

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ENERO - JUNIO 2021

Santiago de Cali, 12 de julio 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 enero y junio 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 periodo **enero - junio** de 2021, se aplicaron **4311** 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 ENERO-JUNIO 2021

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



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

TIEMPO DE RESPUESTA



93,6 % Satisfacción
6,1 % Insatisfacción
0,3 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



94,7 % Satisfacción
4,8 % Insatisfacción
0,5 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



94,4 % Satisfacción
4,7 % Insatisfacción
0,9 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



93,2 % Satisfacción
5,6 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



93,4 % Satisfacción
5,8 % Insatisfacción
0,8 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



94,8 % Satisfacción
5,2 % Insatisfacción

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



97 % Satisfacción
2,1 % Insatisfacción
0,9 % 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	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 los meses de enero a junio de 2021, se aplicaron 4311 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	4258
Oficina Territorial Norte	53
Total	4311

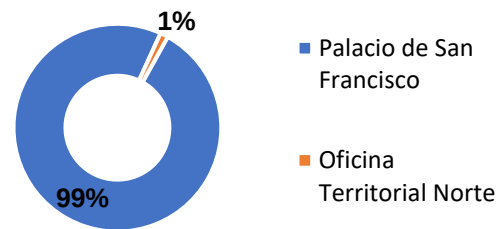


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

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. Encuestas aplicadas por mes

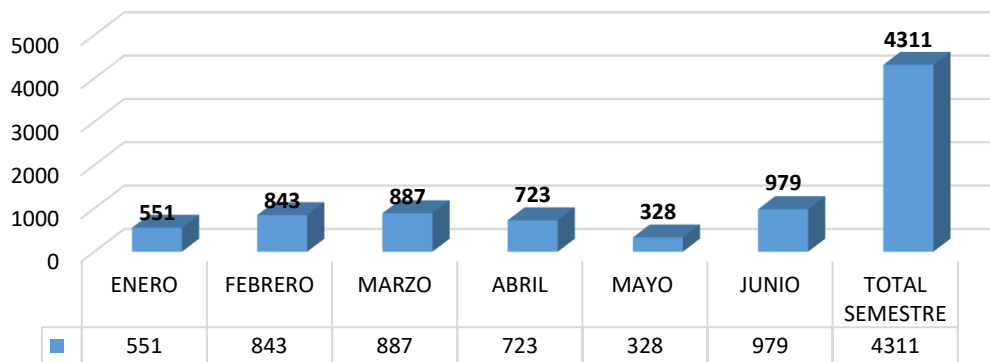


Gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue junio, con un total de 979 encuestas. También evidencia que para el mes de mayo la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior 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.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	2617
Trámite	1510
PQRS	167
No sabe / No responde	17
Total	4311

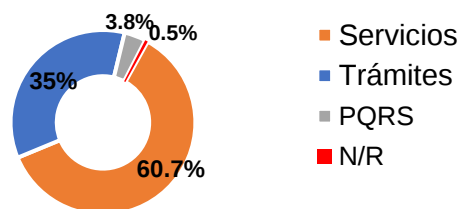


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y el gráfico 3 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 60,7 % y 35 %, respectivamente.

5.4. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	1740
Bueno	2280
Regular	176
Malo	69
No sabe / No responde	46
Total	4311

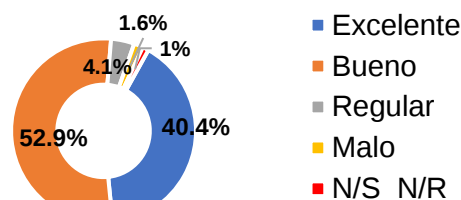


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y el gráfico 4 revelan que a lo largo del periodo enero-junio 2021, el 93,3 % 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 5,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

