

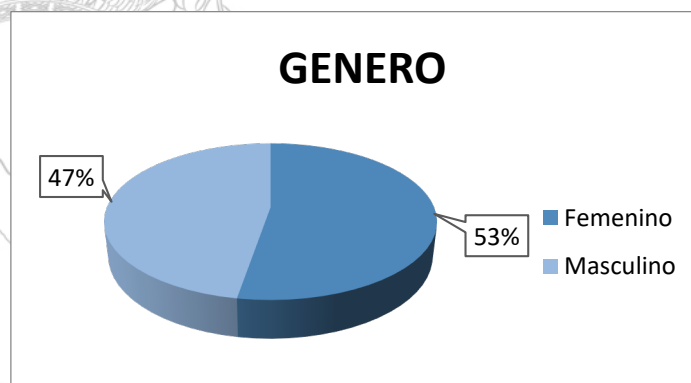


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

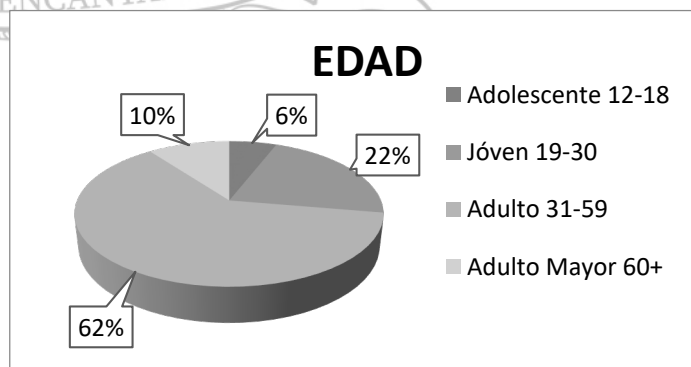
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de Trescientos sesenta y cuatro (364) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Desarrollo Comunitario y Oficina de Pasaportes, Hacienda-Oficina de Rentas, Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente, Desarrollo Social y Gestión Atención al Usuario-Ventanilla Única, durante los meses de abril, mayo y junio del año 2025.

GENERO	
Femenino	196
Masculino	176
Sin clasificar	0
Total:	372

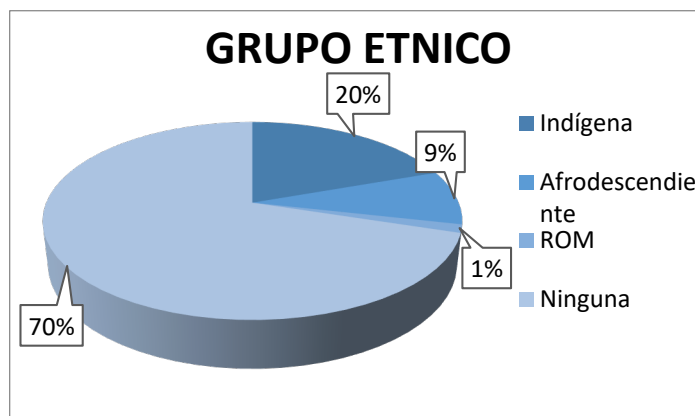


EDAD	
Adolescente 12-18	22
Joven 19-30	81
Adulto 31-59	231
Adulto Mayor 60+	38
Sin clasificar	0
Total:	372

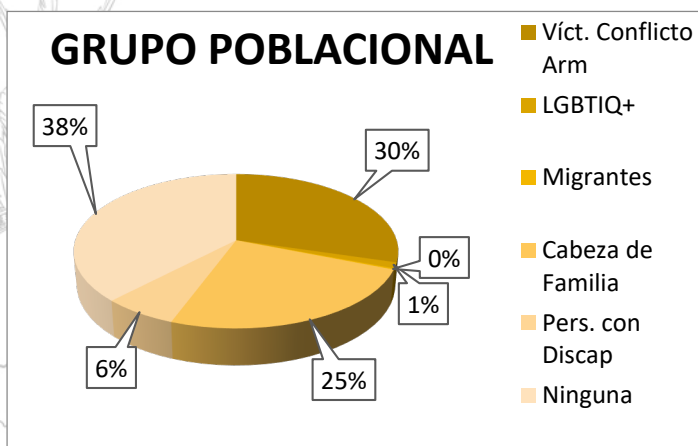




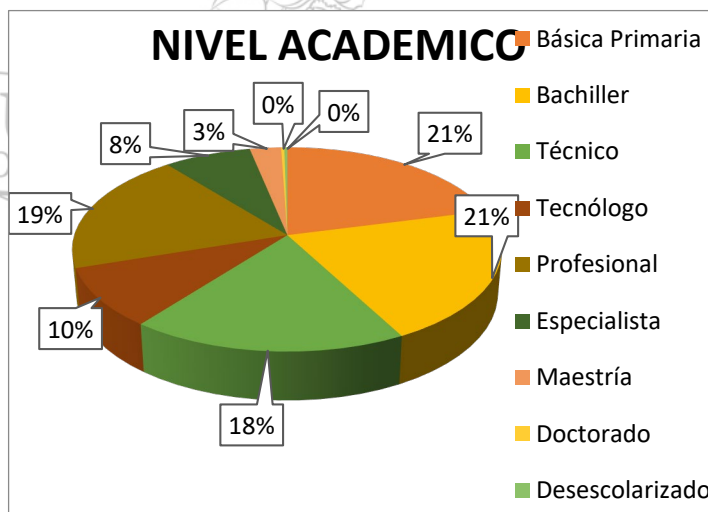
GRUPO ETNICO	
Indígena	73
Afrodescendiente	33
ROM	5
Otro	0
Ninguna	261
Total:	372



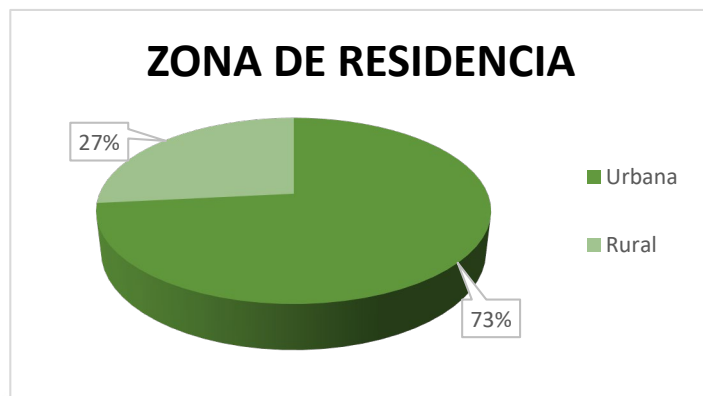
GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	122
LGBTIQ+	5
Migrantes	1
Cabeza de Familia	102
Pers. con Discap	27
Otro	0
Ninguna	156
Total:	413



NIVEL ACADEMICO	
Básica Primaria	78
Bachiller	79
Técnico	68
Tecnólogo	35
Profesional	72
Especialista	28
Maestría	10
Doctorado	1
Desescolarizado	1
Sin clasificar	0
Total:	372



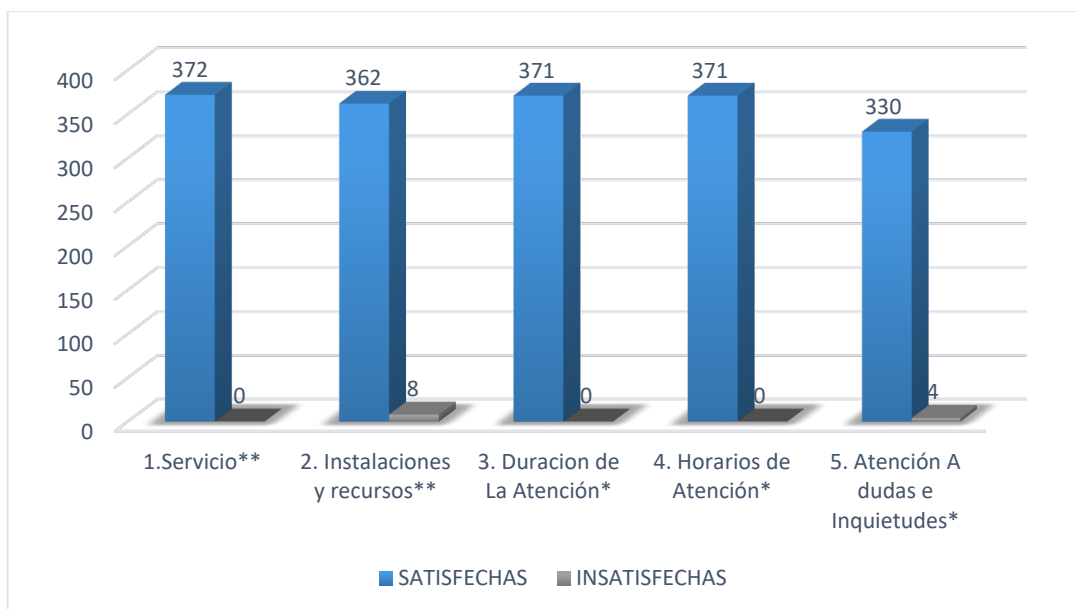
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	273
Rural	99
Sin clasificar	0
Total:	372



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio**	314	58	0	0	372
2. Instalaciones y recursos**	255	107	7	1	370
3. Duración de La Atención*	302	69	0	0	371
4. Horarios de Atención*	293	78	0	0	371
5. Atención A dudas e Inquietudes*	275	55	0	4	334

NOTA: * No se registra datos para estos factores en siete (7) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio**	372	100%	0	0%
2. Instalaciones y recursos**	362	98%	8	2%
3. Duración de La Atención*	371	100%	0	0%
4. Horarios de Atención*	371	100%	0	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes*	330	99%	4	1%



Con base en los factores evaluados, se obtiene el consolidado correspondiente al SEGUNDO TRIMESTRE del 2026 con los siguientes resultados:

El 100% de satisfacción en las personas encuestadas con respecto a los factores: Servicio, Duración de la atención y, Horarios de Atención.

Satisfacción del 99% con relación a la Atención a dudas e inquietudes, y el 1% de insatisfacción frente al mismo.

Satisfacción del 98% con respecto a las Instalaciones y recursos, e insatisfacción del 2% 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 FAVIAN ROSERO VALLEJO
Secretario Servicios Administrativos

Elaboró:	Falconeri López Vásquez	Técnico Administrativo	Gestión Atención al Usuario	
Revisó:	Laura Viveros Calderón	Profesional Universitario	Gestión Atención al Usuario	