



Buenaventura, Julio 04 de 2023

Doctor
EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA
Personero Distrital de Buenaventura
Ciudad

**ASUNTO: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE
2023**

Por medio del presente le hago entrega del Informe de Encuesta de Satisfacción primer semestre de 2023 de la Personería Distrital de Buenaventura.

Cordialmente,

CARMEN BERTHA SANTANA CASTILLO
Apoyo a la Gestión.
Oficina Asesora de Planeación

Proyecto: Carmen Bertha Santana- Profesional Especializado
Copia: Yury Vivas – Director Administrativo y Financiero.
Archivo

Tabla de contenido

3- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ENERO A JUNIO DEL 2023.	5
4. - ANALISIS.....	7
5.- CONCLUSION Y SUGERENCIAS	8

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO De Enero a Junio de 2023

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 2023

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	AA	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 2023

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 (342) encuestados para el primer semestre del 2023

PORCENTAJE DE ATENCION POR AREAS

PROCESO	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANO- MINISTERIO PUBLICO	112	33%
PARTICIPACION CIUDADANA	82	24%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	37	11%
VIGILANCIA DE LA CODUCTA OFICIAL	66	19%
PERSONERIA AUXILIAR	32	0.9%
DESPACHO PERSONERO	13	0.4%
TOTAL	342	100%

Tabla No. 1

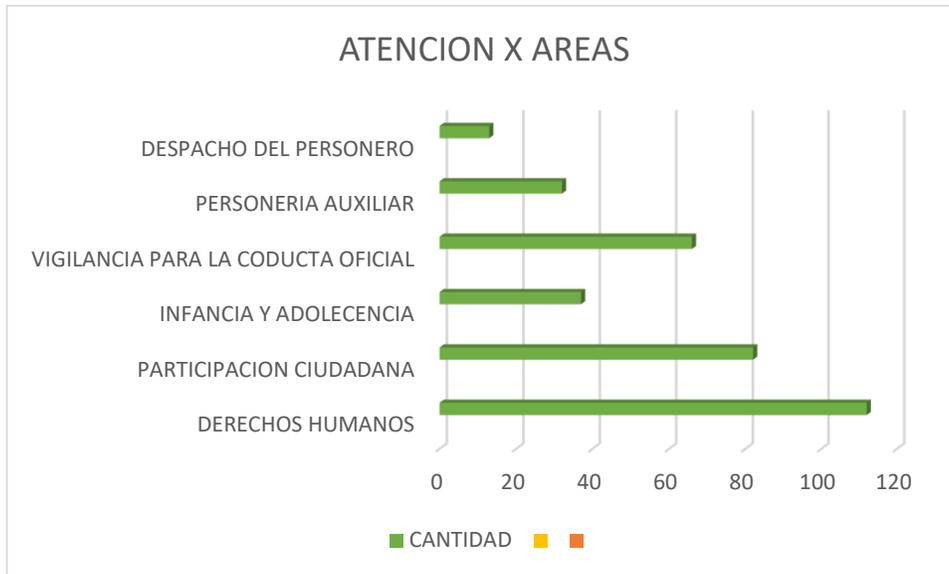


Grafico No. 1 porcentaje de atención por áreas.

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION
PRIMER SEMESTRE 2023**

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿Cómo CONSIDERA USTED LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA PERSONERIA?	198	141	3	0



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 33% corresponde al área de Derechos Humanos con el 35%, seguido de Participación Ciudadana con el 24%, Vigilancia para la Conducta Oficial con el 19%, Infancia y Adolescencia con el 11%, y Despacho del Personero con el 4% del total de los encuestados, de los cuales el 58% considera que la atención fue excelente, el 41% Buena, el 1% Regular y Mala el 0%.

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 58% su resultado fue Excelente, seguido del 41% Bueno; 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.
- Respecto al primer semestre del 2022 se incremento el número de usuarios encuestados frente al primer semestre del 2023 en un 11%, 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, sigan motivándolos para que realicen la encuesta de satisfacción para seguir incrementando el número de encuestados.
- Recuerde que prestar un buen servicio es nuestro compromiso.

CARMEN BERTHA SANTANA CASTILLO

Apoyo a la Gestión de las PQRS.

Oficina de Planeación Personeria Distrital