

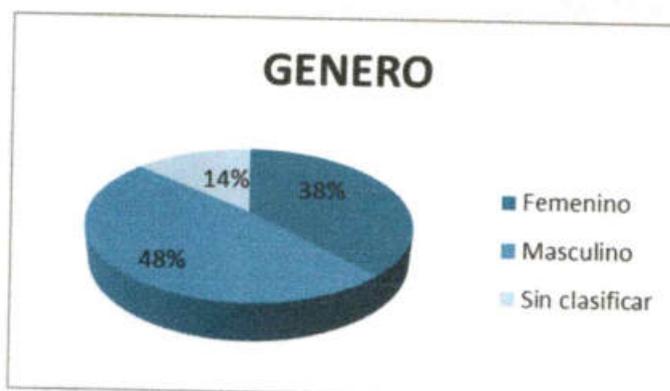


### INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AU-001 TERCER TRIMESTRE DE 2022 SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES DE: SALUD, GOBIERNO-Oficina de Pasaportes y Desarrollo Comunitario, HACIENDA-Oficina de Rentas e INFRAESTRUCTURA.

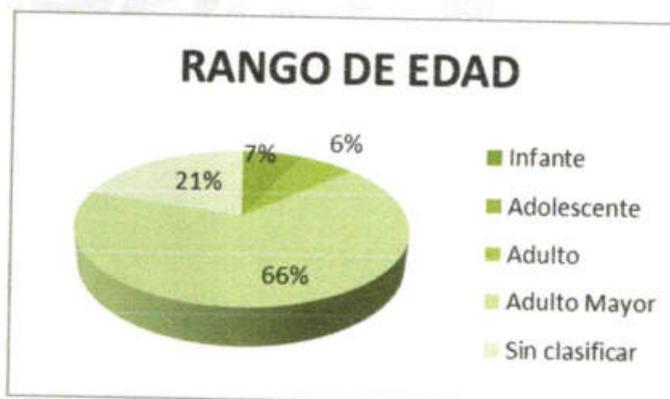
Se utilizó el Formato de Encuesta de la Satisfacción del Usuario y Calidad en la Prestación del Servicio, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del Putumayo haciendo el respectivo seguimiento y evaluación.

Se consolida los datos obtenidos de ciento ochenta y ocho (188) encuestas en promedio, aplicadas durante los meses de julio, agosto y septiembre del año 2022 en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Oficinas de Pasaportes y Desarrollo Comunitario, Hacienda e Infraestructura. Se aclara que la Oficina de Desarrollo Comunitario inició la aplicación de las encuestas a partir del mes de septiembre.

GENERO	
Femenino	72
Masculino	92
Sin clasificar	26
<b>Total:</b>	<b>190</b>

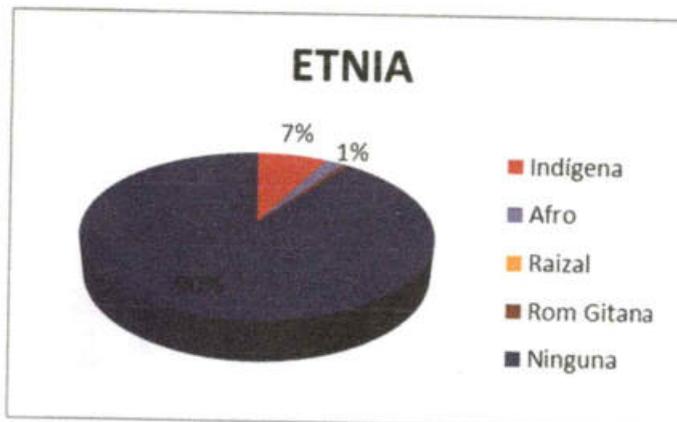


RANGO DE EDAD	
Infante	0
Adolescente	13
Adulto	12
Adulto Mayor	126
Sin clasificar	39
<b>Total:</b>	<b>190</b>

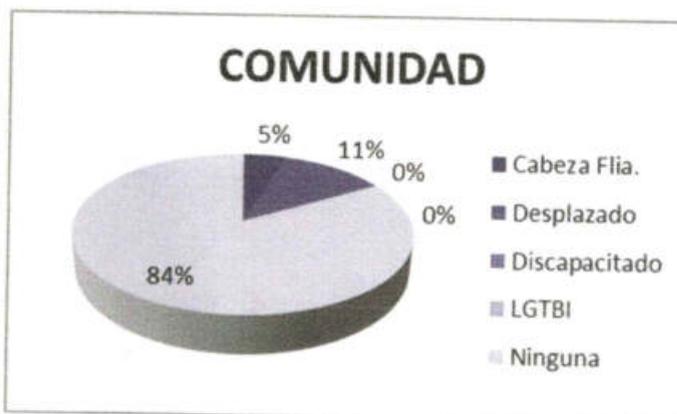




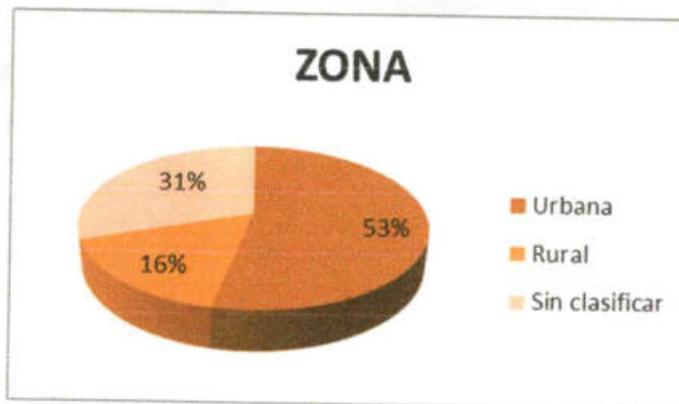
ETNIA	
Indígena	14
Afro	4
Raizal	0
Rom Gitana	1
Ninguna	171
<b>Total:</b>	<b>190</b>



COMUNIDAD	
Cabeza Flia.	9
Desplazado	22
Discapacitado	0
LGTBI	0
Ninguna	159
<b>Total:</b>	<b>190</b>



ZONA	
Urbana	101
Rural	31
Sin clasificar	58
<b>Total:</b>	<b>190</b>

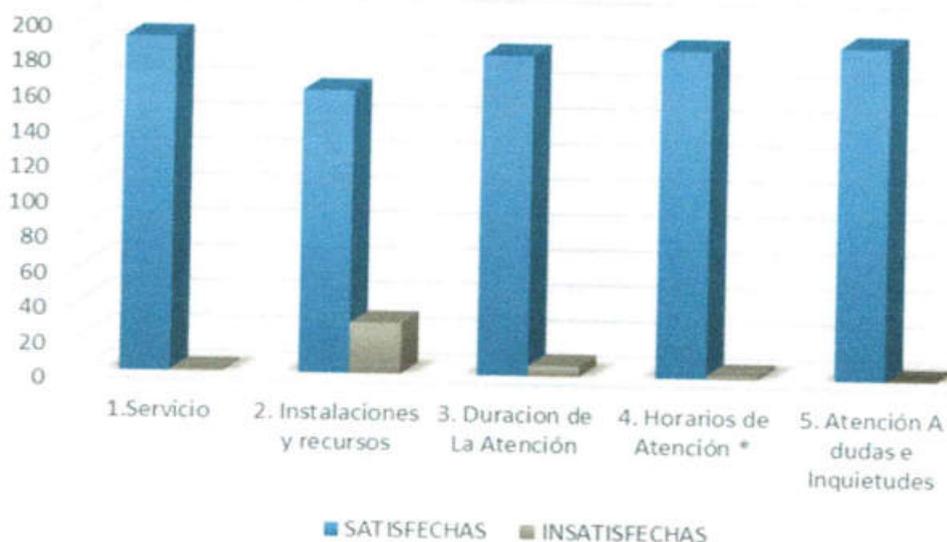




FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	153	36	0	1	190
2. Instalaciones y recursos*	102	58	25	4	189
3. Duración de La Atención***	132	49	5	1	187
4. Horarios de Atención ***	136	49	2	0	187
5. Atención A dudas e Inquietudes**	135	53	0	0	188

**Nota:** \* No registra datos para este factor en una (1) encuesta- agosto  
 \*\*\* No registra datos para estos factores en tres (3) encuestas- 2 en agosto y 1 en septiembre  
 \*\* No registra datos para este factor en dos (2) encuestas-julio y agosto

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	189	99%	1	1%
2. Instalaciones y recursos*	160	85%	29	15%
3. Duración de La Atención***	181	97%	6	3%
4. Horarios de Atención***	185	99%	2	1%
5. Atención A dudas e Inquietudes**	188	100%	0	0%





Con base en los factores evaluados se obtiene el consolidado del tercer trimestre de 2022 con los siguientes resultados:

El 99% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con el Servicio y el 1% de insatisfacción en el mismo factor. Con respecto a las Instalaciones y recursos, el 85% de satisfacción y el 15% dicen estar insatisfechos. Existe un 97% de satisfacción en cuanto a la Duración de la Atención con el 3% de insatisfacción. El 99% de usuarios encuestados indican estar satisfechos con los Horarios de atención y sólo el 1% de insatisfacción. Al evaluar la Atención a dudas e inquietudes, el 100% de los usuarios encuestados manifestaron su satisfacción en este aspecto.

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.

Atentamente,

**JAIRO SANDRO VALLEJO TORRES**  
Secretario Servicios Administrativos (E)  
Decreto 0476 del 19/09/2022

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

