



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Informe Atención

Marzo 2020

Elaborado por:
Equipo Atención al Ciudadano
Secretaría General

Revisado y aprobado por:
Javier E. Ulloa Vera



TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
1. Introducción.....	3
2. Presentación nueva encuesta.....	4
3. Presentación de resultados.....	6
4. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados	16
5. Conclusiones.....	17
6. Recomendaciones Secretaría General.....	18



1. INTRODUCCIÓN.

La Secretaría General a través de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión, con el fin de apoyar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad sobre la oferta institucional, se encarga de consolidar información requerida bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en relación a los niveles de percepción de los ciudadanos, con lo cual se elabora el presente informe de seguimiento institucional¹.

La metodología escogida por la entidad para recopilar esta información es a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que acceden a los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por lo cual, se ha procurado fortalecer el instrumento para medición de la atención, de manera que se obtenga información más precisa para la toma de decisiones encaminadas a ofrecer servicios ajustados a las necesidades actuales de los usuarios que los consumen.

Para esta labor se contó con un equipo de trabajo interdisciplinario encargados de analizar información y documentación sobre medición de la percepción del usuario, realizar benchmarking con otras entidades sobre casos exitosos de medición y formular propuestas de ajuste para mejorar la encuesta aplicada.

- Sabina Collazos Profesional en Administración de Negocios
- Santiago Ramírez Profesional en Ingeniería Industrial
- Maryluz Escobar Tecnóloga en Recursos Humanos
- Beatriz E. Montoya Profesional en Derecho
- Daniella Conde Profesional en Administración de Empresas
- Luz Adriana Ramírez Tecnóloga en Informática.
- Sandra Vélez Auxiliar técnico en Contabilidad Sistematizada.

Como parte de este proceso, se realizaron propuestas de ajuste para el formato de encuesta, las cuales fueron sometidas a un periodo de prueba desde el 13 al 28 de febrero de 2020 (versión 1) y del 2 al 6 de marzo (versión 2), aplicado sólo a los ciudadanos que ingresaban a realizar gestiones en el primer piso de la Gobernación del Valle del Cauca, así como en las Secretarías de Educación y

¹ Decreto 1138 de 2016. Artículo 70 numeral 2 y Artículo 77 numeral 7.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:valledelcauca@valledelcauca.gov.co)
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Salud como parte de las dependencias que cuentan con trámites, servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS identificados.

Resultado de la prueba realizada se actualizó el formato de encuesta de atención a su versión actual, el cual fue debidamente aprobado y puesto en ejecución durante los días 9 al 13 de marzo, fecha en la cual se suspendió su aplicación, debido a la restricción y medidas de prevención planteadas a nivel nacional a causa de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, impidiendo el ingreso de personas al punto de atención de la Gobernación del Valle.

A continuación, se elabora el siguiente informe sobre los niveles de atención obtenidos con la información recolectada desde el 2 hasta el 13 de marzo de 2020, que tiene como propósito:

- Conocer el nivel de cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos frente al servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca.
- Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora del servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca².
- Identificar acciones para mejorar los canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca.

2. PRESENTACIÓN NUEVA ENCUESTA

De acuerdo con lo mencionado en la introducción, luego de ejecutado el periodo de prueba a la propuesta para mejorar la encuesta de atención, se definió su actualización mediante el formato FO-M4-P1-21 V01 – Encuesta de medición de la atención a la ciudadanía (Canal Presencial), el cual se describe a continuación.

➤ La estructura del documento está compuesta por 3 secciones a destacar:

A. Encabezado e identificación del usuario.

En esta sección se diligencian los datos del encuestador y del encuestado, indicando información de contacto como nombre, email y teléfono, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta a realizar.

² Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Es importante identificar el lugar de aplicación puesto que este formato podrá ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Fecha de Aplicación	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email:		
Nombre dependencia / Casilla atención	Ventanilla No		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Preguntas de evaluación a la comunidad.

