



**INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AU-001 CUARTO TRIMESTRE DE 2022
SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES DE GOBIERNO-Oficinas de Pasaportes y
Desarrollo Comunitario, SALUD, HACIENDA-Oficina de Rentas,
INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO SOCIAL**

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 los datos obtenidos de doscientas cuarenta y tres (243) encuestas en promedio, aplicadas en las Secretarías Departamentales de Gobierno, Salud, Hacienda, Infraestructura y Desarrollo Social, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022.

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	188	51	7	0	246
2. Instalaciones y recursos**	126	98	18	2	244
3. Duración de La Atención*****	158	75	7	0	240
4. Horarios de Atención**	156	83	5	0	244
5. Atención A dudas e Inquietudes****	164	67	10	0	241

Nota: ** No registra datos para este factor en cuatro (4) encuestas-octubre (2), Dic (2)

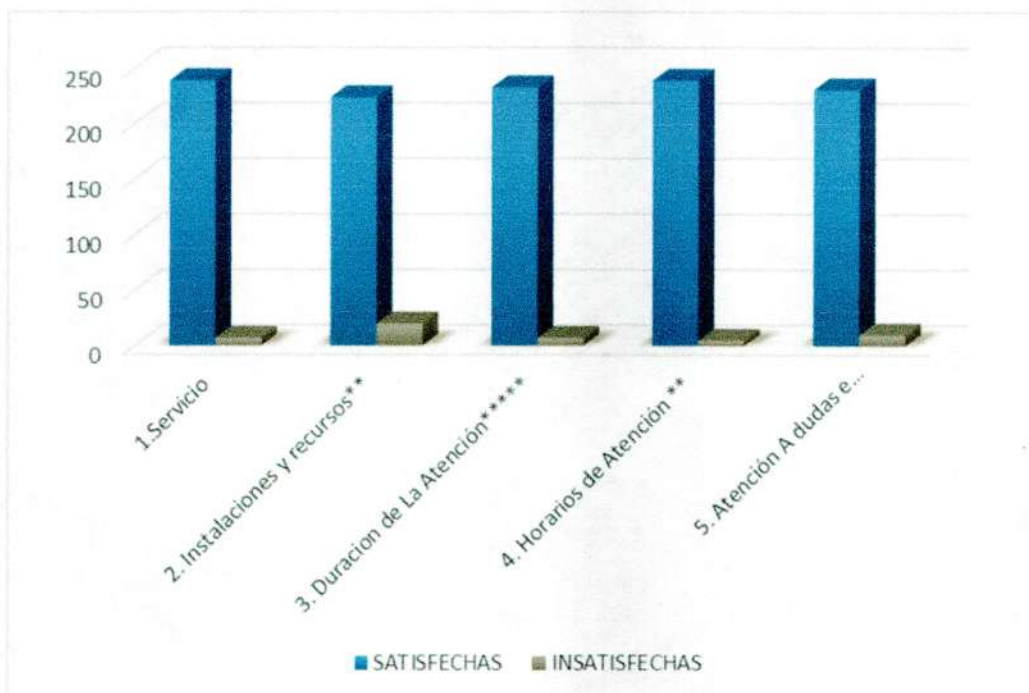
**** No registra datos para este factor en cuatro (4) encuestas- Oct (2), Dic (2)

***** No registra datos para este factor en cinco (5) encuestas-oct (1), nov (1),Dic (3)



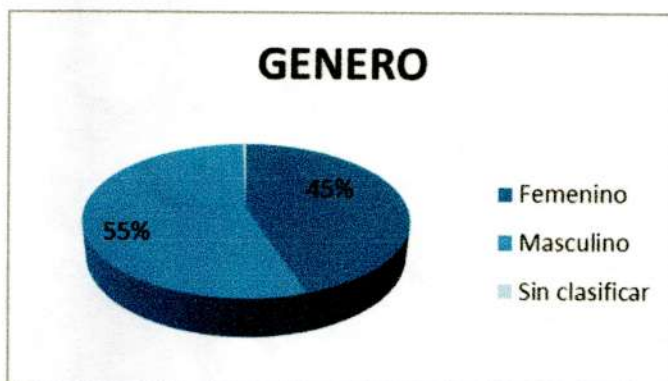


FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio	239	97.2%	7	2.8%
2. Instalaciones y recursos**	224	91.8%	20	8.2%
3. Duración de La Atención*****	233	97.1%	7	2.9%
4. Horarios de Atención**	239	98.0%	5	2.0%
5. Atención A dudas e Inquietudes****	231	95.9%	10	4.1%

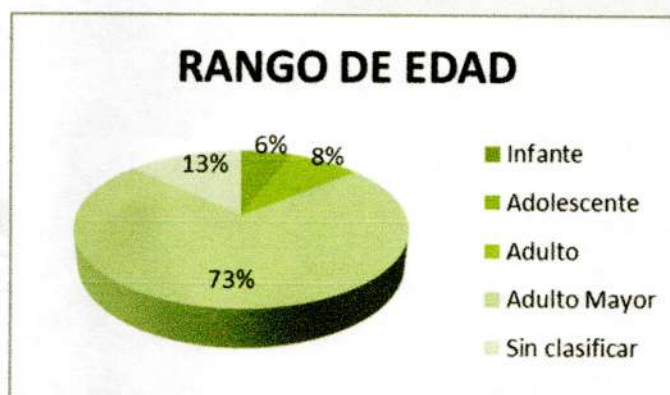




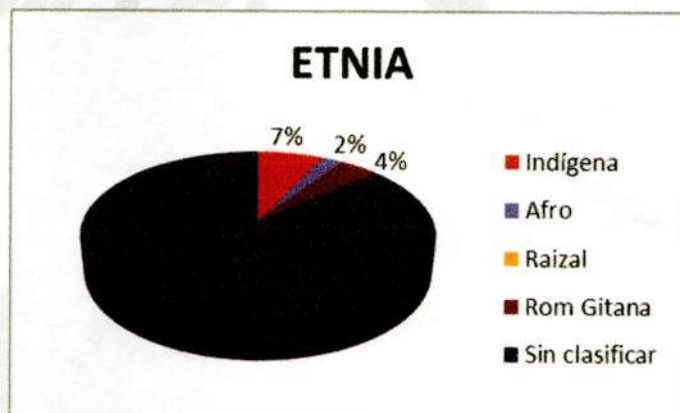
GENERO	
Femenino	110
Masculino	134
Sin clasificar	1
Total:	245



RANGO DE EDAD	
Infante	0
Adolescente	14
Adulto	20
Adulto Mayor	178
Sin clasificar	32
Total:	244



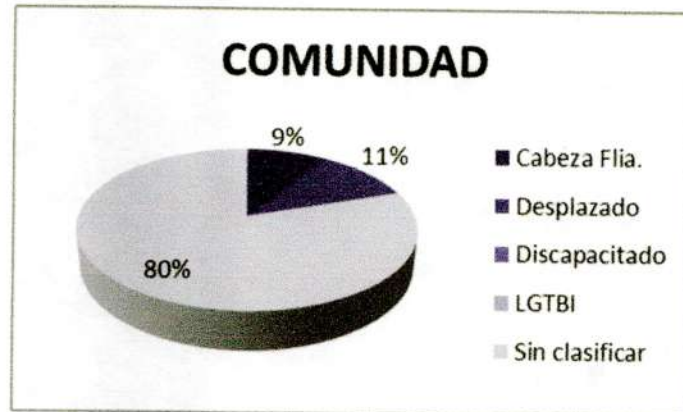
ETNIA	
Indígena	17
Afro	6
Raizal	0
Rom Gitana	10
Sin clasificar	213
Total:	246



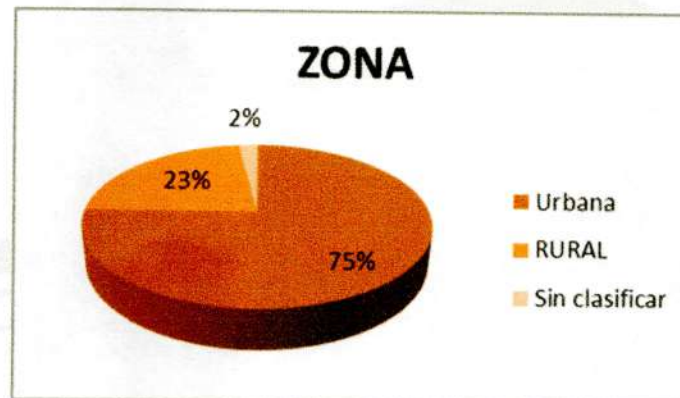
[Handwritten signature]



COMUNIDAD	
Cabeza Flia.	22
Desplazado	26
Discapacitado	0
LGTBI	0
Sin clasificar	196
Total:	244



ZONA	
Urbana	184
RURAL	56
Sin clasificar	5
Total:	245



Con base en los factores evaluados se obtiene el consolidado correspondiente al Cuarto Trimestre del 2022 con los siguientes resultados:

El 97.2% de los Usuarios manifestaron su satisfacción con el Servicio y el 2.8% de insatisfacción en este factor. El 91.8% se encuentran satisfechos con las Instalaciones y Recursos e insatisfechos el 8.2%. Un 97.1% de satisfacción y el 2.9% de insatisfacción con la Duración de la Atención. El 98.0% están satisfechos con los Horarios de Atención y, el 2.0% manifestaron su insatisfacción. Con respecto a la Atención a Dudas e Inquietudes, el 95.9% indicaron estar satisfechos, y el 4.1% se siente insatisfechos con este factor.





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 SANDRO VALLEJO TORRES
Secretario Servicios Administrativos (E)
Resolución 2832 del 21/11/2022

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

