



1.01.1–33.21–379202

Santiago de Cali, 20 de noviembre 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 Primer Semestre 2018.

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 grupos de interés.

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 grupos de interés 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 grupos de interés que se benefician de la oferta institucional que ofrece la entidad, como parte del proceso Orientación y Atención al Ciudadano.

El presente informe 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 438 ciudadanos y grupos de interés que ingresaron a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central y descentralizado a solicitar su oferta institucional durante el primer semestre del año 2018.

En ese orden de ideas, cada una de las dependencias de la Administración Central que tienen a su cargo procesos misionales dentro del Sistema de Gestión de la Gobernación, deben medir la satisfacción de los usuarios que acceden de manera presencial a los trámites, servicios 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 grupos de interés que acceden de manera presencial a los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de identificar acciones de mejora en el servicio y responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos.

3. Alcance.

La encuesta de medición de la satisfacción se aplica periódicamente a todos los ciudadanos y grupos de interés que deseen manifestar su percepción de satisfacción frente al servicio recibido a través del canal presencial dispuesto por la Gobernación del Valle del Cauca para tal fin. El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas durante el primer semestre del año 2018.



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 grupos de interés 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 grupos de interés. 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 grado de satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, los entrevistados calificaron las preguntas realizadas como excelente, bueno, regular o deficiente de acuerdo al nivel de cumplimiento de sus expectativas frente al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo ofrecido por la Administración Departamental.

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 2018, se aplicaron 438 encuestas a los ciudadanos y grupos de interés 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 la Oficina Territorial Norte ubicada en el municipio de Cartago.

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 enero y junio de 2018, el personal de servicio al ciudadano recogió la información de 438 encuestas que corresponden a la percepción de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés al finalizar un trámite, servicio 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 descentralizado. En el escenario departamental, los resultados muestran que el municipio de Cartago reportó información de la medición de la satisfacción sobre el servicio ofrecido por la Oficina Territorial Norte.

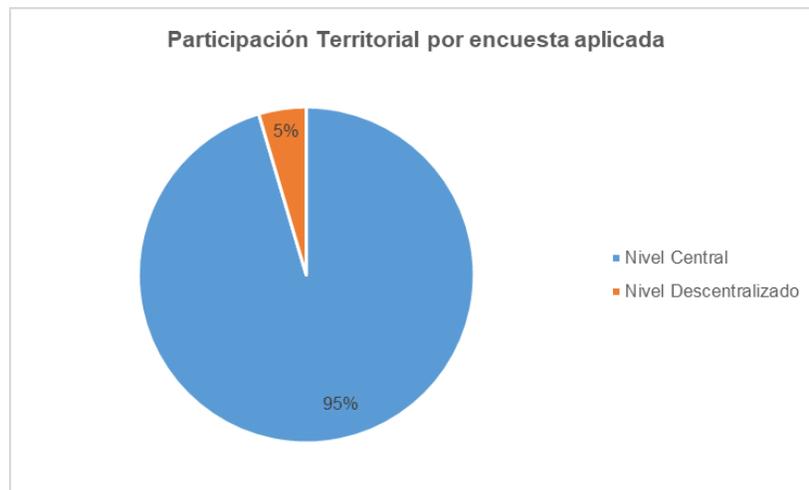


Gráfico 1

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 95% del total de encuestas aplicadas recoge información de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés frente al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo ofrecido por la Gobernación a nivel central en su sede principal; el 5% restante recoge la información de la satisfacción frente al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo ofrecido a nivel descentralizado en la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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 grupos de interés. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

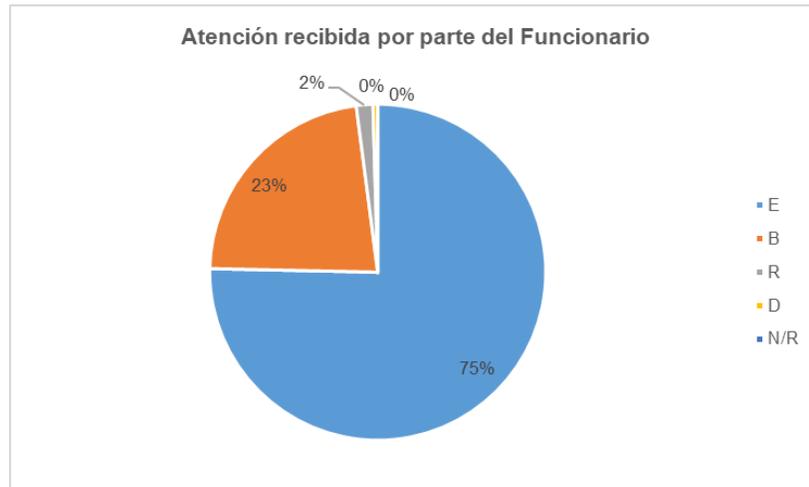


Gráfico 2

El éxito para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, 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 y el método aplicado para la medición de la satisfacción, el 98% de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano.