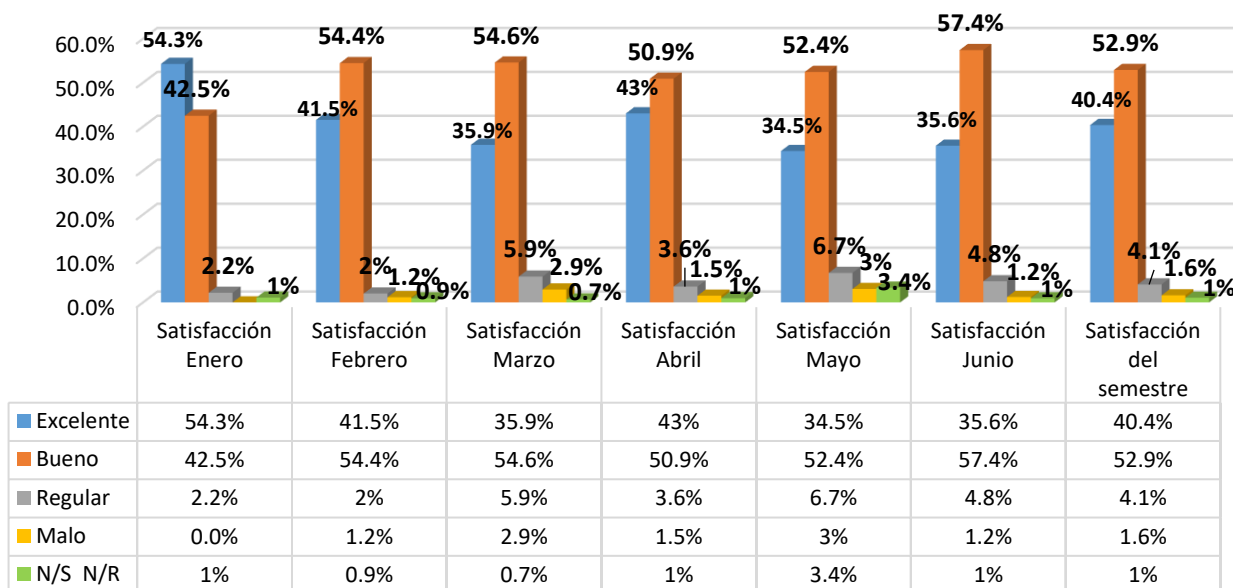


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de satisfacción. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue enero, con una calificación el 96,8 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue mayo, con una calificación del 9,7%.

5.5. Nivel general de satisfacción por variable

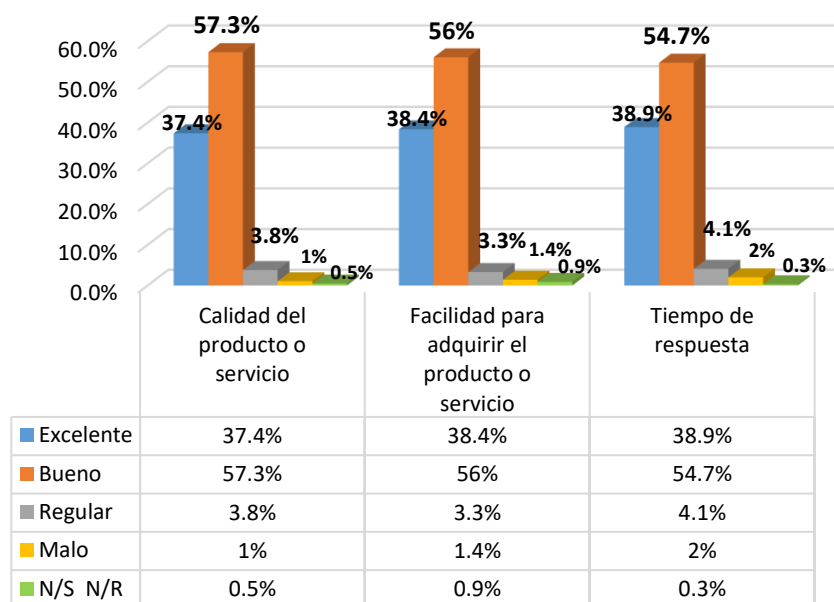


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que durante el periodo enero-junio 2021, la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto servicio, con una calificación el 94,7 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 6,1%.

5.6. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

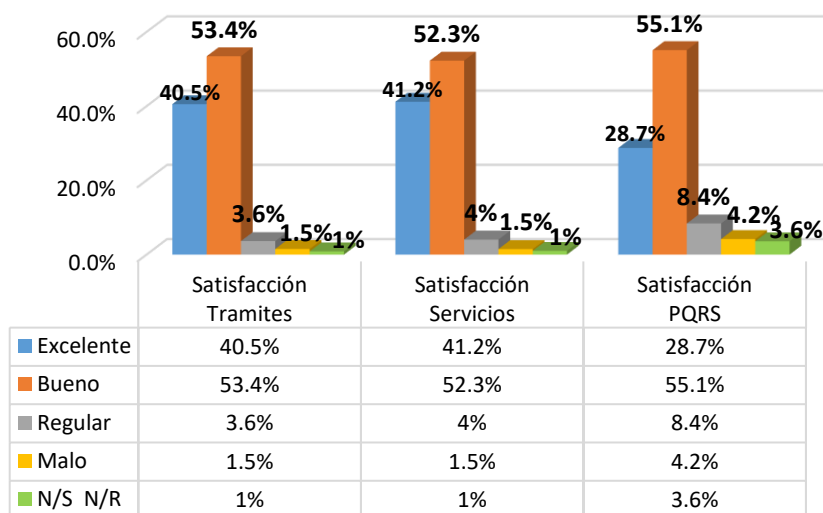


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de insatisfacción general es la radicación de PQRS con el 12,6 %. Mientras los tramites presentan el mayor nivel de satisfacción frente a la gestión realizada, con el 93,9 %.

