



**INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AU-001 PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

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 ochenta y seis (86) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Oficina de pasaportes, Hacienda-Oficina de Rentas y la Secretaría de Infraestructura durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2022.

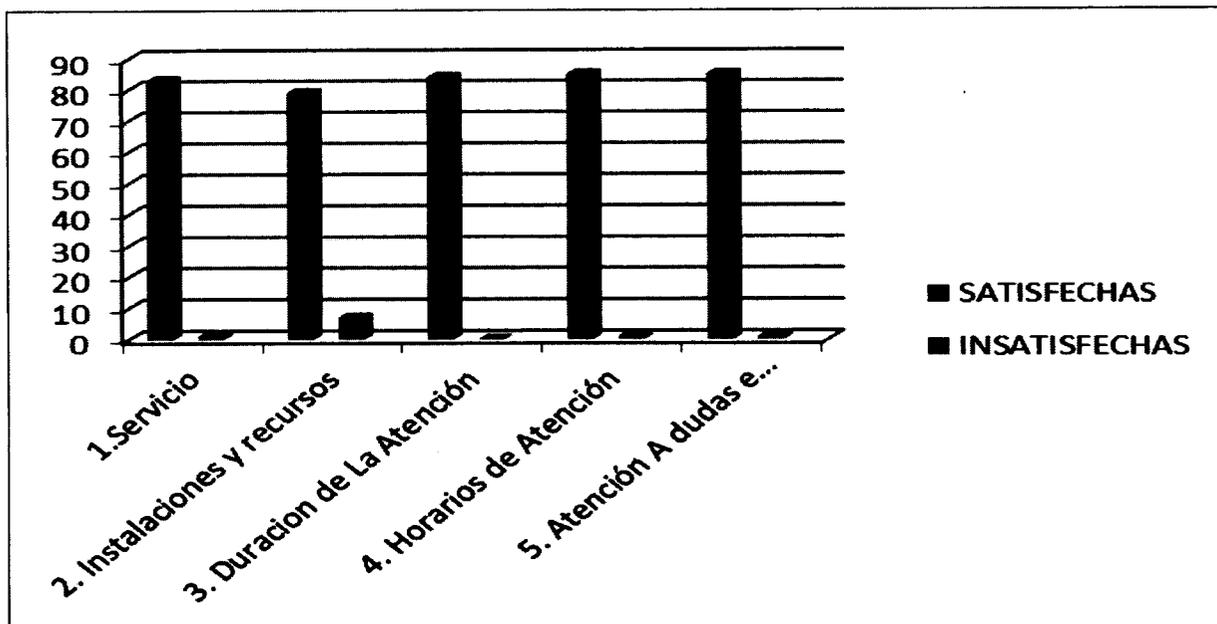
FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio *	69	14	1	0	84
2. Instalaciones y recursos	43	36	7	0	86
3. Duración de La Atención*	68	16	0	0	84
4. Horarios de Atención	57	28	1	0	86
5. Atención A dudas e Inquietudes	63	22	1	0	86

Nota: No refleja datos para estos factores \* en dos (2) encuestas cada uno

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	83	99%	1	1%
2. Instalaciones y recursos	79	92%	7	8%
3. Duración de La Atención	84	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	85	99%	1	1%
5. Atención A dudas e Inquietudes	85	99%	1	1%

Municipio





Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022, se aplicaron un total de 86 encuestas de satisfacción al usuario en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Oficina de pasaportes, Hacienda- Oficina de Rentas y la Secretaría de Infraestructura. Con base en los factores evaluados se obtiene un consolidado trimestral con los siguientes resultados:

El 99% de las personas manifiestan estar satisfechas con el servicio y el 1% se dice estar insatisfecha con este factor; el 92% están satisfechas con las instalaciones y recursos, y el 8% están insatisfechas, con respecto a la Duración de la Atención existe 100% de satisfacción, sin embargo existe un 1% de insatisfacción en cuanto a los Horarios de Atención y Atención a dudas e inquietudes.

El 8% de insatisfacción está relacionado con el factor de instalaciones y recursos, y el 1% de insatisfacción con el Horario de Atención y Atención a Dudas e Inquietudes, éstas se evidencian en la Secretaría de Gobierno-Oficina de Pasaportes, Secretaría de Salud y Secretaría de Infraestructura. Desde la oficina de Gestión de Atención al Usuario se reporta mensualmente los resultados con las recomendaciones pertinentes tendientes a la mejora continua y el logro de la excelencia en la calidad del servicio.





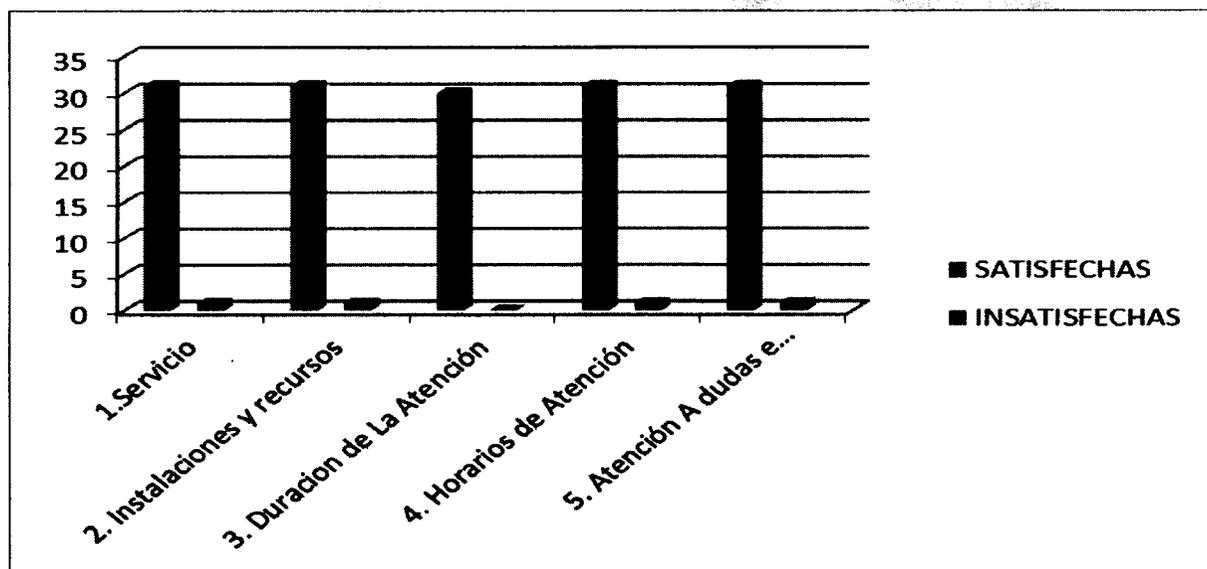
**INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AU-001 PRIMER TRIMESTRE DE 2022 SECRETARIAS DE GOBIERNO, HACIENDA, SALUD e INFRAESTRUCTURA**

**SECRETARIA DE SALUD**

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio	26	5	1	0	32
2. Instalaciones y recursos	15	16	1	0	32
3. Duración de La Atención*	26	4	0	0	30
4. Horarios de Atención	22	9	1	0	32
5. Atención A dudas e Inquietudes	22	9	1	0	32

\* Dos encuestas no reportan datos para este ítem

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio	32	100%	1	3%
2. Instalaciones y recursos	32	100%	1	3%
3. Duración de La Atención	30	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	31	97%	1	3%
5. Atención A dudas e Inquietudes	31	97%	1	3%

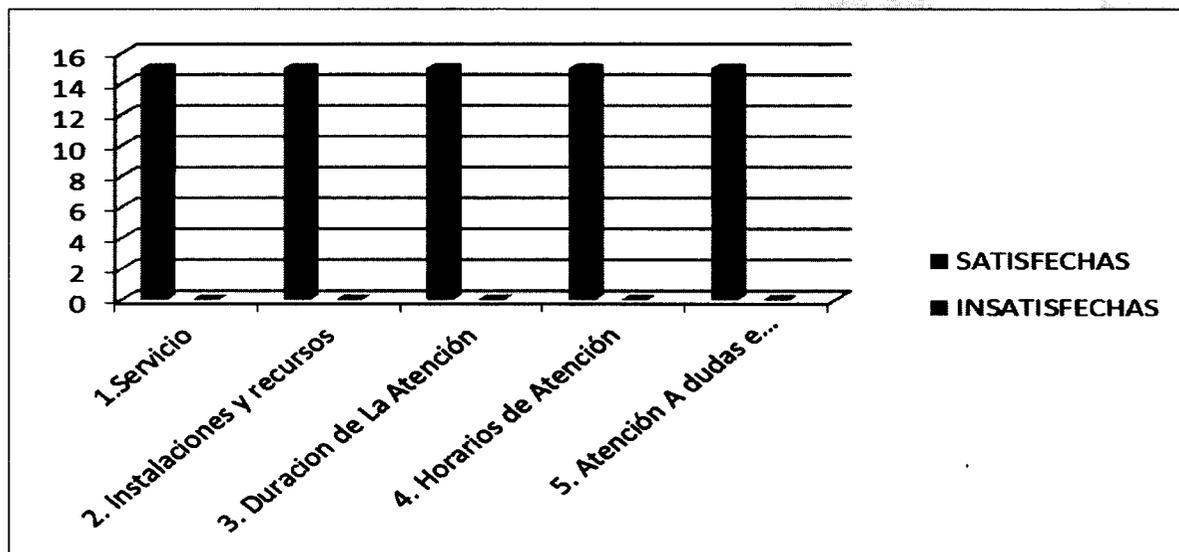




SECRETARIA DE HACIENDA-OFICINA DE RENTAS

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	13	2	0	0	15
2. Instalaciones y recursos	7	8	0	0	15
3. Duración de La Atención	11	4	0	0	15
4. Horarios de Atención	8	7	0	0	15
5. Atención A dudas e Inquietudes	11	4	0	0	15

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	15	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	15	100%	0	0%
3. Duración de La Atención	15	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	15	100%	0	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes	15	100%	0	0%

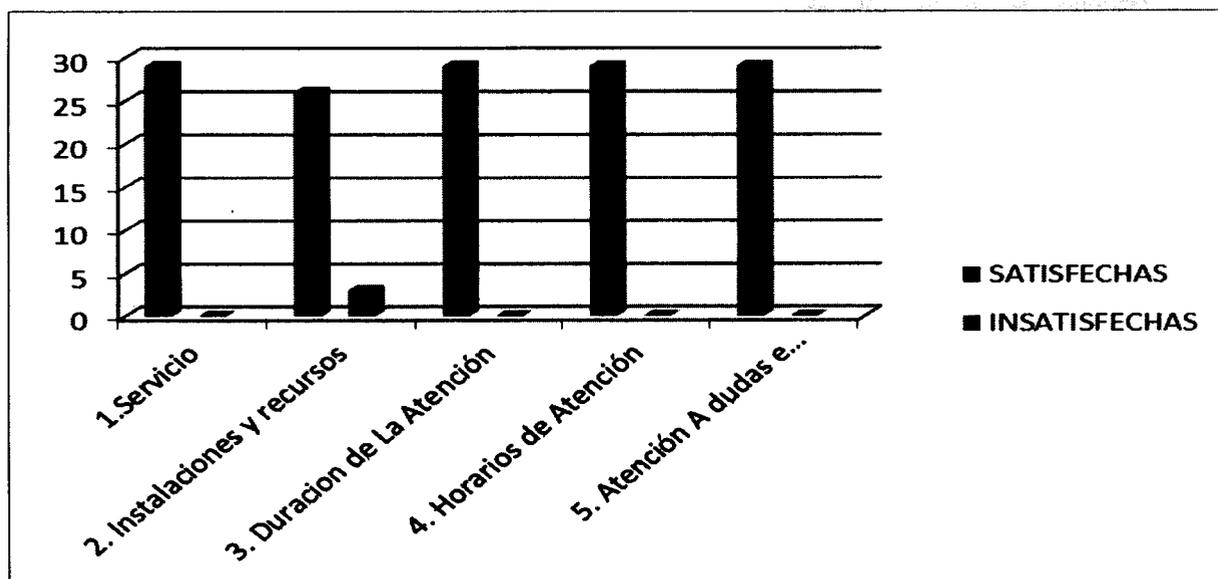




SECRETARIA DE GOBIERNO-OFICINA DE PASAPORTES

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	23	6	0	0	29
2. Instalaciones y recursos	17	9	3	0	29
3. Duración de La Atención	24	5	0	0	29
4. Horarios de Atención	21	8	0	0	29
5. Atención A dudas e Inquietudes	25	4	0	0	29

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	29	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	26	90%	3	10%
3. Duración de La Atención	29	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	29	100%	0	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes	29	100%	0	0%



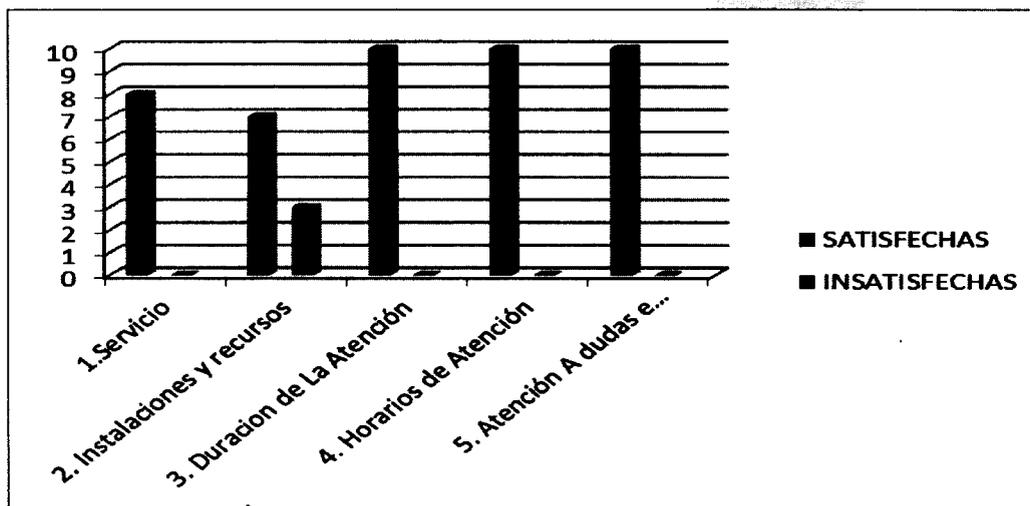


**SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA**

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio *	7	1	0	0	8
2. Instalaciones y recursos	4	3	2	1	10
3. Duración de La Atención	7	3	0	0	10
4. Horarios de Atención	6	4	0	0	10
5. Atención A dudas e Inquietudes	5	5	0	0	10

Nota: No refleja datos para éste \* ítem en dos (2) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	8	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	7	70%	3	30%
3. Duración de La Atención	10	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	10	100%	0	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes	10	100%	0	0%



Cordialmente,

*[Handwritten Signature]*  
**YULEY NAYIBE RODRIGUEZ TOBON**  
 Secretario Servicios Administrativos

Elaboró	María Falconeri López V.	Gestión Atención al Usuario	Técnico Administrativo	<i>[Signature]</i>
Revisó	Laura Viveros Calderón	Gestión Atención al Usuario	Profesional Universitario	<i>[Signature]</i>