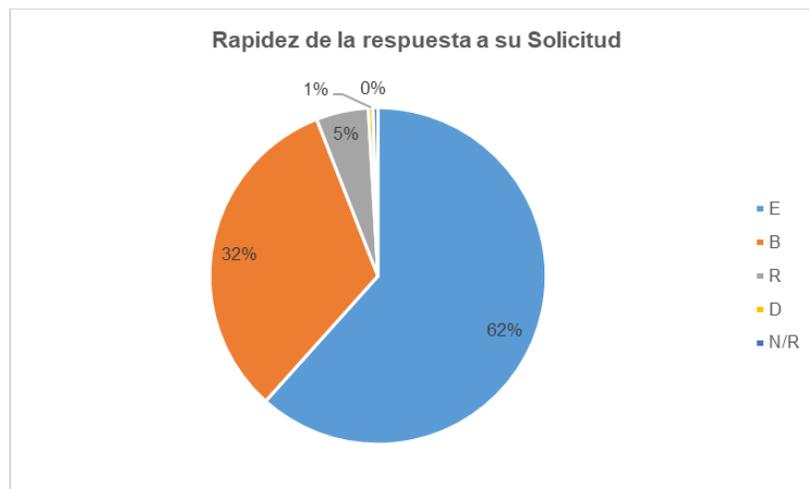


Gráfico 3



Otro factor clave para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, 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 94% de los encuestados se encuentra 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 95% de los encuestados se encuentra satisfecho con la prontitud y/o rapidez en la atención recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano.

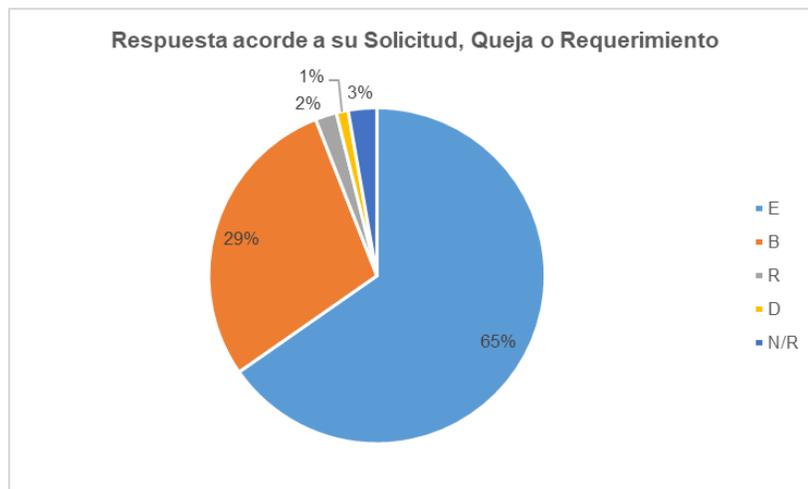


Gráfico 5



Otro factor clave para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, 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 grupos de interés 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 94% de los encuestados se encuentra satisfecho con la respuesta recibida por los funcionarios de servicio al ciudadano, toda vez que considera que fue acorde a su solicitud, queja o requerimiento presentado.

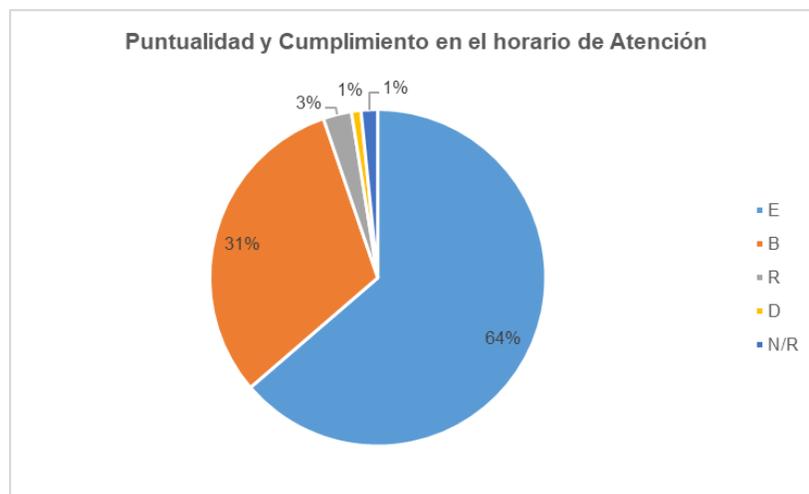


Gráfico 6

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 95% de los encuestados se siente satisfecho con la puntualidad y cumplimiento en el horario de servicio al ciudadano por parte de los funcionarios.

