



# **PERSONERÍA DE RIONEGRO**

---

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

**TRIMESTRE I**

**PERSONERÍA DE RIONEGRO**

**Abril, 2026**

# 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 02 de enero y el 31 de marzo de 2026.

## 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

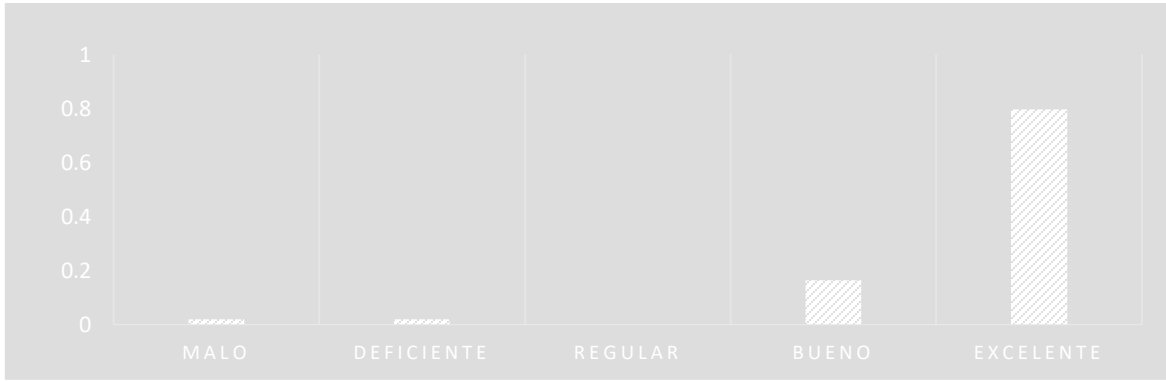
Encuestas diligenciadas entre el 02 de enero y el 31 de marzo de 2026. Muestra obtenida del trimestre 33 encuestas de satisfacción mediante el Buzón de sugerencias y atención al usuario.

- **PREGUNTA 1**

### Tiempo de espera

El tiempo de espera antes de ser atendido
---

Malo	0%
Deficiente	0%
Regular	3%
Bueno	12%
Excelente	85%



- **PREGUNTA 2**

**Trato recibido**

El trato que brindó la persona que lo atendió

Malo	3%
Deficiente	0%
Regular	3%
Bueno	18%
Excelente	76%



- **PREGUNTA 3**

**Manejo del Tema**

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

Malo	6%
Deficiente	3%
Regular	6%
Bueno	9%

Excelente

76%

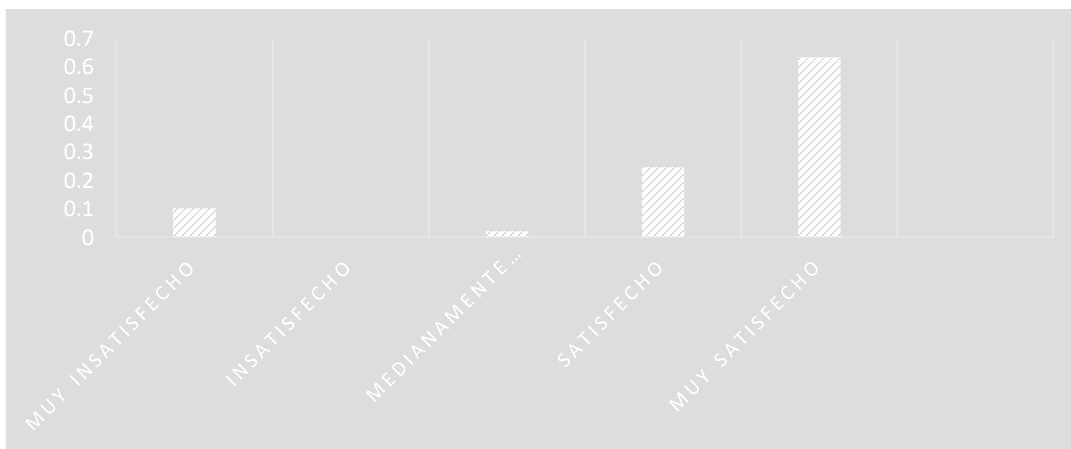


- **PREGUNTA 4**

**satisfacción en General**

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

Muy insatisfecho	6%
Insatisfecho	0%
Medianamente satisfecho	12%
Satisfecho	12%
Muy satisfecho	70%



## SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES EN LAS ENCUESTAS

- Felicitaciones a todos los de la personería hacen muy buen trabajo dios los bendiga
- Felicitaciones a todos
- Funcionarios muy jóvenes sin experiencia
- Felicitaciones para todos los de la personería especialmente para el doctor Cristian quintero
- ¡Increíble que no haya un asesor! esta fuera de servicio
- Demasiado tiempo para que lo atiendan a uno
- No soluciono lo requerido uno debe tener claridad juliana no supo atender mi solicitud

### Conclusiones de las Encuestas de Satisfacción

#### Satisfacción General:

La mayoría de los encuestados (80-90%) calificaron la atención recibida en la Personería como "Excelente" o "Bueno", lo que indica un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados.

Sin embargo, un pequeño porcentaje (5-10%) de los encuestados calificaron la atención como "Regular" o "Malo", lo que sugiere áreas de mejora.

#### Aspectos Positivos:

La mayoría de los encuestados (85-95%) consideraron que la información proporcionada por los funcionarios fue clara y útil.

Un alto porcentaje (80-90%) de los encuestados se sintieron satisfechos con la resolución de sus trámites y gestiones.

#### Áreas de Mejora:

Un pequeño porcentaje (10-15%) de los encuestados consideraron que el tiempo de espera no es adecuado.

Algunos encuestados (5-10%) mencionaron que la comunicación con los funcionarios podría ser más efectiva.

Se recomienda fortalecer la entrega del formulario de las encuestas de satisfacción como herramienta de medición en la satisfacción a los usuarios de la Personería

### **Recomendaciones y Sugerencias:**

- ✓ Mejorar la Eficiencia en el Tiempo de Espera
- ✓ Implementar un sistema de turnos electrónicos para reducir el tiempo de espera si hubiese lugar
- ✓ Capacitar a los funcionarios en habilidades de comunicación efectiva.
- ✓ Seguir Mejorando la Calidad del Servicio
- ✓ Se recomienda fortalecer el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción para monitorear la calidad del servicio.
- ✓ Además, en cada informe 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 y fortalecer la comunicación asertiva.
- ✓ Teniendo en cuenta que según el reporte del primer trimestre de atención al usuario reportado en el sistema Qf Document se registró un total de atención de 2.731 se recomienda implementar estrategias para aumentar la participación en las encuestas, considerando el bajo porcentaje de respuestas obtenidas (menos de 50 encuestas de 2.731 personas atendidas en tres meses.)

**Erika Galeano López**

Asesora de Seguimiento y control  
Personería de Rionegro