



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER 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

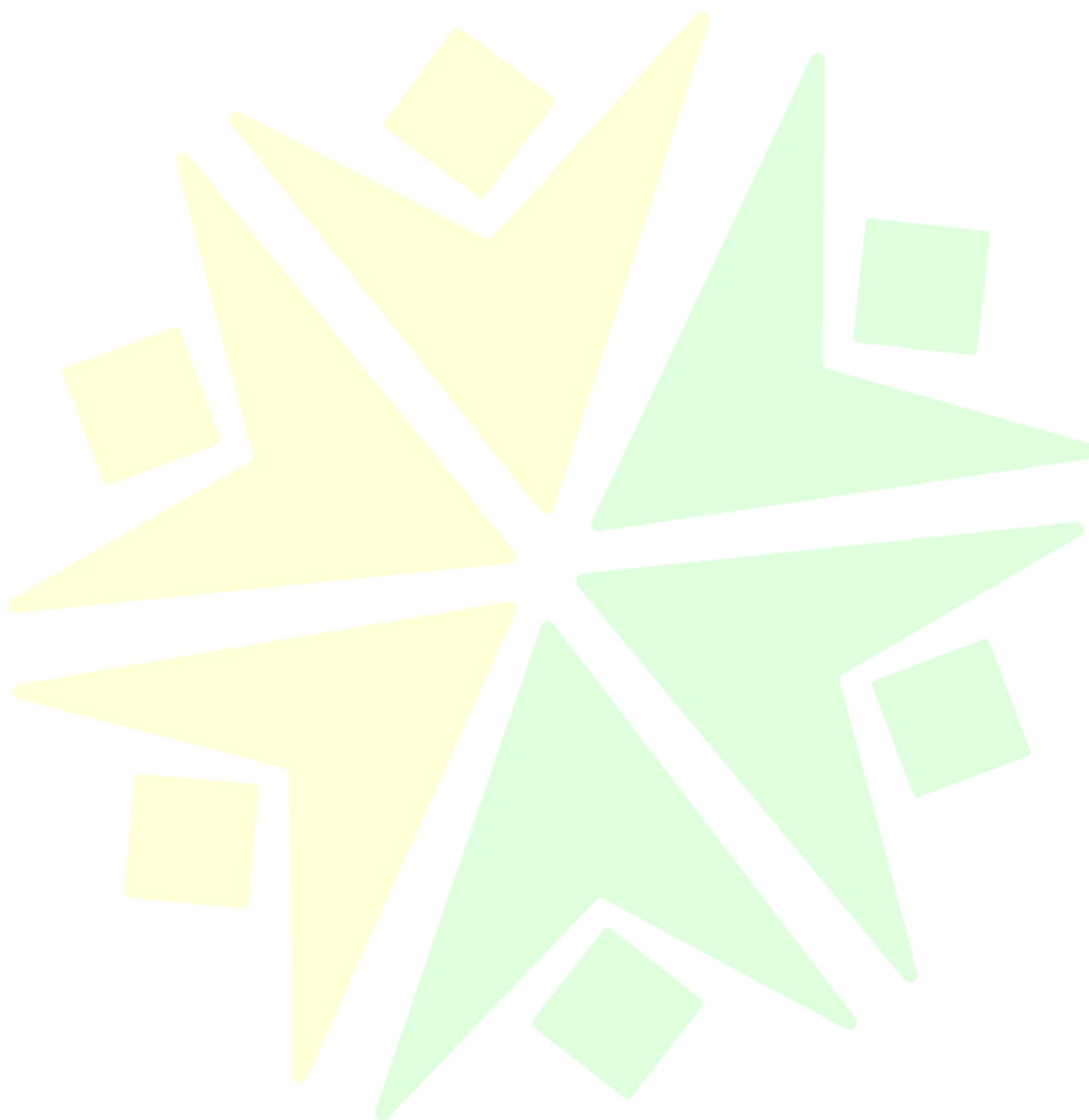


**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

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

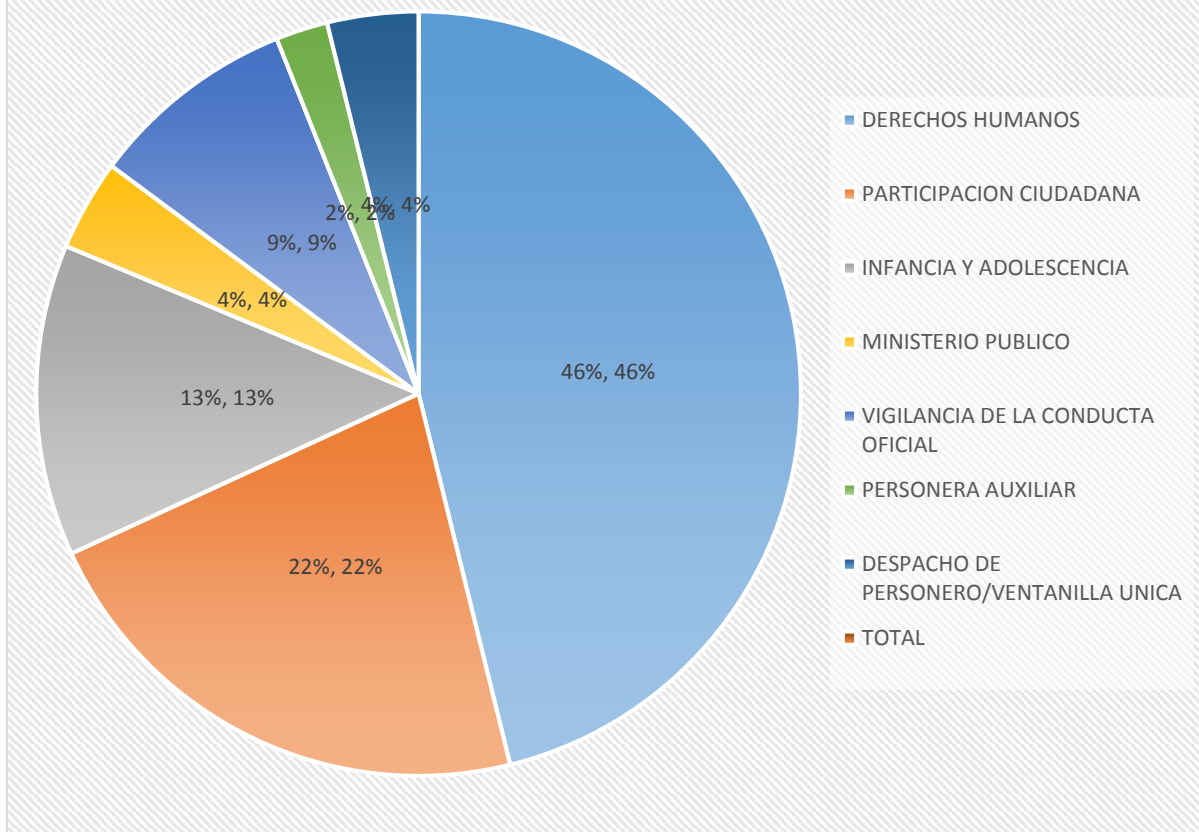
Después de realizada la tabulación de las encuestas obtenidas se contabilizaron un total de 910 personas que participaron de la medición de satisfacción de la atención al usuario de la entidad.

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	520	53.8%
PARTICIPACION CIUDADANA	215	16.8%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	143	11.05%
MINISTERIO PUBLICO	37	2.86%
VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	91	7.04%
PERSONERA AUXILIAR	20	1.55%
DESPACHO DE PERSONERO/VENTANILLA UNICA	40	6.96%
TOTAL	1066	100%



PORCENTAJE DE ENCUESTAS POR AREAS



El área que más encuestados recibió fue el área de derechos humanos, destacándose con una participación del 46% de las encuestas totales. Este resultado indica que los servicios ofertados por la dependencia de derechos humanos son los más solicitados en la comunidad.

Luego le sigue el área de participación ciudadana con un 22 % de participación e infancia y adolescencia con un 13% del total de los encuestados. Siendo estas dos después de derechos humanos las áreas con una atención significativa dentro de los procesos de la entidad.

Las áreas con menor encuestas recibidas son Vigilancia de la conducta oficial con una participación del 9%, luego está la ventanilla única/despacho de personero con un 4% le sigue el ministerio público con un 4% y finalmente la personería auxiliar con un 2%. Al ser estas áreas las de menor participación en las encuestas, se sugiere realizar esfuerzos para aumentar la participación de los ciudadanos en las encuestas de estas áreas.



**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?	710	188	12	0
	78.21%	20.11%	1.68%	0%

Después de realizar la tabulación el resultado de las encuestas aplicadas arrojaron para la primera variable **EXCELENTE** un total de 710 personas lo que corresponde a un 78.21% La opción **BUENA** obtuvo un total de 231 selecciones lo que corresponden al 20.11% del total de la encuesta. Para la opción **REGULAR** hubo un total de 12 calificaciones lo que corresponde a el 1.68%. La variable **MALA**, no presentó ninguna selección.



CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la calidad del servicio proporcionado por la Personería. La opción "Excelente" fue la más elegida por los encuestados, lo que indica un alto nivel de satisfacción entre los usuarios. Este resultado sugiere que los esfuerzos realizados para ofrecer un servicio de calidad están dando frutos y que el personal está cumpliendo con las expectativas de la comunidad.

Sin embargo, es importante no solo celebrar estos logros, sino también considerar las áreas donde se ha reportado una calificación "Buena" o "Regular". Esto presenta una oportunidad para seguir mejorando y asegurarse de que todos los usuarios tengan una experiencia satisfactoria.

Se recomienda realizar un análisis más profundo de las respuestas para identificar factores específicos que contribuyan a las puntuaciones más bajas y desarrollar estrategias orientadas a mejorar esos aspectos.

Se recuerda a los servidores públicos de la entidad la importancia de generar valor público para la ciudadanía a través de la calidad de los servicios que ofrecemos. En el caso de la Personería Distrital, nos comprometemos a brindar una atención oportuna y eficiente, con el objetivo de que nuestros usuarios se sientan satisfechos con los servicios que reciben.

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