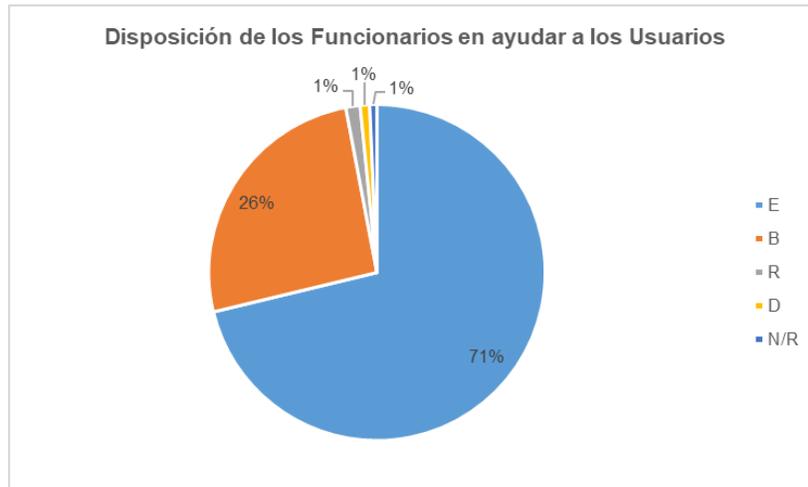


Gráfico 7

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 97% de los encuestados se siente satisfecho con la disposición de los funcionarios de servicio al ciudadano.

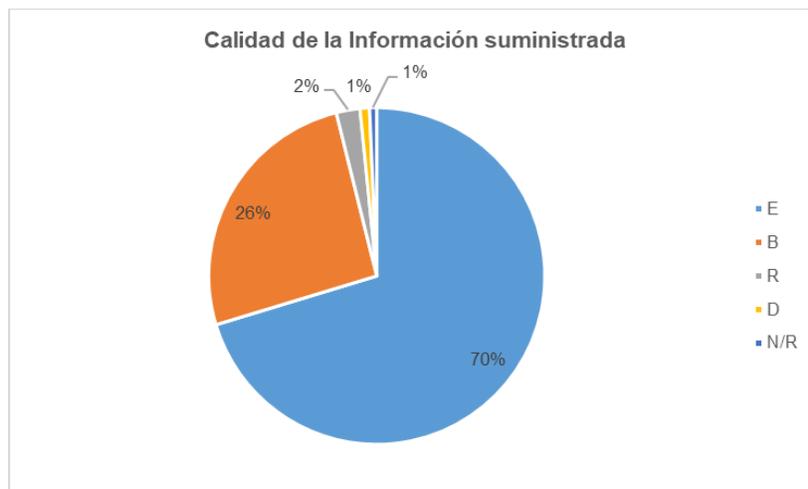


Gráfico 8

Otro factor clave para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, 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 96% 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 95 % 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 grupos de interés frente al servicio ofrecido en la provisión de trámites y otros procedimientos administrativos.

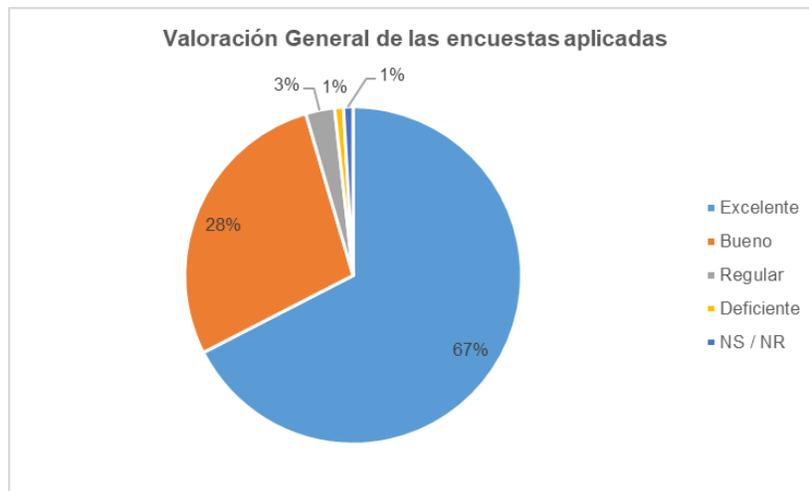


Gráfico 9

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 grupos de interés es del 95%, tal y como se muestra a continuación:

