

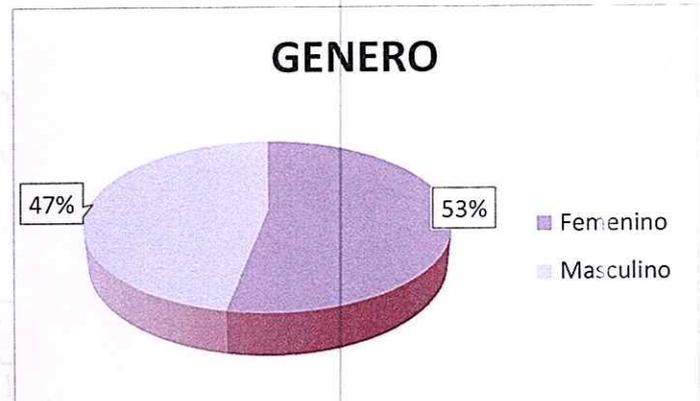


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 TERCER TRIMESTRE DE 2024

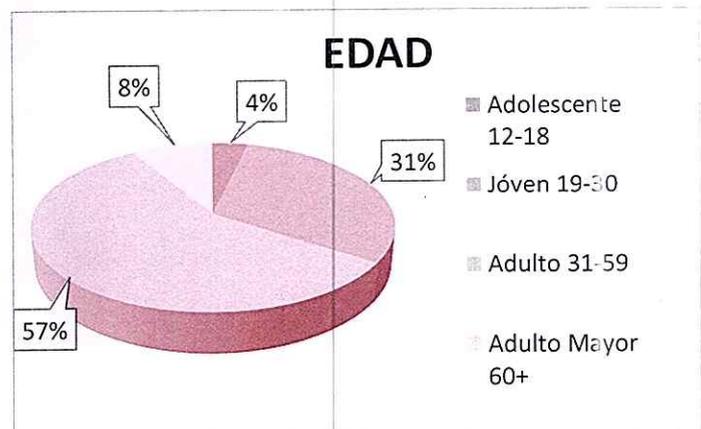
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientas cincuenta y dos (352) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Desarrollo Comunitario y Oficina de Pasaportes, Hacienda-Oficina de Rentas, Infraestructura, Desarrollo Social, Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente y Gestión Atención al Usuario-Ventanilla, durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2024.

GENERO	
Femenino	147
Masculino	130
Sin clasificar	0
Total:	277

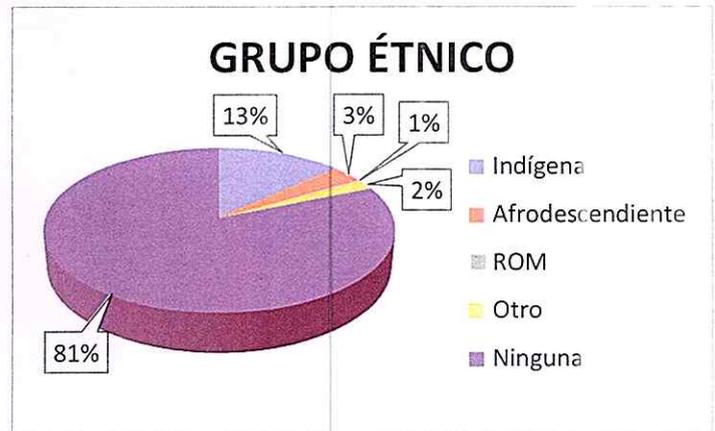


EDAD	
Adolescente 12-18	10
Jóven 19-30	85
Adulto 31-59	159
Adulto Mayor 60+	23
Sin clasificar	0
Total:	277

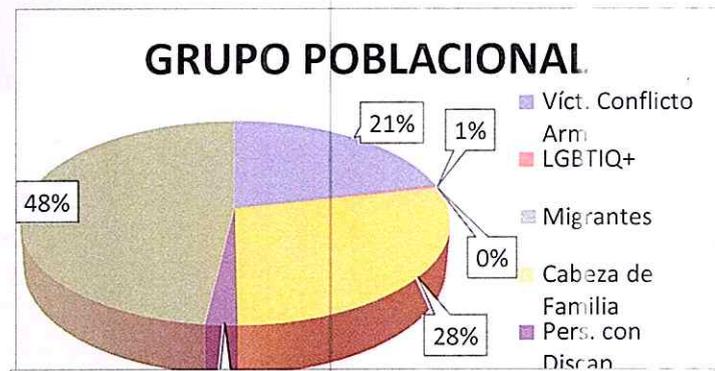




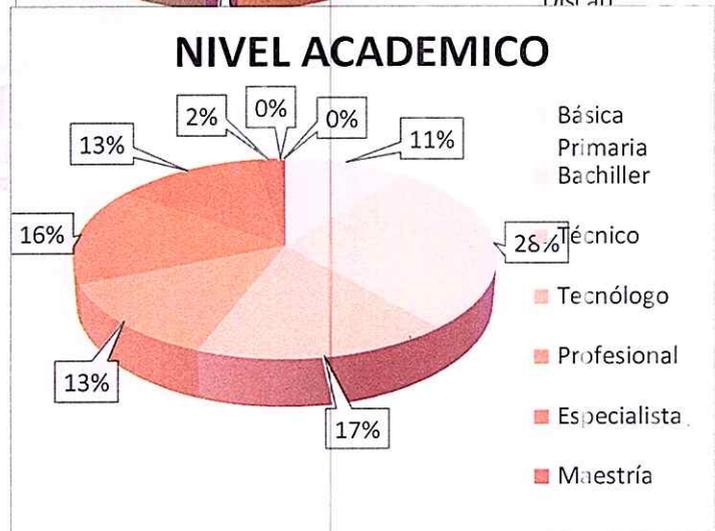
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	37
Afrodescendiente	9
ROM	1
Otro	5
Ninguna	225
Total:	277



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	61
LGBTIQ+	1
Migrantes	1
Cabeza de Familia	80
Pers. con Discap	6
Otro	0
Ninguna	138
Total:	287

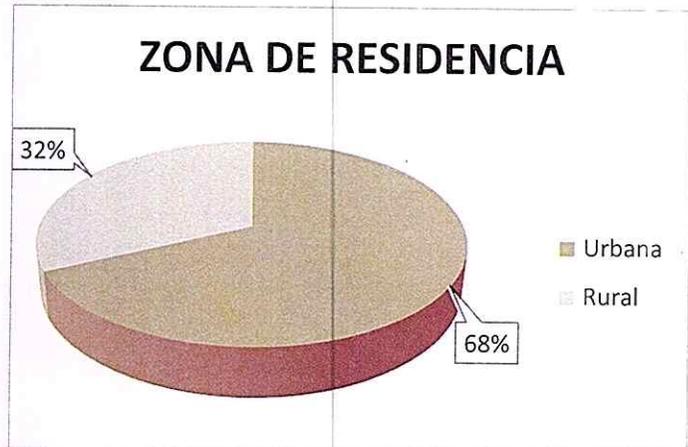


NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	29
Bachiller	78
Técnico	48
Tecnólogo	36
Profesional	44
Especialista	35
Maestría	5
Doctorado	0
Desescolarizado	1
Sin clasificar	1
Total:	277





ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	188
Rural	89
Sin clasificar	0
Total:	277



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	299	49	1	0	349
2. Instalaciones y recursos*	231	110	12	3	356
3. Duración de La Atención****	271	80	0	0	351
4. Horarios de Atención**	275	78	1	0	354
5. Atención A dudas e Inquietudes****	280	70	2	0	352

NOTA: *, **, **** No se registra datos para estos factores en once (11) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	348	100%	1	0%
2. Instalaciones y recursos*	341	96%	15	4%
3. Duración de La Atención****	351	100%	0	0%
4. Horarios de Atención**	353	100%	1	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes****	350	99%	2	1%



Con base en los factores evaluados, se obtiene el consolidado correspondiente al Tercer Trimestre del 2024 con los siguientes resultados:

El 100% de satisfacción con respecto: Servicio, Duración de la Atención y los Horarios de Atención

El 99% de satisfacción con relación a la Atención a dudas e Inquietudes, y el 1% de insatisfacción con respecto al mismo.

El 96% de las personas encuestadas durante el trimestre evaluado manifestaron su satisfacción con las Instalaciones y recursos, y un 4% de insatisfacción para este mismo factor.

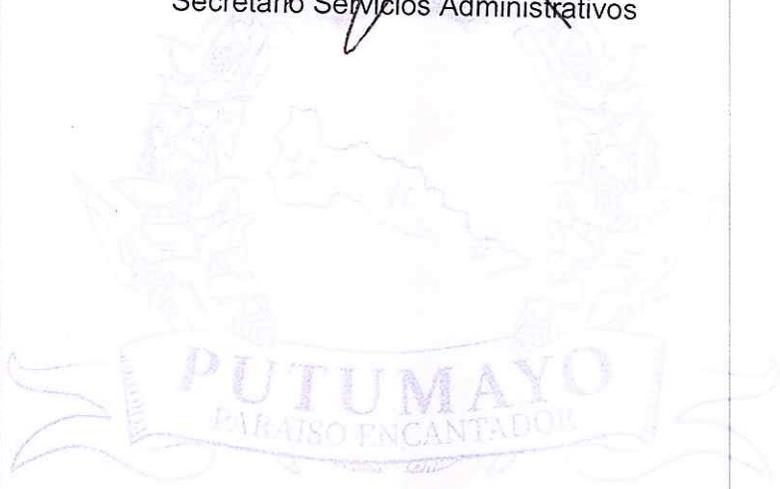


**GOBERNACIÓN DEL
PUTUMAYO**

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,

EDGAR ORLANDO GONZALEZ ORTEGA
Secretario Servicios Administrativos



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