

Informe Atención

Junio 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.....	4
3. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados	13
4. Conclusiones.....	14
5. Recomendaciones Secretaría General.....	15

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.

Después de la suspensión del ingreso de personas al punto de atención debido a la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, la Gobernación del Valle inicio su servicio de forma presencial el día 3 de junio de 2020, a partir de ese día hasta el 30 de junio ingresaron usuarios de manera progresiva a realizar los diferentes trámites y servicios brindados en el primer piso de la Gobernación del Valle.

Para el mes de junio de 2020 se atendieron un total de 8.956 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 3,2%, lo cual se interpreta como 286 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.)

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se elabora el siguiente informe sobre los niveles de conformidad con la atención obtenidos desde el 4 hasta el 30 de junio 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 DE RESULTADOS.

Durante el mes de junio de 2020 se aplicaron un total de 288 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.

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

² Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6

I. Calificación general de la atención

De acuerdo con la información consolidada, los ciudadanos muestran un nivel general de conformidad con la atención del 94%, mientras que el nivel de inconformidad presenta un 5%.

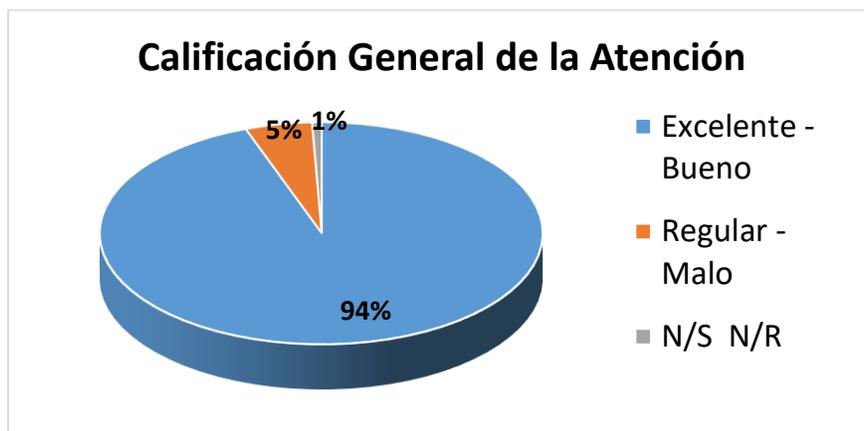


Gráfico 1

Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	124	43%
Bueno	148	51%
Regular	9	3%
Malo	5	2%
N/S N/R	2	1%
Total	288	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:

