

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS JULIO 2021

Santiago de Cali, 10 de agosto 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 1 y el 30 de julio 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 **julio** de 2021, se aplicaron **1129** 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 JULIO 2021

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96,4 % Satisfacción
2,8 % Insatisfacción
0,8 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



97,3 % Satisfacción
2,7 % Insatisfacción

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



97,7 % Satisfacción
2,2 % Insatisfacción
0,1 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



96,6 % Satisfacción
3,3 % Insatisfacción
0,1 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



96,6 % Satisfacción
2,5 % Insatisfacción
0,9 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



94,6 % Satisfacción
3,7 % Insatisfacción
1,7 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



97 % Satisfacción
3 % Insatisfacción

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



98,7 % Satisfacción
1,3 % 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 1 y el 30 de julio de 2021, se aplicaron 1129 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	966
Oficina Territorial Centro	119
Oficina Territorial Norte	44
Total	1129

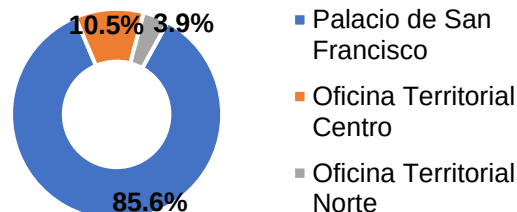


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

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 se extendió a las oficinas territoriales del Centro y Norte del Departamento.

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	643
Trámite	435
PQRS	16
No sabe / No responde	35
Total	1129

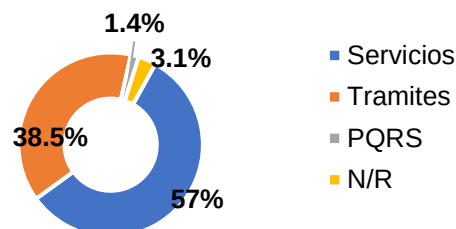


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

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 57 % y 38,5 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	513
Bueno	576
Regular	30
Malo	1
No sabe / No responde	9
Total	1129

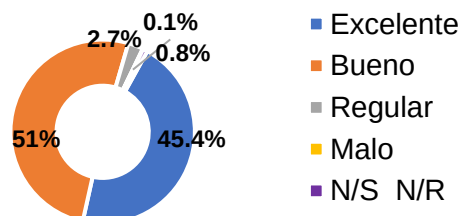


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96,4 % 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 2,8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

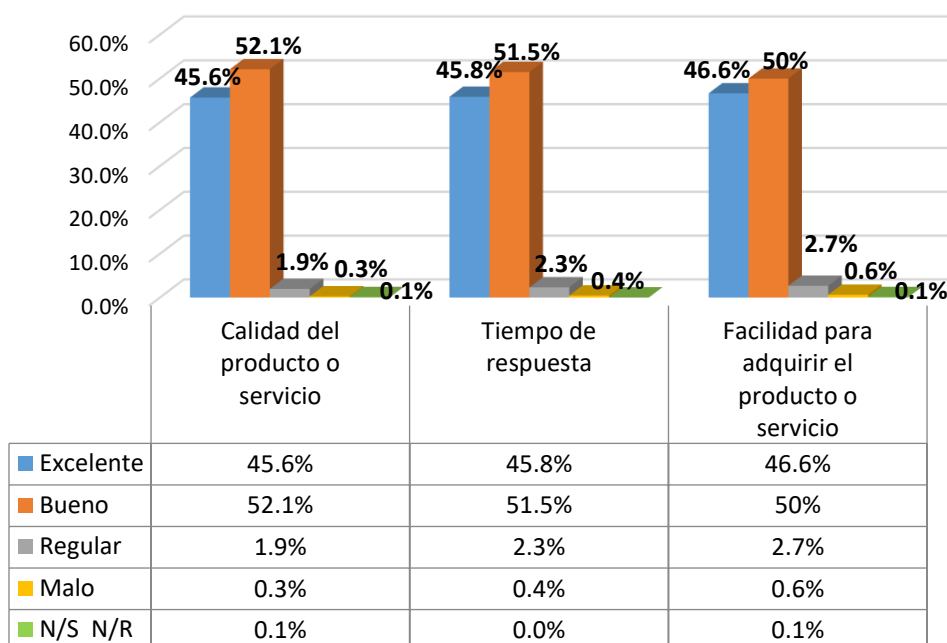


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto servicio, con una calificación el 97,7 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 3,3%.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	224
Bueno	193
Regular	14
No sabe / No responde	4
Total	435

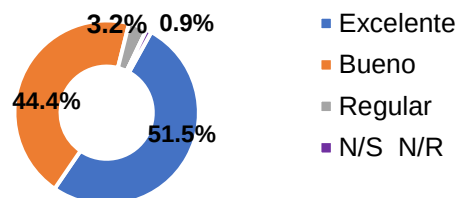


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 95,9 % 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 3,2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	267
Bueno	355
Regular	15
Malo	1
No responde	5
Total	643

