



060-25-312082

Santiago de Cali, 4 de septiembre de 2017

**PARA:** GESTORA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO, SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, JEFES DE OFICINAS, JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS Y RENTAS, ASESORES.

**ASUNTO:** Informe Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano 2017 – 1

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca fundamentándose en su política de calidad, busca mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión administrativa, para de esta forma, mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, los cuales para efectos de este informe se entenderán como Ciudadanos y partes interesadas.

La percepción de los ciudadanos sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y atendido sus solicitudes permite a la Gobernación tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño como entidad y garantizar la satisfacción de los ciudadanos que requieren algún trámite y/o servicio por parte de esta organización.

Como una de las medidas adoptadas para mejorar el desempeño y fortalecer y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Gobernación del Valle del Cauca se ha propuesto realizar seguimiento semestral a la satisfacción del ciudadano respecto al cumplimiento de sus solicitudes. Para tales efectos el presente informe contiene la medición de la satisfacción del primer semestre del año 2017.

El informe contiene algunas modificaciones en relación con los criterios de análisis de la encuesta, toda vez que la Secretaría General ha determinado agrupar las preguntas ya definidas en razón de unas variables específicas: conocimiento y dominio del tema; claridad del servidor público; tiempo de respuesta; actitud y disposición. Lo anterior, con el fin de recolectar información más exacta y acorde con los objetivos de la encuesta y que permita conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas de los usuarios.





En términos metodológicos, se da continuidad al procedimiento establecido en la última medición, donde el Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicó de manera presencial la encuesta de satisfacción a 1.320 ciudadanos y partes interesadas que ingresaron a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central y descentralizado a demandar su oferta institucional durante el primer semestre del año en curso.

## 2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que acceden de manera presencial a los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, con el fin identificar acciones de mejora en la orientación y atención al ciudadano.

## 3. ALCANCE

La Encuesta satisfacción se aplicó de manera presencial en el periodo comprendido entre marzo y junio de 2017 a 1.320 usuarios que requirieron trámites y servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central.

## 4. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES DE SATISFACCIÓN

- Conocimiento y dominio del tema: Evalúa la calidad de la información que la entidad entregó en su respuesta.
- Claridad del servidor público: Evalúa si el lenguaje utilizado fue claro al momento de dar respuesta a su solicitud, petición, queja o sugerencia.
- Tiempo de respuesta: Evalúa el tiempo que tardó la entidad en dar respuesta a su solicitud, petición, queja o sugerencia.
- Actitud y disposición: Evalúa el trato recibido por parte del servidor público.

## 5. HERRAMIENTA O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y OBJETIVO.

Se utilizó un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de muestras representativas. La técnica utilizada fue una encuesta escrita aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar) donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 7 preguntas de tipo cerradas de escala para ser aplicada a cada uno de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, (ver formato anexo).



Se procedió posteriormente a tabular en hoja de Excel para determinar el porcentaje de resultados según la siguiente escala valorativa.

CALIFICACIÓN	
1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Excelente

Tabla No. 1

Las preguntas son:

- La atención recibida por parte del funcionario fue.
- La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- La calidad de la información suministrada, fue.

Las preguntas formuladas están relacionadas con cuatro variables de satisfacción identificadas para conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos. Esta relación se muestra a continuación:

PREGUNTA	VARIABLE
a. La atención recibida por parte del funcionario fue.	Actitud y disposición
b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.	Tiempo de respuesta
c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.	Tiempo de respuesta
d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.	Claridad del servidor público
e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.	Tiempo de respuesta
f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.	Actitud y disposición
g. La calidad de la información suministrada, fue.	Conocimiento y dominio del tema

Tabla No. 2

Para medir el Nivel de Satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, los entrevistados calificaron las preguntas realizadas como excelente, bueno, regular o deficiente de acuerdo al nivel de cumplimiento de sus expectativas frente al trámite y/o servicio ofrecido por la Gobernación.

En la fase de procesamiento estadístico, esta calificación fue convertida a una escala numérica y porcentual, con el fin de calcular las calificaciones promedio. Esta conversión se ilustra a continuación:



CALIFICACIÓN	ESCALA NUMÉRICA	ESCALA PORCENTUAL (%)	
Excelente	4	76% - 100%	% de Satisfacción
Bueno	3	51% - 75%	% de Aceptabilidad
Regular	2	26% - 50%	% de Insatisfacción
Deficiente	1	0% - 25%	

Tabla No. 3

Durante el primer semestre de 2017, se realizaron 1.320 encuestas a los ciudadanos y partes interesadas que ingresaron a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central y descentralizado, específicamente en el edificio Palacio de San Francisco ubicado en la ciudad de Cali y en las Oficinas Territoriales del Centro y del Norte del Valle ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente.

El método a seguir para realizar el informe fue el siguiente:

$$\left( \frac{\text{Número de encuestados que califican excelente y sobresaliente}}{\text{Número total de encuestas realizadas}} \right) \times 100$$

De acuerdo con esta metodología, se procede a realizar el análisis de las encuestas de forma general y específica, conforme al número de dependencias y oficinas evaluadas.

## 6. ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL CENTRAL

Alcanzar un nivel de excelencia en el servicio significa lograr que los ciudadanos y partes interesadas reciban una atención que supere sus expectativas previas, por lo que el objetivo de cualquier entidad pública o privada es conseguir la satisfacción del cliente.

Para el primer semestre de la vigencia 2017, el Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicó de manera presencial 1.065 encuestas a nivel central en los meses de marzo, abril, mayo y junio del presente año, involucrando los trámites y servicios que ofrecen las Secretarías General, Educación, Convivencia y Seguridad, Vivienda y Hábitat, Infraestructura y Valorización y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria de la Gobernación del Valle del Cauca.

Como primera medida, se presenta el consolidado general de los resultados obtenidos por pregunta realizada, de acuerdo con las respuestas consignadas por los ciudadanos en los cuestionarios.



### 6.1. Pregunta A: La atención recibida por parte del funcionario.

El éxito para conseguir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, no reside únicamente en el canal de atención utilizado para contactar a la entidad, sino en la profesionalidad del personal a cargo del servicio al ciudadano. La gráfica que se presenta a continuación, muestra el consolidado de las respuestas emitidas por los encuestados frente a este cuestionamiento.

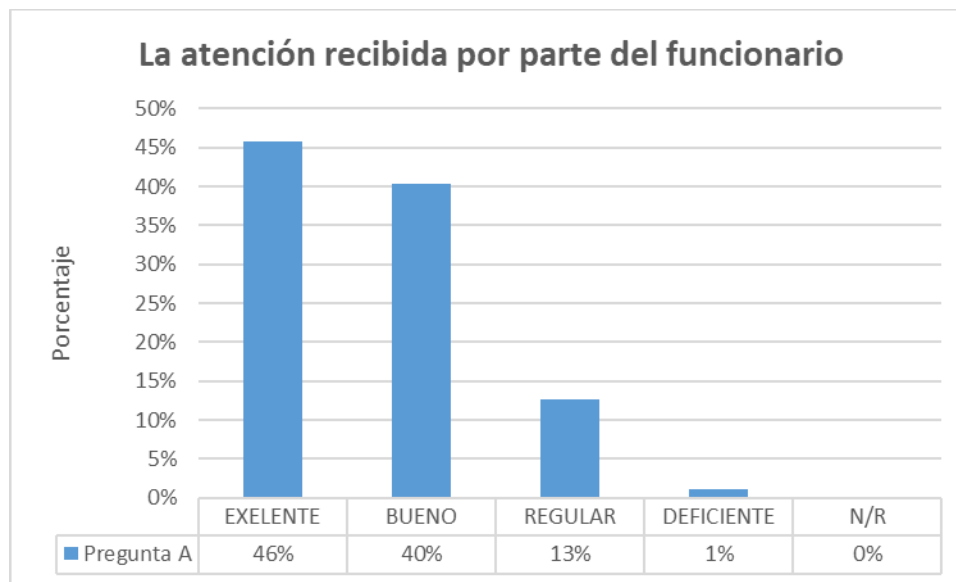


Gráfico No. 1

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 1, la respuesta con mayor incidencia en esta pregunta corresponde a la calificación “excelente” con una participación del 46%, seguida de la calificación “bueno” con una participación del 40%. Esta medición permitió evidenciar que el 86% de los encuestados se encontró satisfecho con la atención recibida por parte del personal a cargo de la atención al ciudadano.

### 6.2. Pregunta B: La rapidez de la respuesta a su solicitud.

Otro factor clave para conseguir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, es la rapidez y frecuencia con que el personal a cargo de la atención al ciudadano responde las consultas y/o las solicitudes que recibe. La gráfica que se presenta a continuación, muestra el consolidado de las respuestas emitidas por los encuestados frente a este cuestionamiento.

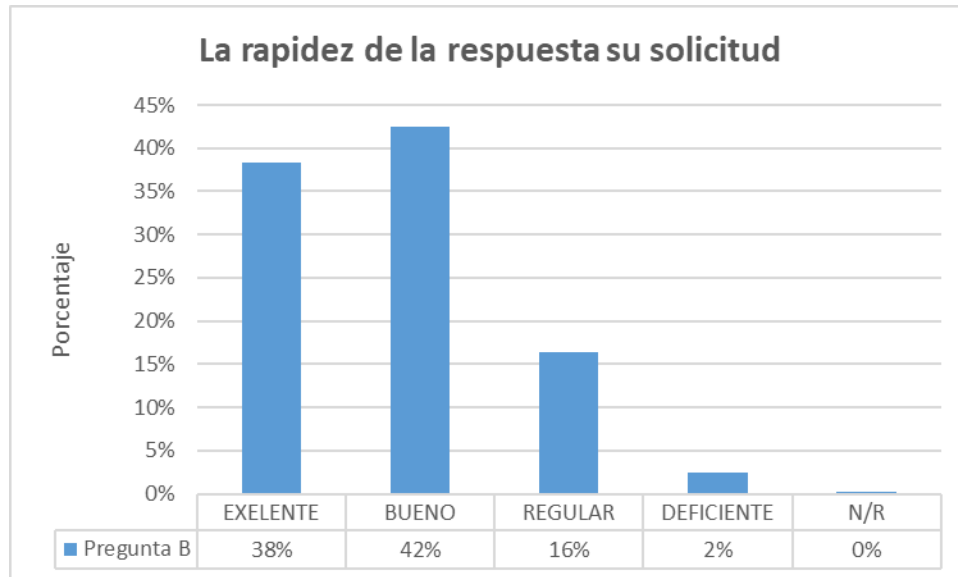


Gráfico No. 2

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 2, la respuesta con mayor incidencia corresponde a la calificación “bueno” con una participación del 42%, seguida de la calificación “excelente” con una participación del 38%. Esta medición permitió evidenciar que el 80% de los encuestados se encontró satisfecho con la rapidez de la respuesta del personal a cargo de la atención al ciudadano.

### 6.3. Pregunta C: La prontitud y/o rapidez en la atención.

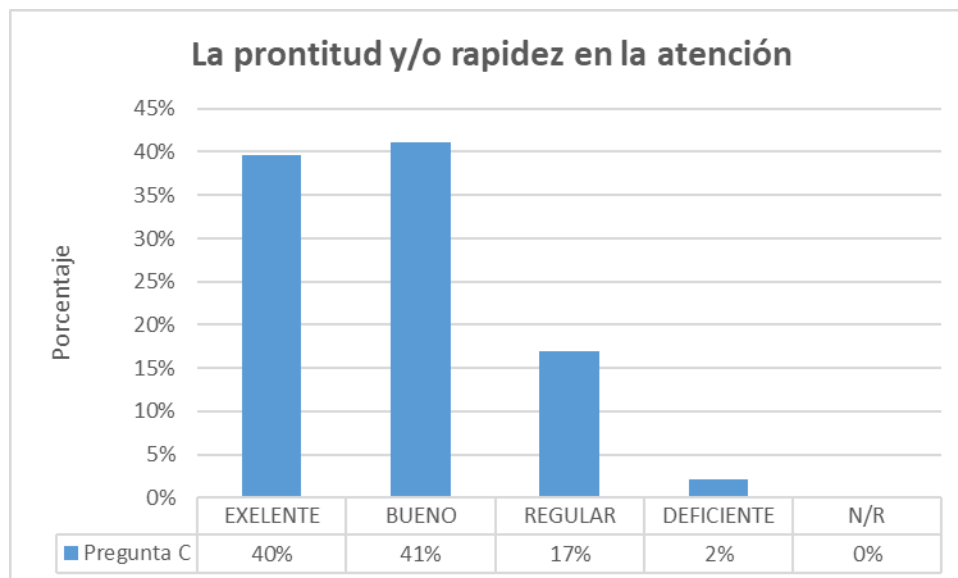


Gráfico No. 3



De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 3, la respuesta con mayor incidencia corresponde a la calificación “bueno” con una participación del 41%, seguida de la calificación “excelente” con una participación del 40%. Esta medición permitió evidenciar que el 81% de los encuestados se encontró satisfecho con la prontitud y/o rapidez en la atención por parte del personal a cargo de la atención al ciudadano.

#### 6.4. Pregunta D: Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.

Otro factor clave para conseguir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, es garantizar el Derecho de acceso a la información pública que, desde la perspectiva de la transparencia pasiva, corresponde al derecho que tienen los ciudadanos y partes interesadas de solicitar y recibir información sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo. La gráfica que se presenta a continuación, muestra el consolidado de las respuestas emitidas por los encuestados frente a la respuesta recibida a sus solicitudes, quejas o requerimientos.

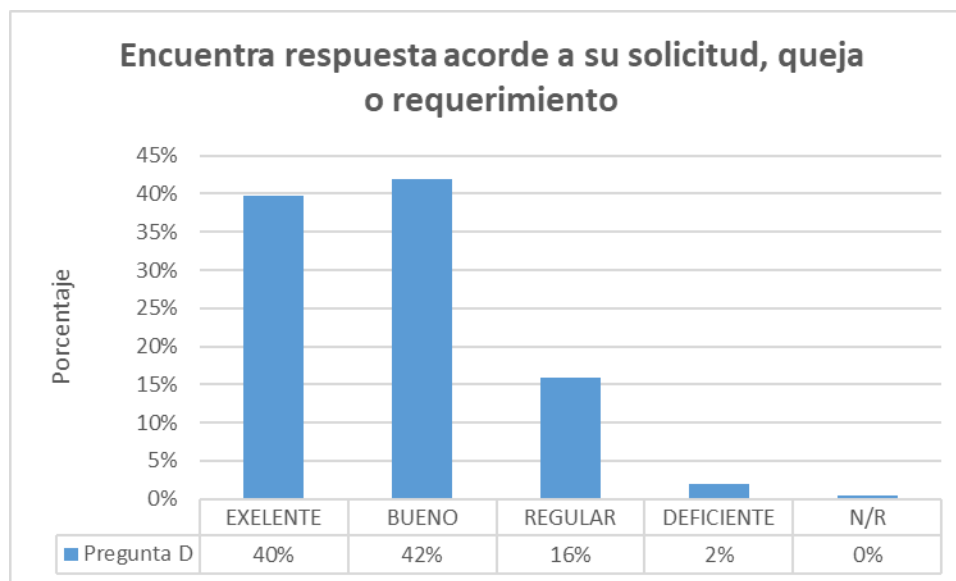


Gráfico No. 4

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 4, la respuesta con mayor incidencia corresponde a la calificación “bueno” con una participación del 42%, seguida de la calificación “excelente” con una participación del 40%. Esta medición permitió evidenciar que el 82% de los encuestados se encontró satisfecho con la respuesta recibida por parte del personal a cargo de la atención al ciudadano.

