



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Informe Satisfacción

Enero 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 de resultados.....	3
3. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados.....	15
4. Conclusiones.....	16
5. Recomendaciones Secretaría General.....	17



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

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 satisfacción 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 de satisfacción realizadas a los ciudadanos que acceden a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca y de esta manera identificar oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos y responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos presentados por los usuarios.

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de enero de 2020 se aplicaron un total de 670 encuestas de satisfacción a los ciudadanos, una vez indicaron haber recibido su respuesta o producto final tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos en la entidad.

Del total de encuestas, el 99% (661) corresponden a la muestra tomada con los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS que brinda la Gobernación del Valle del Cauca en su sede principal y el 1% (9) fue aplicado desde el nivel descentralizado, en la Oficina Territorial Norte ubicada en el municipio de Cartago.

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

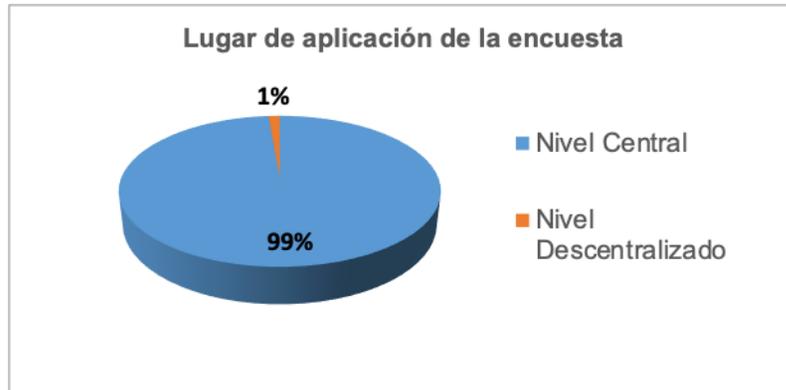


Gráfico 1

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 84%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 16%.

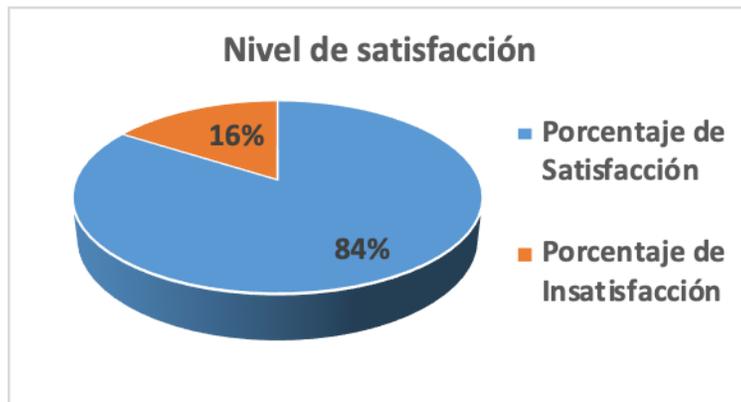


Gráfico 2

Opciones	Pregunta	Participación
Muy Insatisfecho	149	6%
Insatisfecho	262	10%
Satisfecho	1402	52%
Muy Satisfecho	859	32%
Total	2672	100%



II. Nivel general de Satisfacción por pregunta

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 atención recibida por el funcionario, tiempo de espera en turno, calidad de la información suministrada y satisfacción general con el servicio recibido.

A continuación, en el gráfico 3 se puede observar el nivel de satisfacción de los encuestados frente a cada una de las variables antes mencionadas:

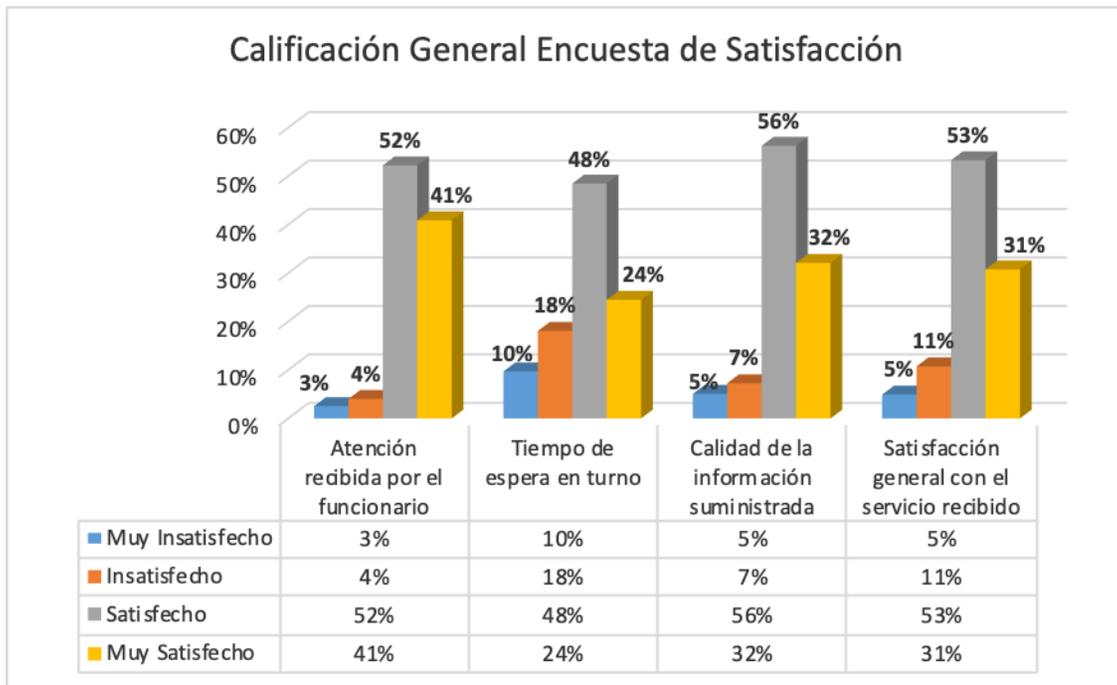


Gráfico 3

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

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	93%	72%	88%	84%
Insatisfacción	7%	28%	12%	16%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

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

Del total de 670 encuestas aplicadas, se resalta que 659 fueron realizadas de forma presencial sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

	Cantidad	% Satisfacción	% Insatisfacción	Total
Trámites	659	84%	16%	100%
PQRS	9	67%	33%	100%

- A) Impuesto de registro (boleta fiscal).
- B) Certificado de valorización departamental
- C) Estampillas
- D) Impuesto vehicular
- E) Orientación a solicitudes
- F) Registro de títulos de salud
- G) Servicio ventanilla única.

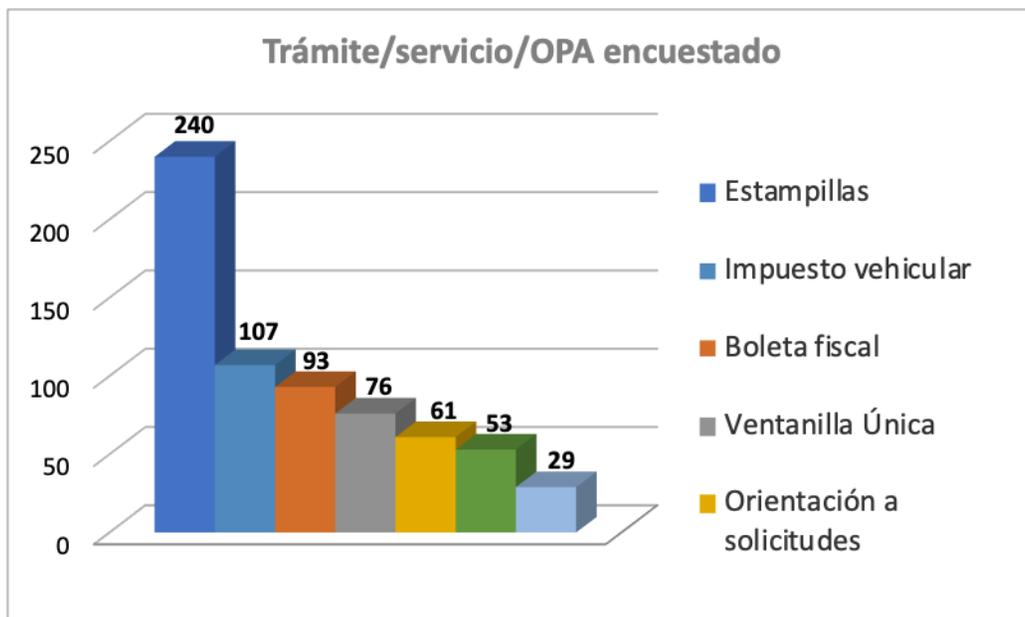


Gráfico 4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con los niveles de satisfacción general para los trámites, servicios y opas ofrecidos por la entidad, se observó que el impuesto vehicular y el servicio de orientación a solicitudes presentan el mayor nivel de insatisfacción con un 33%.

