



## Tabla de contenido

<b>3- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE ENERO A JUNIO DEL 2022.</b> .....	4
4. - ANALISIS .....	7
5.- CONCLUSION Y SUGERENCIAS .....	7

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO De Enero a Junio de 2022

### OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis a la prestación de los servicios que ofrece la Personería Distrital de Buenaventura tanto a los usuarios externos como internos con el fin de utilizar dicha información para la toma de decisiones y mejora continua de la entidad.

### ALCANCE

El Grupo en encargado del seguimiento a las PQRS elabora dos informes al año respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican durante todos los meses; toma una muestra del 100%.


### MODELO DE ENCUESTA

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 pagina web en tiempo real a los diferentes usuarios que se acercaron a nuestras oficinas y entraron a nuestro portal web durante el primer semestre 2022

La encuesta realizada consta de una pregunta: ¿a) Como considera usted la calidad del servicio recibido por parte de la Personería? con cuatro opciones de respuesta: **Excelente, Buena, Regular y Mala.**

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

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	MM	A A	NOMBRE DEL FUNCIONARIO:		
Su opinión nos importa		Excelente	Buena	Regular	Mala
¿Cómo considera usted la calidad del servicio recibido por parte de la Personería?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ENERO A JUNIO DEL 2022.

Con el fin de brindar continuamente un servicio en términos de calidad, oportunidad, eficacia y pertinencia en los trámites y servicios que la ciudadanía desarrolle ante la Personería Distrital de Buenaventura, aplica una encuesta de percepción frente al servicio ofrecido a los ciudadanos atendidos en la entidad, sin embargo es importante señalar que no todas las personas acceden a responder la encuesta, razón por lo cual está se aplica una vez culmina la atención presencial a las personas que aceptan diligenciarla.

Es importante aclarar que la presente encuesta se encuentra disponible en la página web de la Personería Distrital de Buenaventura, para que los ciudadanos con acceso al canal virtual puedan dar a conocer su percepción frente a la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos (304) encuestados para el primer semestre del 2022

### PORCENTAJE DE ATENCION POR AREAS

PROCESO	CANTIDAD	%
<b>DERECHOS HUMANO</b>	<b>174</b>	<b>57%</b>
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>39</b>	<b>13%</b>
<b>INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>	<b>35</b>	<b>11%</b>
<b>MINISTERIO PUBLICO</b>	<b>14</b>	<b>5%</b>
<b>VIGILANCIA DE LA CODUCTA OFICIAL</b>	<b>31</b>	<b>10%</b>
<b>PERSONERIA AUXILIAR</b>	<b>5</b>	<b>2%</b>
<b>SIN DETERMINAR</b>	<b>6</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 1 Porcentaje de atención por áreas - protec

