

# Informe Satisfacción

---

Agosto 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 .....	12
4. Conclusiones.....	13
5. Recomendaciones Secretaría General.....	14

## 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.

Para el mes de agosto de 2020 se atendieron un total de 8.364 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 4,8%, lo cual se interpreta como 401 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 satisfacción obtenidos desde el 3 hasta el 31 de agosto 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.

<sup>1</sup> Decreto 1138 de 2016. Artículo 70 numeral 2 y Artículo 77 numeral 7.

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

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

## 2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de agosto de 2020 se aplicaron un total de 404 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.

### 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 95%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 4%.

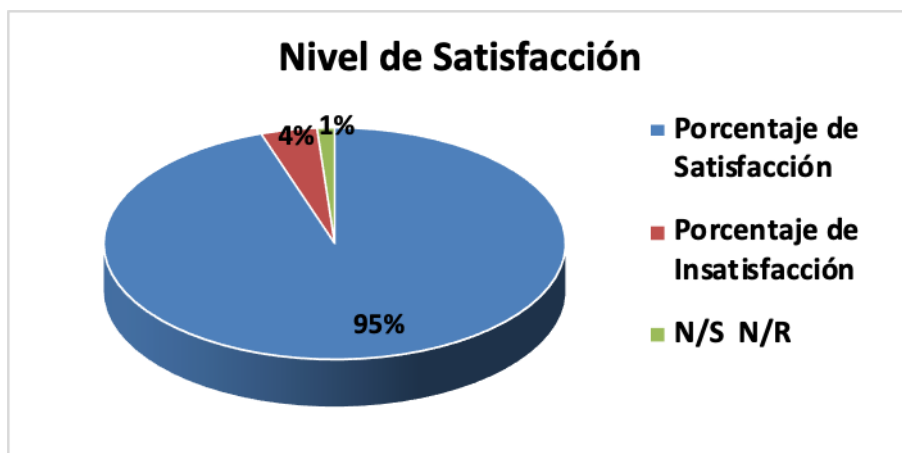


Gráfico 1

Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	207	51%
Bueno	177	44%
Regular	10	3%
Malo	4	1%
N/S N/R	6	1%
<b>Total</b>	<b>404</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:

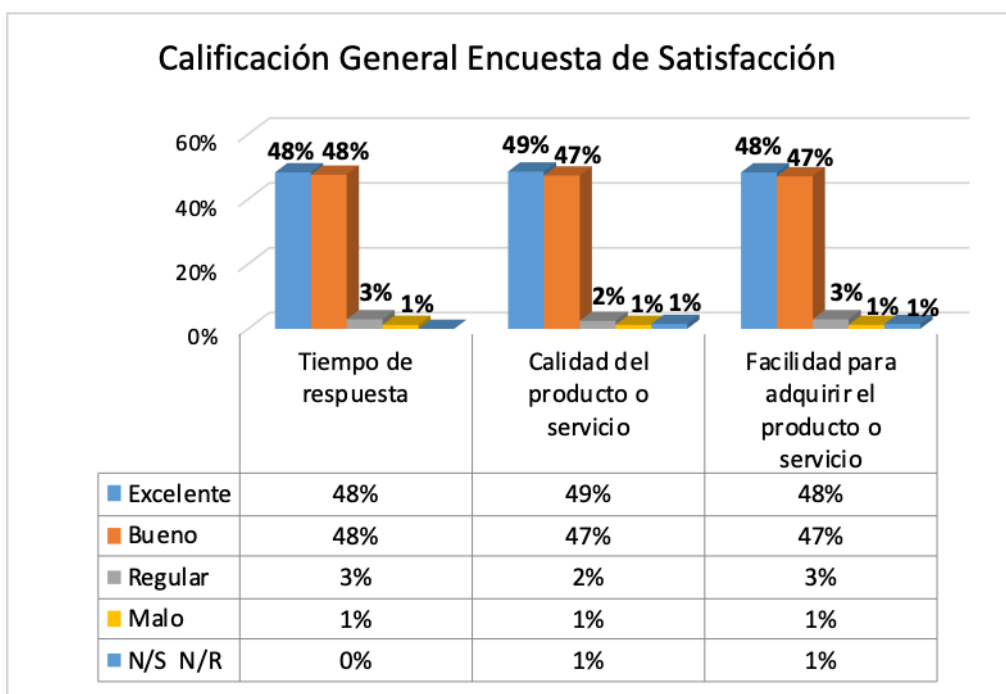


Gráfico 2

	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	96%	96%	95%
Insatisfacción	4%	3%	4%
N/S N/R	0%	1%	1%

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

Del total de 404 encuestas aplicadas, se resalta que 393 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Total	%
Impuesto Vehicular	175	45%
Estampillas	158	40%
Registro de títulos de salud	31	8%
Paz y Salvo Departamental	29	7%
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>

	Cantidad	% Satisfacción	% Insatisfacción	N/S N/R	Total
Trámites	393	94%	4%	2%	100%
PQRS	9	100%	0%	0%	100%
N/S N/R	2	100%	0%	0%	100%
Total	404				

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) Impuesto vehicular
- B) Estampillas
- C) Registro de títulos de salud
- D) Paz y Salvo

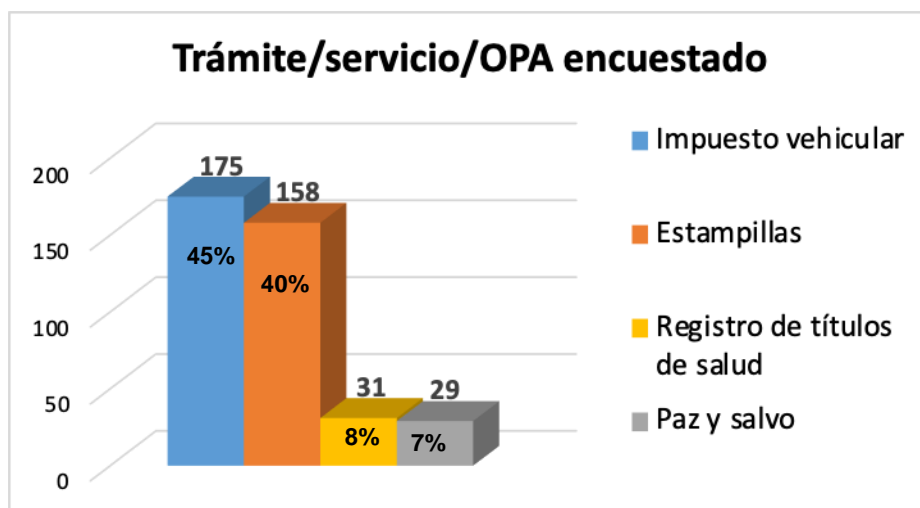


Gráfico 3

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 45% de las encuestas y las estampillas con el 40%.

**Nota:** Para este periodo el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal) no se incluyó en el análisis de las encuestas de satisfacción, ya que solo obtuvo calificación por parte dos ciudadanos lo cual daría una calificación del 100% de satisfacción frente a los demás trámites y servicios.

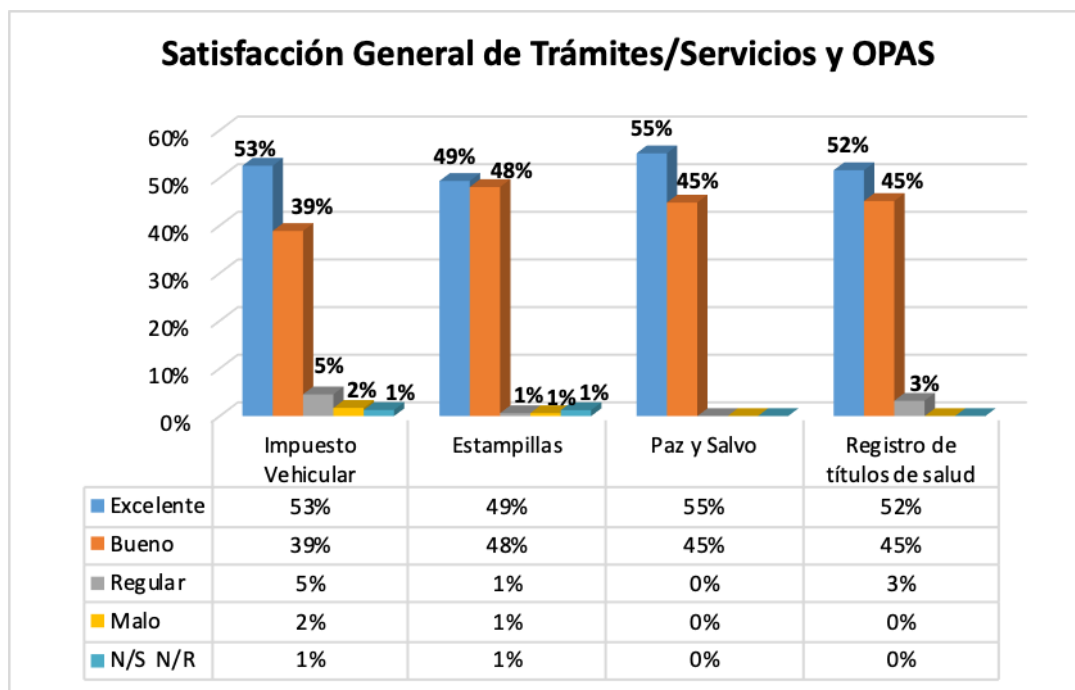


Gráfico 4

	Impuesto Vehicular	Estampillas	Paz y Salvo	Registro Títulos
Satisfacción	92%	97%	100%	97%
Insatisfacción	7%	2%	0%	3%
N/S N/R	1%	1%	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 impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 7%.

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

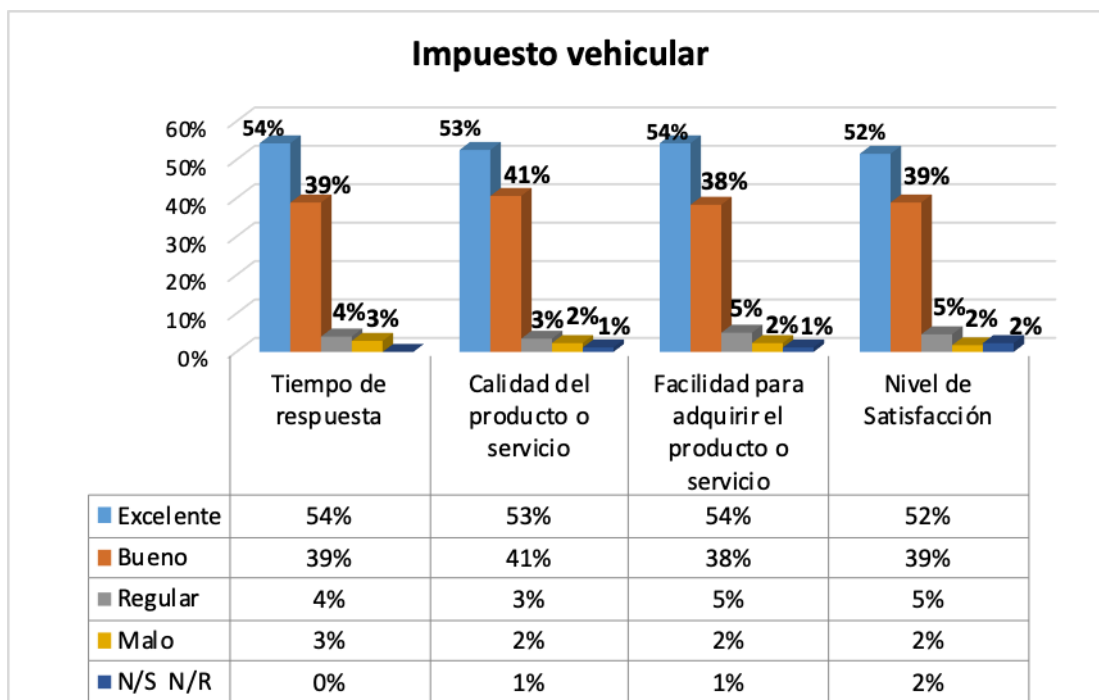


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 91% e insatisfacción del 7%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	93%	94%	92%	91%
Insatisfacción	7%	5%	7%	7%
N/S N/R	0%	1%	1%	2%



## Estampillas

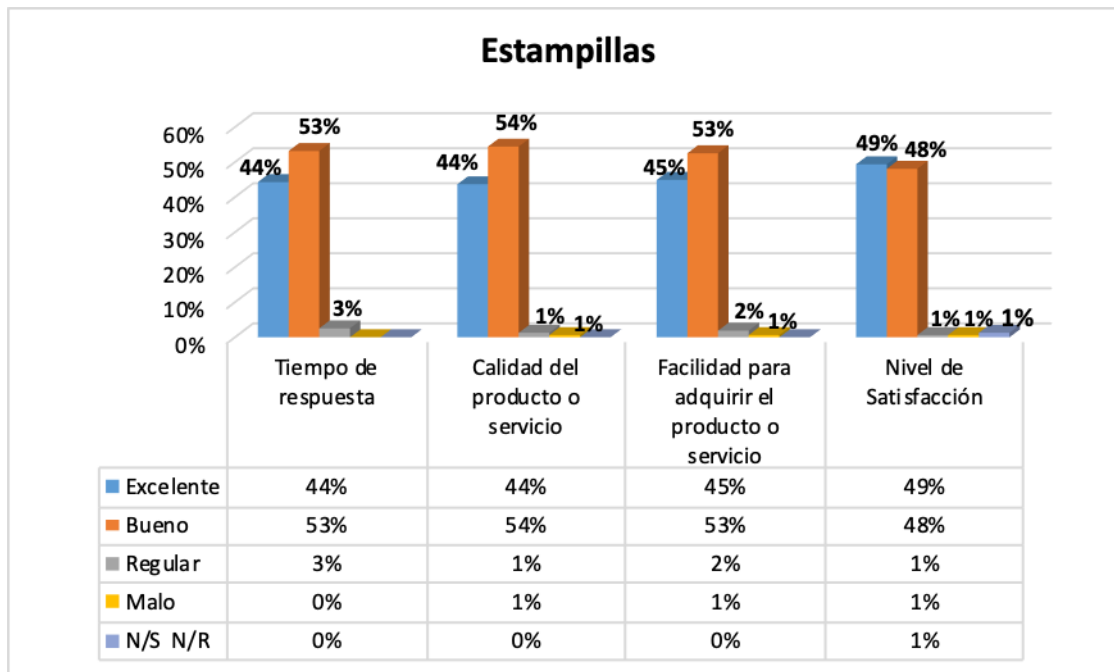


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97% e insatisfacción del 2%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	97%	98%	97%	97%
Insatisfacción	3%	2%	3%	2%
N/S N/R	0%	0%	0%	1%

### Paz y Salvo

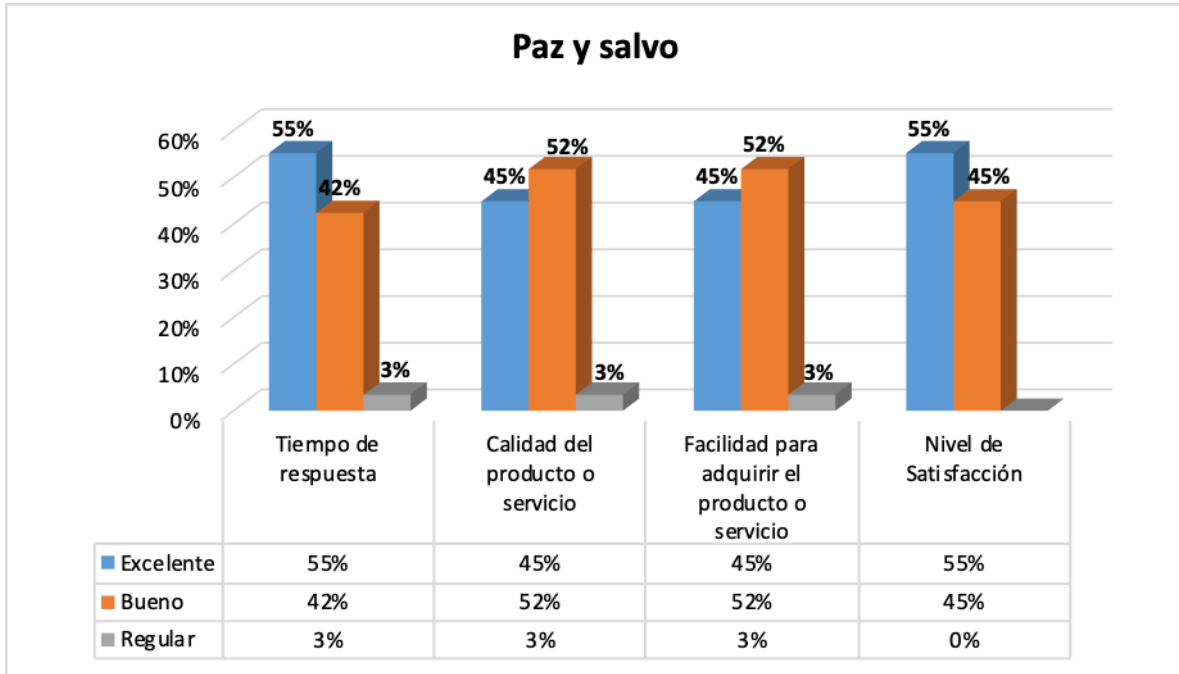


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron éste paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 100%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	97%	97%	97%	100%
Insatisfacción	3%	3%	3%	0%

- A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas a uno de los trámites a cargo de la Secretaria de Salud Departamental:

### Registro de títulos de salud

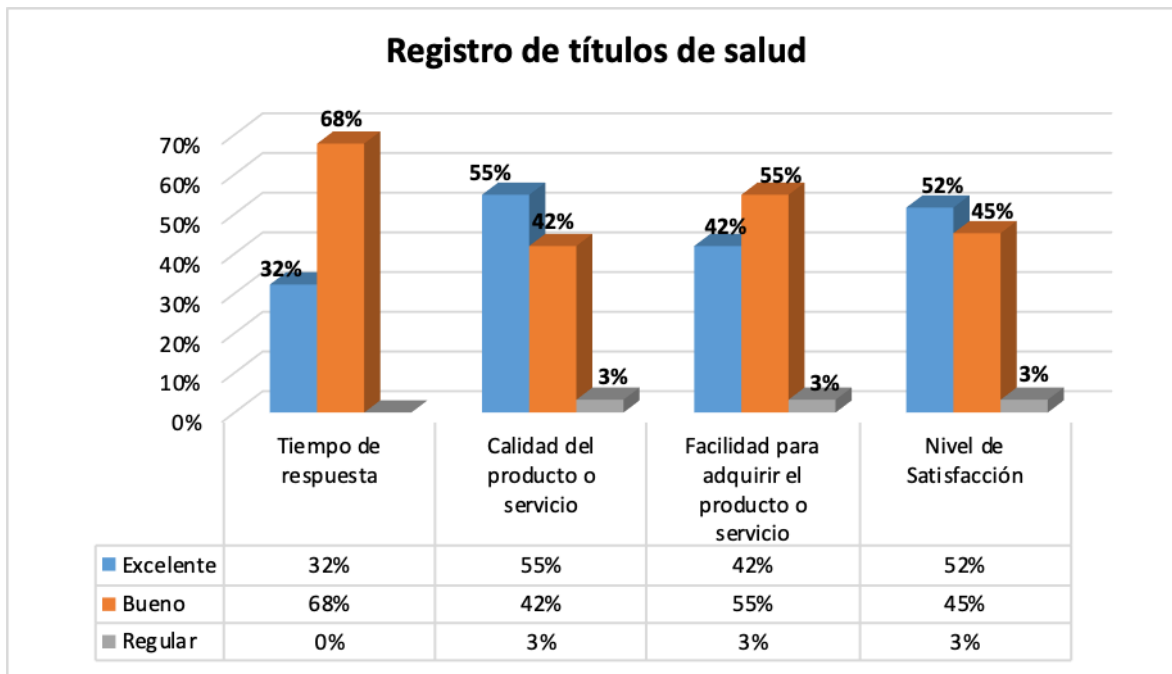


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de satisfacción general del 97% e insatisfacción del 3%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	100%	97%	97%	97%
Insatisfacción	0%	3%	3%	3%

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

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 404 personas encuestadas, se recibieron un total de 24 observaciones sobre 12 variables, que representan el 6%, entre las cuales encontramos que 3 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 21 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se destaca la observación “mejorar la información” y “demora en el tiempo de atención” con un porcentaje del 19% respectivamente como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar información de la página web” con 14%.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 14 recomendaciones, de las cuales 3 se refieren a “mejorar la información”, seguido de “mejorar los tiempos de respuesta” y “mejorar información de la página web”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue las estampillas, con 4 observaciones reportadas, siendo predominante “mejorar la información”.

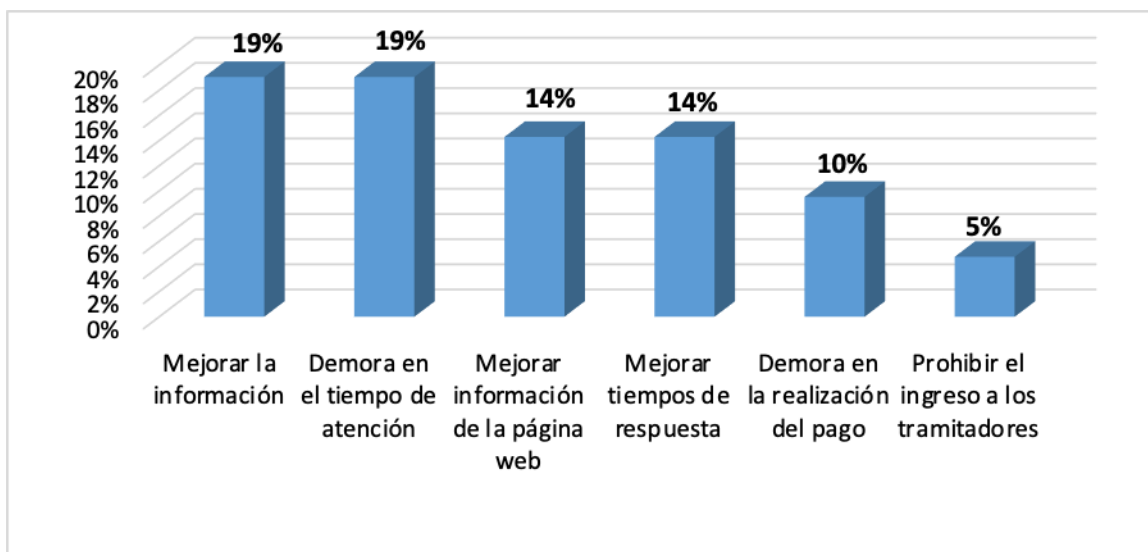


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 48% equivalen a demoras y falta de orden al ingreso, el 29% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como falta de personal, mejorar la información que se brinda al ingreso y más amabilidad, así como un 14% se refiere a la necesidad de realizar mejoras al servicio virtual.

#### 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 satisfacción frente a la oferta institucional es del 95%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 4%.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 96%.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 95%.
- Del total de encuestas realizadas el 97% (393) 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 175, seguido por las estampillas con 158.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son paz y salvo departamental con 100%, estampillas 97% y registro de títulos de salud con 97%.
- Los trámites con calificación más baja son el impuesto vehicular con un nivel de insatisfacción del 7%.
- 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 la facilidad para adquirir el producto o servicio.
- De 404 personas encuestadas, se recibieron un total de 24 observaciones que representan el 6%.
- De las 24 observaciones, 3 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 21 son oportunidades de mejora a implementar.
- Se desataca la observación “mejorar la información” y “demora en el tiempo de atención” con un porcentaje del 19% respectivamente como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar información de la página web” con 14%.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 14 recomendaciones, de las cuales 3 se refieren a “mejorar la información”, seguido de “mejorar los tiempos de respuesta” y “mejorar información de la página web”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue las estampillas, con 4 observaciones reportadas, siendo predominante “mejorar la información”.

## 5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por los usuarios, realizar una reunión con la Secretaría General y la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para implementar una acción de mejora que permita la actualización de la información de la página web de la entidad.
- Realizar una reunión con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional para mejorar las condiciones y estrategias de ingreso a la entidad, puesto que la manifestación de inconformidad de los ciudadanos frente al tema es constante y afecta la objetividad en la medición de la percepción frente a la oferta institucional.
- 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 Centro de Orientación y Atención al Ciudadano, como medida de comunicación directa y continua que permita brindar información veraz y actualizada en todo momento.
- Cuando 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 brindar orientación y atención a los ciudadanos.
- Realizar seguimiento a la acción de mejora matriculada por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria sobre tiempos de atención.