



PERSONERÍA DE RIONEGRO

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TRIMESTRE III

PERSONERÍA DE RIONEGRO

Septiembre, 2025

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO TRIMESTRE III

“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 Julio y el 30 de septiembre de 2025.

1. Objetivo

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

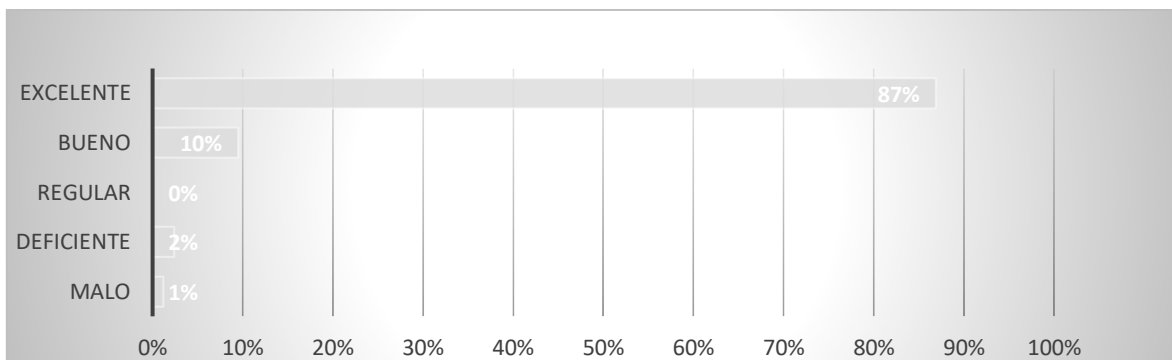
2. Respuestas obtenidas

Encuestas diligenciadas entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2025.

- **PREGUNTA 1**

Tiempo de espera

El tiempo de espera antes de ser atendido	
Malo	1%
Deficiente	2%
Regular	0%
Bueno	10%
Excelente	87%