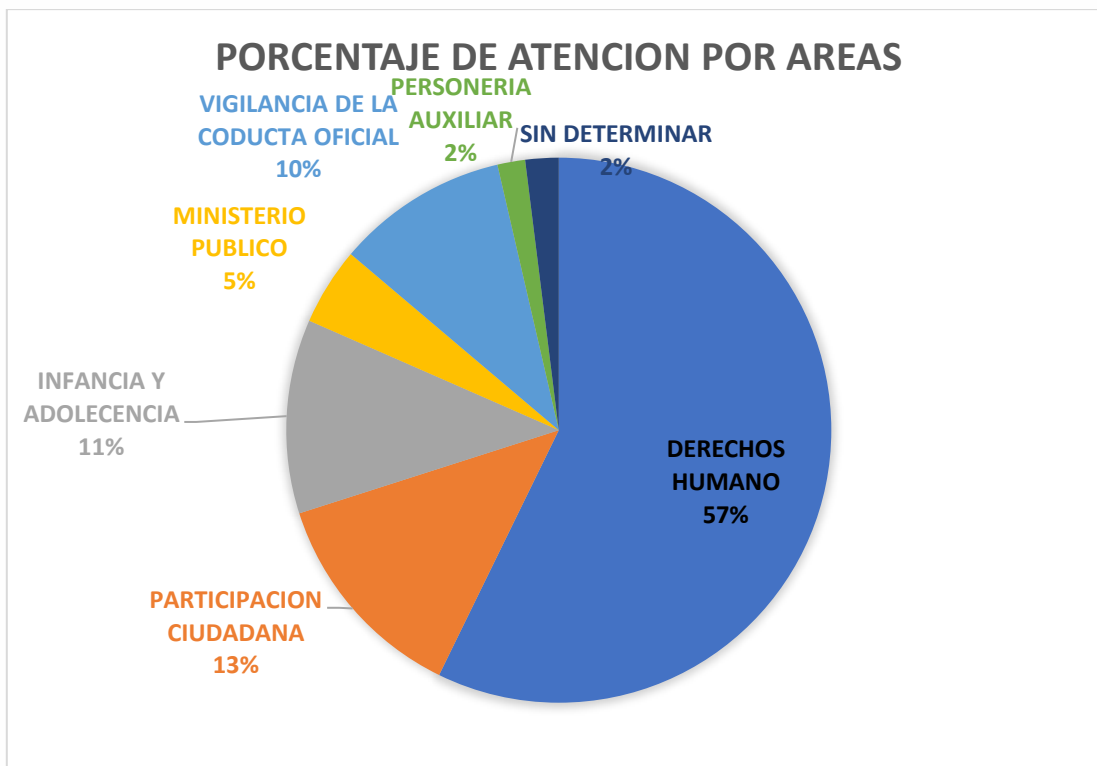
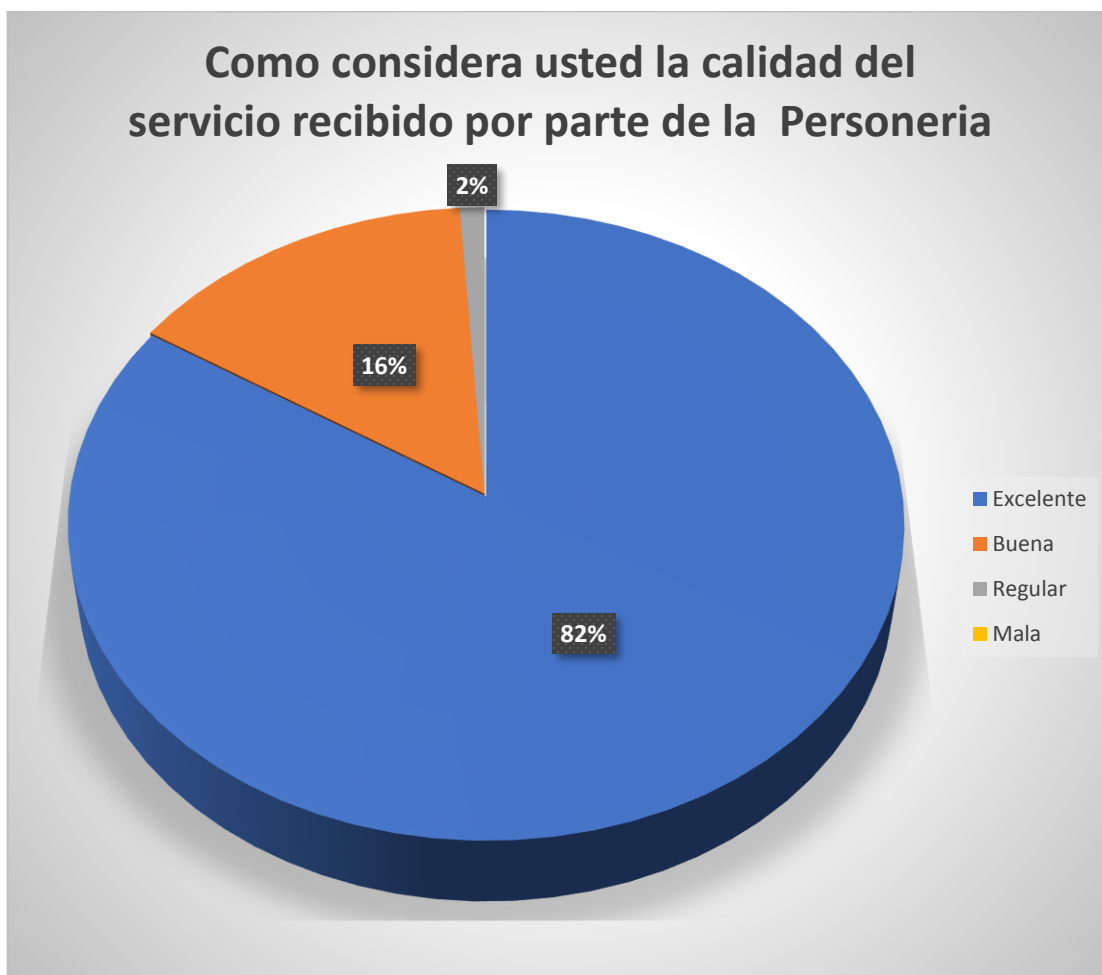


Grafico No. 1 porcentaje de atención por áreas - protec

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION  
PRIMER SEMESTRE 2022**

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿Cómo CONSIDERA USTED LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA PERSONERIA?	249	49	5	1



Grafica No. 2 encuesta de satisfaccion

#### 4. - ANALISIS

Como se puede evidenciar en la gráfica 1. Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en el primer semestre el 57% corresponde al área de Derechos Humanos, seguido de Participación Ciudadana con el 13%, Infancia y Adolescencia con el 11%, Vigilancia para la Conducta Oficial con el 10%, Ministerio Público con el 5%, Personería Auxiliar y Sin Determinar con el 2% del total de los encuestados, de los cuales el 82% considera que la atención fue excelente, el 16% Buena y el 2% Regular.

#### 5.- CONCLUSION Y SUGERENCIAS

- Se nota que los diferentes personeros delegados se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades de los usuarios, concluyendo que el 82% su resultado fue Excelente, seguido del 16% Bueno y el 2% Regular; deja clara evidencia que los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario.
- Con estos resultados la Personería Distrital de Buenaventura puede decir que está prestando un buen servicio frente a los que ofrece.
- Se recomienda que los encargados de atender a los usuarios, los motiven para que realicen la encuesta de satisfacción para incrementar el número de encuestados.
- Recuerde que prestar un buen servicio es nuestro compromiso.

**CARMEN BERTHA SANTANA CASTILLO**  
Apoyo a la Gestión de las PQRS.



Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928  
E-mail: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
**[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)**  
NIT.835 000010-3

*Tus derechos nuestro compromiso*