



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3



Calle 2 Edificio 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

Buenaventura, Enero de 2026

Doctor
Carlos Yeferson Potes
Personero Distrital de Buenaventura
Ciudad

**ASUNTO: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE
2025**

Por medio del presente le hago entrega del Informe de Encuesta de Satisfacción segundo semestre de 2025 de la Personería Distrital de Buenaventura.

Cordialmente,

PAMELA MORENO RINCON
Oficina Asesora de Planeación



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERÍODO: JULIO A DICIEMBRE DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Informe de Encuesta de Satisfacción al Usuario	4
1.1. Período: Julio a Diciembre de 2025	4
2. Resultados de la Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Servicio	5
2.1. Resultados Julio a Diciembre de 2025	5
3. Análisis de Resultados	6
4. Conclusiones y Sugerencias	7

1. INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Realizar el seguimiento y análisis a la prestación de los servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Buenaventura, tanto a usuarios internos como externos, con el propósito de utilizar esta información en la toma de decisiones y en el fortalecimiento de la mejora continua de la entidad.

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el período de julio a diciembre de 2025.

3. ANÁLISIS

Se realiza el análisis de los resultados obtenidos, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Se establecen conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio ofrecido por la entidad.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

1.- INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERÍODO: JULIO A DICIEMBRE DE 2025

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y análisis a la prestación de los servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Buenaventura, tanto a usuarios internos como externos, con el propósito de utilizar esta información en la toma de decisiones y en el fortalecimiento de la mejora continua de la entidad.

ALCANCE

El grupo encargado del seguimiento a las PQRS elabora dos informes anuales, basados en los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción aplicadas mensualmente. Para este proceso, se toma una muestra correspondiente al 100% de los usuarios encuestados.

MODELO DE ENCUESTA

La Personería Distrital de Buenaventura ha adoptado la encuesta de satisfacción como mecanismo principal para conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados. Esta se aplica de manera directa y escrita, tanto de forma presencial en las instalaciones de la entidad como a través del portal web institucional, permitiendo una recolección de información en tiempo real.

Durante el segundo semestre de 2025, la encuesta fue dirigida a los usuarios que acudieron a las oficinas y a aquellos que interactuaron mediante la página web.

La encuesta está compuesta por una única pregunta:

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

Opciones de respuesta:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

A partir de la recolección, tabulación y análisis de esta información, se definirán las acciones de mejora necesarias para optimizar la prestación del servicio.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

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

PORCENTAJE DE ATENCION POR AREAS

PROCESO	CANTIDAD	%
DERECHOS HUMANO	225	31%
PARTICIPACION CIUDADANA	87	12%
VIGILANCIA DE LA CODUCTA OFICIAL	171	24%
INFANCIA Y ADOLESCENCIA	40	6%
MINISTERIO PUBLICO	84	12%
DESPACHO PERSONERO	06	1%
RECEPCION	111	15%
TOTAL	724	100%

Tabla No. 1

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO JULIO A DICIEMBRE DE 2025

Con el propósito de garantizar la mejora continua en la prestación del servicio, en términos de calidad, oportunidad, eficacia y pertinencia en los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, la Personería Distrital de Buenaventura aplica una encuesta de percepción a los usuarios atendidos en la entidad. Es importante señalar que la participación en la encuesta es voluntaria; por lo tanto, no todos los usuarios acceden a responderla. En el caso de la atención presencial, esta se aplica una vez finaliza el servicio, a aquellos ciudadanos que aceptan diligenciarla. Asimismo, la encuesta se encuentra disponible en la página web institucional, permitiendo que los ciudadanos que acceden a los canales virtuales puedan expresar su percepción sobre la atención recibida a través de los diferentes medios dispuestos por la entidad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de un total de 724 encuestas aplicadas durante el segundo semestre del año 2025.



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

NIT 835 000010-3

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS A

partir de la información recolectada mediante las 724 encuestas aplicadas durante el segundo semestre de 2025, se realizó un análisis orientado a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Personería Distrital de Buenaventura. En términos generales, los resultados permiten evidenciar la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio, teniendo en cuenta criterios como la atención recibida, la oportunidad en la respuesta y la eficacia en la solución de sus requerimientos. Se observa que la mayoría de los usuarios califican el servicio en las categorías Excelente y Buena, lo cual refleja un nivel favorable de satisfacción y confianza en la entidad. No obstante, se identifican algunas valoraciones en las categorías Regular y Mala, lo que indica la existencia de oportunidades de mejora en ciertos aspectos de la atención. Estos resultados permiten inferir que, si bien la entidad mantiene un desempeño positivo en la prestación del servicio, es necesario fortalecer acciones orientadas a optimizar la experiencia del usuario, especialmente en aquellos casos donde la percepción no es completamente satisfactoria. Entre los aspectos a mejorar, se pueden considerar: La reducción en los tiempos de atención. El fortalecimiento de la comunicación con el usuario. La mejora en la claridad de la información brindada. Finalmente, este análisis constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones, permitiendo a la entidad implementar estrategias de mejora continua que contribuyan a elevar los niveles de satisfacción y calidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía.

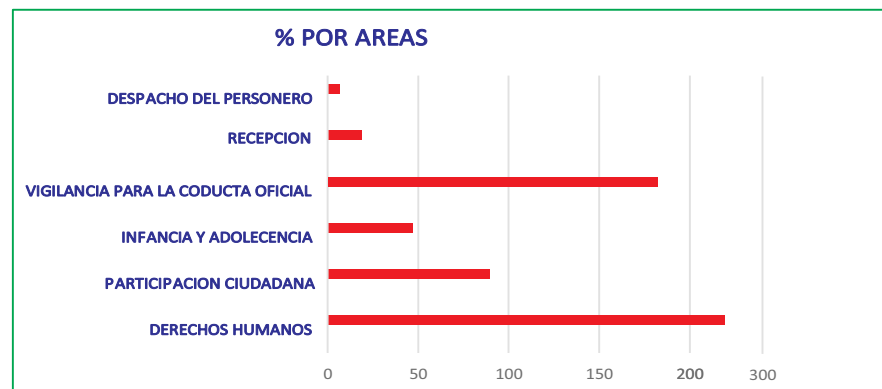


Gráfico No. 1 porcentaje de atención por áreas.

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?	656	62	3	0



**PERSONERIA
DISTRITAL
DE BUENAVENTURA**

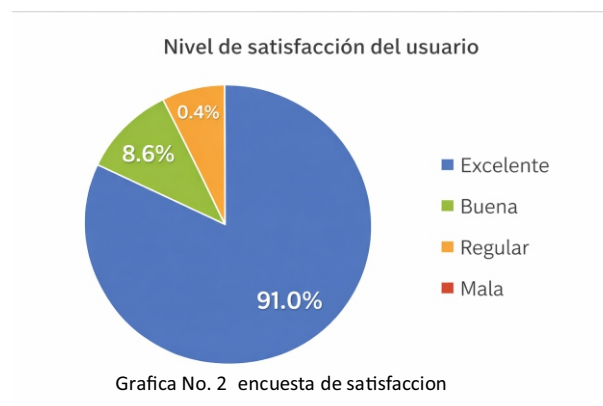
NIT 835 000010-3

4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo semestre de 2025, se concluye que la Personería Distrital de Buenaventura mantiene un nivel favorable de aceptación por parte de los usuarios, evidenciado en la mayoría de calificaciones ubicadas en las categorías Excelente y Buena. Esto refleja el compromiso institucional en la prestación de un servicio orientado a la atención oportuna, eficiente y pertinente frente a las necesidades de la ciudadanía. No obstante, la presencia de algunas calificaciones en los niveles Regular y Mala indica que aún existen aspectos susceptibles de mejora, los cuales deben ser atendidos de manera prioritaria para fortalecer la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

Sugerencias

- * Con base en el análisis realizado, se plantean las siguientes recomendaciones: Fortalecer los procesos de atención al usuario, garantizando mayor agilidad y eficiencia en la prestación del servicio.
- * Implementar estrategias de capacitación continua para el personal, enfocadas en atención al ciudadano y comunicación efectiva.
- * Optimizar los canales de atención, tanto presenciales como virtuales, para mejorar la accesibilidad y oportunidad del servicio.
- * Realizar seguimiento periódico a las PQRS con el fin de identificar tendencias y oportunidades de mejora.
- * Promover la participación de los usuarios en la encuesta de satisfacción, incentivando su



PAMELA MORENO RINCON

Apoyo a la Gestión de las PQRS.

Oficina de Planeación Personería Distrital

Calle 2 Edificio CAD, Piso 10. Teléfono 2978928

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

www.personeriabuenaventura.gov.co

Buenaventura, valle del cauca