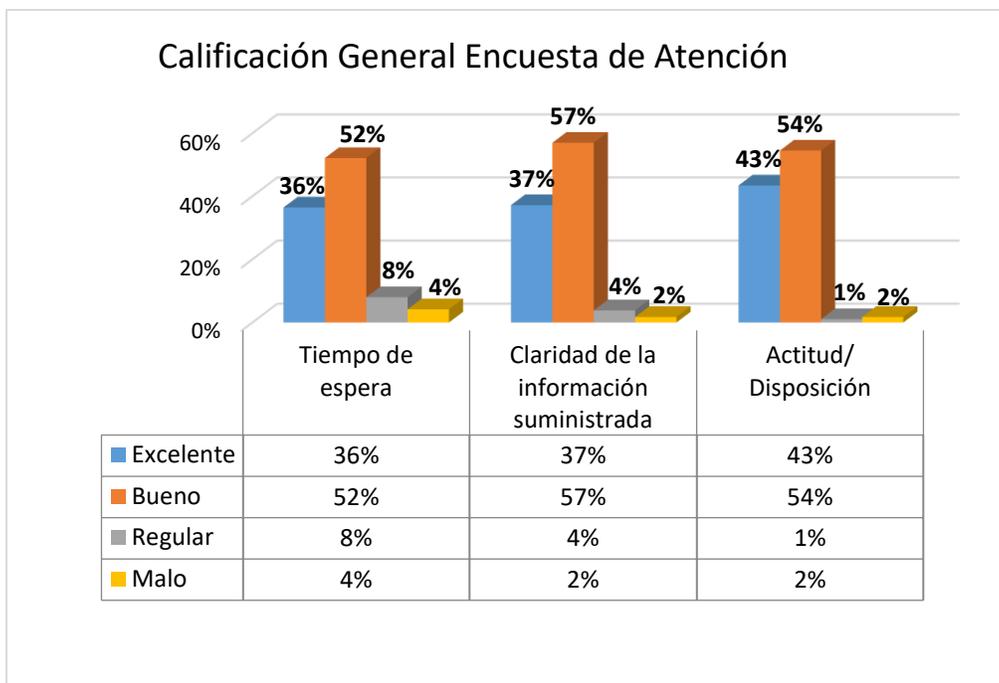


Gráfico 2

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	88%	94%	97%
Inconformidad	12%	6%	3%

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

Del total de 288 encuestas aplicadas, se resalta que 282 fueron realizadas sobre la atención recibida en los siguientes trámites, servicios u Otros procedimientos administrativos – OPAS:

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

	Cantidad	%Conformidad	% Inconformidad	N/S N/R	Total
Trámite/Servicio/OPA	282	94%	5%	1%	100%
PQRS	6	100%	0%	0%	100%
Total	288				

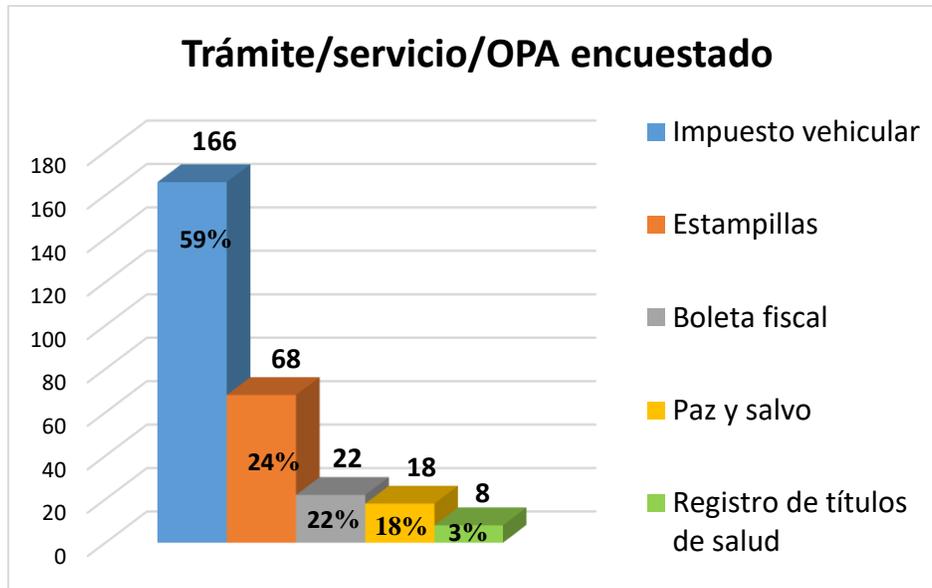


Gráfico 3

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 impuesto vehicular con un 59% de las encuestas y las estampillas con el 24%.

