



INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AU-001 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022 SECRETARIAS DEPARTAMENTALES DE HACIENDA-Oficina de Rentas, GOBIERNO-Oficina de Pasaportes, INFRAESTRUCTURA Y SALUD.

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 ciento treinta y siete (137) encuestas en promedio, aplicadas en las Secretarías Departamentales de Hacienda, Gobierno, Infraestructura y Salud durante los meses de abril, mayo y junio del año 2022.

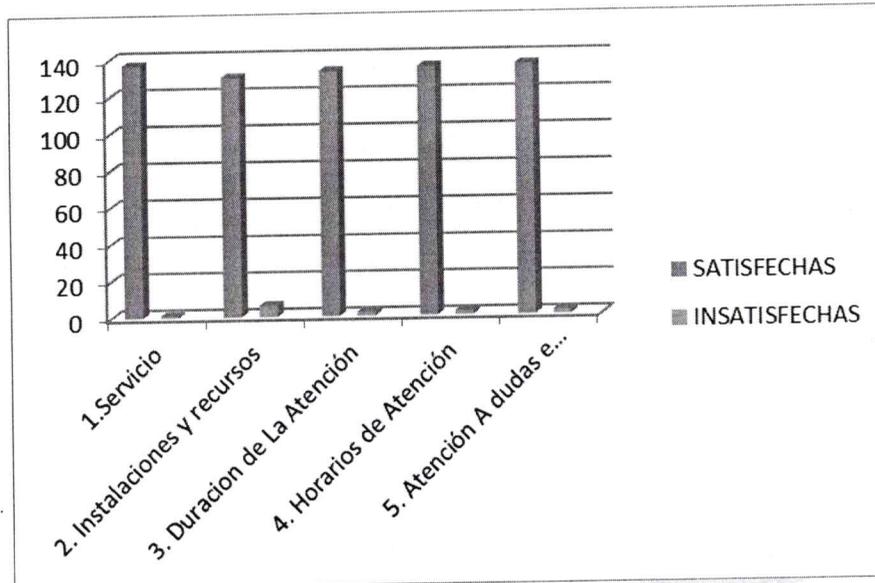
FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	103	34	1	0	138
2. Instalaciones y recursos**	68	62	5	1	136
3. Duración de La Atención*	85	48	2	0	135
4. Horarios de Atención	84	51	2	0	137
5. Atención A dudas e Inquietudes	92	44	2	0	138

Nota: * No se reporta datos en este factor (1 en mayo y 2 en junio) en tres (3) encuestas

** No se reporta datos en este factor en abril en 1 encuesta

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	137	99%	1	1%
2. Instalaciones y recursos	130	96%	6	4%
3. Duración de La Atención	133	99%	2	1%
4. Horarios de Atención	135	99%	2	1%
5. Atención A dudas e Inquietudes	136	99%	2	1%





Durante los meses de abril, mayo y junio de 2022, se aplicaron en promedio un total de 137 encuestas de satisfacción al usuario en las Secretarías Departamentales de Hacienda- Oficina de Rentas, Gobierno-Oficina de pasaportes, Infraestructura y Salud. Con base en los factores evaluados se obtiene un consolidado trimestral con los siguientes resultados:

El 99% de las personas manifiestan estar satisfechas con los factores evaluados de: Servicio, Duración de la Atención, los horarios de atención y Atención a Dudas e Inquietudes; el 1% presenta insatisfacción en los mismos. Existe un 96% que presenta satisfacción con las instalaciones y recursos, y el 4% de insatisfacción.

El 4% de insatisfacción está relacionado con el factor de instalaciones y recursos, evidenciándose en la Secretaría de Gobierno-Oficina de Pasaportes, y Secretaría de Infraestructura. 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.