5.6.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	612
Bueno	807
Regular	55
Malo	23
No sabe / No responde	13
Total	1510

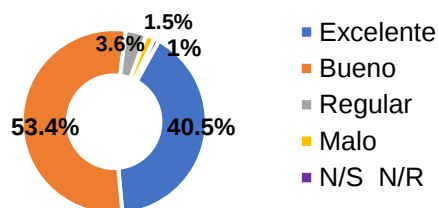


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y el gráfico 8 evidencian que el 93,9 % 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 5,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	1078
Bueno	1368
Regular	106
Malo	39
No responde	26
Total	2617

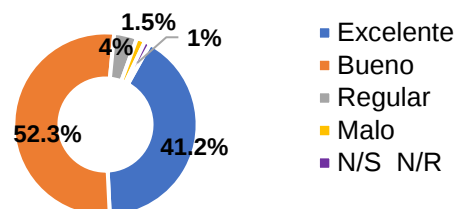


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

a tabla y gráfico 9 muestran que el 93,5 % 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 5,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	48
Bueno	92
Regular	14
Malo	7
No responde	6
Total	167

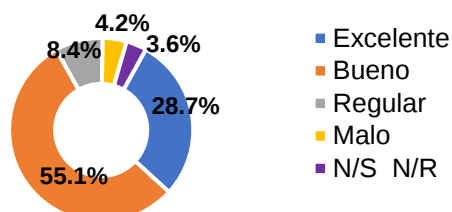


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 83,8 % 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 12,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 3,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,7 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	2233
Impuesto vehicular	1233
Paz y salvo departamental	384
Registro de títulos de salud	236
Orientación sobre el impuesto de registro (boleta fiscal)	41
TOTAL	4127

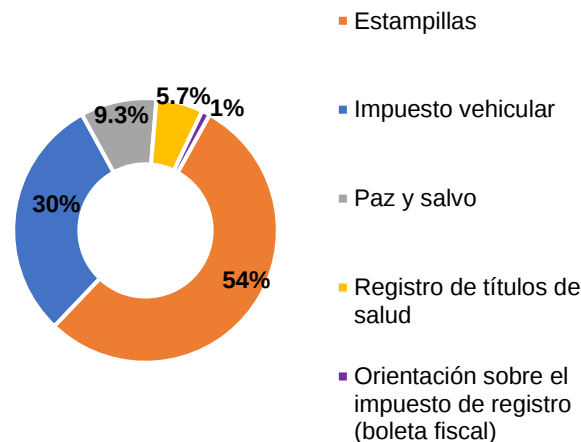


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 54 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 30 %.

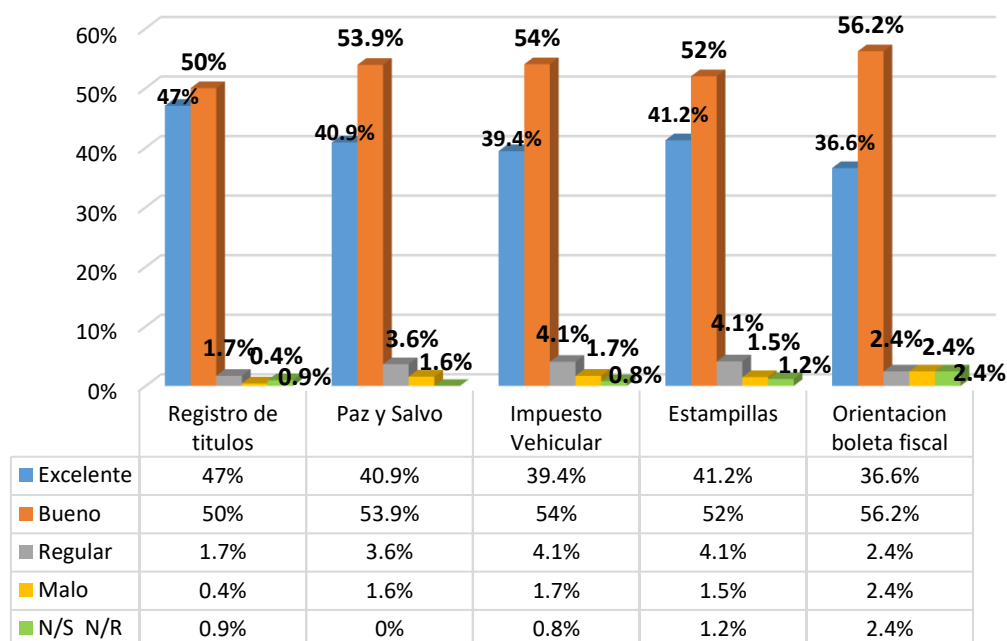


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo enero – junio la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 5,8 %, seguido de la adquisición de estampillas y del paz y salvo departamental, con un 5,6 % y 5,2 % respectivamente.

Asimismo, se destaca que el registro de títulos de salud presenta la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 97 %.