El cuestionario de preguntas busca poder lograr un mejor diagnóstico de las necesidades del usuario, tomando en cuenta la identificación de la calificación frente a la actividad o gestión específica que realizó en la entidad. Esto permitirá priorizar los esfuerzos o mejoras a implementar sobre los asuntos más determinantes evidenciados según la evaluación.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. ¿Qué gestión realizó en el punto de atención? Por favor seleccione con una X:

Radicación de PQRSD	¿Cuál?	
Radicación de trámite/servicio/OPA	¿Cuál?	
Orientación:	Correspondencia	

b. Califique cada uno de los aspectos de la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

	Malo 	Regular 	Bueno 	Excelente
a Tiempo de espera				
b Claridad de la información suministrada				
c Actitud / Disposición				

c. Califique la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias: _____



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

C. Política de protección de datos personales.

Teniendo en cuenta que en el formato de encuesta se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional por cumplimiento normativo para validar la aceptación y firma del usuario frente al suministro de estos datos.

ACEPTO	Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	--

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de marzo de 2020 se aplicaron un total de 812 encuestas de atención a los ciudadanos, una vez accedieron a los servicios de la entidad para la gestión de sus PQRS, trámites, servicios u otros procedimientos.

NOTA: Teniendo en cuenta que para este periodo se trabajó con información recopilada en dos formatos de encuesta de satisfacción (I. Formato sometido a prueba del 2 al 6 de marzo y II. Formato aprobado del 9 al 13 de marzo), se muestran las cifras obtenidas según los criterios evaluados en cada formato, los cuales serán presentados a través de tablas descriptivas de acuerdo con la siguiente estructura:

- A. Formato de Prueba
- B. Formato Aprobado
- C. Cifras Consolidadas

A continuación, se describe el total de encuestas aplicadas.

I. Calificación general de la atención



De acuerdo con la información consolidada, los ciudadanos muestran un nivel general de conformidad con la atención del 86%, mientras que el nivel de inconformidad presenta un 10%.

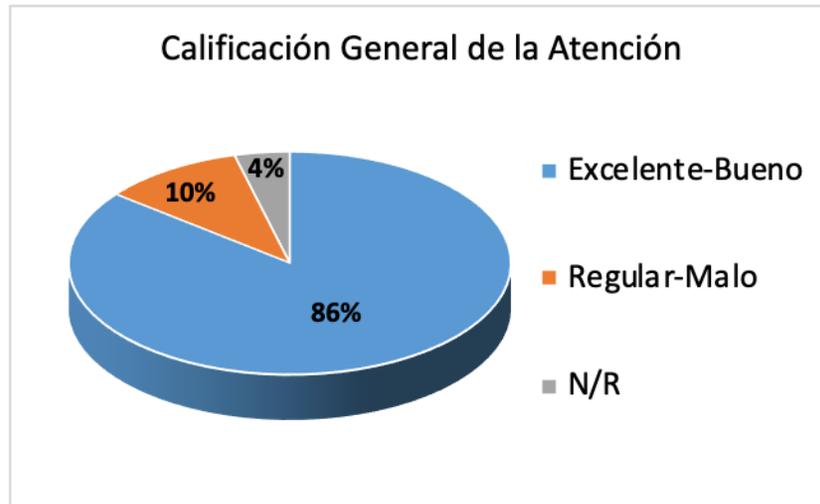


Gráfico 1

Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	236	29%
Bueno	466	57%
Regular	61	8%
Malo	16	2%
N/S N/R	33	4%
Total	812	100%

II. Calificación general de la atención por pregunta

En la encuesta de medición de la atención de los ciudadanos se tienen en cuenta diferentes aspectos importantes para evaluar la atención prestada, como son tiempo de espera, calidad de la información suministrada y actitud/disposición.

A continuación, en el gráfico 2 se puede observar la calificación de la atención de los encuestados frente a cada una de las variables antes mencionadas:

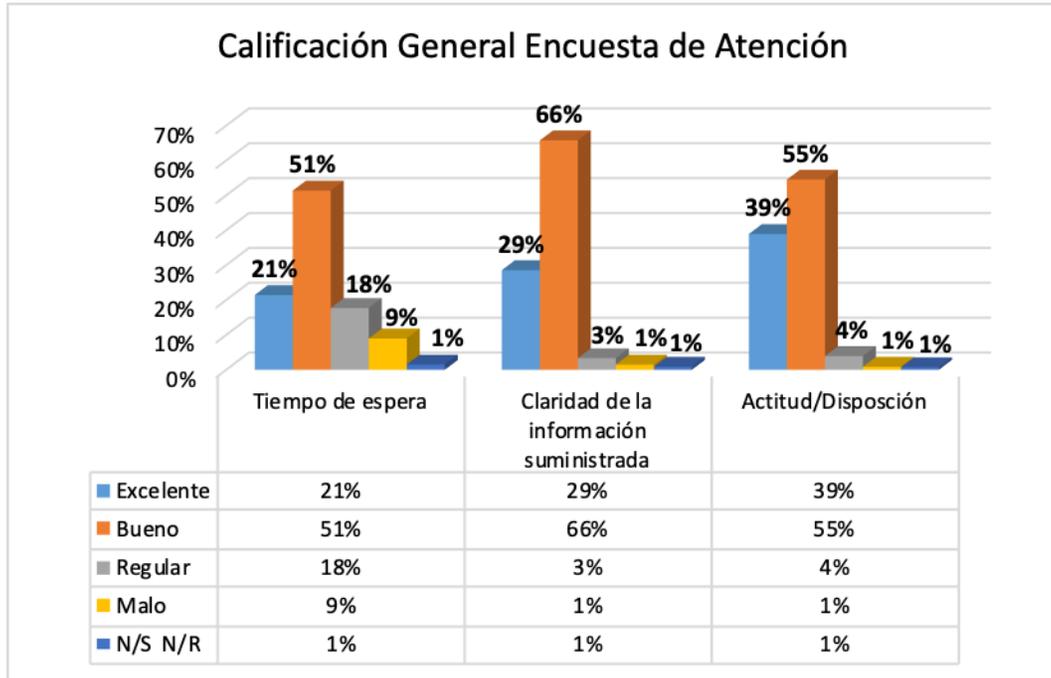


Gráfico 2

De acuerdo con la información suministrada, se muestran en la siguiente tabla los porcentajes generales de atención por cada variable evaluada:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	72%	95%	94%
Inconformidad	27%	4%	5%
N/S N/R	1%	1%	1%

III. Calificación de la encuesta de atención por trámite, servicio u OPA

Del total de 812 encuestas aplicadas, se resalta que 593 fueron realizadas sobre la atención recibida en los siguientes trámites, servicios u Otros procedimientos administrativos – OPAS:

- A) Estampillas
- B) Impuesto vehicular
- C) Paz y salvo

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
 Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
 Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

- D) Boleta fiscal
- E) Registro de títulos de salud

	Cantidad	%Conformidad	% Inconformidad	N/S N/R	Total
Trámite/Servicio/OPA	593	83%	12%	5%	100%
PQRS	91	96%	4%	0%	100%
Correspondencia	124	96%	4%	0%	100%
N/R	4	100%	0%	0%	100%
Total	812				

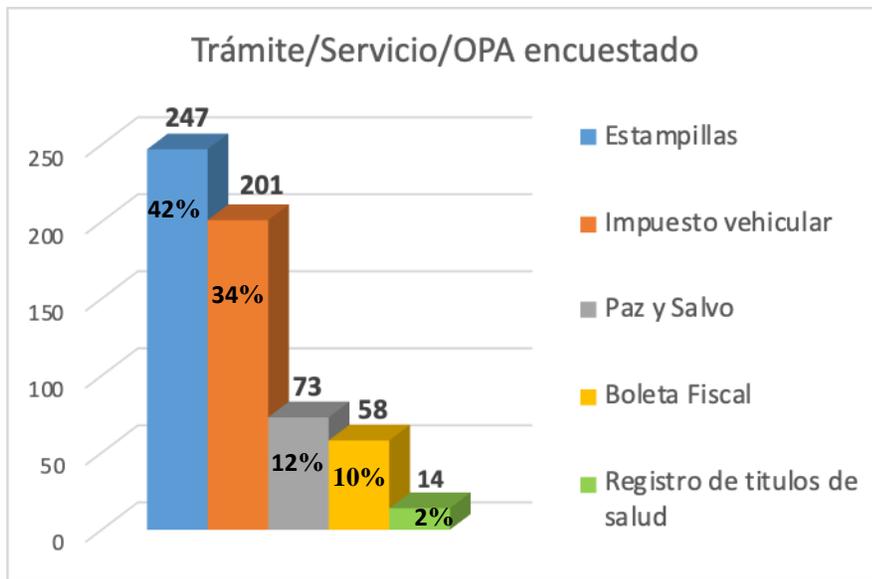


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son la estampilla departamental con un 42% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 34%.

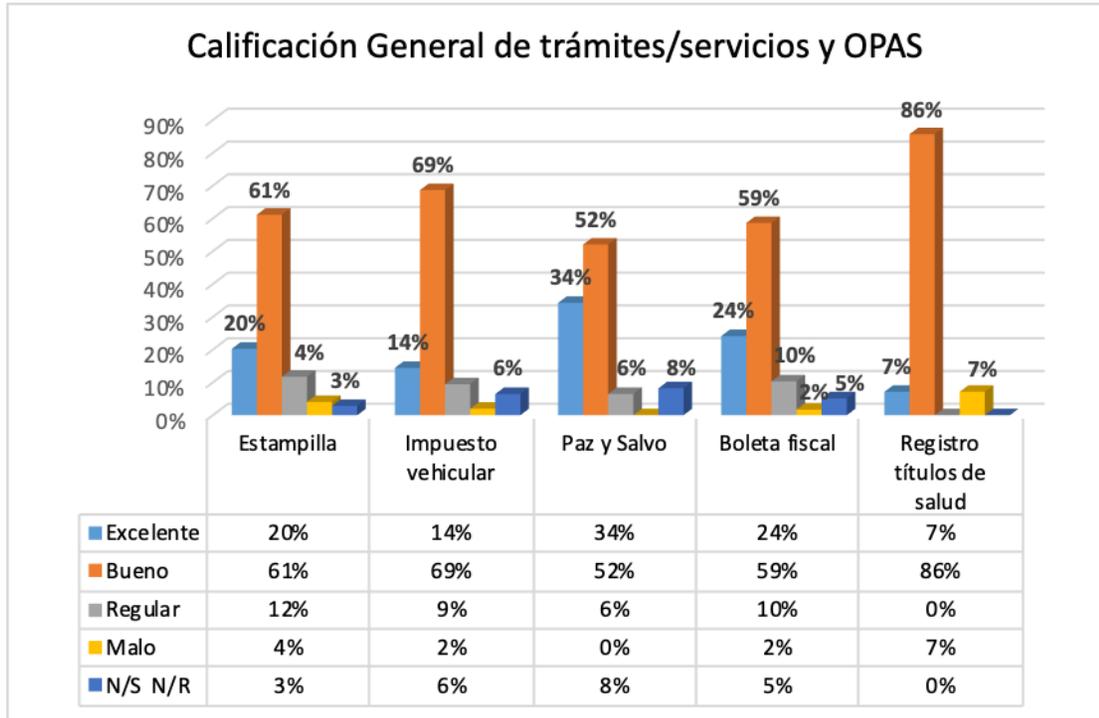


Gráfico 4

	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Boleta Fiscal	Registro Títulos
Conformidad	81%	83%	86%	83%	93%
Inconformidad	16%	11%	6%	12%	7%
N/S N/R	3%	6%	8%	5%	0%

De acuerdo con la calificación general de la atención en el gráfico 4 para los trámites, servicios y opas ofrecidos por la entidad, se observó que estampillas presenta el mayor nivel de inconformidad con un 16 %.

A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas en cada uno de los trámites, servicios y OPAS evaluados según la dependencia responsable de los mismos.



- Trámites, servicios y OPAS a cargo de la Unidad Especial de Impuestos Rentas y Gestión Tributaria.

Estampillas

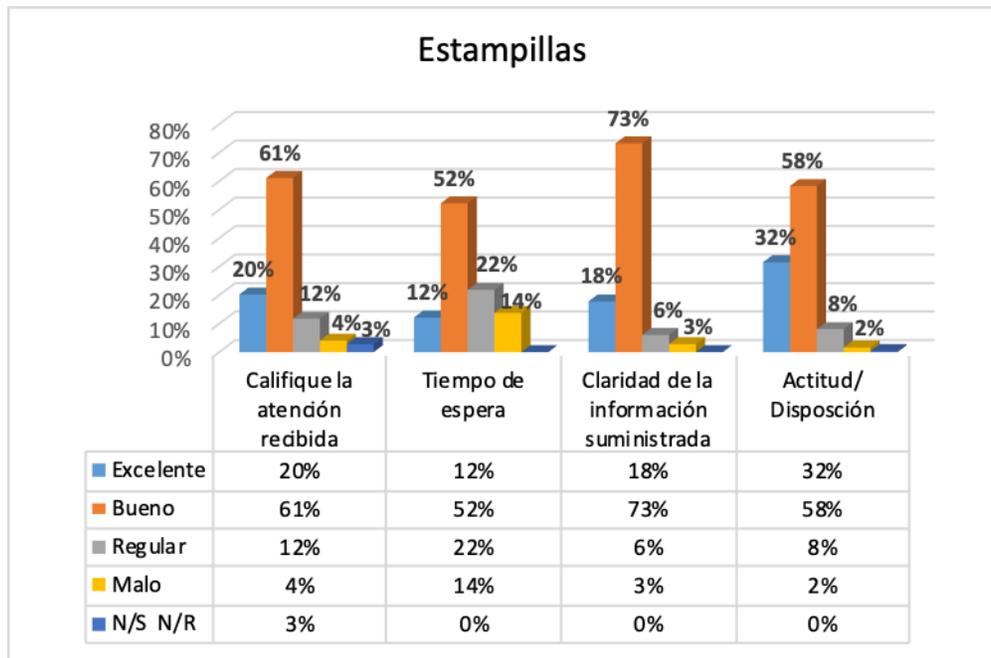


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron compra de estampillas presentan un nivel de conformidad con la atención del 81% e inconformidad del 16%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	81%	64%	91%	90%
Inconformidad	16%	36%	9%	10%
N/S N/R	3%	0%	0%	0%



Impuesto vehicular

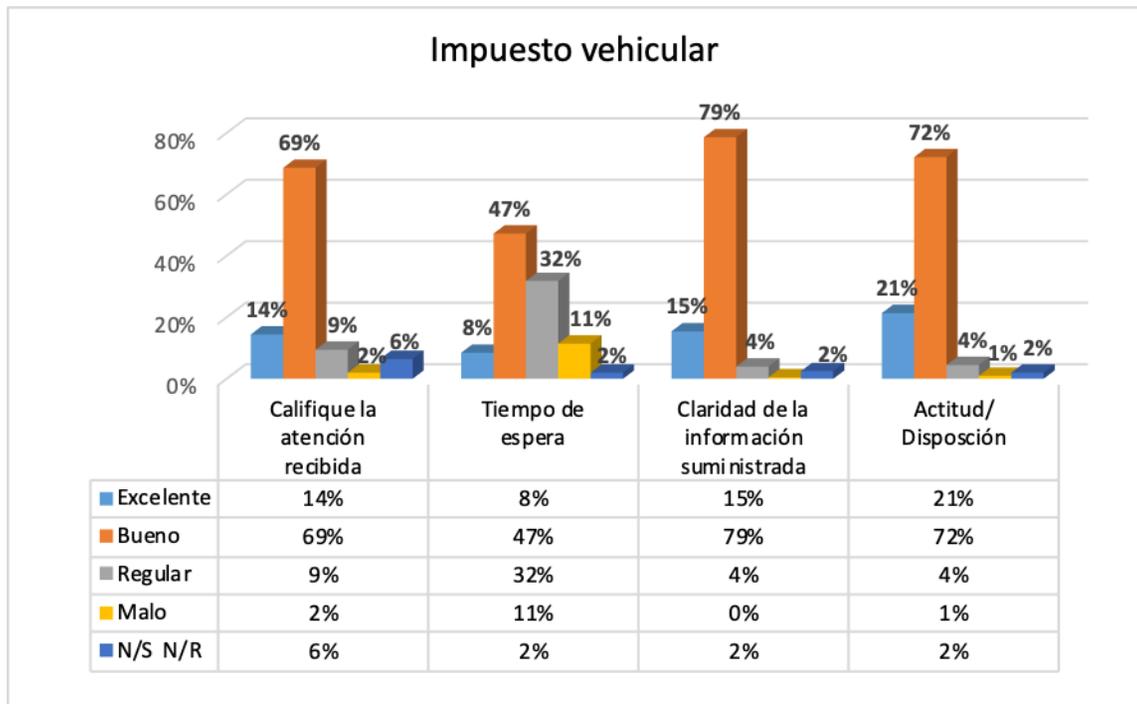


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de conformidad con la atención del 83% e inconformidad del 11%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	83%	55%	94%	93%
Inconformidad	11%	43%	4%	5%
N/S N/R	6%	2%	2%	2%



Paz y Salvo Departamental

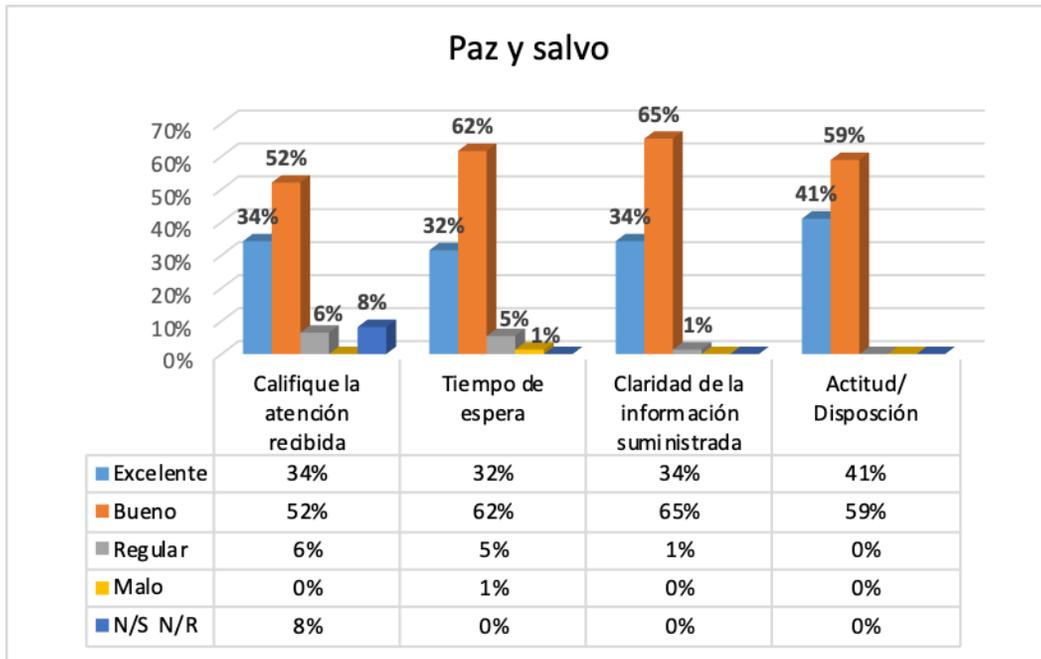


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron este paz y salvo presentan un nivel de conformidad con la atención del 86% e inconformidad del 6%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	86%	94%	99%	100%
Inconformidad	6%	6%	1%	0%
N/S N/R	8%	0%	0%	0%



**Impuesto de Registro
(Boleta Fiscal)**

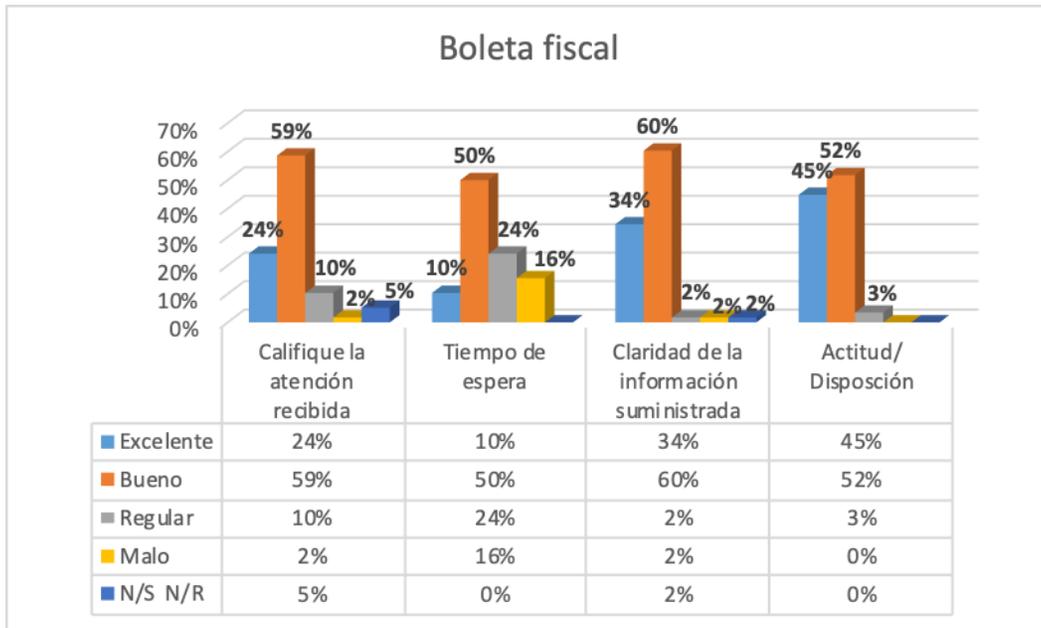


Gráfico 8

De acuerdo con la información del gráfico 8, los ciudadanos que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal), presentan un nivel de conformidad con la atención del 83% e inconformidad del 12%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	83%	60%	94%	97%
Inconformidad	12%	40%	4%	3%
N/S N/R	5%	0%	2%	0%



- Calificación de las encuestas aplicadas a uno de los trámites a cargo de la Secretaría de Salud Departamental:

Registro de títulos de salud

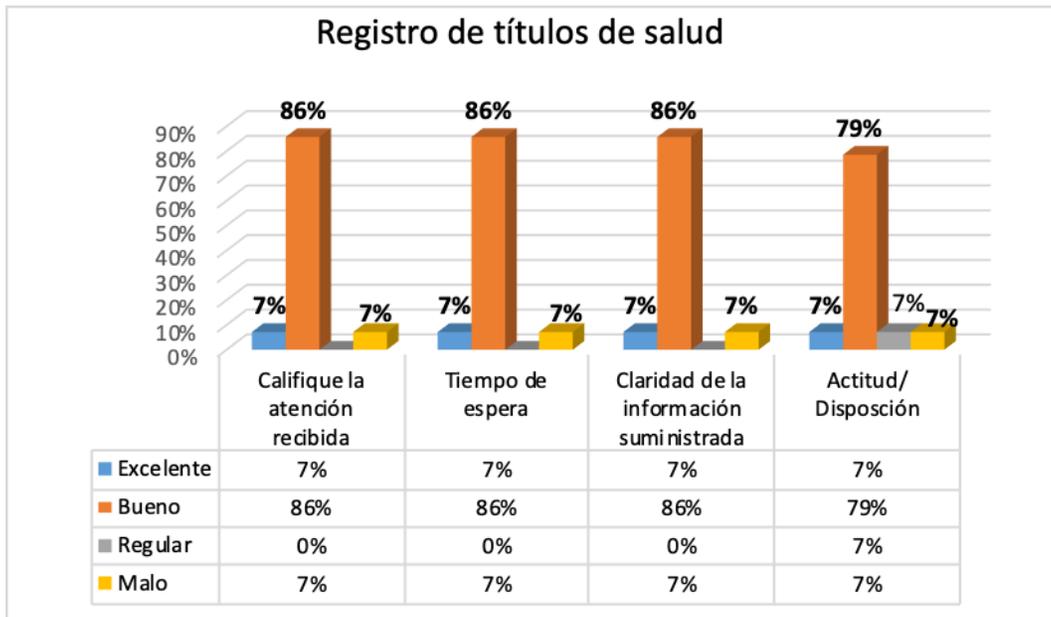


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de conformidad con la atención del 93% e inconformidad del 7%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	93%	93%	93%	86%
Inconformidad	7%	7%	7%	14%



4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 812 personas encuestadas, se recibieron un total de 172 observaciones sobre 14 variables, que representan el 21%, entre las cuales encontramos que 18 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 154 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- La demora en el tiempo de atención se destaca con un porcentaje del 23% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de demora en la realización del pago con 21%.
- El trámite con mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 72 recomendaciones, de las cuales 24 fueron por demora en la realización del pago y 18 por demora en el tiempo de atención.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 42 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

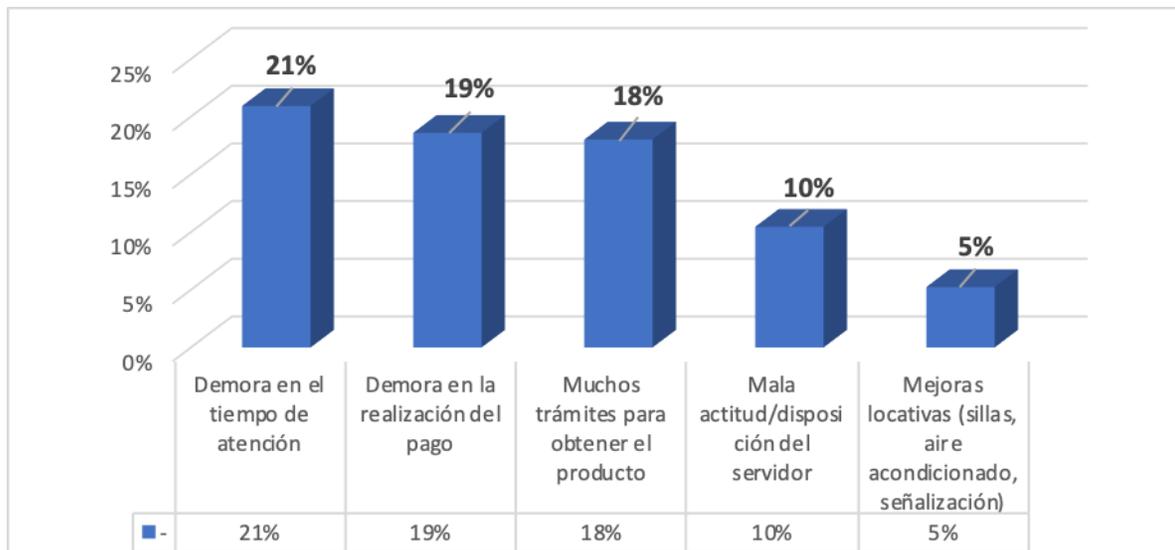


Gráfico 10



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 46% equivalen a demora en los tiempos, el 21% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como claridad en la información, actitud o falta de personal.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información antes mencionada, se realizan las siguientes conclusiones del presente informe:

- El 100% de las encuestas corresponden a la muestra tomada con los trámites, servicios, otros procedimientos administrativos – OPAS y PQRS que brinda la Gobernación del Valle del Cauca en su sede principal.
- El nivel general de conformidad con la atención frente a la oferta institucional es del 86%.
- El nivel general de inconformidad con la atención frente a los productos o servicios de la entidad es del 10%.
- La variable mejor calificada fue la claridad de la información suministrada con un nivel de conformidad general del 95%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 27%.
- Del total de encuestas realizadas el 73% (593) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue la estampilla con un total de 247, seguido por el trámite de impuesto vehicular con 201.
- Los trámites con mejor nivel de conformidad general en la atención son el registro de títulos de salud con un 93% y el paz y salvo departamental con 86%.
- Los trámites con calificación más baja son estampillas con un nivel de inconformidad del 16%.
- El común denominador que se observa en todos los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de conformidad fue con la claridad de la información suministrada y el nivel más alto de inconformidad es por el tiempo de espera.
- De 812 personas encuestadas, se recibieron un total de 172 observaciones que representan el 21%.
- De las 172 observaciones, 18 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 154 son oportunidades de mejora a implementar.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

- En las observaciones se destaca con un porcentaje del 23% la demora en el tiempo de atención como un requerimiento a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de demora para la realización del pago con 21%.
- El trámite con mayor número de observaciones es estampillas con un total de 72 recomendaciones, de las cuales 24 fueron por demoras en la realización del pago y 18 por demoras en el tiempo de atención.
- El segundo tema con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 42 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

6. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Se recomienda continuar trabajando en asocio con la Unidad de Rentas, acciones de mejora que permitan mejorar los tiempos de espera e igualmente revisar los trámites y servicios que presenten calificaciones más bajas mejorar su nivel de satisfacción general.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:valledelcauca@valledelcauca.gov.co)
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia