

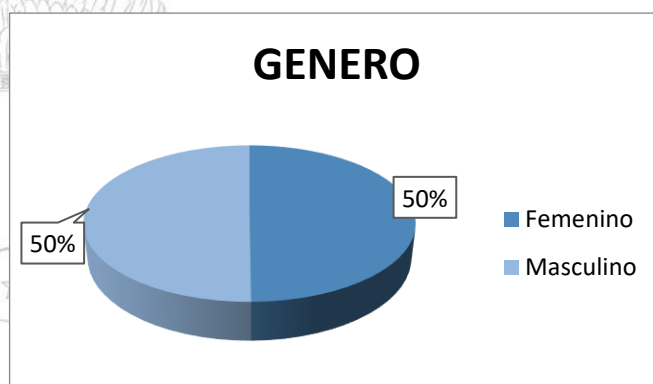


INFORME CONSOLIDADO PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FT-AUS-001 v3 2022 TERCER TRIMESTRE DE 2025

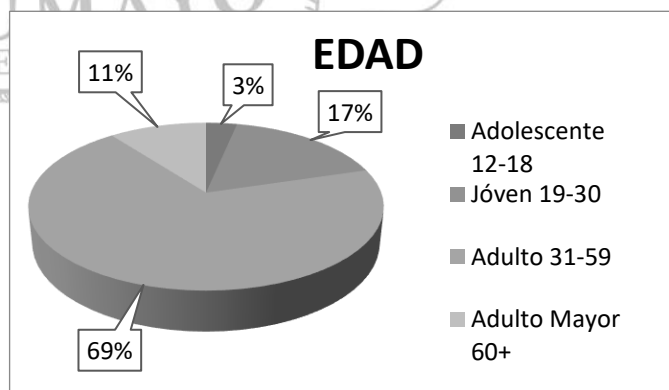
Se utilizó el Formato de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de medir el grado de satisfacción y fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los clientes externos. Esta herramienta nos permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la Gobernación del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

Se consolida la información reportada, en un promedio de trescientas noventa y un (391) 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 del año 2025.

GENERO	
Femenino	196
Masculino	197
Sin clasificar	0
Total:	393

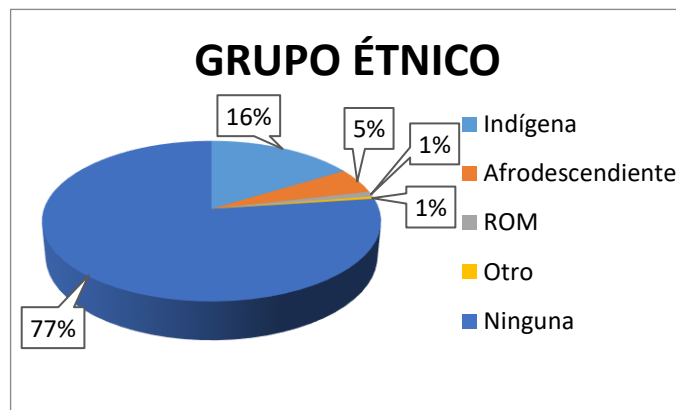


EDAD	
Adolescente 12-18	13
Joven 19-30	67
Adulto 31-59	272
Adulto Mayor 60+	41
Sin clasificar	0
Total:	393

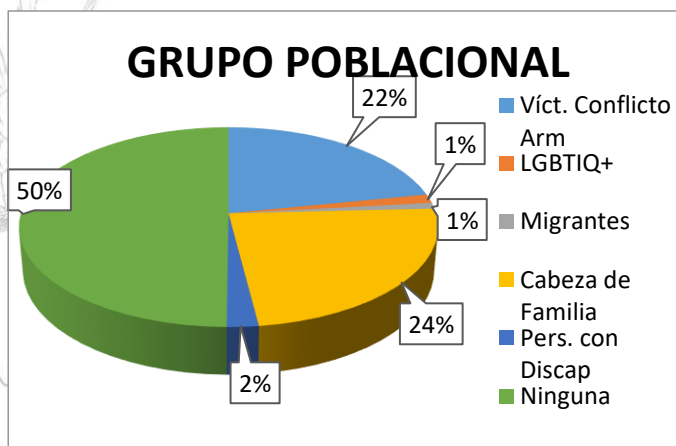




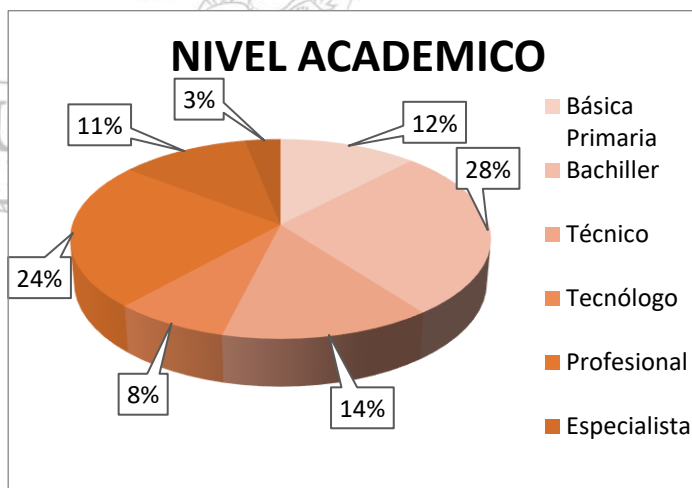
GRUPO ÉTNICO	
Indígena	64
Afrodescendiente	20
ROM	4
Otro	2
Ninguna	303
Total:	393