#### 6.5. Pregunta E: Puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente.





Otro factor clave para conseguir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, es garantizar la continuidad del servicio y planear sus actividades considerando las necesidades de los ciudadanos. La gráfica que se presenta a continuación, muestra el consolidado de las respuestas emitidas por los encuestados frente a la puntualidad y cumplimiento del horario de atención al cliente.

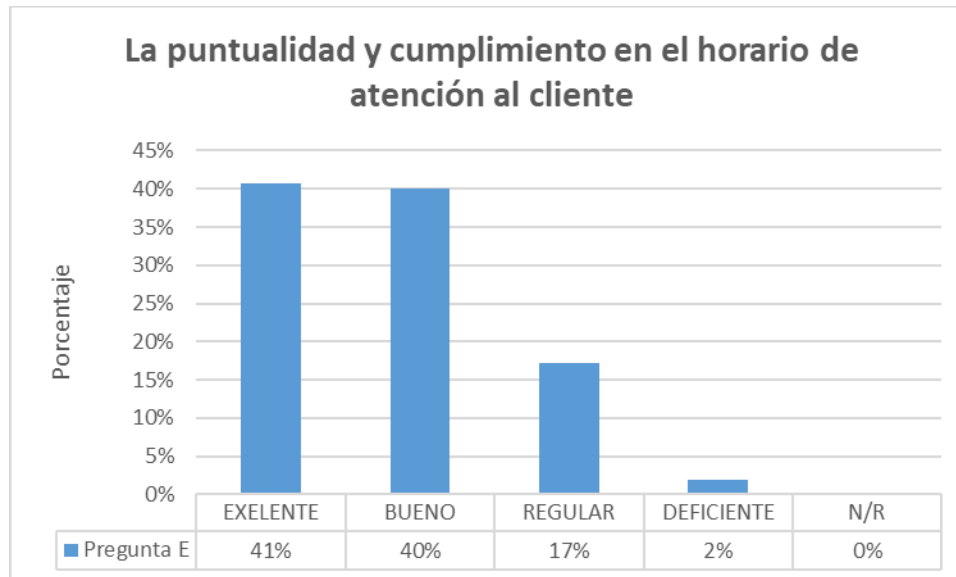


Gráfico No. 5

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 5, la respuesta con mayor incidencia corresponde a la calificación “excelente” con una participación del 41%, seguida de la calificación “bueno” con una participación del 40%. Esta medición permitió evidenciar que el 81% de los encuestados se encontró satisfecho con la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención por parte del personal a cargo de la atención al ciudadano.

#### 6.6. Pregunta F: Disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios.

Otro factor clave para conseguir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, es la actitud de servicio por parte del personal a cargo de la atención al ciudadano, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y requerimientos. La gráfica que se presenta a continuación, muestra el consolidado de las respuestas emitidas por los encuestados frente a la disposición del personal a cargo de la atención al ciudadano en ayudar a los usuarios, partiendo de la premisa de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.



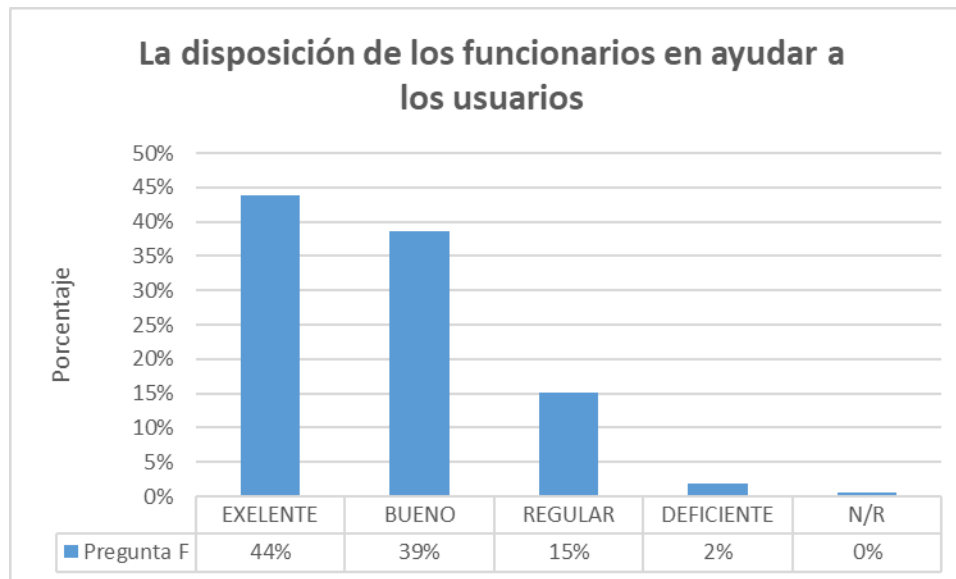


Gráfico No. 6

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 6, la respuesta con mayor incidencia corresponde a la calificación “excelente” con una participación del 44%, seguida de la calificación “bueno” con una participación del 39%. Esta medición permitió evidenciar que el 83% de los encuestados se encontró satisfecho con la disposición del personal a cargo de la atención al ciudadano.

#### 6.7. Pregunta G: Calidad de la información suministrada.

Otro factor clave para conseguir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, es la calidad de la información que se está suministrando al solicitante, toda vez que se debe tener en cuenta que la respuesta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada, además que deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud.

La gráfica que se presenta a continuación, muestra el consolidado de las respuestas emitidas por los encuestados frente a la calidad de la información suministrada por el personal a cargo de la atención al ciudadano en los diferentes canales de atención disponibles en la entidad.

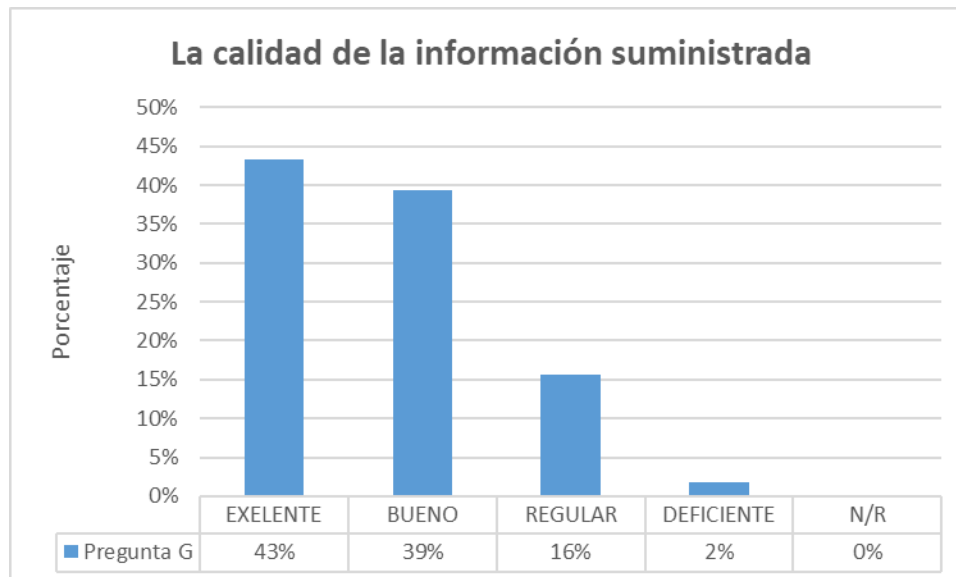


Gráfico No. 7

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 7, la respuesta con mayor incidencia corresponde a la calificación “excelente” con una participación del 43%, seguida de la calificación “bueno” con una participación del 39%. Esta medición permitió evidenciar que el 82% de los encuestados se encontró satisfecho con la información suministrada por el personal a cargo de la atención al ciudadano en los diferentes canales de atención.

