



GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA

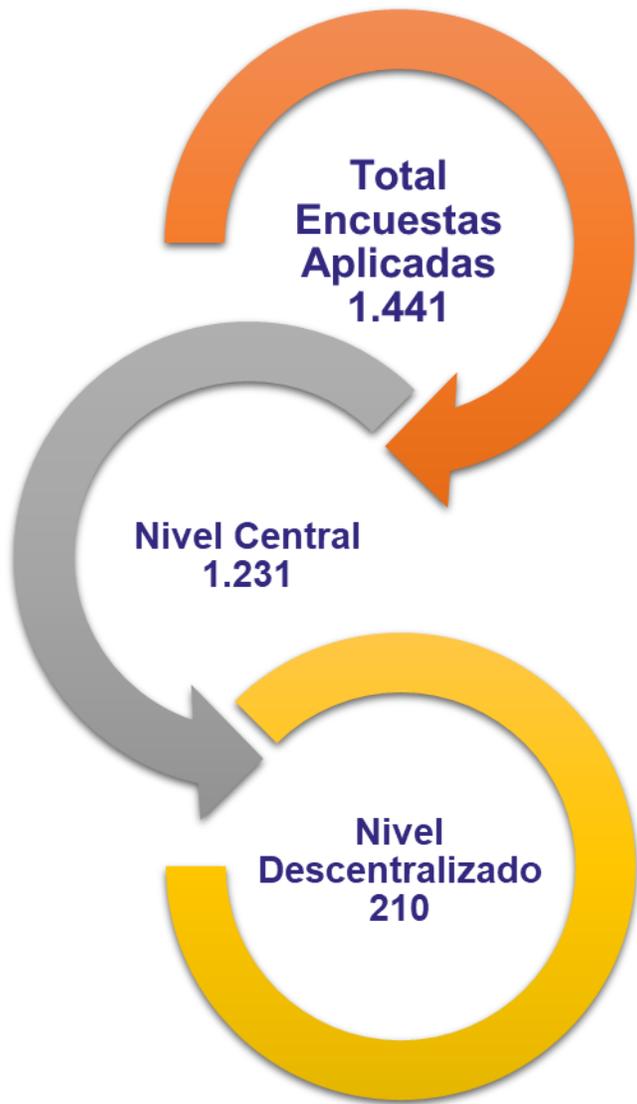
Informe Análisis Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano

Segundo Semestre 2018

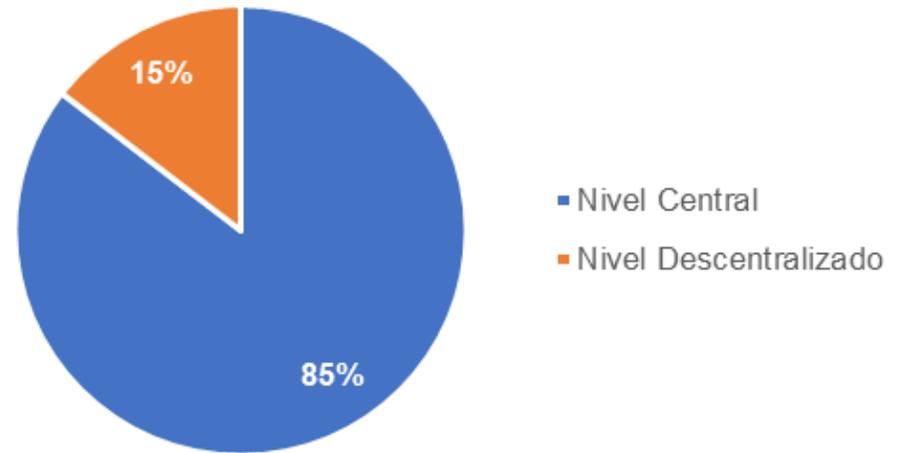
Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General

