

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MAYO 2021

Santiago de Cali, 8 de junio 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 algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 3 y el 31 de mayo 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 de satisfacción de los usuarios frente a 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 **mayo** de 2021, se aplicaron **328** 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 MAYO 2021

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



86,9 % Satisfacción
9,7 % Insatisfacción
3,4 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



90,9 % Satisfacción
8,2 % Insatisfacción
0,9 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



86,3 % Satisfacción
11,6 % Insatisfacción
2,1 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



94,5 % Satisfacción
5,2 % Insatisfacción
0,3 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



92 % Satisfacción
4,6 % Insatisfacción
3,4 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



89,3 % Satisfacción
8 % Insatisfacción
2,7 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



86,7 % Satisfacción
13,3 % Insatisfacción

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



90 % Satisfacción
10 % 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
		😞	😐	😊
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 3 y el 31 de mayo de 2021, se aplicaron 328 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. Teniendo en cuenta lo anterior y realizando una comparación con el mes inmediatamente anterior, se aprecia una disminución significativa en la cantidad de encuestas aplicadas, ya que para el mes de abril de 2021 se aplicaron un total de 723 encuestas de satisfacción.

La disminución en la cantidad de encuestas aplicadas durante este periodo, obedece al cierre del punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19 y a las diversas situaciones de orden público dadas en el marco del paro nacional, el cual ha sido prolongado en la ciudad de Cali.

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	302
Oficina Territorial Norte	26
Total	328

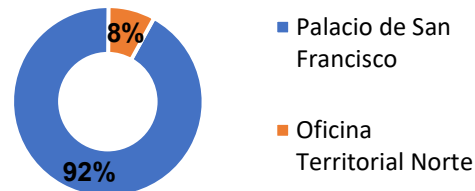


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

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

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Trámite	122
Servicio	117
PQRS	88
No sabe / No responde	1
Total	328

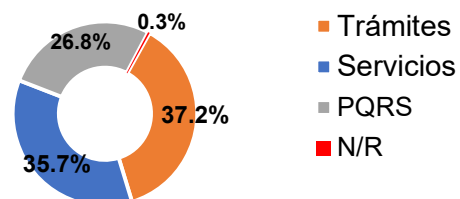


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y el gráfico 2 muestran que los trámites que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los servicios. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 37,2 % y 35,7 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	113
Bueno	172
Regular	22
Malo	10
No sabe / No responde	11
Total	328

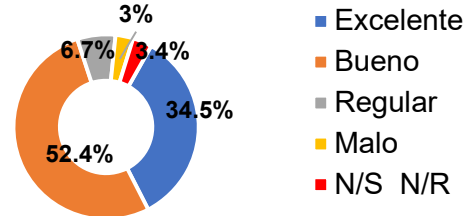


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 86,9% 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 9,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 3,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

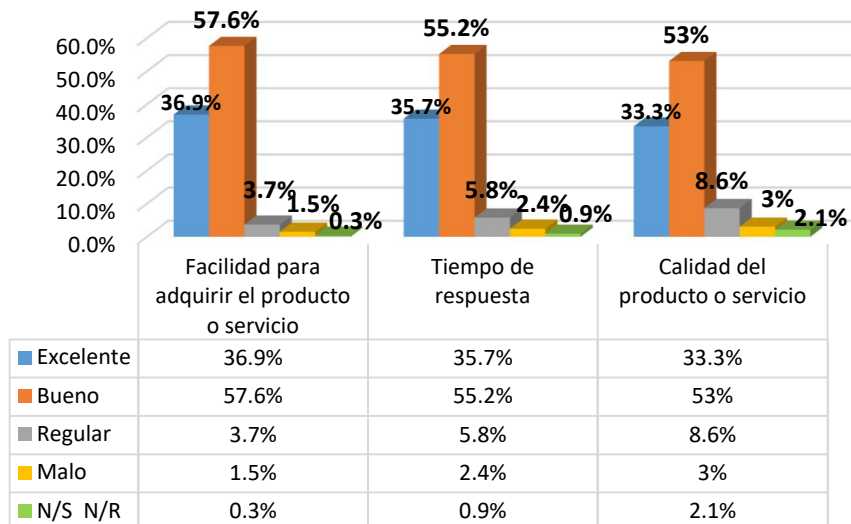


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la facilidad para adquirir el producto servicio, con una calificación el 94,5 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la calidad del producto o servicios, con una calificación del 11,6%.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	47
Bueno	62
Regular	7
Malo	3
No responde	3
Total	122

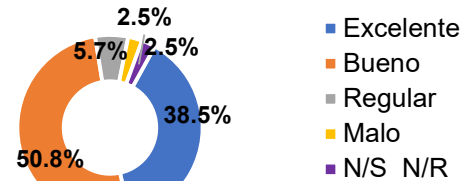


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 89,3 % 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 8,2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 2,5 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	47
Bueno	59
Regular	6
Malo	2
No responde	3
Total	117

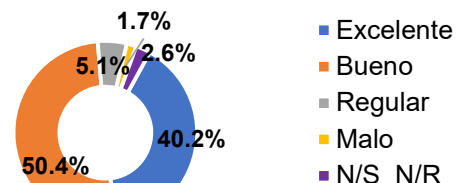


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 90,6 % 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 6,8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 2,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	19
Bueno	51
Regular	9
Malo	5
No responde	4
Total	88

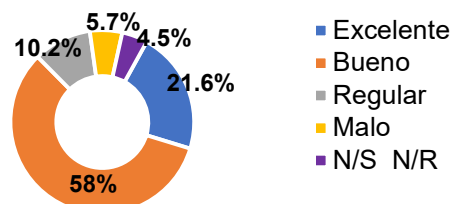


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 79,6 % 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. Tan solo el 15,9 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 4,5 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 73 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Impuesto vehicular	112
Estampillas	87
Paz y salvo departamental	30
Registro de títulos de salud	10
TOTAL	239

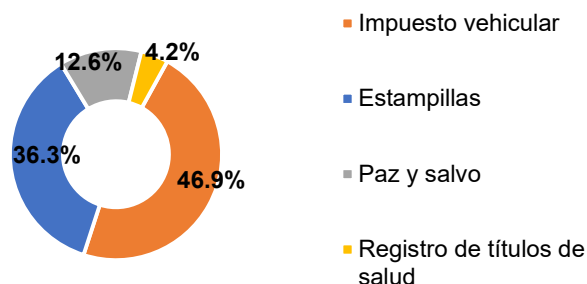


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la liquidación del impuesto vehicular, con un 46,9 %, y la adquisición de estampillas, con un 36,3 %.

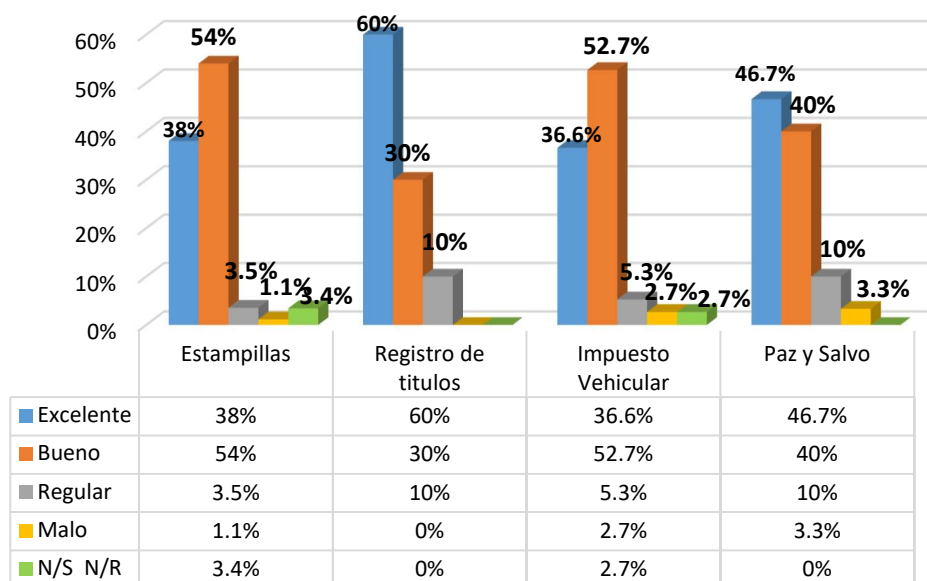


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 13,3 %, seguido del registro de títulos de salud y el impuesto vehicular, con un 10 % y 8 % respectivamente.

Asimismo, se destaca que la adquisición de estampillas presenta la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 92 %.

1.1.1. Adquisición de estampillas

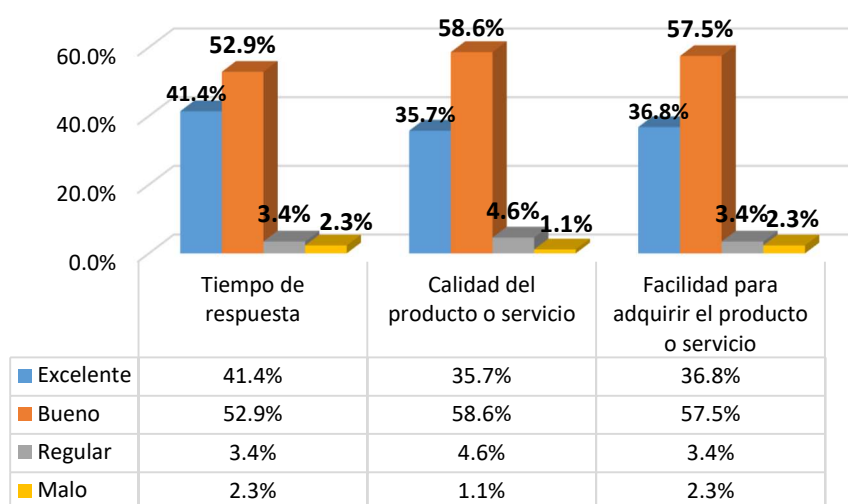


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 10 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 92 % y un nivel de insatisfacción del 4,6 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	94,3%	94,3%	94,3%
Insatisfacción	5,7%	5,7%	5,7%

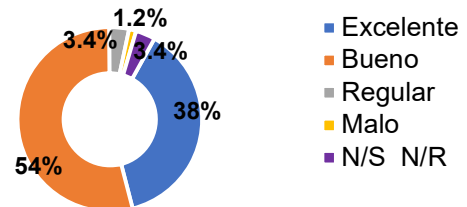


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

1.1.2. Liquidación del impuesto vehicular

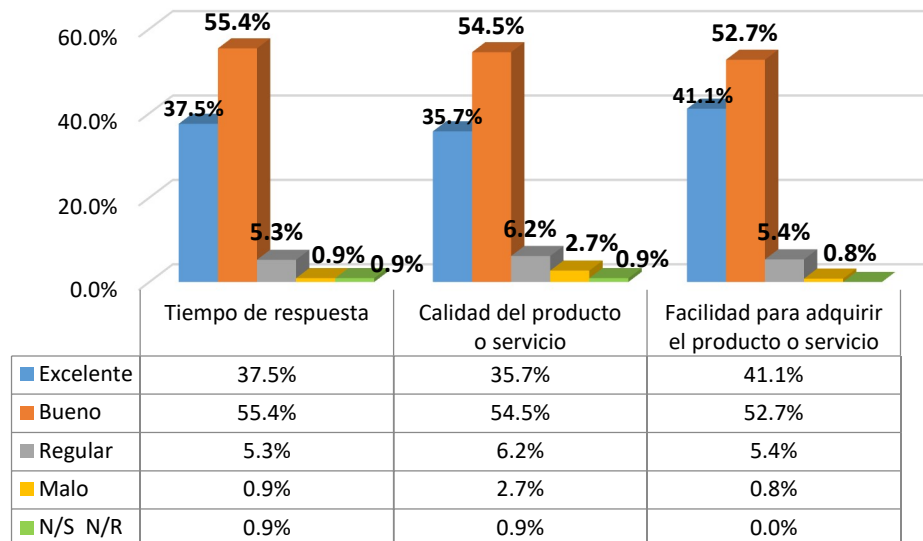


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 12 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 89,3 % e insatisfacción del 8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	92,9%	90,2%	93,8%
Insatisfacción	6,2%	8,9%	6,2%
N/S N/R	0,9%	0,9%	0%

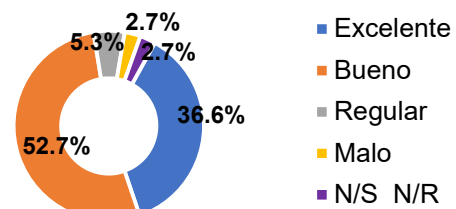


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

1.1.3. Paz y salvo departamental

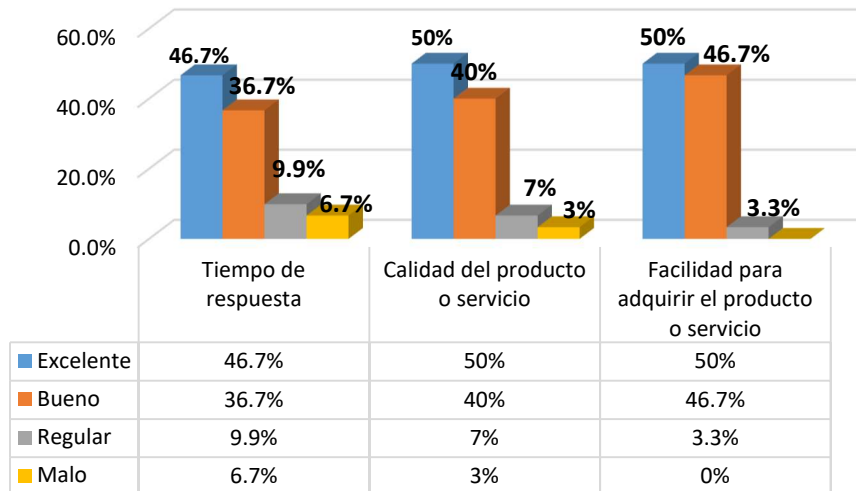


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 14 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 86,7 % e insatisfacción del 13,3 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	83,4%	90%	96,7%
Insatisfacción	16,6%	10%	3,3%

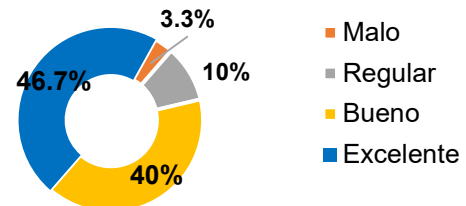


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

1.1.4. Registro de títulos en el área de la salud

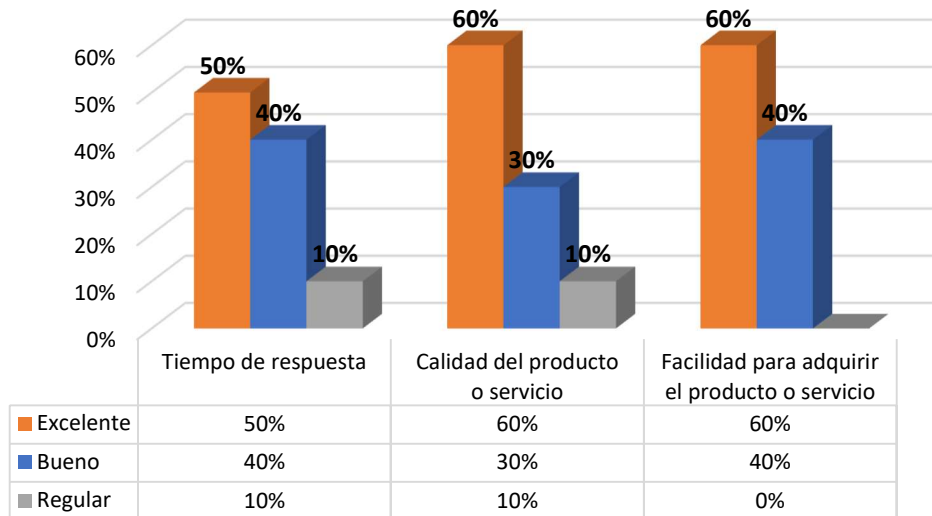


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 16 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 90 % e insatisfacción del 10 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	90%	90%	100%
Insatisfacción	10%	10%	0%