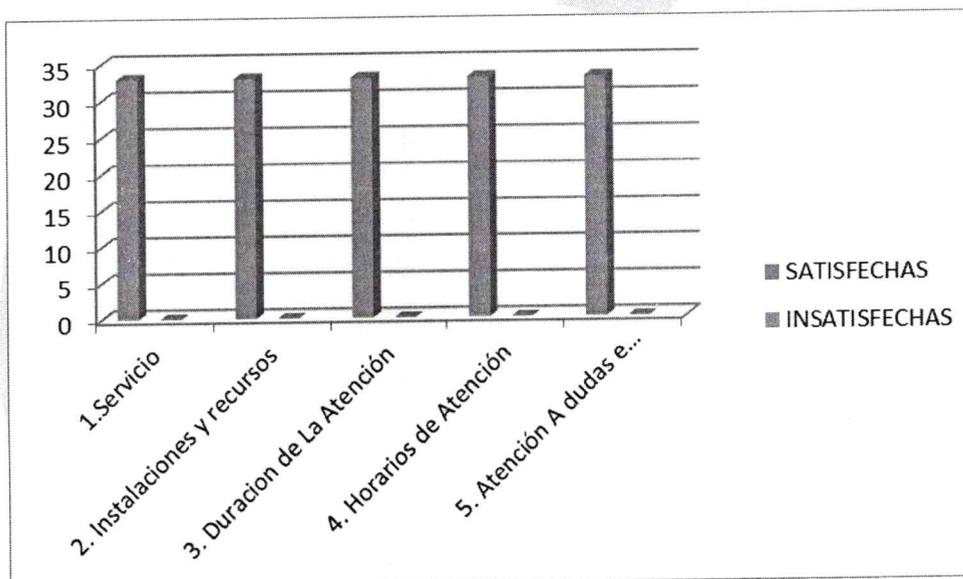




SECRETARIA DE HACIENDA-OFICINA DE RENTAS

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	25	8	0	0	33
2. Instalaciones y recursos	19	14	0	0	33
3. Duración de La Atención	24	9	0	0	33
4. Horarios de Atención	21	12	0	0	33
5. Atención A dudas e Inquietudes	23	10	0	0	33

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	33	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	33	100%	0	0%
3. Duración de La Atención	33	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	33	100%	0	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes	33	100%	0	0%

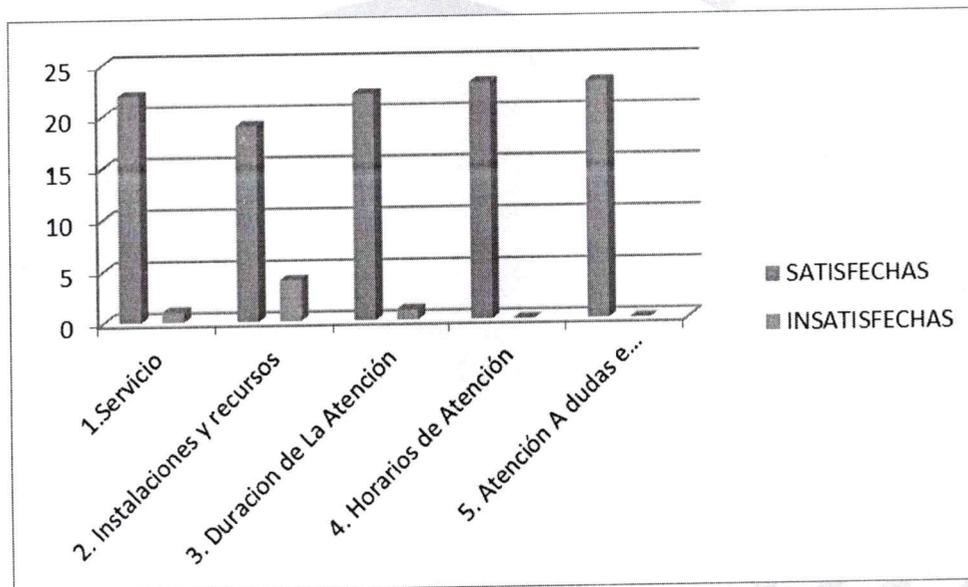




SECRETARIA DE GOBIERNO-OFICINA DE PASAPORTES

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	21	1	1	0	23
2. Instalaciones y recursos	15	4	3	1	23
3. Duración de La Atención	19	3	1	0	23
4. Horarios de Atención	19	4	0	0	23
5. Atención A dudas e Inquietudes	20	3	0	0	23

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	22	96%	1	4%
2. Instalaciones y recursos	19	83%	4	17%
3. Duración de La Atención	22	96%	1	4%
4. Horarios de Atención	23	100%	0	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes	23	100%	0	0%

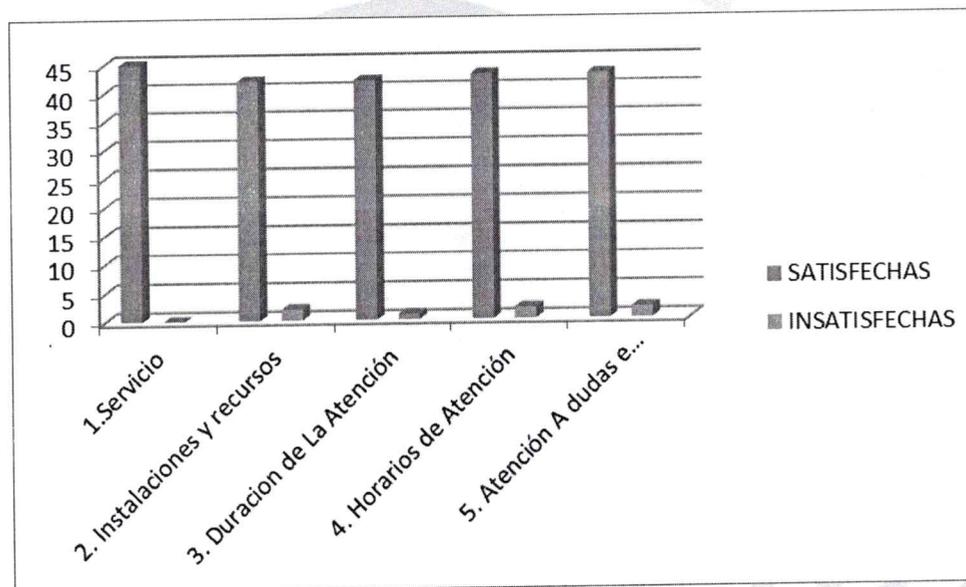




SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	28	17	0	0	45
2. Instalaciones y recursos	16	26	2	0	44
3. Duración de La Atención	14	28	1	0	43
4. Horarios de Atención	20	23	2	0	45
5. Atención A dudas e Inquietudes	21	22	2	0	45

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	45	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	42	95%	2	5%
3. Duración de La Atención	42	98%	1	2%
4. Horarios de Atención	43	96%	2	4%
5. Atención A dudas e Inquietudes	43	96%	2	4%

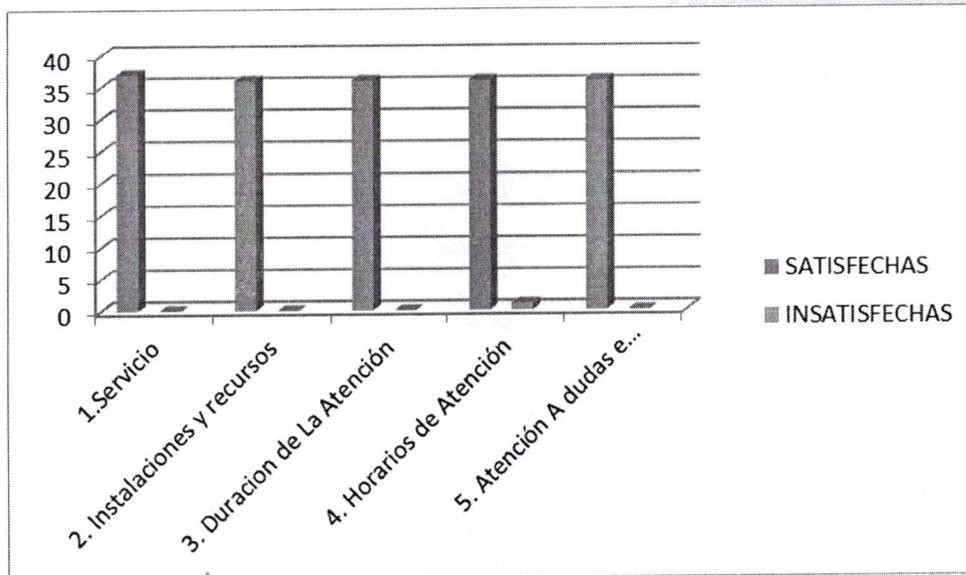




SECRETARIA DE SALUD

FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	29	8	0	0	37
2. Instalaciones y recursos*	18	18	0	0	36
3. Duración de La Atención	28	8	0	0	36
4. Horarios de Atención	24	12	0	0	36
5. Atención A dudas e Inquietudes	28	9	0	0	37

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	37	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos	36	100%	0	0%
3. Duración de La Atención	36	100%	0	0%
4. Horarios de Atención	36	100%	1	3%
5. Atención A dudas e Inquietudes	37	100%	0	0%



Cordialmente,


YULEY NAYIBE RODRIGUEZ TOBON
Secretario Servicios Administrativos

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

