



# GOBERNACIÓN DE **PUTUMAYO** 2016 - 2019



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



# Total de encuestas – Febrero 2018

Encuestas	%	#
<b>Satisfechas</b>	94,68 %	89
<b>Insatisfechas</b>	5,32 %	5
	100,00 %	89

Durante el mes de Febrero del 2018, se aplicaron 89 encuestas en los diferentes dependencias de la Gobernación del Putumayo, donde 84 corresponden a satisfechas y 5 insatisfechas.



# Total de Encuestas por dependencias

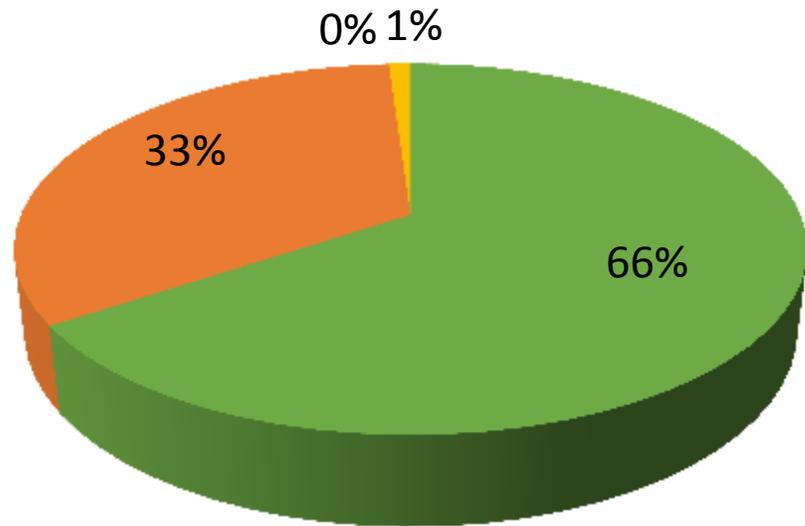
	# Encuestas Satisfechas	% Encuestas Satisfechas	# Encuestas Insatisfechas	% Encuestas Insatisfechas
Atención al Usuario	5	5,32%	0	0,00%
Control Interno de Gestión	4	4,26%	0	0,00%
Control Interno Disciplinario	9	9,57%	0	0,00%
Gestión Documental	8	8,51%	2	2,13%
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente	9	9,57%	0	0,00%
Secretaría de Desarrollo Social	5	5,32%	0	0,00%
Secretaría de Educación	12	12,77%	0	0,00%
Secretaría de Gobierno	4	4,26%	1	1,06%
Secretaría de Infraestructura	5	5,32%	1	1,06%
Secretaría de Planeación	4	4,26%	1	1,06%
Secretaría de Productividad y Planeación	14	14,89%	0	0,00%
Secretaría de Salud	10	10,64%	0	0,00%
Total	89	94,68%	5	5,32%



# 1. ¿Cómo califica el servicio prestado?

## 1.Servicio

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



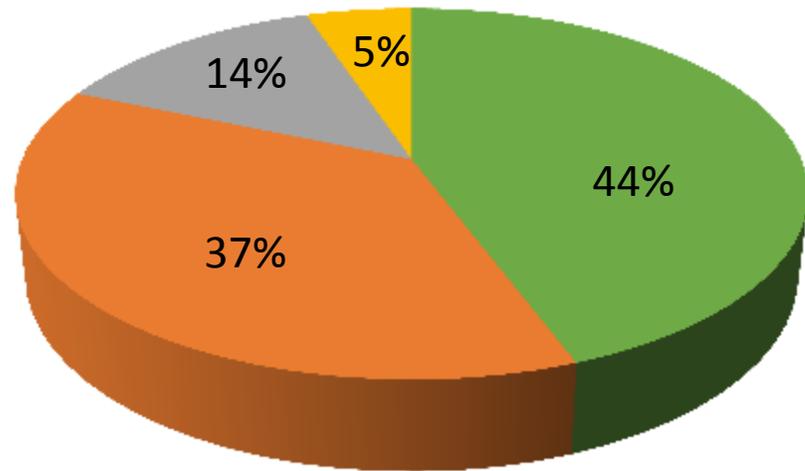
De acuerdo con los datos obtenidos, a comparación del mes anterior se mantiene estable y el ítem de *Excelente* cuenta con una ponderación significativa.



