



GOBERNACIÓN DE **PUTUMAYO** 2016 - 2019



INFORME SOBRE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO MES MARZO 2018



Total de encuestas – Marzo 2018

Encuestas	%	#
Satisfechas	93,75 %	75
Insatisfechas	6,25 %	5
	100,00 %	80

Durante el mes de Marzo del 2018, se aplicaron 80 encuestas en los diferentes dependencias de la Gobernación del Putumayo, donde 75 corresponden a satisfechas y 5 insatisfechas.



Total de Encuestas por dependencias

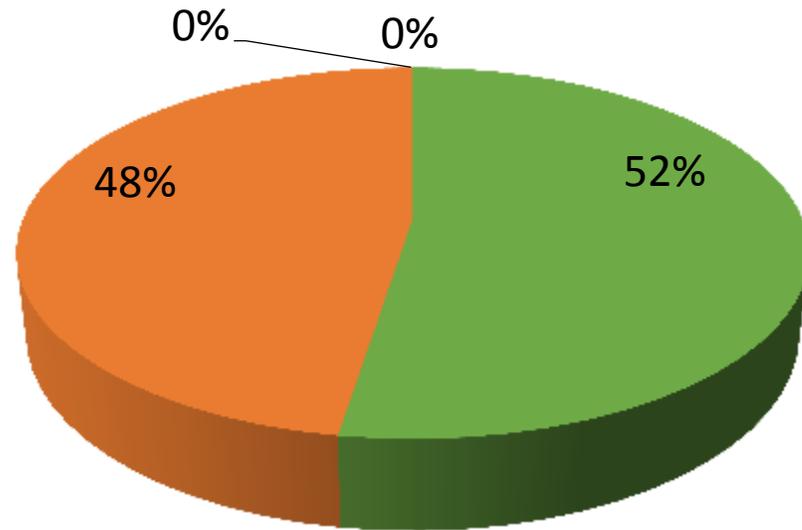
	# Encuestas Satisfechas	% Encuestas Satisfechas	# Encuestas Insatisfechas	% Encuestas Insatisfechas
Atención al Usuario	9	11,25%	1	1,25%
Oficina de Contratación	7	8,75%	1	1,25%
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	8	10,00%	0	0,00%
Secretaría de Desarrollo Social	9	11,25%	0	0,00%
Secretaría de Educación	12	15,00%	0	0,00%
Secretaría de Gobierno	6	7,50%	2	2,50%
Secretaría de Infraestructura	6	7,50%	0	0,00%
Secretaría de Productividad y Competitividad	8	10,00%	1	1,25%
Secretaría de Salud	10	12,50%	0	0,00%
Total	75	93,75%	5	6,25%



1. ¿Cómo califica el servicio prestado?

1.Servicio

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



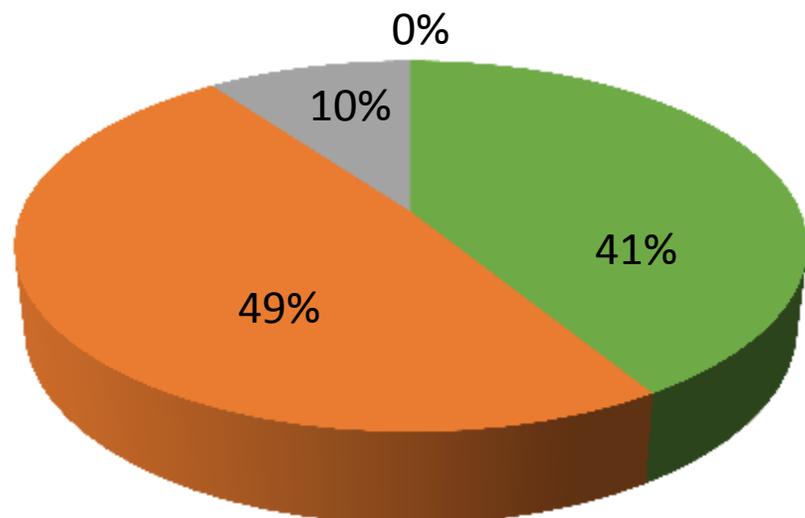
Para este periodo los ítems de Excelente y Bueno cuentan con el total del ponderado; se hace necesario seguir adoptando medidas que permitan aumentar el nivel de satisfacción.



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

2. Instalaciones y recursos

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



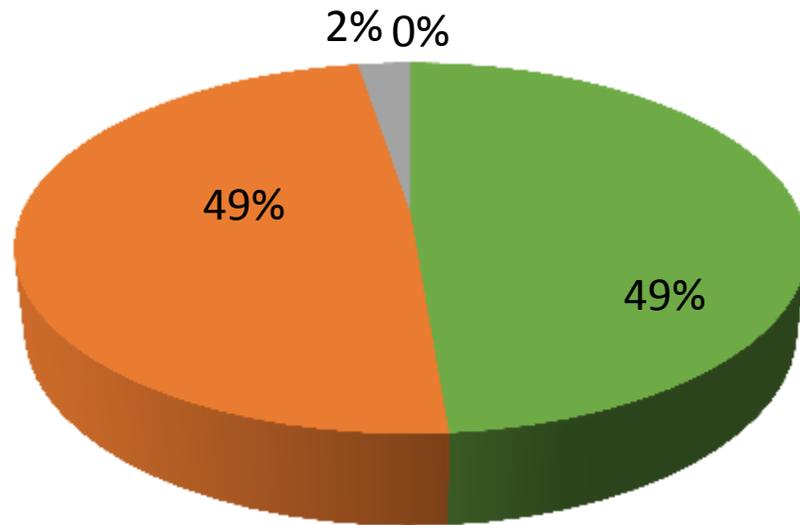
Se sigue implementando acciones que van a permitir mejorar este aspecto; actualmente algunas dependencias ya se ubicaron en las nuevas instalaciones de la Gobernación del Putumayo.



3. ¿Cómo califica la oportunidad del servicio prestado?

3. Duracion de La Atención

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



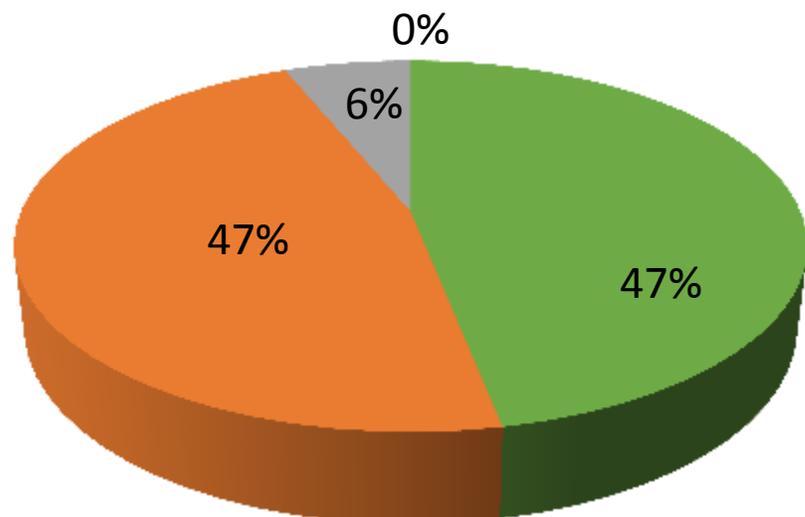
De las 80 encuestas aplicadas el 49% (39) corresponde a Excelente, el 49% (39) a Bueno y el 2% (2) a Regular.



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



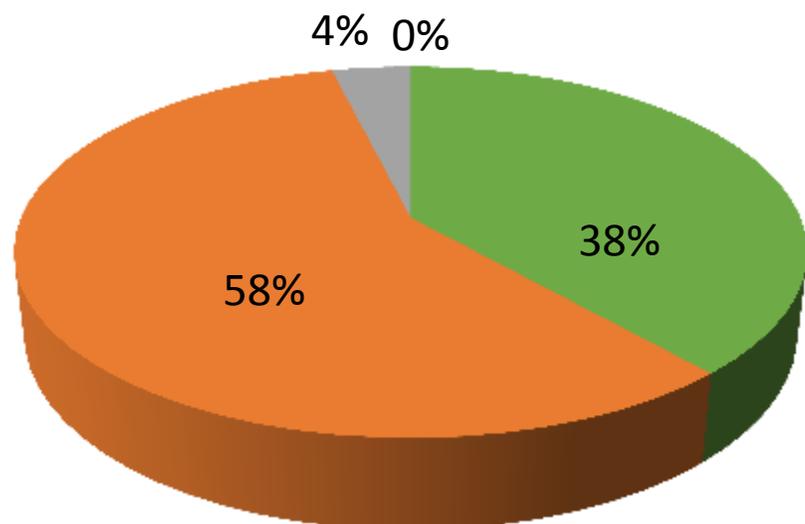
De las 80 encuestas aplicadas el 47% (37) corresponde a Excelente, el 47% (37) a Bueno, el 6% (5) a Regular y el 0% a Malo.



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

5. Atención A dudas e Inquietudes

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



De las 80 encuestas aplicadas el 58% (46) corresponde a Excelente, el 38% (30) a Bueno, el 4% (4) a Regular y el 0% a Malo.





“Juntos Podemos Transformar”



Gobernación de Putumayo



www.putumayo.gov.co



[/sorrelaroca](https://www.instagram.com/sorrelaroca)



[@gobputumayo](https://twitter.com/gobputumayo)



[/Gobernacion de Putumayo](https://www.facebook.com/Gobernacion.de.Putumayo)



[/Sorrel Aroca Gobernadora](https://www.facebook.com/Sorrel.Aroca.Gobernadora)



[@sorrelaroca](https://twitter.com/sorrelaroca)



GRACIAS





“Juntos Podemos Transformar”