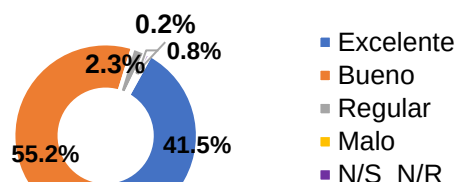


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96,7 % 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 2,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	6
Bueno	9
Regular	1
Total	16

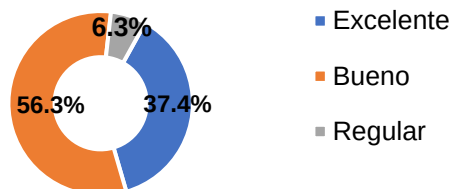


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 93,7 % 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 6,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,5 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	577
Impuesto vehicular	244
Pasaporte	119
Registro de títulos de salud	72
Paz y salvo departamental	66
TOTAL	1078

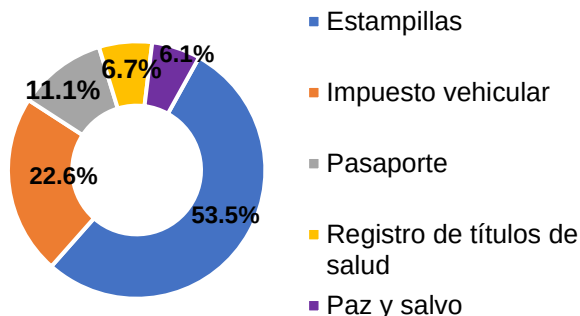


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 53,5 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 22,6 %.

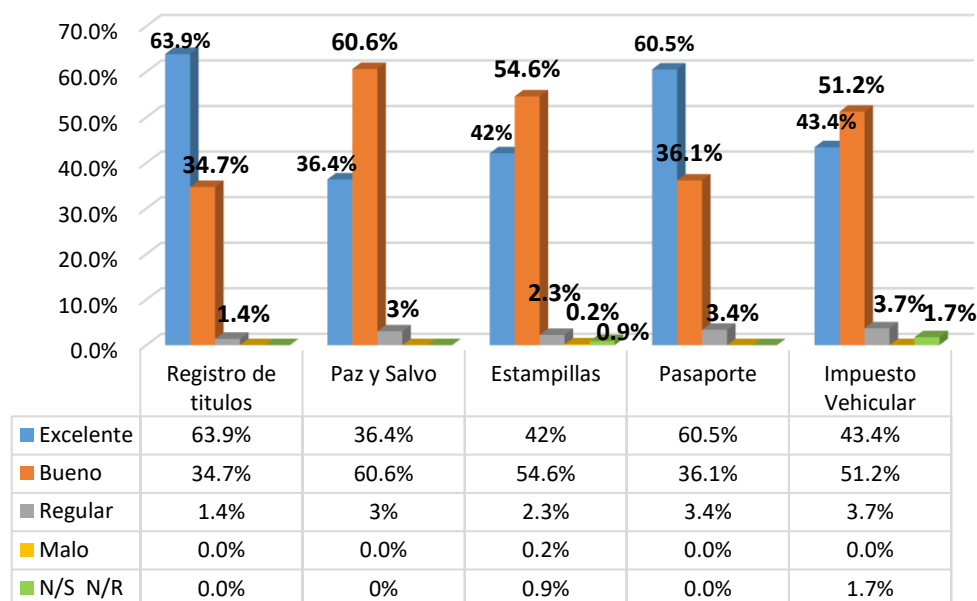


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de satisfacción con un 98,6 %, seguido del paz y salvo departamental, con un 97 %.

Asimismo, se destaca que la liquidación del impuesto vehicular y el trámite de pasaporte presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 3,7 % y 3,4 % respectivamente.