## 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



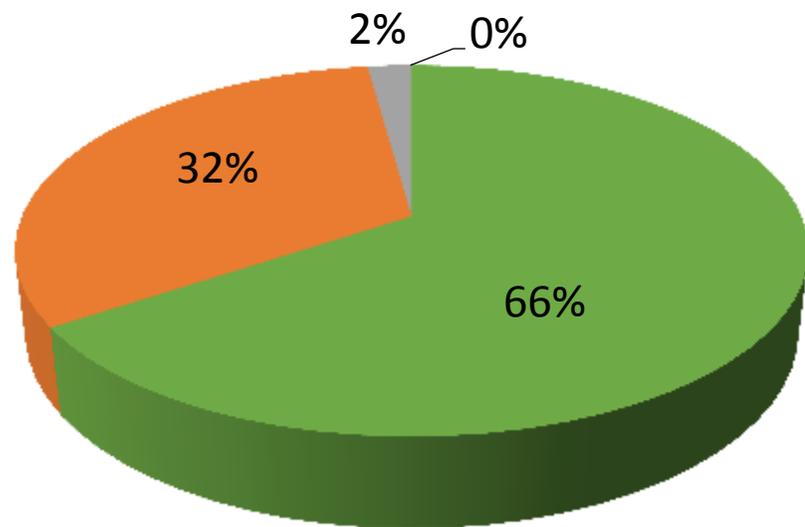
Actualmente la Gobernación del Putumayo adelanta acciones pertinentes para la adecuación del nuevo edificio, donde se espera una mejora en esta pregunta.



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

#### 3. Duracion de La Atención

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



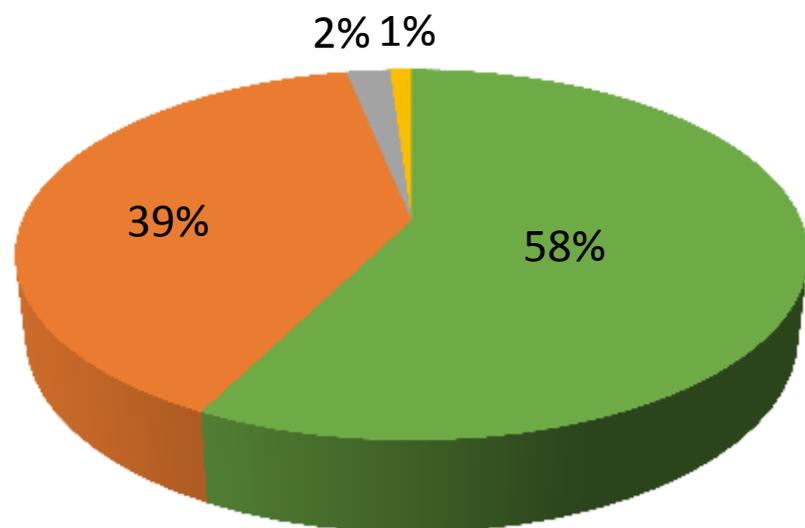
El porcentaje obtenido en el ítem de Excelente a comparación del mes anterior fue superior, lo que implica que la percepción del cliente frente a este ítem es favorable.



## 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



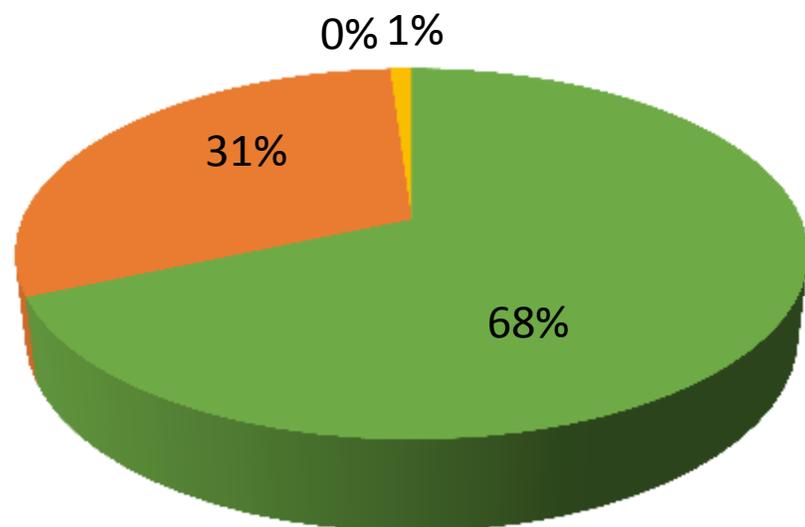
En comparación con el mes anterior se está dando a conocer a los usuarios los diferentes medios donde pueden comunicarse con la Gobernación del Putumayo, lo que a permitido aumentar el ítem de *Excelente*.



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

### 5. Atención A dudas e Inquietudes

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



El nivel de dominio 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”