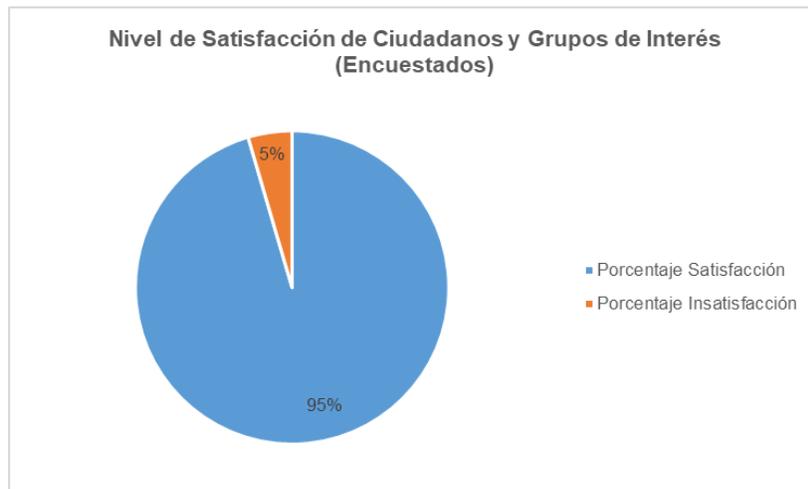


Gráfico 10

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 418 encuestas a nivel central, involucrando los servicios más representativos que ofrecen los Departamentos Administrativos de Jurídica y Desarrollo Institucional, las Secretarías de Salud e Infraestructura 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. 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.

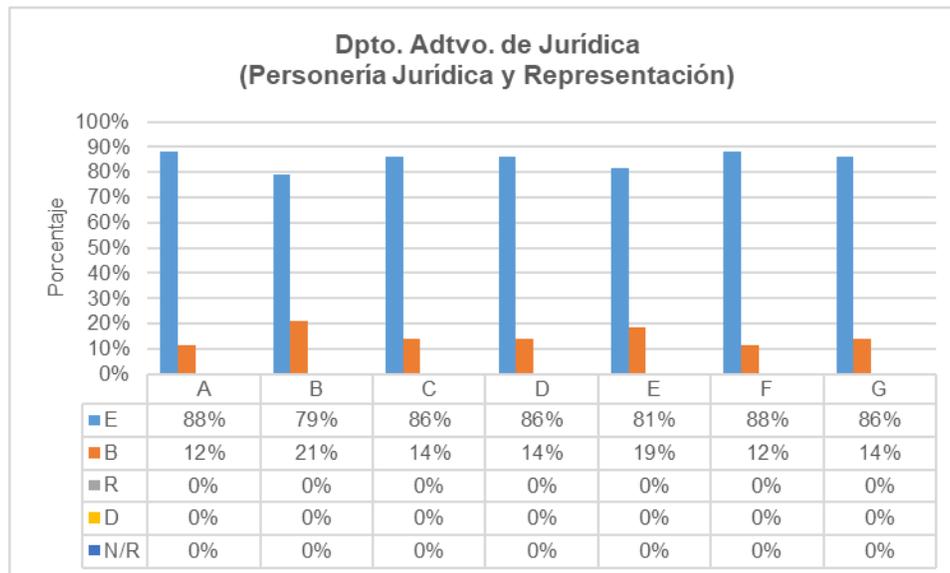


Gráfico 11

- 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 este trámite las preguntas con mayor calificación fueron “atención recibida por parte del funcionario” y “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificadas por el 88% de los encuestados como “excelente”, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 21% de los encuestados como “buena”.

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

El servicio evaluado para esta dependencia fue la emisión de desprendibles de pago de empleados y ex empleados de la Gobernación del Valle del Cauca.