## 7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL CENTRAL POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano en cada una de las dependencias evaluadas en el presente corte, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

### 7.1. Secretaría General

El servicio evaluado para esta dependencia fue la radicación de documentación en la Ventanilla Única, espacio habilitado por la Gobernación del Valle para la recepción de solicitudes de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de manera física y presencial.

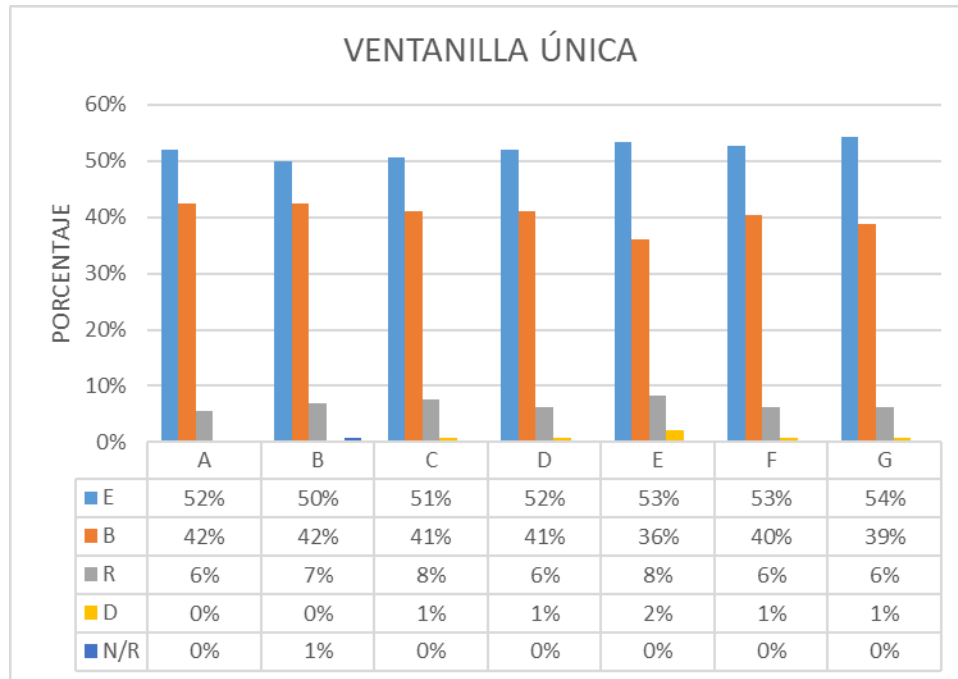


Gráfico No. 8

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 8, la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 94% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificada por el 10% de los encuestados.

## 7.2. Secretaría de Educación

El procedimiento evaluado para esta dependencia fue el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, herramienta que permite el registro de solicitudes de la ciudadanía por la página Web, pantallas de autoconsulta, ventanillas de radicación, atención telefónica, atención personalizada y correo electrónico.

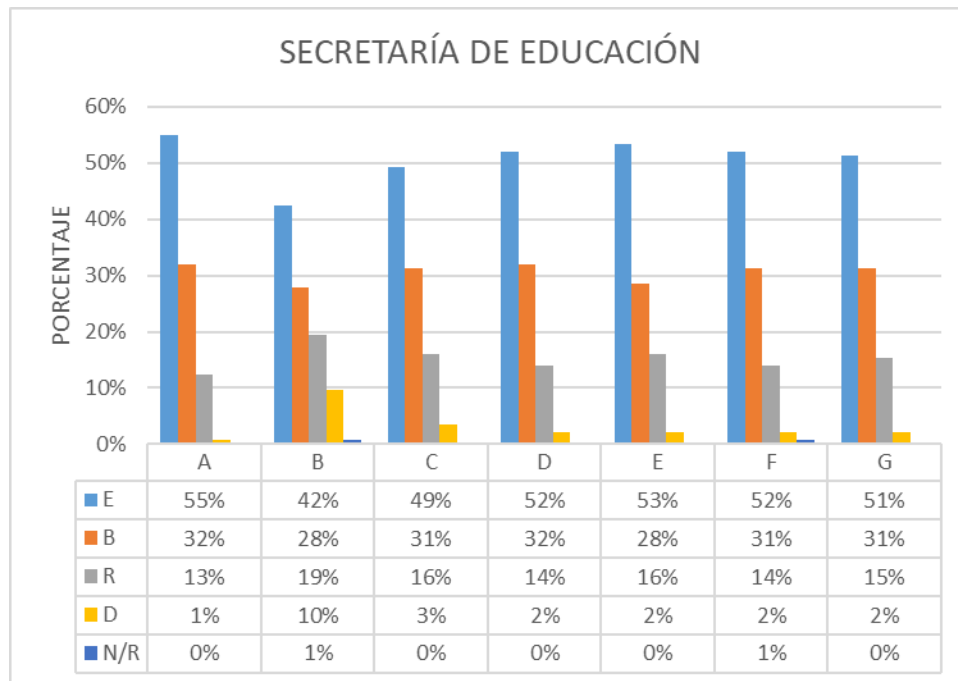


Gráfico No. 9

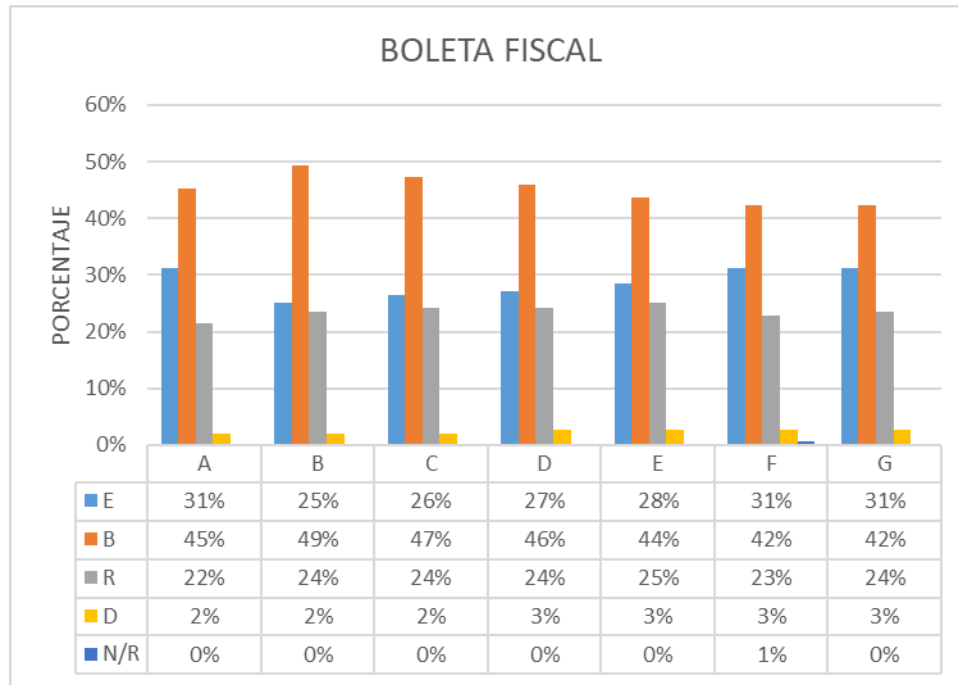
- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 9, la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 87% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 29% de los encuestados.

### 7.3. Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria

Los trámites evaluados para esta dependencia fueron Impuesto de Registro (Boleta Fiscal), el cual es un recibo para cancelar el impuesto de Registro de los actos correspondientes a las transacciones inmobiliarias y comerciales; declaración y pago del impuesto vehicular, que consiste en la obtención del formulario preliquidado para la declaración y pago del impuesto sobre vehículos automotores; Certificado de paz y salvo de la contribución de valorización departamental, que consiste en la obtención del certificado por este concepto; y la liquidación y compra de estampillas.