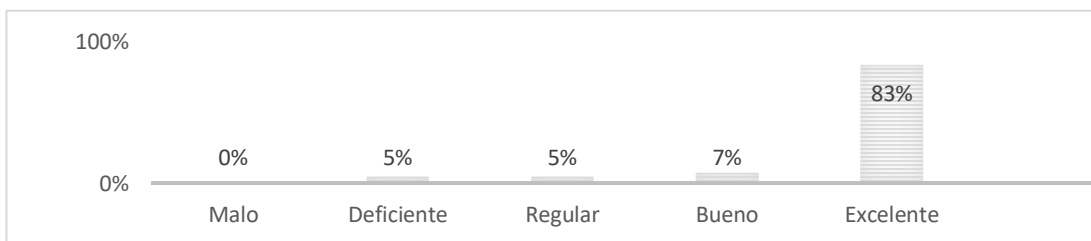


• PREGUNTA 2

Trato recibido

El trato que brindó la persona que lo atendió

Malo	0%
Deficiente	5%
Regular	5%
Bueno	7%
Excelente	83%

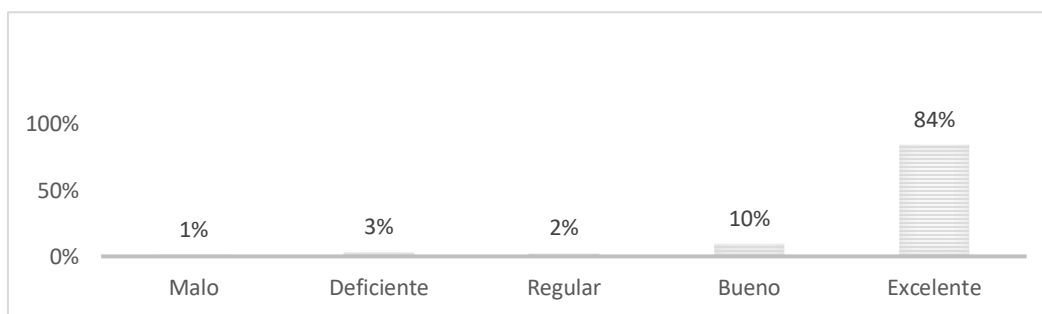


• PREGUNTA 3

Manejo del Tema

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

Malo	1%
Deficiente	3%
Regular	2%
Bueno	10%
Excelente	84%

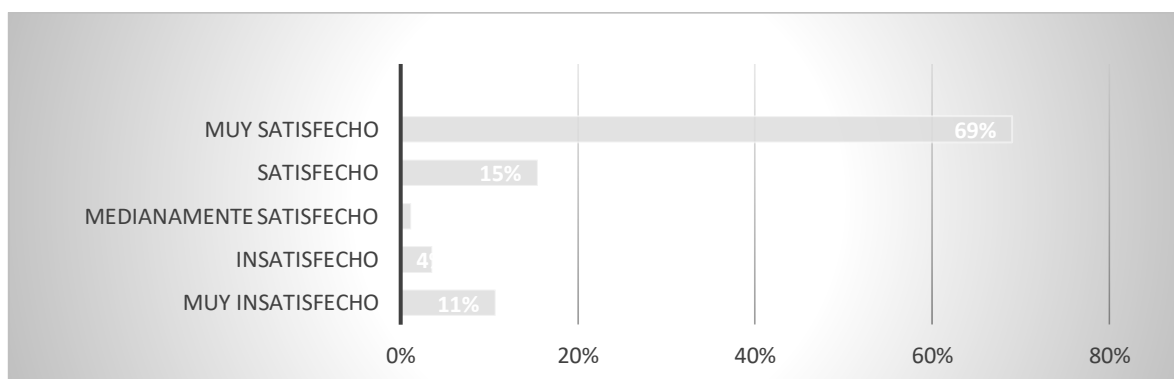


• PREGUNTA 4

satisfacción en General

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

Muy insatisfecho	11%
Insatisfecho	4%
Medianamente satisfecho	1%
Satisfecho	15%
Muy satisfecho	69%



SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

- ✓ EXCELENTE ATENCION AL USUARIO, BUENA AYUDA, SOLUCION A LAS NECESIDADES SOLICITADAS POR CADA USUARIO
- ✓ CONTINUEN CON EL EXCELENTE SERVICIO QUE REALIZAN CON AMOR
- ✓ JULIANA PEREZ MUCHAS GRACIAS
- ✓ ME FUE MUY BIEN MUY CONSIDERADA MANUELA ORREGO
- ✓ **PABLO DANIEL GIRALDO MALA** INFORMACION ME HIZO PERDER MUY TIEMPO ME ASEGURO DE UNA TUTELA A LA NUEVA EPS QUE NO LA PUSE MUCHA NEGLIGENCIA POR PARTE DEL GRACIAS
- ✓ FELICITACIONES POR TAN BUENA ATENCION Y DE ESTAR PENDIENTES DE NOSOTROS LAS VICTIMA
- ✓ MUCHAS GRACIAS POR SU PROFESIONALISMO
- ✓ TODO MUY BIEN
- ✓ **LA ABOGADA MARIANA BETANCUR ME PARECE QUE TIENE MUY MALA ACTITUD** PARA ATENDER A LAS PERSONAS
- ✓ **LA FALTA DE EMPATIA DEL ABOGADO PARA MI ATENCION PABLO** NO ME DIO SOLUCION
- ✓ MARIA ELENA MANRIQUE MUCHAS GRACIA
- ✓ FELICITACIONES A JIMENA ARBOLEDA MARIA ELENA MANRIQUE (ABOGADA) ATENCION EFICIENTE, EFICAZ, OPORTUNA Y HUMANA
- ✓ FELICITACIONES A TODOS MUY CONTENTA CON LA ASESORIA DE LA DOCTORA JULIANA
- ✓ JULIANA PEREZ MUCHAS GRACIAS
- ✓ FELICITACIONES Y MUCHAS BENDICIONES A TODOS LOS DE LA PERSONERIA ESPECIALMENTE A LA DOCTORA JULIANA
- ✓ **PABLO GIRALDO NO ME AYUDO**
- ✓ GRACIAS DOCTORA JULIANA PEREZ
- ✓ AL DOCTOR CERON EXCELENTE EN SU SERVICIO
- ✓ EN LA MAÑANA ME ATENDIO NICOLAS Y NO ME SOLUCIONO NADA ME DEVOLCIO A CASA POR UN DOCUMENTO DE FALLO ESTANDO ACA
- ✓ GRACIAS POR SU BUENA ATENCIÓN
- ✓ JULIANA PERZ GRACIAS
- ✓ SIGAN ASI EFICIENCIA O NADA EXITOS
- ✓ NINGUNA

Conclusión

Al observar cada uno de los gráficos en general, de la encuesta del tercer trimestre 2025 se revela que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la atención recibida, con un porcentaje significativo que considera que tiempo de atención, el trasto recibió y el conocimiento de quien los atendió es bueno. Sin embargo, también hay un pequeño porcentaje de encuestados que no están satisfechos con algunos aspectos de la atención recibida.

Además, se sugiere abordar de manera constructiva y respetuosa a los abogados en donde las situaciones de la atención al usuario no han sido optima, para mejorar la calidad del servicio

El cual nos ayudara a mejorar y reducir el porcentaje de encuestados que lo consideran regular, mejorar el trato recibido para igualmente reducir el porcentaje o de quienes lo consideren, y así seguir brindando un servicio optimo a los usuarios que llegan a la personería de Rionegro.

Erika Galeano López

Asesora de Seguimiento y control
Personería de Rionegro

(Repositorio de evidencias físicas se encuentran en archivo a cargo de María)