

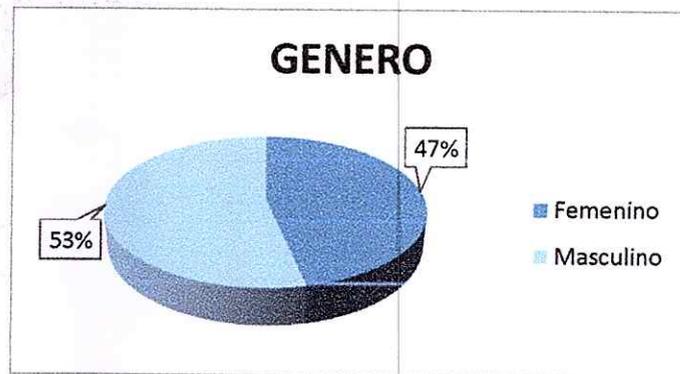


## INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 CUARTO TRIMESTRE DE 2024

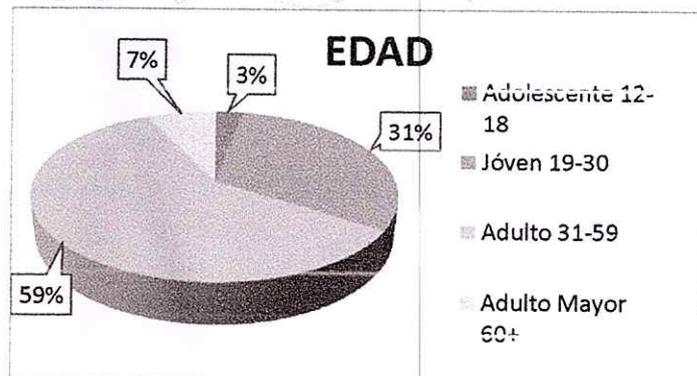
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientas treinta y cuatro (334) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Desarrollo Comunitario y Oficina de Pasaportes, Hacienda-Oficina de Rentas, Infraestructura, Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente y Gestión Atención al Usuario-Ventanilla Unica, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2024.

GENERO	
Femenino	149
Masculino	171
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>320</b>

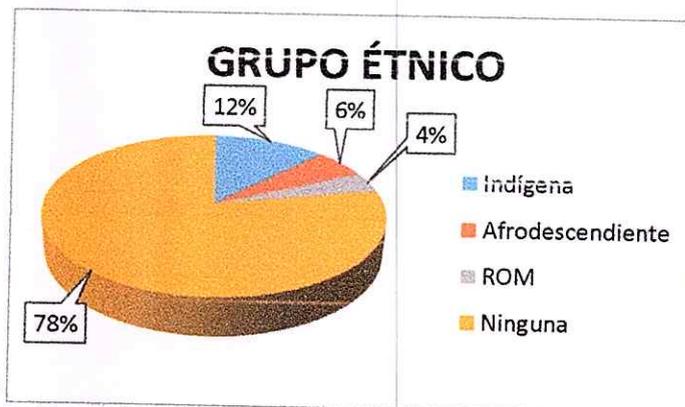


EDAD	
Adolescente 12-18	9
Jóven 19-30	99
Adulto 31-59	188
Adulto Mayor 60+	23
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>319</b>

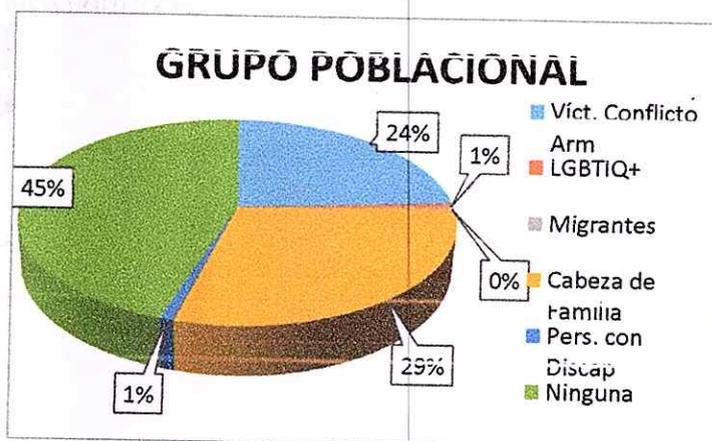




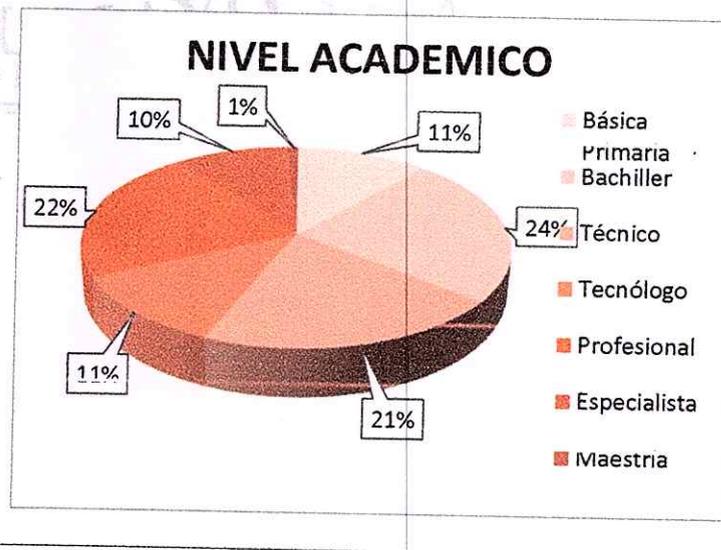
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	30
Afrodescendiente	14
ROM	10
Otro	0
Ninguna	193
<b>Total:</b>	<b>247</b>



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	79
LGBTIQ+	2
Migrantes	1
Cabeza de Familia	97
Pers. con Discap	3
Otro	0
Ninguna	150
<b>Total:</b>	<b>332</b>

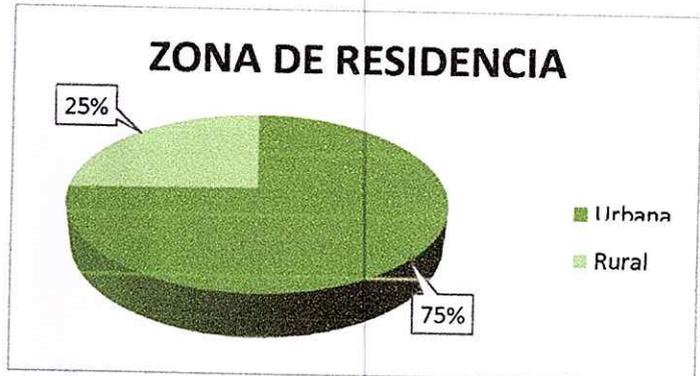


NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	36
Bachiller	77
Técnico	66
Tecnólogo	37
Profesional	70
Especialista	31
Maestría	3
Doctorado	0
Desescolarizado	0
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>320</b>





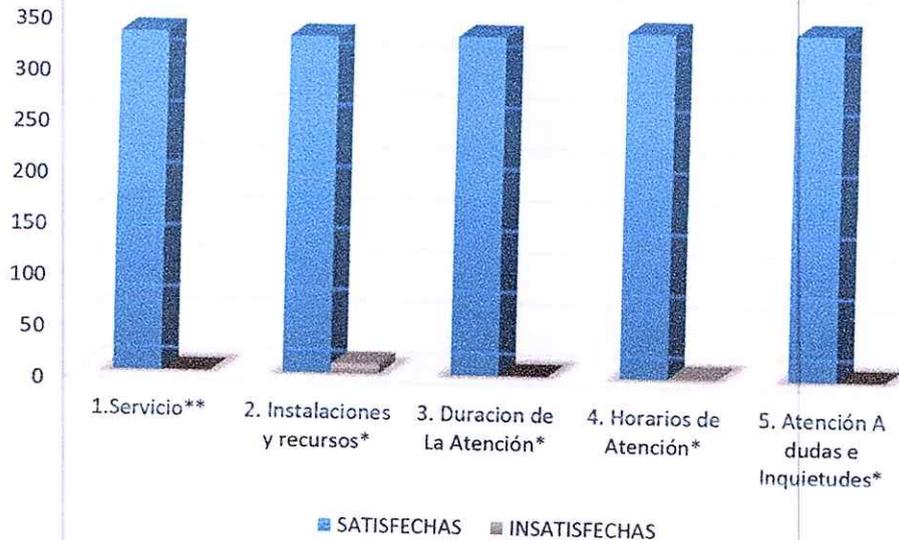
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	252
Rural	86
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>338</b>



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio**	294	36	0	0	330
2. Instalaciones y recursos*	247	81	7	2	337
3. Duración de La Atención*	273	57	0	0	330
4. Horarios de Atención	273	63	1	0	337
5. Atención A dudas e Inquietudes*	287	50	0	0	337

NOTA: \*, No se registra datos para estos factores en cinco (5) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
1. Servicio**	330	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos*	328	97%	9	3%
3. Duración de La Atención*	330	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	336	100%	1	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes*	337	100%	0	0%



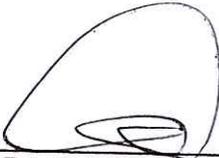
Con base en los factores evaluados, se obtiene el consolidado correspondiente al Cuarto Trimestre del 2024 con los siguientes resultados:

El 100% de satisfacción con respecto a los factores evaluados: Servicio, Duración de la Atención, Horarios de Atención y Atención a dudas e inquietudes.

El 97% de satisfacción con las Instalaciones y recursos, y el 3% de insatisfacción con respecto 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,

  
**CLARA ROCÍO SOTO MEDINA**  
Secretaria Servicios Administrativos

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