**Gráfico No. 10**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 10, para el trámite Impuesto de Registro (Boleta Fiscal) la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 76% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificada por el 28% de los encuestados.

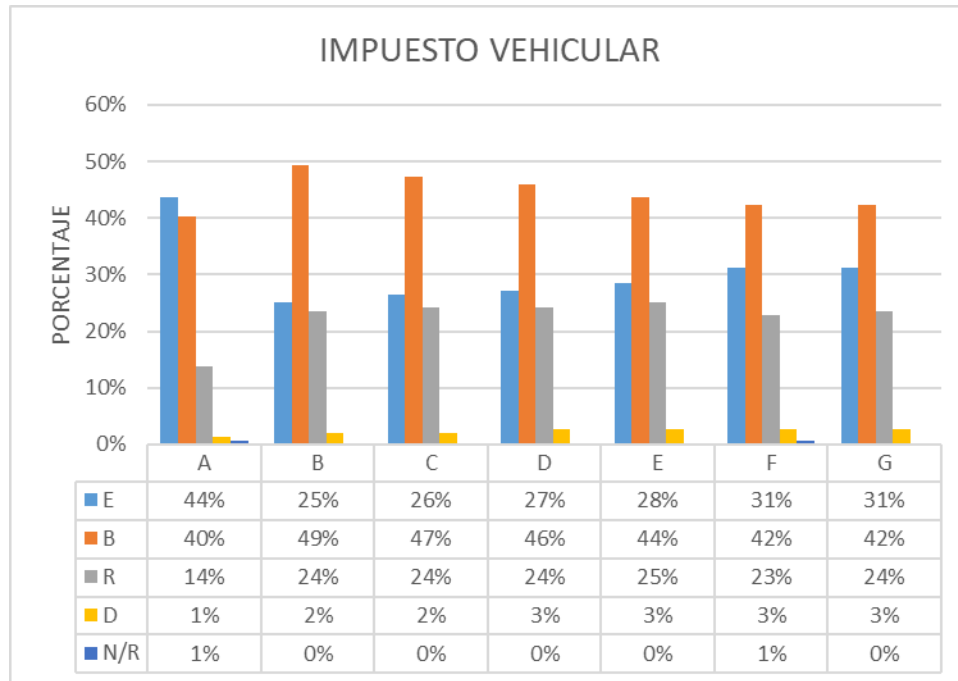
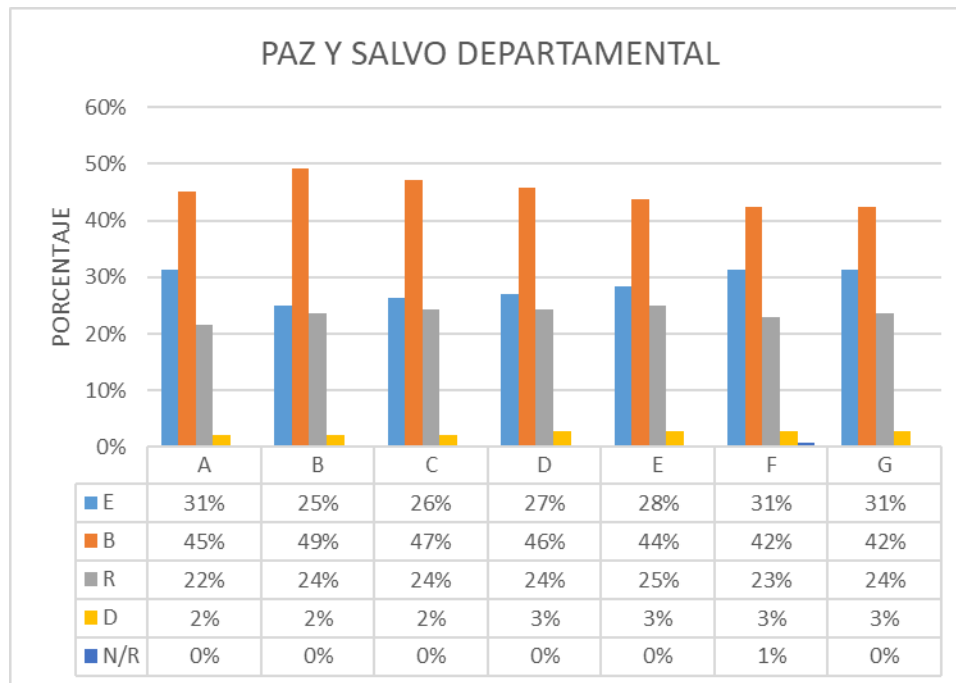


Gráfico No. 11

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 11, para el trámite declaración y pago del impuesto vehicular la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 84% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificada por el 28% de los encuestados.



**Gráfico No. 12**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 12, para el trámite Certificado de paz y salvo de la contribución de valorización departamental la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 76% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificada por el 28% de los encuestados.

