

## CONSOLIDADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION REALIZADAS EN EL 2017

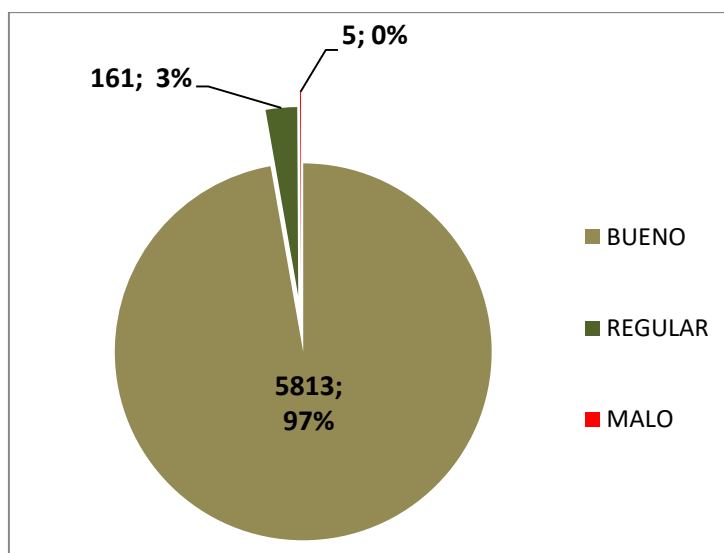
**Total de usuarios encuestados: 1993**

**Periodo: Enero - Diciembre**

| ASPECTOS A CALIFICAR  | CALIFICACION |            |            |            |          |             |
|---|--------------|------------|------------|------------|----------|-------------|
| ITEMS   | BUENO        | PORCENTAJE | REGULAR    | PORCENTAJE | MALO     | PORCENTAJE  |
| ¿Fue rápida la atención que recibió desde que ingresó a la entidad?   | 1904         | 95,5%      | 84         | 4,2%       | 5        | 0,3%        |
| ¿Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y comprensible?                 | 1987         | 99,7%      | 6          | 0,3%       | 0        | 0,0%        |
| ¿Considera que las instalaciones físicas son adecuadas es adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio? | 1922         | 96,4%      | 71         | 3,6%       | 0        | 0,0%        |
| <b>TOTAL CALIFICACIÓN</b>   | <b>5813</b>  | <b>97%</b> | <b>161</b> | <b>3%</b>  | <b>5</b> | <b>0,1%</b> |

| EVALUACIÓN DE LA DIFUSIÓN DE LA PERSONERÍA  | CALIFICACIÓN |          |         |              |
|---|--------------|----------|---------|--------------|
| ¿Por qué medios conoce usted la Personería? | Referido     | Internet | Eventos | Otros medios |
|   | 1267         | 164      | 182     | 380          |
|   | 63,6%        | 8,2%     | 9,1%    | 19,1%        |

Elaboró: Elizabeth Rendón.  
Asesora Externa



**CONSOLIDADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION PERIODO ENERO - NOVIEMBRE DE 2018**

Total de usuarios encuestados Personería: 2387

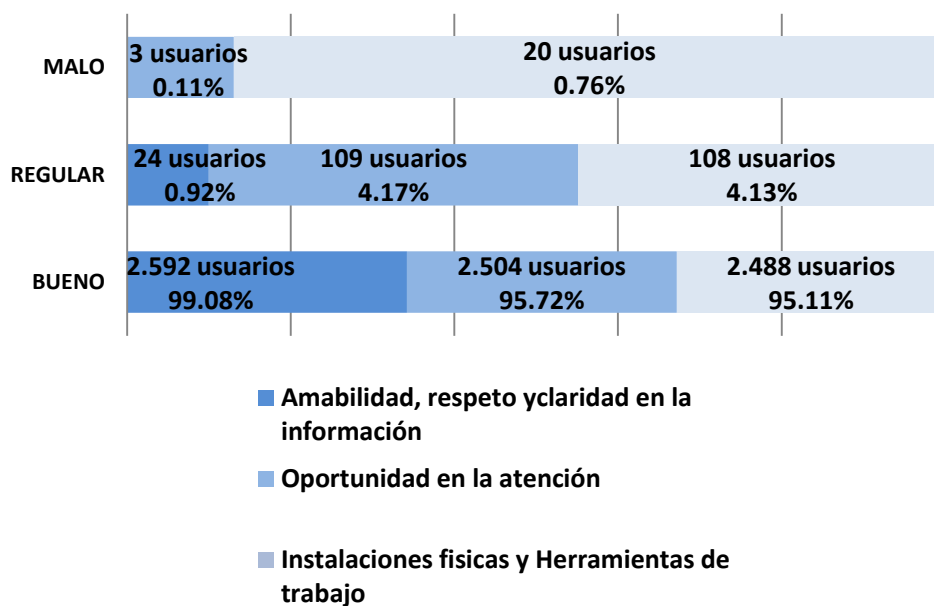
Total de usuarios encuestados Casa Justicia: 229

Total Encuestados: 2616

| ASPECTOS A CALIFICAR   | CALIFICACION |               |            |              |           |              |
|--|--------------|---------------|------------|--------------|-----------|--------------|
|  | BUENO        | PORCENTAJE    | REGULAR    | PORCENTAJE   | MALO      | PORCENTAJE   |
| ¿Fue rápida la atención que recibió desde que ingresó a la entidad?  | 2.504        | 95,72%        | 109        | 4,17%        | 3         | 0,11%        |
| ¿Considera que durante la atención recibió un trato respetuoso y la información suministrada por el funcionario fue clara y comprensible?    | 2.592        | 99,08%        | 24         | 0,92%        | 0         | 0,00%        |
| ¿Considera que las instalaciones físicas son adecuadas y el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio? | 2.488        | 95,11%        | 108        | 4,13%        | 20        | 0,76%        |
| <b>TOTAL CALIFICACIÓN</b>  | <b>7.584</b> | <b>96,64%</b> | <b>241</b> | <b>3,07%</b> | <b>23</b> | <b>0,29%</b> |

| EVALUACIÓN DE LA DIFUSIÓN DE LA PERSONERÍA  | CALIFICACIÓN |          |         |              |
|---|--------------|----------|---------|--------------|
|   | Referido     | Internet | Eventos | Otros medios |
| ¿Por qué medios conoce usted la Personería? | 2.007        | 102      | 175     | 345          |
|   | 76,34%       | 3,88%    | 6,66%   | 13,12%       |

### CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2018



### DIFUSION DE LA PERSONERÍA

