

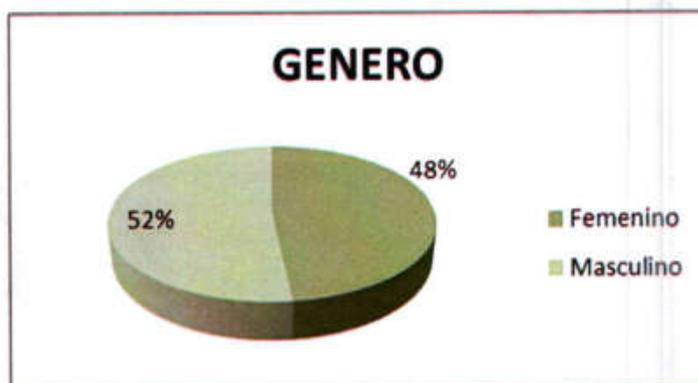


## INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

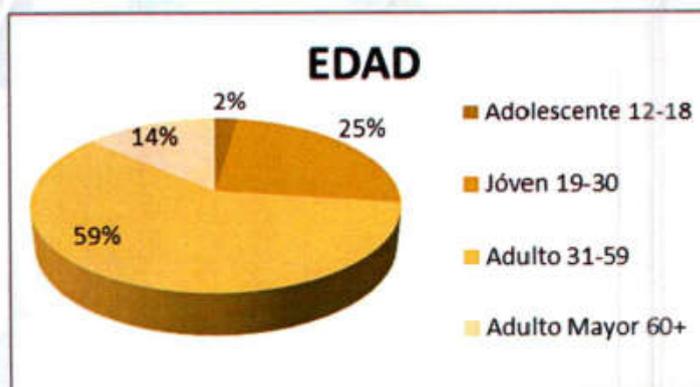
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de doscientas cuarenta y cinco (245) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Gobierno- Oficinas de Pasaportes y Desarrollo Comunitario-, Salud, Hacienda-Oficina de Rentas-, Infraestructura y Desarrollo Social, durante los meses de abril, mayo y junio del año 2023.

GENERO	
Femenino	116
Masculino	124
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>240</b>

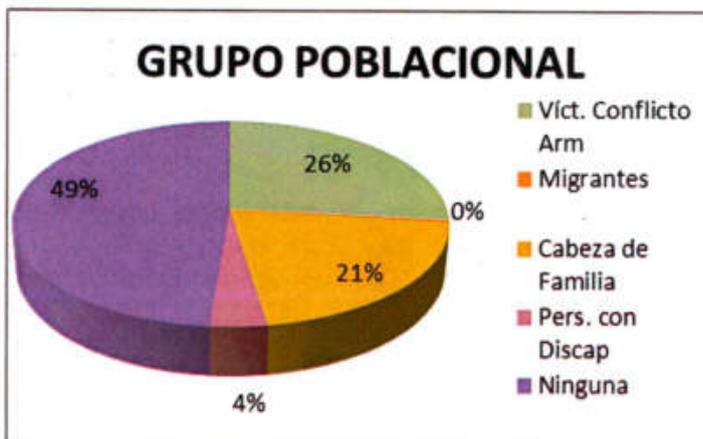


EDAD	
Adolescente 12-18	6
Joven 19-30	62
Adulto 31-59	148
Adulto Mayor 60+	34
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>250</b>

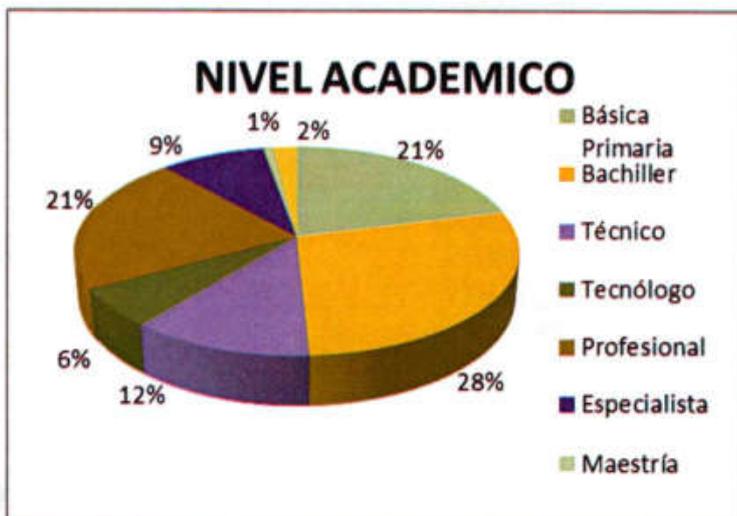




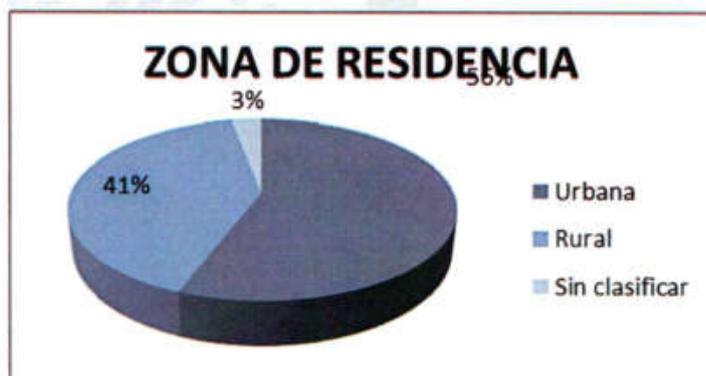
GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	71
LGBTIQ+	0
Migrantes	1
Cabeza de Familia	55
Pers. con Discap	10
Otro	0
Ninguna	130
<b>Total:</b>	<b>267</b>



NIVEL ACADEMICO	
Básica Primaria	52
Bachiller	70
Técnico	29
Tecnólogo	15
Profesional	53
Especialista	22
Maestría	2
Doctorado	0
Desescolarizado	0
Sin clasificar	5
<b>Total:</b>	<b>248</b>



ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	134
Rural	99
Sin clasificar	7
<b>Total:</b>	<b>240</b>

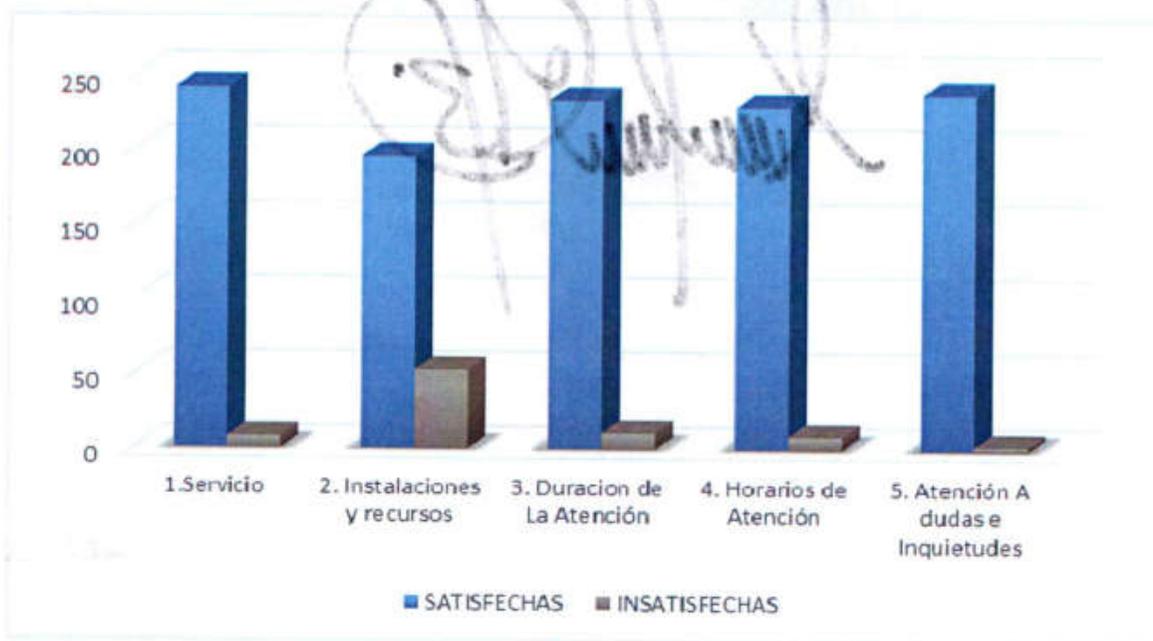




FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio	162	80	4	4	250
2. Instalaciones y recursos*	104	92	45	8	249
3. Duración de La Atención*****	143	91	7	4	245
4. Horarios de Atención***	128	102	6	3	239
5. Atención A dudas e Inquietudes***	141	98	0	3	242

\* , \*\*\* , \*\*\*\*\* No se registran datos para estos factores durante los meses de abril, mayo y junio

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio	242	97%	8	3%
2. Instalaciones y recursos*	196	79%	53	21%
3. Duración de La Atención*****	234	96%	11	4%
4. Horarios de Atención***	230	96%	9	4%
5. Atención A dudas e Inquietudes***	239	99%	3	1%





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

El 97% de satisfacción y el 3% de insatisfacción con respecto al Servicio.

El 79% de los Usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos, y el 21% insatisfechos con las Instalaciones y Recursos.

Un 96% indicaron estar satisfechos con la Duración de la Atención los Horarios de Atención, e insatisfechos el 4%.

El 99% dice estar satisfechos con respecto a la Atención a Dudas e inquietudes y el 1% insatisfechos.

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

