

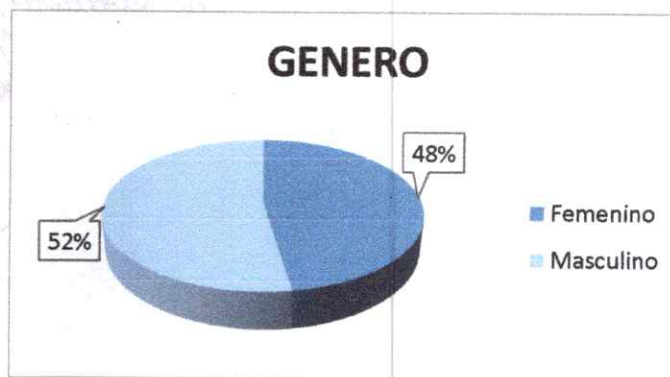


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 PRIMER TRIMESTRE DE 2025

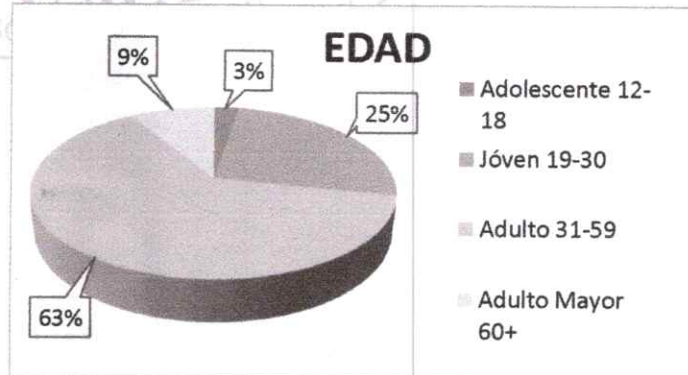
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientos noventa y cinco (395) 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, Desarrollo Social y Gestión Atención al Usuario-Ventanilla Única, durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2025.

GENERO	
Femenino	191
Masculino	211
Sin clasificar	0
Total:	402

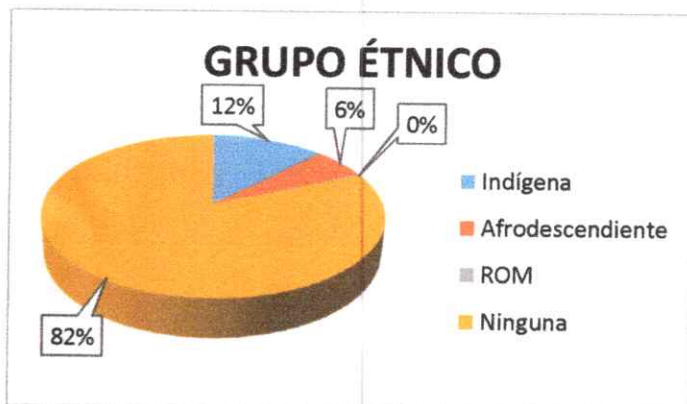


EDAD	
Adolescente 12-18	10
Joven 19-30	101
Adulto 31-59	250
Adulto Mayor 60+	35
Sin clasificar	0
Total:	396





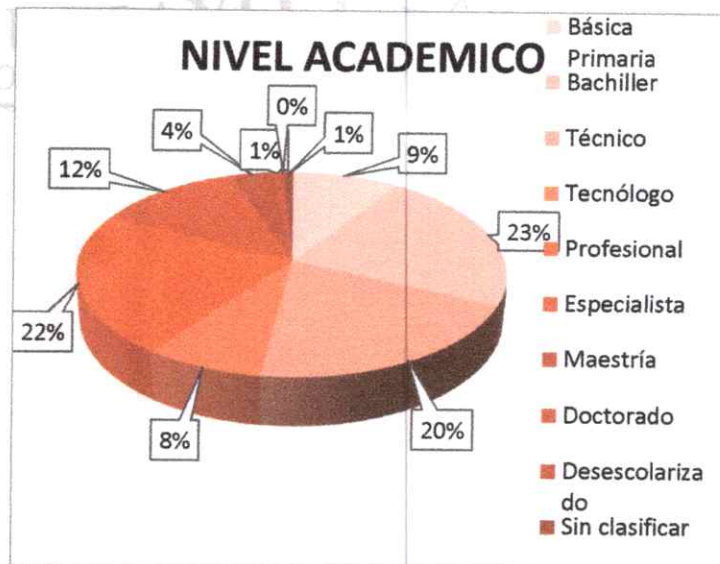
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	49
Afrodescendiente	24
ROM	1
Otro	0
Ninguna	328
Total:	402



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	77
LGBTIQ+	6
Migrantes	0
Cabeza de Familia	87
Pers. con Discap	5
Otro	0
Ninguna	227
Total:	402



NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	36
Bachiller	91
Técnico	82
Tecnólogo	32
Profesional	90
Especialista	50
Maestría	14
Doctorado	3
Desescolarizado	1
Sin clasificar	3
Total:	402





ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	306
Rural	96
Sin clasificar	0
Total:	402



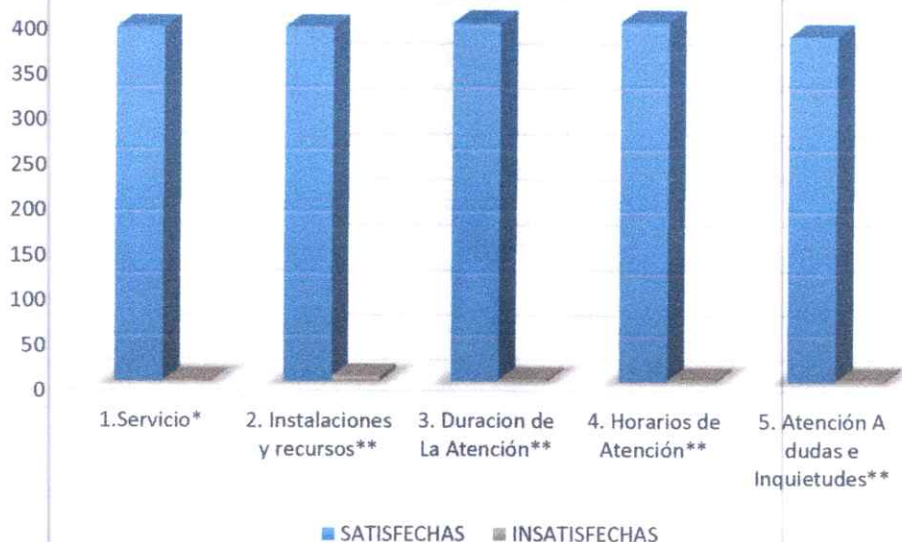
FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio*	316	75	0	1	392
2. Instalaciones y recursos**	268	124	6	0	398
3. Duración de La Atención**	307	90	2	0	399
4. Horarios de Atención**	291	107	2	0	400
5. Atención A dudas e Inquietudes**	307	76	2	0	385

NOTA: *, **, No se registra datos para estos factores en nueve (9) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio*	391	100%	1	0%
2. Instalaciones y recursos**	392	98%	6	2%
3. Duración de La Atención**	397	99%	2	1%
4. Horarios de Atención**	398	100%	2	1%
5. Atención A dudas e Inquietudes**	383	99%	2	1%



GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO



Con base en los factores evaluados, se obtiene el consolidado correspondiente al Primer Trimestre del 2025 con los siguientes resultados:

El 100% de satisfacción en las personas encuestadas con relación a los factores: Servicio y Horarios de Atención.

El 99% de satisfacción con respecto a: La Duración de la Atención y la Atención a Dudas e Inquietudes; el 1% de insatisfacción frente a estos factores.

Un 98% de Satisfacción con las Instalaciones y Recursos, y el 2% 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,

JAIRO FAVIAN ROSERO VALLEJO
Secretario de Servicios Administrativos

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