

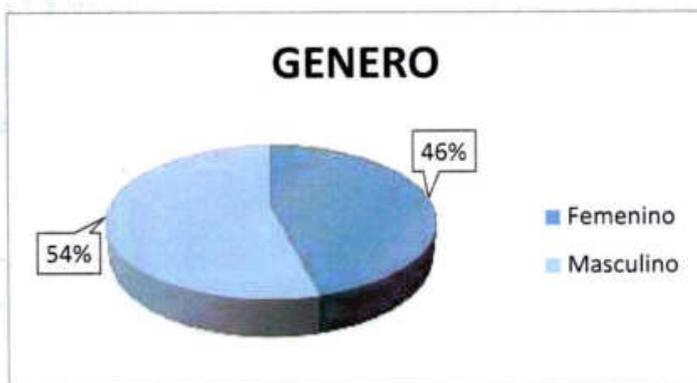


## INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 PRIMER TRIMESTRE DE 2023

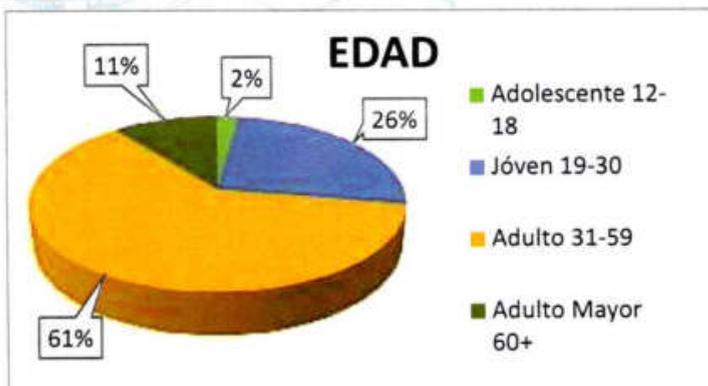
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientas quince (315) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Gobierno-Oficina de Pasaportes y Desarrollo Comunitario-, Salud, Hacienda-Oficina de Rentas-, Infraestructura y Desarrollo Social, durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2024.

GENERO	
Femenino	147
Masculino	172
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>319</b>

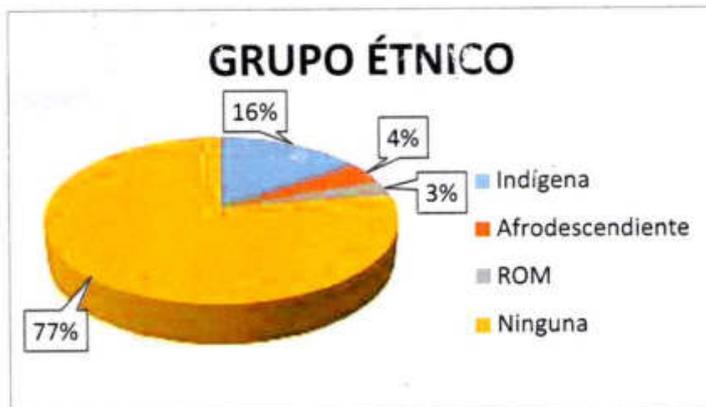


EDAD	
Adolescente 12-18	7
Joven 19-30	82
Adulto 31-59	196
Adulto Mayor 60+	34
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>319</b>

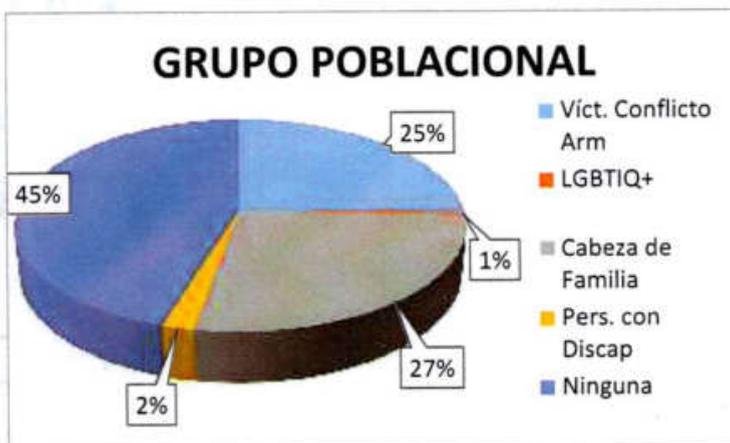




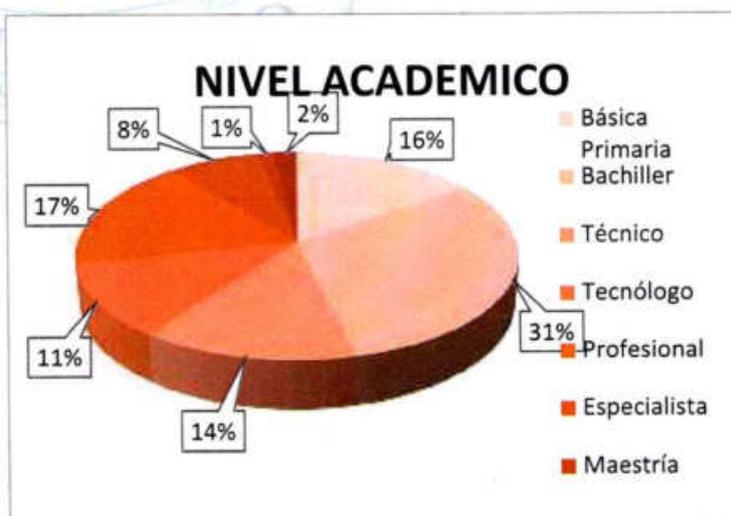
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	10
Afrodescendiente	12
ROM	10
Otro	7
Ninguna	241
<b>Total:</b>	<b>319</b>



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	88
LGBTIQ+	2
Migrantes	0
Cabeza de Familia	93
Pers. con Discap	7
Otro	0
Ninguna	156
<b>Total:</b>	<b>346</b>

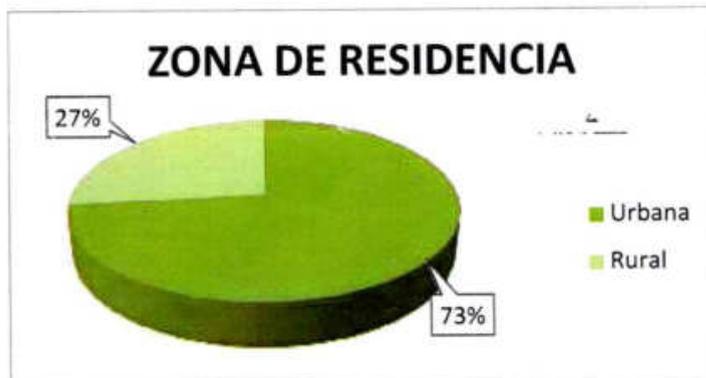


NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	49
Bachiller	97
Técnico	44
Tecnólogo	36
Profesional	55
Especialista	24
Maestría	4
Doctorado	0
Desescolarizado	0
Sin clasificar	6
<b>Total:</b>	<b>315</b>





ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	234
Rural	85
Sin clasificar	0
<b>Total:</b>	<b>319</b>



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio *	248	63	0	0	311
2. Instalaciones y recursos	186	105	22	6	319
3. Duración de La Atención***	218	85	8	1	312
4. Horarios de Atención	224	88	6	1	319
5. Atención A dudas e Inquietudes****	228	83	5	0	316

\* No se registra datos para este factor en siete (7) encuestas

\*\*\* no reporta datos para este factor en una (1) encuesta

\*\*\*\*No se registra datos para este sector en cuatro (4) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio*	311	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	291	91%	28	9%
3. Duración de La Atención***	303	97%	9	3%
4. Horarios de Atención	312	98%	7	2%
5. Atención A dudas e Inquietudes****	311	98%	5	2%



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

El 100% de satisfacción con respecto al Servicio

El 98% de los Usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con los Horarios de Atención y la Atención a dudas e inquietudes y el 2% insatisfechos con relación a estos factores.

Un 97% indicaron estar satisfechos con la Duración de la atención, y el 3% insatisfechos con el mismo.

El 91% de satisfacción con respecto a las Instalaciones y recursos y el 9% de insatisfacción.



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	