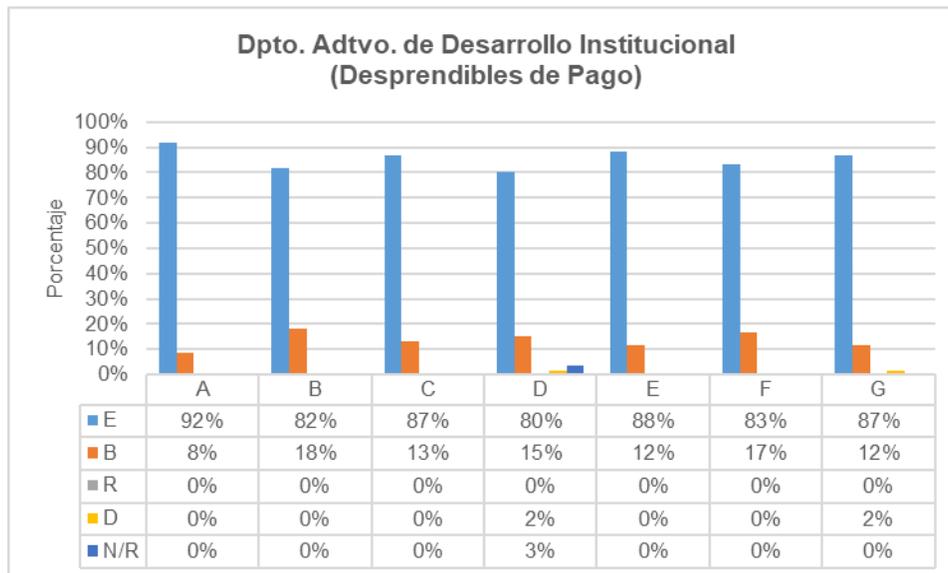


Gráfico 12

- 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, para este servicio la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 92% de los encuestados como “excelente”, mientras que la pregunta con menor calificación fue “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, calificada por el 5% de los encuestados como insatisfactoria.

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

El trámite evaluado para esta dependencia fue 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.

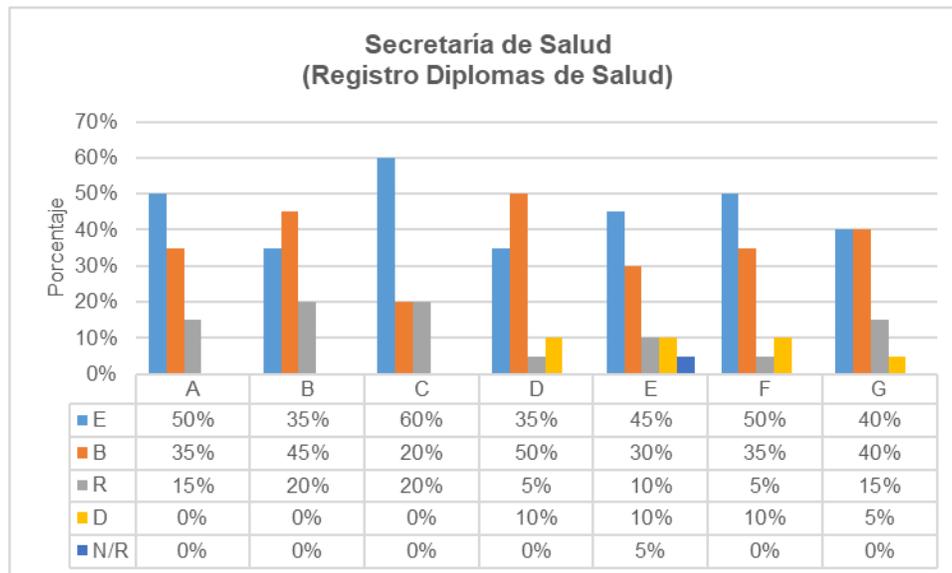


Gráfico 13

- 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 este trámite la pregunta con mayor calificación fue “la prontitud y/o rapidez en la atención”, calificada por el 60% de los encuestados como “excelente”, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”, calificada por el 25% de los encuestados como insatisfactoria.

7.4. Secretaría de Infraestructura y Valorización (Proceso M2-P4)

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 dependencia había aplicado de manera presencial 16 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de interés atendidos, cuyos resultados se presentan a continuación:

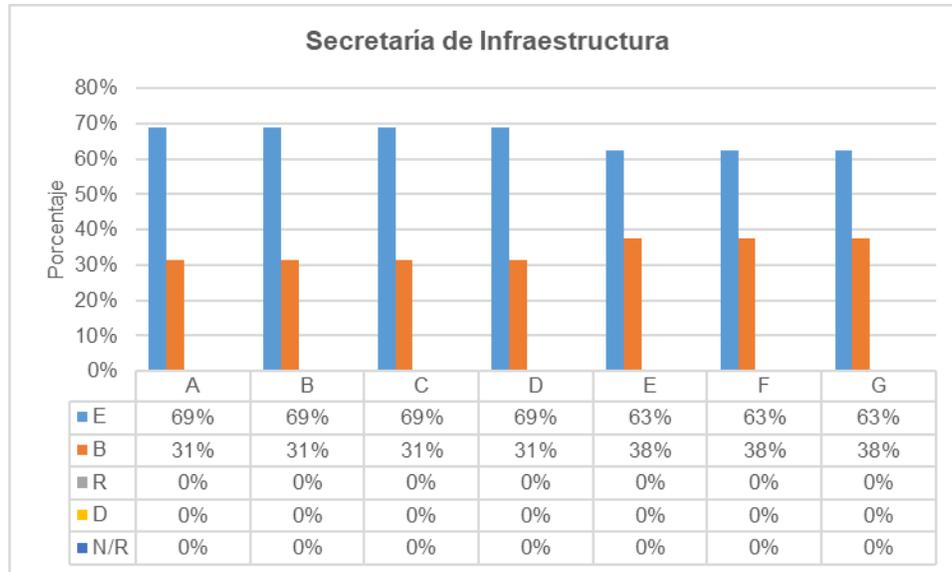


Gráfico 14

- 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 esta dependencia las preguntas con mayor calificación fueron “la atención recibida por parte del funcionario”; “la rapidez de la respuesta su solicitud”; “la prontitud y/o rapidez en la atención”; y “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, calificadas por el 69% de los encuestados como “excelente”, mientras que las preguntas “puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente”; “disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”; y “calidad de la información suministrada”, presentan oportunidad de mejora.



7.5. 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.

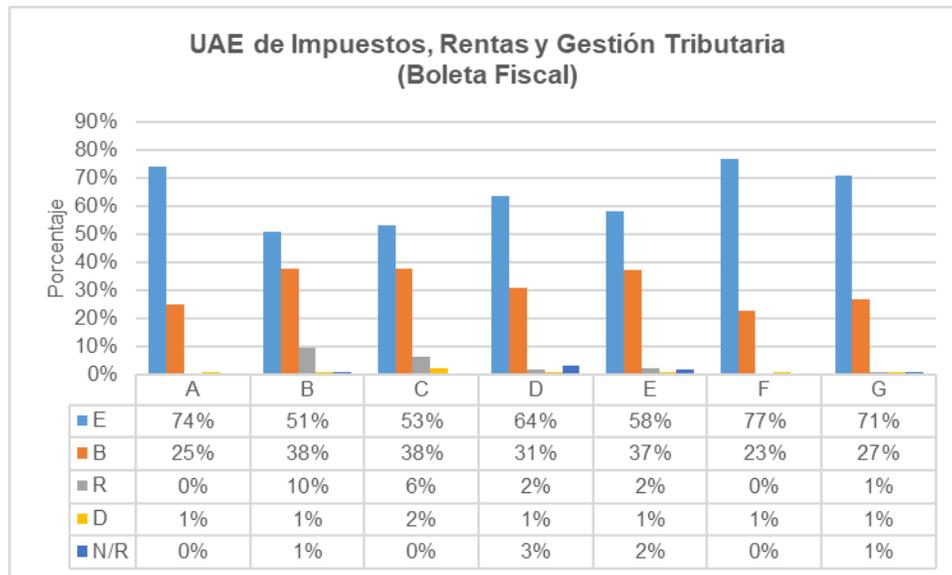


Gráfico 15

- 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 Impuesto de Registro (Boleta Fiscal) la pregunta con mayor calificación fue “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificada por el 77% de los encuestados como “excelente”, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 12% de los encuestados como insatisfactoria.



