

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS FEBRERO 2021

Santiago de Cali, 5 de marzo 2021

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de satisfacción de usuarios que han accedido a la oferta institucional de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 26 de febrero de 2021, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Este informe pretende dar a conocer el grado en que se cumplen las expectativas que los usuarios tienen en relación con los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca. Asimismo, tiene como propósito plantear las estrategias y acciones de mejora frente a la oportunidad y entrega de los productos y/o servicios ofrecidos e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la oferta institucional.

3. RESUMEN

Durante el mes de **febrero** de 2021, se aplicaron **843** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

FEBRERO 2021

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96% Satisfacción
3% Insatisfacción
1% No sabe/No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



96,4% Satisfacción
3,2% Insatisfacción
0,4% No sabe/No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



95,6% Satisfacción
3,8% Insatisfacción
0,6% No sabe/No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



96% Satisfacción
3% Insatisfacción
1% No sabe/No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



96,2% Satisfacción
2,8% Insatisfacción
1% No sabe/No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



95,8% Satisfacción
4,2% Insatisfacción

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



96,5% Satisfacción
3,5% Insatisfacción

ORIENTACIÓN SOBRE EL IMPUESTO DE REGISTRO



81,8% Satisfacción
9,1% Insatisfacción
9,1% No sabe/No responde

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



96,6% Satisfacción
1,7% Insatisfacción
1,7% No sabe/No responde

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de las expectativas frente a los productos o servicios recibidos.

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 13 preguntas, 8 abiertas y 5 cerradas, divididas en tres secciones, las cuales se describen a continuación:

A. Información contextual e identificación del usuario.

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico y teléfono de contacto, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta.

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para 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	DÍA:	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. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo, calidad y facilidad, así como también identificar el nivel de satisfacción general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

SATISFACCION DEL CIUDADANO					
a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?					
Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?		
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?		
b. Califique cada uno de los aspectos:					
		Malo	Regular	Bueno	Excelente
		☹️	😐	😊	😄
a	Tiempo de respuesta				
b	Calidad del producto o servicio				
c	Facilidad para adquirir el producto o servicio				
c. Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / Estampilla y PQRSD recibido:					
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
d. Recomendaciones y sugerencias:					

C. Política de protección de datos personales.

En cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta que en el instrumento de recolección de información se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional, 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.
--------	---

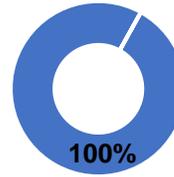
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 26 de febrero de 2021, se aplicaron 843 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	843
Total	843



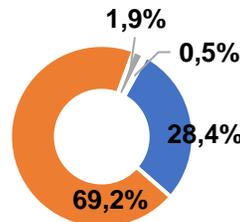
- Palacio de San Francisco

Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la aplicación de encuestas de satisfacción solo se realizó en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca.

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	584
Trámite	239
PQRS	16
No responde	4
Total	843



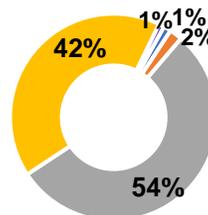
- Trámites
- Servicios
- PQRS
- N/R

Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 2 muestran que los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 69,2 % y 28,4 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Malo	10
Regular	17
Bueno	459
Excelente	350
No sabe / No responde	7
Total	843



- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente
- N/S N/R

Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel de satisfacción respecto al tiempo de respuesta

Calificación	Total
Malo	9
Regular	18
Bueno	464
Excelente	349
No responde	3
Total	843

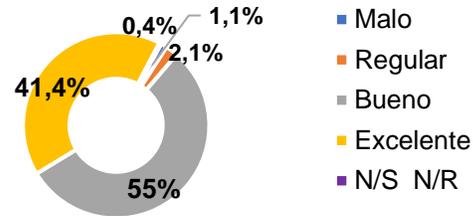


Tabla y gráfico 4. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Tiempo de respuesta". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 4 registran que el 96,4 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con el tiempo de respuesta a la gestión realizada, otorgando calificación Excelente y Bueno. Tan solo un 3,2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Nivel de satisfacción respecto a la calidad del producto o servicio

Calificación	Total
Malo	9
Regular	23
Bueno	480
Excelente	326
No responde	5
Total	843

