1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ABRIL 2021

Santiago de Cali, 13 de mayo 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 5 y el 30 de abril 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 **abril** de 2021**,** se aplicaron **723** 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.

Valle Invencible

GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA
Secretaría General

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ABRIL 2021

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN

93,9 % Satisfacción
5,1 % Insatisfacción
1 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA

92,7 % Satisfacción
7 % Insatisfacción
0,3 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

94,6 % Satisfacción
5,1 % Insatisfacción
0,3 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO

93,3 % Satisfacción
5 % Insatisfacción
1,7 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS

95,1 % Satisfacción
3,8 % Insatisfacción
1,1 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR

90,9 % Satisfacción
8,4 % Insatisfacción
0,7 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DdepartamENTAL

95,9 % Satisfacción
4,1 % Insatisfacción

ORIENTACIÓN SOBRE EL IMPUESTO DE REGISTRO

100 % Satisfacción

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD

97,1 % Satisfacción
2,9 % Insatisfacción

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	DIA:	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 5 y el 30 de abril de 2021, se aplicaron **723** 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	723
Total	**723**

Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril 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	421
Trámite	294
PQRS	7
No sabe / No responde	1
Total	**723**

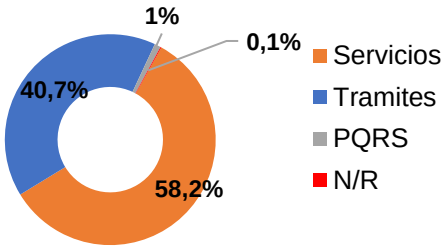


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

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 58,2 % y 40,7 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Malo	11
Regular	26
Bueno	368
Excelente	311
No sabe / No responde	7
Total	**723**

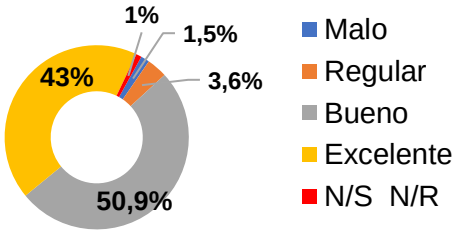


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 93,9% 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 5,1 % 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	17
Regular	33
Bueno	372
Excelente	299
No responde	2
Total	**723**

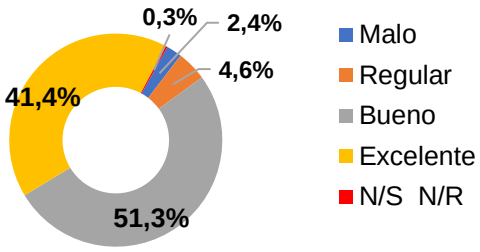


Tabla y gráfico 4. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Tiempo de respuesta". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y el gráfico 4 registran que el 92,7 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con el tiempo de respuesta a la gestión realizada, otorgando calificación Excelente y Bueno. Tan solo el 7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,3 % 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	6
Regular	31
Bueno	384
Excelente	300
No responde	2
Total	**723**

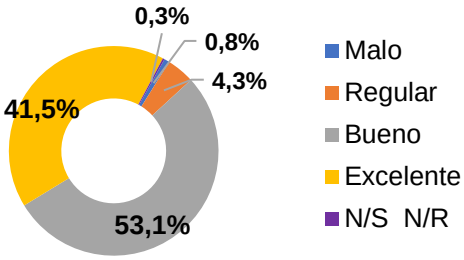


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Calidad del producto o servicio". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 94,6 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con la calidad del producto o servicio obtenido, otorgando calificación Excelente y Bueno. Tan solo un 5,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,3 % 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	13
Regular	23
Bueno	377
Excelente	298
No responde	12
Total	**723**

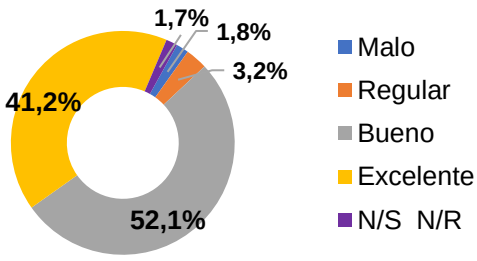


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Facilidad para adquirir el producto o servicio". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 93,3 % 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 5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,7 % 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	7
Regular	14
Bueno	148
Excelente	122
No responde	3
Total	**294**

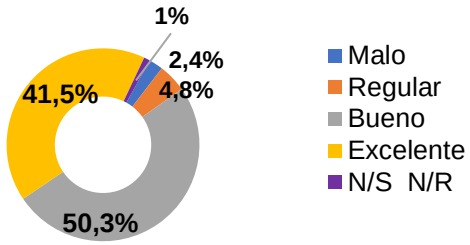


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y el gráfico 7 evidencian que el 91,8 % 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 7,2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.2. Servicio

Calificación	Total
Malo	4
Regular	12
Bueno	217
Excelente	184
No responde	4
Total	**421**

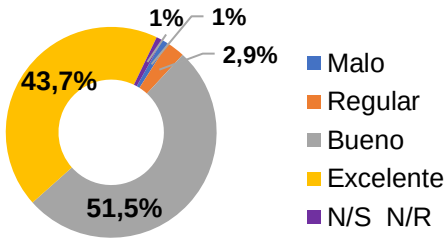


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y gráfico 8 muestran que el 95,1 % 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 el 3,9 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.3. PQRS

Calificación	Total
Bueno	2
Excelente	5
Total	**7**

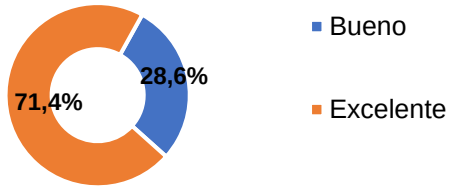


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el 100 % 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.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 99 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	347
Impuesto vehicular	252
Paz y salvo departamental	74
Registro de títulos de salud	34
Orientación sobre el impuesto de registro (boleta fiscal)	8
TOTAL	**715**

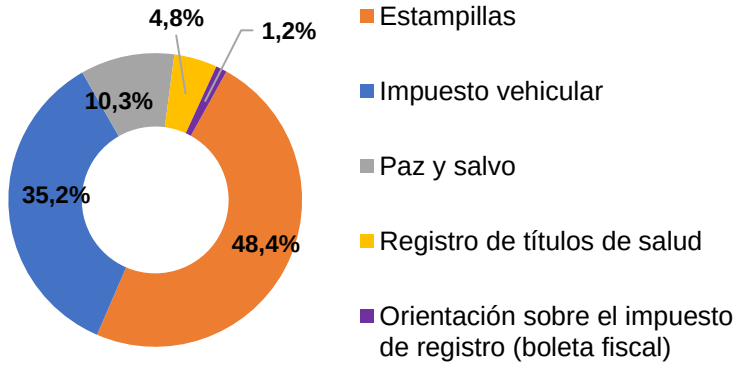
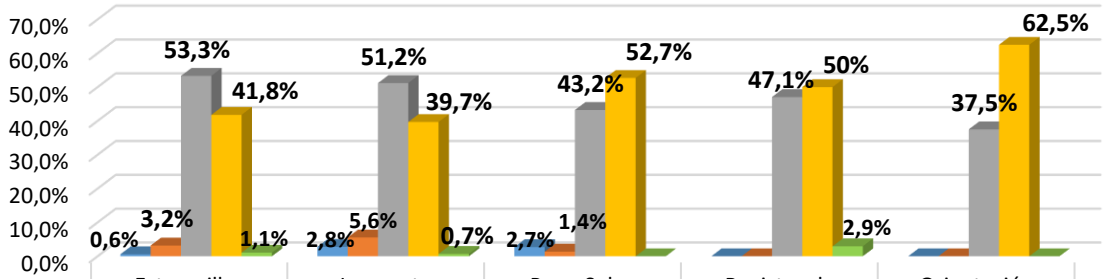


Tabla y gráfico 10. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La tabla y el gráfico 10 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 48,4 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 35,2 %.



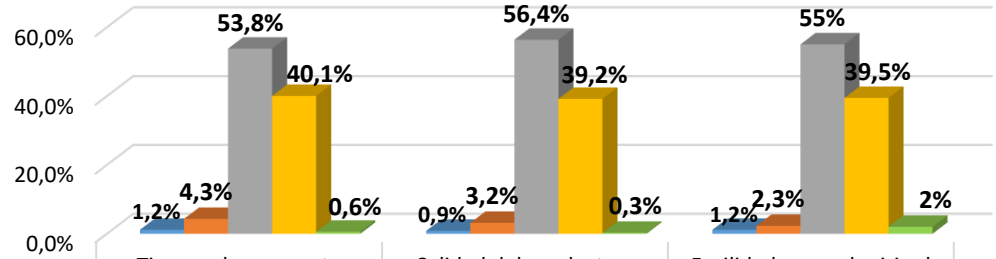
	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Registro de titulos	Orientación sobre boleta fiscal
Malo	0,6%	2,8%	2,7%	0%	0%
Regular	3,2%	5,6%	1,4%	0,0%	0,0%
Bueno	53,3%	51,2%	43,2%	47,1%	37,5%
Excelente	41,8%	39,7%	52,7%	50%	62,5%
N/S N/R	1,1%	0,7%	0%	2,9%	0%

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 abril de 2021.

La tabla y gráfico 11 revelan que el impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 8,4 %, seguido del paz y salvo departamental y el impuesto vehicular, con un 4,1 % y 3,8 % respectivamente.

Asimismo, se destaca que la orientación sobre boleta fiscal y el registro de títulos de salud presentan la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 100 % y 97,1% respectivamente.

5.8.1. Adquisición de estampillas



	Tiempo de respuesta	Calidad del producto o servicio	Facilidad para adquirir el producto o servicio
Malo	1,2%	0,9%	1,2%
Regular	4,3%	3,2%	2,3%
Bueno	53,8%	56,4%	55%
Excelente	40,1%	39,2%	39,5%
N/S N/R	0,6%	0,3%	2%

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 abril de 2021.

La tabla y gráfico 12 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 95,1 % y un nivel de insatisfacción del 3,8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	93,9%	95,6%	94,5%
Insatisfacción	5,5%	4,1%	3,5%
N/S N/R	0,6%	0,3%	2%

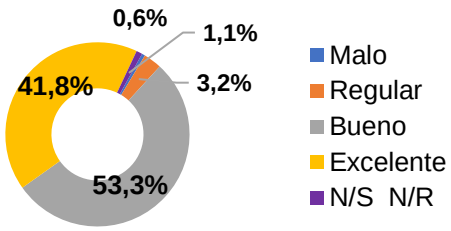
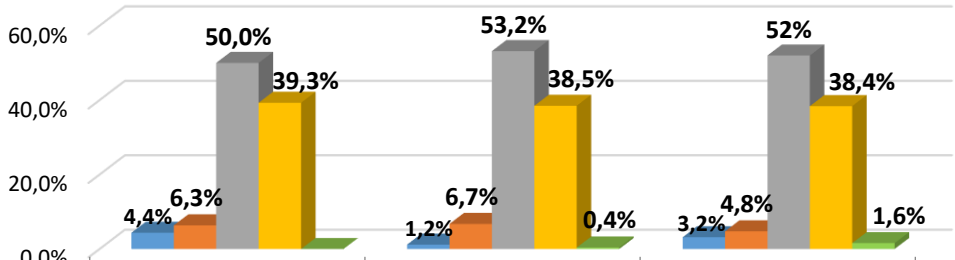


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

5.8.2. Liquidación del impuesto vehicular



	Tiempo de respuesta	Calidad del producto o servicio	Facilidad para adquirir el producto o servicio
Malo	4,4%	1,2%	3,2%
Regular	6,3%	6,7%	4,8%
Bueno	50,0%	53,2%	52%
Excelente	39,3%	38,5%	38,4%
N/S N/R	0%	0,4%	1,6%

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 abril de 2021.

La tabla y gráfico 14 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 90,9 % e insatisfacción del 8,4 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	89,3%	91,7%	90,4%
Insatisfacción	10,7%	7,9%	8%
N/S N/R	0%	0,4%	1,6%

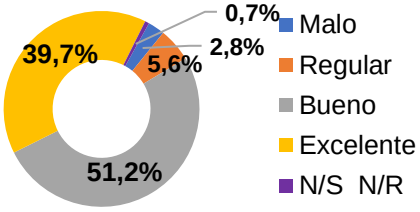
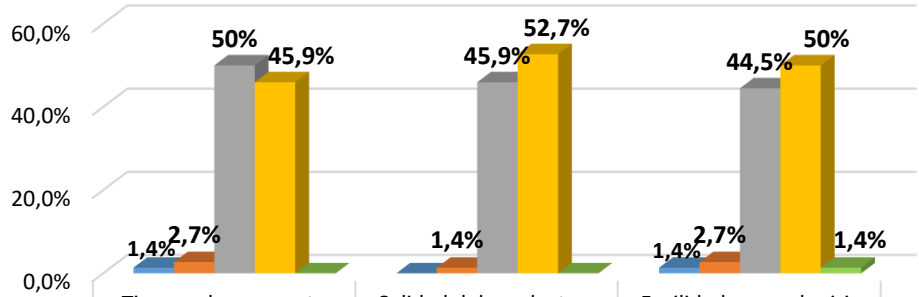


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

5.8.3. Paz y salvo departamental



	Tiempo de respuesta	Calidad del producto o servicio	Facilidad para adquirir el producto o servicio
Malo	1,4%	0,0%	1,4%
Regular	2,7%	1,4%	2,7%
Bueno	50%	45,9%	44,5%
Excelente	45,9%	52,7%	50%
N/S N/R	0%	0,0%	1,4%

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 abril de 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 95,9 % e insatisfacción del 4,1 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	95,9%	98,6%	94,5%
Insatisfacción	4,1%	1,4%	4,1%
N/S N/R	0%	0%	1,4%

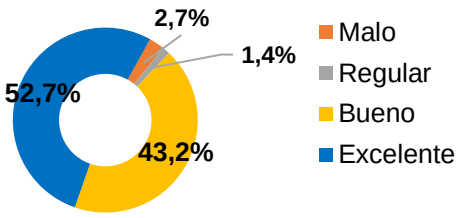
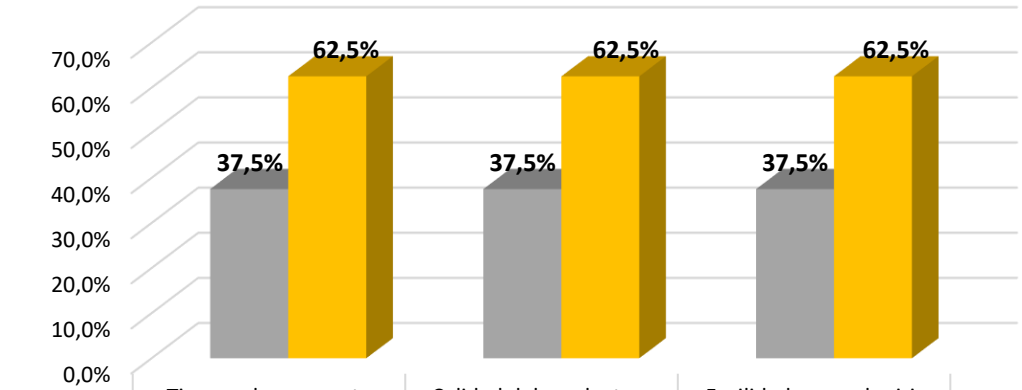


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

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



	Tiempo de respuesta	Calidad del producto o servicio	Facilidad para adquirir el producto o servicio
Bueno	37,5%	37,5%	37,5%
Excelente	62,5%	62,5%	62,5%

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

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

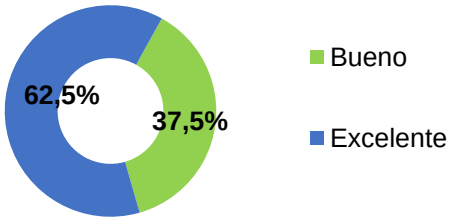
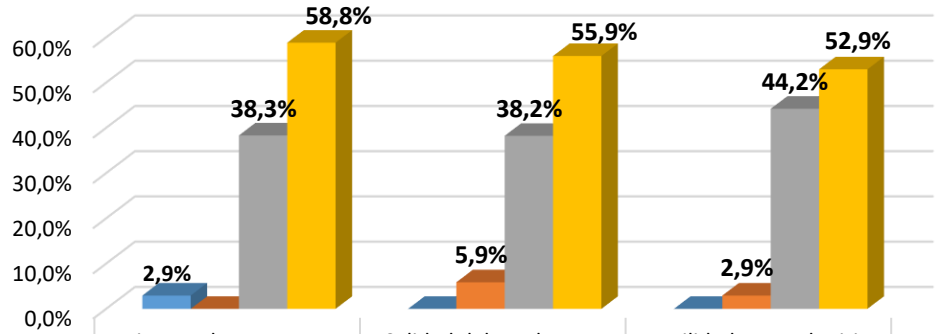


Tabla y gráfico 19. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal). Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

5.8.5. Registro de títulos en el área de la salud



	Tiempo de respuesta	Calidad del producto o servicio	Facilidad para adquirir el producto o servicio
Malo	2,9%	0,0%	0,0%
Regular	0,0%	5,9%	2,9%
Bueno	38,3%	38,2%	44,2%
Excelente	58,8%	55,9%	52,9%

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 abril 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 97,1 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,1%	94,1%	97,1%
Insatisfacción	2,9%	5,9%	2,9%

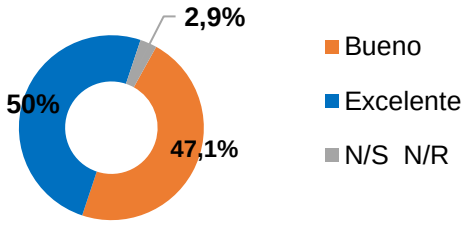


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

5.9. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 61 observaciones. El 33 % se refiere a aspectos relacionados con servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 28 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los procesos, el 17% está asociado a la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de información, el 14 % equivale a inconformidad en los tiempos de respuesta, el 3% está relacionado con costos y plazos en pagos de impuestos, otro 3 % se refiere a la calidad en la impresión de los formularios y el 2% son felicitaciones.

El 2 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada por parte de los funcionarios.

El 98 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

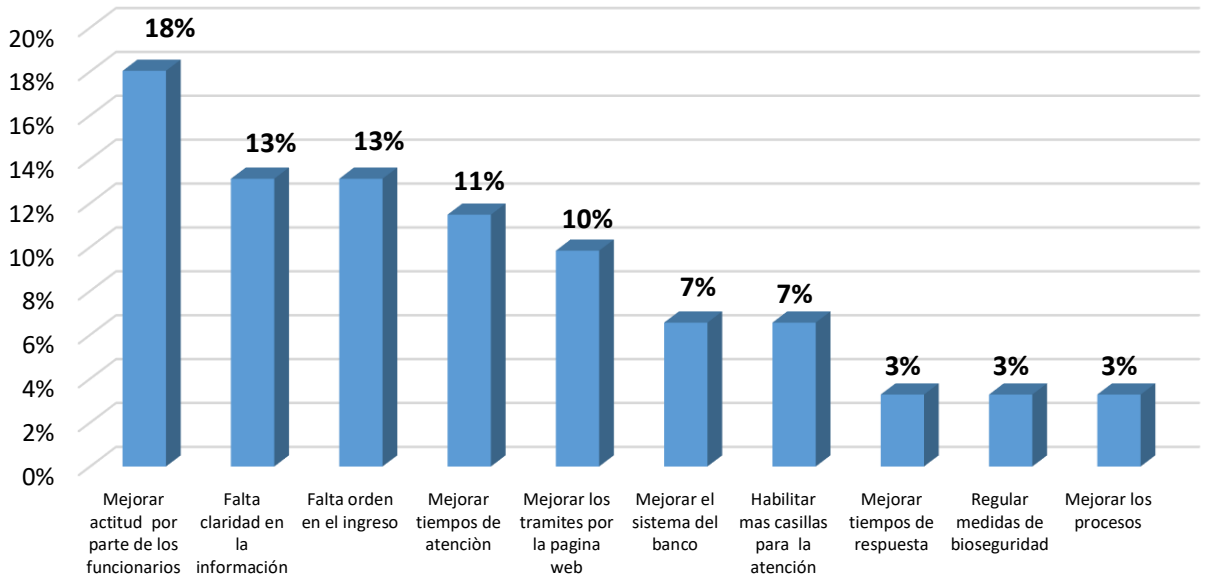


Gráfico 22. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante abril de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 18 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido sugirió que se debe mejorar la mala actitud por parte de los funcionarios; seguido del 13 % que manifestó que falta claridad en la información y de otro 13 % que solicitó mejorar el ingreso al punto de atención.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con el 44 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales están asociadas con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios.

En segundo lugar, está el trámite de adquisición de estampillas, con el 39 % de las observaciones recibidas, de las cuales, la mayoría está asociada con la falta de claridad en la información.

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 93,9 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 5,1 %.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 94,6 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 7 %.
- Los servicios con mejor nivel de satisfacción general son la orientación sobre el impuesto de registro (boleta fiscal) y el registro de títulos de salud, con 100 % y 97,1 %, respectivamente.
- El trámite con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 8,4 %.

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 la calidad de la información brindada, mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando la calificación negativa

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

- 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.

- 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.