5.7.1. Adquisición de estampillas

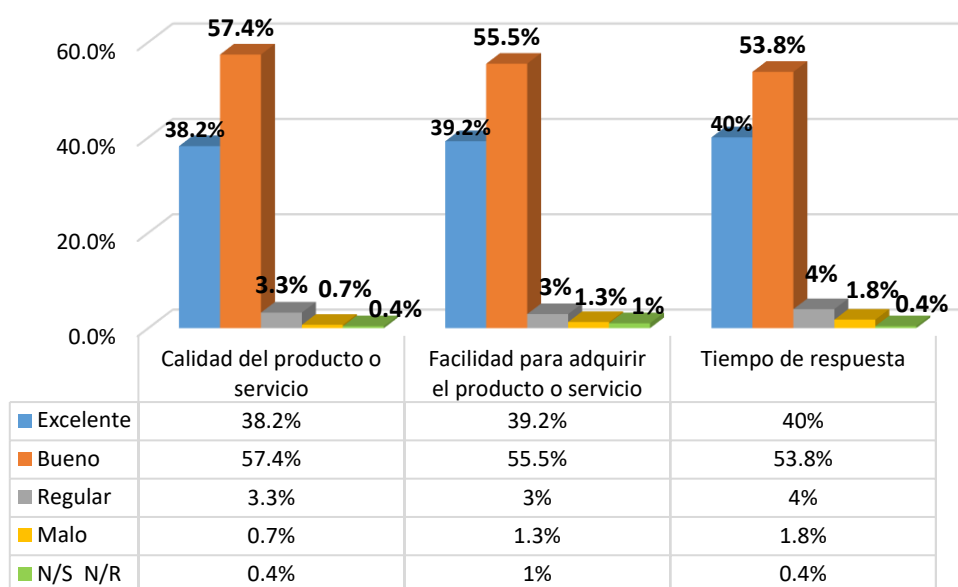


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 14 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 93,2 % y un nivel de insatisfacción del 5,6 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	95,6%	94,7%	93,8%
Insatisfacción	4%	4,6%	5,8%
N/S N/R	0,4%	1%	0,4%

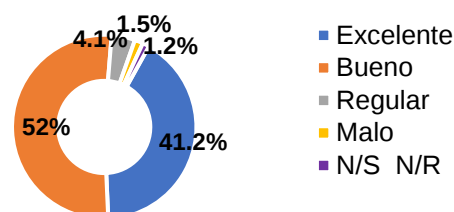


Tabla y gráfico 14. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

5.7.2. Liquidación del impuesto vehicular

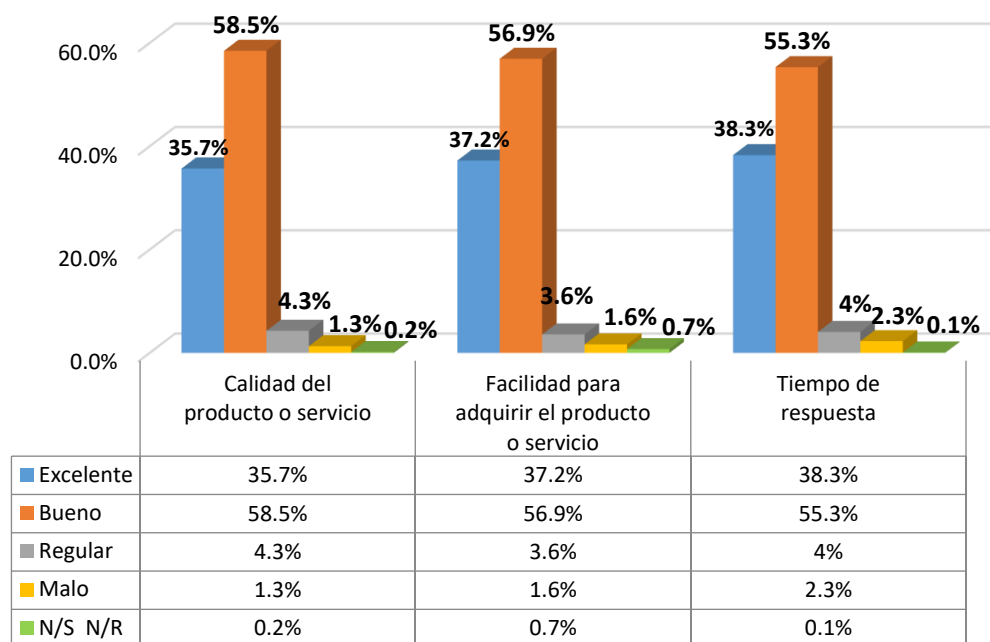


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 16 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 93,4 % e insatisfacción del 5,8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	94,2%	94,1%	93,6%
Insatisfacción	5,6%	5,2%	6,3%
N/S N/R	0,2%	0,7%	0,1%