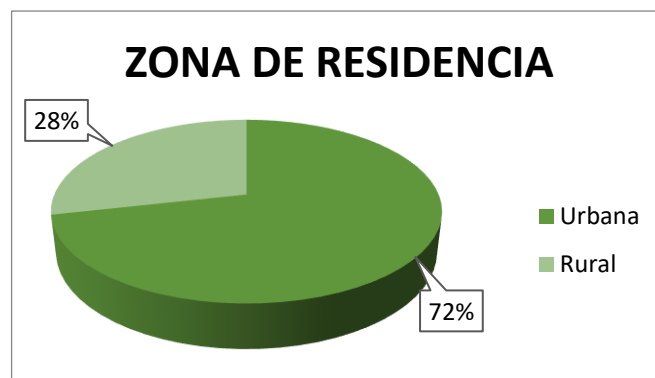
GRUPO POBLACIONAL	
Víct. Conflicto Arm	92
LGBTIQ+	6
Migrantes	4
Cabeza de Familia	100
Pers. con Discap	9
Otro	0
Ninguna	210
Total:	421



NIVEL ACADÉMICO	
Básica Primaria	47
Bachiller	106
Técnico	55
Tecnólogo	30
Profesional	92
Especialista	44
Maestría	12
Doctorado	0
Desescolarizado	0
Sin clasificar	0
Total:	386



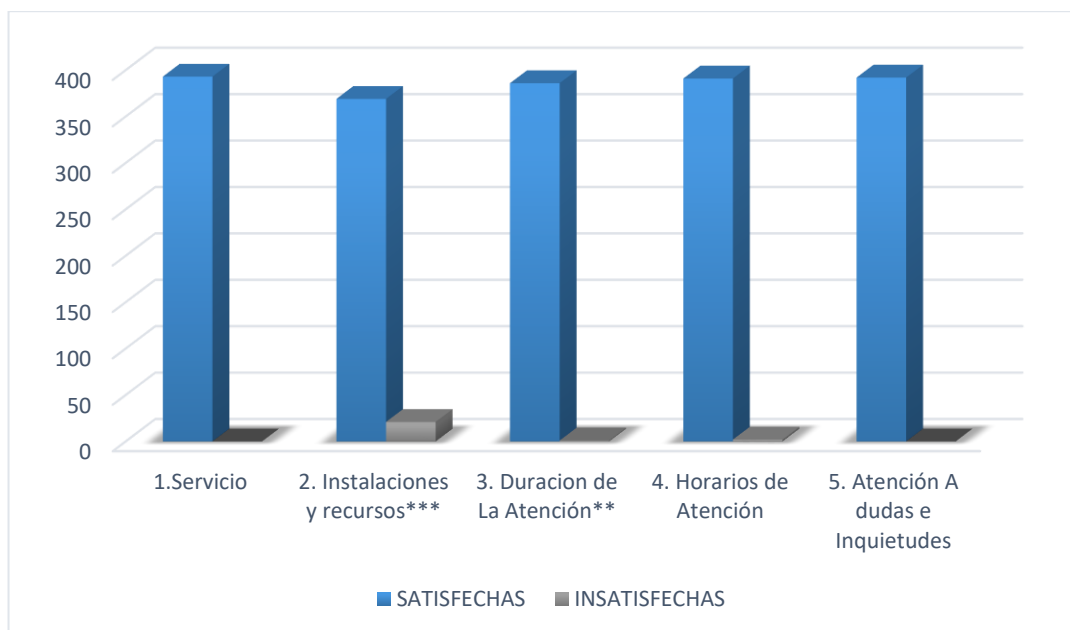
ZONA DE RESIDENCIA	
Urbana	281
Rural	112
Sin clasificar	0
Total:	393



FACTORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
1.Servicio	311	82	0	0	393
2. Instalaciones y recursos***	269	100	17	4	390
3. Duración de La Atención**	298	88	1	0	387
4. Horarios de Atención	295	96	1	1	393
5. Atención A dudas e Inquietudes	299	93	0	0	392

NOTA: *No se registra datos para estos factores en cinco (5) encuestas

FACTORES	SATISFECHAS		INSATISFECHAS	
1.Servicio	393	98%	0	2%
2. Instalaciones y recursos***	369	95%	21	5%
3. Duración de La Atención**	386	97%	1	3%
4. Horarios de Atención	391	98%	2	2%
5. Atención A dudas e Inquietudes	392	100%	0	0%



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

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

98% de satisfacción con respecto al Servicio, y los Horarios de atención; el 2% de insatisfacción frente a los mismos.

Satisfacción del 97% con relación a la Duración de la Atención, con un 3% de insatisfacción

El 95% de satisfacción en relación a las Instalaciones y recursos, con un 5% de insatisfacción

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	