



1.01.1–33.21–346490

Santiago de Cali, 24 de abril 2018

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

ASUNTO: Informe Análisis Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano Segundo Semestre 2017.

1. Introducción.

La Gobernación del Valle del Cauca, en desarrollo de su política de calidad, busca mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión administrativa para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios, quienes para efectos del presente informe se entenderán como ciudadanos y partes interesadas.

El enfoque basado en procesos de los Sistemas de Gestión, pone en manifiesto la importancia de llevar a cabo seguimientos y mediciones a los procesos con el fin de conocer los resultados obtenidos en un periodo determinado y si estos resultados cumplen con los objetivos previstos.

De igual forma, la NTC ISO 9001:2015, en su numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente, indica que “las organizaciones deben realizar seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

En este orden de ideas, como una de las medidas adoptadas para mejorar el desempeño y fortalecer y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Gobernación se ha propuesto conocer la opinión de los ciudadanos y partes interesadas que acceden a sus trámites y otros procedimientos administrativos de manera presencial, para identificar posibilidades de mejora y validar la eficiencia y efectividad de su labor en el servicio al ciudadano. Por esta razón y de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 70 del Decreto 1138 de 2016, la Secretaría General ha tenido a su cargo la recolección y procesamiento de la información sobre la





satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas que se benefician de la oferta institucional que ofrece la entidad, como parte del proceso Orientación y Atención al Ciudadano.

El presente informe, en comparación a los anteriores, contiene 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 2.331 ciudadanos y partes interesadas que ingresaron a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central y descentralizado a solicitar su oferta institucional durante el segundo semestre del año 2017.

En ese orden de ideas, cada una de las dependencias de la Administración Central que tienen a su cargo procesos dentro del Sistema de Gestión de la Gobernación, deben medir la satisfacción de los usuarios que acceden de manera presencial a los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la dependencia. El presente informe contiene el análisis de la medición de la satisfacción de los ciudadanos en términos generales; el detalle de los resultados obtenidos por proceso será presentado por cada una de las dependencias que realizaron su propia medición.

2. Objetivo de la encuesta.

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas que acceden de manera presencial a los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y validar la eficiencia y efectividad de su labor en el servicio al ciudadano.

3. Alcance.

La Encuesta de medición de satisfacción de atención al ciudadano, se aplica semestralmente de manera presencial a los ciudadanos y partes interesadas que acceden a los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Administración Departamental. El presente informe contiene los resultados de 2.331 encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas a nivel central y descentralizado durante el segundo semestre del año 2017.



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 y partes interesadas que hacen uso de los trámites y otros procedimientos administrativos 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 aplicadas fueron:

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta a 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.



Las preguntas formuladas se encuentran relacionadas con cuatro variables de satisfacción identificadas para conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas. 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%	
Deficiente	1	0% - 25%	% de Insatisfacción

Tabla No. 3

Durante el segundo semestre de 2017, se realizaron 2.331 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 Centro, Norte y Pacífico, ubicadas en los municipios de Tuluá, Cartago y Buenaventura respectivamente.

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

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





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 por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano en el Departamento del Valle del Cauca.

De acuerdo con los reportes emitidos por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano de la Secretaría General en el período comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2017, el personal de servicio al ciudadano recogió la información de 2.331 encuestas que corresponden a la percepción de la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas luego de finalizar un trámite u otro procedimiento administrativo ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca.

La medición del nivel de satisfacción tiene cobertura departamental, toda vez que recoge la información del servicio ofrecido tanto del Nivel Central como de las Oficinas Territoriales. En el escenario departamental, los resultados muestran que los municipios de Tuluá y Cartago y el Distrito de Buenaventura reportaron información de las mediciones de satisfacción sobre el servicio ofrecido por las Oficinas Territoriales Centro, Norte y Pacífico respectivamente.

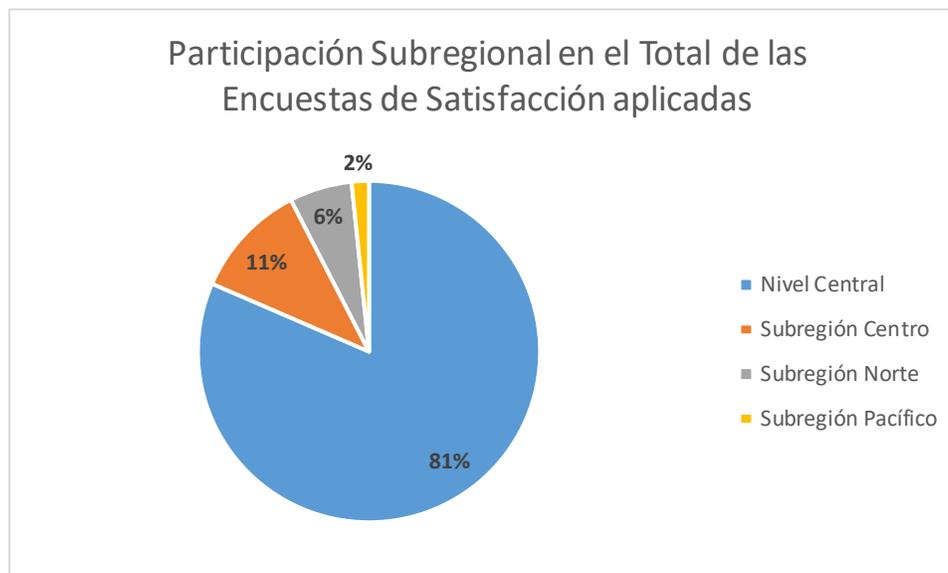


Gráfico 1

El gráfico 1 muestra la distribución departamental de las encuestas diligenciadas por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano. De acuerdo con la información suministrada, el 81% del total de encuestas aplicadas fue reportado por el Nivel Central en su sede principal; el 11% fue reportado por la Oficina Territorial Centro,



en el municipio de Tuluá; el 6% fue reportado por la Oficina Territorial Norte, el municipio de Cartago; y el 2% fue reportado por la Oficina Territorial Pacífico, en el Distrito de Buenaventura.

6.1. Valoración general de las encuestas por pregunta aplicada.

Las preguntas que conforman el instrumento de medición de la satisfacción, pretenden identificar los aspectos que se consideran esenciales para el servicio ofrecido a los ciudadanos y partes interesadas. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

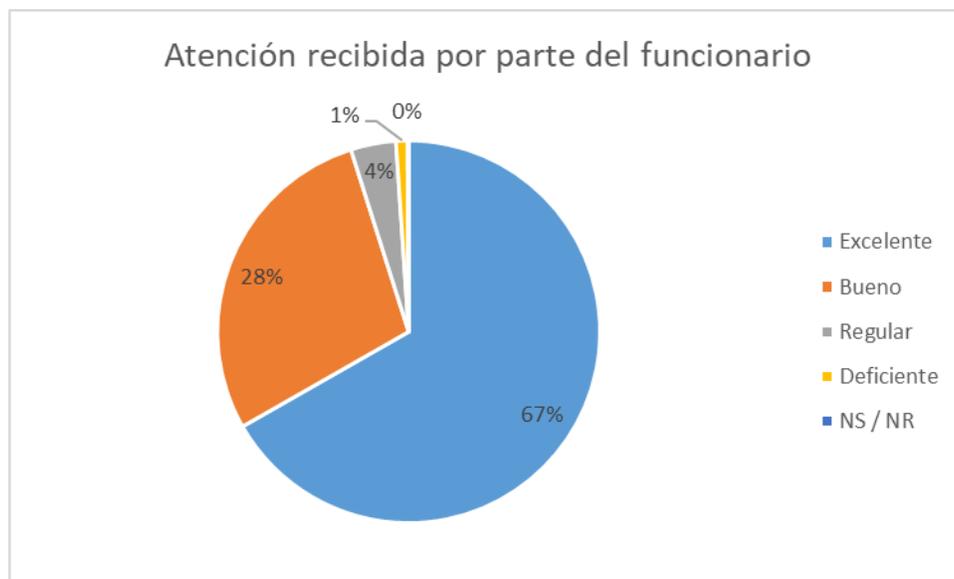


Gráfico 2

El éxito para alcanzar 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.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 2, el 95% de los encuestados se siente satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano.

