

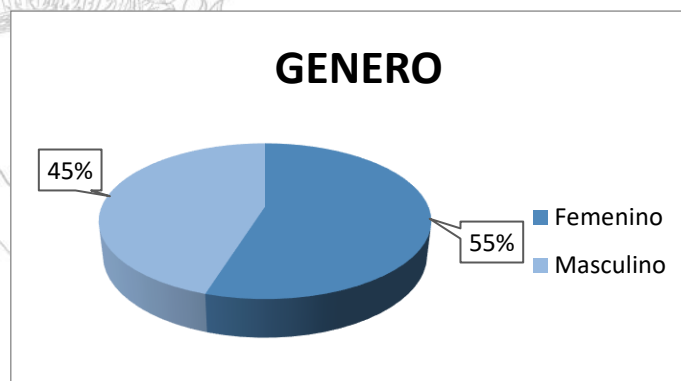


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 PRIMER TRIMESTRE DE 2026

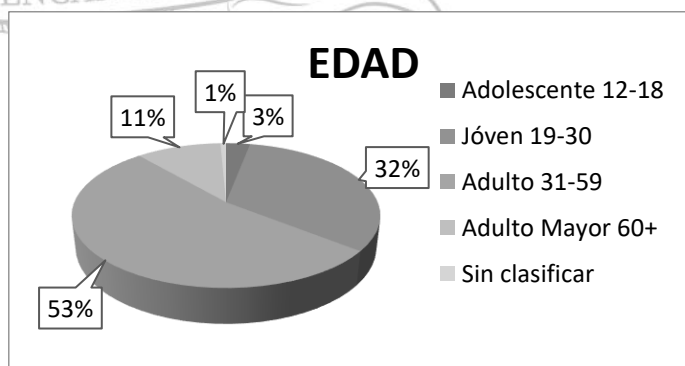
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de Cuatrocientas veintinueve (429) 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 enero, febrero y marzo de 2026.

GENERO	
Femenino	237
Masculino	195
Sin clasificar	0
Total:	432

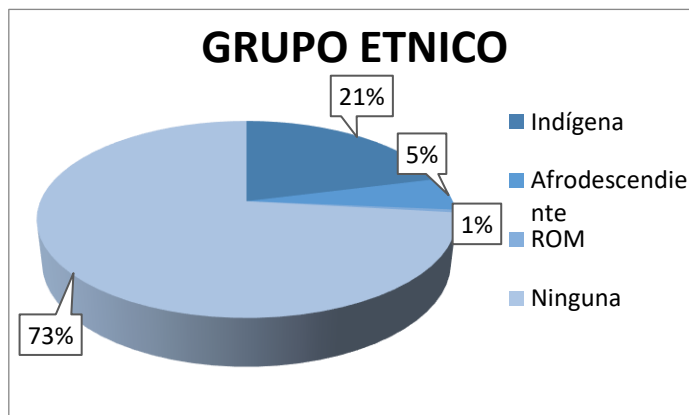


EDAD	
Adolescente 12-18	13
Joven 19-30	141
Adulto 31-59	229
Adulto Mayor 60+	46
Sin clasificar	3
Total:	432

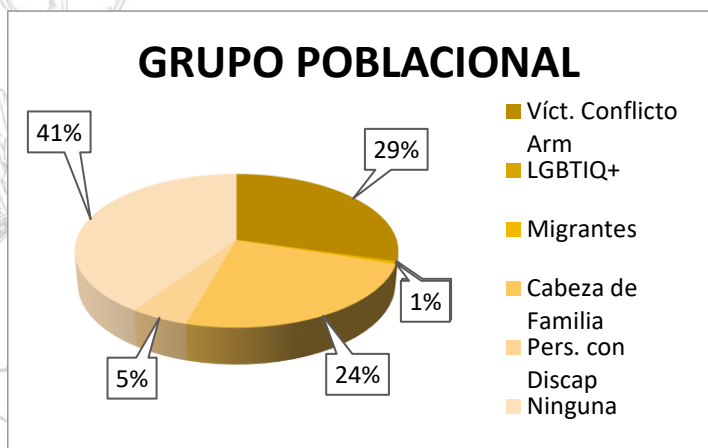




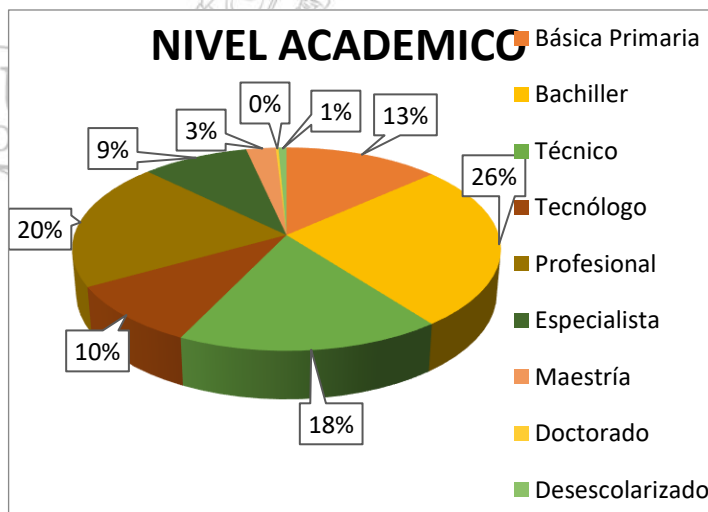
GRUPO ETNICO	
Indígena	91
Afrodescendiente	23
ROM	2
Otro	0
Ninguna	316
Total:	432



GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	137
LGBTIQ+	1
Migrantes	2
Cabeza de Familia	114
Pers. con Discap	24
Otro	0
Ninguna	189
Total:	467

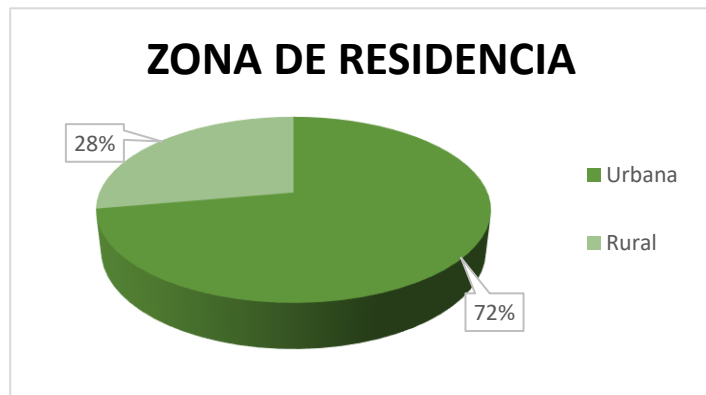


NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	58
Bachiller	113
Técnico	76
Tecnólogo	42
Profesional	88
Especialista	40
Maestría	11
Doctorado	1
Desescolarizado	3
Sin clasificar	0
Total:	432





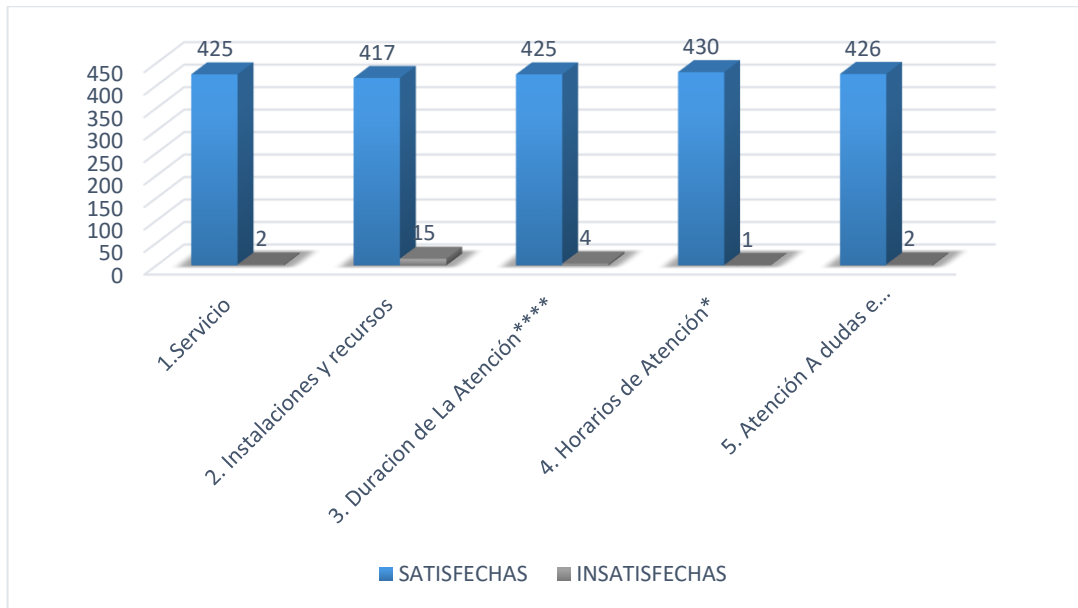
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	312
Rural	120
Sin clasificar	0
Total:	432



FACTORES	EXCELENTE	BUEN O	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	370	55	2	0	427
2. Instalaciones y recursos	309	108	13	2	432
3. Duración de La Atención****	353	72	4	0	429
4. Horarios de Atención*	349	81	1	0	431
5. Atención A dudas e Inquietudes****	361	65	2	0	428

NOTA: * No se registra datos para estos factores en nueve (9) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	425	100%	2	0%
2. Instalaciones y recursos	417	97%	15	3%
3. Duración de La Atención****	425	99%	4	1%
4. Horarios de Atención*	430	100%	1	0%
5. Atención A dudas e Inquietudes****	426	100%	2	0%



Con base en los factores evaluados, se obtiene el consolidado correspondiente al PRIMER TRIMESTRE del 2026 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	