



# GOBERNACIÓN DE **PUTUMAYO** 2016 - 2019



# INFORME SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO MES ENERO 2018



# Total de encuestas – Enero 2018

Encuestas	%	#
<b>Satisfechas</b>	93,07 %	94
<b>Insatisfechas</b>	6,93 %	7
	100,00 %	101

Durante el mes de Enero del 2018, se aplicaron 101 encuestas en los diferentes dependencias de la Gobernación del Putumayo, donde 94 corresponden a satisfechas y 7 insatisfechas.



# Total de Encuestas por dependencias

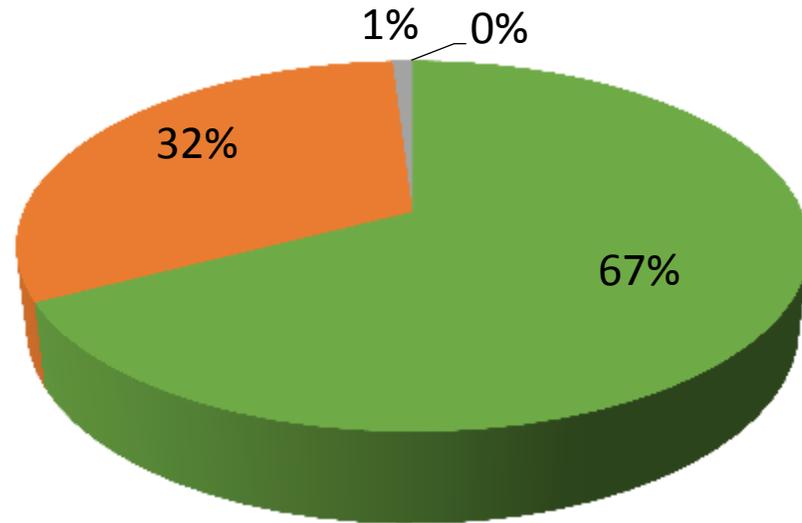
	# Encuestas Satisfechas	% Encuestas Satisfechas	# Encuestas Insatisfechas	% Encuestas Insatisfechas
Atención al Usuario	13	12,87%	1	0,99%
Desarrollo Comunitario	7	6,93%	1	0,99%
Gestión Documental	11	10,89%	1	0,99%
Transito Departamental	8	7,92%	0	0,00%
Secretaría de Desarrollo Social	3	2,97%	0	0,00%
Secretaría de Educación	11	10,89%	1	0,99%
Secretaría de Gobierno	7	6,93%	1	0,99%
Secretaría de Infraestructura	8	7,92%	0	0,00%
Secretaría de Planeación	3	2,97%	0	0,00%
Secretaría de Productividad y Planeación	13	12,87%	2	1,98%
Secretaría de Salud	10	9,90%	0	0,00%
Total	94	93,07%	7	6,93%



# 1. ¿Cómo califica el servicio prestado?

## 1.Servicio

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



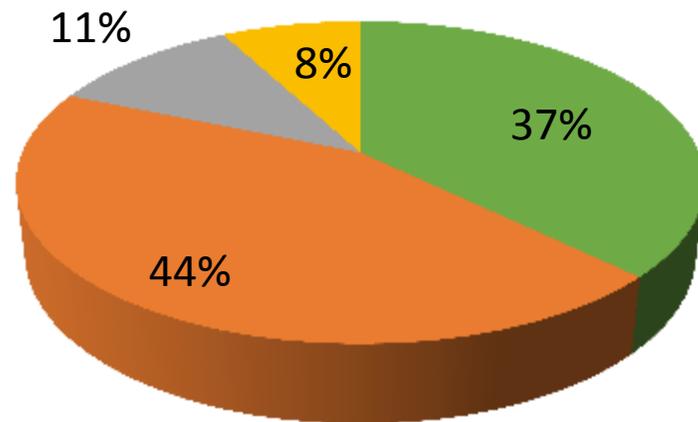
De acuerdo con los datos obtenidos, se puede percibir que aunque el ítem de *Excelente* cuentan con una ponderación significativa, se hace necesario adoptar medidas que permitan aumentar el nivel de satisfacción.



## 2. ¿Cómo califica los espacios de atención al cliente, en cuanto aseo, ventilación y nivel de ruido?

### 2. Instalaciones y recursos

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



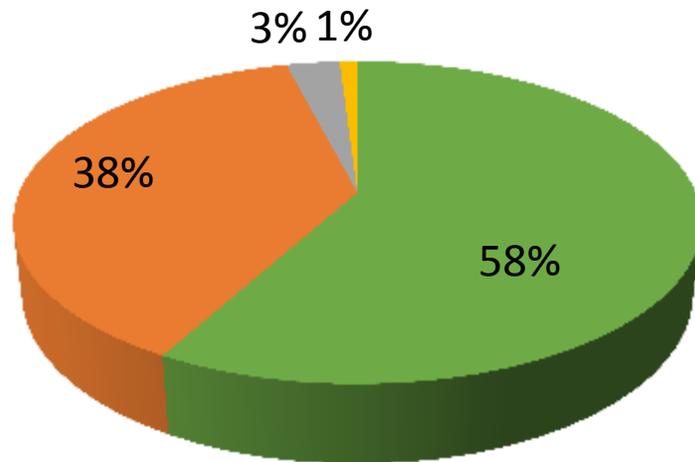
Actualmente se está adecuando el nuevo edificio de la Gobernación donde se pretende adoptar medidas que permitirán identificar aquellos factores que inciden negativamente.



### 3. ¿Cómo califica la oportunidad del servicio prestado?

#### 3. Duracion de La Atención

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



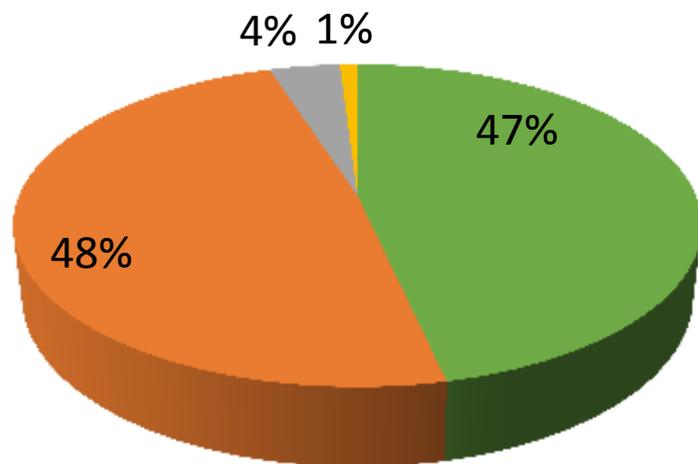
Los porcentajes obtenidos en los ítems *Excelente* y *Bueno* son bastantes significativos lo que implica que la percepción del cliente frente a este ítem es favorable.



## 4. ¿Cómo califica los horarios de atención al público en cuanto a la puntualidad, si son adecuados y respetados?

### 4. Horarios de Atención

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



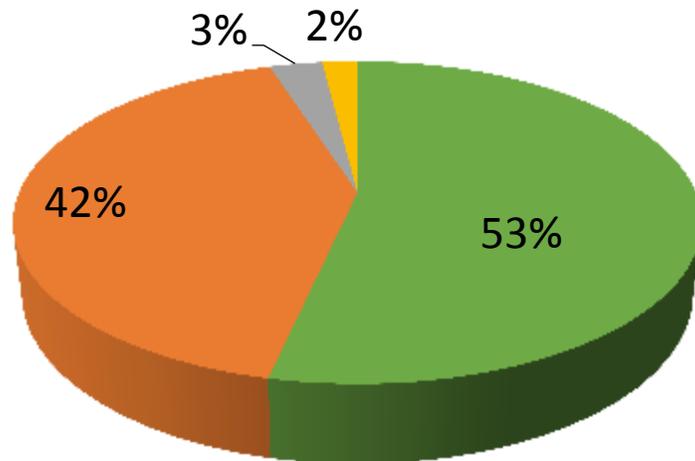
La Gobernación del Putumayo cuenta con diferentes canales de comunicación lo que a permitido mantener los ítems de *Excelente* y *Buena* con mayor porcentaje.



## 5. ¿Cómo califica la atención a sus dudas e inquietudes?

### 5. Atención A dudas e Inquietudes

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



Por lo anterior, se puede concluir que el nivel de dominio de los temas por parte de los funcionarios de la Gobernación del Putumayo que tienen contacto directo con los usuarios en cada una de las dependencias es alto.







# GRACIAS





“Juntos Podemos Transformar”

