

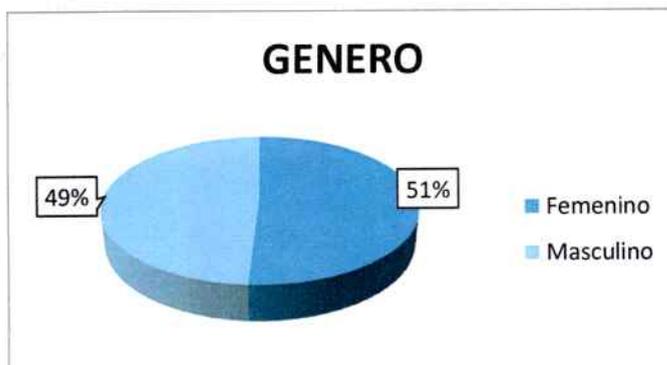


### INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

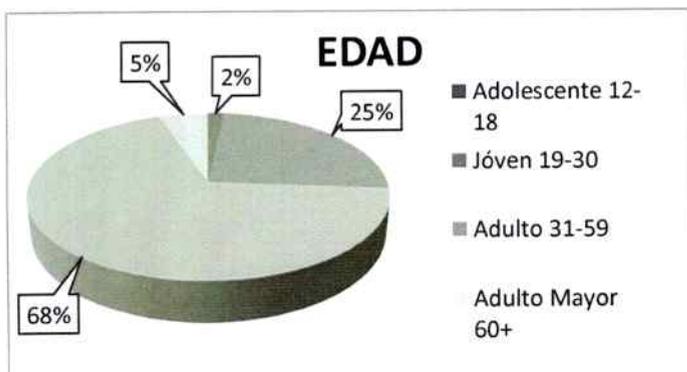
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientas una (301) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Gobierno-Oficina de Pasaportes y Desarrollo Comunitario-, Salud, Hacienda-Oficina de Rentas-, Infraestructura, Desarrollo Social y Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Medio ambiente durante los meses de abril, mayo y junio del año 2024.

GENERO	
Femenino	151
Masculino	145
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>296</b>

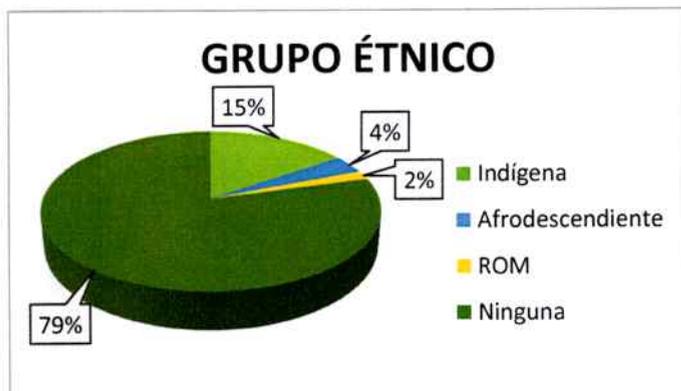


EDAD	
Adolescente 12-18	5
Joven 19-30	71
Adulto 31-59	197
Adulto Mayor 60+	15
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>288</b>

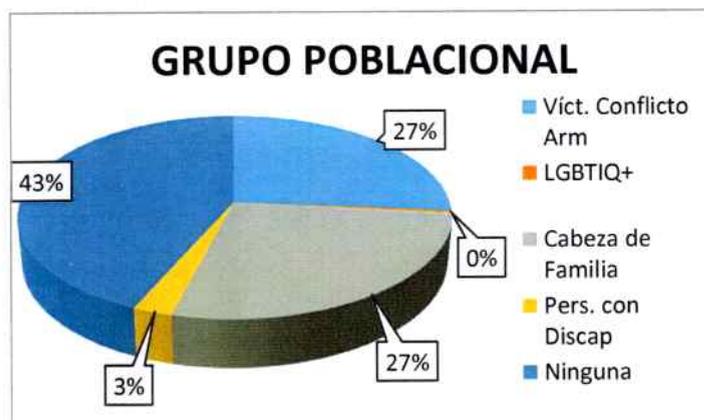




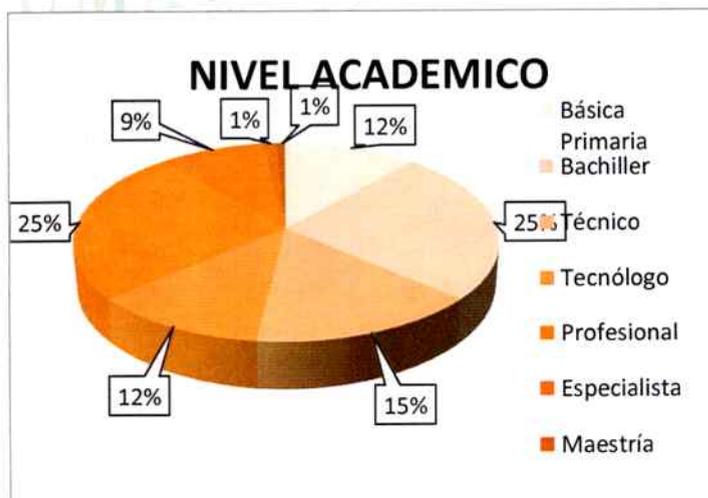
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	46
Afrodendiente	11
ROM	5
Otro	0
Ninguna	234
<b>Total:</b>	<b>296</b>



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	72
LGBTIQ+	1
Migrantes	1
Cabeza de Familia	74
Pers. con Discap	7
Otro	5
Ninguna	118
<b>Total:</b>	<b>278</b>



NIVEL ACADEMICO	
Básica Primaria	30
Bachiller	65
Técnico	40
Tecnólogo	31
Profesional	65
Especialista	24
Maestría	3
Doctorado	0
Desescolarizado	2
Sin clasificar	2
<b>Total:</b>	<b>262</b>





ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	191
Rural	105
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>296</b>



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio**	206	46	1	0	253
2. Instalaciones y recursos**	194	102	12	2	310
3. Duración de La Atención*****	233	79	1	0	313
4. Horarios de Atención*	228	85	2	0	315
5. Atención A dudas e Inquietudes****	254	62	0	0	316

NOTA: \*\* \*\* \* \*\*\*\*\* \* \*\*\*\*\* No se registran datos para estos factores en catorce (14) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio**	252	100%	1	0%
2. Instalaciones y recursos**	296	95%	14	5%
3. Duración de La Atención*****	312	100%	1	0%
4. Horarios de Atención*	313	99%	2	1%
5. Atención A dudas e Inquietudes****	316	100%	0	0%



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

El 100% de satisfacción con respecto a: Servicio, Duración de la atención y, la Atención a dudas e inquietudes.

El 99% de los Usuarios encuestados manifestaron su satisfacción con respecto a los Horarios de atención, y el 1% insatisfechos con el mismo.

Un 95% indicaron estar satisfechos en relación a las Instalaciones y recursos; el , 5% de insatisfacción frente al 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	