

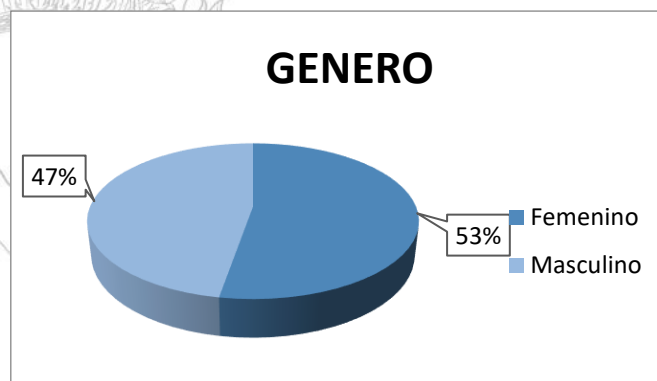


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 TERCER TRIMESTRE DE 2026

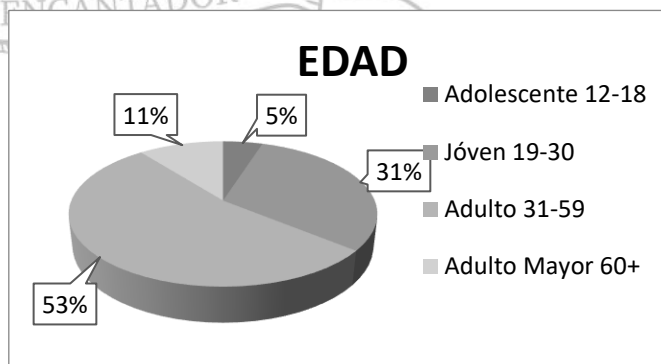
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de Cuatrocientas una (401) 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 julio, agosto y septiembre de 2026.

GENERO	
Femenino	213
Masculino	191
Sin clasificar	0
Total:	404

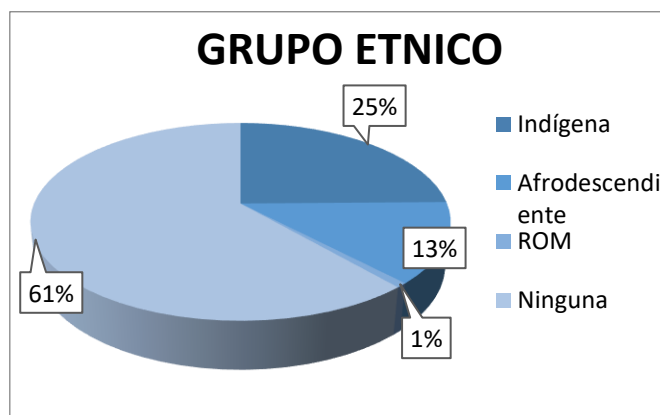


EDAD	
Adolescente 12-18	20
Joven 19-30	125
Adulto 31-59	216
Adulto Mayor 60+	43
Sin clasificar	0
Total:	404

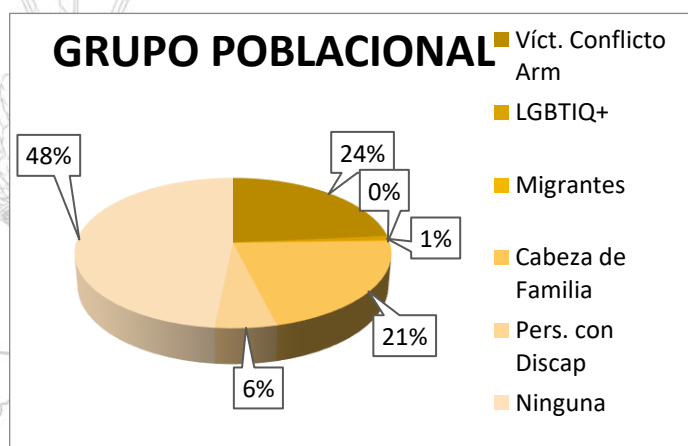




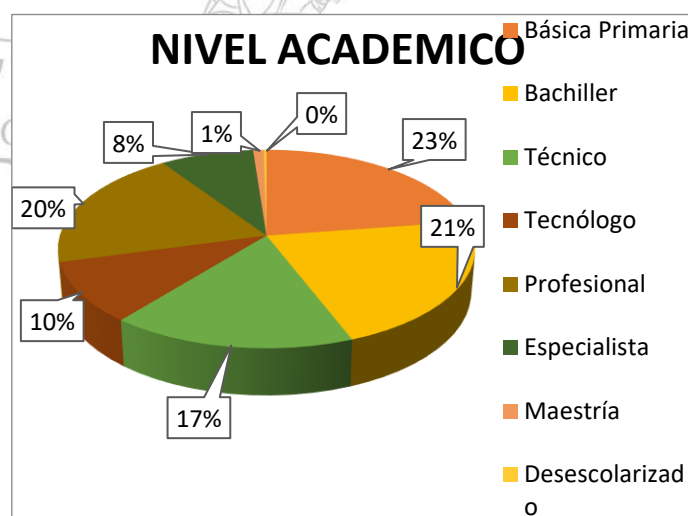
GRUPO ETNICO	
Indígena	100
Afrodescendiente	53
ROM	3
Otro	0
Ninguna	248
Total:	404



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	102
LGBTIQ+	4
Migrantes	1
Cabeza de Familia	93
Pers. con Discap	24
Otro	0
Ninguna	210
Total:	434

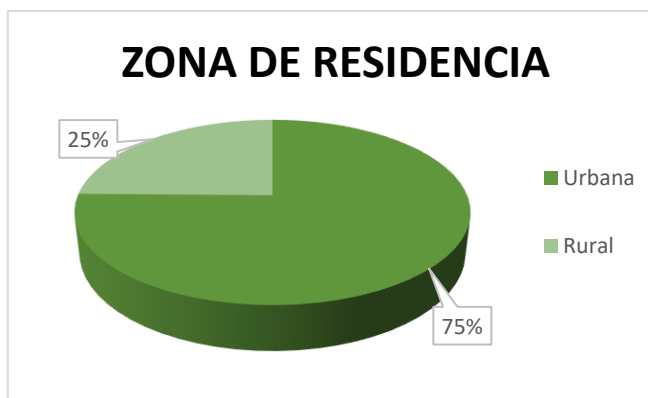


NIVEL ACADEMICO	
Básica Primaria	96
Bachiller	91
Técnico	71
Tecnólogo	42
Profesional	84
Especialista	35
Maestría	4
Doctorado	0
Desescolarizado	1
Sin clasificar	0
Total:	424





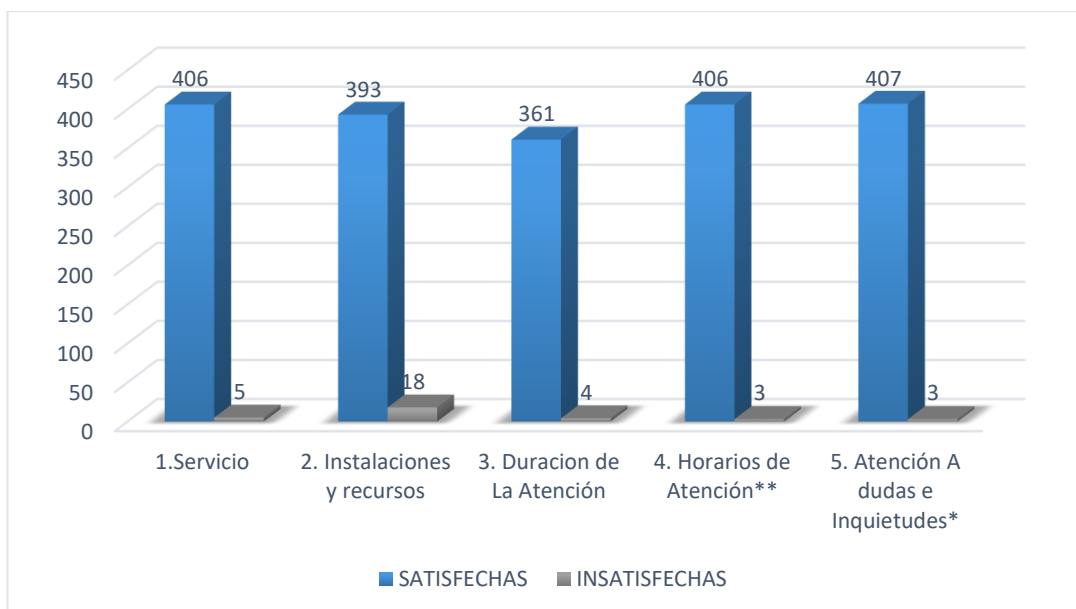
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	304
Rural	100
Sin clasificar	0
Total:	404



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio	343	63	5	0	411
2. Instalaciones y recursos	283	110	13	5	411
3. Duración de La Atención	307	54	4	0	365
4. Horarios de Atención**	318	88	3	0	409
5. Atención A dudas e Inquietudes*	328	79	3	0	410

NOTA: * No se registra datos para estos factores en tres (3) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio	406	99%	5	1%
2. Instalaciones y recursos	393	96%	18	4%
3. Duración de La Atención	361	99%	4	1%
4. Horarios de Atención**	406	99%	3	1%
5. Atención A dudas e Inquietudes*	407	99%	3	1%



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

Un 99% de satisfacción en las personas encuestadas con respecto a los factores: Servicio, Duración de la Atención, Horarios de Atención, y la Atención a dudas e inquietudes; el 1% de insatisfacción frente a los mismos.

El 96% de Satisfacción con relación a las Instalaciones y recursos y el 4% de Insatisfacción 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,

DANITZA JOHANNA KUARAN PANTOJA
Secretaria de Servicios Administrativos
Decreto 244 del 05 de octubre de 2026

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