5.6.1. Adquisición de estampillas

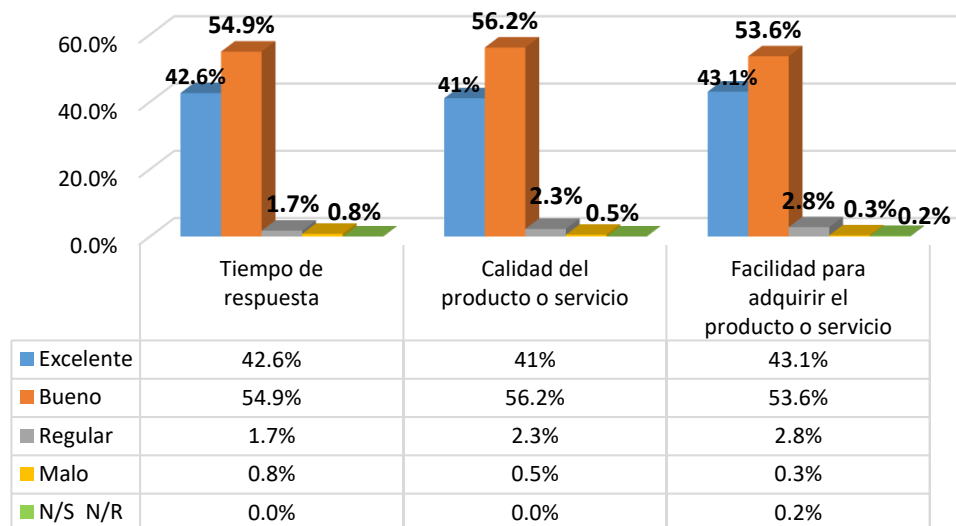


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 96,6 % y un nivel de insatisfacción del 2,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,5%	97,2%	96,7%
Insatisfacción	2,5%	2,8%	3,1%
N/S N/R	0%	0%	0,2%

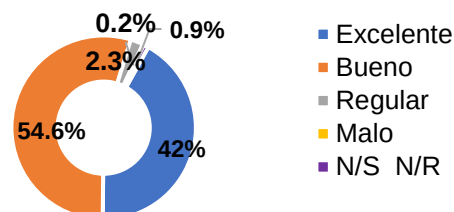


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

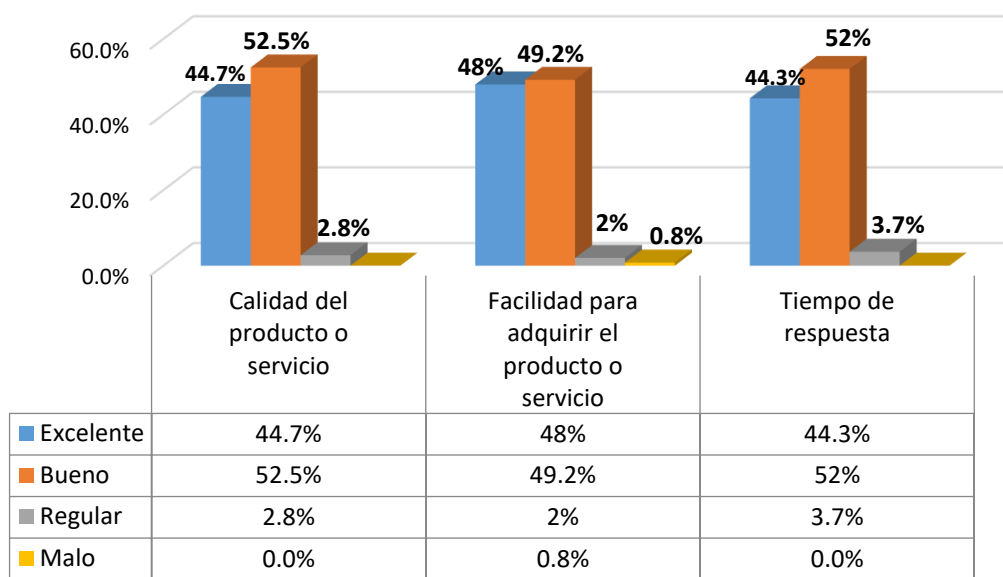


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 94,6 % e insatisfacción del 3,7 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	97,2%	97,2%	96,3%
Insatisfacción	2,8%	2,8%	3,7%

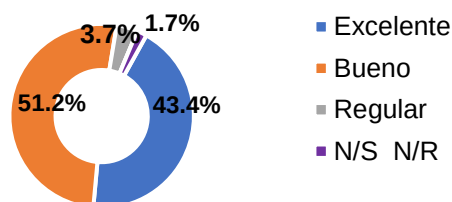


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

5.6.3. Paz y salvo departamental

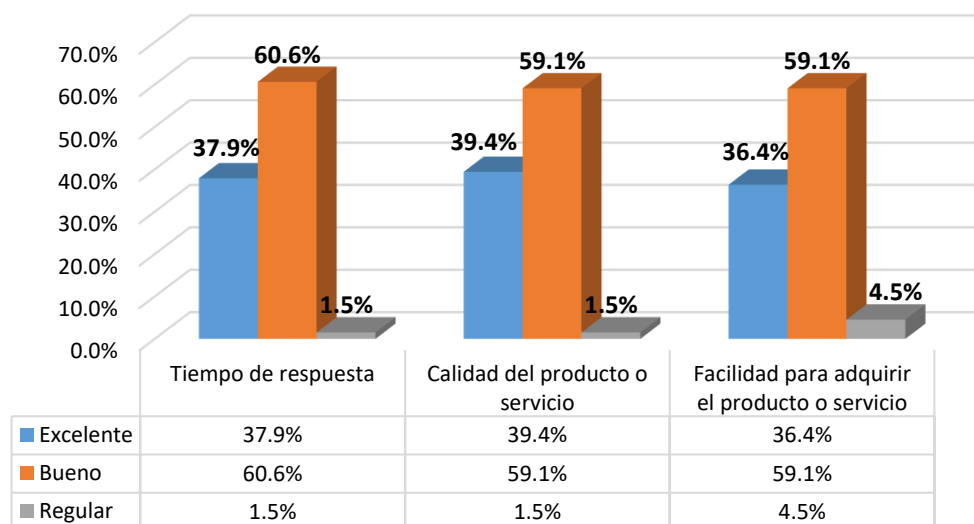


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 97 % e insatisfacción del 3 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	96,1%	96,1%	96,1%
Insatisfacción	1,5%	1,5%	4,5%

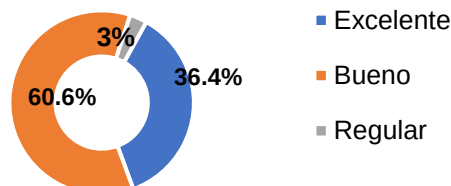


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

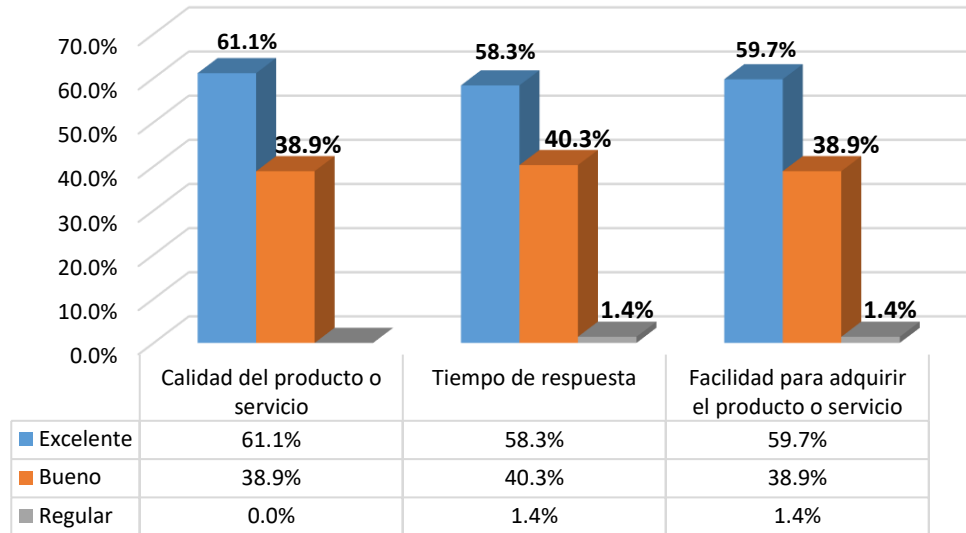


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 17 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 98,7 % e insatisfacción del 1,3 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	98,6%	98,6%
Insatisfacción	0%	1,4%	1,4%

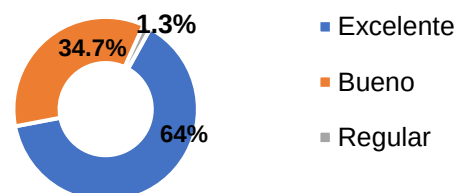


Tabla y gráfico 4. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

5.6.5. Expedición de pasaporte

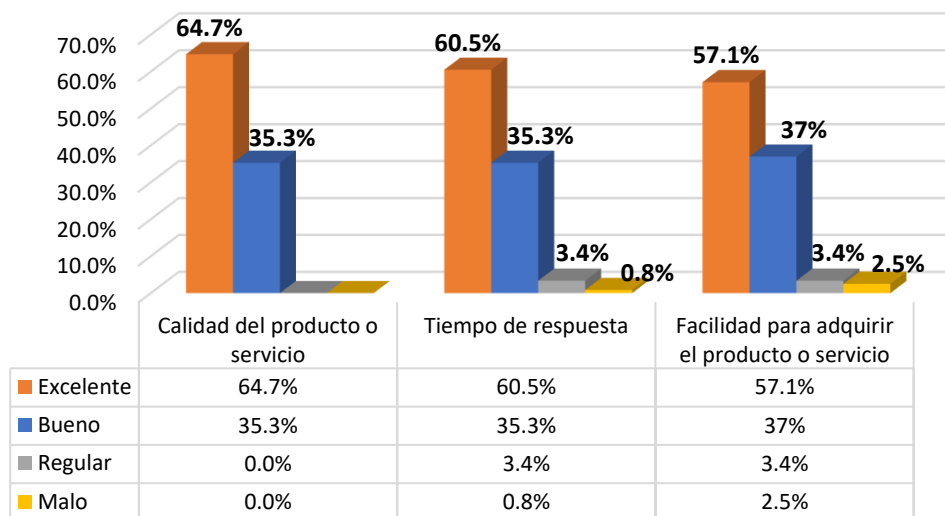


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 17 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de expedición de pasaporte presentan un nivel de satisfacción general del 96,6 % e insatisfacción del 3,4 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	95,8%	94,1%
Insatisfacción	0%	4,2%	5,9%

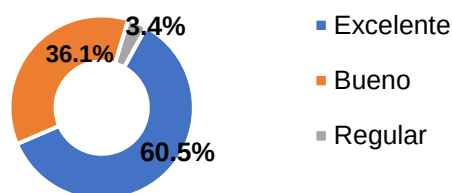


Tabla y gráfico 5. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

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.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, 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.

6.1. Oficina Territorial Centro

Para el mes de julio de 2021, se aplicaron de manera presencial 119 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

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	72
Bueno	43
Regular	4
Total	119

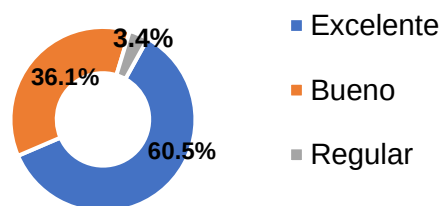


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante julio de 2021.

La tabla y el gráfico 18 revelan que el 96,6% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

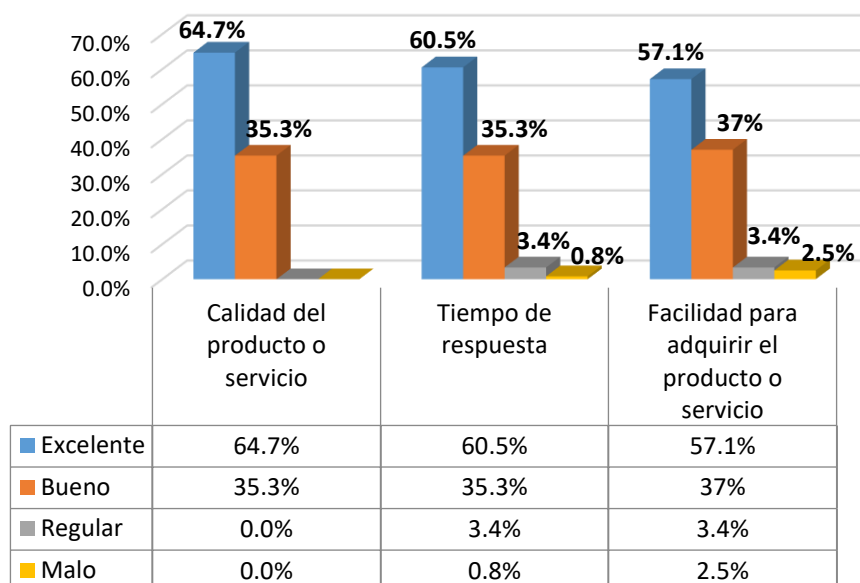


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 19 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio, con una calificación del 100 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 5,9%.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Expedición de pasaporte

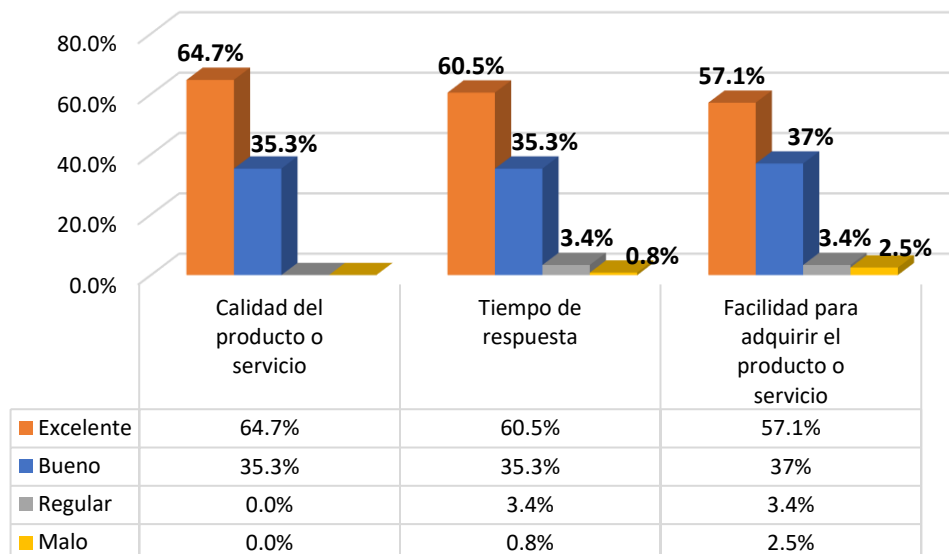


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que solicitaron la expedición de pasaporte en la jornada descentralizada llevada a cabo en la Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de satisfacción general del 96,6 % e insatisfacción del 3,4 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	95,8%	94,1%
Insatisfacción	0%	4,2%	5,9%

