



PERSONERÍA DE RIONEGRO

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO TRIMESTRE I

PERSONERÍA DE RIONEGRO

JULIO, 2024

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO TRIMESTRE I

“La Personería de Rionegro es una entidad de orden Municipal, que en el desarrollo de su gestión cumple las funciones que señala la constitución política y la ley, trabajando por la guarda, promoción y difusión y defensa de los derechos humanos”

En conformidad con lo anterior y con el **“ARTÍCULO 73 DE LA LEY 1474 DE 2011. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.”**

En relación con esto realiza informe de resultados de las encuestas de satisfacción del usuario obtenidas del buzón de sugerencias en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.

1. Objetivo

Verificar por medio de las encuestas de satisfacción, el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en la entidad.

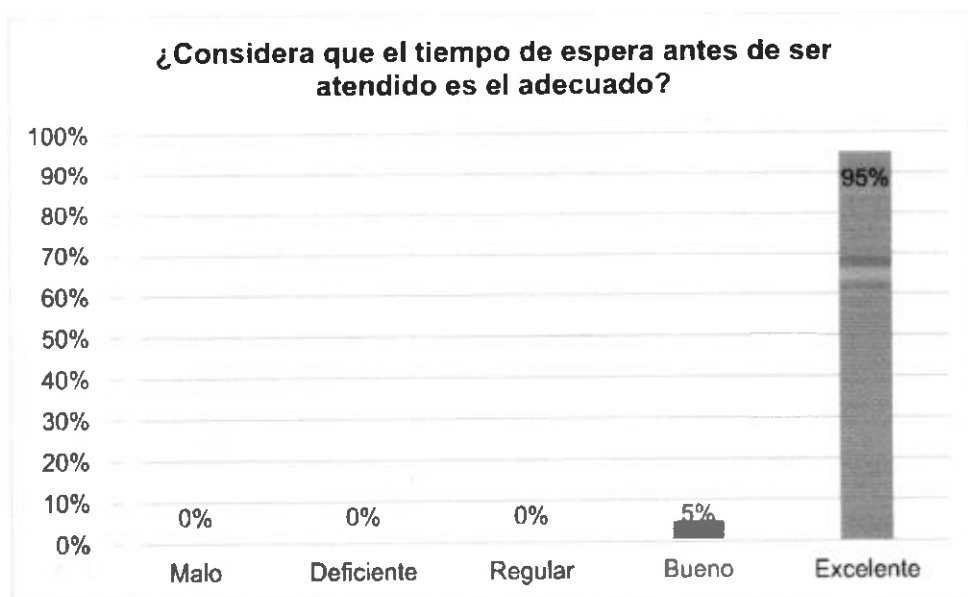
2. Respuestas obtenidas

Encuestas dispuestas entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2024.

- **Tiempo de espera**

¿Considera que el tiempo de espera antes de ser atendido es el adecuado?

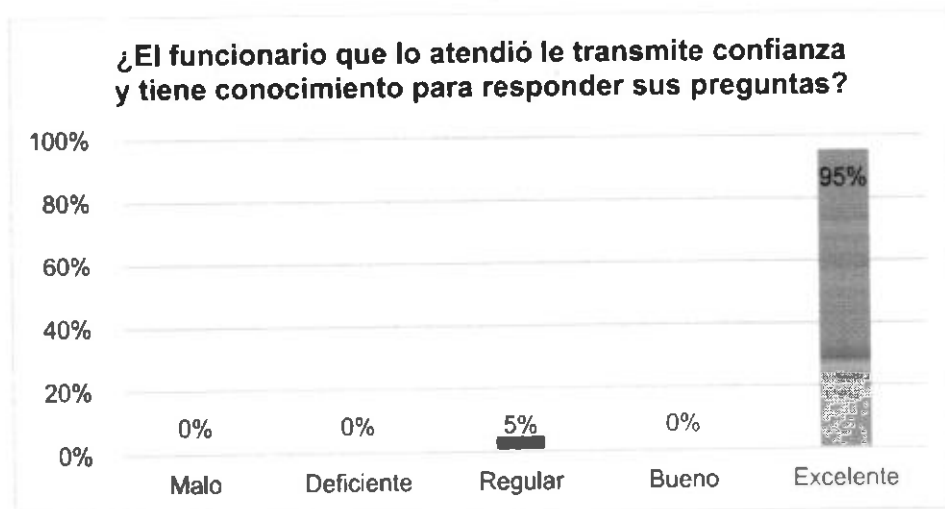
Respuestas	
Malo	0%
Deficiente	0%
Regular	0%
Bueno	5%
Excelente	95%



- **Confianza y conocimiento**

¿El funcionario que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas?

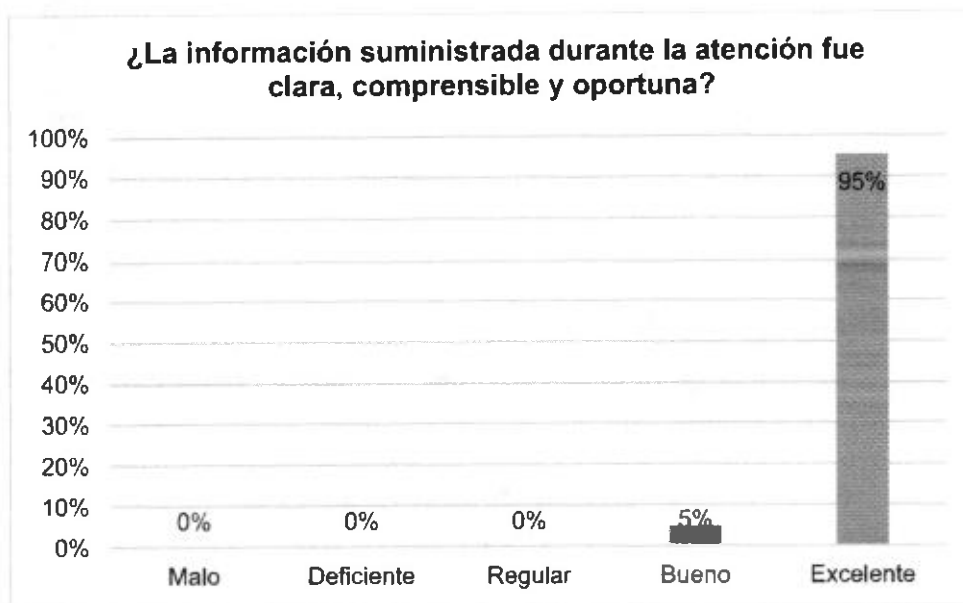
Respuestas	
Malo	0%
Deficiente	0%
Regular	5%
Bueno	0%
Excelente	95%



- **Información suministrada**

¿La información suministrada durante la atención fue clara, comprensible y oportuna?

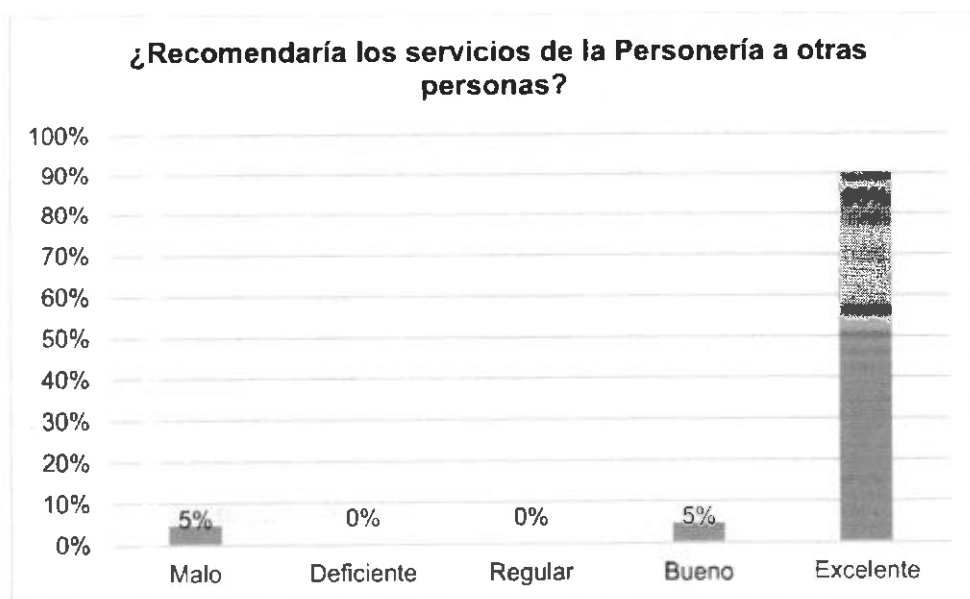
Respuestas	
Malo	0%
Deficiente	0%
Regular	0%
Bueno	5%
Excelente	95%



- **Recomendación de los servicios**

¿Recomendaría los servicios de la Personería a otras personas?

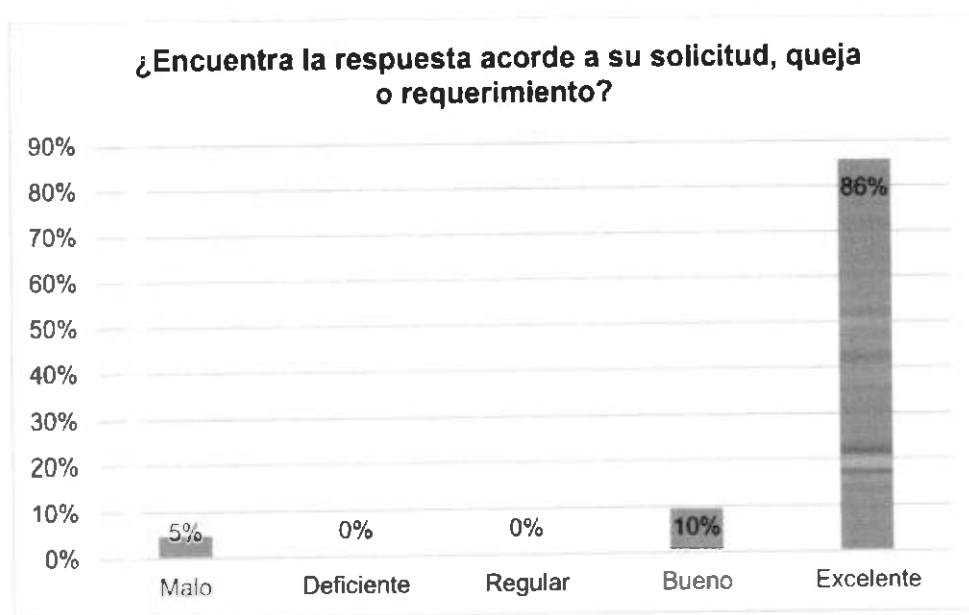
Respuestas	
Malo	5%
Deficiente	0%
Regular	0%
Bueno	5%
Excelente	90%



- **Calidad de la respuesta**

¿Encuentra la respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?

Respuestas	
Malo	5%
Deficiente	0%
Regular	0%
Bueno	10%
Excelente	86%

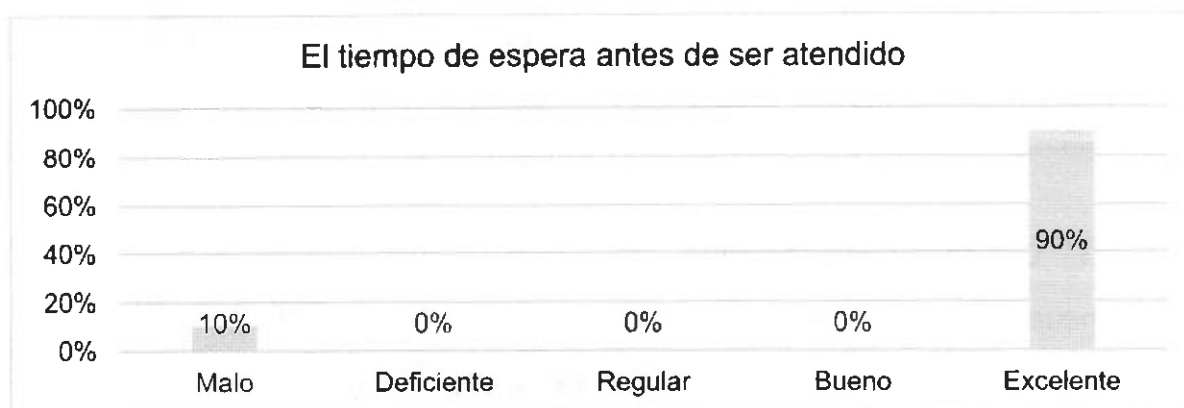


A partir del mes de mayo se cambia el formato Encuesta de satisfacción del usuario, dando como resultado los siguientes valores:

- **Tiempo de respuesta**

¿El tiempo de espera antes de ser atendido?

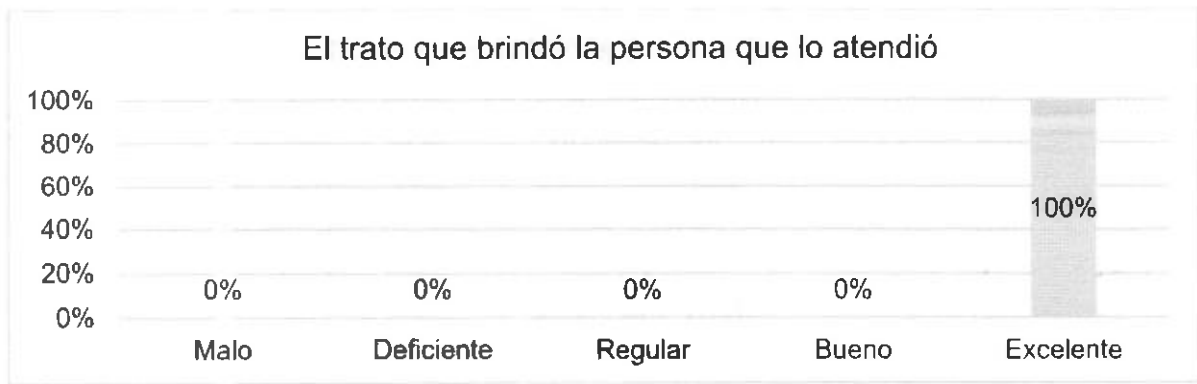
Respuestas	
Muy malo	10%
Malo	0%
Regular	0%
Bueno	0%
Excelente	90%



- **Trato recibido**

¿El trato que le brindó la persona que lo atendió?

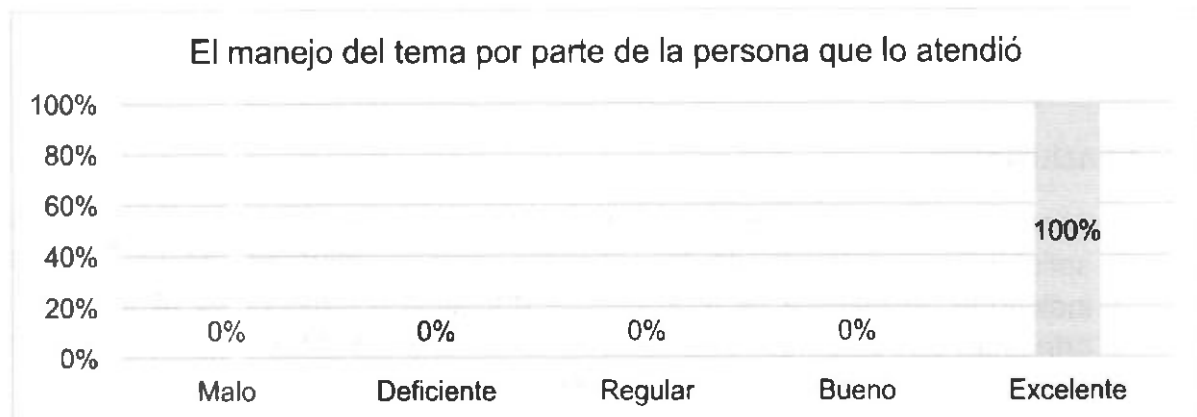
Respuestas	
Muy malo	0%
Malo	0%
Regular	0%
Bueno	0%
Excelente	100%



- **Conocimiento de quien atiende**

¿El manejo del tema por parte de la persona que lo atendió?

Respuestas	
Muy malo	0%
Malo	0%
Regular	0%
Bueno	0%
Excelente	100%



- **Satisfacción general**

En general, ¿qué tan satisfecho quedó con la atención recibida?

Respuestas	
Muy insatisfecho	0%
Insatisfecho	0%
Medianamente satisfecho	0%
Satisfecho	10%
Muy satisfecho	90%



Conclusiones

- Al observar cada uno de los gráficos en general, se ha tenido un buen nivel de satisfacción por parte de los usuarios que se atienden en la Personería, indicando de manera general que se encuentran satisfechos con la atención brindada. Sin embargo, se observan oportunidades de mejora en el tiempo de atención y en la calidad de la respuesta.
- Se realiza actualización de preguntas de la encuesta, para obtener información en temas que se consideran importantes en la atención al usuario de la entidad. En el segundo semestre del año realizará una verificación más detallada de estos nuevos aspectos a evaluar.