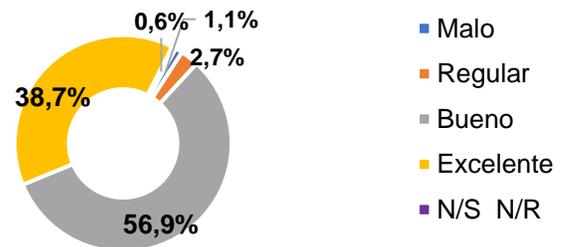


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Calidad del producto o servicio". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 95,6 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la calidad del producto o servicio obtenido, otorgando calificación Excelente y Bueno. Tan solo un 3,8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6. Nivel de satisfacción respecto a la facilidad para adquirir el producto o servicio

Calificación	Total
Malo	10
Regular	19
Bueno	472
Excelente	335
No responde	7
Total	843

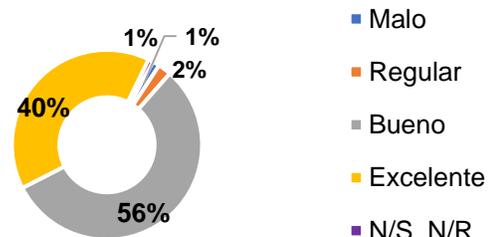


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Facilidad para adquirir el producto o servicio". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la facilidad para adquirir el producto o servicio obtenido, otorgando calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.7.1. Trámite

Calificación	Total
Malo	3
Regular	6
Bueno	119
Excelente	109
No responde	2
Total	239

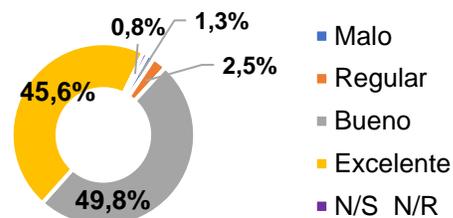


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 7 evidencian que el 95,4 % de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Se destaca que, durante el periodo analizado, no se obtuvieron calificaciones asociadas a la opción Malo. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.2. Servicio

Calificación	Total
Malo	7
Regular	10
Bueno	325
Excelente	237
No responde	5
Total	584

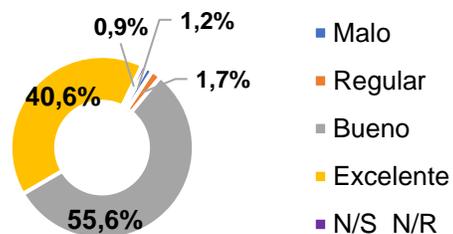


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 8 muestran que el 96,2 % de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de

Bueno y Excelente. Tan solo un 2,9 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.3. PQRS

Calificación	Total
Regular	1
Bueno	12
Excelente	3
Total	16

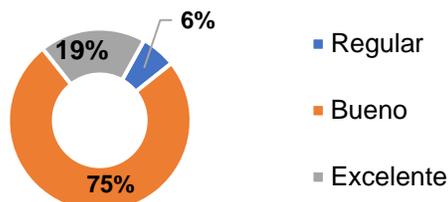


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el 94 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Un 6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Se destaca que, durante el periodo analizado, no se obtuvieron calificaciones asociadas a la opción Malo.

5.8. Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 98 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	498
Impuesto vehicular	168
Paz y salvo departamental	86
Registro de títulos de salud	60
Orientación sobre el impuesto de registro (boleta fiscal)	11
TOTAL	823

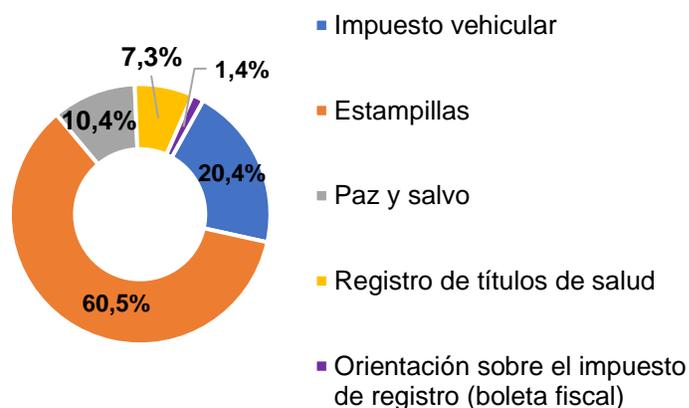


Tabla y gráfico 10. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y el gráfico 10 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 60,5 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 20,4 %.

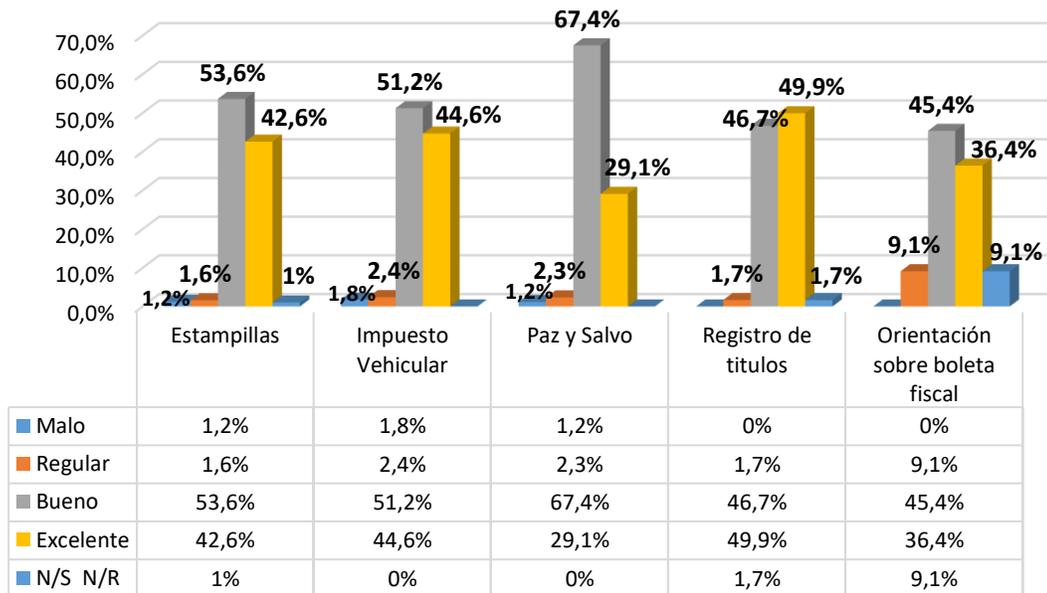


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 11 revelan que la orientación sobre boleta fiscal presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 9,1 %, seguido del impuesto vehicular, paz y salvo departamental y estampillas, con un 4,2 %, 3,5 % y 2,8 %, respectivamente.

Asimismo, se destaca que el registro de títulos de salud presenta la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 96,6 %.

5.8.1. Adquisición de estampillas

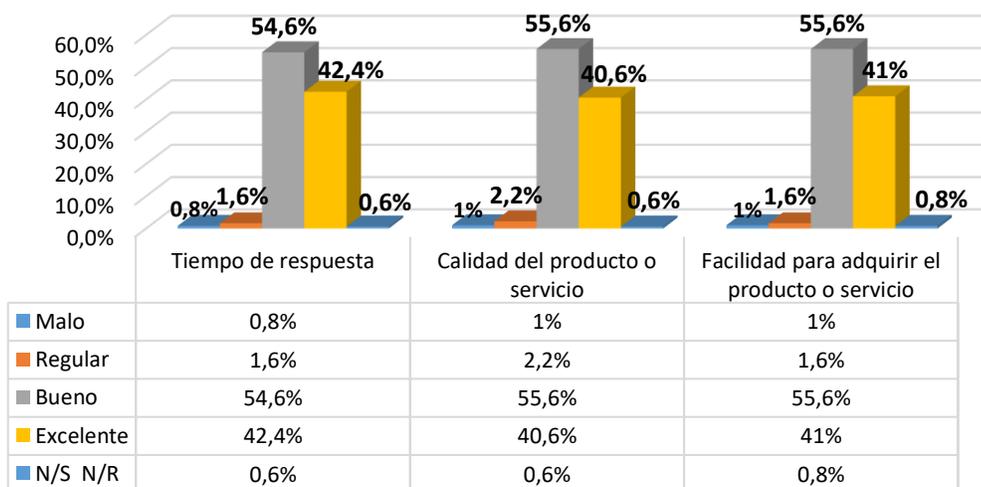


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 12 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 96,2 % y un nivel de insatisfacción del 2,8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97%	96,2%	96,6%
Insatisfacción	2,4%	3,2%	2,6%
N/S N/R	0,6%	0,6%	0,8%

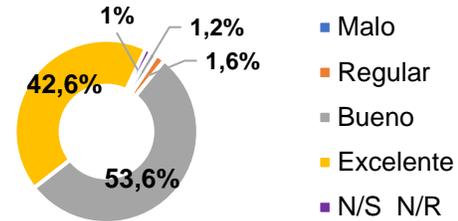


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

5.8.2. Liquidación del impuesto vehicular

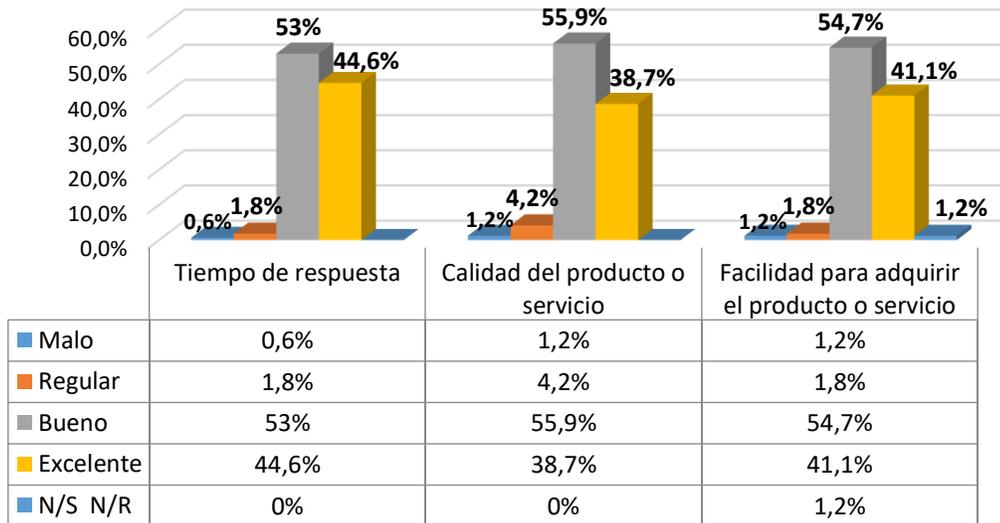


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 14 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 95,8 % e insatisfacción del 4,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,6%	94,6%	95,8%
Insatisfacción	2,4%	5,4%	3%
N/S N/R	0%	0%	1,2%

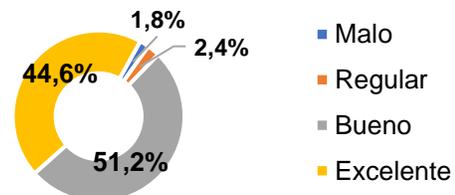


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

5.8.3. Paz y salvo departamental

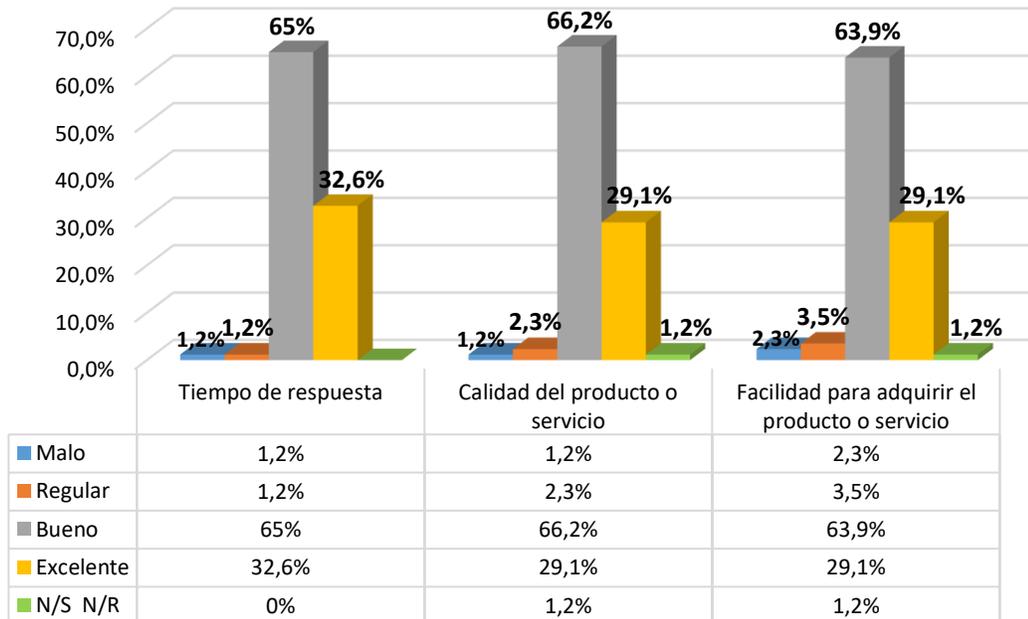


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 96,5 % e insatisfacción del 3,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,6%	95,3%	93%
Insatisfacción	2,4%	3,5%	5,8%
N/S N/R	0%	1,2%	1,2%

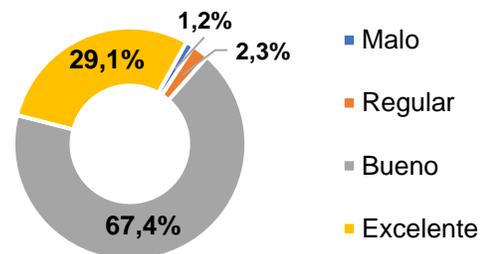


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

5.8.4. Orientación sobre el impuesto de registro (boleta fiscal)

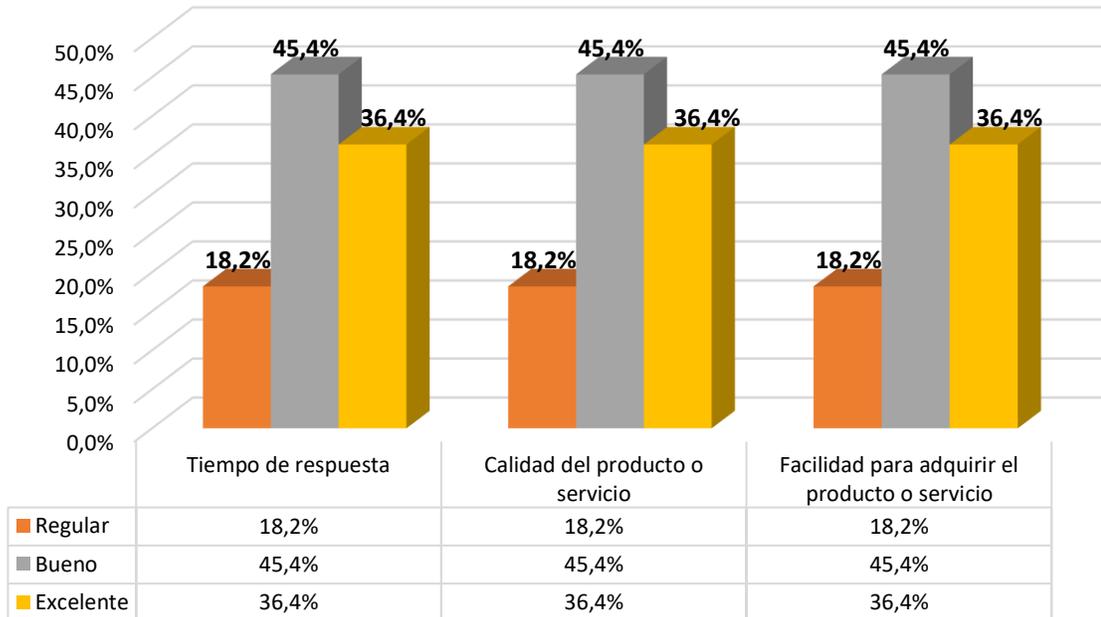


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron impuesto de registro (boleta fiscal).
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 18 evidencian que los ciudadanos que solicitaron información sobre el impuesto de registro (boleta fiscal) presentan un nivel de satisfacción general del 81,8 % e insatisfacción del 9,1 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	81,8%	81,8%	81,8%
Insatisfacción	18,2%	18,2%	18,2%

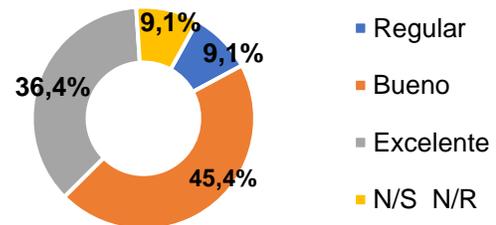


Tabla y gráfico 19. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal).
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

5.8.5. Registro de títulos en el área de la salud

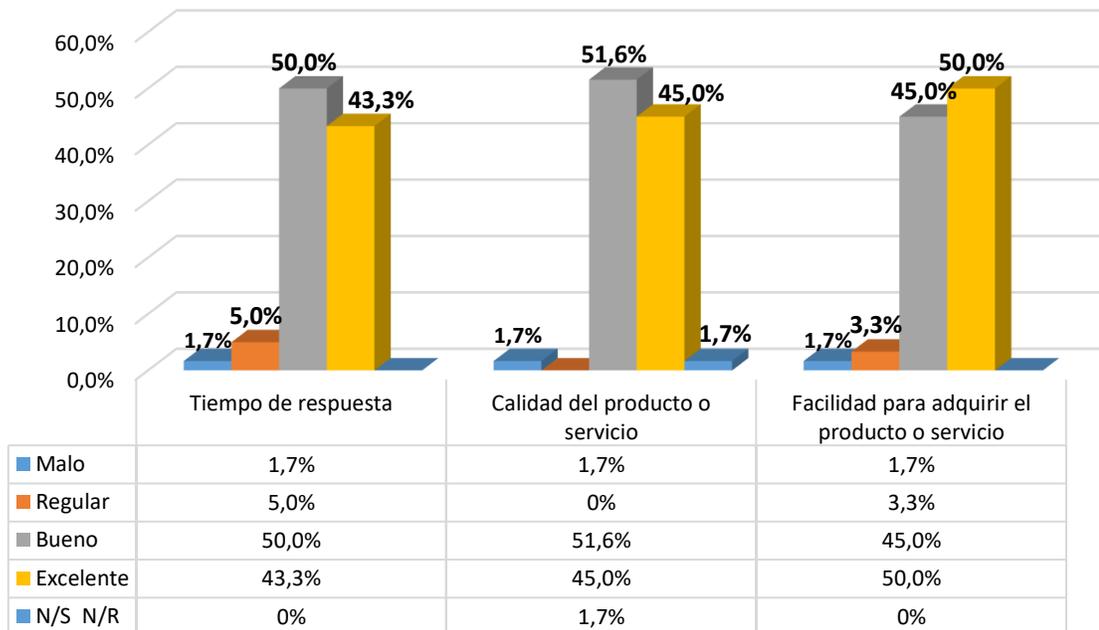


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La tabla y gráfico 20 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 96,6 % e insatisfacción del 1,7 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	93,3%	96,6%	95%
Insatisfacción	6,7%	1,7%	5%
N/S N/R	0%	1,7%	0%

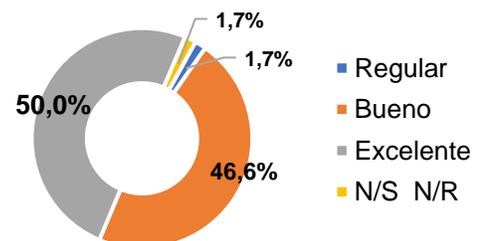


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

5.9. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 43 observaciones. El 39 % se refiere a aspectos relacionados con servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 26 % se refiere a implementar mejoras en los sistemas de información, el 25 % está asociado a la necesidad de plantear mejoras en los procesos, y el 10 % equivale a inconformidad en los tiempos de respuesta,

El 100 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

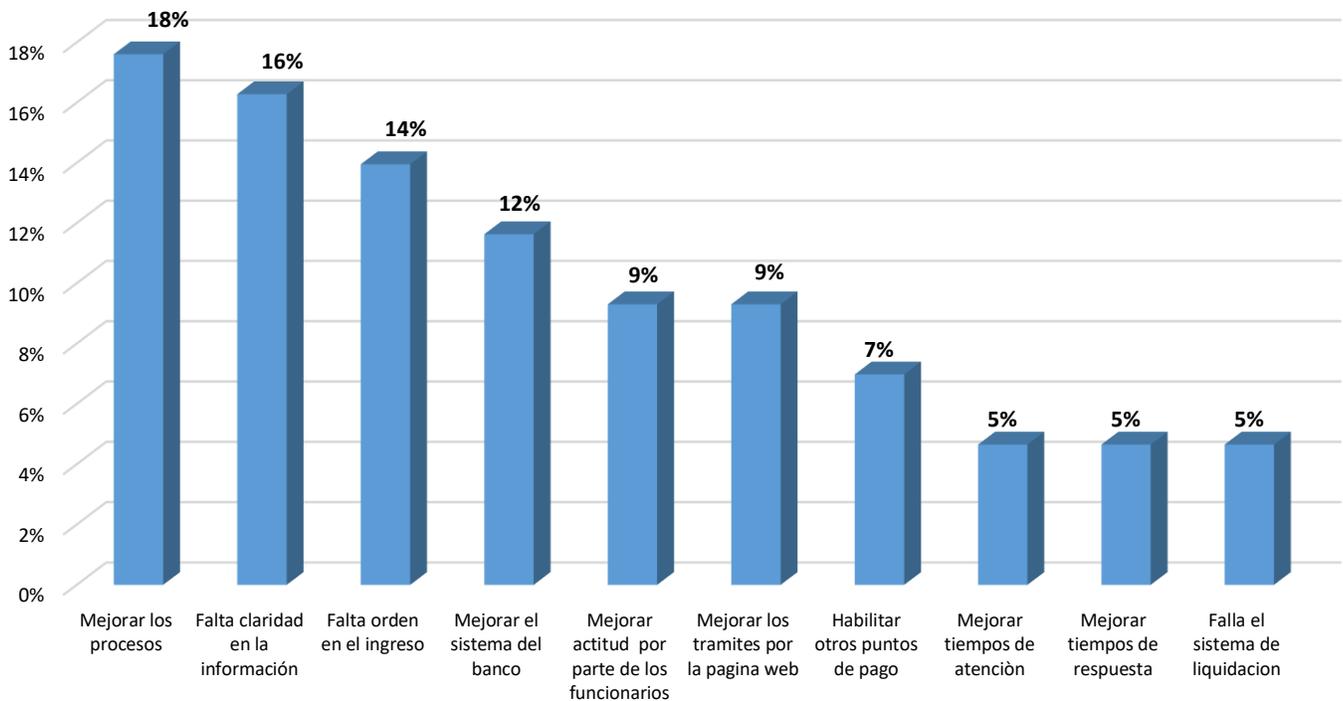


Gráfico 22. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante febrero de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 18 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido sugirió que se deben mejorar los procesos, ya que debido a diversas situaciones que se presentan al realizar el trámite, en ocasiones se generan pagos adicionales, los funcionarios responsables de los procesos no brindan respuesta oportuna, y les lleva más tiempo realizar el trámite; seguido del 16 % que solicitó mejorar la información que se brinda al ingreso; y de otro 14% que manifestó que falta orden para ingresar al edificio.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 56 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales están asociadas con aspectos relacionados con los servidores públicos y la necesidad de mejorar los sistemas de información.

En segundo lugar, está el trámite de liquidación de impuesto vehicular, con el 26 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la solicitud de mejorar los procesos.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 96 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 3 %.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción general del 96,4 %.
- La variable con calificación más baja fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 3,8 %.
- Los servicios con mejor nivel de satisfacción general son el registro de títulos de salud y el paz y salvo departamental, con 96,6 % y 96,5 %, respectivamente.
- El trámite con calificación más baja es la orientación sobre el impuesto de registro (boleta fiscal), con un nivel de insatisfacción del 9,1%.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y las experiencias de los encuestadores, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

- ❖ Solicitar 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, como líder del proceso de Servicio al Ciudadano – M4P1.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar su actitud, el compromiso con el ciudadano y la calidad de la información brindada, considerando la calificación negativa asociada a la

mala actitud y atención por parte de los funcionarios y deficiencia en la claridad de la información suministrada.

- ❖ Extender la aplicación de encuestas a los demás puntos de atención que tiene la entidad.
- ❖ Definir personal delegado para mantener comunicación directa y continua entre las dependencias y el área de atención al ciudadano de la Secretaría General, como medida que permita brindar información veraz y actualizada en todo momento.
- ❖ Solicitar 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, como líder del proceso de Servicio al Ciudadano – M4P1.
- ❖ 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 de la Secretaría General.
- ❖ Cuando se presenten ajustes en aspectos relacionados con la atención y servicio al ciudadano en las dependencias, estas deberán socializar estos cambios con la Secretaría General, antes de su implementación, con el fin de mantener actualizado a todo el personal que atiende público a través de los diferentes canales de atención y comunicación que tiene definidos la Gobernación del Valle del Cauca.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Satisfacción.