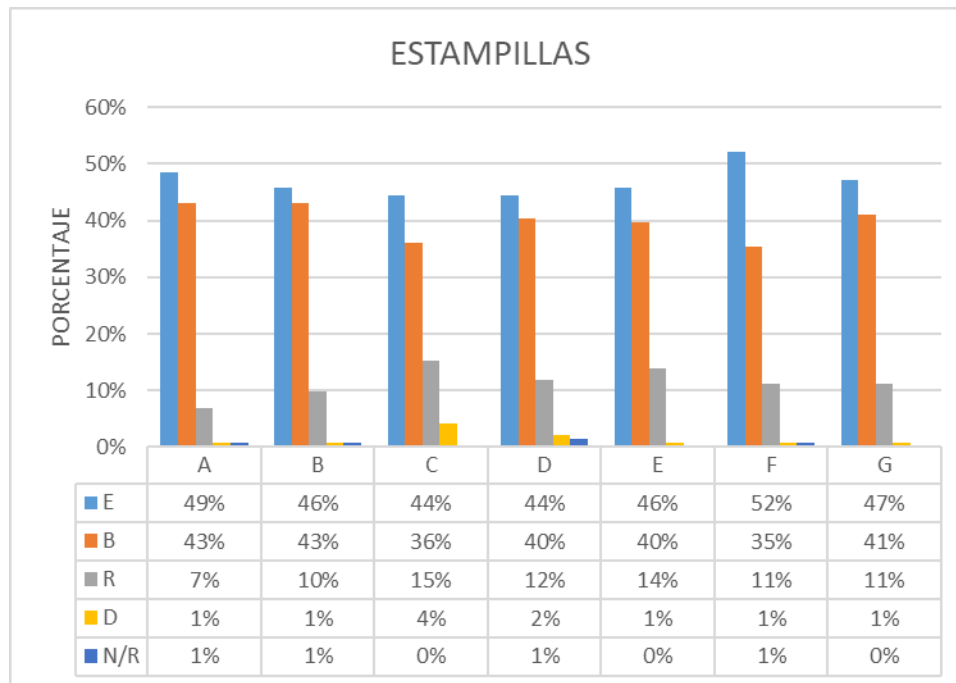


Gráfico No. 13

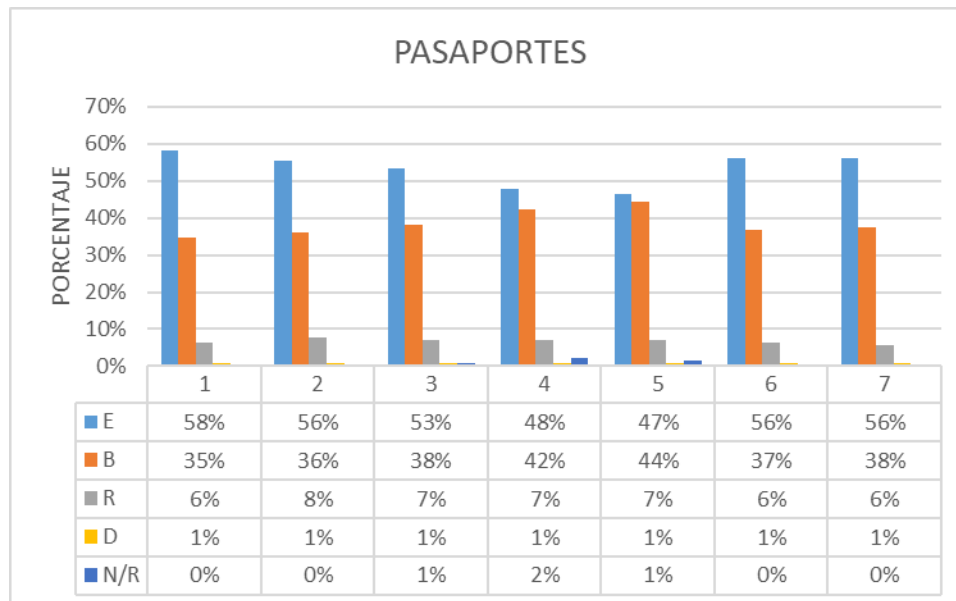
- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 13, para el trámite liquidación y compra de estampillas la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 92% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la prontitud y/o rapidez en la atención”, calificada por el 19% de los encuestados.

#### 7.4. Secretaría de Convivencia y Seguridad

El trámite evaluado para esta dependencia fue pasaportes, documento público expedido por la subsecretaría de Asuntos Delegados de la Nación de la Gobernación, que identifica a los colombianos en el exterior y les permite viajar al extranjero.





**Gráfico No. 14**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 14, para el trámite de pasaportes la pregunta con mayor calificación fue “la calidad de la información suministrada”, calificada por el 94% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, calificada por el 8% de los encuestados.

### 7.5. Secretaria de Vivienda y Hábitat

El proceso M3-P5, promover la vivienda y el hábitat, tiene como objetivo “Contribuir al Desarrollo de la Vivienda y el Hábitat a través de la promoción, articulación y coordinación de los diferentes sectores, de acuerdo con las políticas y directrices del gobierno nacional, como estrategia que facilite el acceso de la población a los derechos, bienes y servicios y a elevar sus condiciones de vida, en armonía con el medio ambiente”.

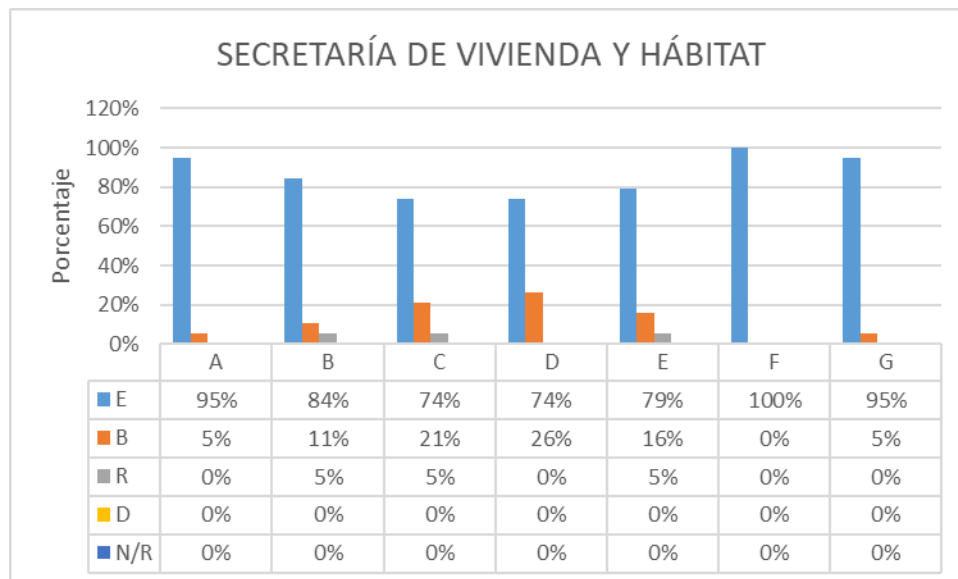
Dentro de su ejercicio, la Secretaría de Vivienda y Hábitat juega un papel importante en el desarrollo de la construcción y específicamente en la vivienda nueva,





mejoramiento de vivienda y un enorme apoyo técnico al desarrollo comunitario, por lo que atiende ciudadanos y grupos de interés en las instalaciones de la secretaría, ubicada en el edificio Palacio de San Francisco, donde ejerce su actividad administrativa.

Para el corte del presente informe, la secretaría había aplicado de manera presencial 19 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de interés atendidos, cuyos resultados se presentan a continuación.



**Gráfico No. 15**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 15, la pregunta con mayor calificación fue “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada por el 100% de los encuestados, mientras que las preguntas en las que presentaron debilidades fueron “la rapidez de la respuesta su solicitud”, “la prontitud y/o rapidez en la atención” y “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente” calificadas por el 5% de los encuestados.

#### 7.6. Secretaria de Infraestructura y Valorización

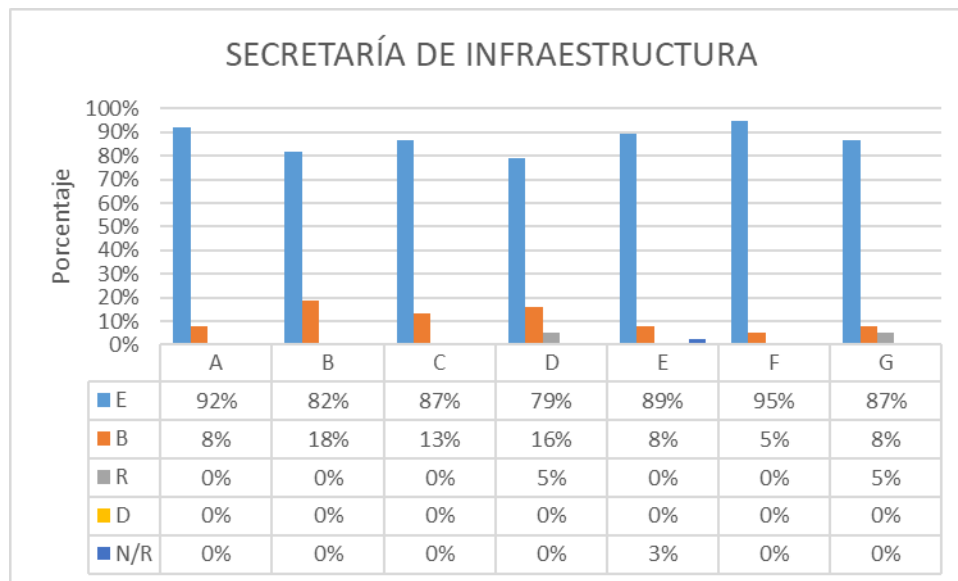




El proceso M2-P4, desarrollar y administrar la infraestructura del Departamento, tiene como objetivo “Fortalecer la competitividad y elevar las condiciones de calidad de vida de la comunidad vallecaucana mediante la construcción, mejoramiento, adecuación y rehabilitación de la infraestructura de obra física del Departamento”.

Dentro de su ejercicio, la Secretaría de Infraestructura y Valorización juega un papel importante en la gestión, promoción y desarrollo de las obras de infraestructura pública del transporte y de macroproyectos de infraestructura de impacto estratégico para el desarrollo del departamento, al igual que el asesoramiento de la estructuración y ejecución de estudios y proyectos técnicos, por lo que atiende ciudadanos y grupos de interés en las instalaciones de la secretaría, ubicada en el edificio Palacio de San Francisco, donde ejerce su actividad administrativa.