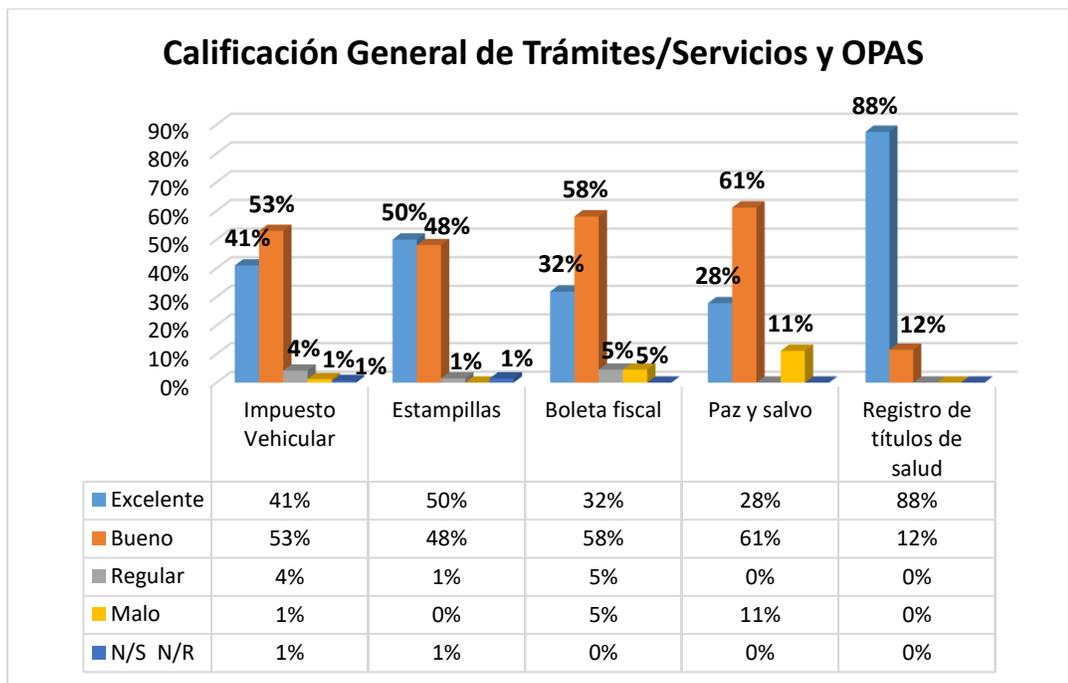


Gráfico 4

	Impuesto Vehicular	Estampillas	Boleta Fiscal	Paz y Salvo	Registro Títulos
Conformidad	94%	98%	90%	89%	100%

Inconformidad	5%	1%	10%	11%	0%
N/S N/R	1%	1%	0%	0%	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 el paz y salvo presenta el mayor nivel de inconformidad con un 11 %.

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.

Impuesto vehicular

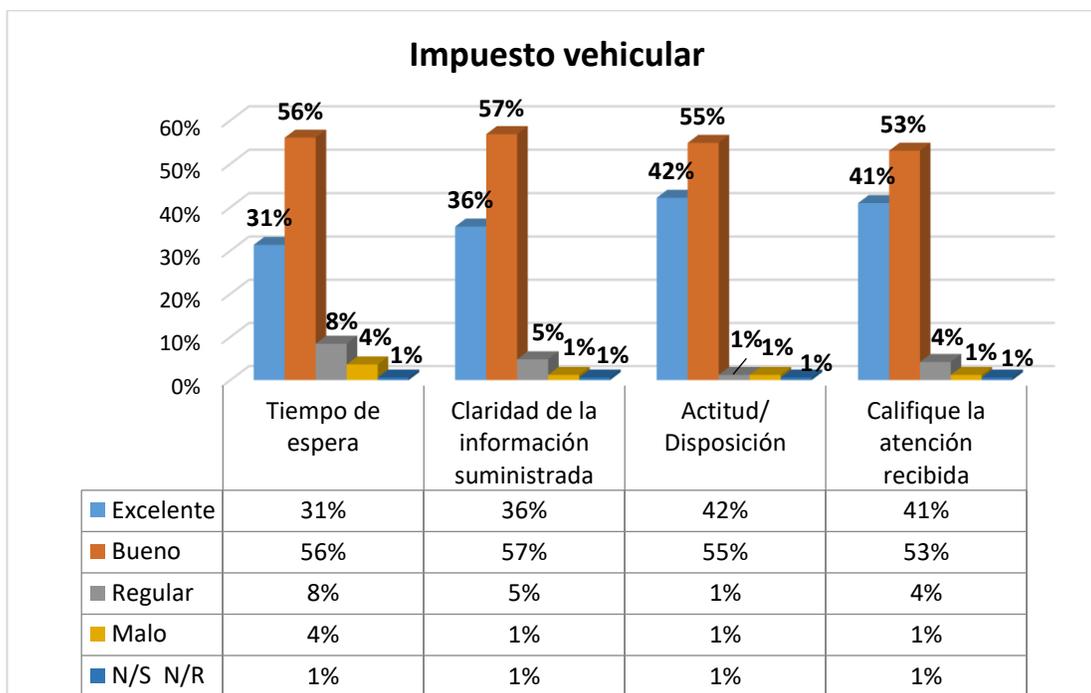


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de conformidad con la atención del 94% e inconformidad del 5%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
--------	----------	---------------------	----------

Conformidad	87%	93%	97%	94%
Inconformidad	12%	6%	2%	5%
N/S N/R	1%	1%	1%	1%

Estampillas

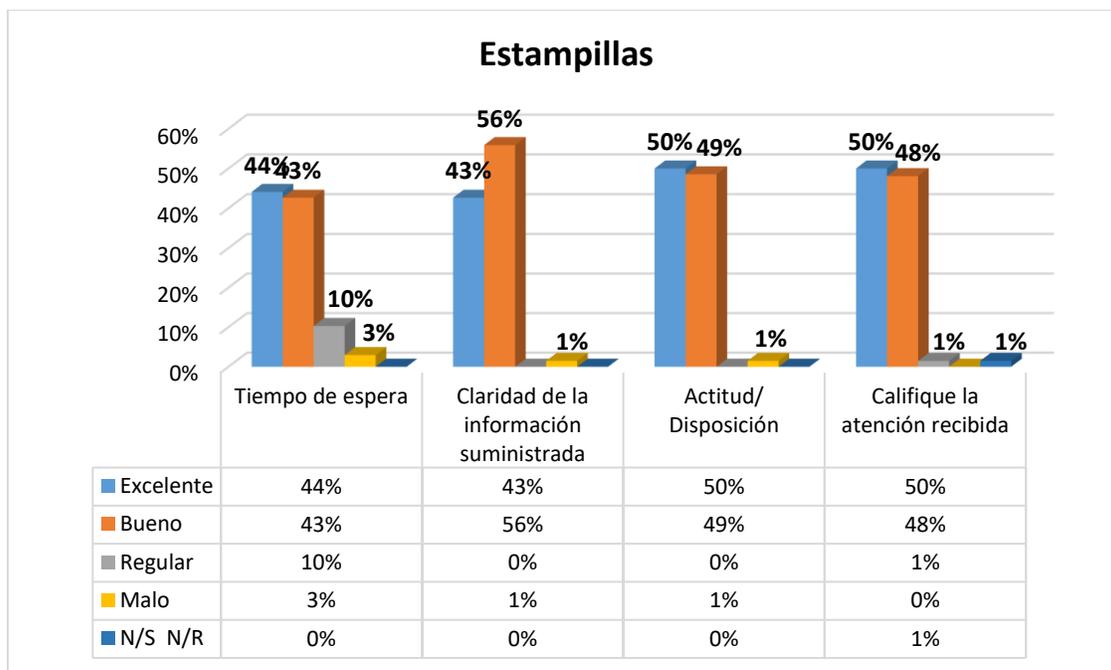
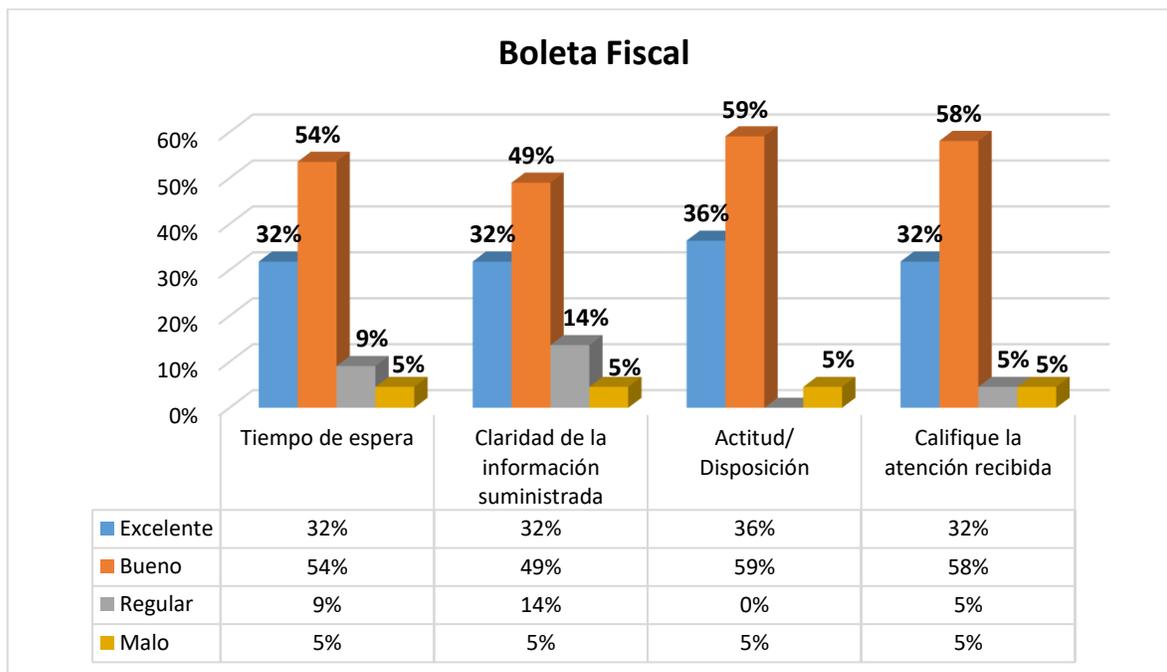


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron compra de estampillas presentan un nivel de conformidad con la atención del 98% e inconformidad del 1%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	87%	99%	99%	98%
Inconformidad	13%	1%	1%	1%
N/S N/R	0%	0%	0%	1%

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 90% e inconformidad del 10%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	86%	81%	95%	90%
Inconformidad	14%	19%	5%	10%

Paz y Salvo Departamental

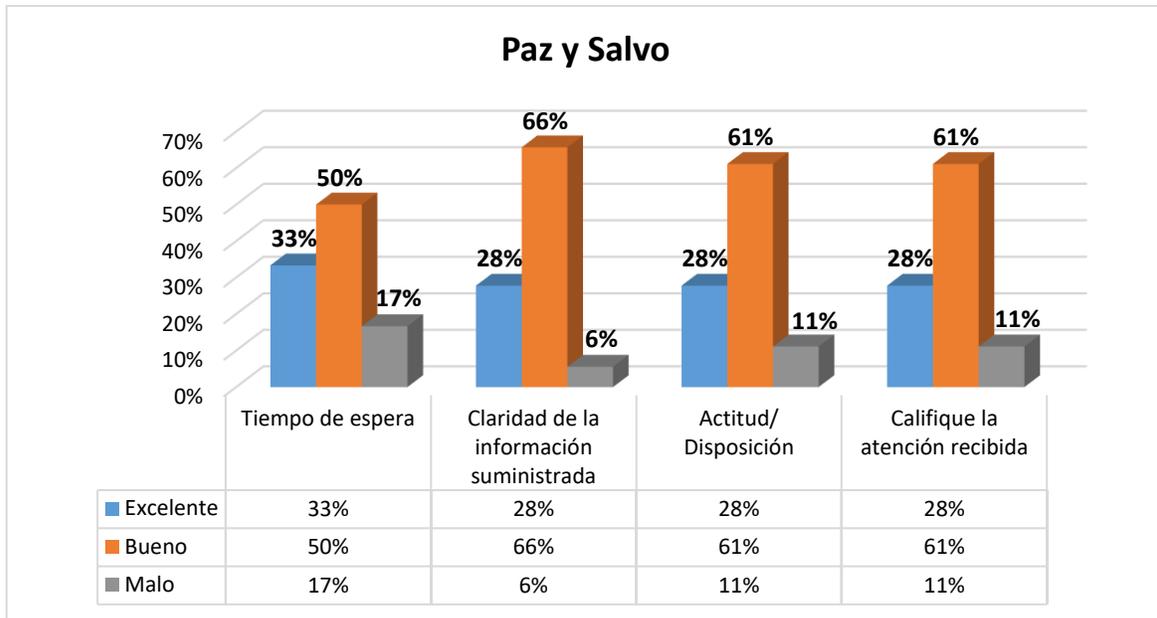


Gráfico 7

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 89% e inconformidad del 11%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	83%	94%	89%	89%
Inconformidad	17%	6%	11%	11%

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

Registro de títulos de salud

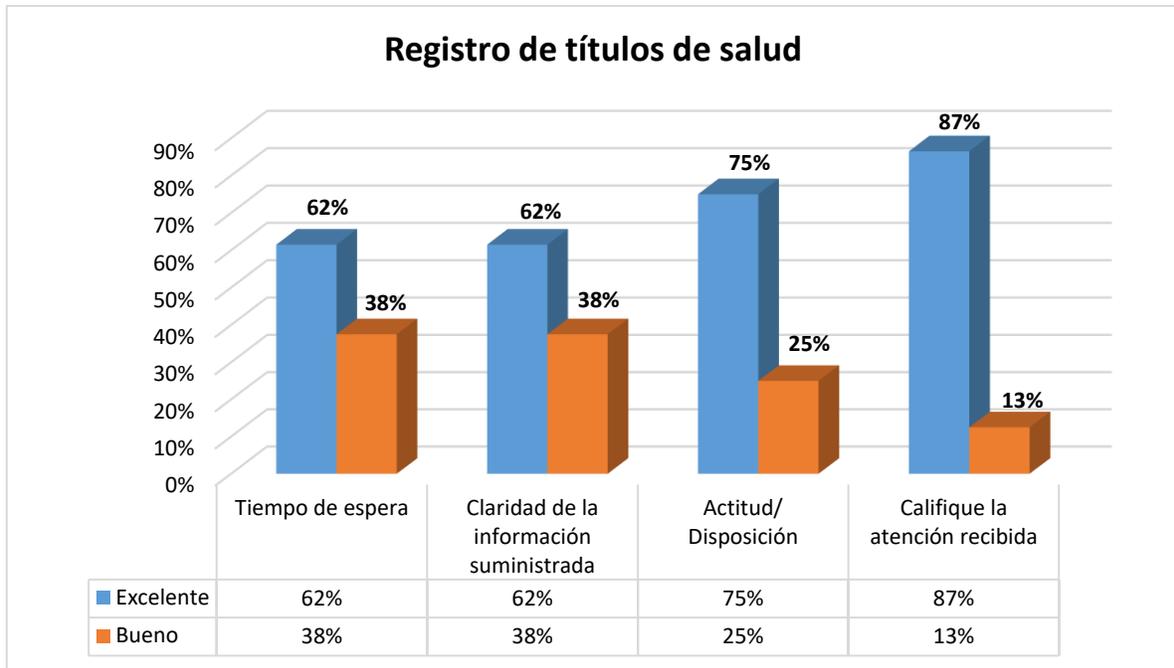


Gráfico 9

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 100%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	100%	100%	100%	100%

3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 288 personas encuestadas, se recibieron un total de 46 observaciones sobre 13 variables, que representan el 16%, encontramos que todas las observaciones se refieren a factores de inconformidad con el servicio y son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- La falta de orden en las filas para el ingreso se destaca con un porcentaje del 26% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de mejorar tiempos de espera con 21%.
- El trámite con mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 29 recomendaciones, de las cuales 10 fueron por falta de orden en las filas para el ingreso y 5 solicitando mejorar la información al ingreso.
- En segundo lugar, los tramites y servicios con más recomendaciones fueron boleta fiscal y estampillas cada uno con 6 observaciones reportadas, siendo predominante la mejora en los tiempos de espera.

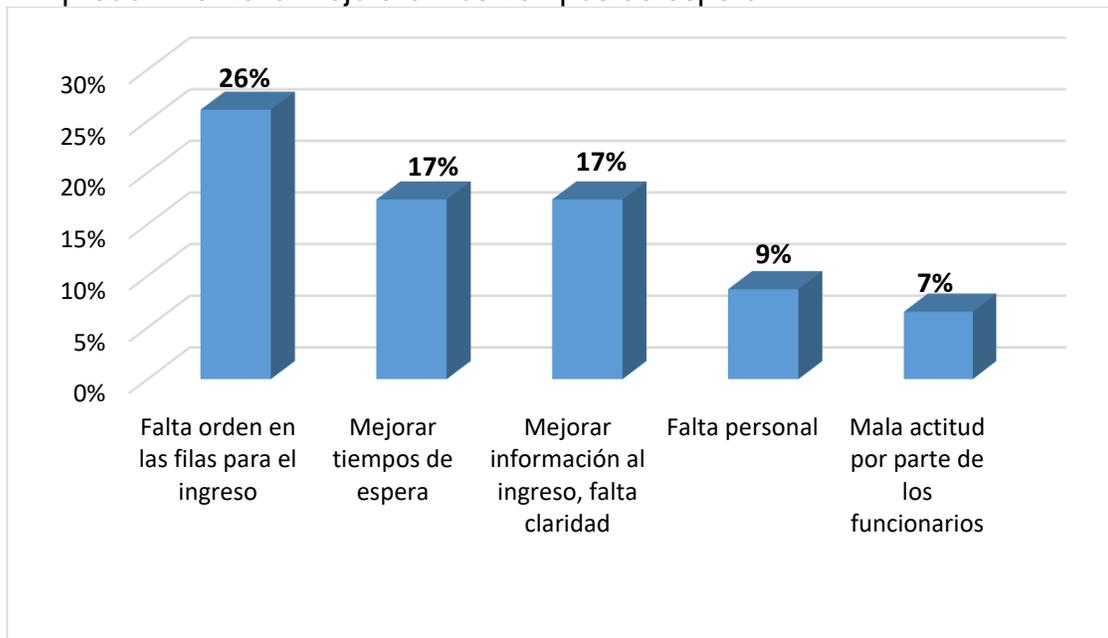


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 35% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como claridad en la información, actitud o falta de personal, el 30% se refiere a temas relacionados con las condiciones de ingreso, y el 17% equivale a mejorar los tiempos de espera.

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 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 94%.

- El nivel general de inconformidad con la atención frente a los productos o servicios de la entidad es del 5%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición con un nivel de conformidad general del 97%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 12%.
- Del total de encuestas realizadas el 98% (282) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue el impuesto vehicular con un total de 166, seguido por estampillas con 68.
- Los trámites con mejor nivel de conformidad general en la atención son el registro de títulos de salud con un 100% y estampillas con 98%.
- Los trámites con calificación más baja son paz y salvo con un nivel de inconformidad del 11%, seguido de boleta fiscal con el 10%.
- 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 288 personas encuestadas, se recibieron un total de 46 observaciones que representan el 16%.
- Las 46 observaciones se refieren a factores de inconformidad con el servicio y son oportunidades de mejora a implementar.
- En las observaciones se destaca con un porcentaje del 26% la falta de orden en las filas al ingreso como un requerimiento a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de mejorar tiempos de espera con 17%.
- El trámite con mayor número de observaciones es impuesto vehicular con un total de 29 recomendaciones, de las cuales 10 fueron por falta de orden en las filas para el ingreso y 5 solicitando mejorar la información al ingreso.
- En segundo lugar, los trámites y servicios con más recomendaciones fueron boleta fiscal y estampillas cada uno con 6 observaciones reportadas, siendo predominante la mejora en los tiempos de espera.

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Se recomienda desarrollar acciones de mejora en conjunto con la Unidad de Rentas para obtener una mejor calificación en los tiempos de espera.
- Teniendo en cuenta las observaciones de la ciudadanía respecto a la falta de orden en las filas se debe definir acciones que permitan mejorar esta inconformidad mientras se tienen la restricción de ingresos por pandemia.

