



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
**GOBERNACIÓN**

*Secretaría General*

---

# Informe Satisfacción

---

Abril - Mayo 2020

---

Elaborado por:  
Equipo Atención al Ciudadano  
Secretaría General

Revisado y aprobado por:  
Javier E. Ulloa Vera



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
1. Introducción.....	3
2. Presentación de resultados.....	4
3. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados .....	11
4. Conclusiones.....	12
5. Recomendaciones Secretaría General.....	13



## **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 institucional<sup>1</sup>.

La metodología escogida por la entidad para recopilar esta información es a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que acceden a los productos o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por lo cual, se ha procurado fortalecer el instrumento para medición de la satisfacción, de manera que se obtenga información más precisa para la toma de decisiones encaminadas a fortalecer los servicios y/o productos que actualmente se prestan e igualmente poderlos ajustar a las necesidades planteadas por los usuarios.

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, para los meses de abril y mayo de 2020 las encuestas se realizaron de forma telefónica a los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites, servicios y PQRS por medio de la sede electrónica de la página web de la Gobernación del Valle del Cauca.

Para el periodo de abril y mayo de 2020 los ciudadanos registraron por medio de la sede electrónica un total de 1.944 solicitudes de trámites, servicios y PQRS, de las cuales se tomó una muestra del 5,5%, lo cual se interpreta como 107 ciudadanos encuestados.

*(De acuerdo a estándares normalmente aceptados para estos fines, cuando no se tienen el total de la población, se considera que la muestra no debe ser inferior al 3% del promedio mensual de ciudadanos atendidos en los puntos de servicio.)*

Las encuestas se enfocaron en evaluar la satisfacción con el servicio recibido por medio del canal virtual, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta, la calidad de la información recibida, la facilidad para acceder a la atención, y de esta manera

---

<sup>1</sup> 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](http://www.valledelcauca.gov.co) e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:valledelcauca@valledelcauca.gov.co)  
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



poder conocer el nivel de satisfacción del ciudadano al interactuar con la entidad por medio de este canal.

A continuación, se presenta el siguiente informe sobre los niveles de satisfacción obtenidos en los meses de abril y mayo de 2020, que tiene como propósito:

- Conocer el grado en que se cumplen los requisitos que los usuarios esperan obtener con los productos y/o servicios que ofrece la organización<sup>2</sup> con el ánimo de concretar métodos para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos.
- Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora frente a la oportunidad y entrega de productos y/o servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca<sup>3</sup>.
- Identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de tecnologías de la información en la oferta institucional.

## **2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

Para el periodo comprendido entre abril y mayo de 2020 se aplicaron un total de 108 encuestas de satisfacción, a los ciudadanos, una vez recibieron su respuesta o producto final tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos en la entidad por medio del canal virtual.

### **I. Nivel general de Satisfacción**

De acuerdo con la información consolidada, los ciudadanos muestran un nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional del 69%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 30%.

---

<sup>2</sup> Norma ISO 9001:2015 Capítulo 9.1.2

<sup>3</sup> Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6

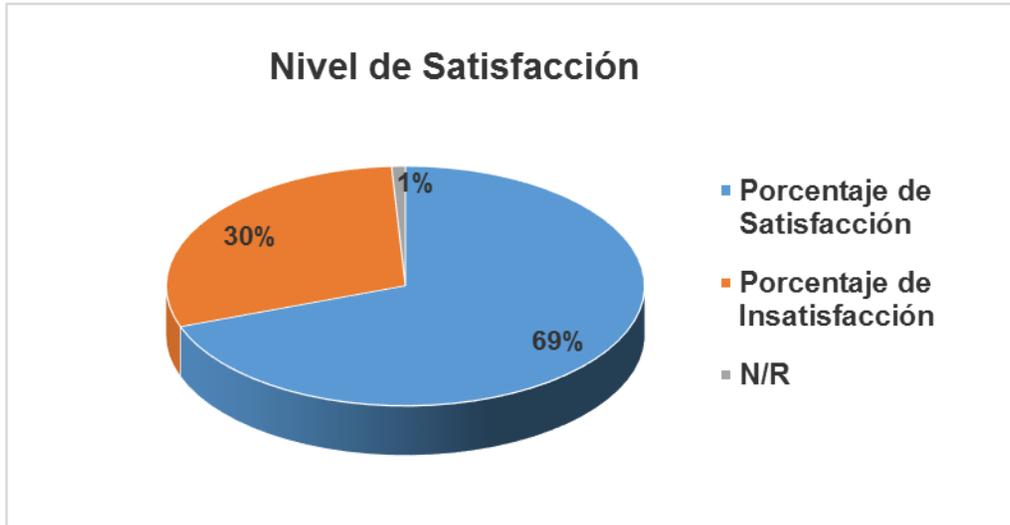


Gráfico 1

Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	25	23%
Bueno	50	46%
Regular	19	18%
Malo	13	12%
N/S N/R	1	1%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

## II. Nivel general de satisfacción por concepto

En la encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos se tienen en cuenta diferentes aspectos importantes para evaluar el producto o servicio entregado, como son tiempo de respuesta, calidad del producto o servicio, facilidad para adquirir el producto o servicio y satisfacción general frente al trámite o servicio recibido.

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

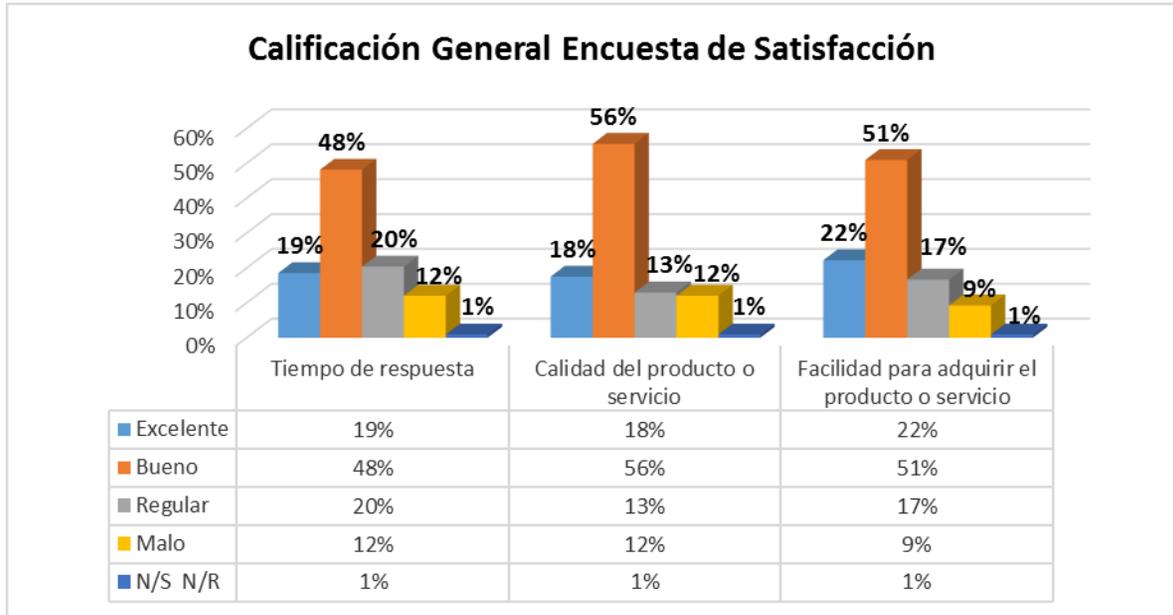


Gráfico 2

	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	67%	74%	73%
Insatisfacción	32%	25%	26%
N/S N/R	1%	1%	1%

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

Del total de 108 encuestas aplicadas, se resalta que 48 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Total	%
Paz y Salvo	26	54%
Impuesto Vehicular	17	36%
Registro de títulos de salud	2	4%
Estampillas	1	2%
Boleta fiscal	1	2%
Pasaporte	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	

NIT: 890399029-5

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



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

	Cantidad	% Satisfacción	% Insatisfacción	N/S N/R	Total
Trámites	48	75%	25%	0%	100%
PQRS	60	65%	33%	2%	100%
Total	108				

La encuesta de medición de la satisfacción fue aplicada de forma presencial sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

- A) Paz y Salvo
- B) Impuesto vehicular
- C) Registro de títulos de salud
- D) Estampillas
- E) Boleta fiscal
- F) Pasaporte

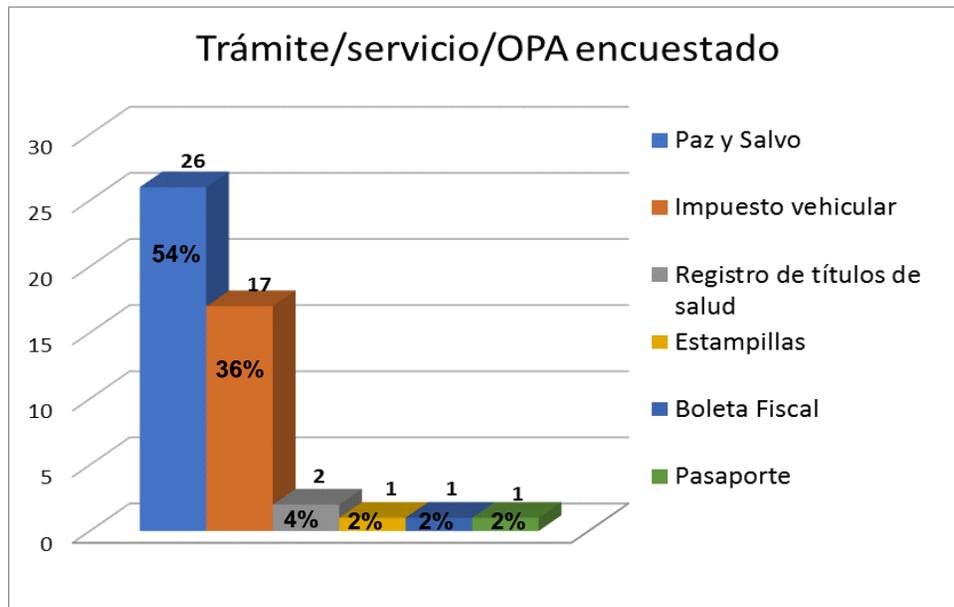


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son el paz y salvo departamental con un 54% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 36%.