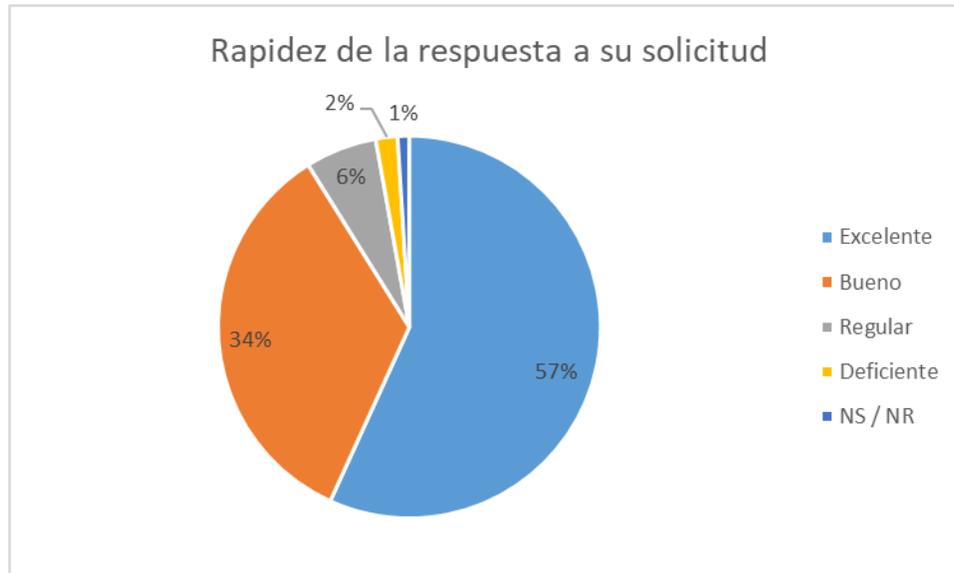


Gráfico 3

Otro factor clave para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, es la rapidez y frecuencia con que el personal a cargo del servicio al ciudadano responde las consultas y/o las solicitudes que recibe.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 3, el 91% de los encuestados se siente satisfecho con la rapidez de la respuesta recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano frente a la solicitud presentada.

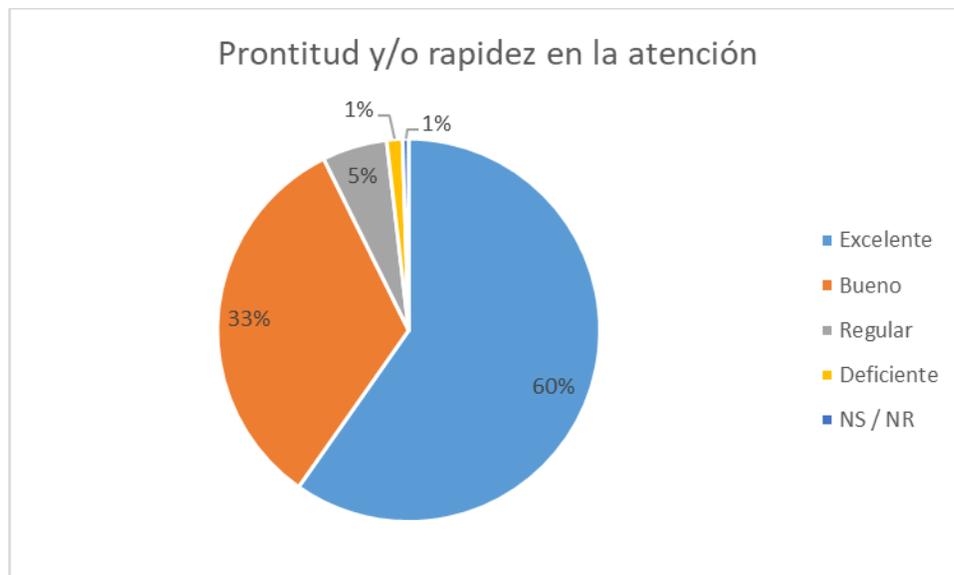


Gráfico 4



De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 4, el 93% de los encuestados se siente satisfecho con la prontitud y/o rapidez en la atención recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano.

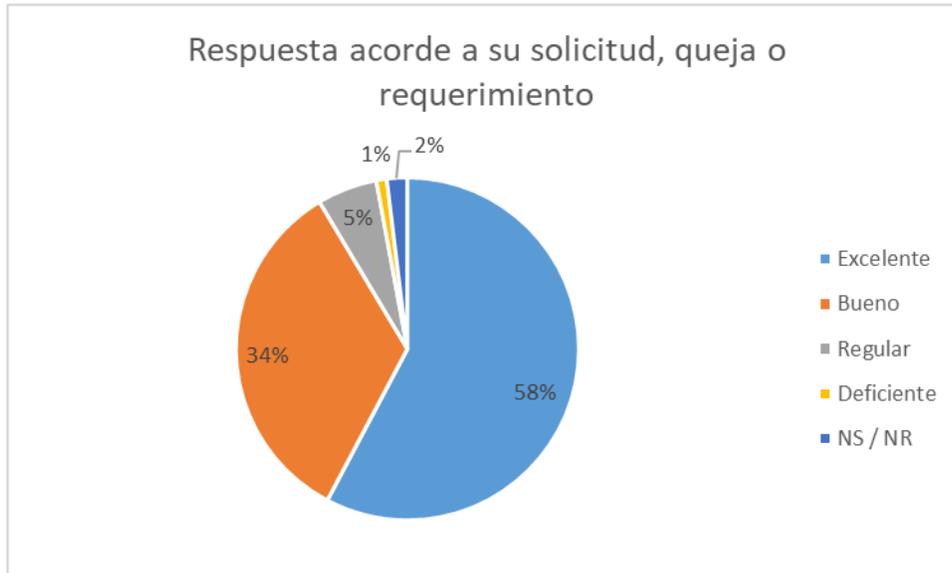


Gráfico 5

Otro factor clave para alcanzar 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.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 5, el 92% de los encuestados se siente satisfecho con la respuesta recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano, toda vez que considera que fue acorde a la solicitud, queja o requerimiento presentado.



Gráfico 6

Otro factor clave es garantizar la continuidad del servicio y planear sus actividades considerando las necesidades de los ciudadanos.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 6, el 93% de los encuestados se siente satisfecho con la puntualidad y cumplimiento en el horario de servicio al ciudadano por parte de los funcionarios.

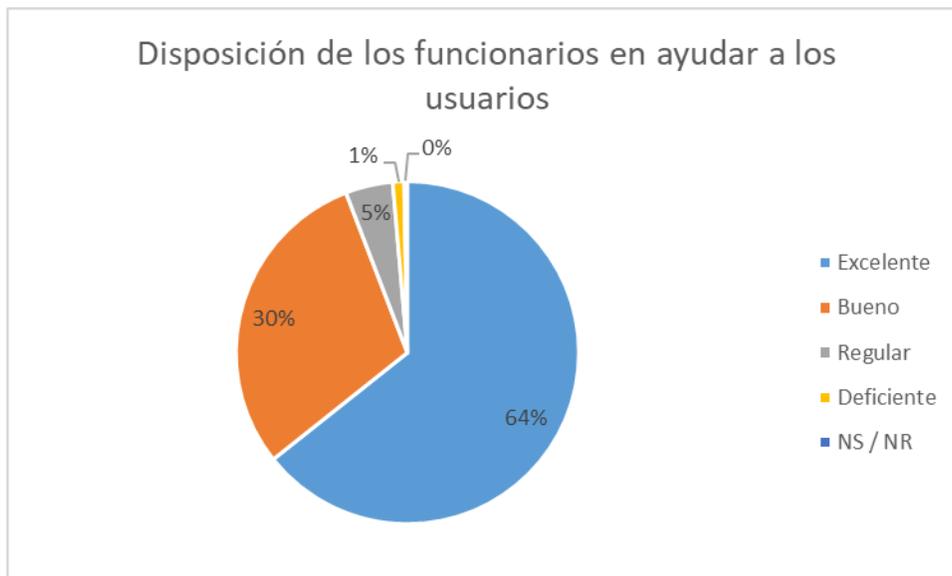


Gráfico 7



Así mismo resulta importante 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.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 7, el 94% de los encuestados se siente satisfecho con la disposición de los funcionarios de servicio al ciudadano.

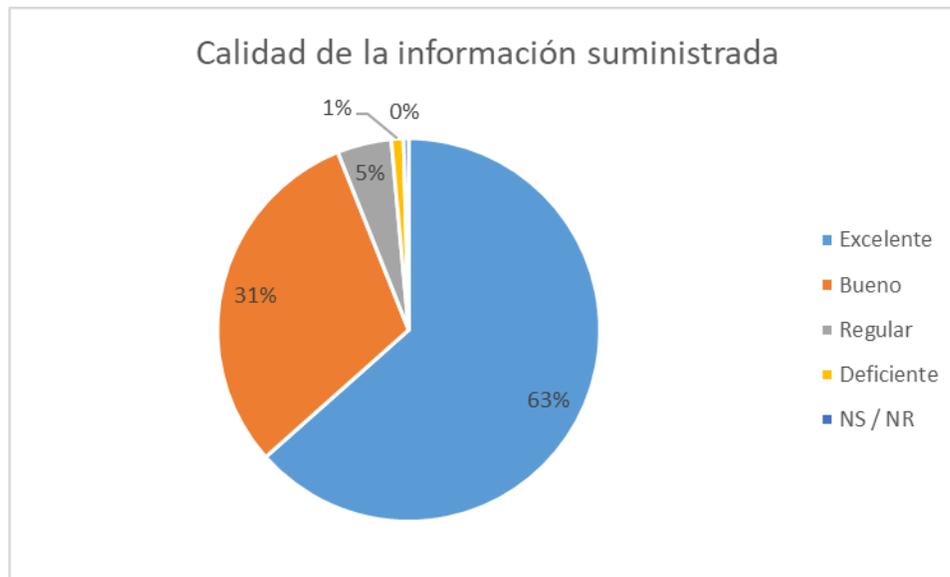


Gráfico 8

Otro factor clave para alcanzar 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.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 8, el 94% de los encuestados se siente satisfecho con la calidad de la información suministrada por los funcionarios de servicio al ciudadano frente a los requerimientos presentados a la Administración Departamental.

6.2. Valoración general de las encuestas por calificación recibida.

Partiendo de la valoración general de las encuestas por pregunta aplicada, se tiene que los resultados consolidados de la gestión de las 7 preguntas muestran un comportamiento promedio que supera el 93 % de percepción satisfactoria en todas las encuestas.



Estos resultados, presentados de manera consolidada en el Gráfico 9, evidencian que el servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca durante el período evaluado, satisface los criterios establecidos como método para la medición de la percepción de la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas frente al servicio ofrecido en la provisión de trámites y otros procedimientos administrativos.

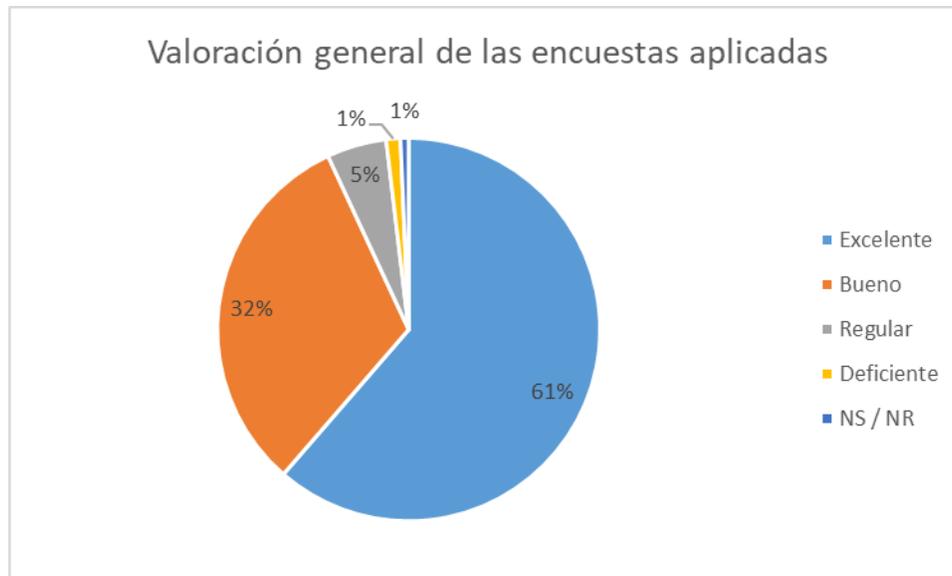


Gráfico 9

Con base en las premisas anteriores y el método de medición del nivel de satisfacción definido al inicio del informe, se tiene que el nivel de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas es del 93%, tal y como se muestra a continuación:

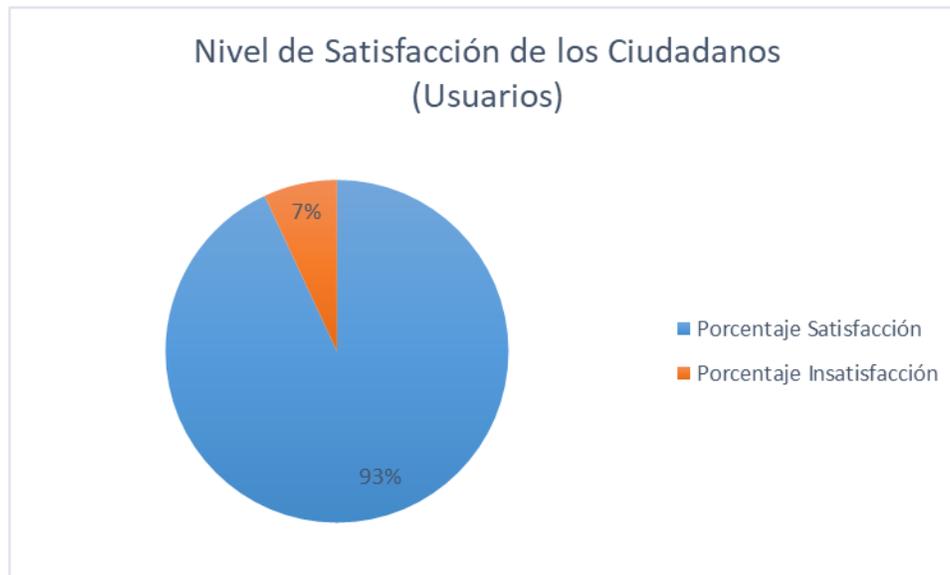


Gráfico 10

7. Análisis particular de las encuestas aplicadas por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano a Nivel Central.

El Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicó de manera presencial 1.900 encuestas a nivel central, involucrando los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrecen los Departamentos Administrativos de Jurídica y Desarrollo Institucional, las Secretarías General, Educación, Salud, Convivencia y Seguridad y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria de la Gobernación del Valle del Cauca.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas en cada una de las dependencias evaluadas en el presente corte.

7.1. Secretaría General (Proceso M9-P3)

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 y partes interesadas de manera física y presencial.

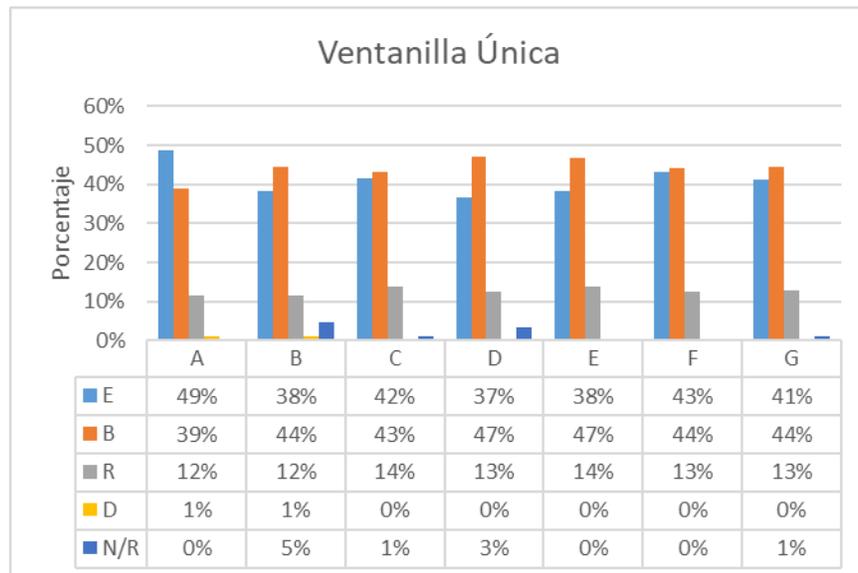


Gráfico 11

- 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, la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 88% de los encuestados, mientras que las preguntas con menor calificación fueron “la prontitud y/o rapidez en la atención” y “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificadas por el 14% de los encuestados.

7.2. Secretaría de Educación (Proceso M4-P1)

El trámite y procedimiento evaluado para esta dependencia fue el trámite de Certificado de Información Laboral, que hace referencia a la solicitud de certificados laborales y factores salariales expedidos por la Secretaría de Educación; y el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, herramienta que permite el registro de solicitudes de la ciudadanía por la página Web, pantallas de auto consulta, ventanillas de radicación, atención telefónica, atención personalizada y correo electrónico.

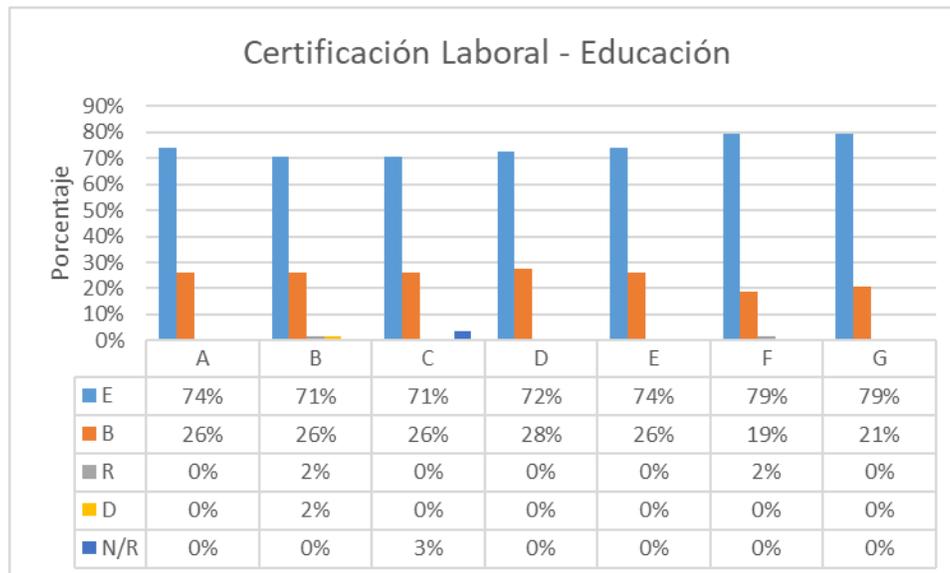


Gráfico 12

- 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, las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario”, “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente” y “la calidad de la información suministrada”, calificadas por el 100% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 4% de los encuestados.

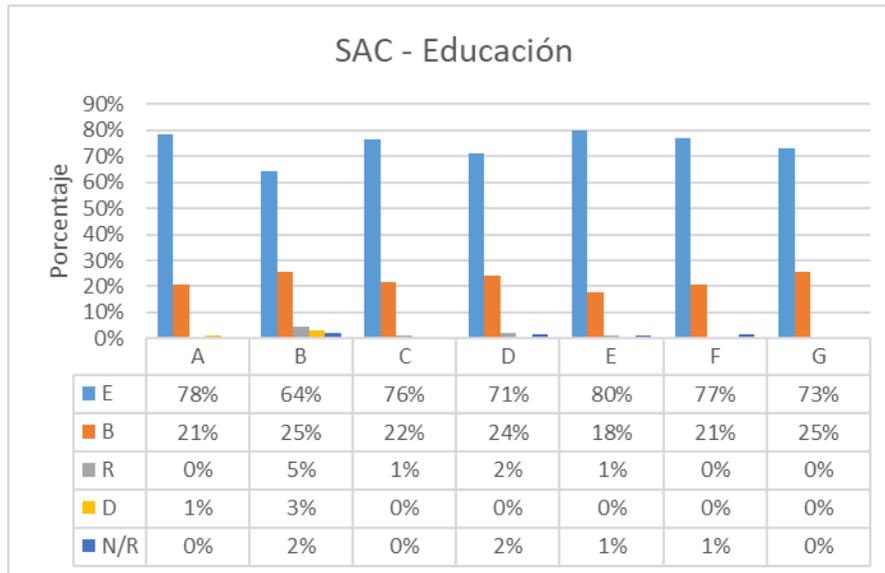


Gráfico 13

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

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 13, las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario” y “la calidad de la información suministrada”, calificadas por el 99% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 8% de los encuestados.

7.3. Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria (Proceso M4-P3)

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 pre-liquidado 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.



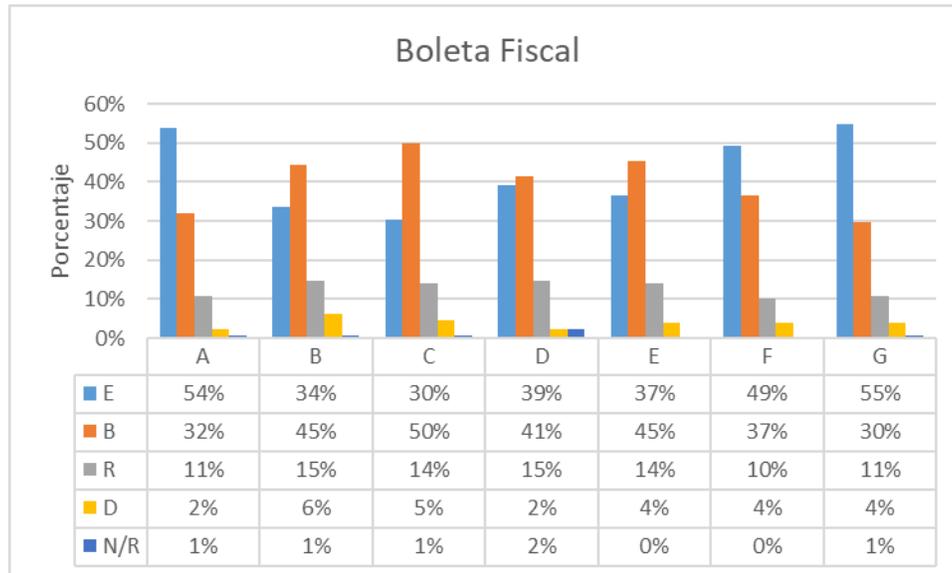


Gráfico 14

- 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 Impuesto de Registro (Boleta Fiscal) las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario” y “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificadas por el 86% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 21% de los encuestados.

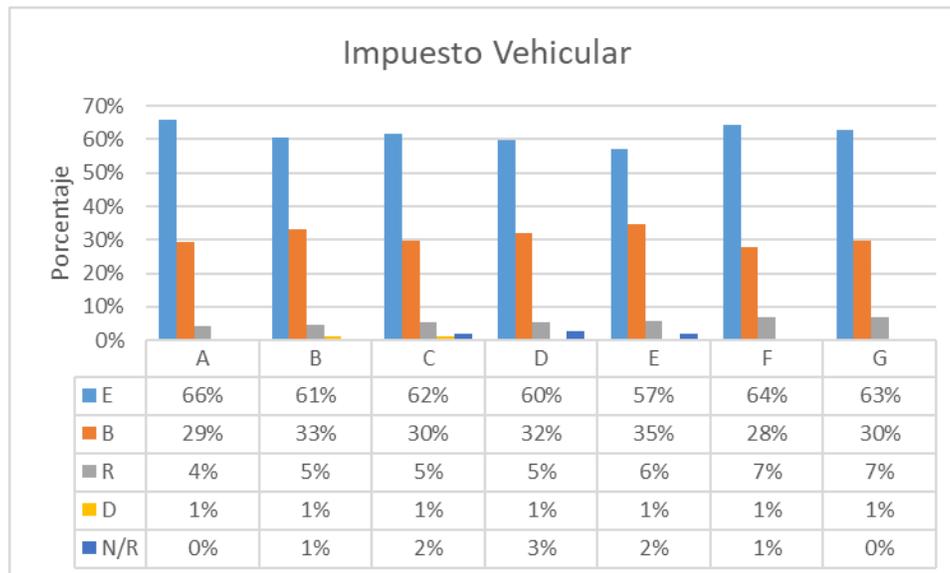


Gráfico 15

- 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, 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 66% de los encuestados, mientras que las preguntas con menor calificación fueron “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente” y “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada por el 7% de los encuestados.

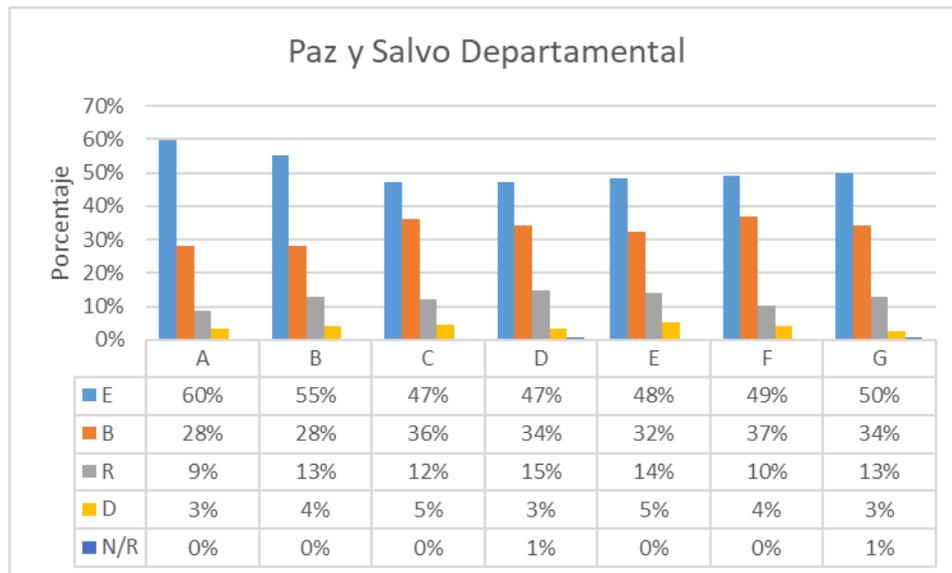


Gráfico 16

- 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, 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 88% 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 19% de los encuestados.

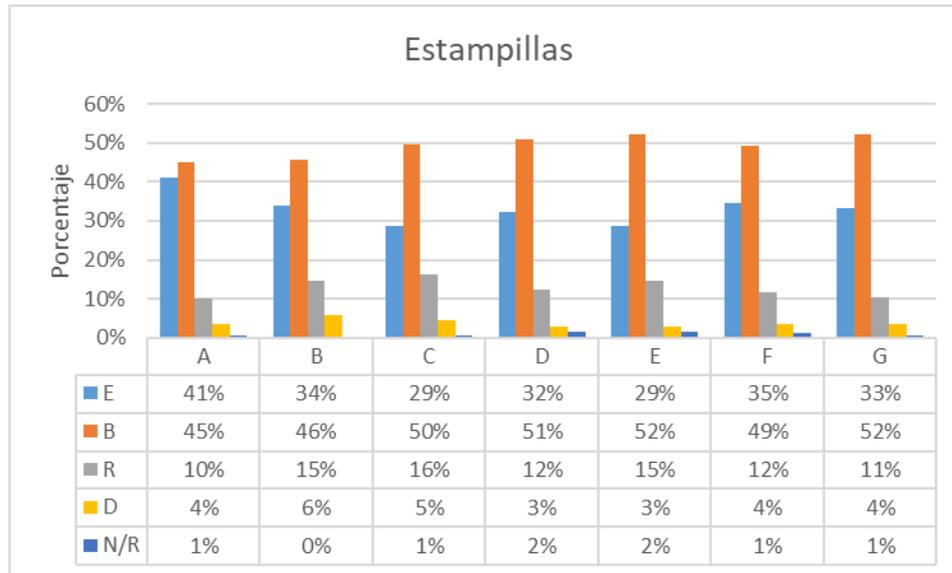


Gráfico 17

- 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, para el trámite liquidación y compra de estampillas la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 86% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la prontitud y/o rapidez en la atención”, calificada por el 21% de los encuestados.

7.4. Secretaría de Convivencia y Seguridad (Proceso M4-P2)

El trámite evaluado para esta dependencia fue el procedimiento para tramitar Pasaportes, que es un 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.

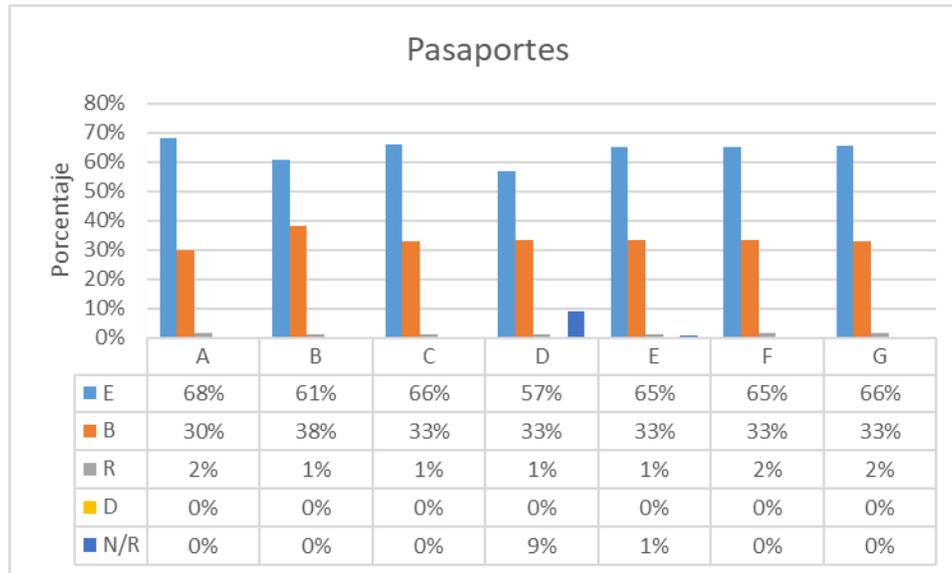


Gráfico 18

- 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, para el trámite de pasaportes las preguntas con mayor calificación fueron “la rapidez de la respuesta su solicitud” y “la prontitud y/o rapidez en la atención”, calificada por el 99% de los encuestados, mientras que las preguntas con menor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario”, “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios” y “la calidad de la información suministrada”, calificadas por el 2% de los encuestados.

7.5. Secretaría de Salud Departamental (Proceso M3-P7)

Los trámites evaluados para esta dependencia fueron el procedimiento para la autorización del ejercicio para profesionales de la salud, que es la autorización para el ejercicio de la profesión en todo el territorio nacional en el área de la salud como técnico, tecnólogo y universitario; y la Defensoría del Paciente.



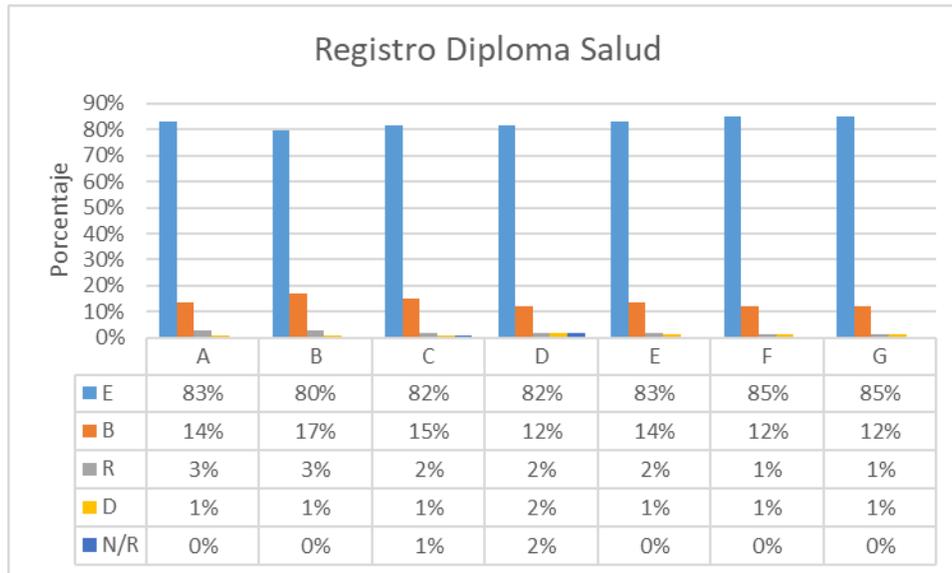


Gráfico 19

- 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, para el trámite de registro y autorización de títulos en el área de la salud, todas las preguntas tuvieron una alta calificación por parte del 97% de los encuestados, a excepción de la pregunta “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento” la cual obtuvo la menor calificación por parte de los encuestados, alcanzando el 4%.

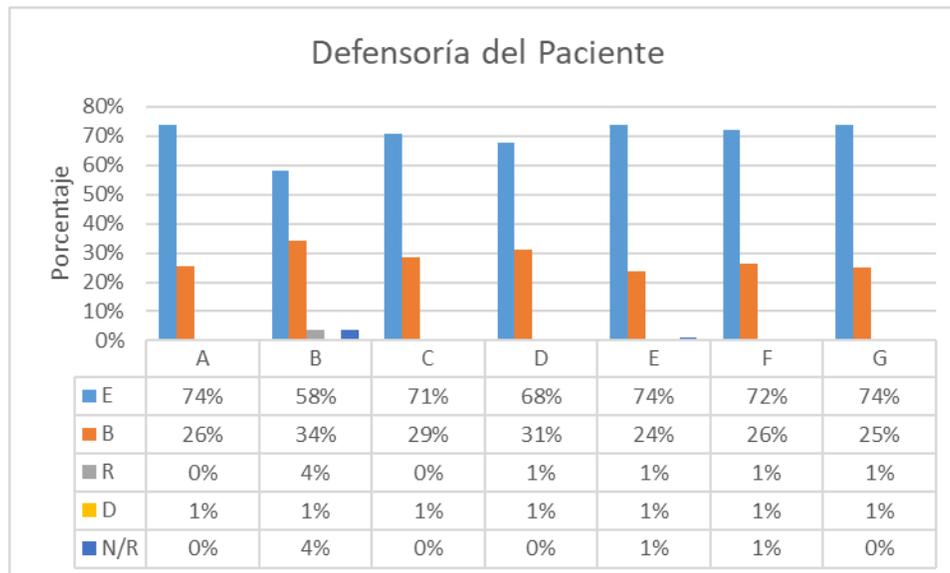


Gráfico 20

- 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.

El servicio ofrecido por la Defensoría del Paciente, no hace parte del proceso M3-P7 a cargo de la Secretaría de Salud Departamental, sino que se encuentra en proceso de articulación con el proceso M4-P1, Orientación y Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General.

De acuerdo a la información suministrada por el gráfico No. 20, para este servicio las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario”, “la prontitud y/o rapidez en la atención”, “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento” y “la calidad de la información suministrada” calificadas por el 99% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 5% de los encuestados.

7.6. Departamento Administrativo de Jurídica (Proceso M10-P1)

El trámite evaluado para esta dependencia fue la certificación de la Personería Jurídica y Representación Legal de las organizaciones Comunales de primero y segundo grado, que hace referencia a la certificación de reconocimiento legal que





se otorga a organismos comunales de primer grado (Junta de Acción Comunal, Junta de Vivienda Comunitaria) o segundo grado (Asociación de Juntas de Acción Comunal), que se encuentren ubicados dentro de la jurisdicción.

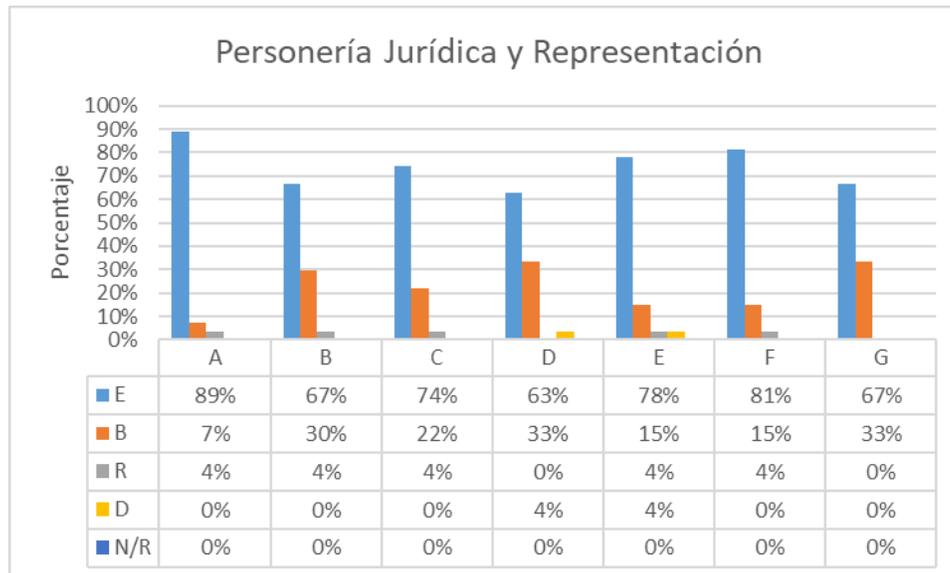


Gráfico 21

- 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. 21, para este trámite la pregunta con mayor calificación fue “la calidad de la información suministrada”, calificada por el 100% 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 8% de los encuestados.

7.7. Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (Proceso M8-P3)

El proceso evaluado para esta dependencia fue el que contiene los trámites relacionados con los componentes inherentes al pasivo pensional, específicamente los relacionados con la expedición de certificados de salarios mes a mes, de periodos de vinculación laboral para todos los empleados y ex empleados y de salario base. De igual forma, se evalúa el servicio ofrecido para la emisión de desprendibles de pago de empleados y ex empleados.

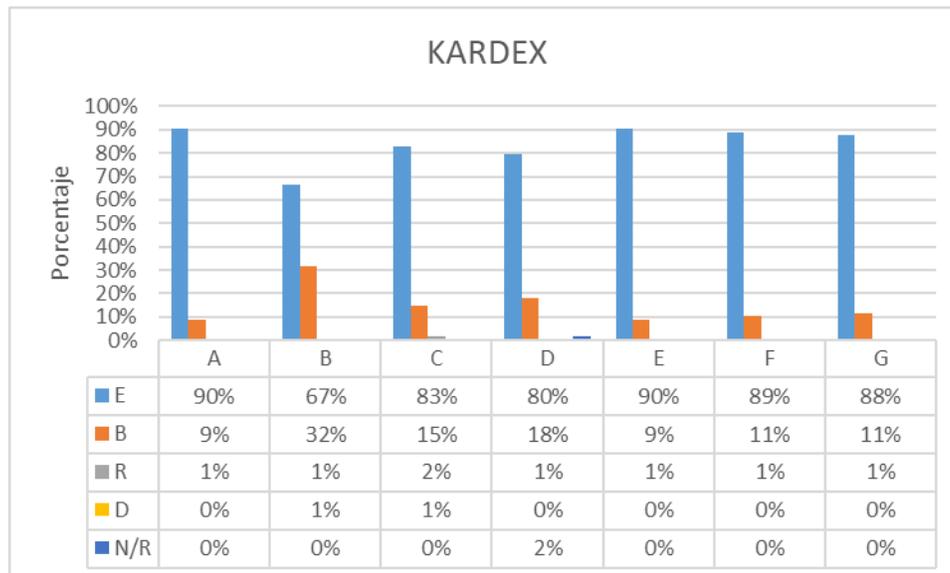


Gráfico 22

- 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. 22, para estos trámites las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario”, “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios” y “la calidad de la información suministrada”, calificadas por el 99% de los encuestados, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la prontitud y/o rapidez en la atención”, calificada por el 3% de los encuestados.

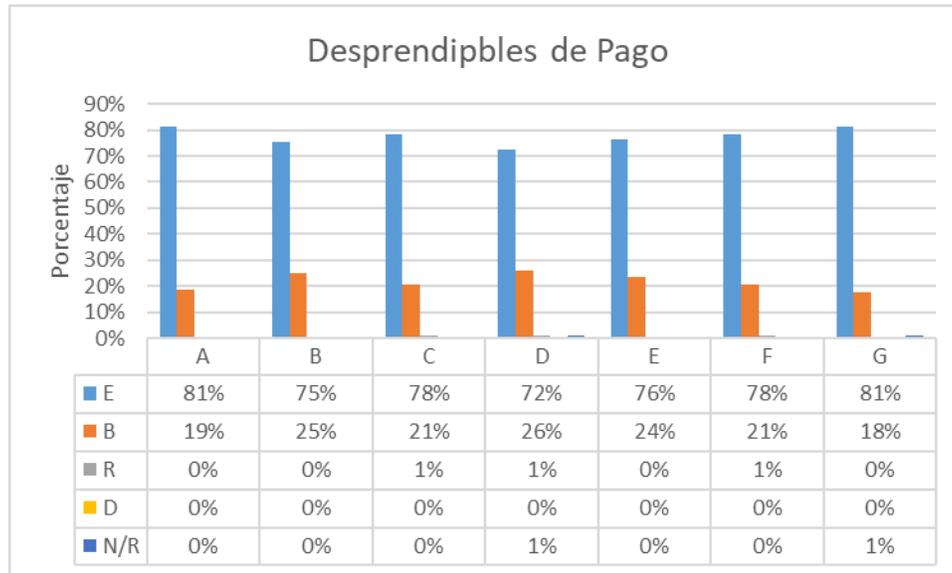


Gráfico 23

- 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. 23, para este servicio las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario”, “la rapidez de la respuesta su solicitud” y “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificadas por el 100% de los encuestados, mientras que las demás preguntas fueron calificadas de forma negativa por el 1% de los encuestados.

8. Análisis particular de las encuestas aplicadas por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano a Nivel Descentralizado.

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 trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece 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 otros procedimientos administrativos de





cara a la comunidad, se ha generado la necesidad de implementar acciones concisas para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas 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 otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos y partes interesadas 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”.

Para el segundo semestre de la vigencia 2017, el Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicó de manera presencial 431 encuestas a Nivel Descentralizado, involucrando los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrecen las Oficinas Territoriales antes mencionadas.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas en cada una de las Oficinas Territoriales evaluadas en el presente corte.

8.1. Oficina Territorial Centro

Para el corte del presente informe, la Oficina Territorial Centro había aplicado de manera presencial 255 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas 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.

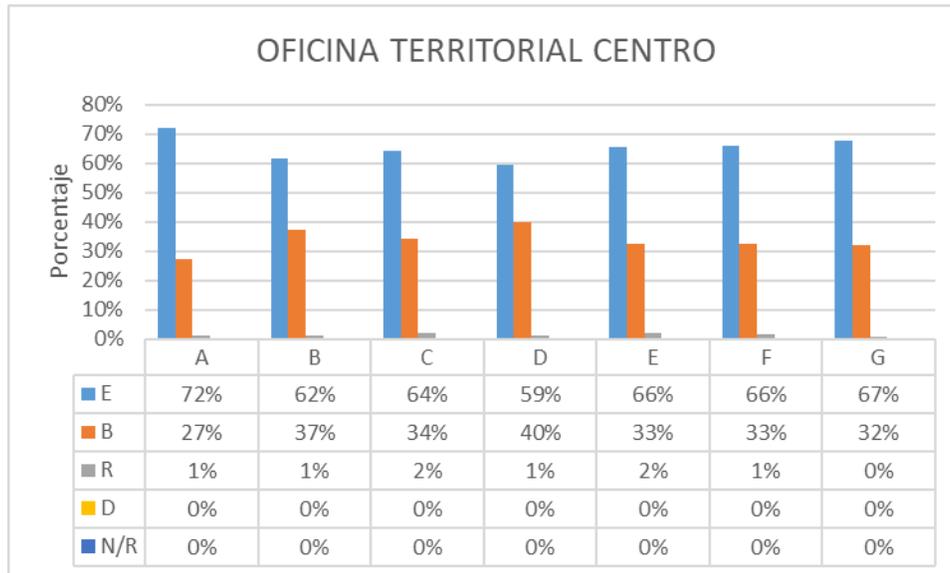


Gráfico 24

- 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. 24, la pregunta con mayor calificación fue “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada por el 99%, 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.

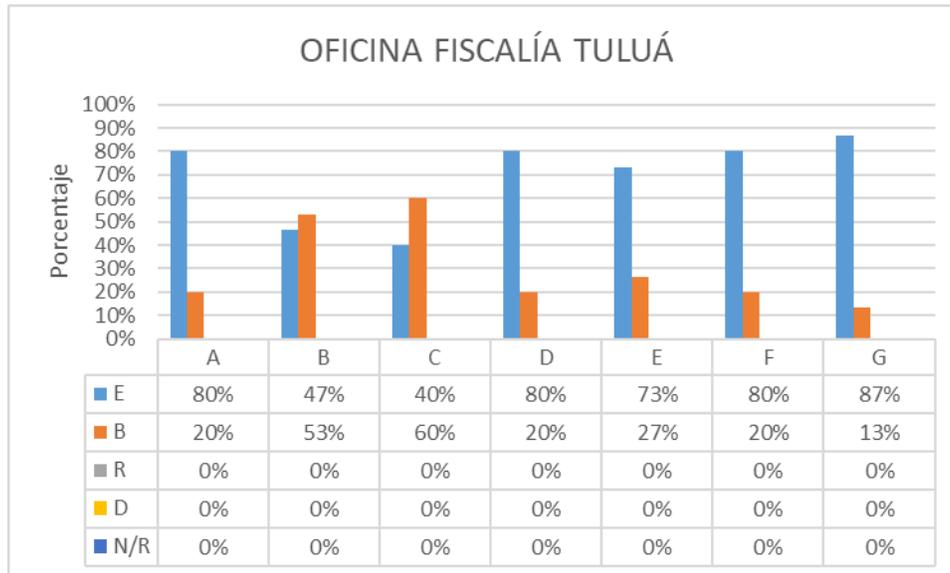


Gráfico 25

- 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. 25, 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 122 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas 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 16 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.

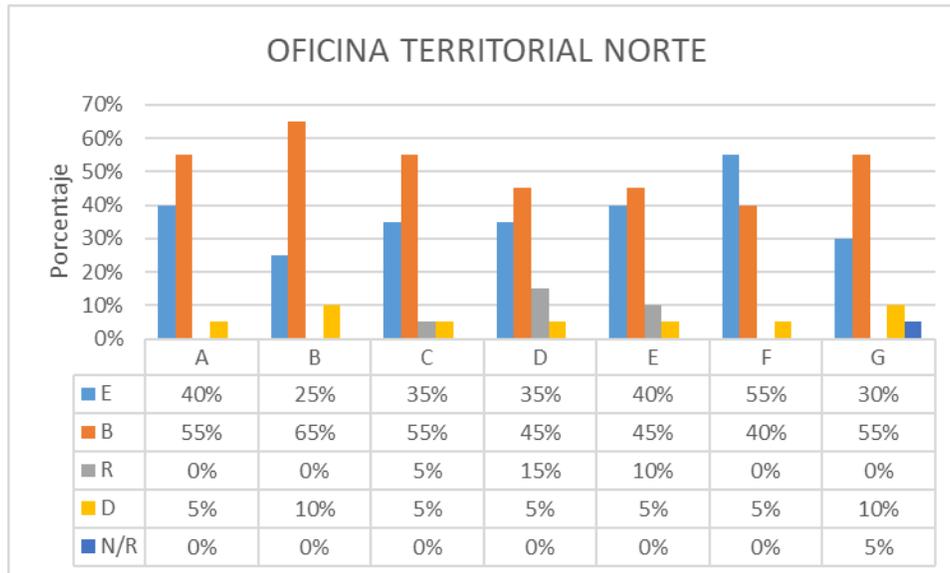


Gráfico 26

- 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. 26, las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario” y “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificadas por el 95% de los encuestados, 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.

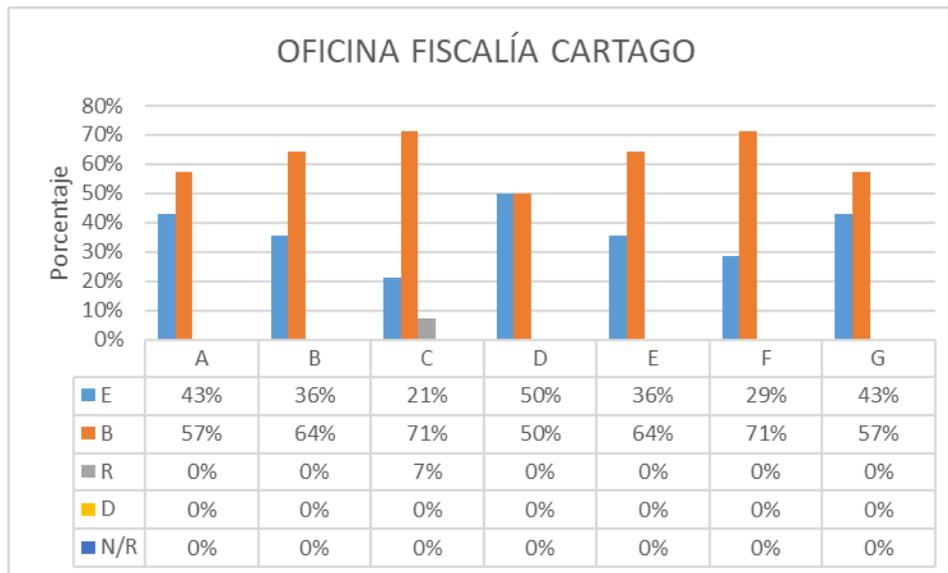


Gráfico 27

- 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. 27, todas las preguntas recibieron una calificación alta por el 100% de los encuestados a excepción de la pregunta “la prontitud y/o rapidez en la atención” calificada por el 7% de los encuestados.

8.3. Oficina Territorial Pacífico.

Para el corte del presente informe, la Oficina Territorial Pacífico había aplicado de manera presencial 23 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas atendidos por el Grupo de Orientación y Atención al Ciudadano. De igual forma, la oficina de la Fiscalía en el Distrito de Buenaventura, 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.

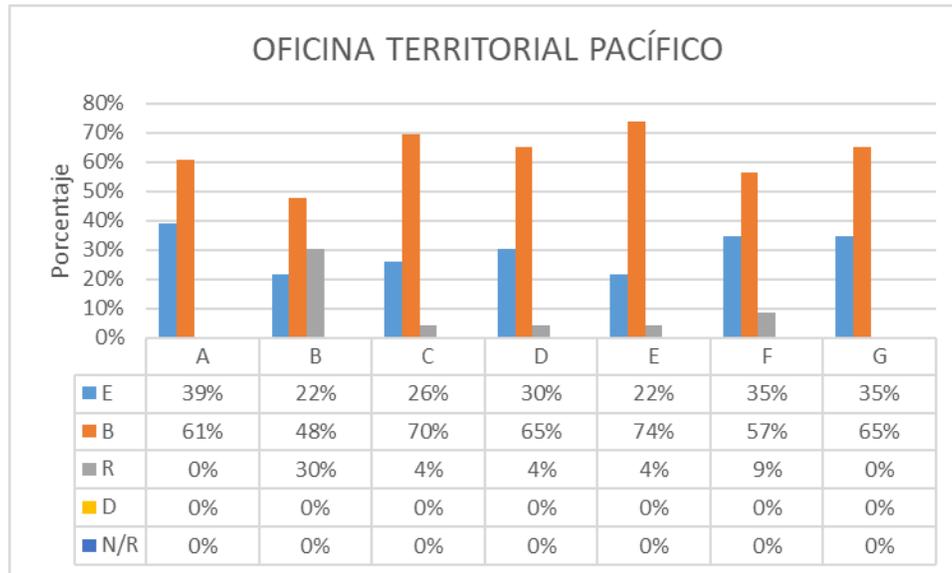


Gráfico 28

- 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. 28, las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario” y “la calidad de la información suministrada”, calificadas por el 95% de los encuestados, mientras que la pregunta en la que presentan debilidades fue “rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 30% de los encuestados.

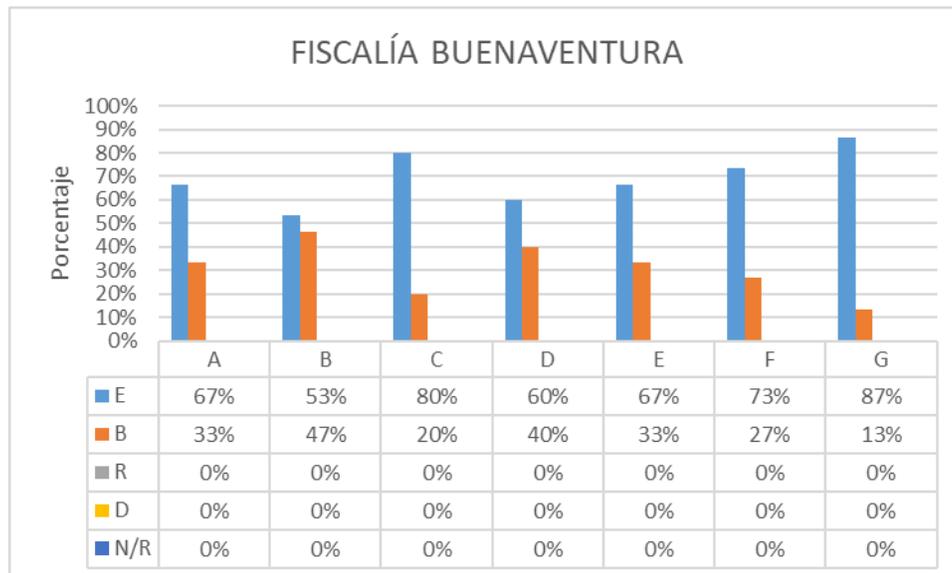


Gráfico 29

- 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. 29, 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 rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada como “bueno” por el 47% 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 servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca durante el período evaluado, satisface los criterios establecidos como método para la medición de la percepción de la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas frente al servicio ofrecido en la provisión de trámites y otros procedimientos administrativos, toda vez que el 93% de los encuestados emitieron calificaciones de excelente y bueno en el total de las encuestas aplicada. En consecuencia, se deben fortalecer las estrategias implementadas hasta ahora, con el propósito 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 menor satisfacción.

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 hayan 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 otros procedimientos administrativos que se ofrecen y validar el conocimiento y aptitudes del recurso humano que orienta y atiende al ciudadano.

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.

Producto de la prueba piloto realizada para la medición de la satisfacción en cada uno de los procesos a cargo de las dependencias del Nivel Central, 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 respecto a los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación de cara al ciudadano, por lo que se debe reajustar dicho formato, definir preguntas concretas que permitan identificar acciones de mejora e incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y ajustar el procedimiento definido para la prueba piloto de acuerdo con las características de los ciudadanos y partes interesadas que atiende cada dependencia, la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano y las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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