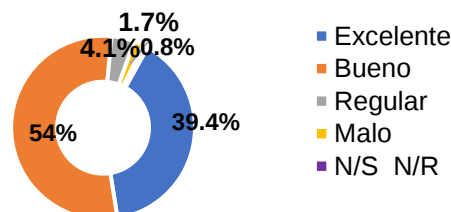


Tabla y gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

5.7.3. Paz y salvo departamental

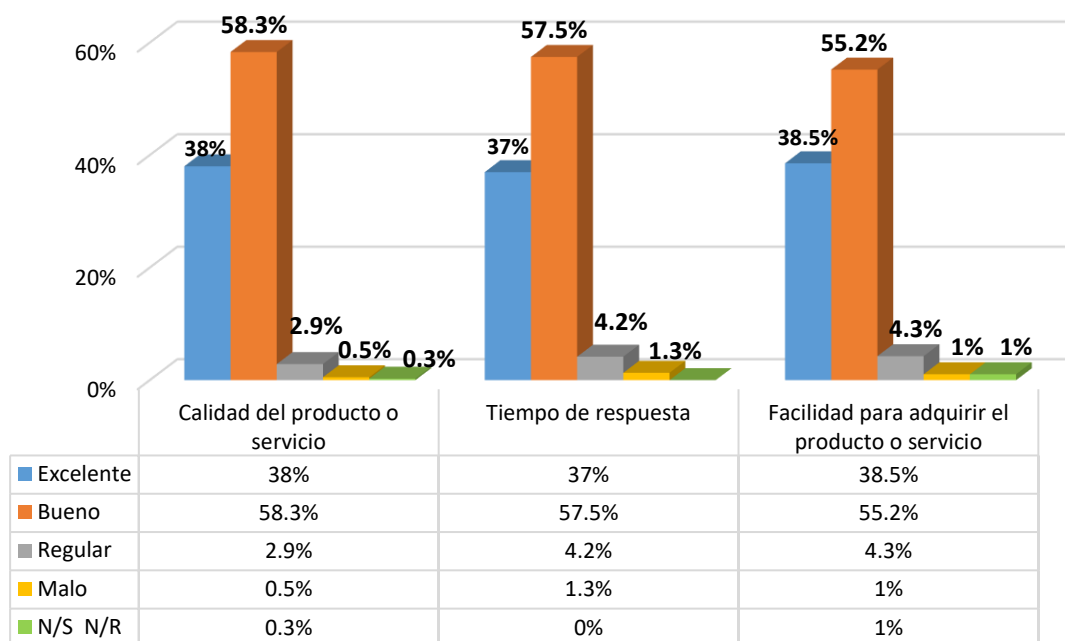


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 94,8 % e insatisfacción del 5,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	96,3%	94,5%	93,7%
Insatisfacción	3,4%	5,5%	5,3%
N/S N/R	0,3%	0%	1%

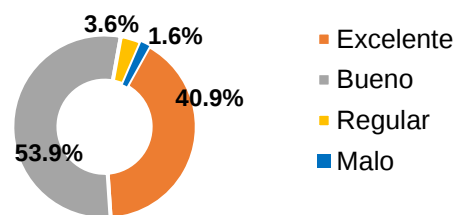


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

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

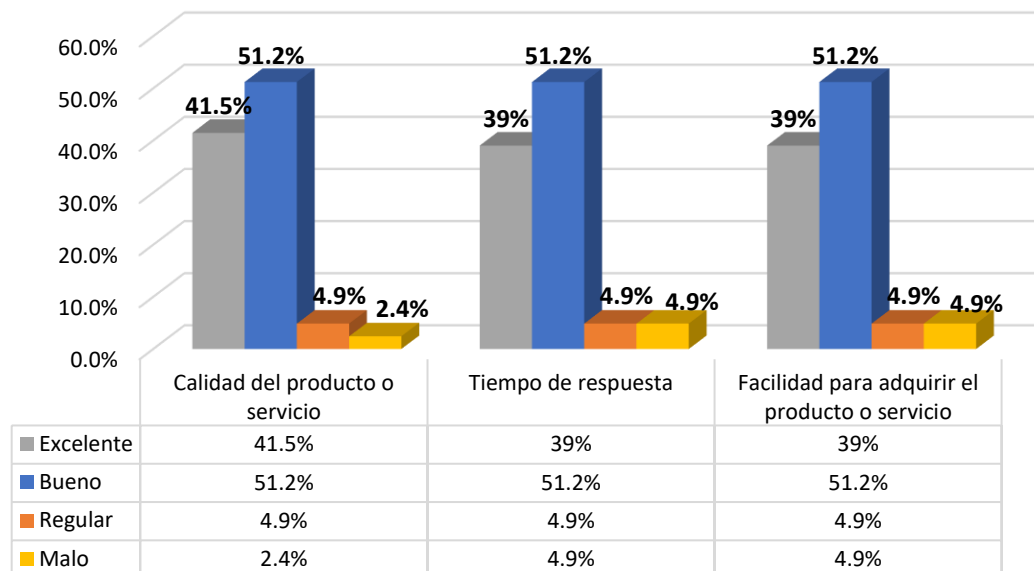


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron información sobre impuesto de registro (boleta fiscal). Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 20 evidencian que los ciudadanos que solicitaron información sobre el impuesto de registro (boleta fiscal) presentan un nivel de satisfacción general del 92,8 % e insatisfacción del 4,8 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	92,7%	90,2%	90,2%
Insatisfacción	7,3%	9,8%	9,8%