#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co



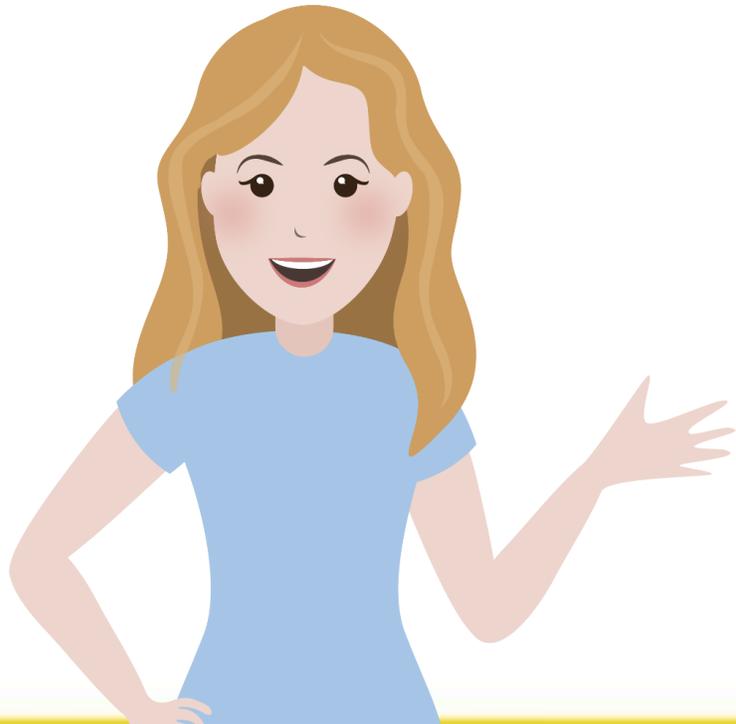
PARTICIPACIÓN TERRITORIAL POR ENCUESTA APLICADA



#trabajo de
corazón

 @GobValle
 @GobValle
 VideosGobValle
 www.valledelcauca.gov.co

VALORACIÓN GENERAL POR PREGUNTA APLICADA

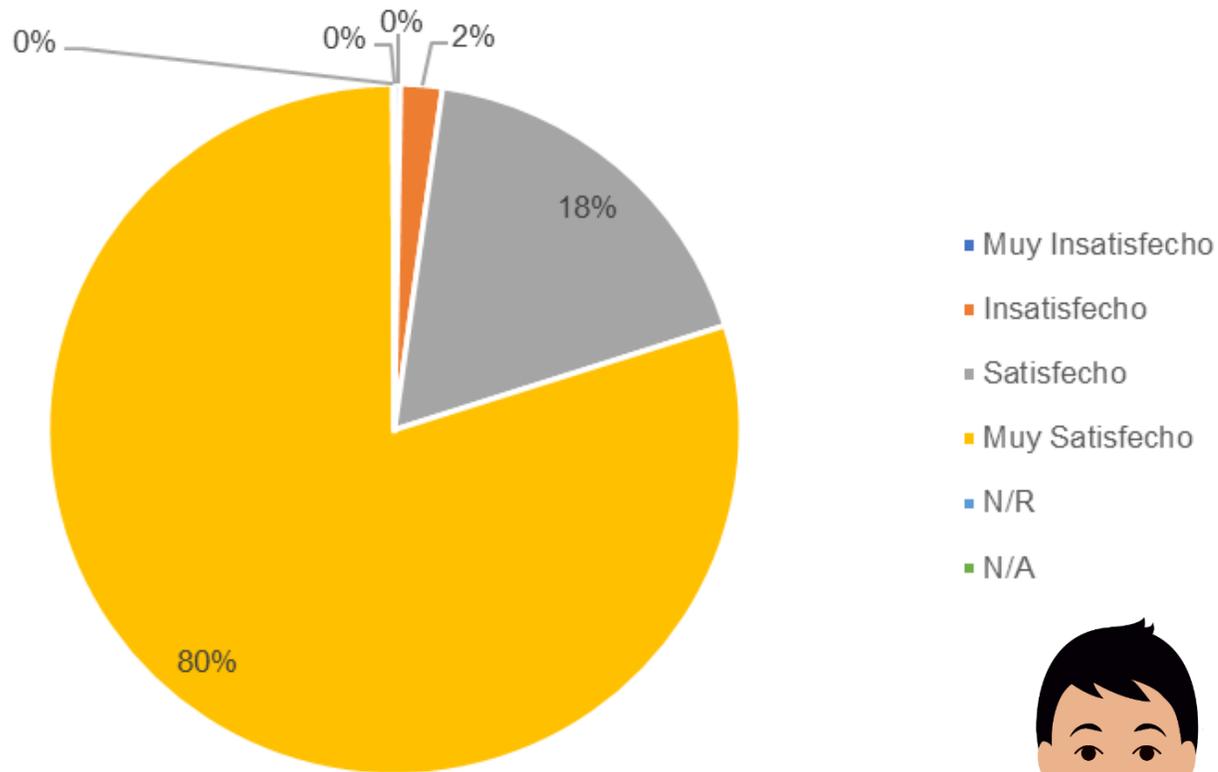


Las preguntas que conforman la encuesta de medición de la satisfacción, pretenden identificar aspectos que se consideran esenciales para el servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca.

#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📍 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

ATENCIÓN RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO



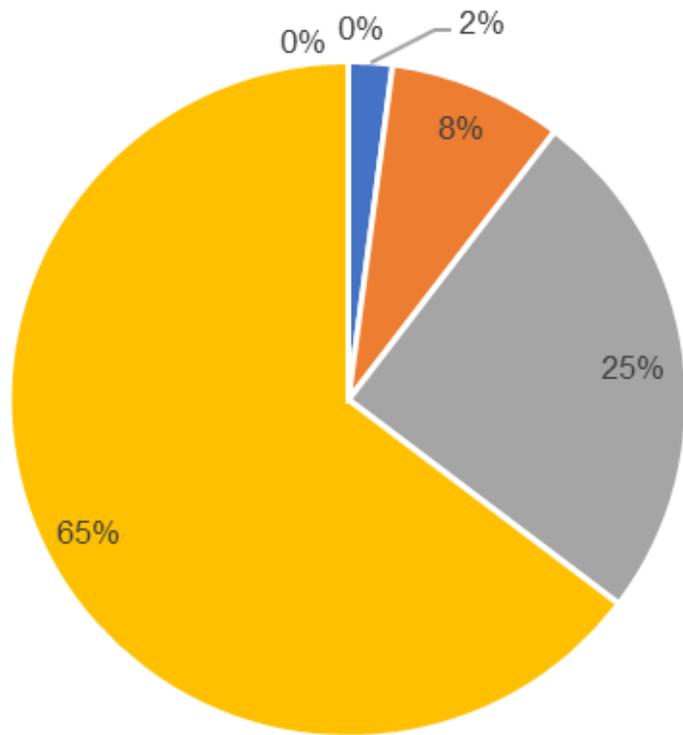
De acuerdo con la información suministrada por los encuestados, el nivel de satisfacción frente a la atención recibida por parte de los funcionarios de servicio al ciudadano fue del 98%.



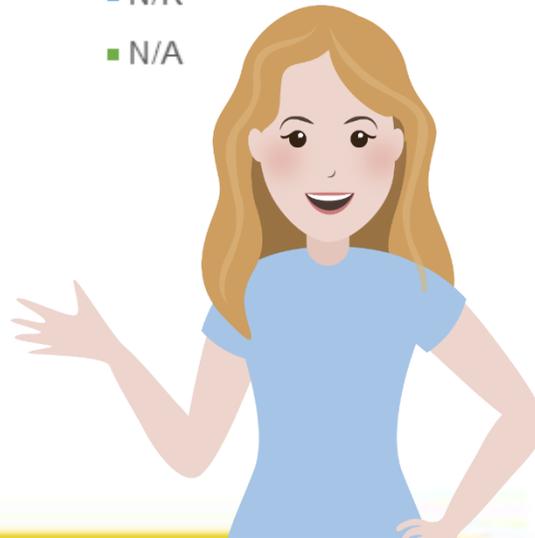
#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📍 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

TIEMPO DE ESPERA EN TURNO



- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy Satisfecho
- N/R
- N/A

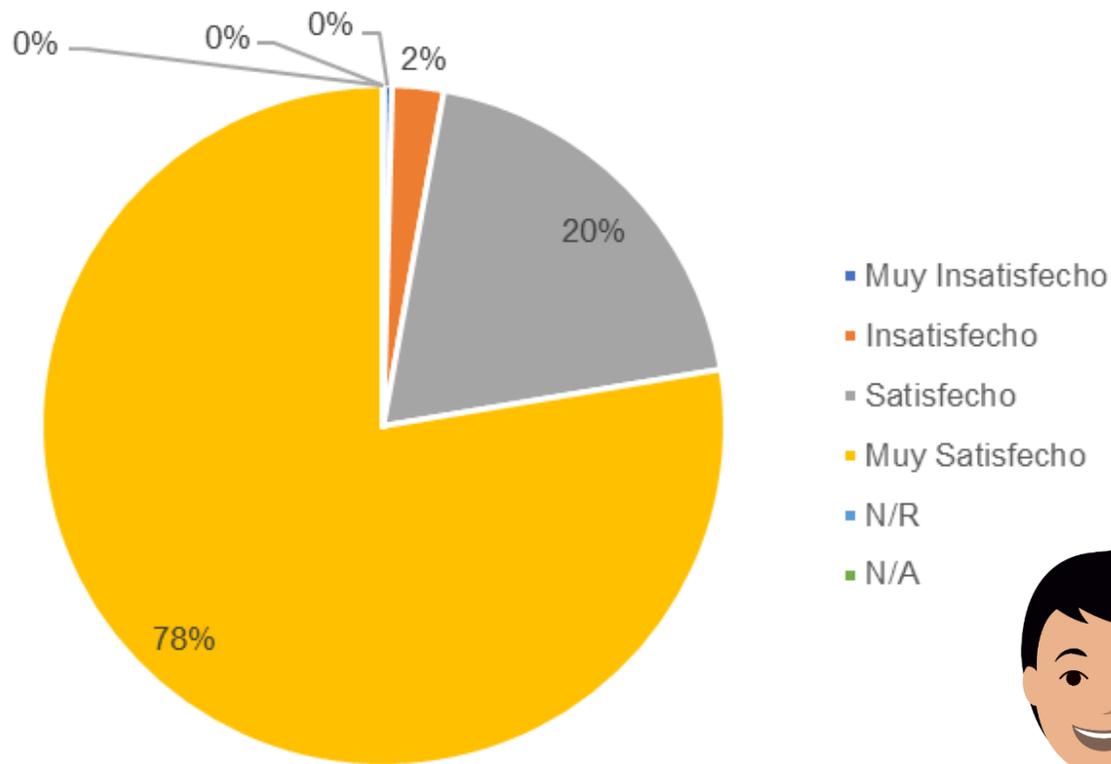


De acuerdo con la información suministrada por los encuestados, el nivel de satisfacción frente al tiempo de espera en turno fue del 90%.

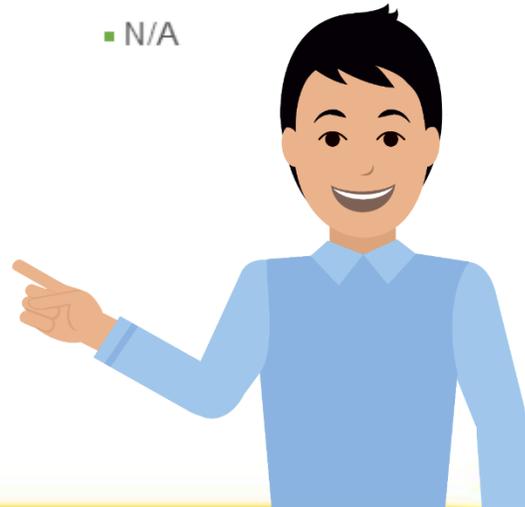
#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA



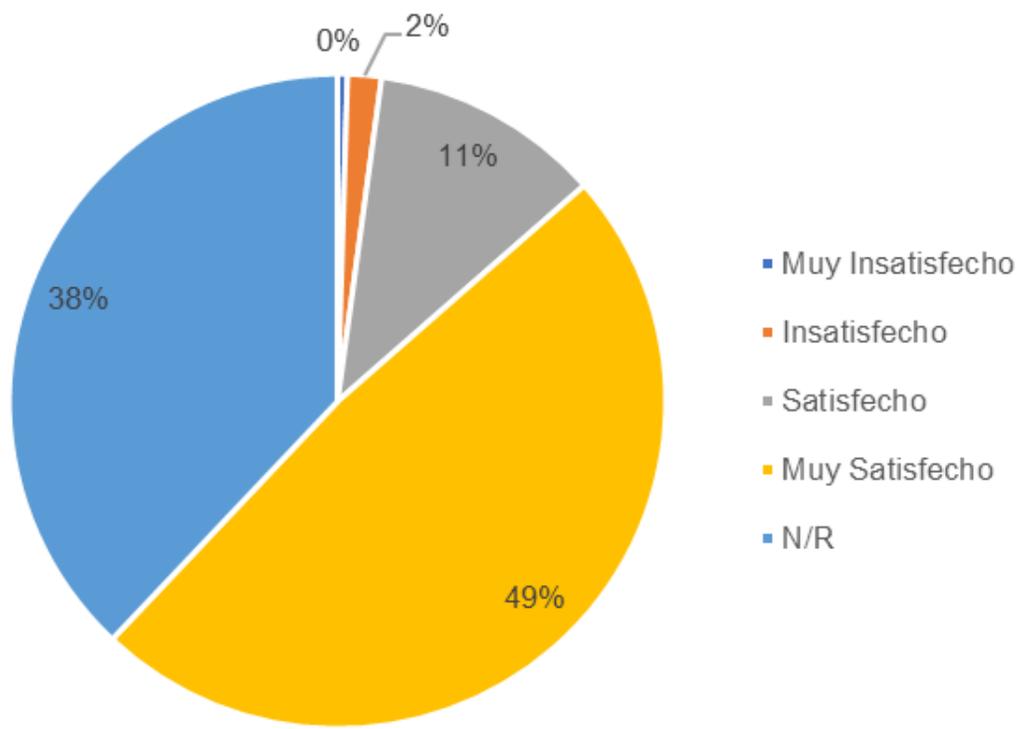
De acuerdo con la información suministrada por los encuestados, el nivel de satisfacción frente a la calidad de la información suministrada por los funcionarios de servicio al ciudadano fue del 98%.



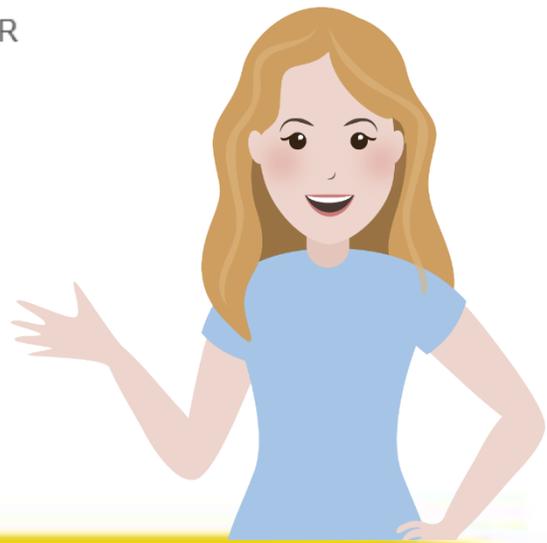
#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



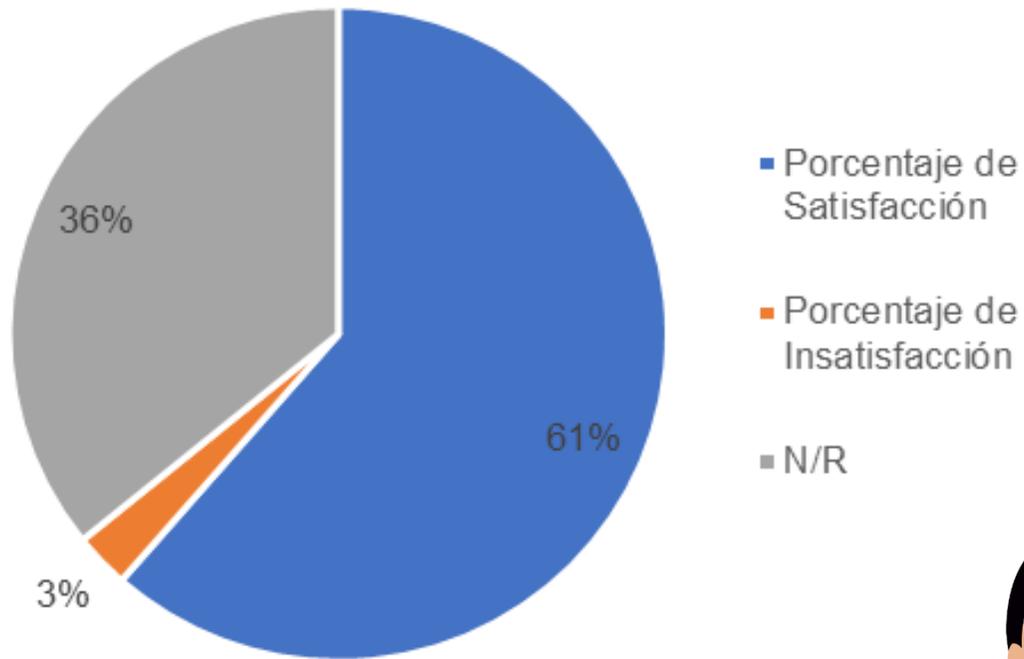
De acuerdo con la información suministrada por los encuestados, el nivel de satisfacción general frente al servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca fue del 60%.