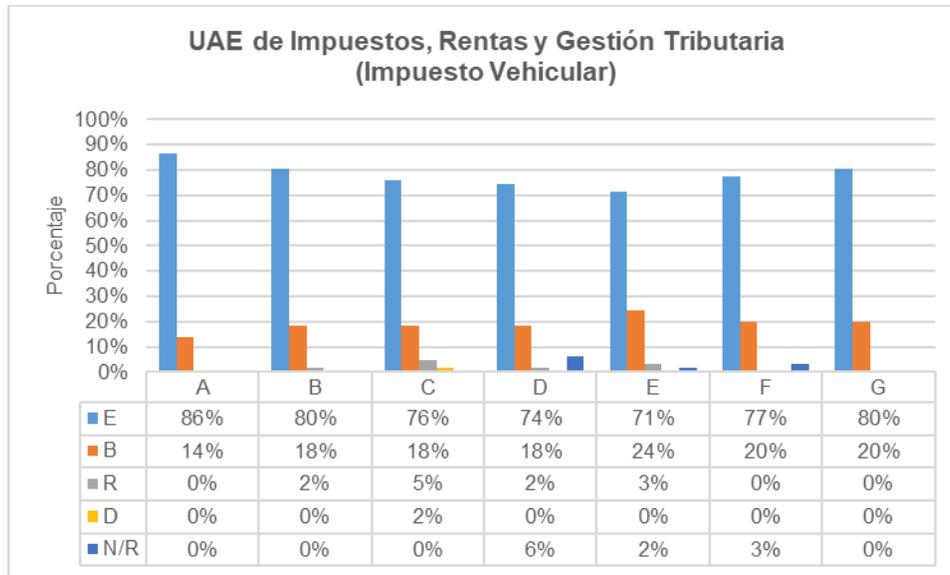


Gráfico 16

- 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 declaración y pago del impuesto vehicular la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 86% de los encuestados como “excelente”, mientras que la pregunta con menor calificación fue “encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento”, calificada por el 8% de los encuestados como insatisfactoria.

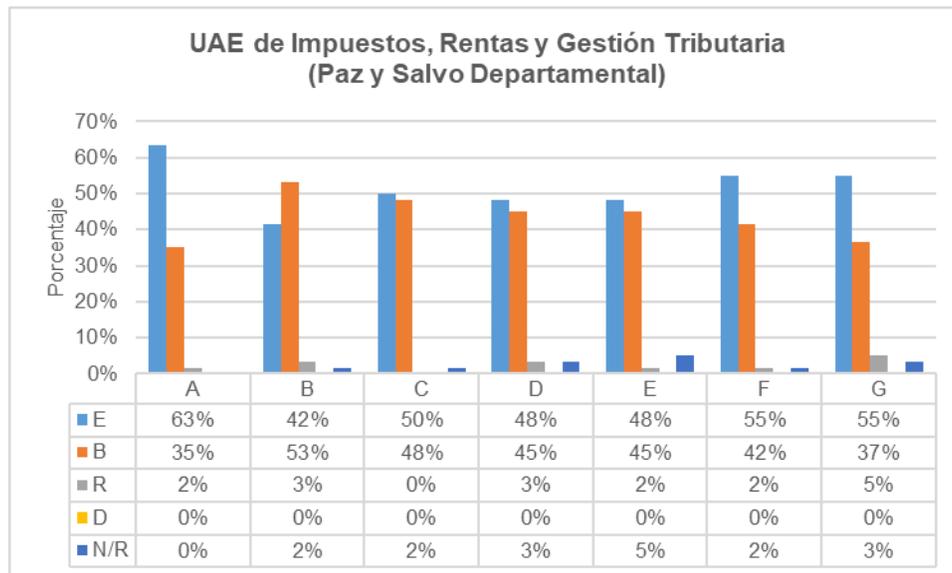


Gráfico 17

- 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 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 63% de los encuestados como “excelente”, mientras que la pregunta con menor calificación fue “la calidad de la información suministrada”, calificada por el 8% de los encuestados como insatisfactoria.

