



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE 2024

**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**



Calle 2 Edicio CAD, Piso 10. Teléfono 2978928

E-mail: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co

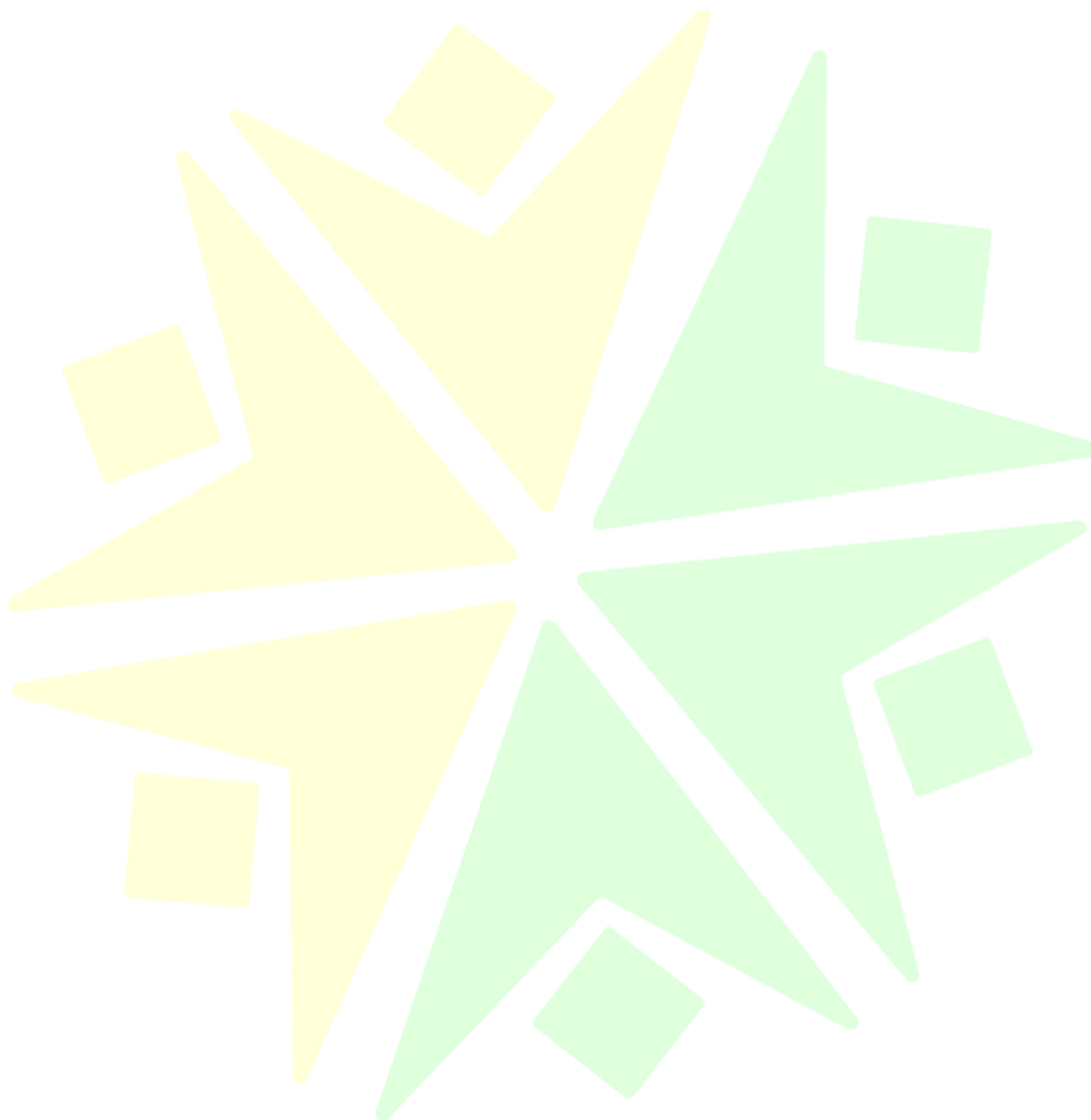
www.personeriabuenaventura.gov.co

Buenaventura, valle del cauca



Contenido

OBJETIVO.....	3
METODOLOGÍA	3
ALCANCE	3
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	3
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	6





OBJETIVO

Realizar un seguimiento y análisis de los resultados obtenidos en la atención a usuarios de la Personería Distrital de Buenaventura para identificar oportunidades de mejora en el servicio prestado por la entidad.

METODOLOGÍA

La recopilación de información se llevará a cabo tanto físicamente, a través del formato de encuesta de la entidad, como de manera virtual mediante el enlace de satisfacción disponible en la página web www.personeriabuenaventura.gov.co.

La encuesta de satisfacción se centra en la pregunta: "¿Cómo considera usted la calidad del servicio recibido por parte de la Personería?", con cuatro opciones de calificación: Excelente, Buena, Regular, Mala.

Una vez tabulados los datos, se analizarán los resultados para identificar áreas de mejora y tomar las acciones necesarias para garantizar la plena satisfacción de los usuarios.

ALCANCE

La información recopilada a través de las encuestas complementará los análisis semestrales de PQRS y los informes de gestión y rendición de cuentas anuales. Esto permitirá tener una visión integral del desempeño y la percepción de la comunidad con respecto al servicio ofrecido por la Personería Distrital.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

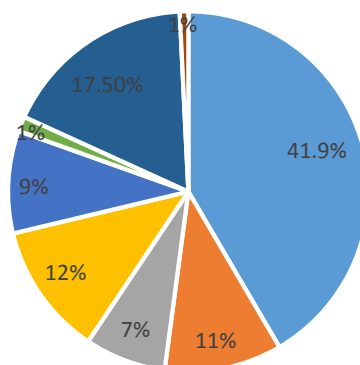
Después de realizada la tabulación de las encuestas obtenidas se contabilizaron un total de 518 personas que participaron de la medición de satisfacción de la atención al usuario de la entidad.

El siguiente cuadro se identifica las áreas que participaron de la encuesta y la cantidad que corresponde a cada área.

ENCUESTAS DE ATENCION POR AREAS		
	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANOS	217	41.9%
PARTICIPACION CIUDADANA	55	10.5%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	38	7.33%
MINISTERIO PUBLICO	62	11.96%
VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	48	9.26%
PERSONERA AUXILIAR	7	1.35%
VENTANILLA UNICA	91	17.50%
DESPACHO PERSONERO	4	0.77%
TOTAL	518	100%



ENCUESTAS DE ATENCION POR AREAS



- DERECHOS HUMANOS
- PARTICIPACION CIUDADANA
- INFANCIA Y ADOLESCENCIA
- MINISTERIO PUBLICO
- VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL
- PERSONERA AUXILIAR
- VENTANILLA UNICA
- DESPACHO PERSONERO

El área de derechos humanos recibió el 41.9% de las encuestas, lo que indica que sus servicios son los más demandados en la comunidad.

En la ventanilla única, la secretaria de recepción gestionó diligencias y asesorías, agilizando la atención. El 17% de los encuestados fue atendido allí, gracias a la capacidad resolutoria de los funcionarios.

Le sigue el área de Ministerio Público con un 12% y Participación Ciudadana con un 11%. Las áreas con menor participación son Vigilancia de la Conducta Oficial (9%) y Delegatura de Infancia y Adolescencia (7%)

Finalmente, los directivos también participaron en la encuesta, con la Personería Auxiliar y el Despacho del Personero Distrital, ambos con un 1%.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

A continuación se ilustra el formato utilizado para la realización de la encuesta.

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

NIT 835.000010-3

FECHA

DILIGENCIE EL SIGUIENTE FORMATO CALIFICANDO

la prestación del servicio recibido en la Personería Distrital de Buenaventura

DD M AA NOMBRE DEL FUNCIONARIO:
M

Su opinión nos importa

Excelente

Buena

Regular

Mala

¿Cómo considera usted la calidad del servicio recibido por parte de la Personería?



El cual responde a la pregunta

¿Cómo considera usted la calidad del servicio recibido por parte de la Personería?

En donde se encuentran cuatro variables de respuesta EXCELENTE, BUENA, REGULAR Y MALA.

ENCUESTA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
¿Cómo considera usted la calidad del servicio recibido por parte de la Personería?	440	70	8	0
	85%	13.5%	1.5%	0%

Los resultados de la encuesta indican una percepción muy positiva por parte de los encuestados sobre el servicio evaluado. Un 85% calificó la experiencia como **EXCELENTE**, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción. La opción **BUENA** también recibió un apoyo significativo con un 13.5%, lo que refuerza la idea de que la mayoría de los usuarios están contentos con el servicio. Sin embargo, la baja calificación de **REGULAR** (1.4%) y la ausencia de selecciones en la categoría **MALA** indican que hay poco descontento entre los encuestados. Estos resultados sugieren que se están cumpliendo las expectativas de los usuarios y que es importante mantener y mejorar la calidad del servicio para seguir satisfaciendo sus necesidades.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Los resultados de la encuesta denotan un notable éxito en la calidad del servicio de la Personería, con un 85% de los encuestados calificando su experiencia como "Excelente" y el 13.5 como "Buena". Este alto nivel de satisfacción demuestra que los esfuerzos del personal están siendo efectivos y que se están cumpliendo las expectativas de la comunidad. Estos logros son una muestra del compromiso de la entidad por brindar un servicio de calidad y generar un impacto positivo en la ciudadanía.

Es fundamental seguir manteniendo este estándar de excelencia para garantizar la satisfacción continua de los usuarios.

Harold José Gutiérrez Cardona
OFICINA ASESORA DE PLANEACION/PERSONERIA DISTRITAL
Copia: C.X.T.C/Dirección administrativa y financiera.