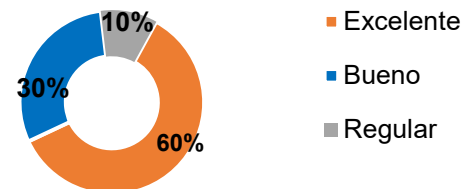


Tabla y gráfico 4. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

2. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la satisfacción frente a los tramites y servicios brindados por la Oficina Territorial Norte ubicada en el municipio de Cartago, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

2.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de mayo de 2021, se aplicaron de manera presencial 26 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

2.1.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	14
Bueno	10
Malo	2
Total	26

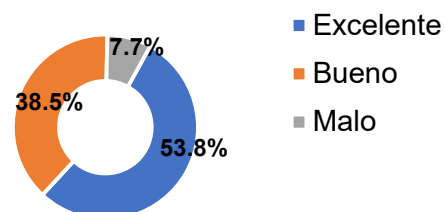


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

La tabla y el gráfico 18 revelan que el 92,3% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 7,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Malo.

2.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

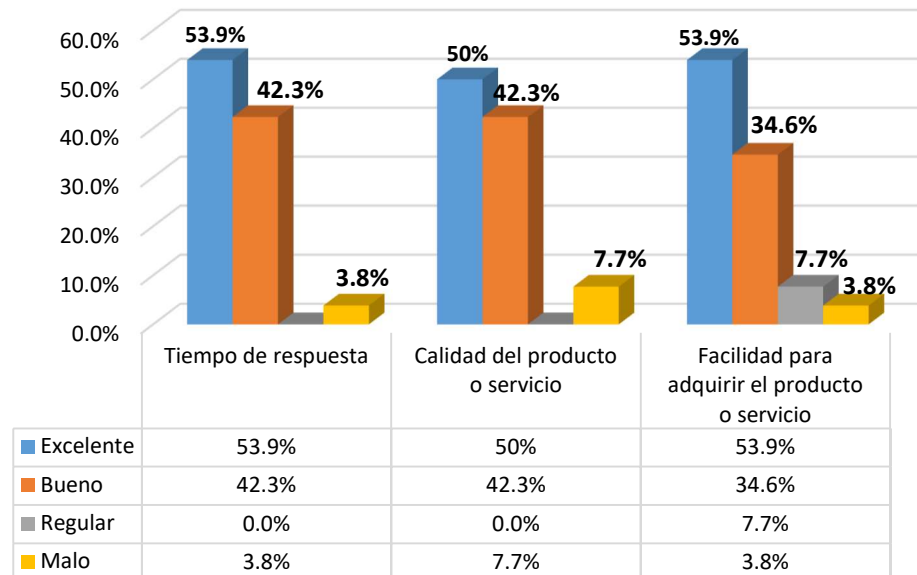


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 19 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación el 96,2 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 11,5%.

2.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

2.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

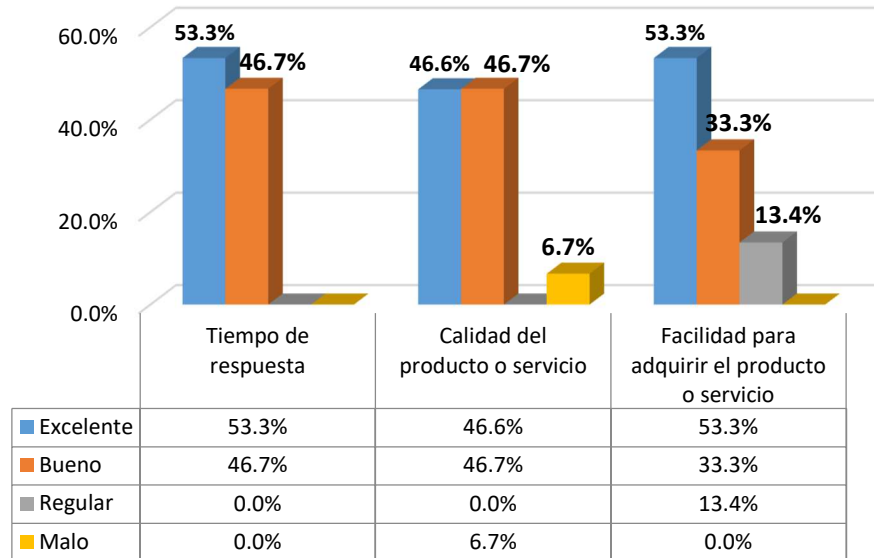


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 20 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 93,3 % e insatisfacción del 6,7 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	93,3%	86,6%
Insatisfacción	0%	6,7%	13,4%

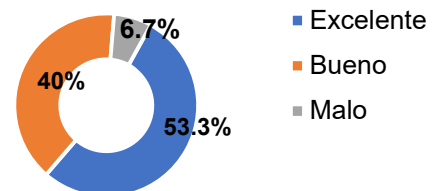


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

2.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

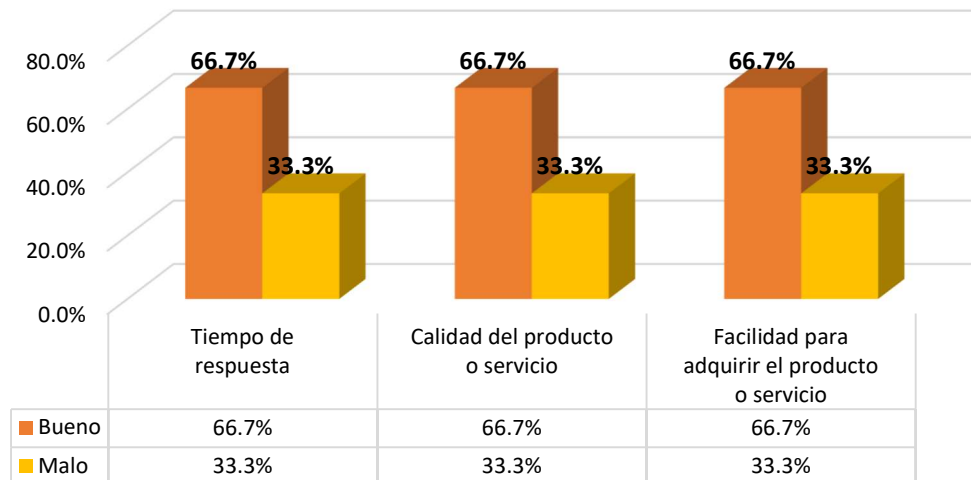


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 22 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 66,7 % y un nivel de insatisfacción del 33,3 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	66,7%	66,7%	66,7%
Insatisfacción	33,3%	33,3%	33,3%

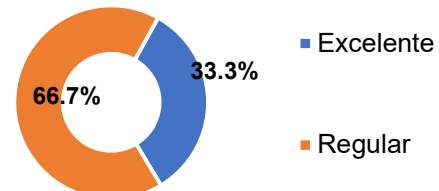


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

2.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	6
Bueno	2
Total	8

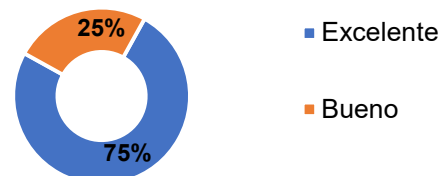


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2021.

La tabla y gráfico 24 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 Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

3. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 49 observaciones. El 39 % equivale a inconformidad en los tiempos de respuesta, el 24 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), 9 % se refiere a la falta de orden en el ingreso al edificio, el 6 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, otro 6 % está asociado con realizar mejoras en los procesos y el 16% son felicitaciones.

El 16 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada por parte de los funcionarios.

El 84 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

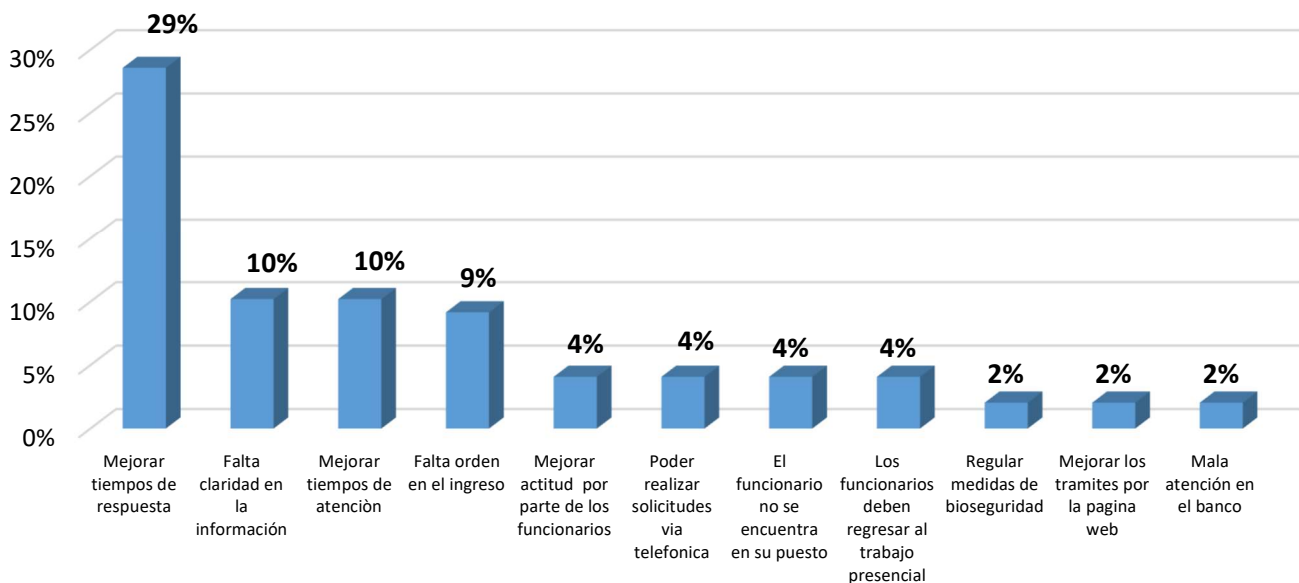


Gráfico 25. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 29 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido sugirió que se debe mejorar el tiempo de respuesta; seguido del 10 % que manifestó que falta claridad en la información y de otro 10% que solicitó mejorar el tiempo de atención.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con el 33 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales están asociadas con la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta.

En segundo lugar, está la radicación de PQRSD, con el 33 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta.

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 86,9 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 9,7 %.
- Para el presente mes el nivel general de satisfacción disminuyó en un 7% en relación al mes de abril 2021.
- La variable mejor calificada fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 94,5 %.
- La variable con calificación más baja fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 11,6 %.
- El servicio con mejor nivel de satisfacción general es la adquisición de estampillas, con un nivel de satisfacción del 92 %.
- El trámite con calificación más baja es paz y salvo departamental, con un nivel de insatisfacción del 13,3 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 92,3 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 7,7%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 96,2%.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción del 11,5%.
- En relación con la cantidad de encuestas aplicadas, se evidencia que se presentó una disminución del 45,3% frente al mes de abril. Lo anterior coincide con el cierre del punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca como consecuencia de los hechos de orden público registrado en el marco del paro nacional.
- De 328 personas encuestadas, se recibieron un total de 49 observaciones que representan el 15%.

- De las 49 observaciones, 8 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 41 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se destaca la observación “mejorar los tiempos de respuesta” y “falta de claridad en la información” con un porcentaje del 29% y 10% respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar tiempos de atención” con otro 10%.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es el impuesto vehicular con un total de 15 recomendaciones, de las cuales 7 se refieren a “mejorar los tiempos de respuesta” y 3 a “falta de orden en el ingreso”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la adquisición de estampillas, con 8 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la “falta de claridad en la información” y “mejorar los tiempos de atención” entre otras.

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.