NIT: 890399029-5

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



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**  
**GOBERNACIÓN**

Secretaría General

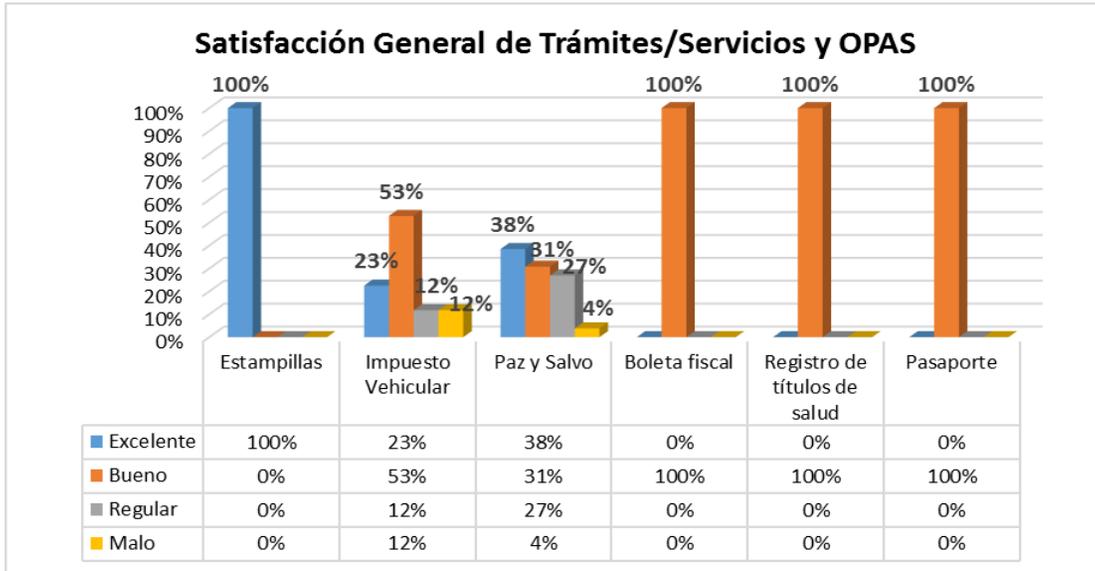


Gráfico 4

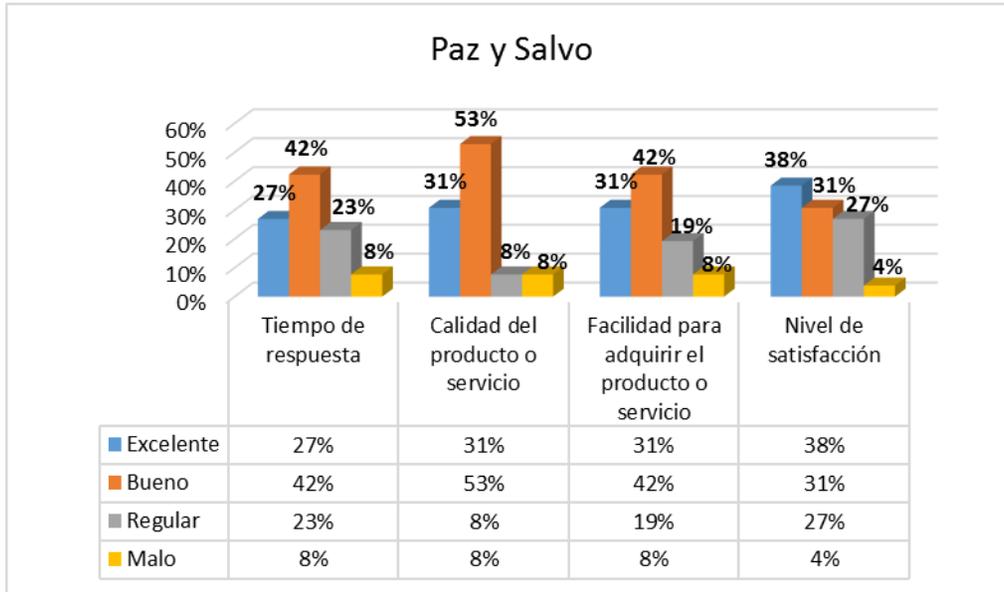
	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Boleta Fiscal	Registro Títulos	Pasaporte
Satisfacción	100%	76%	69%	100%	100%	100%
Insatisfacción	0%	24%	31%	0%	0%	0%

De acuerdo con los niveles de satisfacción general reflejados en el gráfico 4 para los trámites, servicios y opas ofrecidos por la entidad, se observó que el paz y salvo presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 31%

A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas en los trámites y servicios más representativos para este periodo.



**Paz y Salvo Departamental**



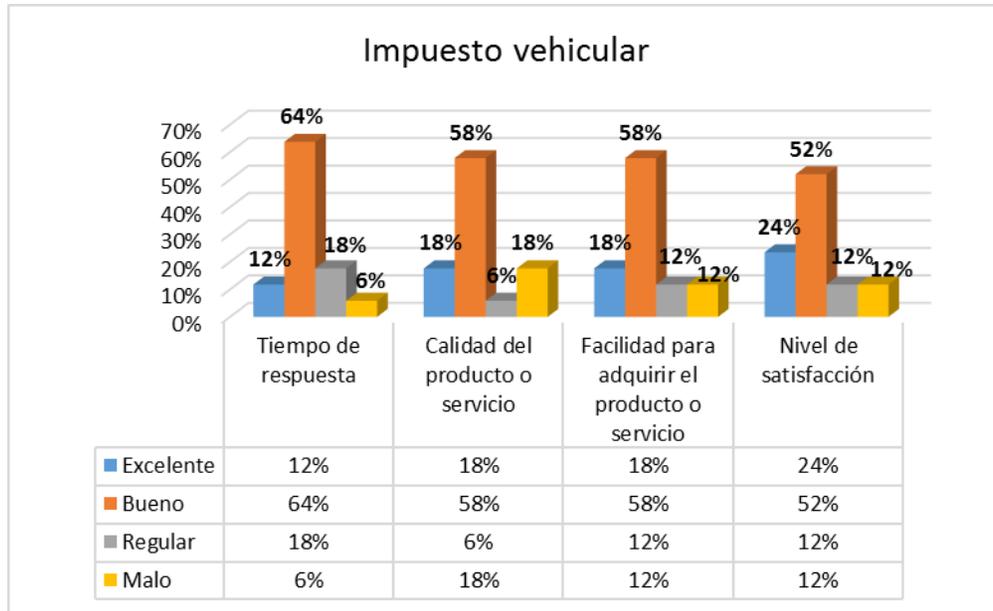
**Gráfico 5**

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que solicitaron este paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 69% e insatisfacción del 31%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	69%	84%	73%	69%
Insatisfacción	31%	16%	27%	31%



**Impuesto vehicular**



**Gráfico 6**

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 76% e insatisfacción del 24%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	76%	76%	76%	76%
Insatisfacción	24%	24%	24%	24%



### 3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 108 personas encuestadas, se recibieron un total de 40 observaciones sobre 9 variables, que representan el 37%, entre las cuales encontramos que 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 38 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se destaca la observación “hacer más eficiente el canal virtual” con un porcentaje del 42% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “falta de claridad en la información” con 18%.
- Las PQRS presentaron el mayor número de observaciones con un total de 25 recomendaciones, de las cuales 7 se refieren a “hacer más eficiente el canal virtual” y 5 a “falta claridad en la información”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentra el paz y salvo departamental, con 8 observaciones reportadas, siendo predominante “hacer más eficiente el canal virtual”.

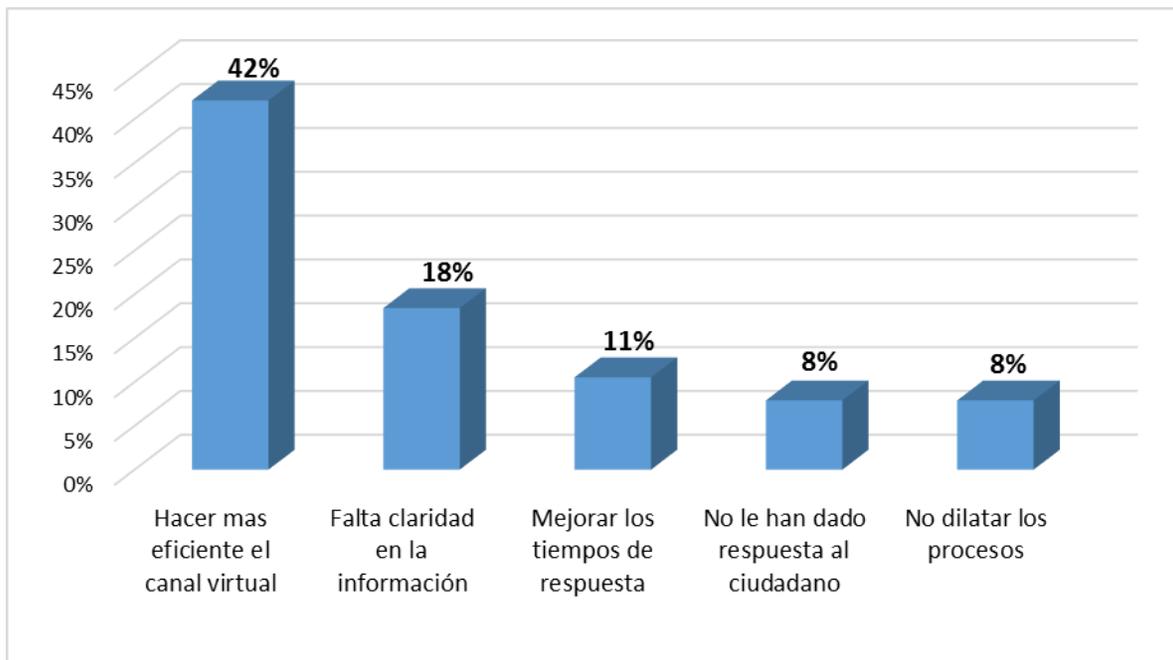


Gráfico 5



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

*Secretaría General*

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 63% equivalen a claridad en la información y eficiencia de los canales de atención virtual y telefónica, seguido de un 26% por demora en los tiempos o procesos para dar respuesta.

### 4. 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 radicados por medio de la sede electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.
- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 69%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 30%.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 74%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta con un nivel de satisfacción general del 67%.
- Del total de encuestas realizadas el 44% (48) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue el paz y salvo departamental con un total de 26, seguido por el impuesto vehicular con 17.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son estampillas con 100%, el registro de títulos de salud con 100% y el impuesto de registro (Boleta Fiscal) con 100%.
- Los trámites con calificación más baja son el paz y salvo y el impuesto vehicular con un nivel de insatisfacción del 31% y 24% respectivamente.
- El común denominador que se observa en los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de satisfacción fue sobre la calidad del producto y el nivel más bajo de satisfacción es por el tiempo de respuesta.
- De 108 personas encuestadas, se recibieron un total de 40 observaciones que representan el 37%.
- De las 40 observaciones, 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 38 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](http://www.valledelcauca.gov.co) e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:@valledelcauca.gov.co)  
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

*Secretaría General*

- Se destaca la observación “hacer más eficiente el canal virtual” con un porcentaje del 42% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “falta de claridad en la información” con 18%.
- Las PQRS presentaron el mayor número de observaciones con un total de 25 recomendaciones, de las cuales 7 se refieren a “hacer más eficiente el canal virtual” y 5 a “falta claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el paz y salvo departamental con 8 observaciones reportadas, siendo predominante “hacer más eficiente el canal virtual”.

### **5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL**

- Teniendo en cuenta que la medición de la satisfacción se aplicó a todos los tramites, servicios y otros procedimientos administrativos que fueron realizados por el canal virtual, es recomendable desarrollar acciones de mejora conjuntas con TICS y Rentas para hacer más efectivo los canales virtuales, haciendo énfasis en paz y salvo e impuesto vehicular , los cuales no presentaron calificaciones satisfactorias.

NIT: 890399029-5

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