



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

PERIODO EVALUADO: del 28 de diciembre del 2016 al 30 de enero del 2017

INTRODUCCIÓN

La Personería Distrital de Buenaventura en su compromiso de verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad y garantizar el compromiso de la alta dirección de la entidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la identificación continua de las necesidades y expectativas de los usuarios, ha promovido la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos.

El mecanismo adoptado por la Personería Distrital de Buenaventura para la retroalimentación informativa con el usuario es la encuesta de satisfacción, la cual se hace de forma directa y escrita, La encuesta de satisfacción se aplica físicamente de manera presencial y en tiempo real a los diferentes usuarios que se acercan a nuestras instalaciones, Las encuestas realizadas constan de una única pregunta.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Buenaventura, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios prestados a la comunidad, organizaciones y entidades públicas y privadas.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

SATISFACCIÓN GENERAL:

Indicador promedio, que siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado por los funcionarios de la Personería Distrital de Buenaventura.

OBSERVACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL:

Evaluar de forma cualitativa la observación del usuario sobre el servicio prestado por los funcionarios de la Personería Distrital de Buenaventura.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

ANÁLISIS

RESULTADOS GLOBALES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

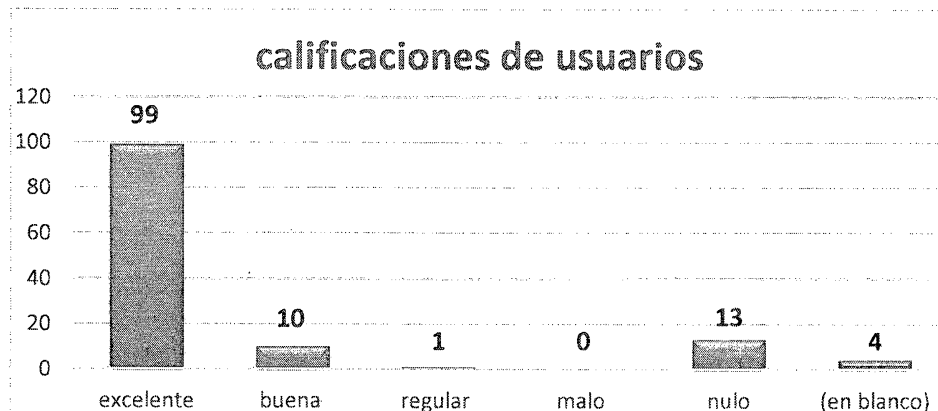
A continuación se detalla los resultados obtenido mediante prueba piloto de encuesta de satisfacción llevada a cabo entre los días 28 de diciembre del 2016 al 30 de enero del 2017.

Cuadro 1. Tabulado de Calificaciones de los usuarios

calificación	calificaciones de usuarios	calificaciones de usuarios
excelente	99	78%
bueno	10	8%
regular	1	1%
malo	0	0%
nulo	13	10%
(en blanco)	4	3%
Total general	127	100%

Durante el periodo de evaluación se obtuvieron 127 calificaciones las cuales fueron distribuidas con 99 calificaciones excelente con un porcentaje de participación del 78%, 10 calificaciones buenas con participación del 8%, una calificación regular, ninguna mala de igual manera se obtuvieron 13 calificaciones no válidas (votos nulos), y 4 en blanco para el objetivo de la encuesta.

Grafico 1. Calificaciones de los Usuarios





PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

RESULTADOS INDIVIDUALES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La Personería Distrital de Buenaventura en su compromiso de verificar el cumplimiento y las condiciones de la prestación de servicio de sus funcionarios, detalla el resultado obtenido por los funcionarios mediante la encuesta de satisfacción realizada por los usuarios a los cuales previamente se les ofrecieron los servicios de la entidad.

Cuadro 2. Distribución de las Calificaciones de los Usuarios por Funcionario.

funcionaria	tabulado	porcentaje individual	porcentaje global
Apoyo 2 Personera delegada 1	10	100%	7,9%
excelente	6	60%	5%
nulo	4	40%	3%
Apoyo Personera delegada 1	47	100%	37,0%
buena	6	13%	5%
excelente	34	72%	27%
nulo	6	13%	5%
regular	1	2%	1%
Apoyo Personera delegada 4	1	100%	0,8%
buena	1	100%	1%
Personera delegada 1	26	100%	20,5%
buena	3	12%	2%
excelente	22	85%	17%
nulo	1	4%	1%
Personera delegada 2	23	100%	18,1%
excelente	23	100%	18%
Personera delegada 3	15	100%	11,8%
excelente	13	87%	10%
nulo	2	13%	2%
Personera delegada 4	1	100,0%	0,8%
excelente	1	100%	1%
(en blanco)	4	100,0%	3,1%
Total general	127		



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Se destaca de los resultados como la persona como mayor número de evaluaciones la funcionaria Profesional de Apoyo a la Personera Delegada 1 con un porcentaje de participación del 37% del total de las encuestas de las cuales obedecieron a un porcentaje de excelentes del 27 % del total de evaluaciones y un porcentajes de 5% buenas del total de evaluaciones, teniendo así un total de 34 evaluaciones excelentes, 6 buenas, una regular.

La Personera Delegada para la función judicial II se destaca como la funcionaria con el 100% de sus evaluaciones en excelentes con un total de 23 excelentes que aportaron un 18% de total de evaluaciones.

La Personera Delegada para la función judicial I aportó un porcentaje de excelentes del 17% del total de evaluaciones, con 22 evaluaciones excelentes y 3 evaluaciones buenas.

La personera Delegada para la función judicial III aportó un porcentaje de excelentes del 10% del total de evaluaciones, con 13 evaluaciones excelentes y 3 evaluaciones nulas.

En la encuesta de satisfacción se obtuvieron 13 evaluaciones nulas, representando un total del 10%, una cifra muy elevada para el promedio de evaluaciones nulas de periodos anteriores.

Como análisis cualitativo se destaca que muchas de las evaluaciones estuvieron con observaciones enmarcadas en la amabilidad, el buen trato, la información clara y oportuna, y la única observación regular no anexo la observación respectiva.

DIANA EDITH PAZ CANO
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO
PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

PROYECTO: FELIPE GARCIA S.