



# **PERSONERÍA DE RIONEGRO**

---

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

**PERSONERÍA DE RIONEGRO**

**Diciembre, 2025**

## INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO TRIMESTRE IV

*“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 octubre y el 31 de diciembre 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.

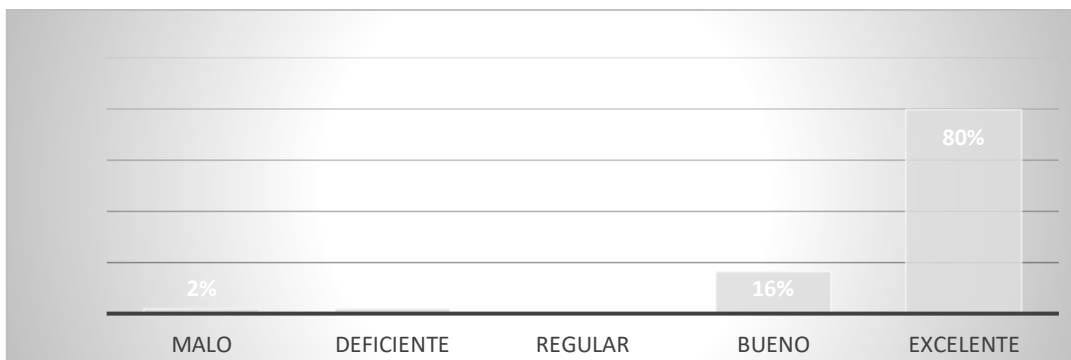
### 2. Respuestas obtenidas

Encuestas diligenciadas entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

#### • PREGUNTA 1

##### Tiempo de espera

El tiempo de espera antes de ser atendido	
Malo	2%
Deficiente	2%
Regular	0%
Bueno	16%
Excelente	80%

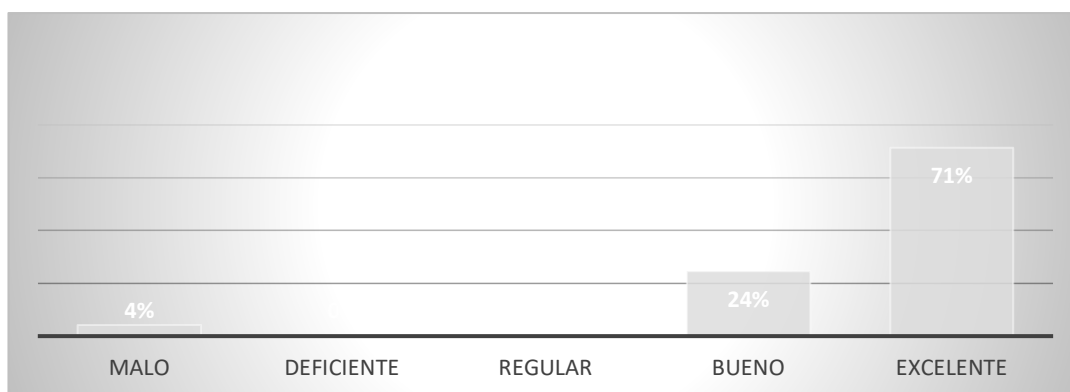


## • PREGUNTA 2

### Trato recibido

El trato que brindó la persona que lo atendió

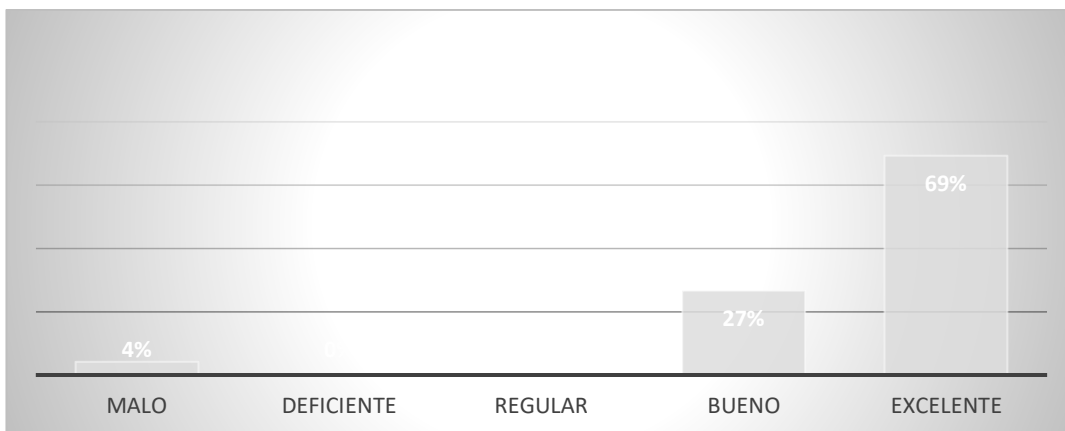
Malo	4%
Deficiente	0%
Regular	0%
Bueno	24%
Excelente	71%



## • PREGUNTA 3

### Manejo del Tema

Malo	4%
Deficiente	0%
Regular	0%
Bueno	27%
Excelente	69%

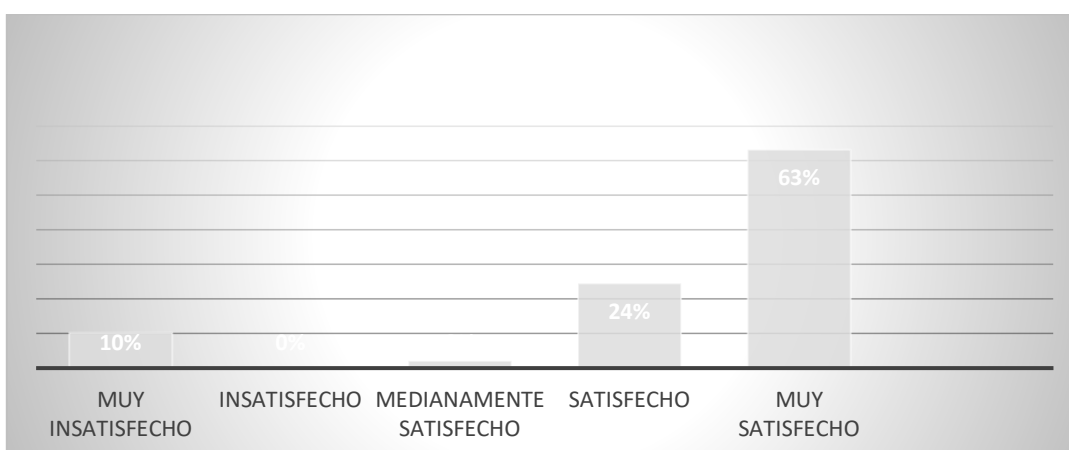


#### • PREGUNTA 4

#### satisfacción en General

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

Muy insatisfecho	10%
Insatisfecho	0%
Medianamente satisfecho	2%
Satisfecho	24%
Muy satisfecho	63%



## SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES EN LAS ENCUESTAS

- GRACIAS POR LA ATENCION Y APOYO EN MI GESTION
- CONSIDERO QUE CUANDO ES ALGO DE SALUD, REVISAR EL CASO UN POCO MAS LIGERO HABLANDO DESDE MI IGNORANCIA MIL GRACIAS
- GRACIAS DOCTORA JULIANA PEREZ
- GRACIAS DOCTORA JULINA PEREZ
- CRISTIAN QUINTERO, GRACIAS POR SU PACIENCIA
- PABLO NO ESCUHO Y PIDE PAPELES PARA NADA
- FELICITACIONES PARA TODOS LOS DE LA PERSONERIA ESPECIALMENTE PARA EL DOCTOR CRISTIAN QUINTERO
- MUY RAPIDA ATENCION
- FELICITACIONES A LA DOCTORA DAINES DE VICTIMAS
- FELICITACIONES A LA DOCTORA JULIANA PEREZ
- GRACIAS DOCTORA PEREZ
- FUNCIONARIO CRISTIAN QUINTERO ME RESOLVIO TODAS LAS DUDAS FELICITACIONES

### Conclusión

Al observar cada uno de los gráficos en general, de la encuesta del cuarto trimestre 2025 se observa que los encuestados están satisfechos con la atención recibida, con un porcentaje significativo que considera que tiempo de atención, el trato recibió y el conocimiento de quien los atendió es bueno. Sin embargo, es importante seguir fortaleciendo la atención al usuario.

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

### Erika Galeano López

Asesora de Seguimiento y control  
Personería de Rionegro