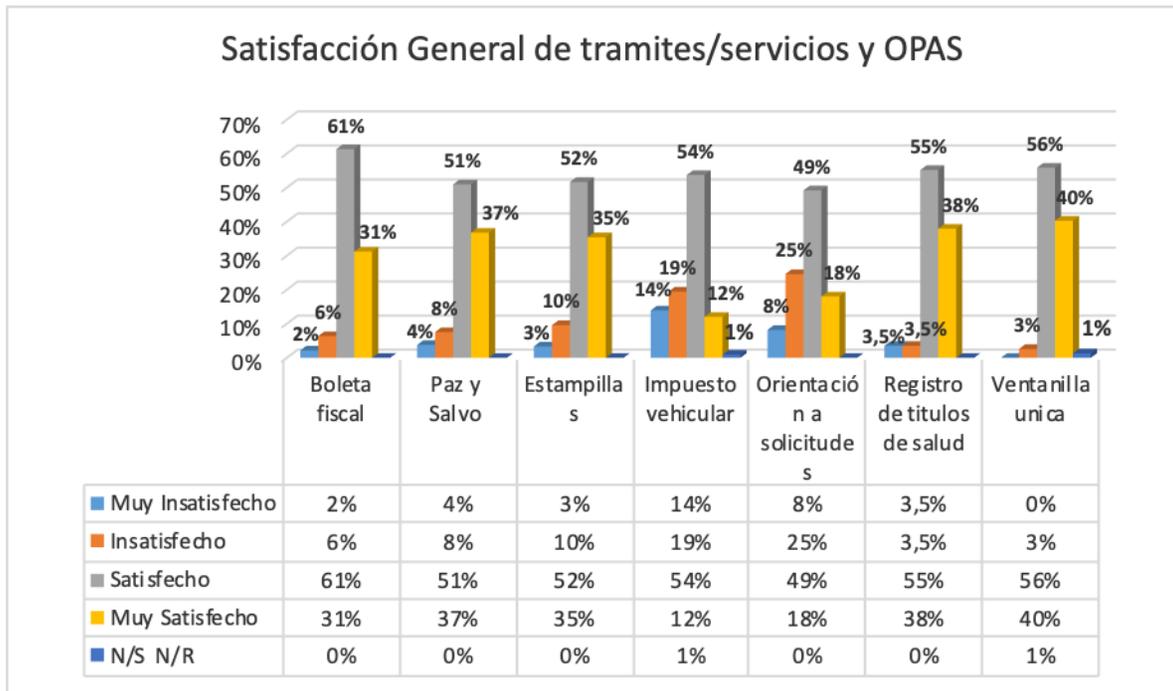


Gráfico 5

	Boleta Fiscal	Paz y Salvo	Estampilla	Impuesto Vehicular	Orientación	Registro Títulos	Ventanilla Única
Satisfacción	92%	88%	87%	66%	67%	93%	96%
Insatisfacción	8%	12%	13%	33%	33%	7%	3%

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.

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



**Impuesto de registro
(boleta fiscal)**

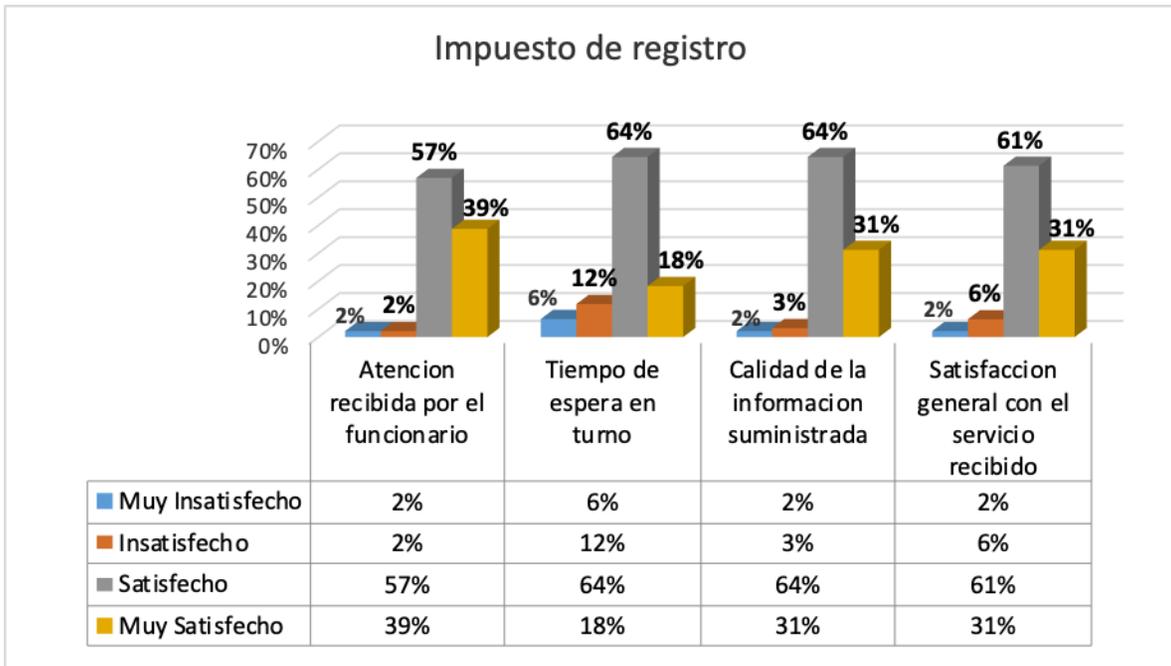


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal) presentan un nivel de satisfacción general del 92% e insatisfacción del 8%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	96%	82%	95%	92%
Insatisfacción	4%	18%	5%	8%



Certificado de valorización departamental

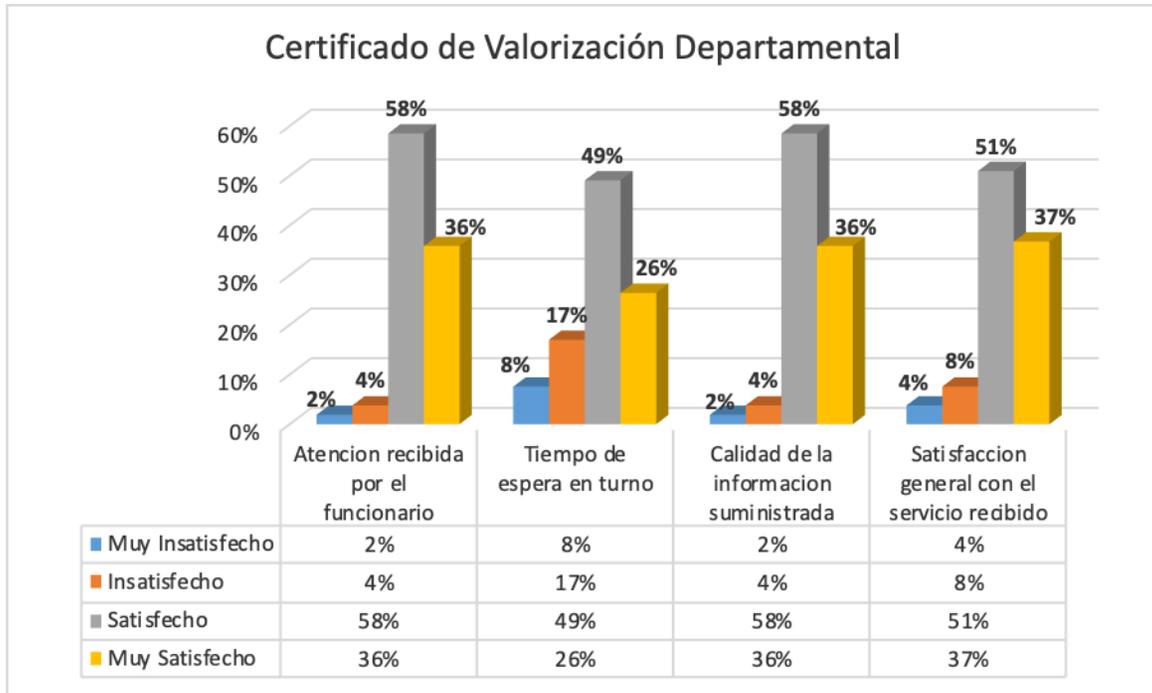


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron este certificado presentan un nivel de satisfacción general del 88% e insatisfacción del 12%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	94%	75%	94%	88%
Insatisfacción	6%	25%	6%	12%



Estampillas

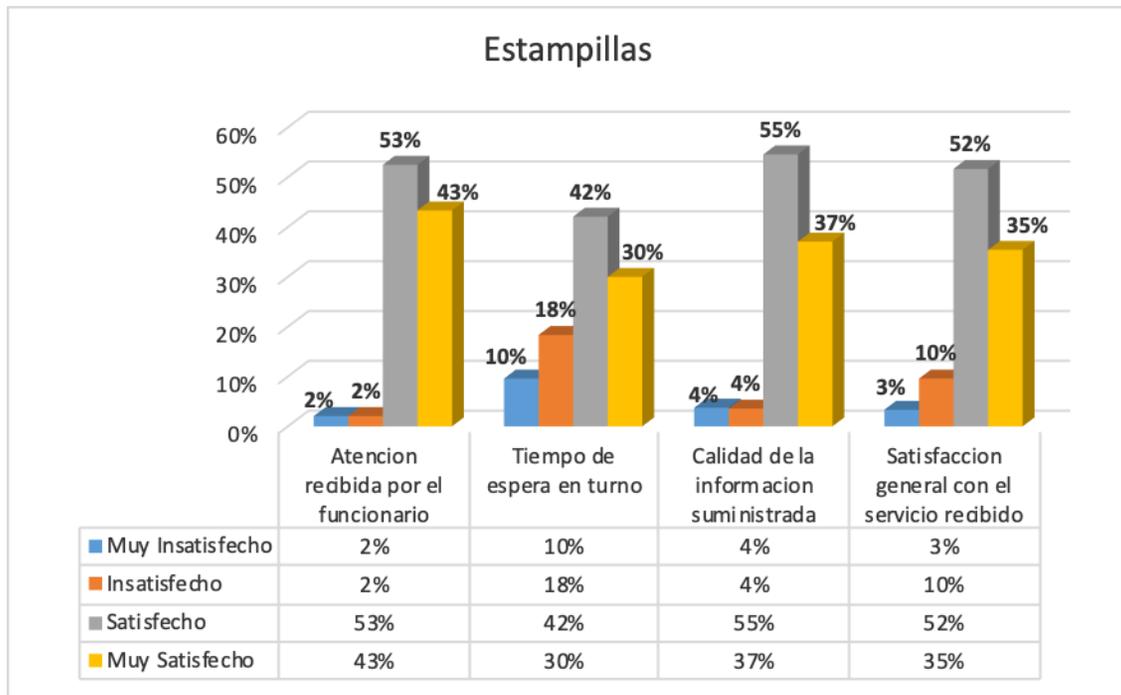


Gráfico 8

De acuerdo con la información del gráfico 8, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 87% e insatisfacción del 13%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	96%	72%	92%	87%
Insatisfacción	4%	28%	8%	13%



Impuesto vehicular

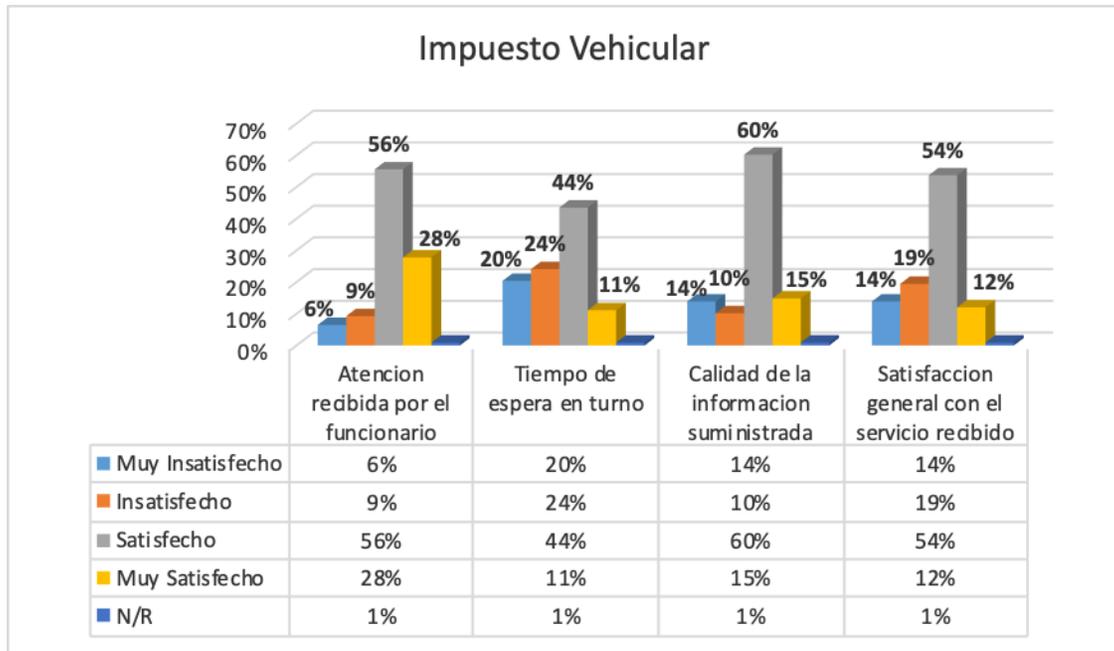


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 66% e insatisfacción del 34%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	84%	55%	75%	66%
Insatisfacción	16%	45%	25%	34%



Orientación a solicitudes

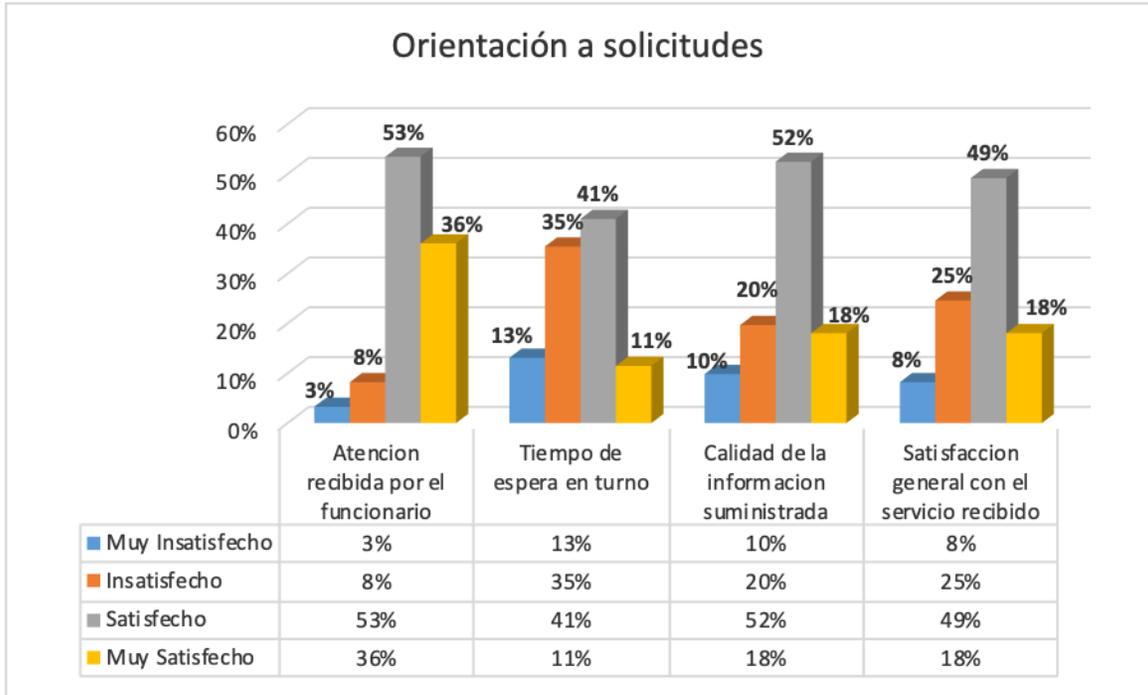


Gráfico 10

De acuerdo con la información del gráfico 10, los ciudadanos que solicitaron orientación presentan un nivel de satisfacción general del 67% e insatisfacción del 33%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	89%	52%	70%	67%
Insatisfacción	11%	48%	30%	33%

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



Registros de títulos de salud

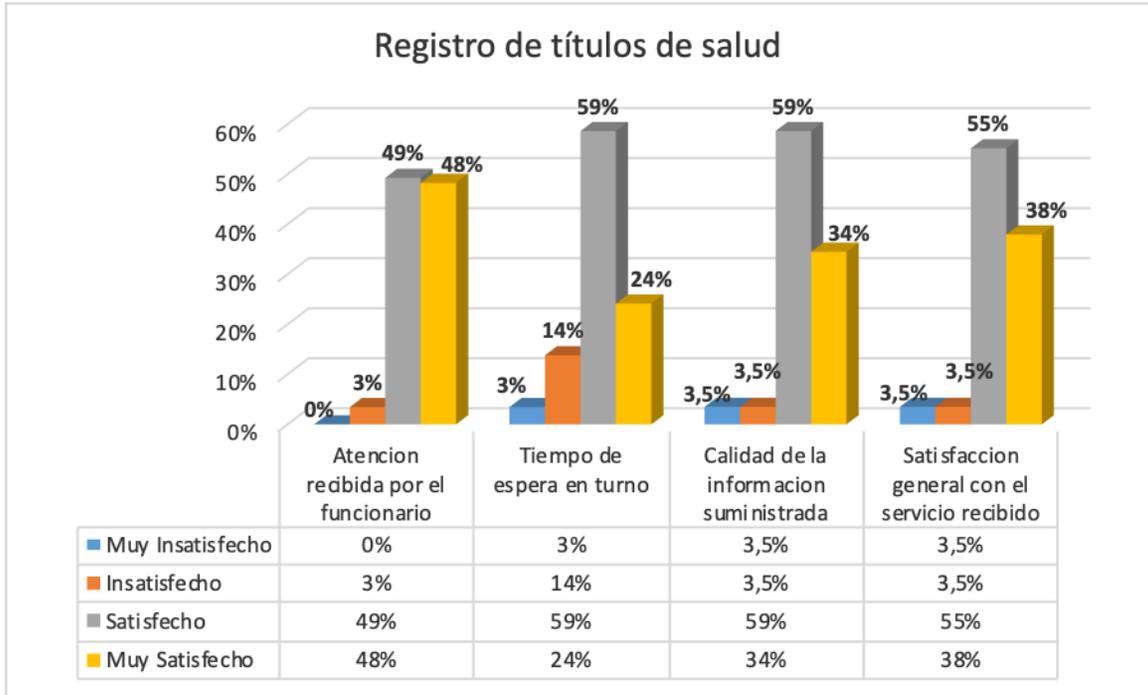


Gráfico 11

De acuerdo con la información del gráfico 11, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de satisfacción general del 93% e insatisfacción del 7%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	97%	83%	93%	93%
Insatisfacción	3%	17%	7%	7%

- A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas al servicio de ventanilla única a cargo de la Secretaría General:



Ventanilla única

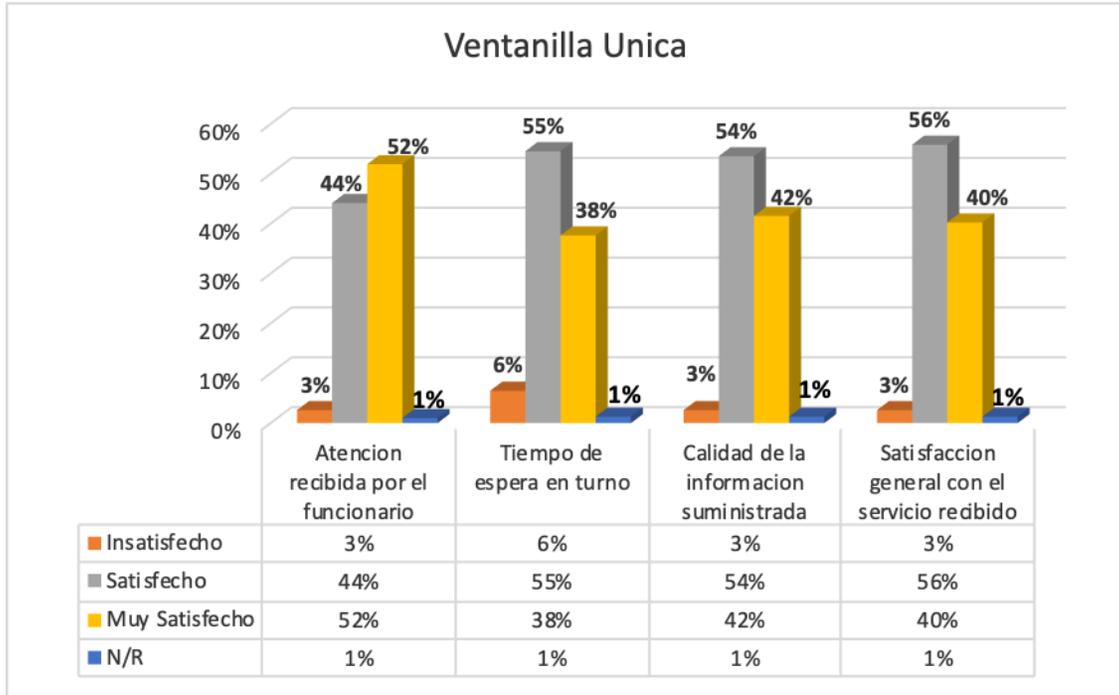


Gráfico 12

De acuerdo con la información del gráfico 12, los ciudadanos que accedieron al servicio de la ventanilla única presentan un nivel de satisfacción general del 96% e insatisfacción del 4%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	96%	92%	96%	96%
Insatisfacción	4%	8%	4%	4%



3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 670 personas encuestadas, se recibieron un total de 58 observaciones sobre 13 variables, que representan el 8.6%, entre las cuales encontramos que 8 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 50 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- La demora en el tiempo de atención se desataca con un porcentaje del 30% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de las fallas en el sistema con 20% y falta de claridad en la información con un 14%.
- El trámite con mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 18 recomendaciones, de las cuales 8 fueron por demoras en el tiempo de atención y 7 por fallas en el sistema.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la estampilla departamental con 8 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

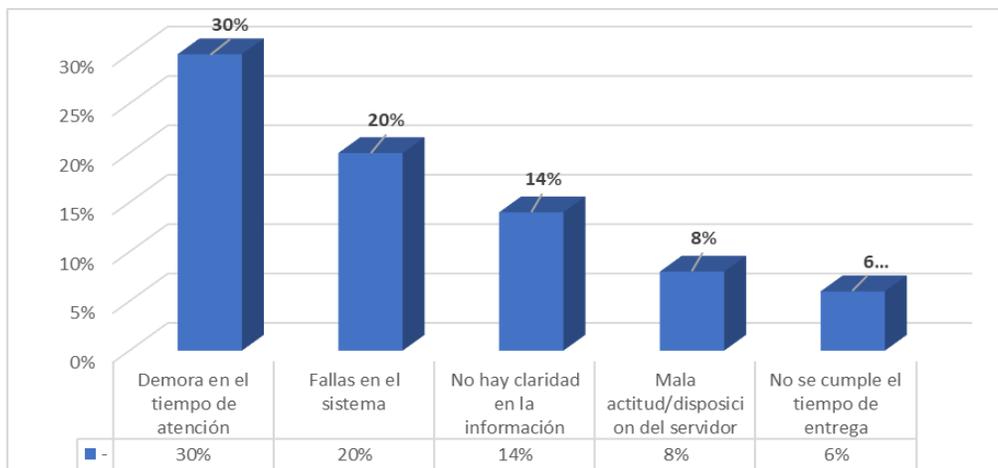


Gráfico 13

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 40% equivalen a demora en los tiempos, el 28% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como claridad en la información, actitud o falta de personal y el 24% fueron sobre los sistemas de información.



4. CONCLUSIONES.

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

- El 99% de las encuestas corresponden a la muestra tomada con los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS que brinda la Gobernación del Valle del Cauca en su sede principal.
- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 84%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 16%.
- La variable mejor calificada fue la atención recibida por el funcionario con un nivel de satisfacción general del 93%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera en turno con un nivel de insatisfacción general del 28%, seguida de la calidad de la información con un 12%.
- Del total de encuestas realizadas el 98% (659) 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 240, seguido por el trámite de impuesto vehicular con 107.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son el registro de títulos de salud con un 93% y el impuesto de registro (Boleta Fiscal) con 92%.
- Los trámites con calificación más baja son el impuesto vehicular y el servicio de orientación a solicitudes con un nivel de insatisfacción del 33%.
- El común denominador que se observa en todos los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de satisfacción fue en la atención recibida y el nivel más bajo de insatisfacción es por el tiempo de espera.
- De 670 personas encuestadas, se recibieron un total de 58 observaciones que representan el 8.6%.
- De las 58 observaciones, 8 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 50 son oportunidades de mejora a implementar.
- En las observaciones se destaca con un porcentaje del 30% 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 las fallas en el sistema con 20% y falta de claridad en la información con un 14%.
- El trámite con mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 18 recomendaciones, de las cuales 8 fueron por demoras en el tiempo de atención y 7 por fallas en el sistema.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

- El segundo tema con más recomendaciones fue la estampilla departamental con 8 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

Se recomienda a las dependencias de la entidad relacionadas directamente con la información resultante del presente informe implementar acciones de mejora tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones en articulación con la Secretaría General.

- Considerando que la demora por tiempo de atención presentó una evaluación general por insatisfacción del 28% y el mayor número de observaciones de la comunidad aportando el 30% del total, se recomienda realizar reunión con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, con el fin de revisar la suscripción de acciones de mejora donde se tome en cuenta los aspectos contenidos en el presente informe.
- Realizar reunión con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para verificar la implementación de acciones de mejora enfocadas a revisar las debilidades presentadas en el informe con respecto al funcionamiento de los aplicativos o sistemas de información, considerando la calificación negativa del 20% por fallas o inconsistencias en los mismos que limitan el debido uso y accesibilidad por parte del ciudadano.
- Definir personal delegado para mantener comunicación directa y continua entre las dependencias y las personas que atienden público a través de las ventanillas y el Módulo de Orientación y Atención al Usuario, como medida de comunicación directa y continua que permita brindar información veraz y actualizada en todo momento, así como disminuir el porcentaje de insatisfacción del 14% por falta de claridad en la información suministrada.
- Cada vez que se presente modificación o actualización en los procedimientos de los trámites y servicios, se deberá contar con su respectiva validación por el equipo de calidad y procurar la socialización de estos cambios con el personal que atiende los mismos en las ventanillas y con los funcionarios que brindan orientación y atención a los ciudadanos.

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.gov.co)
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia