Lina Marcela Gutierrez	3045490400	Cll 55 C Sur No 67 B 1	Asesoría Pensión	X						X						X						X					
4	Marta Cañola	3023341415	Cra 64 B No 25-87	Incidente de Desac	X						X						X						X					
5	Nancy del Carmen Rive	3118988044	Cll 69 No 122	Acción de Tutela	X						X						X						X					
6	Marleny Orozco	3128351161	Diag 40 No 32-32	Acción de Tutela	X						X						X							X				
7	Mónica Martinez	3005131492		Acción de Tutela	X						X						X						X					
8	María Isabel Mejía	3128315163	Vereda el Porvenir	Acción de Tutela	X						X						X						X					
9	Tulia Montoya	3006319772	Cra 55 A No 67 B 04	Acción de Tutela	X						X							X					X					
10	Cecilia Prada	3207180876	Cra 55 B No 60-41	Acción de Tutela	X						X						X						X					
11	Mery del Carmen Yepe	3146334256	Cra 58 No 77-50	Derecho de Petició	X						X						X						X					
12	Lina Ester Yepes	3154024874		Derecho de Petició	X						X						X						X					
13	John Arboleda	3723188	Diag 42 No 40-160	Acción de Tutela	X						X						X						X					
14	Diana María Suarez	5581944	Cra 51 No 85-87	Asesoría Control Ui	X						X						X						X					
15	Zulma López	3016530998	Cl 24 B No 50 B 58	Asesoría Ley de Ap	X						X						X						X					
16	Alba Luz Alvarez	3206230837	Cl 50 No 43-04	Derecho de Petició	X						X						X						X					
17	Sandra Sánchez	5202860863		Derecho de Petició	X						X						X						X					
18	Luz Mery Cano	3296539	Cra 57 No 58-43	Acción de Tutela	X						X						X						X					
19	Jhon Ruiz		Cl 46 B No 59-110	Acción de Tutela	X						X						X						X					
20	Olga Cecilia Rua	3008553821	Cra 58 F No 55-119	Incidente de Desac	X						X						X						X					
21	Marisol Ramirez	3187913461	Cra 53 No 34-36	Acción de Tutela	X						X						X						X					
22	Gloria Montoya	3737688		Incidente de Desac	X						X						X						X					
23	Liliam Arias	3002710523	Cra 68 No 67-09	Acción de Tutela	X						X						X						X					
24	Sandra Ruiz			Acción de Tutela	X						X						X						X					
25	Victor Cano		Cl 38 No 58-109	Derecho de Petició	X						X						X						X					
26	Sara Bolivar	3023705740	Barrio Pilsen	Acción de Tutela	X						X						X						X					
27	Miguel Angel Giraldo	3148216895	Cl 74 No 48-27	Asesoría Ley de Vic	X						X						X						X					
28	Luz Amparo Valencia	3157822517	Cl 32 No 46-22	Acción de Tutela	X						X						X						X					
29	Gloria Rivera	3173403658	La Aldea	Acción de Tutela	X						X						X						X					
30	Diana María Suarez	3216458397	Cra 51 No 85-87	Recurso de Reposic	X						X						X						X					
31	María Patricia Jaramill	3716488	Cl 64 No 59 A 47	Acción de Tutela	X						X						X						X					
32	Yesid Zapata	3197252881	Cl 64 No 58-10	Acción de Tutela	X						X						X						X					
33	Lyda Luz Suarez	5588250		Acción de Tutela	X						X						X						X					
34	Diana María Suarez	3216438397		Asesoría Derecho C	X						X							X						X				
35	Hector E. Montoya	3122876698	Barrio Asturias	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
36	Juan Morales	3238240854	Cl 54 No 80-14	Derecho de Petició	X						X						X						X					
37	Luz Miriam Benavides	3162276578	Trans 49 Sur No 61-4	Asesoría Ley de Vic	X						X						X						X					
38	Gilberto Arango		Cra 45 A No 48-32	Asesoría en Salud	X						X						X						X					
39	María Bubiela Jimenez	3017796017	Cra 57 No 40-99	Asesoría Derecho C	X						X						X						X					
40	Mary Echeverry	3012949425	Cra 65 D No 39-78	Derecho de Petició	X						X						X						X					
41	Julio Giraldo	3728956	Barrio Fatima	Acción de Tutela	X						X						X						X					
42	Sandra Zapata	3004516275	Cl 47 C No 61-81	Acción de Tutela	X						X						X						X					
43	Rigoberto Gómez	3128359938	Cra 56 No 46 A 25	Acción de Tutela	X						X						X						X					
44	Luz Dary Acevedo	3128020760	Barrio San José	Acción de Tutela	X						X						X						X					
45	Carlos Andres Viana	3012273464	Barrio Simón Bolivar	Incidente de Desac	X						X						X						X					
46	Karlis Gusido	3243710794	Barrio La Cruz	Acción de Tutela	X						X										X		X					
47	Yuliana Ramirez		Diag 39 No 32-48	Acción de Tutela	X						X						X						X					
48	Luz Mary Lopez	3117520522	Barrio La Cruz	Derecho de Petició	X						X						X						X					
49	Zulma Janeth Aruca	3022912927		Derecho de Petició	X						X						X						X					
50	Alejandra Vélez	3147674424	El Tablazo	Acción de Tutela	X						X						X						X					
51	Yamile Villadiego	3217995176	Loma los Zuleta	Acción de Tutela	X						X						X						X					
52	Darío Posada		Cra 47 No 89-37	Asesoría en Salud	X						X						X						X					
53	Katerin Mejía	3234564117	San José	Acción de Tutela	X						X						X						X					
	TOTAL ENCUESTADOS	**53**	**TOTALES**		53	0	0	0	0	0	53	0	0	0	0	0	50	2	0	0	1	0	51	2	0	0	0	0
					TOTAL	53					TOTAL	53					TOTAL	53					TOTAL	53				

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-ATENCIÓN AL USUARIO

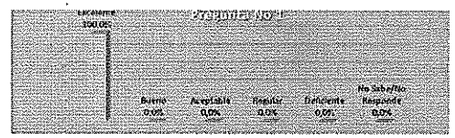
Dependencia:	SECRETARÍA GENERAL		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	411		411
Total Encuestados:	53		53
Tamaño de la Muestra:			13%

Pregunta N° 1: El servicio prestado fue de manera oportuna

NIVEL DE SATISFACCION

BUENO.

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	53	100,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%		
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					53

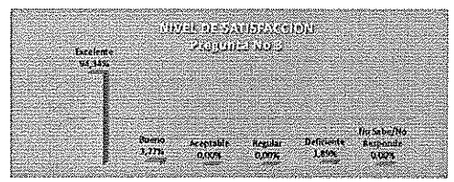


Pregunta N° 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	53	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					53

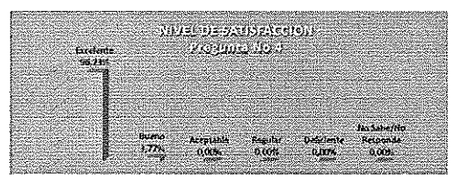
Pregunta N° 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	50	94,34%	98,11%	Satisfactorio
Bueno	4	2	3,77%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	1	1,89%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					53

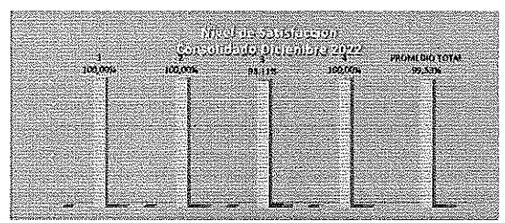


Pregunta N° 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	51	96,23%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	2	3,77%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					53



N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta N° 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100,00%	0,00%	0%
2	Pregunta N° 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100,00%	0,00%	0%
3	Pregunta N° 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	98,11%	1,89%	0%
4	Pregunta N° 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100,00%	0,00%	0%
PROMEDIO TOTAL		99,53%	0,47%	0%



SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES:

Excelente atención desde recepción hasta el abogado, felicitaciones y gracias

Excelente servicio

Todo muy bien

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

13

tramite o servicio Solicitado: Asesoría Derecho Civil

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 01-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Marcela María Restrepo Rengifo **Telefono:** 3154903335

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					✓
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					✓
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					✓
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					✓

Sugerencias y/o Recomendaciones

Excelente la atención desde recepción hasta el abogado felicitaciones y Gracias

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Accion Tutela
Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 02-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Rosa Elena Estrada O. **Telefono:** 3227016319

Dirección o Sector: Luna Luz Zuleta

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoría Previsión

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: DIC. 2/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Lina Marcela G. S. GOTIERREZ **Telefono:** 3045490400

Dirección o Sector: CL 55-C SUR # 67 B 13.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

16

tramite o servicio Solicitado: _____

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Insidente Desacato

Fecha: 12-02-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Marta Gladys Cañola Velasquez

Telefono: 3023341415

Dirección o Sector: Itagui Carrera 64B # 25-87

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

17

tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC 6/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Nancy del carmen Rivera Perez **Telefono:** 3118398044

Dirección o Sector: Calle 69 interior 122 El Guayabo

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

18

tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: Dic 6/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Jmaryeny Orozco Rodriguez **Telefono:** 3128351167

Dirección o Sector: Diagonal 40-32-32

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?				X	

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

14

tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 6/ic 6/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Monica Sirley Martinez Ortiz **Telefono:** 3005131492

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

20

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela (3)

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: DIC 6/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maria Isabel mejia **Telefono:** 3128815163

Dirección o Sector: Vereda el porvenir

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 01 C 6 /22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Julia Patricia Montufa Panesso **Telefono:** 3006319772

Dirección o Sector: Cra 55A # 67B04

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?				X	X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

22

Tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela.—

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 12-06-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Cecilia Arada Villa.

Telefono: 3207180876

Dirección o Sector: Cra. 58D #60-41

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-72 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

23

Tramite o servicio Solicitado: Derecho de Peticion

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 12-06-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Yery del Carmen Yepes Hincapié **Telefono:** 3146334256

Dirección o Sector: Cr 58 77-50 Ap 121 Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: PEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

24

Tramite o servicio Solicitado: Derecho de Petición (2)

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 12-06-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Ana Ester Lopez Hincapie **Telefono:** 3154024874

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Excelente Servicio.

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado:
Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO
ACION DE TUTELA

Fecha: 12-06.

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: John Freddy Arboleda Quiceno **Telefono:** 3723188

Dirección o Sector: Itagüí La Independencia Dal. 42 Cl 37 Interior 40-160 ap 112

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 26 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesorías Control Urbanístico

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO (14)

Fecha: 06-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Diana Maria Suarez Jaramillo **Telefono:** 5581944

Dirección o Sector: Cr 51 85-87 Apto 201

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Asesoria Ley de Apoyo

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 12-07-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Zulma Lopez E

Telefono: 3016530998

Dirección o Sector: Calle 20B 50B58 Yarumito

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Atención Derecho de Petición (10)

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC 7/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Albeiro Alvarez Posada **Telefono:** 3206230837

Dirección o Sector: Calle 50 N° 43-04 Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Derecho de petición

Oficina que atendió: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha: 07-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Sandra Marycori Sanchez Marin **Telefono:** 5202860863

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

30

tramite o servicio Solicitado: _____ Fecha:

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO Accion de Tutela 12-07/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Luzmery Cano **Telefono:** 3286532

Dirección o Sector: Cra 97 # 58 43 El Tablazo Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 31 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Acion de tutela (11)
Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 12/12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: John Ruiz Zuleta **Telefono:** _____

Dirección o Sector: calle 46B #59-110

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Incidente Desacato

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC 12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Olga Cecilia Rua Ruiz **Telefono:** 300 855 3821

Dirección o Sector: Cra 58F N° 55-119 Barrio Tablazo Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Accion de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 12-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maryol Ramirez R **Telefono:** 3187913461

Dirección o Sector: Cra 53A 34-36

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 34 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Incidente de Desacato

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC 12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Gloria Cecilia Montoya B **Telefono:** 3737688

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC. 12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Liliam York Ledy Arias Restrepo **Telefono:** 3002710523

Dirección o Sector: Cra 68 #67-09

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 1 DIC 12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Sandra Ruiz **Telefono:**

Dirección o Sector: Barrio Mirando

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Memorial DERECHO PETICIÓN

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 1 DIC 12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: VICTOR ALONSO CANO JARAMILLO **Telefono:**

Dirección o Sector: CALLE 38-58-109 B. PILOTO ITAGÜÍ

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 38 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 12-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Sara Bolivar Sanchez **Telefono:** 3023705740

Dirección o Sector: Barrio Pilsen

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

39

Tramite o servicio Solicitado: Asesoría Víctimas

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 12-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Miguel Angel Giraldo Vasquez **Telefono:** 3128216895

Dirección o Sector: cl 72 # 48-27

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					✓
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					✓
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					✓
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					✓

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC-13/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Luz Amparo Valencia V. **Telefono:** 315782-2517

Dirección o Sector: Calle 33 # 46-22 San Pio Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: acción de tutela Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO (29)	Fecha: 13/12/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Gloria Libanda Rivera Hernandez **Telefono:** 317340365

Dirección o Sector: Itagui la aldea

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

42

Tramite o servicio Solicitado: Recurso de Apelación
Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 13-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Diana María Suárez Jaramillo **Telefono:** 3216458397

Dirección o Sector: Barrio Santa María Itagüí
Cr 51 - 83-87 Ap 201

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Dic. 13/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maria Patricia Jaramillo **Telefono:** 3716488

Dirección o Sector: C 1164 # 59 A 47 Itagui Colatrava

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

44

Tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC 13/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Yesid Fernando Zapata Duque **Telefono:** 3197152881

Dirección o Sector: Calle 64 # 58-10 Barrio Ferrara Itagui

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ACCION TUTELA

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 13-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Lidia Suarez LYDA LUZ SUAREZ TAPIAS **Telefono:** 5588250

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 46 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Derecho Civil

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 13-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Diana Maria Suarez **Telefono:** 3216438097

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?				X	
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?				X	

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 47 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA EN FAMILIA

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 14/12/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: HECTOR E MONTOYA **Telefono:** 3122876698

Dirección o Sector: ASHURIAS

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					✓
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					✓
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					✓
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					✓

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Derecho Petición

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 14-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Juan Morales **Telefono:** 3239240854

Dirección o Sector: cll 54 #80-14 Calasanz

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA LEY QUIETUD
Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 14/12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: LUZ MIRYAM BEDAVIDES LÓPEZ **Telefono:** 316276578

Dirección o Sector: TRASVERSAL 49 - SUR CR. 61 16

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA JURIDICO

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 14/12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Filberto Arango Uribe **Telefono:** _____

Dirección o Sector: Carrera 45 A - # 4832 - 3: Piso

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: DERECHO CIVIL

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 14/12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maria Rubiela Jimenez **Telefono:** 3017796017

Dirección o Sector: KRA 57 40.99 AP 116 Union

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Derecho Petición

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Dic. 14/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Clary Echeverri Jaramillo **Telefono:** 3012949425

Dirección o Sector: Cr. 65 D # 39-78 Villalia

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ACCION de tutela Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO	Fecha: 14-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Julio Enrique Sinaldo Sánchez **Telefono:** 3728956

Dirección o Sector: Barrio Fatima Itagui

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	X
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 1 Dic. 15/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Sanda Zapata. **Telefono:** 3009516275

Dirección o Sector: Calle 47c #61-81 El Rosario Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna? Si					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ? Si					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ? Si					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC. 15/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Rigoberto Gomez **Telefono:** 3128359938

Dirección o Sector: Cr 56 # 46A25 int 164 El Rosario

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de Tutela

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 15/12

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Mg Luz Dary Acevedo Saldarriaga **Telefono:** 3128020760

Dirección o Sector: Itagui San Jose

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Incidente de Desacato

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Dic 15/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Carlos Andrés Viana Viana **Telefono:** 3012273464

Dirección o Sector: Simón Bolivar Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

N/A

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acerdn de Tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Dic. 16/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Karlis Gelianne Guaido Peréz **Telefono:** 3243710794

Dirección o Sector: Barrio La Cruz

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?	X				
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Dic 19/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente)

Nombre: Juliana Ramírez Daza **Telefono:**

Dirección o Sector: Diagonal 39 # 32-48.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

60

Tramite o servicio Solicitado: Derecho de Petición

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: Dic 19/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: luz Mary lopez **Telefono:** 3117520522

Dirección o Sector: carrera 40 # 51 - 27 la cruz Itagui

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: PEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Derecho de Petición

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: DIC. 19/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Zulma Janeth Aroca **Telefono:** 3022942929

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					✓
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X.

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

62

Tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 12-20-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Celia Alejandra Vélez Rincón **Telefono:** 314 794 4271

Dirección o Sector: Cra 58 FF # 59-20 Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

63

tramite o servicio Solicitado: Acción de tutela

Oficina que atendió: **ATENCION AL CIUDADANO**

Fecha: 12-20-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Tomile Vilbadiego Mato **Telefono:** 3241995176

Dirección o Sector: Los Zulias

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 64 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoría Salud (52)
Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Fecha: 05/07/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Dario de Jesús Posada Velez. **Telefono:** _____

Dirección o Sector: cra. 47. #89-37. Itagüí Jardín

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

todo muy bien

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Acronó Tutela

Fecha: DIC 27/22

Oficina que atendió: ATENCION AL CIUDADANO

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Katerin Mejia Mejia

Telefono: 3234564117

Dirección o Sector: Calle 34A #40-34 San José Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PERÍODO: Diciembre 2022

POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERÍODO: 48 usuarios registrados en el aplicativo de la PQRS

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30%

META DE SATISFACCIÓN: 95% - Indicador de Eficiencia

SE ENTENDERA COMO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como: Excelente, Bueno y Aceptable.

SE ENTENDERA COMO NO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como Regular, Deficiente y No Sabe/No Responde (ésta se tendría en cuenta solo cuando la casilla en la encuesta no es diligenciada por el ciudadano).

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

INTRODUCCIÓN.

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la Personería de Itagüí, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la Norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, adoptado por la Personería mediante resolución 138 del 19 de julio de 2018 y en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 de 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: *"Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la Entidad".*

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción (FEM-06), se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO (FEM-12)

Dicha encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. El servicio prestado fue de manera oportuna?
2. Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?
3. Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?
4. Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

2. Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato FEM-06 Análisis Encuesta de Satisfacción.

3. De igual manera, se consolida la información en un archivo de Excel, el cual contiene todas las respuestas, se tabula la respuesta de cada pregunta y se realiza la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.

4. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los siguientes seis (6) criterios de calificación:

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Deficiente
- No Sabe/No Responde (éste criterio se tendría en cuenta solo cuando no es diligenciada la casilla por el usuario).

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

DELEGATURA DE DERECHOS HUMANOS.

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO.

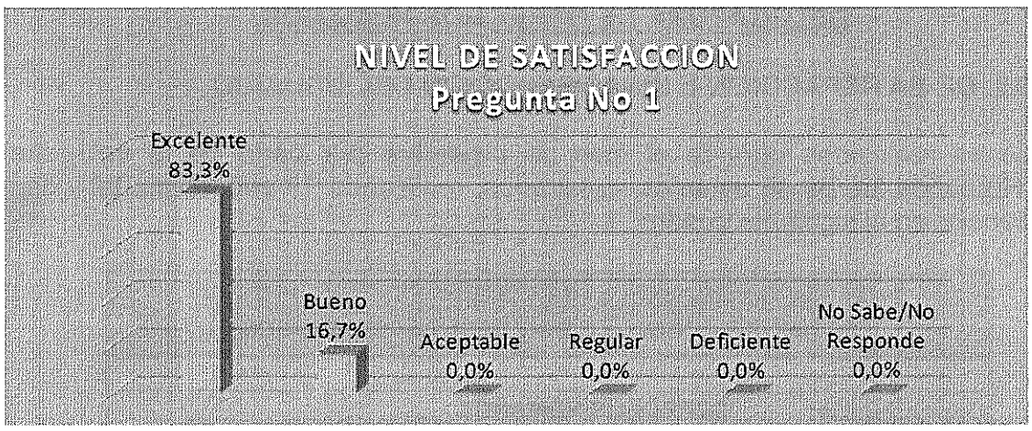
Las atenciones realizadas durante el mes de diciembre por parte de la delegatura de Derechos Humanos fue de **48** usuarios registrados, realizando **12** encuestas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-DERECHOS HUMANOS			
Dependencia:	DERECHOS HUMANOS		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	48		48
Total Encuestados:	12		12
Tamaño de la Muestra:			25%

El cuadro anterior arroja un tamaño de la muestra del 25%

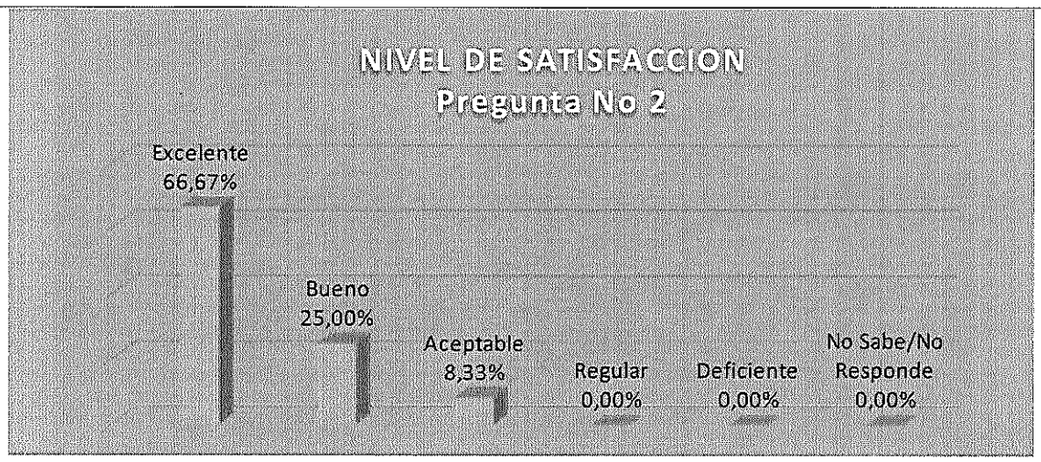
Una vez se hace el proceso de la tabulación se realiza el respectivo análisis de acuerdo a las preguntas formuladas en la encuesta, así:

Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	10	83,3%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	2	16,7%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					12

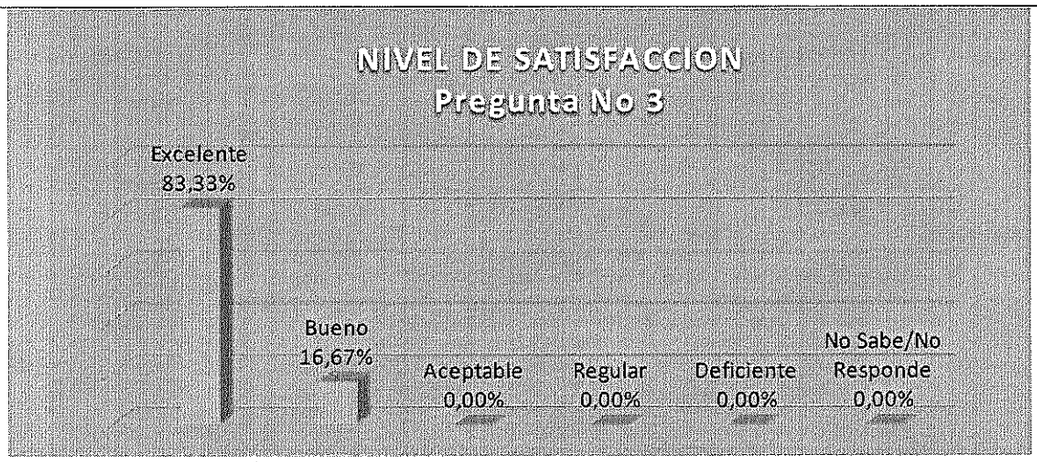


Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	8	66,67%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	25,00%		
Aceptable	3	1	8,33%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					12

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



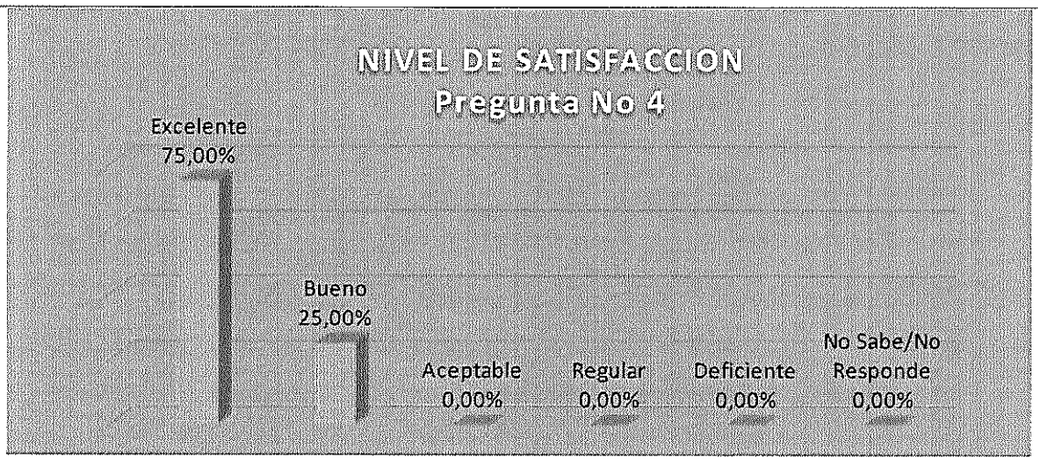
Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	10	83,33%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	2	16,67%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					12



Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?

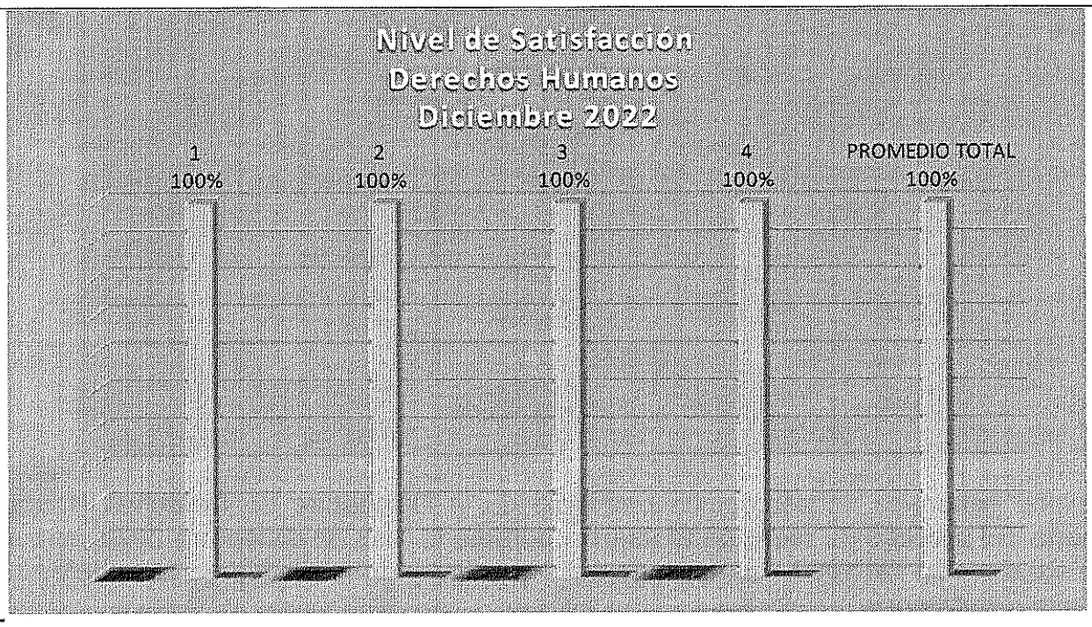
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	9	75,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	25,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					12

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



En términos generales, la percepción promedio de la Delegatura de Derechos Humanos como parte del proceso de atención al usuario durante el mes de diciembre 2022, arroja un nivel de satisfacción del **100%**, cumpliendo así con la meta del **95%** que se tiene definido en el indicador de eficiencia.

N.	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		**100%**	**0%**	**0%**



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo a lo estipulado en la Personería, el tamaño de la muestra debe ser del **30%** del total de las personas registradas y teniendo en cuenta que en el mes de diciembre 2022 en la delegatura de Derechos Humanos se tienen registradas en el aplicativo de PQRS **48** usuarios, a los cuales a **12** personas se les realizó la encuesta, ésta delegatura no cumplió con el tamaño de la muestra, toda vez que se obtuvo un **25%.**

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS.

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, los usuarios tienen la opción de diligenciar el campo de *"Sugerencias y/o Recomendaciones",* encontrando lo siguiente por parte de algunos encuestados, así:

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

- Demasiadas personas para atender un usuario, no se tiene privacidad.
- Muy humildes para atendernos, quedé muy a gusto.
- Excelente servicio.

CONCLUSIONES.

- A pesar de que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados supera la meta del indicador de eficiencia, se evidencia el incumplimiento en el tamaño de la muestra, por lo tanto, se sugiere continuar con la acción correctiva, con el fin de ser reforzado el cumplimiento de la misma.

- Se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta por parte de cada uno de los abogados que atienden usuarios, con el fin de que ésta sea diligenciada y así cumplir con el tamaño de la muestra mes a mes.

YANETH QUINTERO SALAS
Auxiliar
Personería de Itagüí

Personería de Itagüí

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS USUARIOS O PARTE INTERESADA

Dependencia: DERECHOS HUMANOS

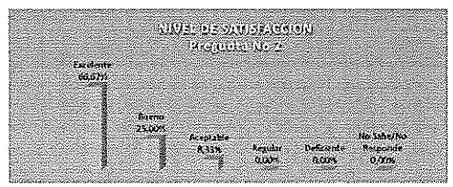
Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Nombre usuario	Telefono	Dirección/sector	Tramite o Servicio	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna						Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?						Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?						Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
					5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde
1	Beatriz de Jesús Gómez	3146792672		Asesoría en Familia	X								X				X						X					
2	María Estela Giraldo	3045395980	El Limonar 2	Asesoría en Familia	X						X						X							X				
3	Damaris Rodríguez	3226477244		Asesoría en Derech	X						X						X						X					
4	Yenifer Gutiérrez	3235027892	Los Olivares	Declaración Despla	X						X						X						X					
5	Olga Pastrana		Los Olivares	Declaración Despla	X						X						X						X					
6	Luz Matilde Cuervo	3172777094	Artex	Asesoría en Salud	X							X					X						X					
7	Mary Echeverri	3012949425	Villa Lía	Asesoría en Educación		X						X						X						X				
8	Lucero Ortiz	3015430907		Asesoría en Derecho Penal		X						X						X						X				
9	Maribel Muñoz	3226606388	El Rosario	Asesoría en Derech	X						X						X						X					
10	Juan Sebastián Galeano	3118604655	San Francisco	Declaración Despla	X						X						X						X					
11	Luis Ernesto Prada		Villa Lía	Asesoría Ley de Víc	X						X						X						X					
12	Lisseth Fernandez	3114990321		Declaración Despla	X						X						X						X					
	TOTAL ENCUESTADOS	12	TOTALES		10	2	0	0	0	0	8	3	1	0	0	0	10	2	0	0	0	0	9	3	0	0	0	0
					TOTAL	12					TOTAL	12					TOTAL	12					TOTAL	12				

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-DERECHOS HUMANOS			
Dependencia:	DERECHOS HUMANOS		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	48		48
Total Encuestados:	12		12
Tamaño de la Muestra:			25%

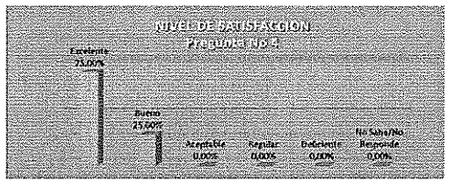
Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	10	83,3%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	2	16,7%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%		
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					12

Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	8	66,67%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	25,00%		
Aceptable	3	1	8,33%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					12

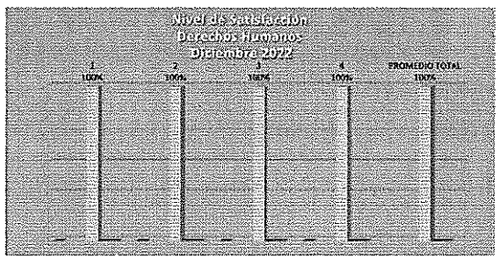


Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	10	83,33%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	2	16,67%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responda	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					12

Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	9	75,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	3	25,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0			
Deficiente	1	0			
No Sabe/No Responde	0	0			
TOTAL ENCUESTADOS					12



N.	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100%	0%	0%



OBSERVACIONES

Demasiadas personas para atender un usuario, no se tiene privacidad

Muy humildes para atendernos, quedé muy a gusto

Excelente servicio

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

72

tramite o servicio Solicitado: Asesoría en familia.
Oficina que atendió: Derechos Humanos

Fecha: 01-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Beatriz de Jesus Gomez Garcia. **Telefono:** 3146792672.

Dirección o Sector: Itagui - Ant.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?			X		
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Demasiadas Personas para atender un usuario, no tienen Privacidad

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

73

Tramite o servicio Solicitado: asesoria en familia.
Oficina que atendió: Derecho Humanos

Fecha: 1-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maria Estela Cenalto **Telefono:** 3045395480.

Dirección o Sector: Itagüí - El limonar 2.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?				X	

Sugerencias y/o Recomendaciones

Muy humanos para atendernos. Quede muy Agusto.

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

74

Tramite o servicio Solicitado: Asesoria en Penal.
Oficina que atendió: Derechos Humanos.

Fecha: 05-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Damaris del socorro Rodriguez martinez. **Telefono:** 3226477144.

Dirección o Sector: Itagui

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Excelente servicio.

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: DERECHOS HUMANOS

Oficina que atendió: DECLARACIÓN

Fecha: 06-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: YENIFER GUTIERREZ **Telefono:** 3235027892

Dirección o Sector: LOS OLIVOS

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

76

tramite o servicio Solicitado: Derechos Humanos
Oficina que atendió: Declaración Desplazamiento

Fecha: 6-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Olga Pastrana **Telefono:** _____

Dirección o Sector: Olivares

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: PEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

77

Tramite o servicio Solicitado: Asesoría en salud.
Oficina que atendió: Derecho Humanos.

Fecha: 6-12-2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: luz Marlide Cuervo Roman. **Telefono:** 3172772094.

Dirección o Sector: Artex

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?				X	
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: PEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

78

Tramite o servicio Solicitado: asesoria en educación
Oficina que atendió: Derechos Humanos

Fecha: 14 - 12 - 2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Mary echeverri Jaramillo.

Telefono: 3012949925

Dirección o Sector: villa lia. Itagui

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?				X	✓
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?				X	✓
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?				X	✓
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?				X	✓

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

79

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Asesoria en Derecho PENAL. (3)
Oficina que atendió: Derecho Humanos.

Fecha:

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: [illegible] **Telefono:** 3015480907.

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?				X	✓
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?				X	✓
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?				X	✓
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?				X	✓

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

80

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

Tramite o servicio Solicitado: Asesoria en Derecho PENAL (a)
Oficina que atendió: Derechos Humanos

Fecha:

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maribel. Muñoz. **Telefono:** 3226606388.

Dirección o Sector: El Rosario.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

81

tramite o servicio Solicitado: derechos humanos

Oficina que atendió: declaracion

Fecha: 14-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: juan sebastian galeano **Telefono:** 3118604655

Dirección o Sector: San Francisco

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

82

tramite o servicio Solicitado: Ley Víctimas

Oficina que atendió: Derechos Humanos

Fecha: 26-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Luis Ernesto Preda **Telefono:** _____

Dirección o Sector: Villa Lis

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 83 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Declaración de desplazamiento

Oficina que atendió: ~~ATENCION AL CIUDADANO~~ Derechos Humanos

Fecha: 15-12-022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Lisseth Valentina Fernandez L.

Telefono: 3114990321

Dirección o Sector: Cr 56 # . Barrio la Aldea - Itagüí .

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PERÍODO: Diciembre 2022

POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERÍODO: 23 Usuarios registrados en el aplicativo de la PQRS

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30%

META DE SATISFACCIÓN: 95% - Indicador de Eficiencia

SE ENTENDERA COMO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como: Excelente, Bueno y Aceptable.

SE ENTENDERA COMO NO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como Regular, Deficiente y No Sabe/No Responde (ésta se tendría en cuenta solo cuando la casilla en la encuesta no es diligenciada por el ciudadano).

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

INTRODUCCIÓN.

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la Personería de Itagüí, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la Norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, adoptado por la Personería mediante resolución 138 del 19 de julio de 2018 y en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 de 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: *"Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la Entidad".*

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción (FEM-06), se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO (FEM-12)

Dicha encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. El servicio prestado fue de manera oportuna?
2. Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?
3. Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?
4. Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

2. Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato FEM-06 Análisis Encuesta de Satisfacción.

3. De igual manera, se consolida la información en un archivo de Excel, el cual contiene todas las respuestas, se tabula la respuesta de cada pregunta y se realiza la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.

4. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los siguientes seis (6) criterios de calificación:

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Deficiente
- No Sabe/No Responde (éste criterio se tendría en cuenta solo cuando no es diligenciada la casilla por el usuario).

DELEGATURA DE DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE.

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO.

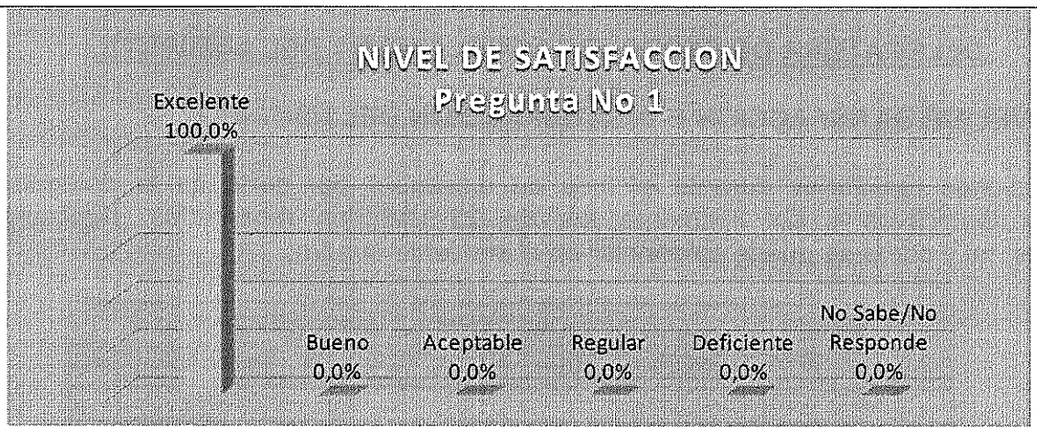
Las atenciones realizadas durante el mes de diciembre por parte de la delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente fue de **23** usuarios registrados, realizando **14** encuestas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE			
Dependencia:	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	23		23
Total Encuestados:	14		14
Tamaño de la Muestra:			61%

El cuadro anterior arroja un tamaño de la muestra del 61%

Una vez se hace el proceso de la tabulación se realiza el respectivo análisis de acuerdo a las preguntas formuladas en la encuesta, así:

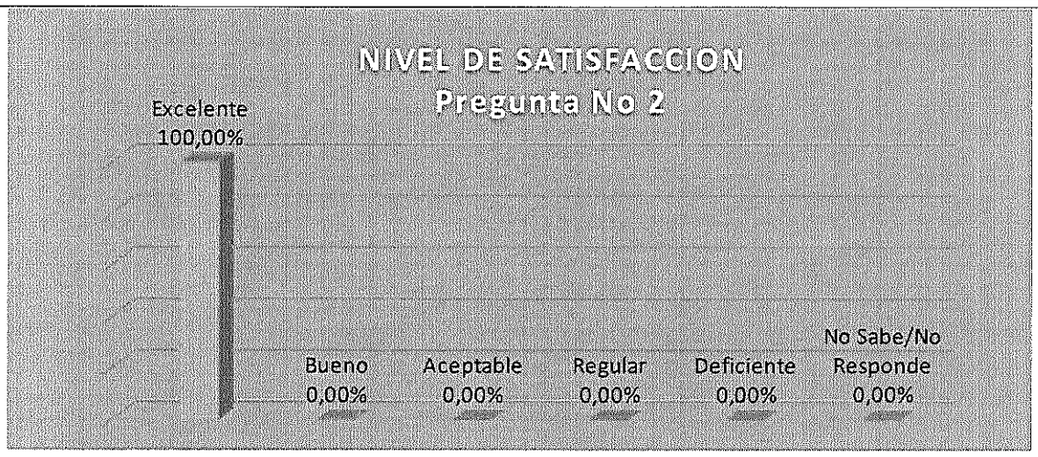
Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					14



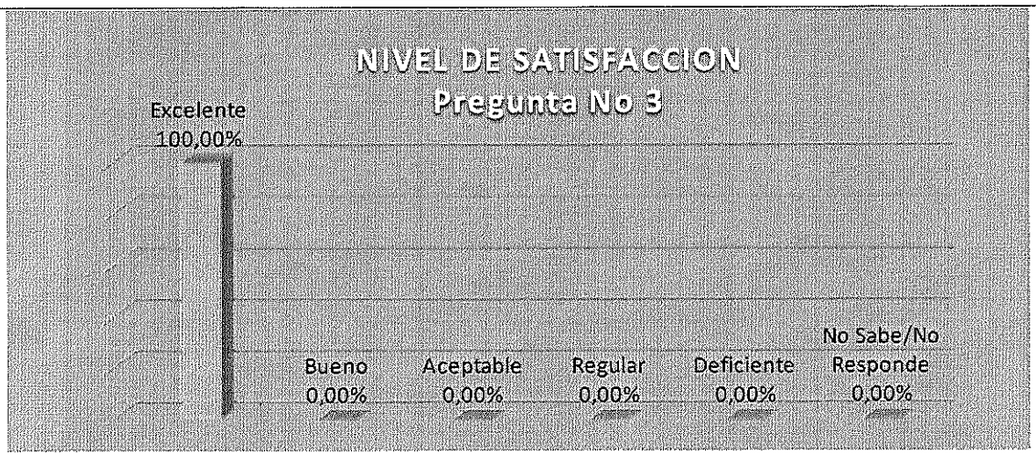
Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					14

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

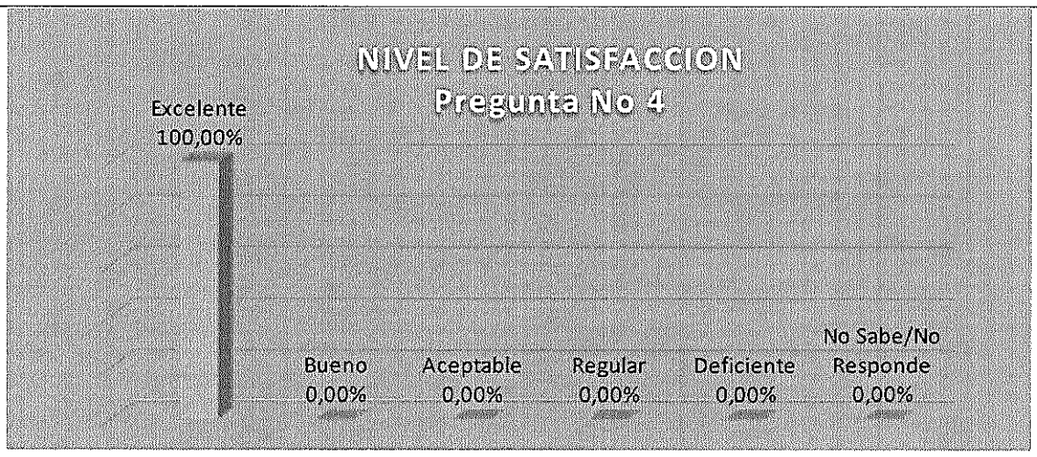


Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00 %	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					14



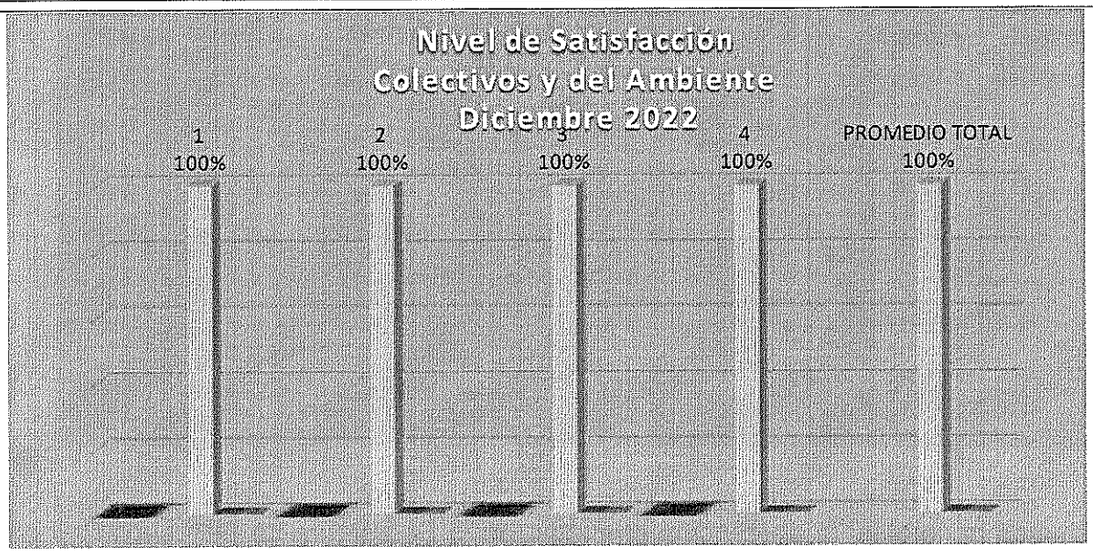
Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					14

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



En términos generales, la percepción promedio de la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente como parte del proceso de atención al usuario durante el mes de diciembre 2022, arroja un nivel de satisfacción del **100%**, cumpliendo así con la meta del 95% que se tiene definido en el indicador de eficiencia.

N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		**100%**	**0%**	**0%**



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo a lo estipulado en la Personería, el tamaño de la muestra debe ser del **30%** del total de las personas registradas y teniendo en cuenta que en el mes de diciembre 2022 en la delegatura de Colectivos y del Ambiente se tienen registradas en el aplicativo de PQRS **23** usuarios, a los cuales a **14** personas se les realizó la encuesta, ésta delegatura cumple con el tamaño de la muestra.

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS:

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, los usuarios tienen la opción de diligenciar el campo de *"Sugerencias y/o Recomendaciones"*, encontrando lo siguiente por parte de una persona encuestada, así:

- Me parece que el servicio en la Personería es excelente.

Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

CONCLUSIONES.

- Se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta por parte de cada uno de los abogados que atienden usuarios, con el fin de que ésta sea diligenciada y así continuar cumpliendo con el tamaño de la muestra mes a mes.

YANETH QUINTERO SALAS
Auxiliar
Personería de Itagüí

Personería de Ragüí

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS USUARIOS O PARTE INTERESADA

Dependencia: COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE

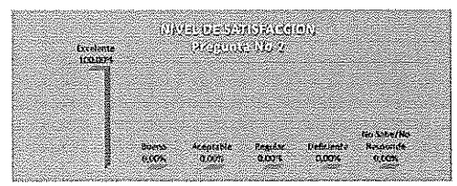
Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Nombre usuario	Telefono	Dirección/sector	Tramite o Servicio	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna						Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?						Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?						Pregunta 4: Como le han parecido los canalus o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
					5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde
1	María Eugenia Jaramill	3226178133	Cra 68 No 63-72	Asesoría Civil	X						X						X						X					
2	Claudia Díaz	3127587806	Cra 4 No 49-25	Asesoría Proceso P	X						X						X						X					
3	María de Jesús Giraldo			Asesoría Civil	X						X						X						X					
4	Gloria Cecilia Peña	3014515465	Cl 28 A No 54 B-33	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
5	Alba Lucía Muñoz	3235284355	Cl 84 A No 52-16	Asesoría Civil	X						X						X						X					
6	Jhony Castrillón	3017299935	Villa Lía	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
7	Martha Lucía Giraldo	3007133264	Cra 48 C Sur No 48 A	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
8	Ruperto Hernandez	4657053	Los Gómez	Asesoría Civil	X						X						X						X					
9	Daniela Barrientos	3008716733	Cl 33 No 38-41	Asesoría Medio Am	X						X						X						X					
10	Iván de Jesús Castañed	3207530615	Barrio el Rosario	Asesoría Contrato c	X						X						X						X					
11	José Horacio Gil	3206365039	Las Asturias	Asesoría Civil	X						X						X						X					
12	Ramón Gómez	3224432828	Cra 68 No 25-35	Asesoría Civil	X						X						X						X					
13	Rosalba Silva	3053158384	Cl 74 No 48-39	Asesoría Convivenc	X						X						X						X					
14	María Díaz	3117055480	Cl 47 No 51 A 17	Asesoría Civil	X						X						X						X					
TOTAL ENCUESTADOS		14	TOTALES		14	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0
					TOTAL	14					TOTAL	14					TOTAL	14					TOTAL	14				

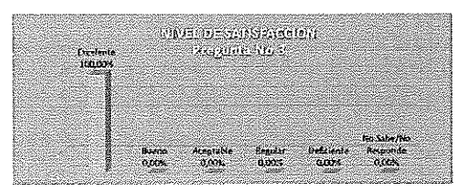
ANÁLISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE			
Dependencia:	COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	23		23
Total Encuestados:	14		14
Tamaño de la Muestra:			61%

Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%		
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					14

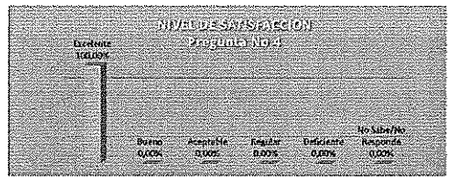
Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					14



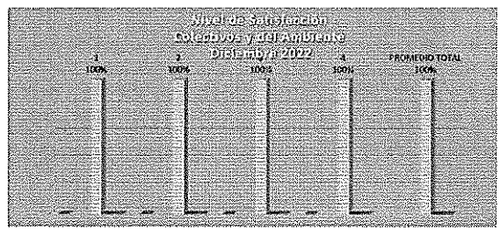
Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					14



Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	14	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Deficiente	1	0	[illegible]		
No Sabe/No Responde	0	0	[illegible]		
TOTAL ENCUESTADOS					14



Nº	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	[illegible]	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?	100%	[illegible]	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	[illegible]	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	[illegible]	0%
PROMEDIO TOTAL		100%	[illegible]	0%



SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES:
Me parece que el servicio en la Personería es excelente

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

40

tramite o servicio Solicitado: Asesoria. Civil.
Oficina que atendió: Delegatura Colectivos y de Acciones

Fecha: 02-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maria Eugenia Jaramillo Giraldo **Telefono:** 3226778133

Dirección o Sector: Carrera 68 # 63-72.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA PROCESO POLICIVO.
Oficina que atendió: DELEGATURA DERECHOS COLECTIVOS

Fecha: 05-12-2022.

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Claudia Stella Diaz Mejia **Telefono:** 3127597706

Dirección o Sector: Carrera 4a # 4a-25 Parque de Itagui

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Claudia Stella Diaz M

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

92

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoría derecho Civil (3)
Oficina que atendió: Delegatura para los D Colectivos y del A

Fecha: 07/12/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: María de Jesús Gallo cc: 25'209660 **Telefono:**

Dirección o Sector: Itagüí Centro.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 43 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA. CONVEO DE CONVIVENCIA CIUDADANA (0)

Oficina que atendió: DELEGATURA DERECHOS COLECTIVOS.

Fecha: 17-12-2022.

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Gloria Cecilia Peña P.

Telefono: 3045154 65

Dirección o Sector: el 28 A 54 B 33

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Análisis (Asesoría Explicación Respuesta)
Oficina que atendió: Delegatura para los Derechos Colectivos y A

Fecha: 12/12/2021

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Alba lucía Muñoz Arboleda **Telefono:** 3235284355

Dirección o Sector: Calle 84A N52-16 interior 301 / Cedula = 43'070.716

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Me Parece que el servicio de la Personeria es Excelente

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA. LEY 1801/2016.

Oficina que atendió: DELEGATURA DERECHOS COLECTIVOS Y AMBIENTE.

Fecha: 14/12/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: YOHANY COSTRILLON SUAREZ **Telefono:** 301 729 99 35

Dirección o Sector: Villa Lía.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 06 70 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA. LEY 1801/2010.
Oficina que atendió: DELEGATURA DERECHOS COLECTIVOS.

Fecha: 14/12/2022.

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Buenp, 5 Excelente.

Nombre: Martha Alicia Giraldo Villa **Telefono:** +3007133364

Dirección o Sector: Cra 48 C sur nº 42A 80 Apto 505.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoría Civil.

Oficina que atendió: Delegatura Colectivos y Ambiente

Fecha: 15-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Ruperto Hernández Molina **Telefono:** 4657053

Dirección o Sector: Los Gómez Hernández.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 06
		Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoria '12 AMBIENTE

Oficina que atendió: Colectivos y de Ambiente

Fecha: 1/12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Daniel Romero Goldamoga **Telefono:** 3008316133

Dirección o Sector: Calle 33 # 38.41

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

N/A.

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO 820/2020 Fecha: 16/12/22

Oficina que atendió: DELEGATURA DERECHO CIVIL Y AMBIENTE.

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Iván de Jesús Castañeda Villada **Telefono:** 3207530615

Dirección o Sector: K. 57 - # 47 - A - 45. Barrio el Rosario

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

100

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoría Civil
Oficina que atendió: Delegatura Colectivos y Ambiente

Fecha: 21-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: JOSÉ HORACIO G. L RADILR **Telefono:** 3206365039

Dirección o Sector: CLLE 46 # 44-09 INT 301 ASTURIAS

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA DERECHO CIVIL.

Oficina que atendió: DOCENTURA DERECHO CIUDADANO Y AMBIENTE.

Fecha:

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Ramón E Gomez A

Telefono: 322 3224432828

Dirección o Sector: Cra 68 #25 35

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes? .					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: ASESORIA CODIGO CONVIVENCIA CIUDADANA LEY 1801/2016 — Fecha: 23/12/2022

Oficina que atendió: DELEGATURA DERECHOS COLECTIVOS Y AMBIENTE

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Rosalba Silva Carvajal. **Telefono:** 3053158384

Dirección o Sector: Calle 74 #48-39

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

103

tramite o servicio Solicitado: Asesoria Derecho Civil
Oficina que atendió: Delegatura Colectivos y Ambiente

Fecha: 26-11-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: María Louise Díaz C. **Telefono:** 311.705.54.80

Dirección o Sector: Calle 47 # 51A17 Ed. Hetos apto 202

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	**ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**	**Código: FEM -06**
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PERÍODO: Diciembre 2022

POBLACIÓN ATENDIDA DURANTE EL PERÍODO: 36 Usuarios registrados en el aplicativo de la PQRS

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30%

META DE SATISFACCIÓN: 95% - Indicador de Eficiencia

SE ENTENDERA COMO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como: Excelente, Bueno y Aceptable.

SE ENTENDERA COMO NO SATISFACTORIO: Las respuestas calificadas como Regular, Deficiente y No Sabe/No Responde (ésta se tendría en cuenta solo cuando la casilla en la encuesta no es diligenciada por el ciudadano).

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

INTRODUCCIÓN.

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la Personería de Itagüí, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento al numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente de la Norma NTC ISO 9001:2015, así como al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, adoptado por la Personería mediante resolución 138 del 19 de julio de 2018 y en cumplimiento del Decreto Nacional 1499 de 2017.

Por medio de una encuesta de satisfacción al usuario (FEM-12), se plantea como objetivo principal: *"Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería Municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la Entidad".*

A partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción (FEM-06), se podrá evidenciar el porcentaje de satisfacción e insatisfacción del usuario y de esta manera fortalecer los propósitos misionales, teniendo en cuenta el marco estratégico de la Personería.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO (FEM-12)

Dicha encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo en la calidad de la prestación del servicio brindado a la comunidad, así:

1. El servicio prestado fue de manera oportuna?
2. Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?
3. Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?
4. Como le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utiliza el formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

2. Para el análisis de la encuesta se utiliza el formato FEM-06 Análisis Encuesta de Satisfacción.

3. De igual manera, se consolida la información en un archivo de Excel, el cual contiene todas las respuestas, se tabula la respuesta de cada pregunta y se realiza la estadística respectiva en los niveles de satisfacción e insatisfacción del usuario.

4. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios, son evaluados a partir de los siguientes seis (6) criterios de calificación:

- Excelente
- Bueno
- Aceptable
- Regular
- Deficiente
- No Sabe/No Responde (éste criterio se tendría en cuenta solo cuando no es diligenciada la casilla por el usuario).

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

DELEGATURA DE PENAL Y FAMILIA.

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Las atenciones realizadas durante el mes de diciembre por parte de la delegatura de Penal y Familia fue de **36** usuarios registrados, realizando **7** encuestas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-PENAL Y FAMILIA			
Dependencia:	PENAL Y FAMILIA		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	36		36
Total Encuestados:	7		7
Tamaño de la Muestra:			19%

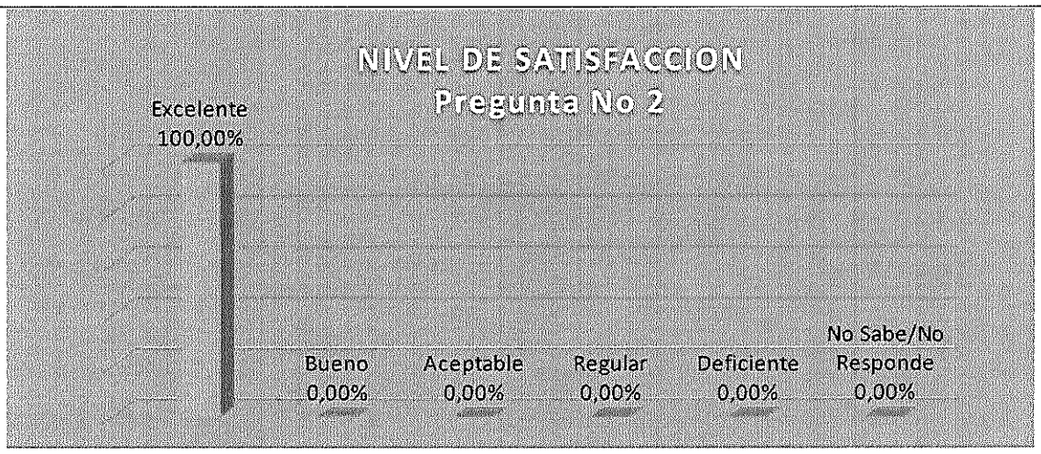
El cuadro anterior arroja un tamaño de la muestra del 19%

Una vez se hace el proceso de la tabulación se realiza el respectivo análisis de acuerdo a las preguntas formuladas en la encuesta, así:

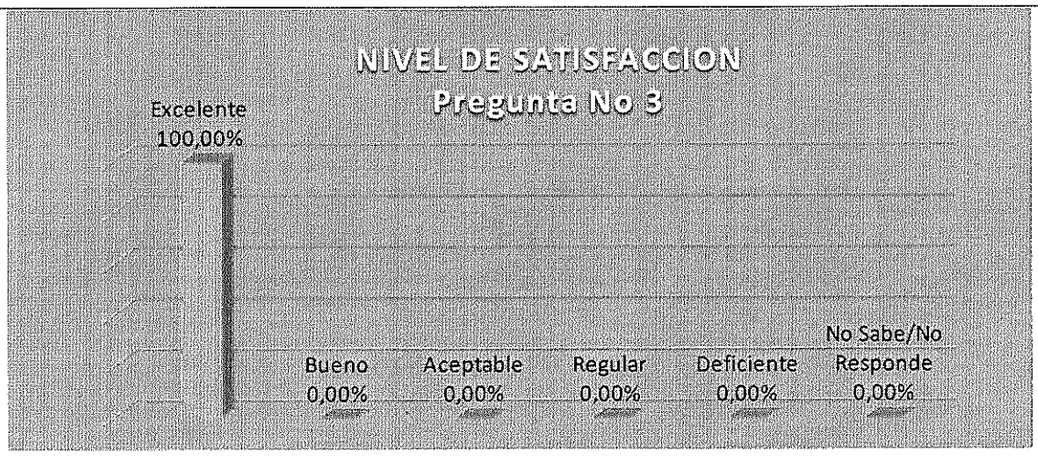
Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					7

Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					7

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

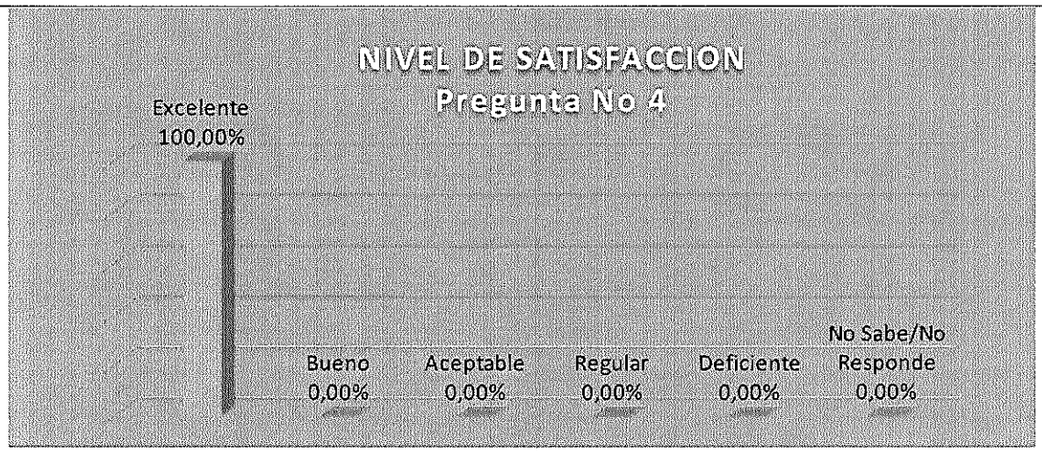


Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					7



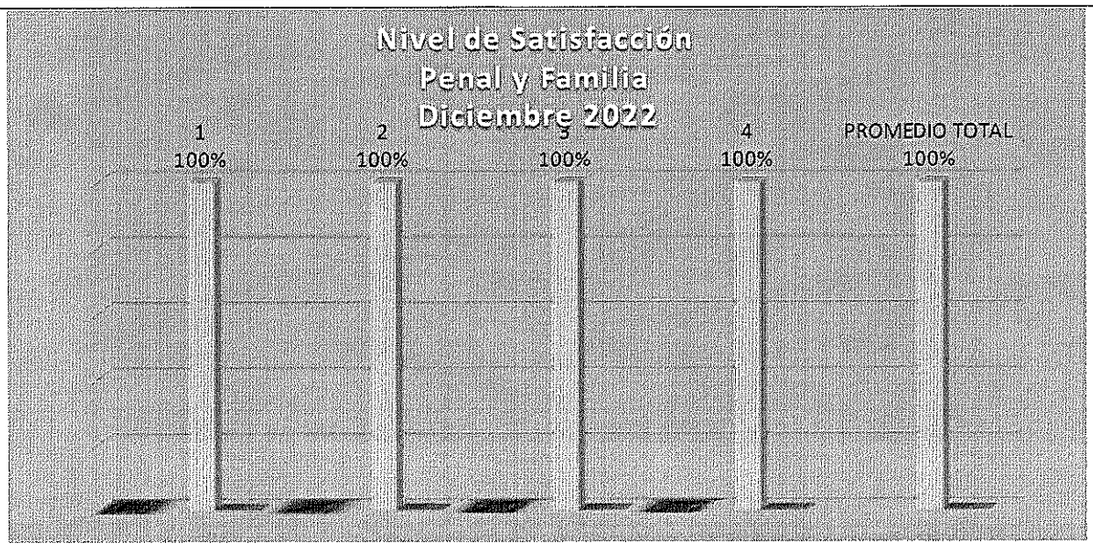
Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					7

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



En términos generales, la percepción promedio de la Delegatura de Penal y Familia como parte del proceso de atención al usuario durante el mes de diciembre 2022, arroja un nivel de satisfacción del **100%**, cumpliendo así con la meta del 95% que se tiene definido en el indicador de eficiencia.

N.	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100,00%	0,00%	0%



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo a lo estipulado en la Personería, el tamaño de la muestra debe ser del **30%** del total de las personas registradas y teniendo en cuenta que en el mes de diciembre 2022 en la delegatura de Penal y Familia se tienen registradas en el aplicativo de PQRS **36** usuarios, a los cuales a 7 personas se les realizó la encuesta, ésta delegatura no cumplió con el tamaño de la muestra, toda vez que se obtuvo un **19%.**

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS:

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, los usuarios tienen la opción de diligenciar el campo de *"Sugerencias y/o Recomendaciones",* encontrando que no se presentan sugerencias y/o recomendaciones por parte de los usuarios encuestados.

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

CONCLUSIONES.

- A pesar de que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados supera la meta del indicador de eficiencia, se evidencia el incumplimiento en el tamaño de la muestra, por lo tanto, se sugiere continuar con la acción correctiva, con el fin de ser reforzado el cumplimiento de la misma.

- Se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta por parte de cada uno de los abogados que atienden usuarios, con el fin de que ésta sea diligenciada y así cumplir con el tamaño de la muestra mes a mes.

YANETH QUINTERO SALAS
Auxiliar
Personería de Itagüí

Personería de Itagüí

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS USUARIOS O PARTE INTERESADA

Dependencia: PENAL Y FAMILIA

Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO

N°	Nombre usuario	Telefono	Dirección/sector	Tramite o Servicio	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna						Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?						Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?						Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
					5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde
1	Luis Abelardo Sánchez		San Gabriel	Asesoría en Penal	X						X						X						X					
2	Mariana Botero	3226064595		Asesoría en Familia	X						X						X						X					
3	María Eugenia Cordob	4336755	La Finca	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
4	Sebastian Caro	3108494098	San Isidro	Asesoría en Penal	X						X						X						X					
5	Blanca Oliva Jaramillo	3207177916	San Gabriel	Asesoría en Penal	X						X						X						X					
6	Yessika Sanchez		Pilsen	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
7	Mario Moreno	3507020412	El Tablazo	Asesoría en Familia	X						X						X						X					
	TOTAL ENCUESTADOS	7	TOTALES		7	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
					TOTAL	7					TOTAL	7					TOTAL	7					TOTAL	7				

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-PENAL Y FAMILIA			
Dependencia:	PENAL Y FAMILIA		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	36		36
Total Encuestados:	7		7
Tamaño de la Muestra:			19%

Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%		
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					7

Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					7

Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?

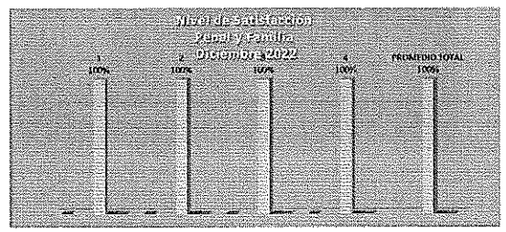
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%		
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					7

Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?

DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	7	100,00%		

Bueno	4	0	0,00%	100,00%	Satisfactorio
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0			
Deficiente	1	0			
No Sabe/No Responde	0	0			
TOTAL ENCUESTADOS					7

N.	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100,00%	0,00%	0%



OBSERVACIONES

110

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: PENAL

Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha: 07-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Luis Alberto Sosa Ch. **Telefono:**

Dirección o Sector: Zona Sur

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: FAMILIA

Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha: 12/12/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Juliana Botero **Telefono:** 3276664595

Dirección o Sector: Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

112

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: FAMILIA (3)
Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha:

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Maria Eugenia Córdoba A **Telefono:** 4336795

Dirección o Sector: La Finca Itagüí

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

113

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: Asesoría Penal
Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha: 12-12/22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Sebastian Caro **Telefono:** 3109494078

Dirección o Sector: San Isidro.

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

114

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: PENAL

Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha: 12-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: Blanca Olivo Jaramillo **Telefono:** 3207177916

Dirección o Sector: San Gabriel

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

tramite o servicio Solicitado: FAMILIA

Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha: 20-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: JESSICA SANCHEZ ZARAMA **Telefono:** _____

Dirección o Sector: Pilsen

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

116

tramite o servicio Solicitado: FAMILIA

Oficina que atendió: DELEGATURA EN LO PENAL Y FAMILIA FAMILIA

Fecha: 22-12-22

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente

Nombre: Mario A Moreno Suarez

Telefono: 3504020412

Dirección o Sector: El Tablazo

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?					X
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?					X
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

DELEGATURA DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA.

1. NIVEL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO.

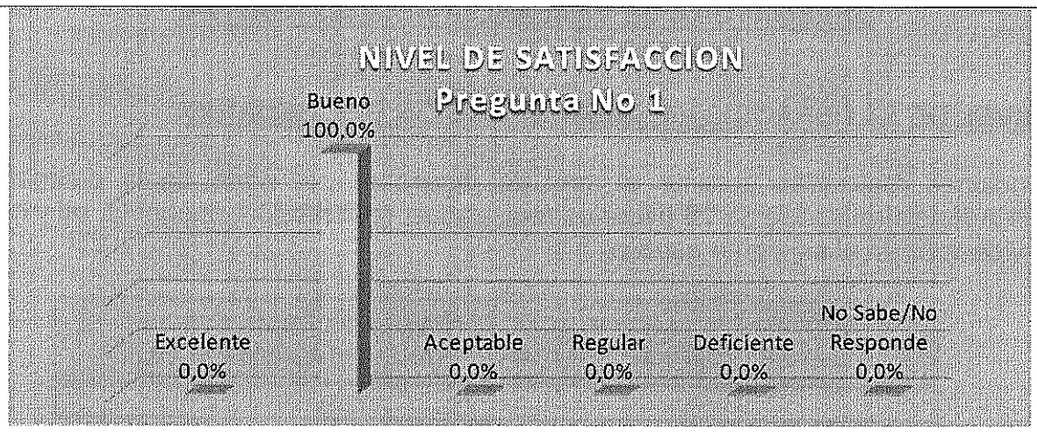
Las atenciones realizadas durante el mes de diciembre por parte de la delegatura de Vigilancia Administrativa fue de **26** usuarios registrados, realizando **1** encuesta, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-VIGILANCIA ADMINISTRATIVA			
Dependencia:	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	26		26
Total Encuestados:	1		1
Tamaño de la Muestra:			4%

El cuadro anterior arroja un tamaño de la muestra del 4%

Una vez se hace el proceso de la tabulación se realiza el respectivo análisis de acuerdo a las preguntas formuladas en la encuesta, así:

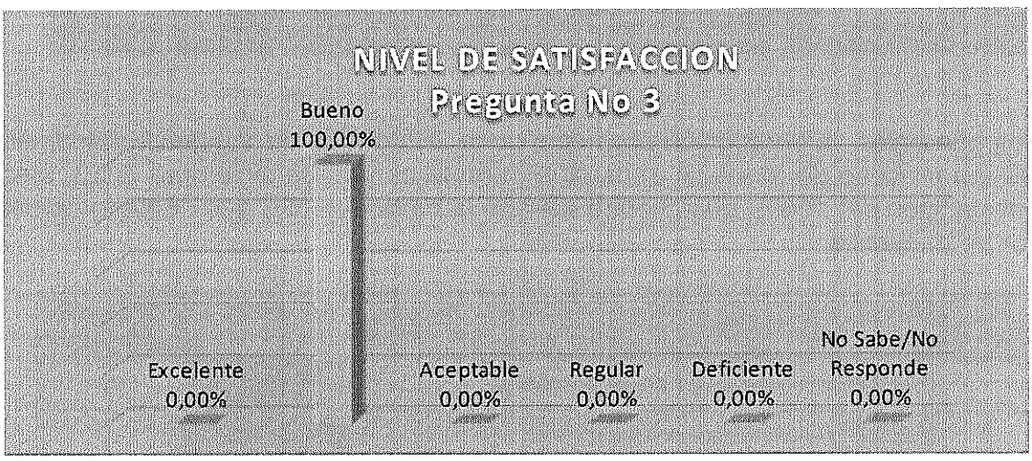
Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	0	0,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	1	100,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					1



Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	1	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					1

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	0	0,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	1	100,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					1

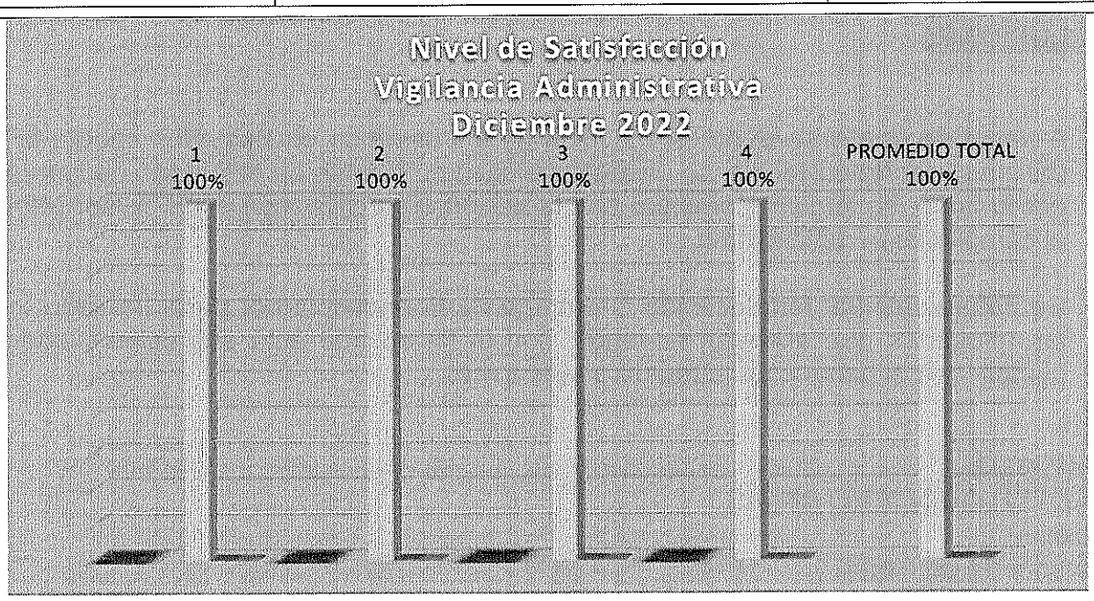


Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	1	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					1

En términos generales, la percepción promedio de la Delegatura de Vigilancia Administrativa como parte del proceso de atención al usuario durante el mes de diciembre 2022, arroja un nivel de satisfacción del **100%**, cumpliendo así con la meta del 95% que se tiene definido en el indicador de eficiencia.

N°	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respuetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones fisicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		**100,00%**	**0,00%**	**0%**

Personería de Itagüí	ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Código: FEM -06
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



2. ANÁLISIS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

De acuerdo a lo estipulado en la Personería, el tamaño de la muestra debe ser del **30%** del total de las personas registradas y teniendo en cuenta que en el mes de diciembre 2022 en la delegatura de Vigilancia Administrativa se tienen registradas en el aplicativo de PQRS **26** usuarios, a los cuales a **1** persona se le realizó la encuesta, ésta delegatura no cumplió con el tamaño de la muestra, toda vez que se obtuvo un **4%.**

3. SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS.

Dentro del formato FEM-12 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, los usuarios tienen la opción de diligenciar el campo de *"Sugerencias y/o Recomendaciones"*, encontrando que no se presentan sugerencias y/o recomendaciones por parte de los usuarios encuestados.

CONCLUSIONES.

- A pesar de que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados supera la meta del indicador de eficiencia, se evidencia el incumplimiento en el tamaño de la muestra, por lo tanto, se sugiere continuar con la acción correctiva, con el fin de ser reforzado el cumplimiento de la misma.

- Se debe continuar fortaleciendo la entrega de la encuesta por parte de cada uno de los abogados que atienden usuarios, con el fin de que ésta sea diligenciada y así cumplir con el tamaño de la muestra mes a mes.

YANETH QUINTERO SALAS
Auxiliar
Personería de Itagüí

Personería de Itagüí

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS USUARIOS O PARTE INTERESADA

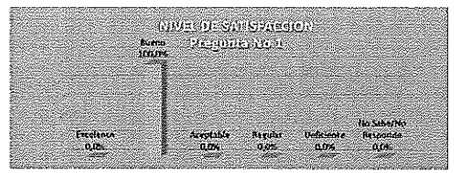
Dependencia: VIGILANCIA ADMINISTRATIVA

Proceso: ATENCIÓN AL USUARIO

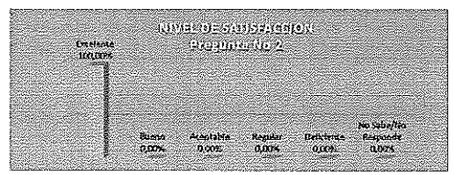
N°	Nombre usuario	Telefono	Dirección/sector	Tramite o Servicio	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna						Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?						Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?						Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
					5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde	5: Excelente	4: Bueno	3: Aceptable	2: Regular	1: Deficiente	0: No sabe / No responde
1	Brayan Cortes			Queja contra Servidor Público		X					X							X						X				
TOTAL ENCUESTADOS		1	TOTALES		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
					TOTAL	1					TOTAL	1					TOTAL	1					TOTAL	1				

ANALISIS TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO-VIGILANCIA ADMINISTRATIVA			
Dependencia:	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA		
Proceso(s):	ATENCION AL USUARIO		
Periodo: Diciembre-2022			
Total Usuarios Atendidos:	26		26
Total Encuestados:	1		1
Tamaño de la Muestra:			4%

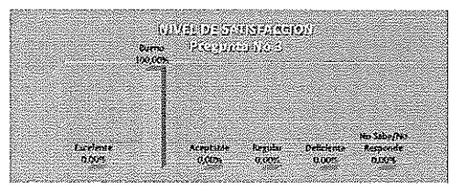
Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	0	0,0%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	1	100,0%		
Aceptable	3	0	0,0%		
Regular	2	0	0,0%	0,0%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,0%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,0%		
TOTAL ENCUESTADOS					1



Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y util para su requerimiento?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	1	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					1



Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	0	0,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	1	100,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		
TOTAL ENCUESTADOS					1



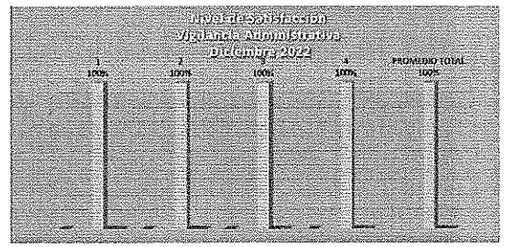
Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?					
DESCRIPCIÓN	VALOR	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION
Excelente	5	1	100,00%	100,00%	Satisfactorio
Bueno	4	0	0,00%		
Aceptable	3	0	0,00%		
Regular	2	0	0,00%	0,00%	Insatisfactorio
Deficiente	1	0	0,00%		
No Sabe/No Responde	0	0	0,00%		

121

TOTAL ENCUESTADOS	1

Nº	Preguntas	NIVEL DE SATISFACCIÓN	NIVEL DE INSATISFACCIÓN	No Sabe/No Responde
1	Pregunta 1: El servicio prestado fue de manera oportuna	100%	0%	0%
2	Pregunta 2: Considera que durante la atención recibió un trato respectuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil para su requerimiento?	100%	0%	0%
3	Pregunta 3: Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio?	100%	0%	0%
4	Pregunta 4: Como le han parecido los canales o medio para resolver sus inquietudes y solicitudes?	100%	0%	0%
PROMEDIO TOTAL		100,00%	0,00%	0%

OBSERVACIONES



Personería de Itagüí	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Código: FEM-12 Versión: 06 Fecha: 24/02/2022

122

Tramite o servicio Solicitado: QUEJA SERVID. PUBLICO

Oficina que atendió: VIGILANCIA ADMINISTRATIVA

Fecha: 13/12/2022

Para la Personería Municipal de Itagüí es muy importante conocer su opinión, nuestro proceso de mejoramiento continuo, le invitamos a responder las siguientes preguntas, Calificandolas de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación (1 deficiente, 2 Regular, 3 Aceptable, 4 Bueno, 5 Excelente.

Nombre: BRAYAN CORTES **Telefono:**

Dirección o Sector:

MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA	1	2	3	4	5
El servicio prestado fue de manera oportuna?				X	
Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y útil paraq su requerimiento ?					X
Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio. ?				X	
Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?					X

Sugerencias y/o Recomendaciones

Por disposición de la Ley 1581 de 2012 de administración de datos de usuario, la información suministrada solo será utilizada para efectos de la presente encuesta