Para el corte del presente informe, la secretaría había aplicado de manera presencial 38 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de interés atendidos, cuyos resultados se presentan a continuación.



**Gráfico No. 16**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.





De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 16, la pregunta con mayor calificación fue “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada como “excelente” por el 95% de los encuestados y “bueno” por el 5% restante, mientras que las preguntas en las que presentaron debilidades fueron “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento” y “la calidad de la información suministrada” calificadas por el 5% de los encuestados.

## 8. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO POR OFICINA TERRITORIAL

A nivel interno, la dependencia de la Gobernación del Valle del Cauca encargada de dirigir y hacer seguimiento al sistema de servicio y atención al ciudadano recepcionando y gestionando las peticiones y quejas que formule la ciudadanía relacionados con los servicios que presta la Gobernación, es la Secretaría General.

Dado el carácter transversal del servicio al ciudadano y la falta de articulación entre las dependencias que ofrecen trámites y servicios de cara a la comunidad, se ha generado la necesidad de implementar acciones concisas para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés e incrementar los niveles de satisfacción de la ciudadanía en un entorno de atención ciudadana integral.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es “Apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, asegurando canales de coordinación y comunicación entre las dependencias del gobierno departamental y los actores estratégicos de territorio de su competencia, de conformidad con el plan departamental de desarrollo”.

De igual forma y con el fin de materializar los propósitos mencionados anteriormente, la Gobernación del Valle del Cauca y la Fiscalía General de la Nación celebraron un Convenio específico de Cooperación Interadministrativo para la orientación a los usuarios en la formulación de denuncias y atención al público en los Municipios Circuitos de la Seccional Valle del Cauca: Buenaventura, Buga, Tuluá, Sevilla, Roldanillo, Cartago.

Para el primer semestre de la vigencia 2017, el Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicó de manera presencial 255 encuestas a nivel



descentralizado, involucrando los trámites y servicios que ofrecen las Oficinas Territoriales Centro y Norte del Valle, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas en cada una de las Oficinas Territoriales evaluadas en el presente corte, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

### 8.1. Oficina Territorial Centro

Para el corte del presente informe, la Oficina Territorial Centro había aplicado de manera presencial 221 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de interés atendidos por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano. De igual forma, la oficina de la Fiscalía en el municipio de Tuluá, aplicó de manera presencial 15 encuestas a los usuarios de grupos diferenciados atendidos por el personal de apoyo contratado a través del convenio de Cooperación Interadministrativa. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

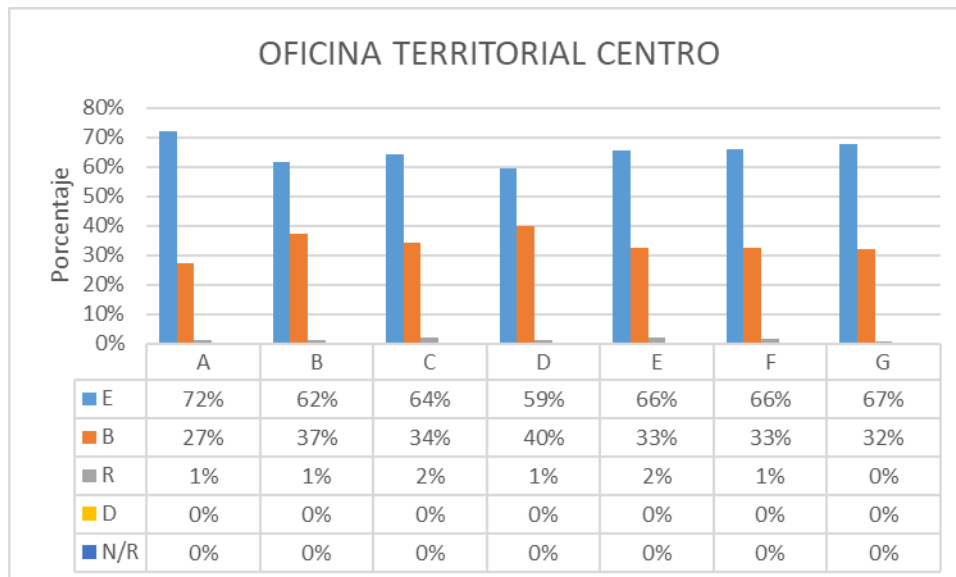


Gráfico No. 17

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.



De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 17, la pregunta con mayor calificación fue “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada como “excelente” por el 72% de los encuestados y “bueno” por el 27%, mientras que las preguntas en las que presentaron debilidades fueron “la prontitud y/o rapidez en la atención” y “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente” calificadas por el 2% de los encuestados.

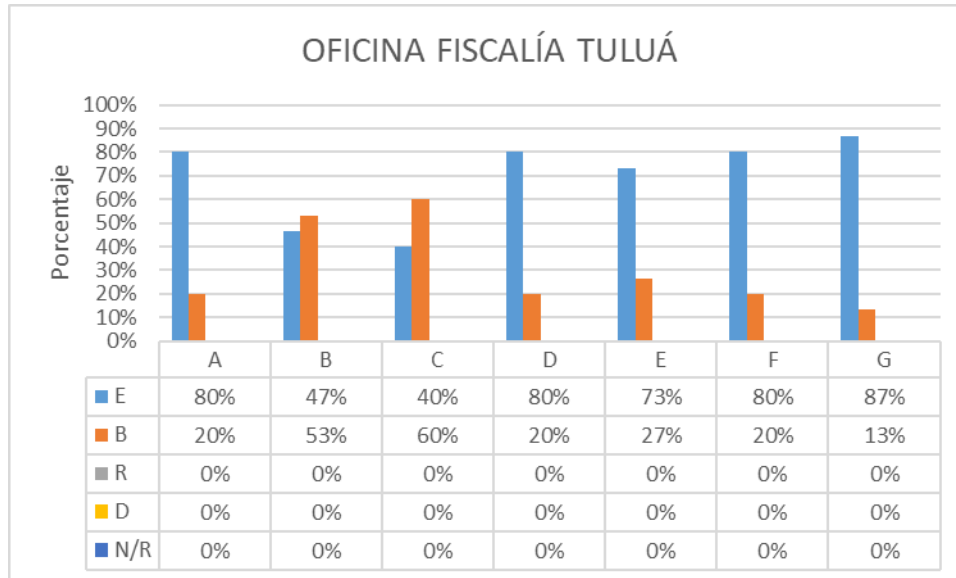


Gráfico No. 18

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 18, la pregunta con mayor calificación fue “la calidad de la información suministrada”, calificada como “excelente” por el 87% de los encuestados, mientras que la pregunta en la que presentan oportunidad de mejora fue “la prontitud y/o rapidez en la atención”, calificada como “bueno” por el 60% de los encuestados.