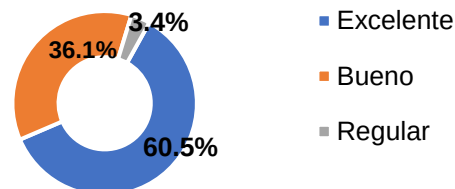


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante julio de 2021.

6.2. Oficina Territorial Norte

Para el mes de julio de 2021, se aplicaron de manera presencial 44 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.

6.2.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	26
Bueno	13
Regular	4
No sabe / No responde	1
Total	44

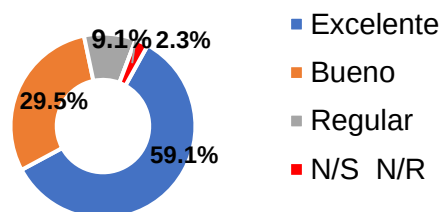


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

La tabla y el gráfico 22 revelan que el 88,6% 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. El 9,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 2,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

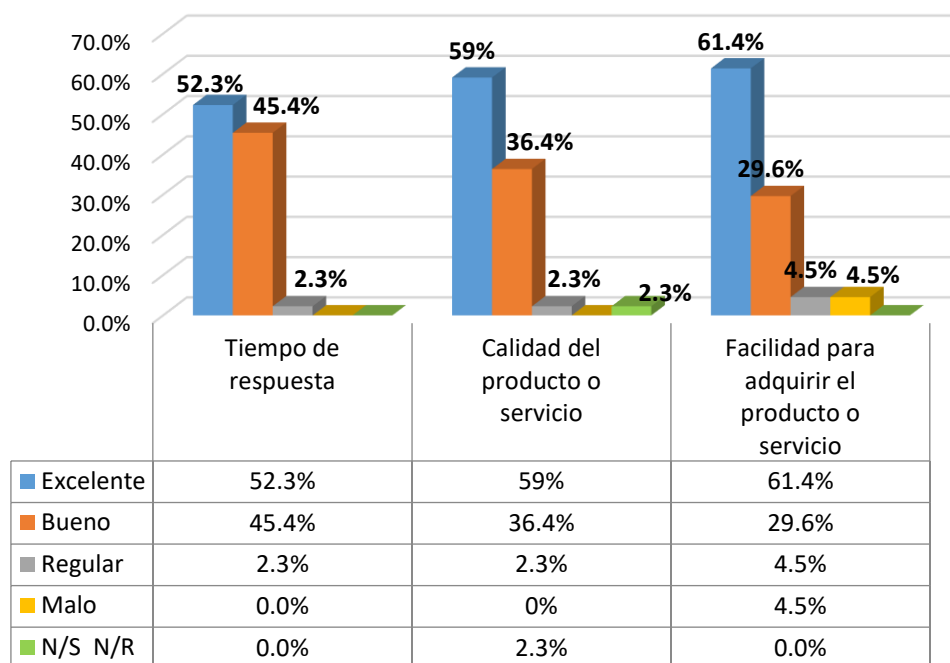


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 23 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación el 97,7 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 9 %.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

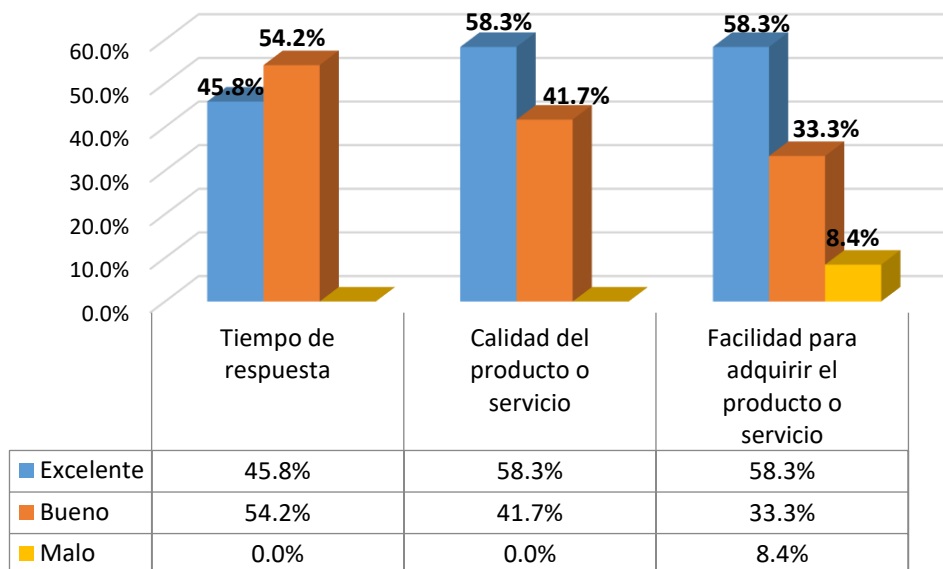


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 25 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 83,3 % e insatisfacción del 12,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	91,6%
Insatisfacción	0%	0%	8,4%

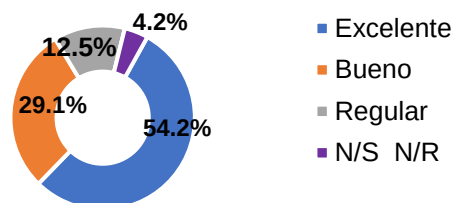


Tabla y gráfico 25. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

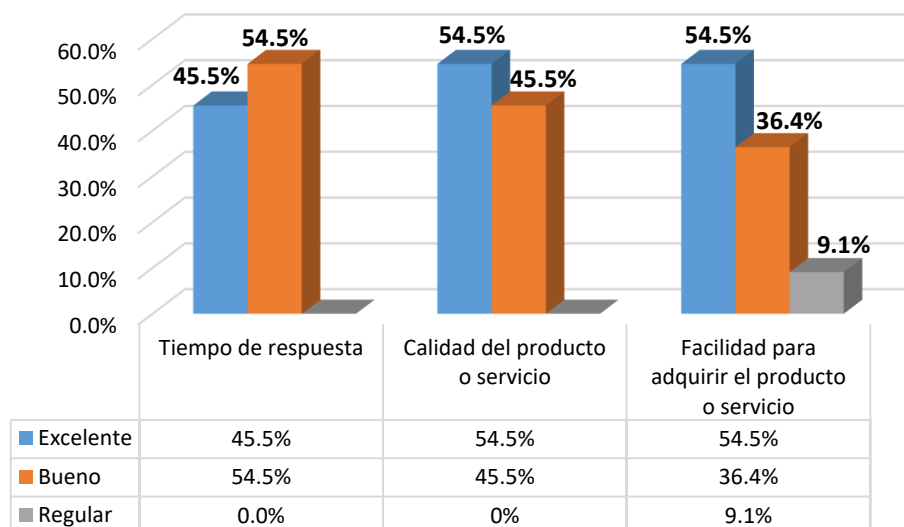


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 27 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 60 % y un nivel de insatisfacción del 40 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	90,9%
Insatisfacción	0%	0%	9,1%

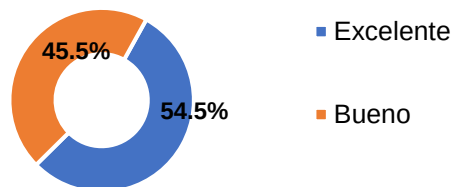


Tabla y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	4
Bueno	1
Regular	1
Total	6

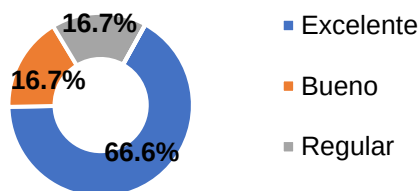


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2021.

La tabla y gráfico 28 revelan que el 83,3 % 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. El 16,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 46 observaciones. El 48 % está asociado con la falta de orden en las jornadas descentralizadas de pasaporte, el 28,3 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), 6,5 % se refiere a la falta de orden en el ingreso al edificio, 4,4 % equivale a inconformidad en los tiempos de respuesta, el 4,4 % se refiere a la necesidad de mejoras en los procesos, el 4 % está relacionado con la solicitud de mejorar la información en la página web, el 2,2 % se refiere a mejoras locativas en la oficina territorial centro y el 2,2 % son felicitaciones.

El 2,2 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención.

El 97,8 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

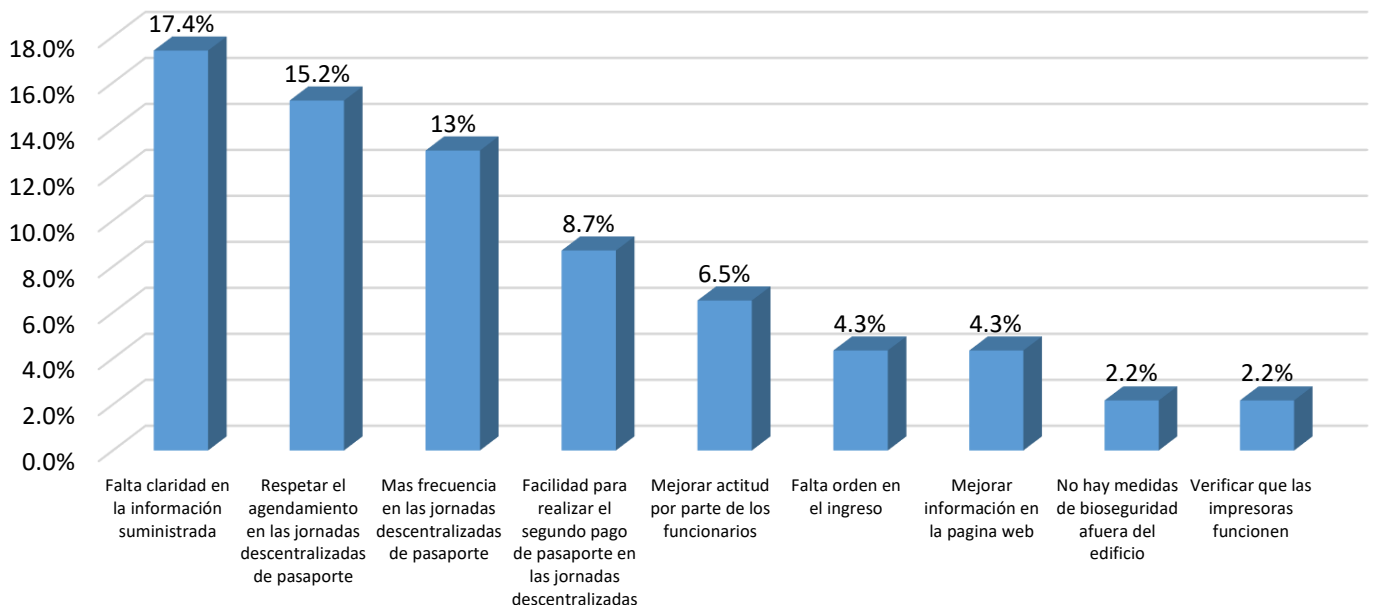


Gráfico 29. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 17,4 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido manifestó falta de claridad de la información suministrada; seguido del 15,2 % que refiere la necesidad de respetar el turno de agendamiento en las jornadas de pasaporte y el 13% sugirió programas con más frecuencia las jornadas descentralizadas de pasaporte.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la expedición de pasaporte, con el 54 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de respetar el agendamiento en las jornadas de pasaporte y a programar jornadas descentralizadas de pasaporte con más frecuencia.

En segundo lugar, está la adquisición de estampillas, con el 22 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la falta de claridad en la información suministrada y a la falta de orden en el ingreso.

8. CONCLUSIONES

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

- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 96,4 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 2,8 %.
- Para el presente mes el nivel general de satisfacción aumento en un 3,4% en relación al mes de junio 2021.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 97,7 %.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 3,3 %.
- El trámite con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 98,6 %.
- El trámite con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 3,7 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro presenta una calificación del 96,6 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro es del 3,4%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción del 100%.

- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción del 5,9 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 88,6 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 9,1%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 97,7 %.
- 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 9 %.
- De 1129 personas encuestadas, se recibieron un total de 46 observaciones que representan el 4 %.
- El 97,8 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “falta claridad en la información suministrada” y “respetar el agendamiento en las jornadas de pasaporte” con un porcentaje del 17,4 % y 15,2 % respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “más frecuencia en las jornadas descentralizadas de pasaporte” con un 13%.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la expedición de pasaporte con un total de 25 recomendaciones, de las cuales 7 se refieren a “respetar el agendamiento en las jornadas de pasaporte” y 6 a “programar con más frecuencia jornadas descentralizadas de pasaporte”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la adquisición de estampillas, con 10 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la “falta de claridad en la información suministrada” y “falta orden en el ingreso” entre otras.

9. 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.
- ❖ Realizar una reunión entre 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.
- ❖ Realizar una reunión entre Secretaria General y la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, con el fin de revisar los resultados del presente informe y plantear estrategias que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos que se presentan a las jornadas descentralizadas de expedición de pasaporte, puesto que las manifestaciones de inconformidad frente al trámite son diversas y requieren solución.

- ❖ Socializar y analizar los resultados del informe con la Gerente de la Oficina Territorial Norte, debido a que los ciudadanos que diligenciaron la encuesta en este punto de atención descentralizado manifiestan inconformidad frente a la facilidad para adquirir el producto o servicio, por lo cual se hace necesario identificar las falencias y plantear acciones de mejora.

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.