

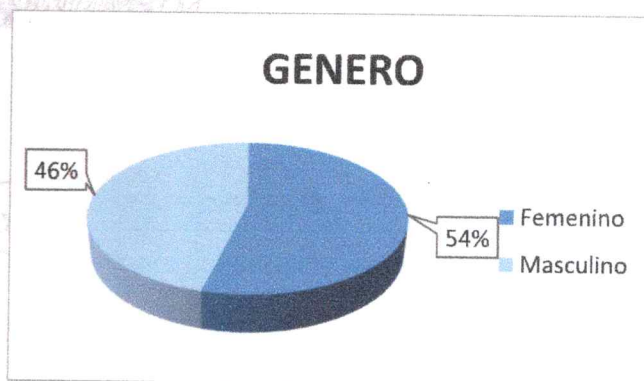


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 CUARTO TRIMESTRE DE 2025

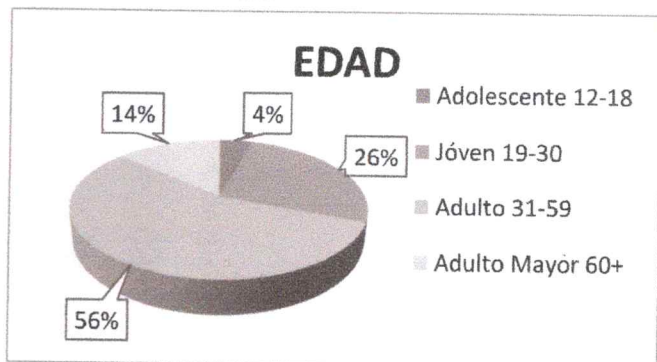
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de Cuatrocientos diecisiete (417) 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 octubre, noviembre y diciembre del año 2025.

GENERO	
Femenino	226
Masculino	194
Sin clasificar	0
Total:	420

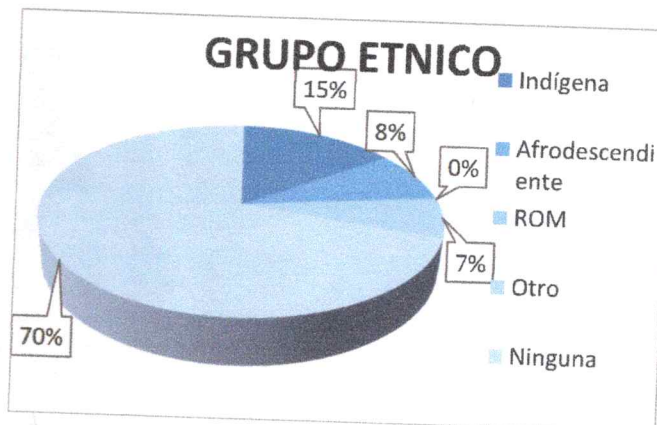


EDAD	
Adolescente 12-18	18
Joven 19-30	115
Adulto 31-59	244
Adulto Mayor 60+	59
Sin clasificar	0
Total:	436

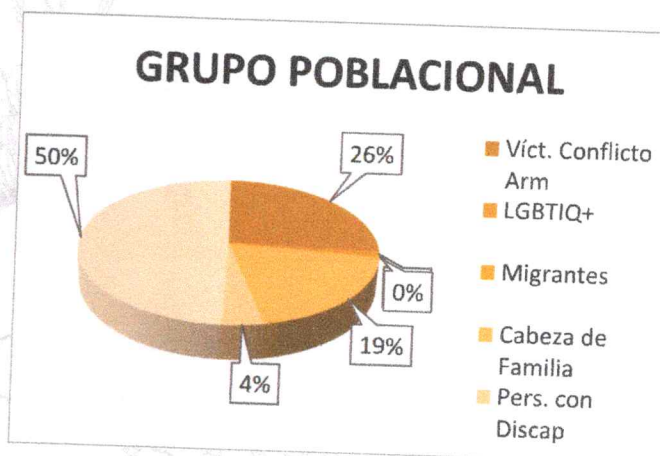




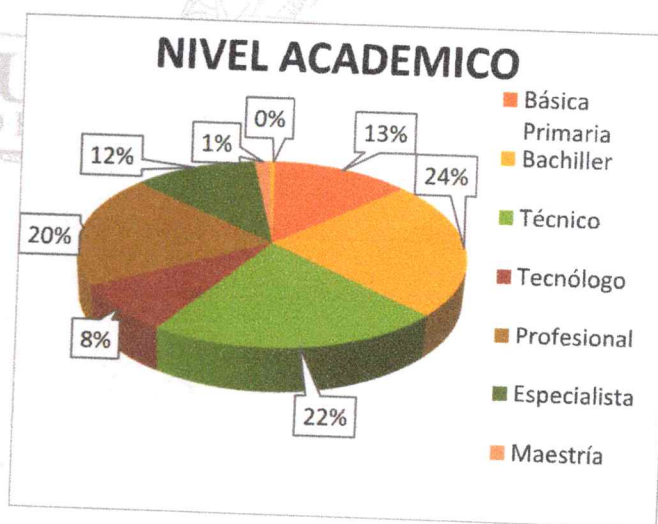
GRUPO ETNICO	
Indígena	61
Afrodescendiente	35
ROM	1
Otro	28
Ninguna	295
Total:	420



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	116
LGBTIQ+	5
Migrantes	1
Cabeza de Familia	86
Pers. con Discap	18
Otro	0
Ninguna	222
Total:	448



NIVEL ACADEMICO	
Básica Primaria	53
Bachiller	98
Técnico	90
Tecnólogo	33
Profesional	81
Especialista	48
Maestría	6
Doctorado	2
Desescolarizado	0
Sin clasificar	0
Total:	411





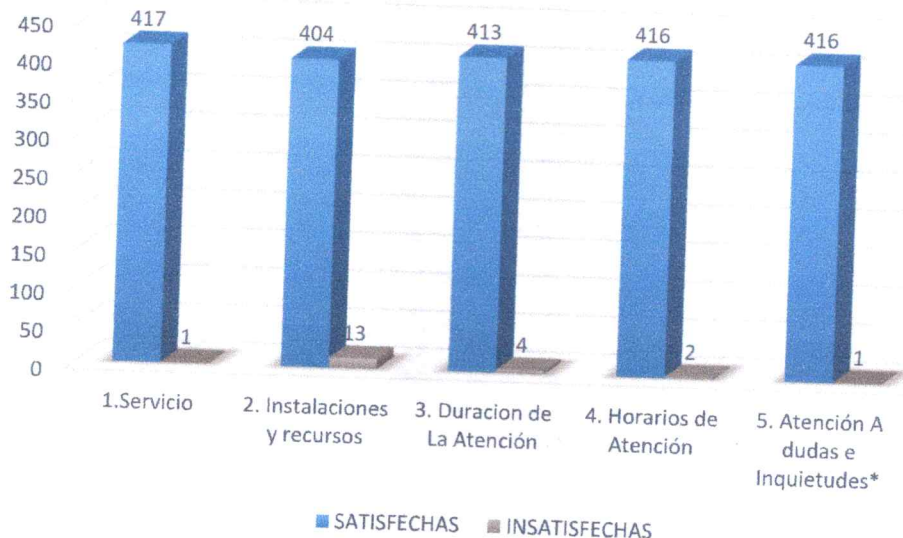
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	309
Rural	111
Sin clasificar	0
Total:	420



FACTORES	EXCELENTE	BUEN O	REGULAR	MALO	TOTAL
1. Servicio**	357	60	0	1	418
2. Instalaciones y recursos***	288	116	12	1	417
3. Duración de La Atención***	342	71	4	0	417
4. Horarios de Atención**	328	88	2	0	418
5. Atención A dudas e Inquietudes****	340	76	0	1	417

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

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1. Servicio**	417	100%	1	0%
2. Instalaciones y recursos***	404	97%	13	3%
3. Duración de La Atención***	413	99%	4	1%
4. Horarios de Atención****	416	100%	2	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes****	416	100%	1	0%



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

Un 100% de satisfacción en las personas encuestadas con respecto a los factores: Servicio, Horarios de Atención, y la Atención a dudas e inquietudes.


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

Satisfacción del 97% con respecto a las Instalaciones y recursos, e insatisfacción del 3% con el 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	