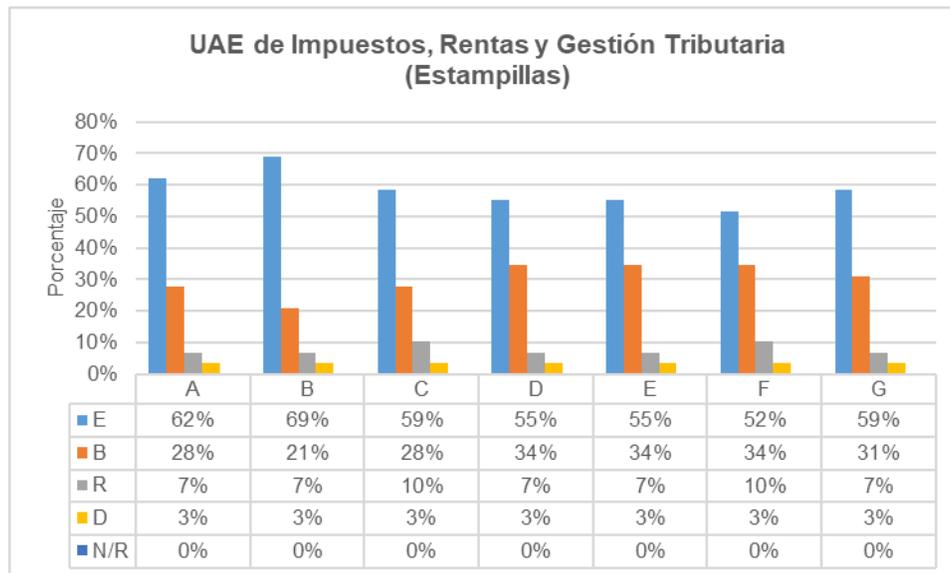


Gráfico 18

- 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 liquidación y compra de estampillas la pregunta con mayor calificación fue “la rapidez de la respuesta su solicitud”, calificada por el 69% de los encuestados como “excelente”, mientras que las preguntas con menor calificación fueron “la prontitud y/o rapidez en la atención” y “la disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios”, calificadas por el 13% de los encuestados como insatisfactoria.

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



Para cara a la comunidad, se ha generado la necesidad de implementar acciones concisas para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos y 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 otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos y grupos de interés 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 primer semestre de la vigencia 2018, el Grupo de Trabajo de Orientación y Atención al Ciudadano aplicó de manera presencial 20 encuestas a Nivel Descentralizado, involucrando los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece la Oficina Territorial Norte.

8.1. 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. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

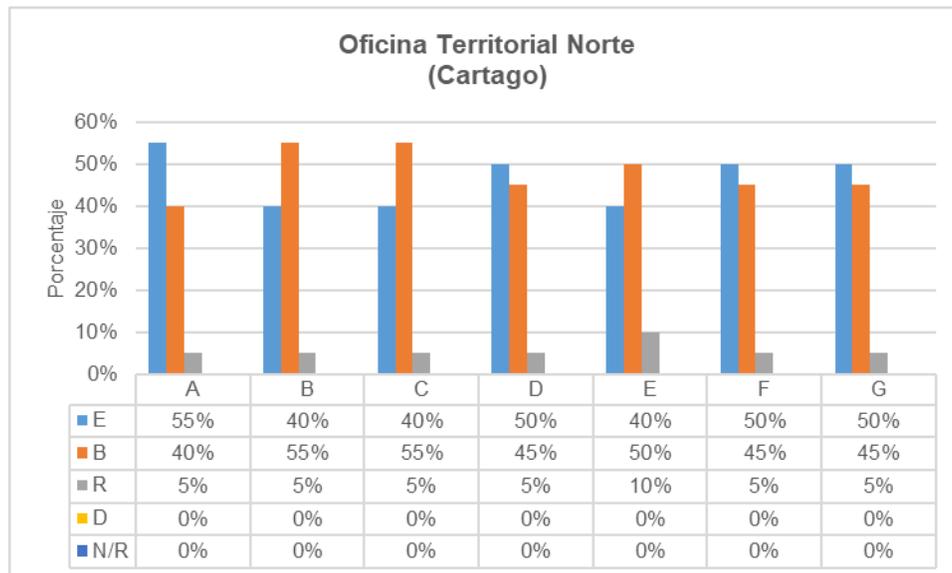


Gráfico 19

- 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, la pregunta con mayor calificación fue “la atención recibida por parte del funcionario”, calificada por el 55% de los encuestados como “excelente”, 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 como insatisfactoria.

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 grupos de interés frente al servicio ofrecido en la provisión de trámites y otros procedimientos administrativos, toda vez que el 95% de los encuestados emitieron calificaciones de excelente y bueno en el total de las encuestas aplicada. En consecuencia, se deben plantear estrategias 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; con la puntualidad y cumplimiento en el horario de atención; y respuesta acorde a sus solicitudes, pero son los que generan menor satisfacción.

Por lo anterior, 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 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.

Así mismo, 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 y 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 grupos de interés 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 y ajustar el procedimiento definido para la prueba piloto de acuerdo con las características de los ciudadanos y grupos de interés que



atiende cada dependencia, la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano y las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Teniendo en cuenta los atributos evaluados con menor calificación y el procedimiento para la medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés, en su actividad 10 “acciones de mejora y/o correctivas”, se solicita a cada una de las dependencias a cargo de los trámites y servicios evaluados, definir las acciones de mejora y/o correctivas a que haya lugar y posteriormente socializar a la Secretaría General para su respectivo seguimiento como líder del proceso de servicio al ciudadano.

Cordialmente,

DAVID FERNANDO MONZÓN RODRÍGUEZ
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Elaboró y Proyectó:
Revisó y Aprobó:

Jorge Andrés Mañosca López – Profesional Universitario Contratista
David Fernando Monzón Rodríguez – Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión