



PERSONERÍA DE RIONEGRO

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TRIMESTRE II

PERSONERÍA DE RIONEGRO

Julio, 2026

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO TRIMESTRE I 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 abril y el 30 de junio 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

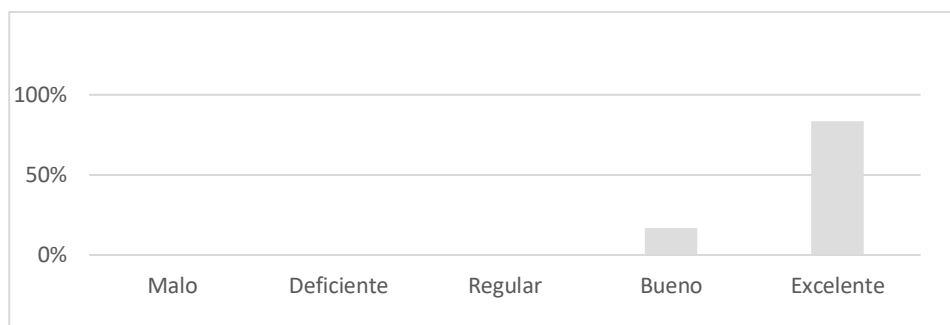
Encuestas diligenciadas entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026. Muestra obtenida del trimestre 33 encuestas de satisfacción mediante el Buzón de sugerencias y atención al usuario.

• PREGUNTA 1

Tiempo de espera

El tiempo de espera antes de ser atendido

Malo	0%
Deficiente	0%
Regular	6%
Bueno	18%
Excelente	76%



• PREGUNTA 2

Trato recibido

El trato que brindó la persona que lo atendió

Malo	0%
Deficiente	0%
Regular	6%
Bueno	15%
Excelente	79%



• PREGUNTA 3

Manejo del Tema

Malo	3%
Deficiente	0%
Regular	3%
Bueno	16%
Excelente	78%

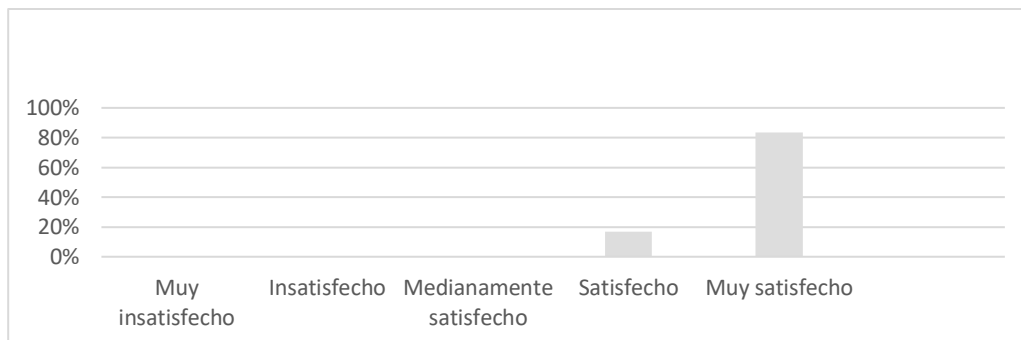


• PREGUNTA 4

satisfacción en General

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

Muy insatisfecho	0%
Insatisfecho	0%
Medianamente satisfecho	12%
Satisfecho	12%
Muy satisfecho	76%



SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES EN LAS ENCUESTAS

- ✓ Felicitaciones Cristian eres el mejor
- ✓ Muchas felicitaciones a todos los de la personería principalmente a Cristian
- ✓ Por parte de la abogada 3, pero por parte del personero 5 solicitud una asesoría por un tema de vivienda me atendió una abogada la cual me dijo que esto no era de su competencia, solicite una cita con el personero y me paso con un abogado David el cual me ayudo con una remisión y creo que ella debería ser más simpática y prestar un mejor servicio

- ✓ El doctor Juan esteban siempre muestra muy buena actitud a la hora de brindar sus servicios agradezco su amabilidad y buena atención

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 (80-95%) 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 porcentaje (18%) de los encuestados consideraron que el tiempo de espera no es adecuado.

Algunos encuestados (5%) 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 óptimas, para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la comunicación asertiva.
- ✓ Se recomienda implementar estrategias para aumentar la participación en las encuestas, considerando el bajo porcentaje de respuestas obtenidas (menos de 50 encuestas.)

Erika Galeano López

Asesora de Seguimiento y control
Personería de Rionegro