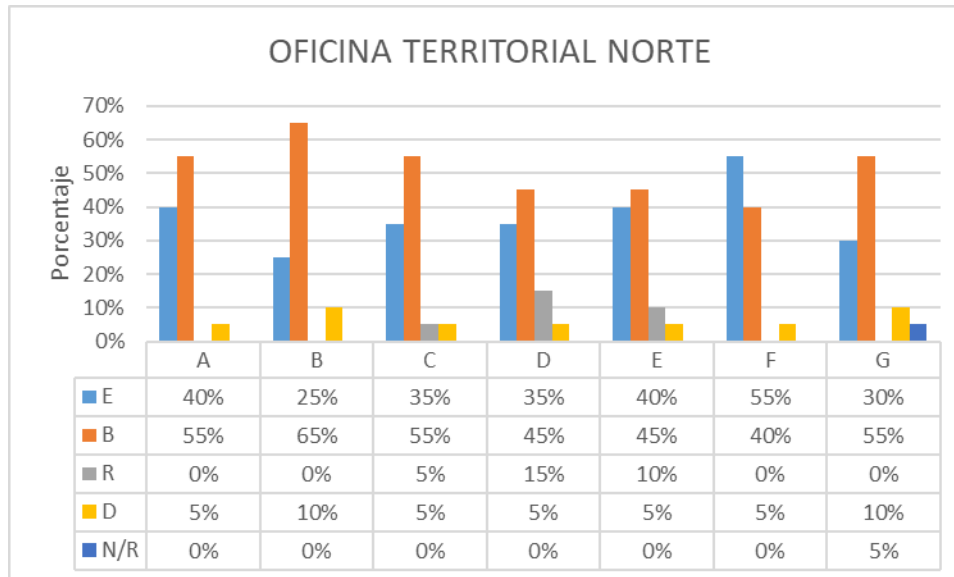
## 8.2. Oficina Territorial Norte

Para el corte del presente informe, la Oficina Territorial Norte había aplicado de manera presencial 20 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de interés atendidos por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano. De igual





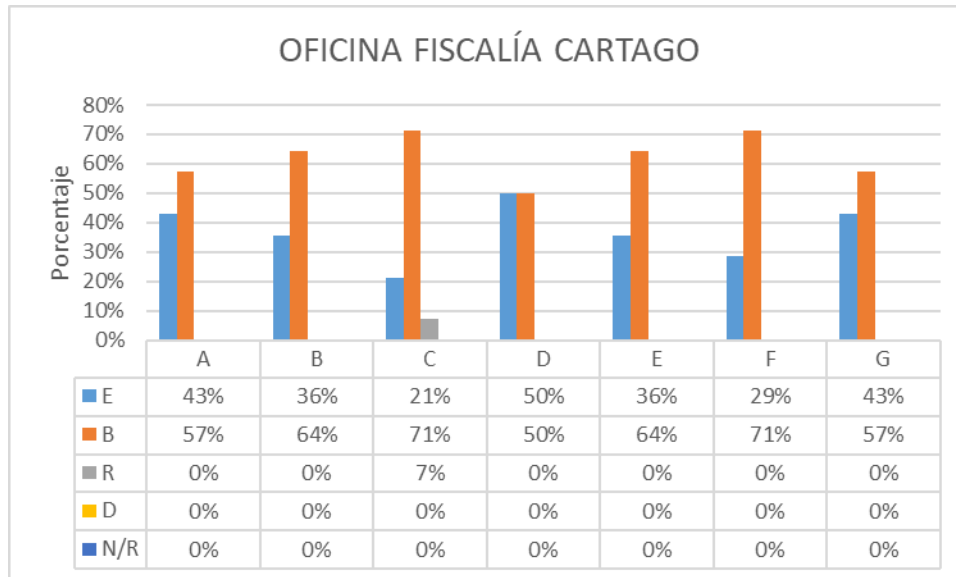
forma, la oficina de la Fiscalía en el municipio de Cartago, aplicó de manera presencial 14 encuestas a los usuarios de grupos diferenciados atendidos por el personal de apoyo contratado a través del convenio de Cooperación Interadministrativa. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.



**Gráfico No. 19**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 19, la pregunta con mayor calificación fue “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada como “excelente” por el 55% de los encuestados y “bueno” por el 40%, mientras que la pregunta en la que presentan debilidades fue “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento” calificada por el 20% de los encuestados.



**Gráfico No. 20**

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 20, la pregunta con mayor calificación fue “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, calificada como “excelente” por el 50% de los encuestados y “bueno” por el 50% restante, mientras que la pregunta en la que presentan debilidades fue “la prontitud y/o rapidez en la atención” calificada por el 7% de los encuestados.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de consolidar la calificación de las encuestas aplicadas por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano y realizar la fase de procesamiento estadístico, se encuentra que el nivel de cumplimiento de las expectativas de atención de los ciudadanos y partes interesadas fue sobresaliente, toda vez que el 82% de los encuestados calificó como excelente y bueno el servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca. Esta valoración se encuentra dentro de la escala porcentual de satisfacción definida en la fase de procesamiento estadístico, por lo que es válido afirmar que, en general, el ciudadano se encuentra satisfecho con el servicio ofrecido por las dependencias evaluadas, por lo que se deben fortalecer las





estrategias realizadas hasta ahora para tratar de mantener o superar la calificación en una próxima medición.

Sin embargo, tal y como se ha manifestado en informes anteriores, es importante resaltar que los ciudadanos no alcanzaron su máximo grado de satisfacción frente a la calidad del servicio y que hay dependencias que requieren adelantar acciones de mejora para satisfacer plenamente a las expectativas ciudadanos.

En cuanto al nivel de cumplimiento de las expectativas de atención por atributo o variable, se observa que las preguntas con una calificación por encima de la media, hacen referencia directamente al recurso humano y su actitud frente al ciudadano: amabilidad, disposición, lenguaje claro y conocimiento demostrado por la persona que orienta y atiende al usuario. Sin embargo y dada la calificación recibida, los atributos o variables que podrían ser más relevantes para el ciudadano son los relacionados con los tiempos de espera para la atención y para recibir respuesta acorde a sus solicitudes, pero son los que generan mayor insatisfacción.

Las dependencias que obtuvieron la menor valoración alcanzaron calificaciones inferiores en las variables relacionadas con la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente y la respuesta recibida por parte de nuestro recurso humano acorde a la solicitud del ciudadano, tal y como se mencionaba anteriormente. Para ello se recomienda en lo posible implementar controles en los horarios de entrada y salida del recurso humano a cargo de la atención al público e implementar incentivos a la puntualidad de manera temporal, toda vez que, a futuro, el personal de trabajo podría tomarlo como un ingreso recurrente, eliminando su naturaleza de “incentivo”. De igual forma, se recomienda que no haya ventanillas fuera de servicio, que se siga implementando el horario de atención en jornada continua y que se definan estrategias para agilizar los tiempos de atención, tales como habilitar puntos de pago en zonas de fácil acceso a la ciudadanía, implementar sistemas centralizados y estandarizados que permitan realizar pagos en línea, racionalizar los trámites y servicios que se ofrecen y validar el conocimiento y aptitudes del recurso humano que orienta y atiende al ciudadano.

Producto del ejercicio realizado en las dos revisiones semestrales del periodo anterior, también se concluye que la encuesta que se maneja actualmente para medir la satisfacción y las variables que se lograron abstraer del mismo, no permiten evaluar de manera exacta el nivel de percepción de los ciudadanos y partes interesadas con respecto a los productos o servicios ofrecidos por la Gobernación, los trámites y procedimientos de cara al ciudadano, por lo que se debe reajustar dicho formato y definir las preguntas concretas que permitan identificar acciones de mejora e incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos.



De igual forma, se recomienda elaborar y ejecutar un plan de cualificación al recurso humano de la Gobernación que permita desarrollar buenas habilidades de comunicación y desempeño en el servicio y prestar una atención efectiva al ciudadano, haciendo uso adecuado de los sistemas, formatos, plataformas y procedimientos dispuestos por la entidad. Así mismo, se recomienda orientar estos procesos al desarrollo de habilidades técnicas que sean competencia de cada dependencia.

La Secretaría General, en cumplimiento de su proceso M4-P1, invita a las demás secretarías a enviar sugerencias o recomendaciones sobre la medición de la satisfacción y el análisis entregado. Adicionalmente, se solicita hacer seguimiento a adoptar las recomendaciones emitidas la medición, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,

**ANA MARÍA STERLING BASTIDAS**  
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión  
Secretaría General

Elaboró y Proyectó:  
Revisó y Aprobó:

Jorge Andrés Mañosca López – Profesional Universitario Contratista  
Ana María Sterling Bastidas – Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión