

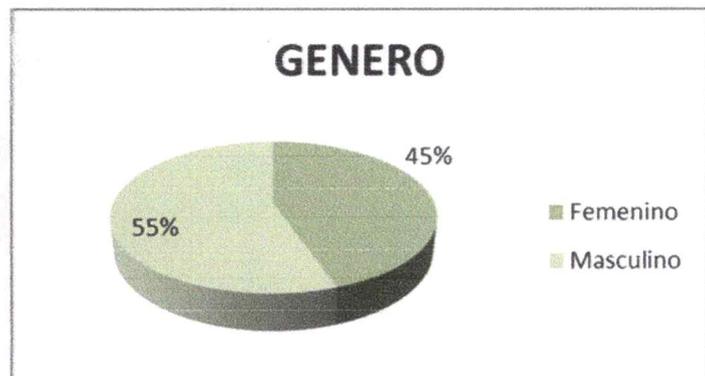


**INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 PRIMER TRIMESTRE DE 2023 SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES DE GOBIERNO-Oficinas de Pasaportes y Desarrollo Comunitario, SALUD, HACIENDA-Oficina de Rentas, INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO SOCIAL**

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.

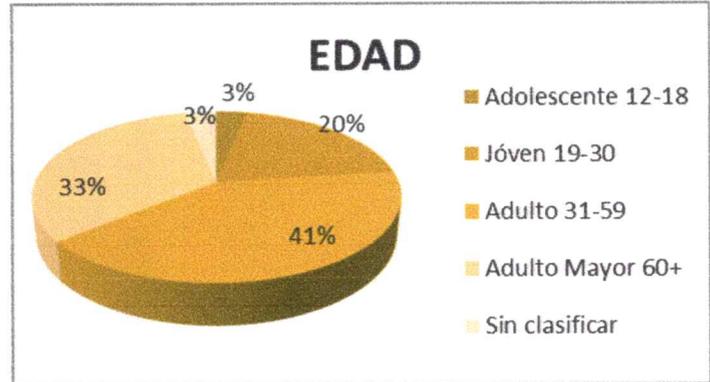
Se consolida los datos obtenidos de doscientas cuarenta y cinco (245) encuestas en promedio, aplicadas en las Secretarías Departamentales de Gobierno- Oficinas de Pasaportes y Desarrollo Comunitario-, Salud, Hacienda-Oficina de Rentas-, Infraestructura y Desarrollo Social, durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2023.

| GENERO         |            |
|----------------|------------|
| Femenino       | 109        |
| Masculino      | 135        |
| Sin clasificar | 0          |
| <b>Total:</b>  | <b>244</b> |

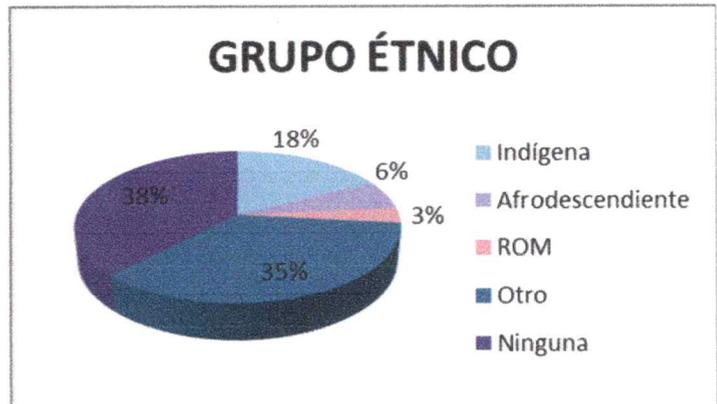




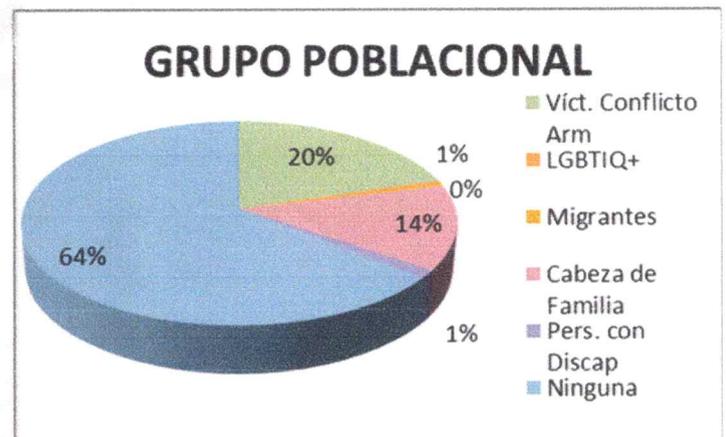
| EDAD              |            |
|-------------------|------------|
| Adolescente 12-18 | 8          |
| Jóven 19-30       | 48         |
| Adulto 31-59      | 100        |
| Adulto Mayor 60+  | 79         |
| Sin clasificar    | 8          |
| <b>Total:</b>     | <b>243</b> |



| GRUPO ÉTNICO     |            |
|------------------|------------|
| Indígena         | 43         |
| Afrodescendiente | 15         |
| ROM              | 8          |
| Otro             | 87         |
| Ninguna          | 93         |
| <b>Total:</b>    | <b>246</b> |

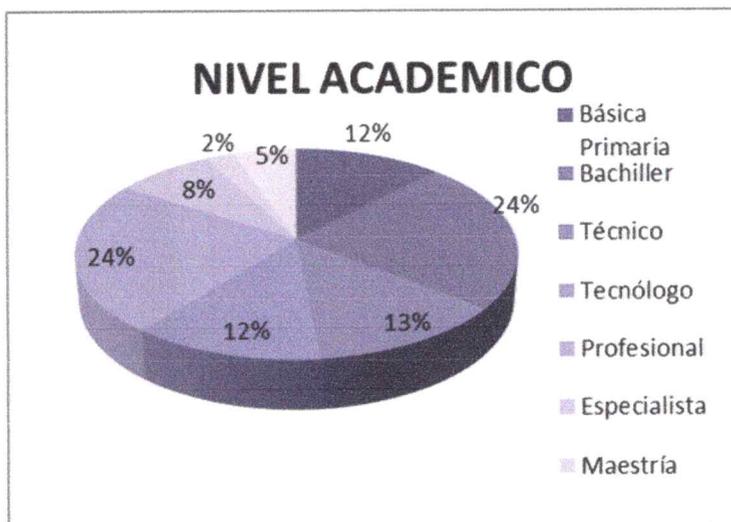


| GRUPO POBLACIONAL   |            |
|---------------------|------------|
| Víct. Conflicto Arm | 50         |
| LGBTIQ+             | 1          |
| Migrantes           | 1          |
| Cabeza de Familia   | 33         |
| Pers. con Discap    | 3          |
| Otro                | 0          |
| Ninguna             | 157        |
| <b>Total:</b>       | <b>245</b> |

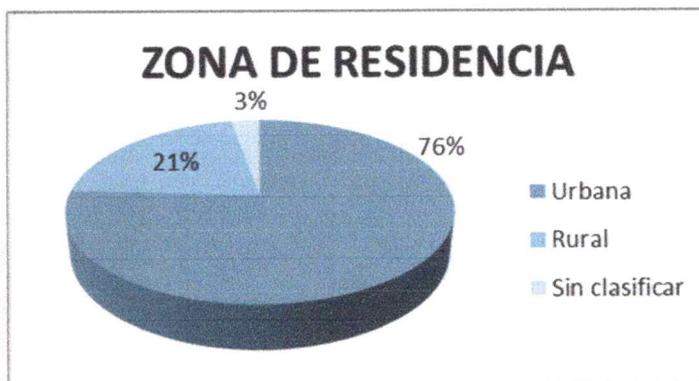




| NIVEL ACADEMICO |            |
|-----------------|------------|
| Básica Primaria | 21         |
| Bachiller       | 40         |
| Técnico         | 22         |
| Tecnólogo       | 21         |
| Profesional     | 40         |
| Especialista    | 14         |
| Maestría        | 4          |
| Doctorado       | 0          |
| Desescolarizado | 0          |
| Sin clasificar  | 9          |
| <b>Total:</b>   | <b>171</b> |



| ZONA DE RESIDENCIA |            |
|--------------------|------------|
| Urbana             | 186        |
| Rural              | 52         |
| Sin clasificar     | 7          |
| <b>Total:</b>      | <b>245</b> |



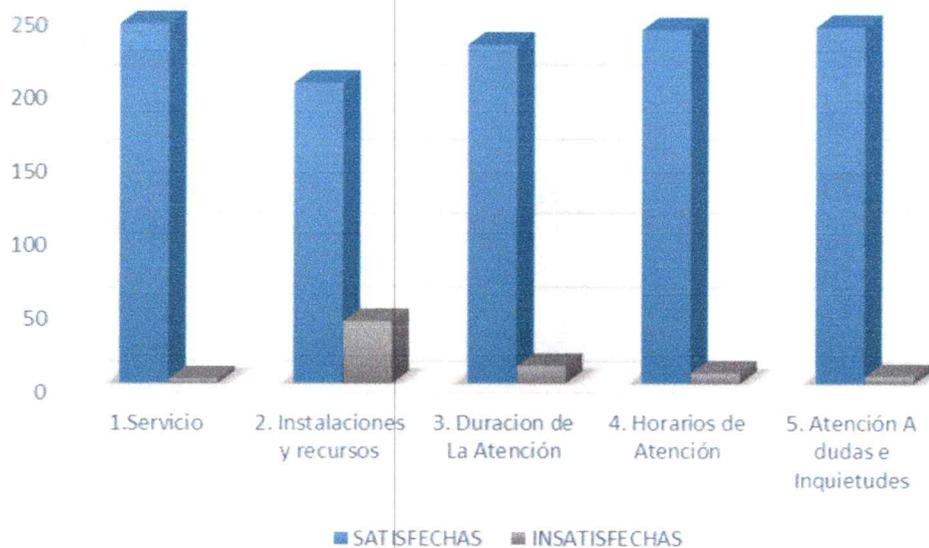


| FACTORES                          | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | TOTAL |
|-----------------------------------|-----------|-------|---------|------|-------|
| 1. Servicio                       | 171       | 72    | 3       | 0    | 246   |
| 2. Instalaciones y recursos*      | 106       | 97    | 32      | 10   | 245   |
| 3. Duración de La Atención*****   | 138       | 91    | 10      | 2    | 241   |
| 4. Horarios de Atención           | 140       | 99    | 6       | 1    | 246   |
| 5. Atención A dudas e Inquietudes | 154       | 87    | 5       | 0    | 246   |

\*\*\*\*\* Salud no reporta datos para este factor en cinco (5) encuestas- enero 3, febrero 1

\* Des. Social no reporta datos para este factor en dos (2) encuestas- febrero

| FACTORES                          | SATISFECHAS |     | INSATISFECHAS |     |
|-----------------------------------|-------------|-----|---------------|-----|
| 1. Servicio                       | 243         | 99% | 3             | 1%  |
| 2. Instalaciones y recursos*      | 203         | 83% | 42            | 17% |
| 3. Duración de La Atención*****   | 229         | 95% | 12            | 5%  |
| 4. Horarios de Atención           | 239         | 97% | 7             | 3%  |
| 5. Atención A dudas e Inquietudes | 241         | 98% | 5             | 2%  |





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

El 99% de los Usuarios manifestaron su satisfacción con el Servicio y el 1% de insatisfacción en este factor. El 83% se encuentran satisfechos con las Instalaciones y Recursos e insatisfechos e insatisfechos el 17%. Un 95% de satisfacción y el 5% de insatisfacción con la Duración de la Atención. El 97% están satisfechos con los Horarios de Atención y el 3% manifestaron su insatisfacción. Con respecto a la Atención a Dudas e Inquietudes, el 98% indicaron estar satisfechos, y el 2% se siente insatisfechos con este factor.

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,



**YULEY NAYIBE RODRIGUEZ TOBON**  
Secretaria Servicios Administrativos

|         |                          |                             |                        |   |
|---------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|---|
| Elaboró | María Falconeri López V. | Gestión Atención al Usuario | Técnico Administrativo |  |
|---------|--------------------------|-----------------------------|------------------------|---|

