



# **PERSONERÍA DE RIONEGRO**

---

## **INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**TRIMESTRE II**

**PERSONERÍA DE RIONEGRO**

**SEPTIEMBRE, 2024**

## 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 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.

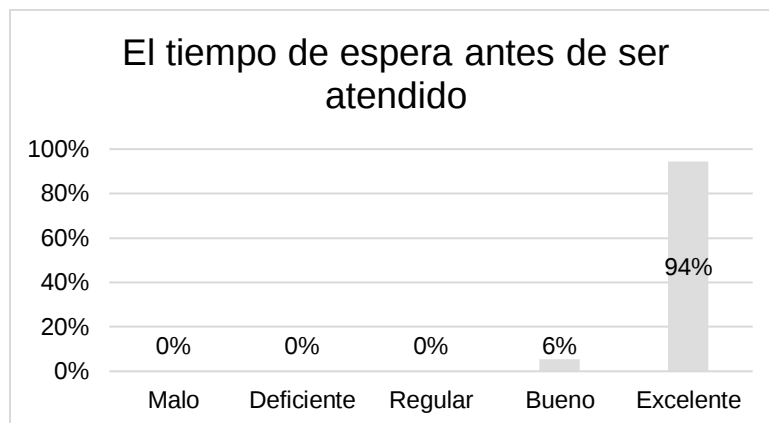
### 2. Respuestas obtenidas

Encuestas diligenciadas entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024.

- **Tiempo de respuesta**

¿El tiempo de espera antes de ser atendido?

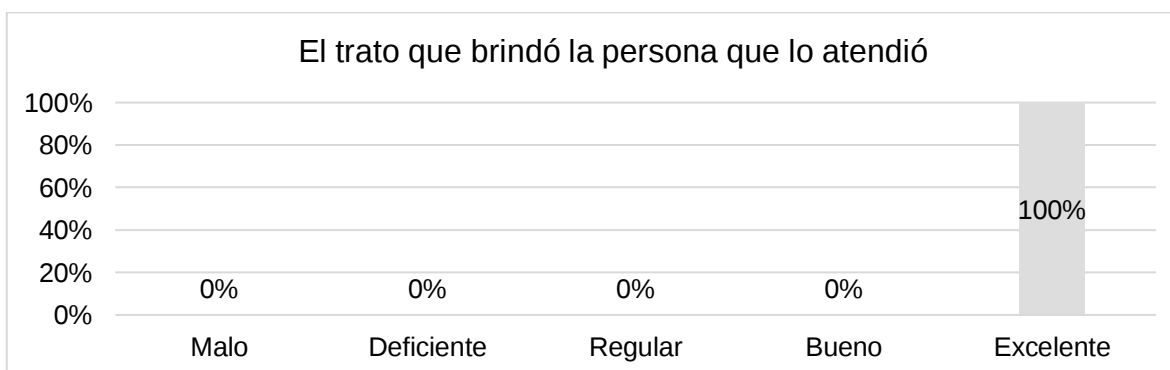
| Respuestas |     |
|------------|-----|
| Muy malo   | 0%  |
| Malo       | 0%  |
| Regular    | 0%  |
| Bueno      | 6%  |
| Excelente  | 94% |



- **Trato recibido**

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

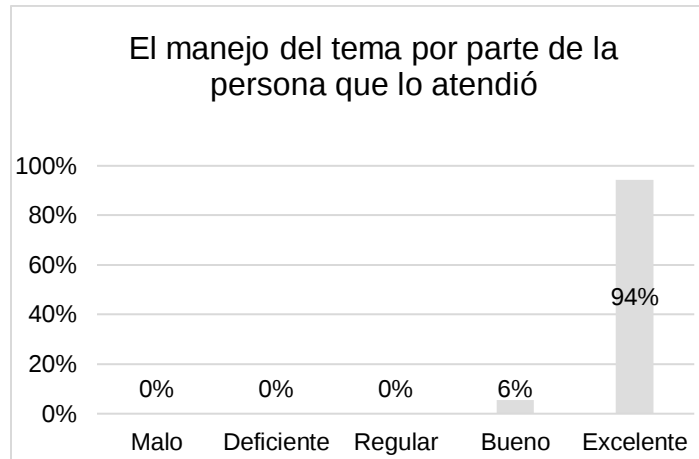
| Respuestas |      |
|------------|------|
| Muy malo   | 0%   |
| Malo       | 0%   |
| Regular    | 0%   |
| Bueno      | 0%   |
| Excelente  | 100% |



- **Conocimiento de quien atiende**

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

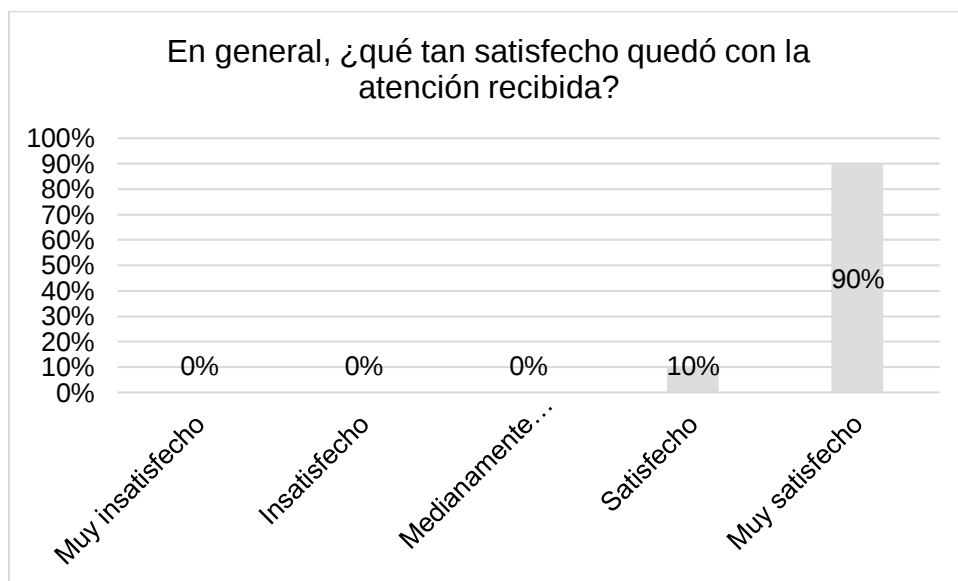
| Respuestas |     |
|------------|-----|
| Muy malo   | 0%  |
| Malo       | 0%  |
| Regular    | 0%  |
| Bueno      | 6%  |
| Excelente  | 94% |



- **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% |



## **Conclusión**

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 las respuestas generadas.