

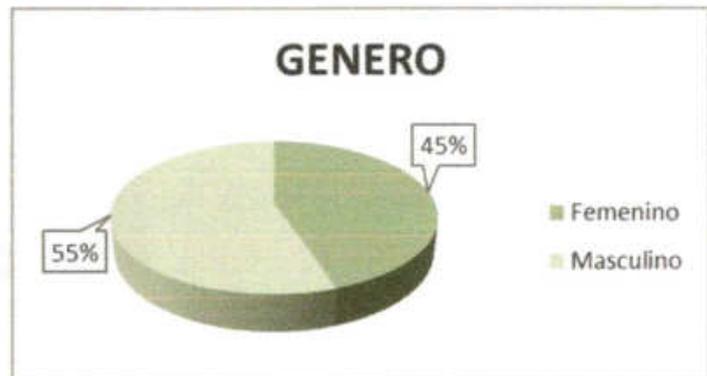


## INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 TERCER TRIMESTRE DE 2023

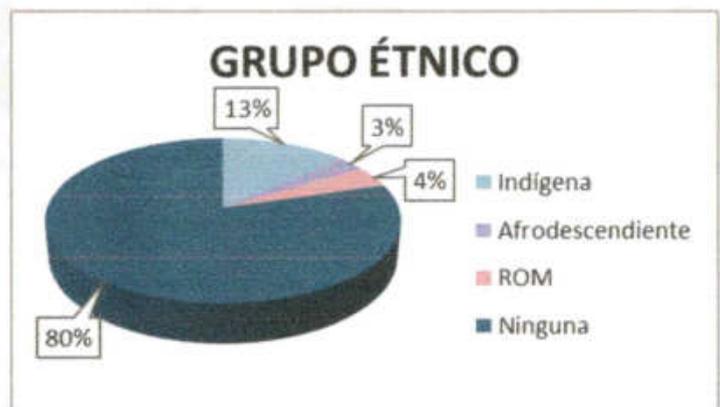
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del Putumayo haciendo el respectivo seguimiento y evaluación.

Se consolida la información reportada, en un promedio de doscientas cuarenta y un (241) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Gobierno-Oficina de Desarrollo Comunitario-, Salud, Hacienda-Oficina de Rentas-, Infraestructura y Desarrollo Social, durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2023.

GENERO	
Femenino	103
Masculino	127
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>230</b>

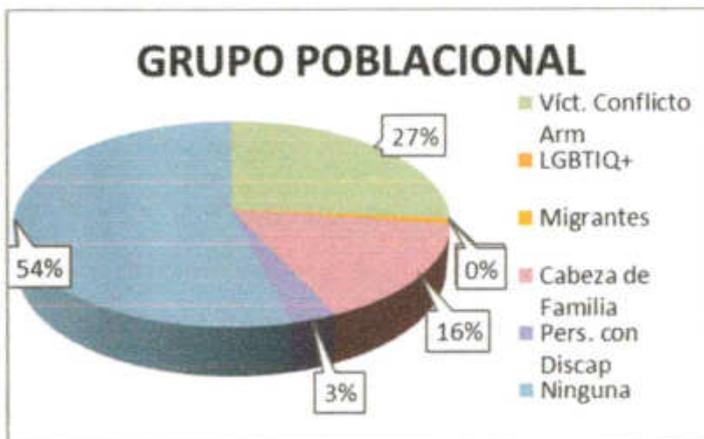


GRUPO ÉTNICO	
Indígena	32
Afrodescendiente	7
ROM	10
Otro	0
Ninguna	191
<b>Total:</b>	<b>240</b>

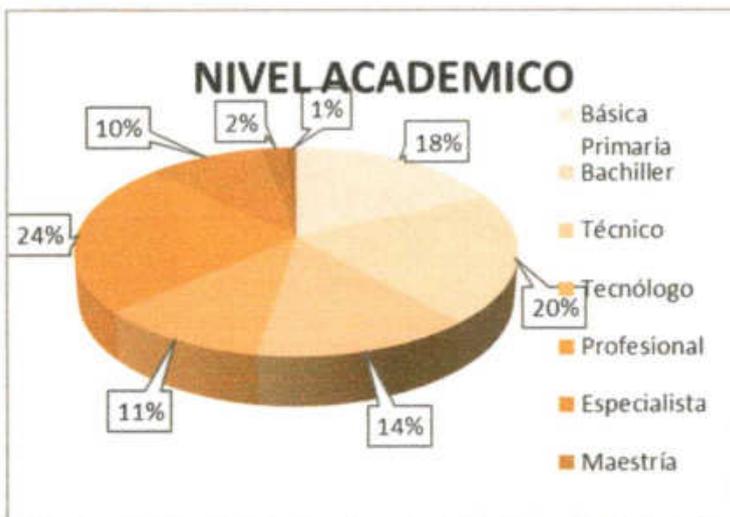




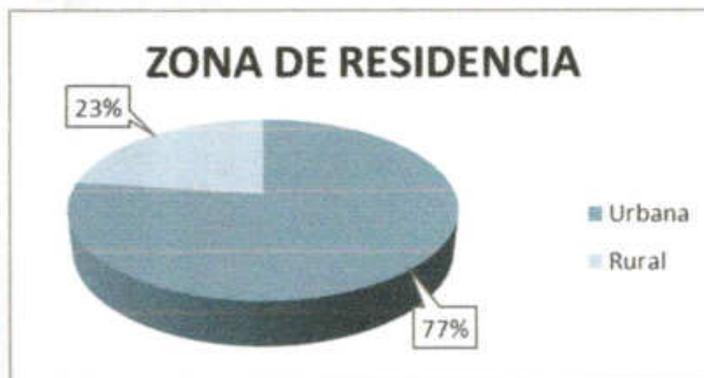
GRUPO POBLACIONAL	
Vict. Conflicto Arm	70
LGBTIQ+	1
Migrantes	1
Cabeza de Familia	42
Pers. con Discap	8
Otro	0
Ninguna	142
<b>Total:</b>	<b>264</b>



NIVEL ACADEMICO	
Básica Primaria	44
Bachiller	50
Técnico	34
Tecnólogo	27
Profesional	58
Especialista	24
Maestría	5
Doctorado	0
Desescolarizado	0
Sin clasificar	2
<b>Total:</b>	<b>244</b>



ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	185
Rural	55
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>240</b>





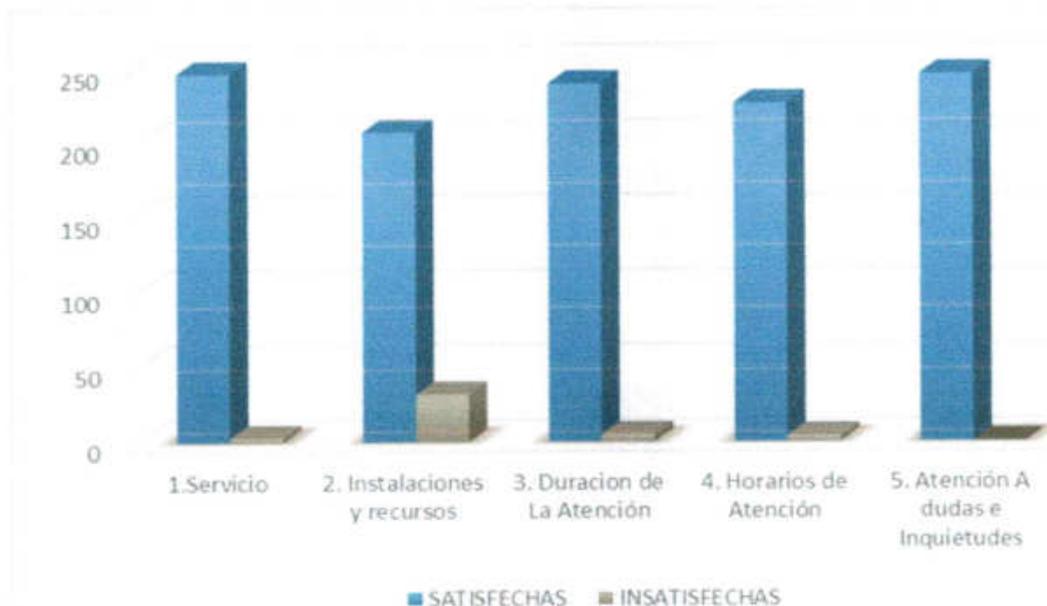
FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio	176	70	3	0	249
2. Instalaciones y recursos*	111	96	25	7	239
3. Duración de La Atención*****	162	77	5	0	244
4. Horarios de Atención	138	88	4	0	230
5. Atención A dudas e Inquietudes**	168	77	0	0	245

\* No se registra datos para este factor en una (1) encuesta en agosto

\*\* no reporta datos para este factor en dos (2) encuestas- julio y agosto

\*\*\*\*\* No se registran datos para este factor en cinco (5) encuestas-agosto y sept.

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio	246	99%	3	1%
2. Instalaciones y recursos	207	87%	32	13%
3. Duración de La Atención	239	98%	5	2%
4. Horarios de Atención	226	98%	4	2%
5. Atención A dudas e Inquietudes	245	100%	0	0%





Con base en los factores evaluados se obtiene el consolidado correspondiente al Tercer Trimestre del 2023 con los siguientes resultados:

El 100% de satisfacción en la Atención a Dudas e Inquietudes.

El 99% de los Usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el Servicio e insatisfechos el 1%.

Un 98% indicaron estar satisfechos con la Duración de la Atención y los Horarios de atención, e insatisfechos el 2%.

El 87% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con las Instalaciones y recursos, el 13% están insatisfechos con relación al mismo.

Desde la Oficina de Gestión de Atención al Usuario se reporta mensualmente los resultados a las respectivas Secretarías, con las recomendaciones pertinentes tendientes a la mejora continua y el logro de la excelencia en la calidad del servicio.

Cordialmente,

**KARIN LARISSA MORA BURBANO**  
Secretaria Servicios Administrativos

Elaboró	María Falconeri López V.	Gestión Atención al Usuario	Técnico Administrativo	
Revisó	Laura Alexandra Viveros	Gestión Atención al Usuario	Profesional Universitario	

