



Buenaventura, Enero de 2024

Doctor  
EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA  
Personero Distrital de Buenaventura  
Ciudad

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

Por medio del presente le hago entrega del Informe de Encuesta de Satisfacción segundo 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: Viviano Saa C – Director Administrativo y Financiero.  
Archivo

## Tabla de contenido

1.- INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO .....	4
De JULIO A DICIEMBRE de 2023 .....	4
2- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2023.....	5
3. - ANALISIS .....	6
4.- CONCLUSION Y SUGERENCIAS.....	7

## 1.- INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

De JULIO A DICIEMBRE 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 segundo 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 SATISFACCION AL CLIENTE					
		<b>PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA</b> <b>NIT 835.000010-3</b>			
		<b>DILIGENCIE EL SIGUIENTE FORMATO CALIFICANDO</b> <b>la prestación del servicio recibido en la Personería Distrital de</b> <b>Buenaventura</b>			
<b>FECHA</b>		<b>NOMBRE DEL FUNCIONARIO:</b>			
<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>A</b> <b>A</b>			
Su opinión nos importa		<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>
¿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"/>

## 2- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE JULIO A DICIEMBRE 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 (337) encuestados para el segundo semestre del 2023

### PORCENTAJE DE ATENCION POR AREAS

PROCESO	CANTIDAD	%
<b>DERECHOS HUMANO- MINISTERIO PUBLICO</b>	<b>181</b>	<b>53%</b>
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>7</b>	<b>2%</b>
<b>INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>	<b>39</b>	<b>12%</b>
<b>VIGILANCIA DE LA CODUCTA OFICIAL</b>	<b>13</b>	<b>4%</b>
<b>PERSONERIA AUXILIAR</b>	<b>19</b>	<b>6%</b>
<b>DESPACHO PERSONERO/VENTANILLA</b>	<b>78</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 1

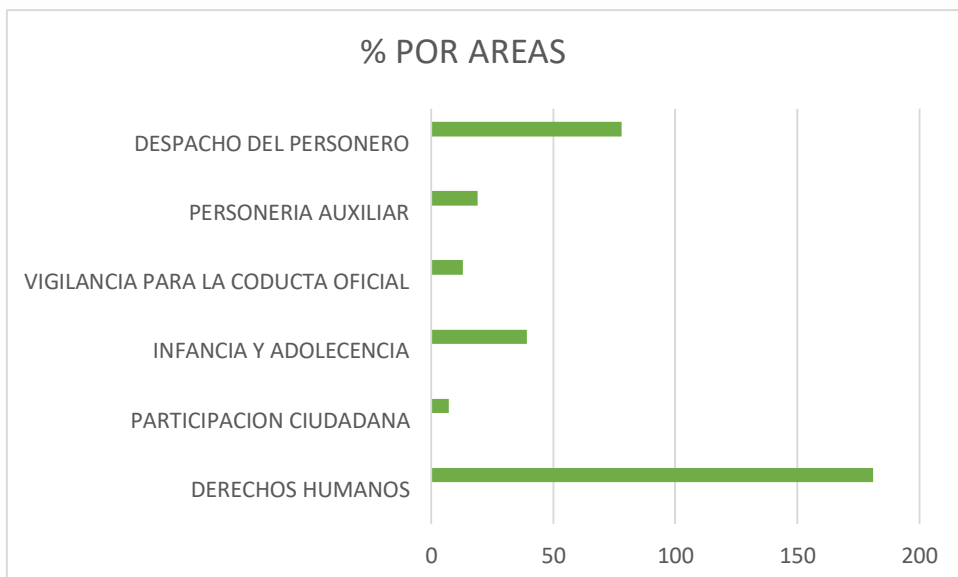


Gráfico No. 1 porcentaje de atención por áreas.

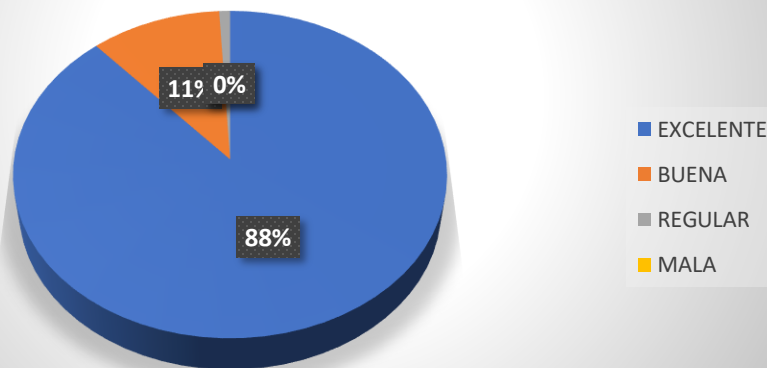
### RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE 2023

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Mala
¿Cómo CONSIDERA USTED LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LA PERSONERIA?	<b>298</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

### 3. - ANALISIS

Como se puede evidenciar en la gráfica 1. Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en el segundo semestre el 53% corresponde al área de Derechos Humanos, seguido del Despacho Personero/Ventanilla con el 23%, Infancia y Adolescencia con el 12%, Personera Auxiliar con el 6%, , Vigilancia para la Conducta Oficial con el 4%, y Participación Ciudadana con el 2% del total de los encuestados, de los cuales el 88% considera que la atención fue excelente, el 11% Buena, el 1% Regular y Mala el 0%.

## COMO CONSIDERA USTED LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDA POR PARTE A LA PERSONERIA?



Grafica No. 2 encuesta de satisfaccion

#### 4.- 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 88% su resultado fue Excelente, seguido del 11% Bueno; Y Regular el 1% 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 segundo semestre del 2023 disminuyo el 1% el número de usuarios encuestados frente al primer semestre del 2023, lo anterior se dio a que los meses de noviembre y diciembre disminuyo la atención porque el personal de planta se declararo en Asamblea permanente y los usuarios fueron despachados a la Procuraduría y Defensoría del Pueblo, peros se puede observar que prestamos un buen servicio con relación al primer semestre.
- 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