#trabajo de corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS (ENCUESTADOS)



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 61%

COMENTARIOS ENCUESTADOS

Mucho tiempo de espera

No hay atención prioritaria

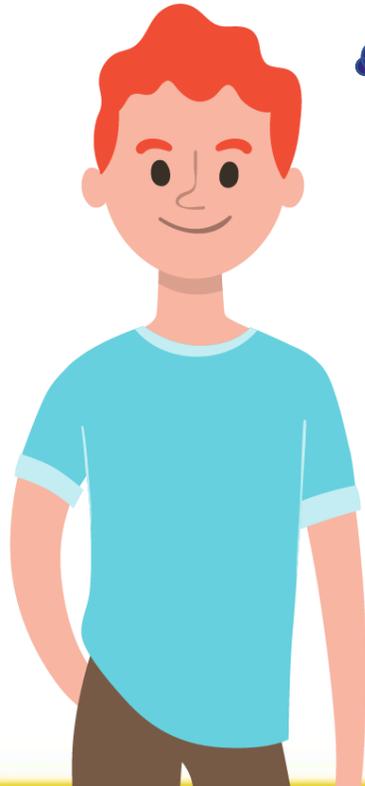
Brindar mejor información del trámite

Mejorar el sistema

Poner mas sillas en la sala de espera

Se demoran en llamar el turno prioritario

No brindan información al entregar el turno



#trabajo de corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

COMENTARIOS ENCUESTADOS

Buen servicio

Buena atención

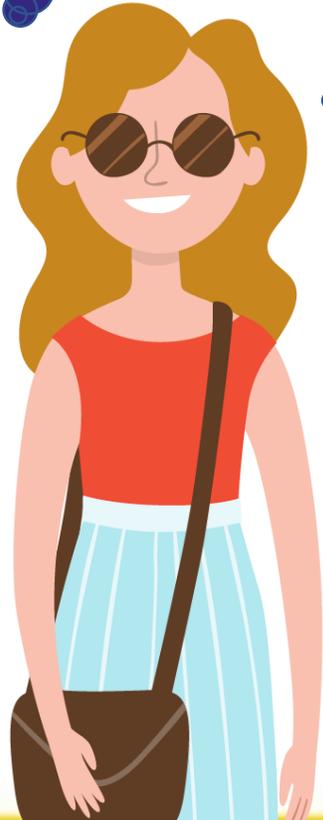
Buena orientación

El personal del Digiturno no explica de forma adecuada

Excelente servicio

Explicar mejor

Felicitaciones



#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

Funcionario
de la casilla
1 es muy
grosero

Gracias por
contar con
nuestra
opinión

Gracias por
la
colaboración

Ha mejorado
la atención

COMENTARIOS ENCUESTADOS

Mejorar
tiempo de
entrega de
pasaporte

Implementar
Digiturno

Mejorar
tiempo de
espera



#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📺 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co

RECOMENDACIONES

1

- Incentivar a los servidores de la Entidad para que hagan uso de las encuestas dispuestas por la Gobernación del Valle del Cauca

2

- Integrar los formatos de encuesta de satisfacción que operan en las diferentes dependencias de la administración central, con el propósito de minimizar la captura o registro de información y maximizar su precisión y oportunidad.

3

- Divulgar el procedimiento establecido para la medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés entre los servidores a cargo del servicio al ciudadano.

4

- Efectuar los ajustes necesarios para garantizar la aplicación de las encuestas de satisfacción a través de la Sede Electrónica y la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca.

#trabajo de
corazón

📍 @GobValle
📍 @GobValle
📺 VideosGobValle
🌐 www.valledelcauca.gov.co