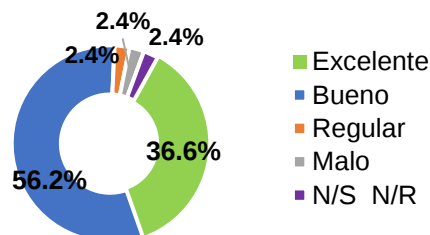


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

5.7.5. Registro de títulos en el área de la salud

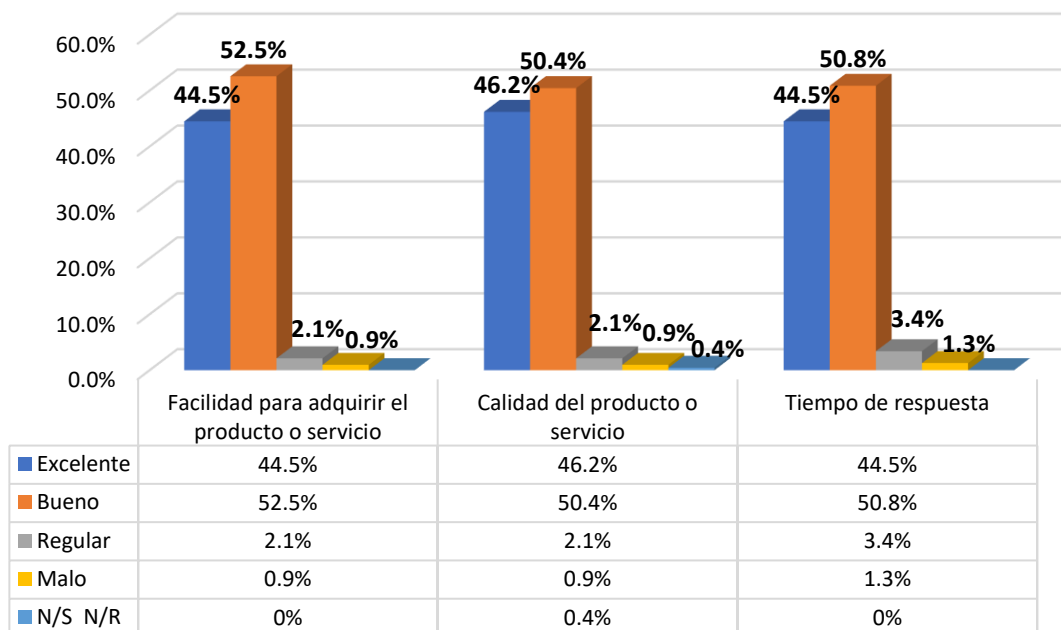


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 22 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 92,8 % e insatisfacción del 4,8 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
Satisfacción	97%	96,6%	95,3%
Insatisfacción	3%	3%	4,7%
N/S N/R	0%	0,4%	0%

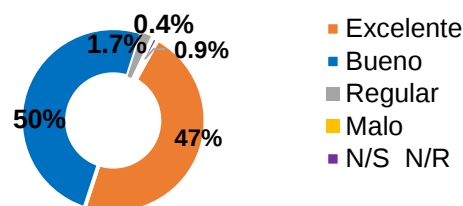


Tabla y gráfico 22. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

6. 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.

Para el primer semestre de 2021 se recopiló la información concerniente a la satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Norte ubicada en el municipio de Cartago. De igual manera se continúa con la orientación y apoyo técnico a las demás oficinas territoriales con la finalidad de obtener la medición de la satisfacción en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero-junio de 2021, se aplicaron de manera presencial 53 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.

6.1.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	29
Bueno	20
Regular	2
Malo	2
Total	53

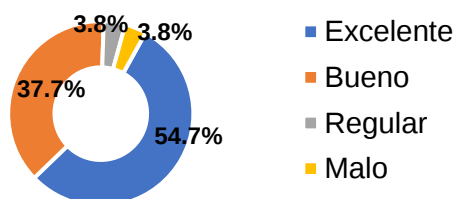


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y el gráfico 23 revelan que el 92,4% 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 7,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

3

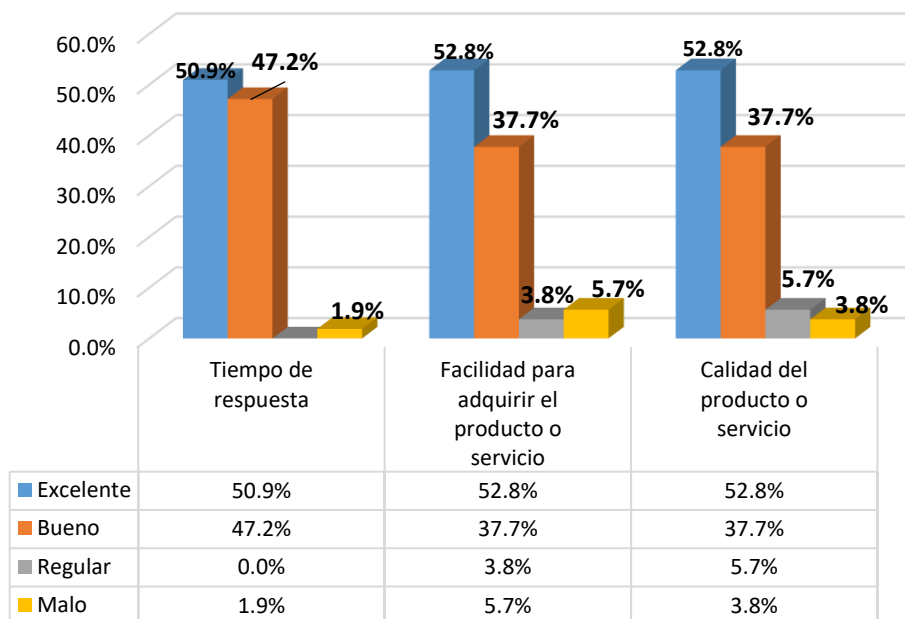


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 24 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación el 98,1 %. También evidencia que las variables con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto o servicio, con una calificación del 9,5% respectivamente.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

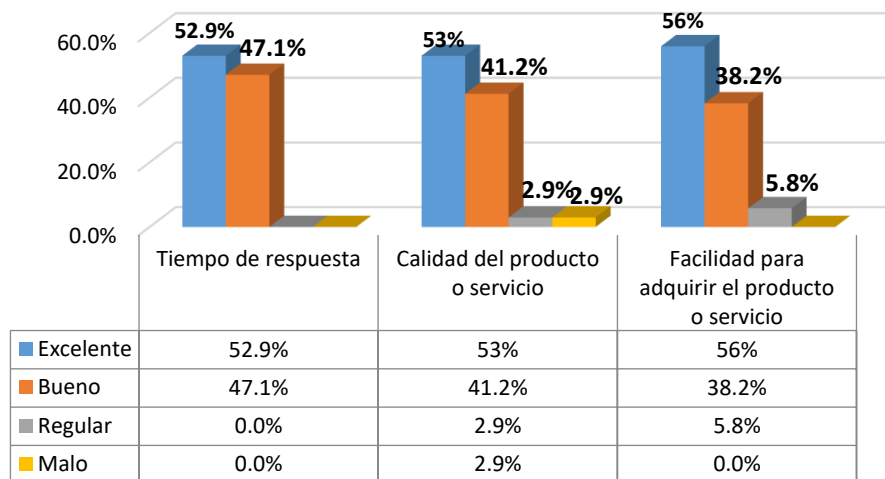


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 97,1 % e insatisfacción del 2,9 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	94,2%	94,2%
Insatisfacción	0%	5,8%	5,8%

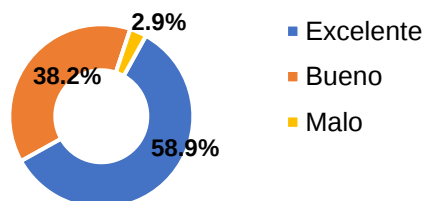


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

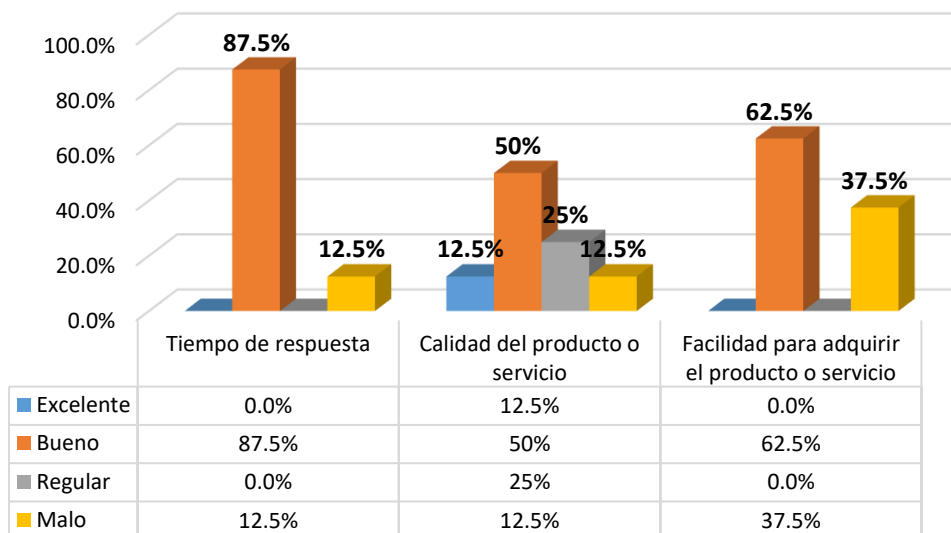


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 28 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 50 % y un nivel de insatisfacción del 50 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	87,5%	62,5%	62,5%
Insatisfacción	12,5%	37,5%	37,5%

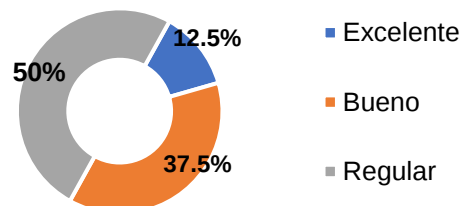


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	9
Bueno	2
Total	11

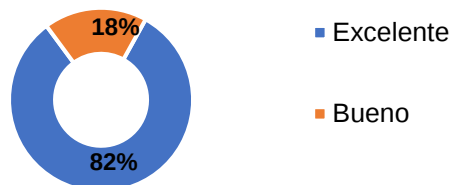


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 29 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 Excelente y Bueno.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total durante el periodo enero – junio de 2021, se recibieron 278 observaciones. El 26,5 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 25,2 % equivale a inconformidad en los tiempos de atención, el 24,5 % está asociado con la necesidad de mejorar los procesos, el 18% se refiere a la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de información, el 1,4 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, y el 4,4% son felicitaciones.

El 4,4 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada por parte de los funcionarios y por mejoras en el servicio.

El 95,6 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

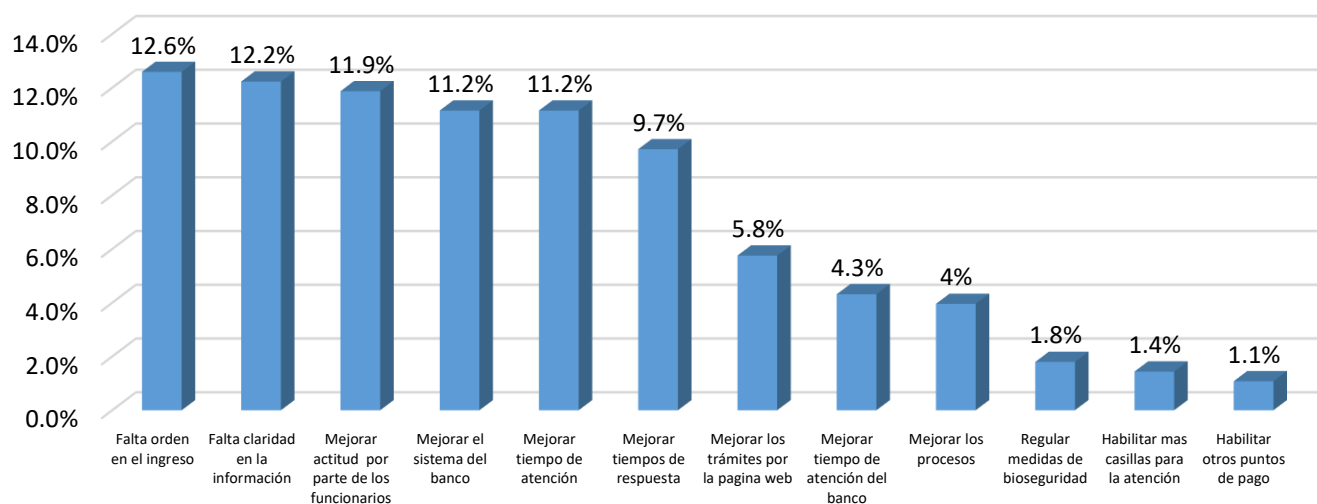


Gráfico 30. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 12,6 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido manifestó que falta orden en el ingreso al edificio; seguido del 12,2 % que manifiesta falta de claridad en la

información suministrada; el 11,9 % refiere la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios; el 11,2 % sugirió mejoras en el sistema del banco y otro 11,2 % está relacionado con la necesidad de mejorar los tiempos de atención.

Cabe resaltar que durante este primer semestre el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 45 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar el sistema del banco y a la falta de claridad en la información.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 88 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la falta de orden en el ingreso y 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 93,3 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 5,7 %.
- El mes mejor calificado fue enero, con un nivel de satisfacción general del 96,8 %.
- El mes con la calificación más baja fue mayo, con un nivel de insatisfacción general del 9,7 %.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 97,4 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 6,1 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 97 %.
- El trámite o servicio con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 5,8 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 92,4 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 7,6%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 98,1 %.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue la facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto o servicio, con un nivel de insatisfacción del 9,5% respectivamente.
- De 4311 personas encuestadas, se recibieron un total de 278 observaciones que representan el 6,4 %.

- El 95,6 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “falta orden en el ingreso” y “falta de claridad en la información” con un porcentaje del 12,6 % y 12,2% respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar la actitud de los funcionarios” con un 11,9 %.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 121 recomendaciones, de las cuales 26 se refieren a “mejorar el sistema del banco” y 20 a “falta de claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 85 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la “falta de orden en el ingreso” y “mejorar los tiempos de respuesta” entre otras.
- En cuanto a la Oficina Territorial Norte, en las observaciones de este periodo predomina la inconformidad con el proceso para liquidar estampillas.

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 durante el periodo enero-junio de 2021, 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.
- ❖ Solicitar a la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la implementación de acciones de mejora enfocadas al funcionamiento de los aplicativos o sistemas de información, considerando las observaciones de los ciudadanos por fallas o inconsistencias en los mismos.
- ❖ Realizar reunión entre la Secretaria General y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, con el fin de mostrar los resultados del presente informe y plantear estrategias que permitan mejorar las condiciones de ingreso a la entidad, puesto que la manifestación de inconformidad de los ciudadanos frente al tema es constante y afecta la objetividad en la medición de la percepción frente a la oferta institucional.

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.