

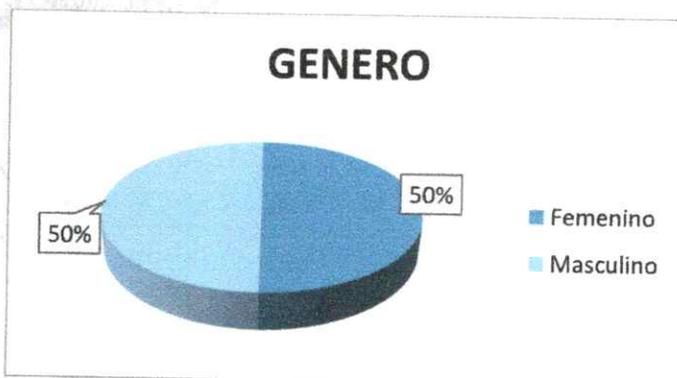


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

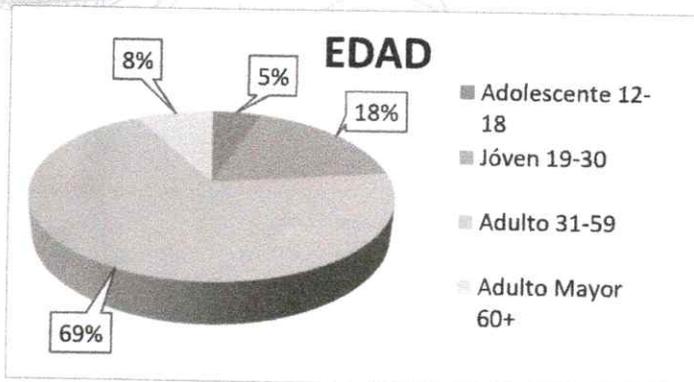
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientas noventa y dos (392) encuestas aplicadas en las Secretarías Departamentales de Salud, Gobierno-Desarrollo Comunitario y Oficina de Pasaportes, Hacienda-Oficina de Rentas, Infraestructura, 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	207
Masculino	206
Sin clasificar	0
Total:	413

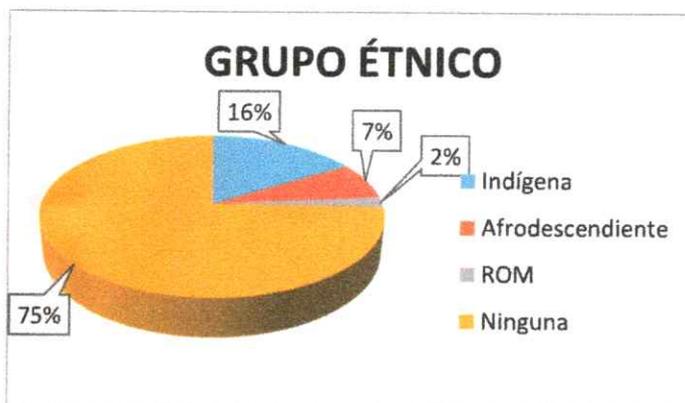


EDAD	
Adolescente 12-18	20
Joven 19-30	71
Adulto 31-59	275
Adulto Mayor 60+	32
Sin clasificar	0
Total:	398

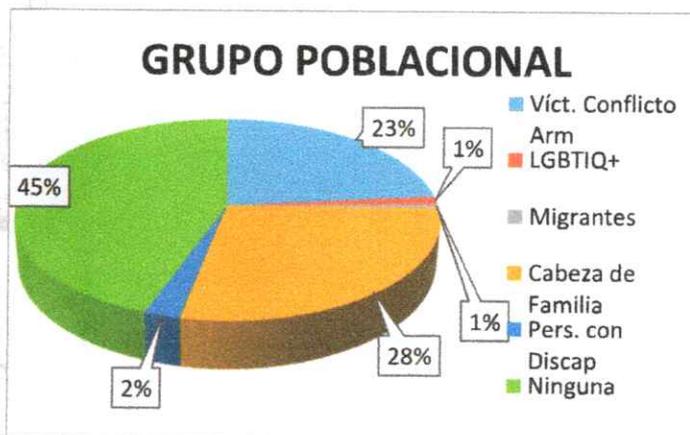




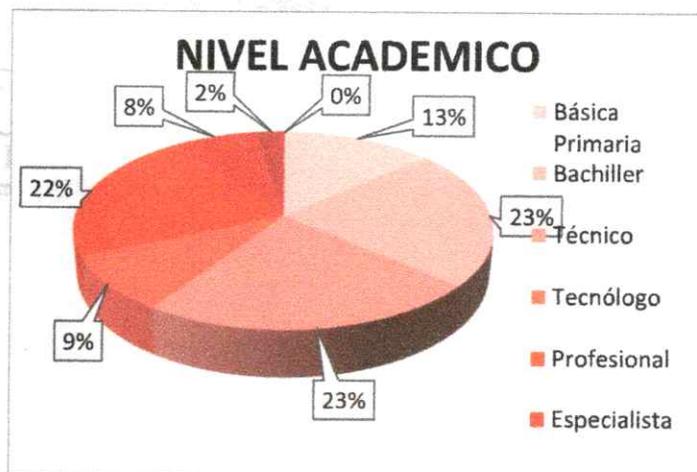
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	68
Afrodescendiente	30
ROM	9
Otro	0
Ninguna	311
Total:	418



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	97
LGBTIQ+	5
Migrantes	3
Cabeza de Familia	115
Pers. con Discap	10
Otro	0
Ninguna	185
Total:	415



NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	53
Bachiller	91
Técnico	92
Tecnólogo	36
Profesional	86
Especialista	30
Maestría	10
Doctorado	0
Desescolarizado	0
Sin clasificar	0
Total:	398





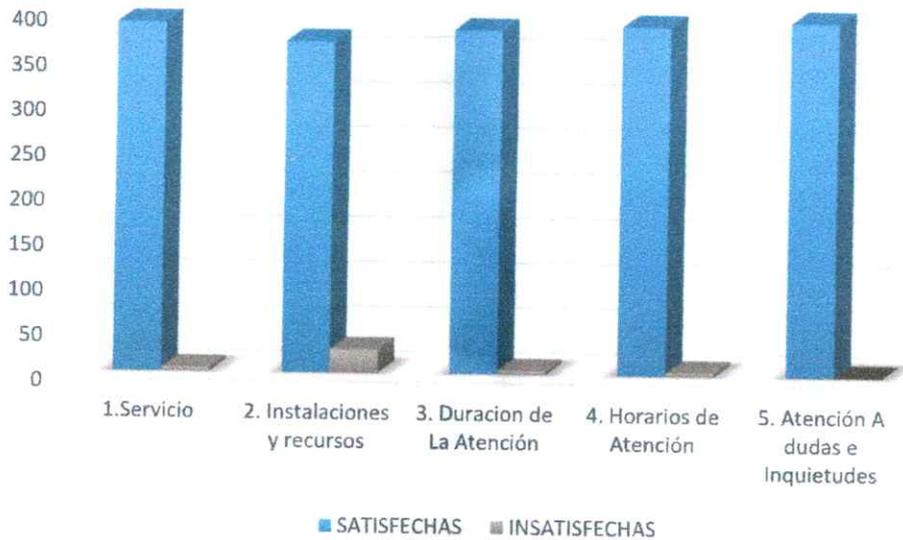
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	302
Rural	112
Sin clasificar	0
Total:	414



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio	322	66	4	0	392
2. Instalaciones y recursos***	257	111	24	2	394
3. Duración de La Atención*****	302	80	4	0	386
4. Horarios de Atención***	304	84	4	2	394
5. Atención A dudas e Inquietudes**	315	79	0	0	394

NOTA: **, ***** No se registra datos para estos factores en catorce (14) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio	388	98%	4	2%
2. Instalaciones y recursos	368	93%	26	7%
3. Duración de La Atención	382	97%	4	3%
4. Horarios de Atención	388	98%	4	2%
5. Atención A dudas e Inquietudes	394	100%	0	0%



Con base en los factores evaluados, se obtiene el consolidado correspondiente al Segundo Trimestre del 2025 con los siguientes resultados:

100% de satisfacción en las personas encuestadas con respecto a la Atención a dudas e inquietudes.

El 98% de satisfacción con los factores: Servicio y, Horarios de atención; el 2% de insatisfacción frente a los mismos.

Un 97% indicaron estar satisfechos con la duración en la atención y el 3% insatisfechos

Satisfacción del 93% con relación a las Instalaciones y recursos, y el 7% de insatisfacción con el mismo.

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