

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEPTIEMBRE 2021

Santiago de Cali, 04 de octubre 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 septiembre 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 adelanta el 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

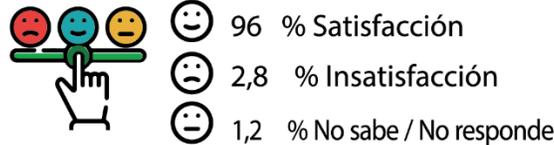
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la oferta institucional.

3. RESUMEN

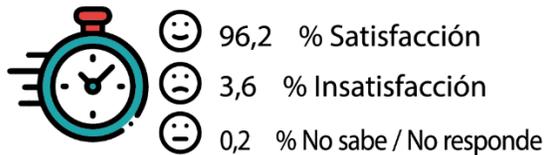
Durante el mes de **septiembre** de 2021, se aplicaron **1226** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN A CIUDADANOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
SEPTIEMBRE 2021**

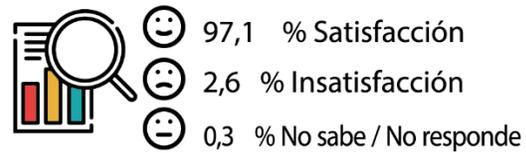
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



TIEMPO DE RESPUESTA



**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**

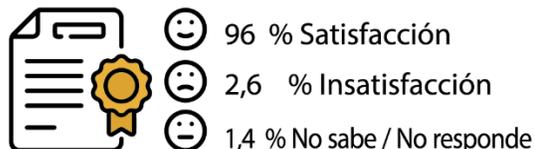


**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**

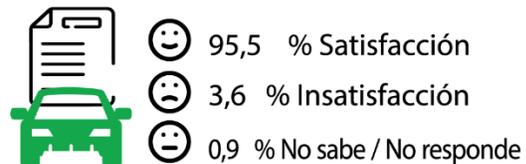


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

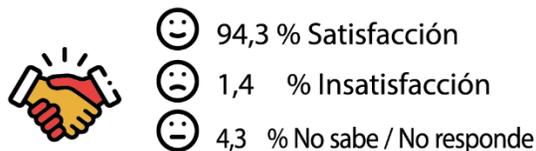
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



**REGISTRO DE TÍTULOS EN
EL ÁREA DE LA SALUD**



4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Fecha de Aplicación	DÍA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email:		
Nombre dependencia / Casilla atención	Ventanilla No		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Percepción del usuario.

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

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

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

C. Política de protección de datos personales.

En cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta que en el instrumento de recolección de información se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional, para validar la aceptación y firma del usuario frente al suministro de estos datos.

ACEPTO	Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	--

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2021, se aplicaron 1226 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	1049
Oficina Territorial Norte	77
Oficina Territorial Centro	88
Otro - Buga	12
Total	1226

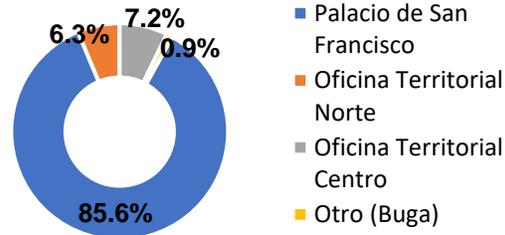


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

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, Norte y a otros puntos de atención del Departamento.

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	784
Trámite	394
PQRS	36
No sabe / No responde	12
Total	1226

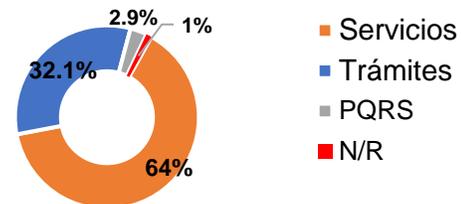


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

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 64 % y 32,1 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	638
Bueno	540
Regular	28
Malo	5
No sabe / No responde	15
Total	1226

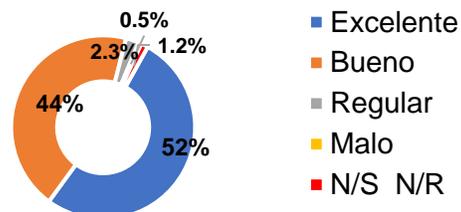


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2,8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

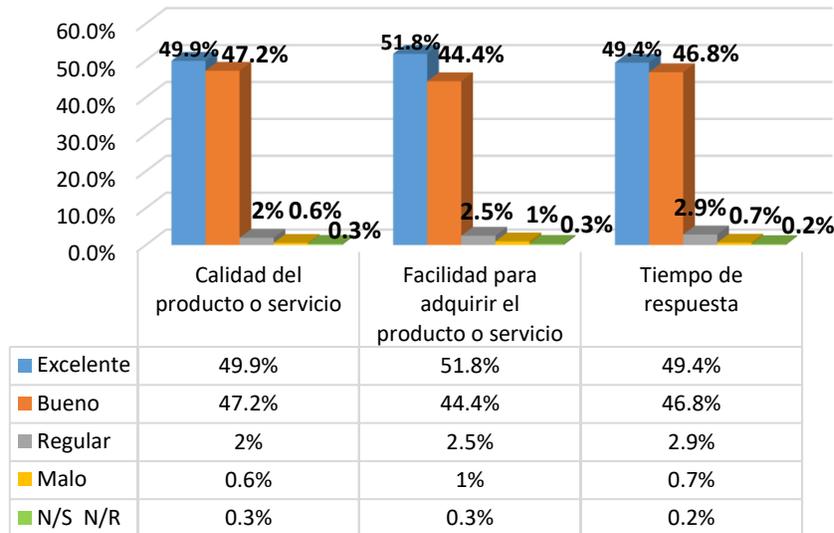


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio, con una calificación el 97,1 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 3,6 %.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	227
Bueno	153
Regular	12
No sabe / No responde	2
Total	394

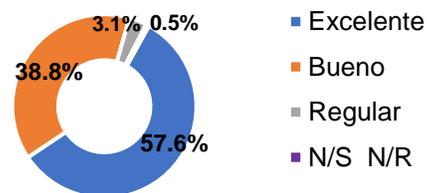


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 96,4 % de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 0,5 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	386
Bueno	366
Regular	14
Malo	5
No responde	13
Total	784

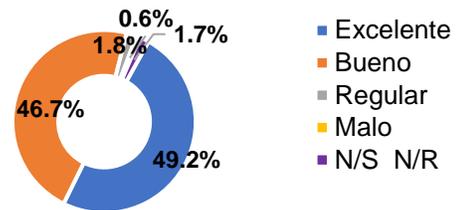


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 95,9 % 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 2,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,7 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	16
Bueno	18
Regular	2
Total	26

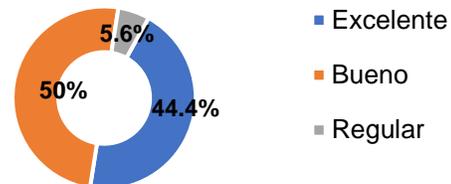


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 94,4 % 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 5,6 % 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 96,1 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	714
Impuesto vehicular	224
Registro de títulos de salud	91
Pasaporte	79
Paz y salvo departamental	70
TOTAL	1178

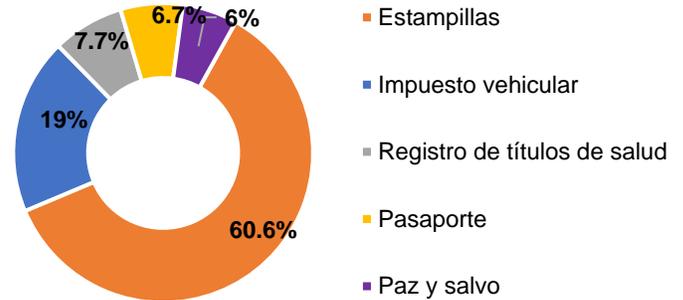


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 60,6 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 19 %.

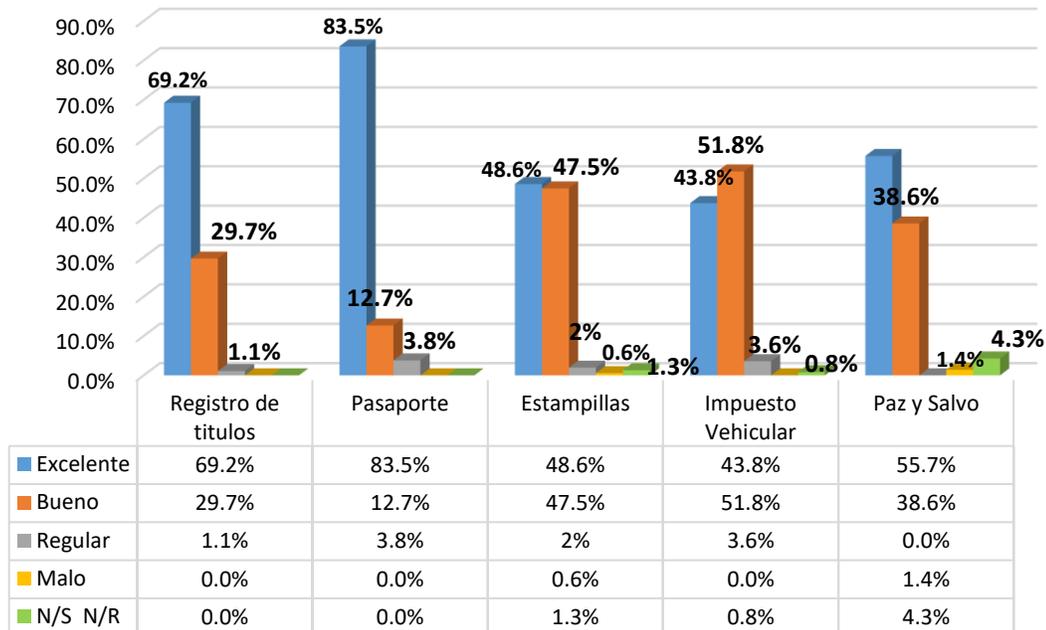


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el registro de títulos en el área de la salud presenta el mayor nivel de satisfacción con un 98,9 %. Asimismo, se destaca que el trámite de expedición de pasaporte presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 3,8 %.

5.6.1. Adquisición de estampillas

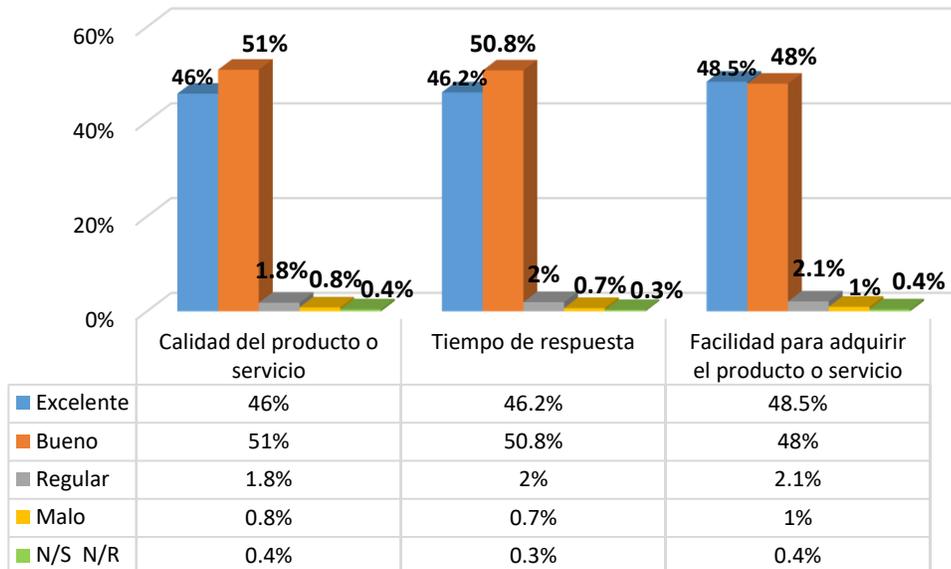


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

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

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	97%	97%	96,5%
Insatisfacción	2,6%	2,7%	3,1%
N/S N/R	0,4%	0,3%	0,4%

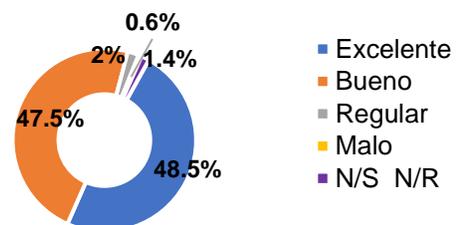


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

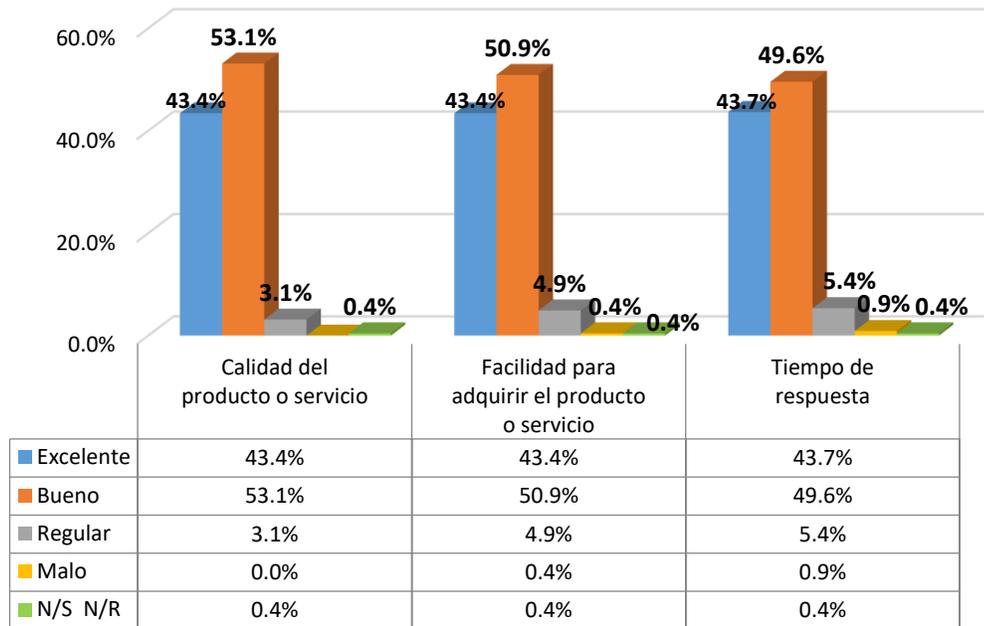


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 95,5 % e insatisfacción del 3,6 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	96,5%	94,3%	93,3%
Insatisfacción	3,1%	5,3%	6,3%
N/S N/R	0,4%	0,4 %	0,4 %

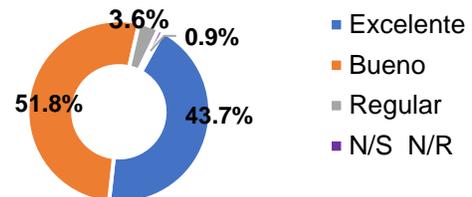


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

5.6.3. Paz y salvo departamental

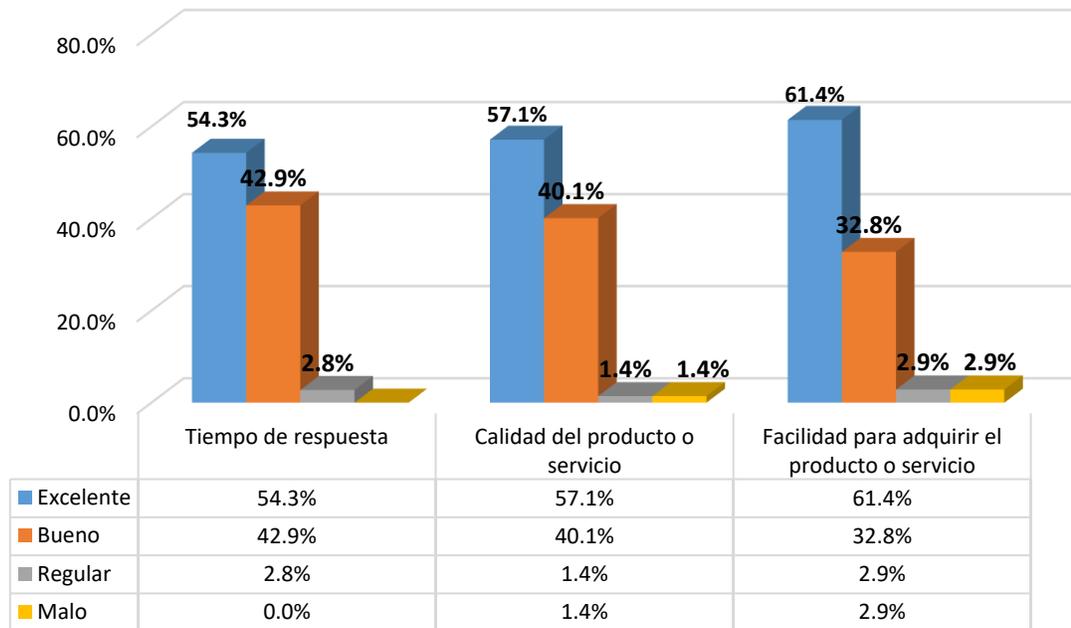


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 94,3 % e insatisfacción del 1,4 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,2%	97,2%	94,2%
Insatisfacción	2,8%	2,8%	5,8%

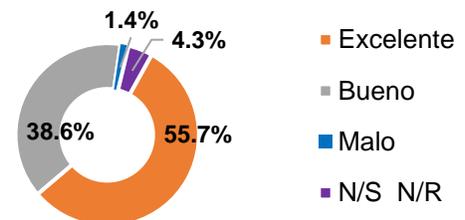


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

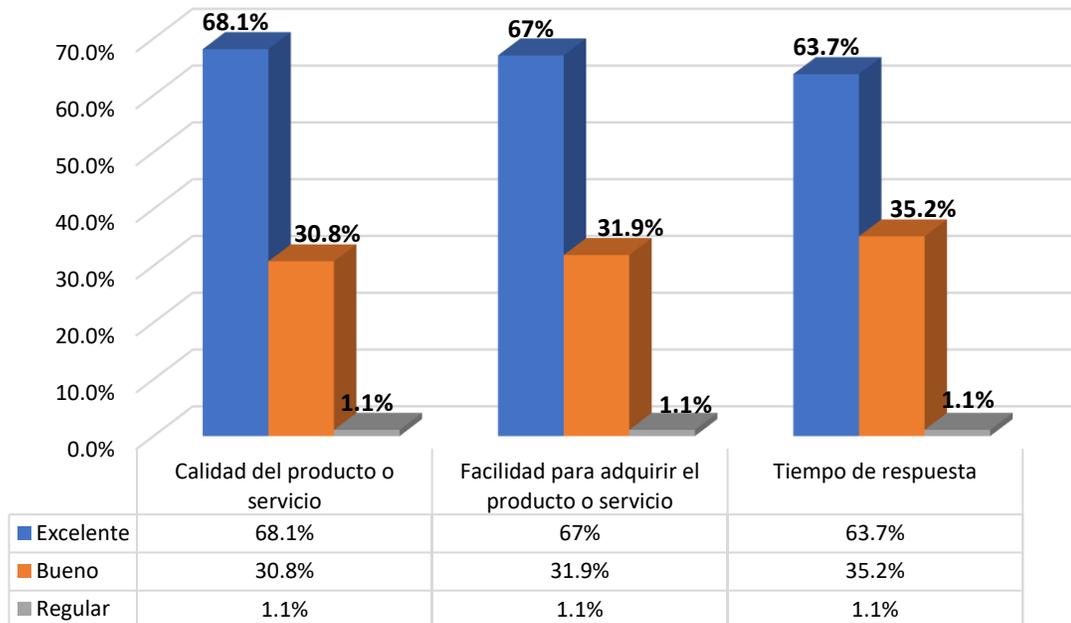


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

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 99 % e insatisfacción del 1 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	98,9%	98,9%	98,9%
Insatisfacción	1,1%	1,1%	1,1%

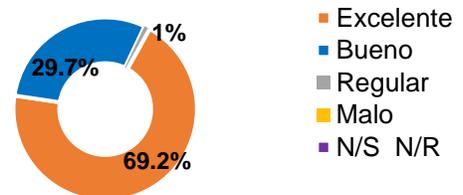


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

5.6.5. Expedición de pasaporte

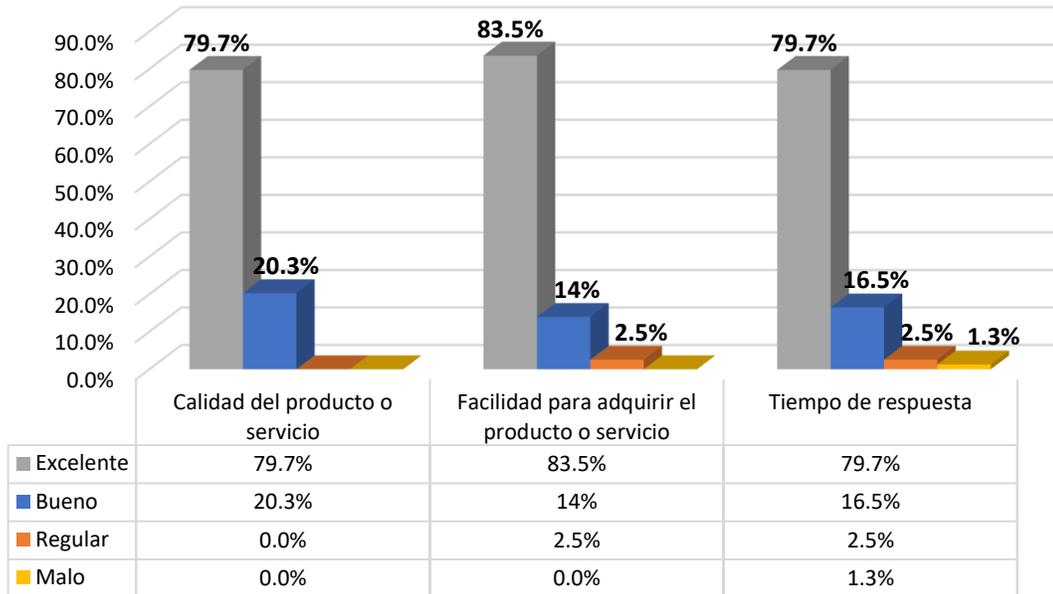


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 19 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 96,2 % e insatisfacción del 3,8 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	100%	97,5%	96,2%
Insatisfacción	0%	2,5%	3,8%

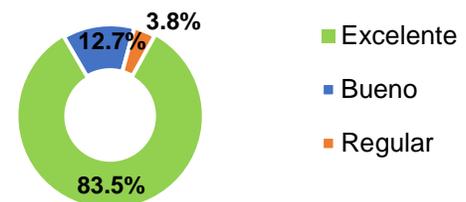


Tabla y gráfico 19. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

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 – Sede Tuluá

Para el mes de septiembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 88 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	71
Bueno	14
Regular	3
Total	88

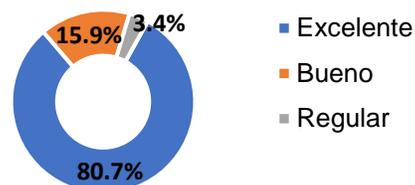


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre de 2021.

La tabla y el gráfico 20 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 el 3,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

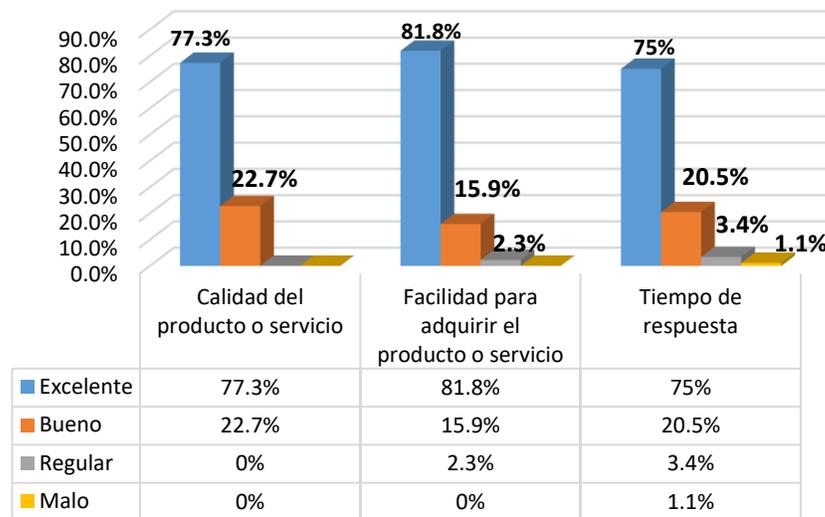


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que la variable calidad del producto o servicio, presenta el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 4,5 %

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

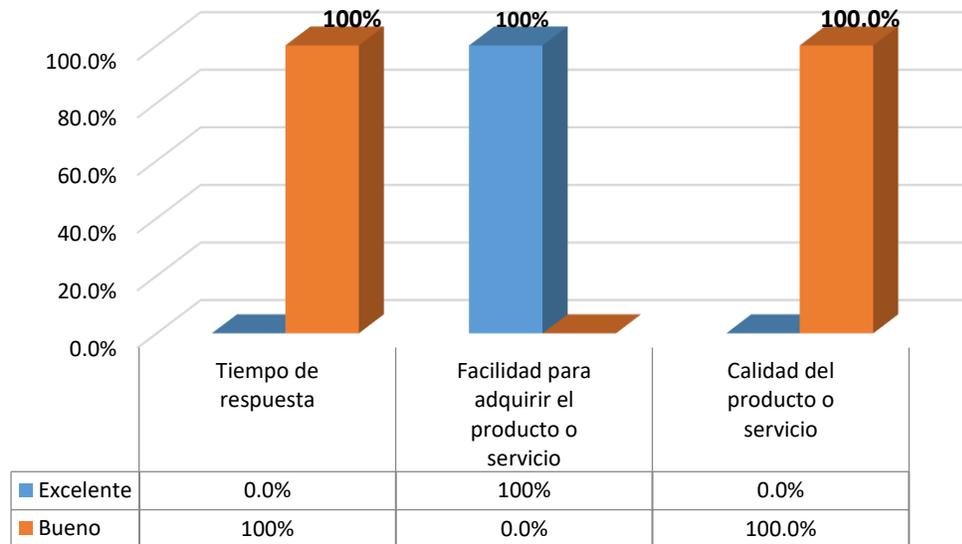


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 23 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la oficina Territorial Centro, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Facilidad	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100 %



Tabla y gráfico 23. 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 centro durante septiembre de 2021.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

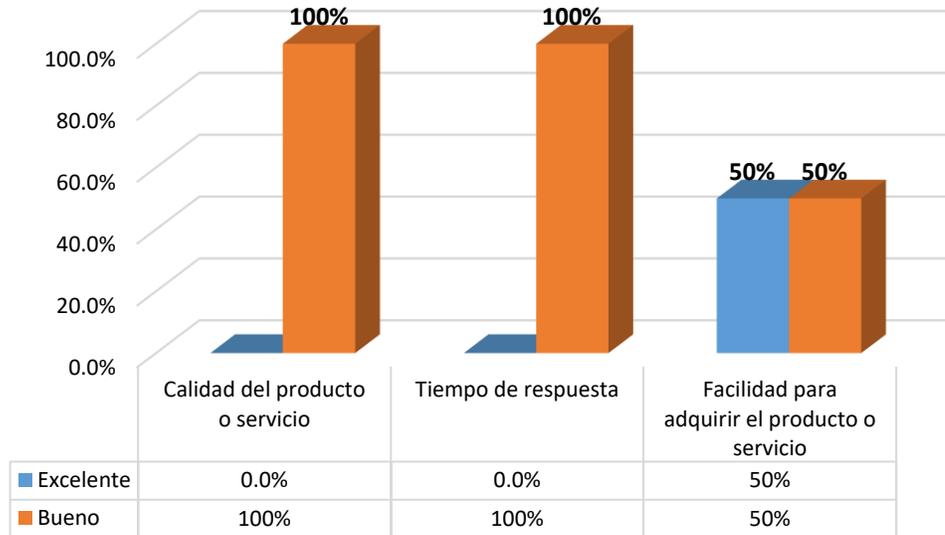


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 25 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

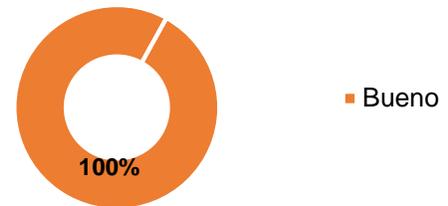


Tabla y gráfico 25. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre de 2021.

6.2. Oficina Centro - Sede Buga

Para el mes de septiembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 12 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de Buga.

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	5
Bueno	7
Total	12

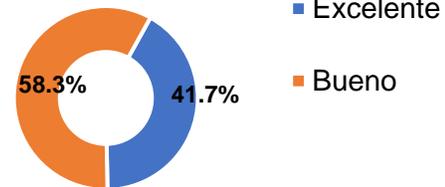


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante septiembre de 2021.

La tabla y el gráfico 26 revelan que el 100% 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 sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

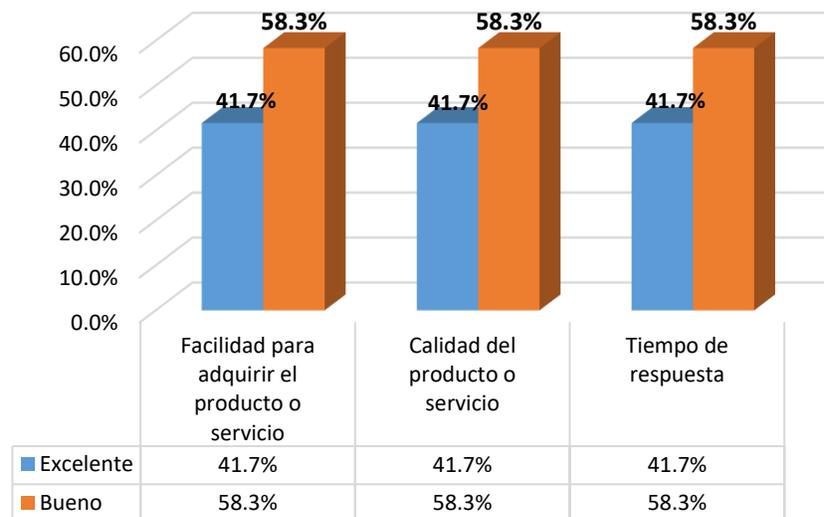


Tabla y gráfico 27. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 27 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % respectivamente.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

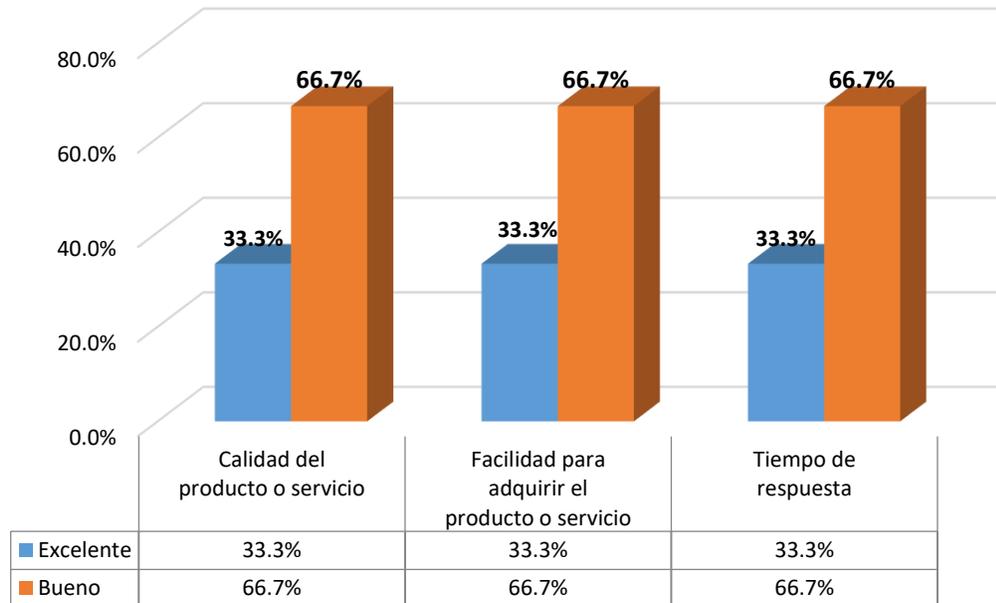


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 29 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	100%	100%	100%

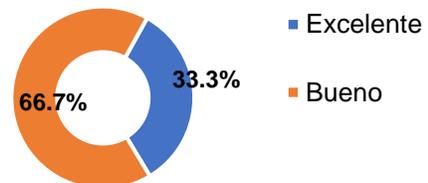


Tabla y gráfico 29. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante septiembre de 2021.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

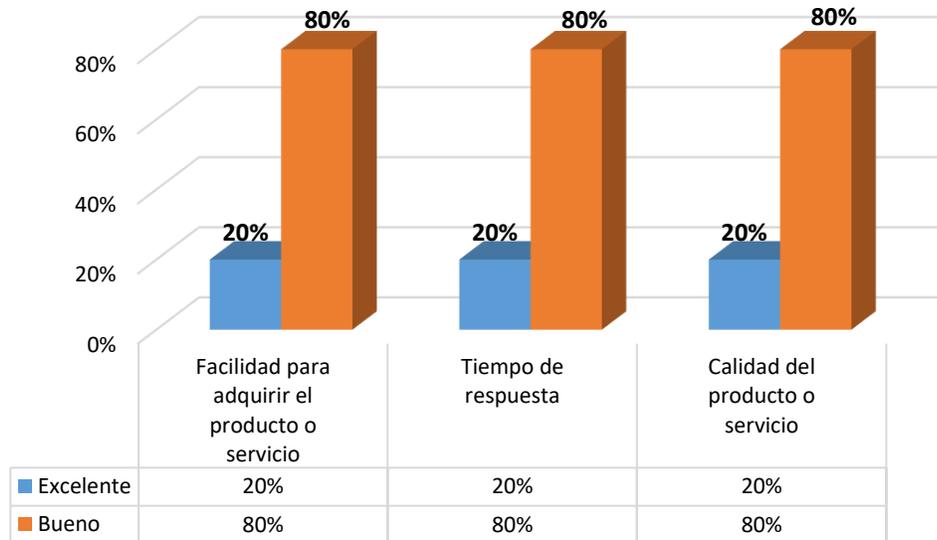


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 31 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

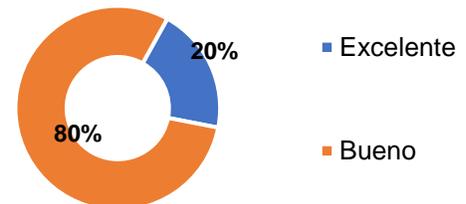


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante septiembre de 2021.

6.3. Oficina Territorial Norte

Para el mes de septiembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 77 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.

6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	36
Bueno	39
Regular	2
Total	77

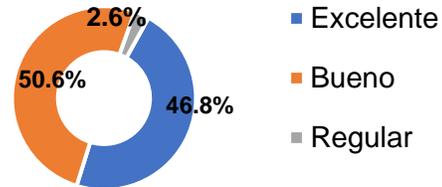


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

La tabla y el gráfico 32 revelan que el 97,4% 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. El 2,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

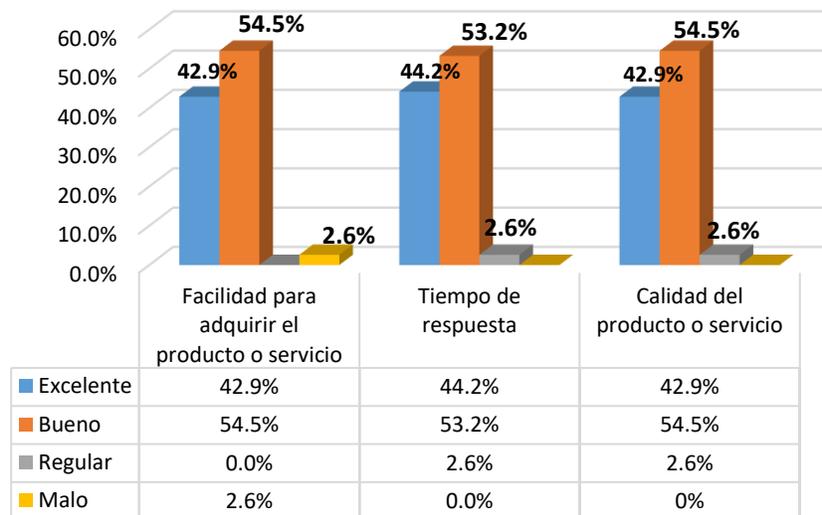


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 33 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel satisfacción e insatisfacción, con una calificación del 97,4 % y 2,6% respectivamente.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

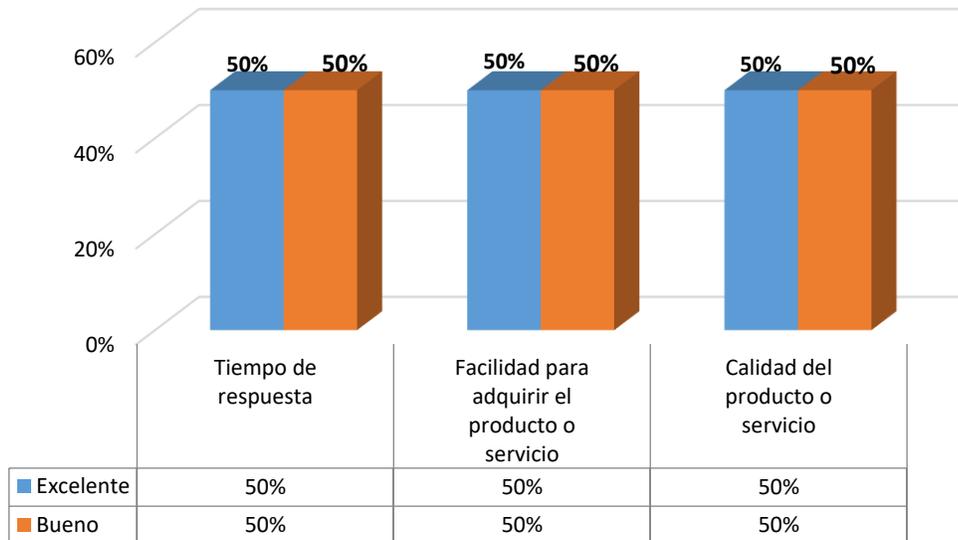


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 35 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Facilidad	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

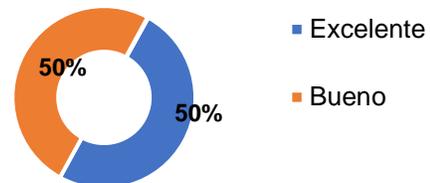


Tabla y gráfico 35. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

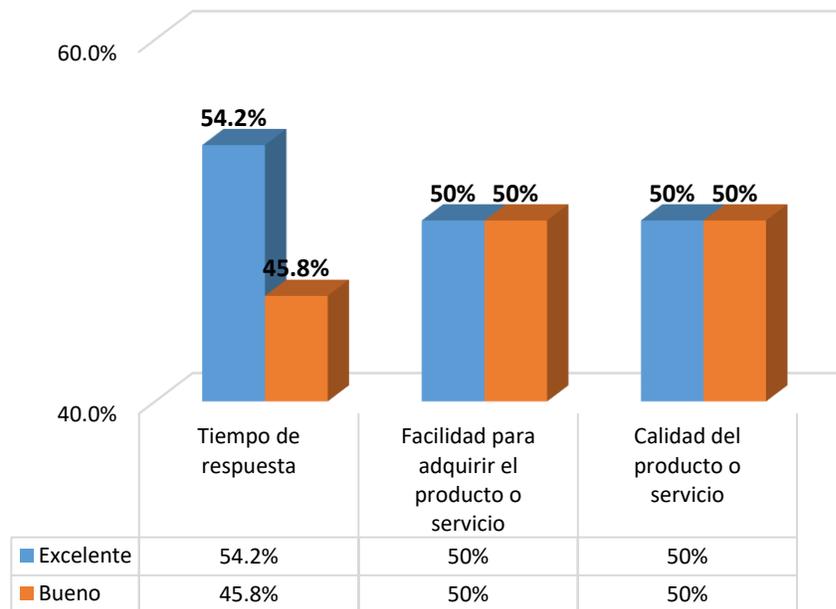


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 37 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Facilidad	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

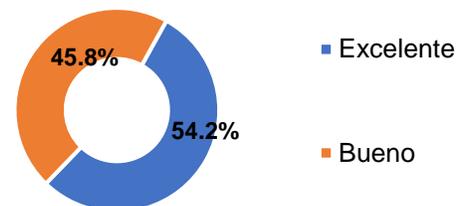


Tabla y gráfico 37. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

6.3.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	9
Bueno	14
No sabe / No responde	2
Total	25

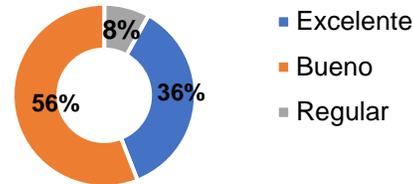


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 38 revelan que el 92 % 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 8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 69 observaciones. El 29 % se refiere a inconformidad en los tiempos de espera, 18,7 % sugiere mejoras en los procesos, 14,3 % equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), 9 % sugiere implementar mejoras en el ingreso al edificio, 8,6 % de las observaciones solicitan habilitar puntos y otros medios de pago para impuesto y estampillas, 3 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, el 1,5 % está relacionado con la solicitud de mejorar los sistemas de información, otro 1,5 % refiere la necesidad de instalar aire acondicionado en la sala de espera, y el 14,4 % son felicitaciones.

El 14,4 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención.

El 85,6 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

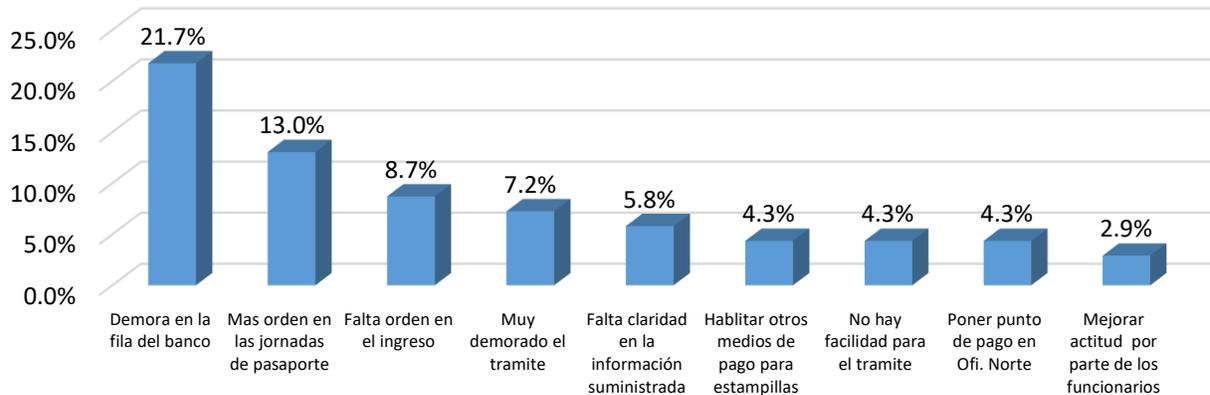


Gráfico 39. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante septiembre de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 21,7 % de los usuarios que presentaron inconformidad respecto al producto o servicio recibido manifestó demora en la fila del banco; seguido del 13 % que sugiere más orden en las jornadas de pasaporte, y el 8,7% manifiesta que falta orden en el ingreso al edificio.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 43 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con demora en la fila del banco y falta de claridad en la información suministrada.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 25 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la demora en la fila del banco y la falta de orden en el ingreso.

7. CONCLUSIONES

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

- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 96 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 2,8 %.

- Para el presente mes el nivel general de satisfacción disminuyó en un 0,1 % en relación al mes de agosto de 2021. De igual manera el nivel de insatisfacción disminuyó en un 0,2%.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 97,1 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 3,6 %.
- El trámite con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos en el área de la salud, con un nivel de satisfacción del 99 %.
- El trámite con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de insatisfacción del 4,3 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 96,6 %.
- El nivel de insatisfacción general para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá es del 3,4 %.
- Todas las variables presentan un nivel de satisfacción del 100% en la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables presentan un nivel de satisfacción del 100% en la Oficina Territorial Centro – Sede Buga.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 97,4 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 2,6 %.
- Todas las variables presentan un nivel de satisfacción del 97,4 % en la Oficina Territorial Norte.
- Todas las variables presentan un nivel de insatisfacción del 2,6 % en la Oficina Territorial Norte.
- De 1226 personas encuestadas, se recibieron un total de 69 observaciones que representan el 5,6 %.
- El 85,6 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se destaca la observación “demora en la fila del banco” y “mas orden en las jornadas de pasaporte” con un porcentaje del 21,7 % y 13 % respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “falta orden en el ingreso” con un 8,7%.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 26 recomendaciones, de las cuales 10 se refieren a “demora en la fila del banco” y 3 a la “falta de claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 15 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la “demora en la fila del banco” y “falta de orden en el ingreso” 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 las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.
- ❖ 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.
- ❖ Teniendo en cuenta la calificación de insatisfacción que presentó el servicio de paz y salvo departamental de forma consecutiva en los dos últimos meses se hace necesario realizar una reunión entre Secretaria General y la Unidad de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, con el fin de adelantar acciones que faciliten la solicitud y expedición del paz y salvo departamental por medio de la página web, o en su defecto evaluar la posibilidad de mejorar el tiempo de entrega del trámite solicitado de forma presencial dando respuesta el mismo

día, lo anterior con el fin de minimizar el desplazamiento de los ciudadanos que vienen desde otros municipios.

- ❖ Realizar reunión con la Unidad de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria para realizar seguimiento al tiempo de espera en la fila del banco, ya que se está viendo afectado el nivel de satisfacción en cuanto a la variable tiempo de respuesta, pues los ciudadanos refieren en las observaciones que la atención en el banco presenta demoras.
- ❖ Con base en los resultados de las encuestas realizadas en las jornadas descentralizadas de pasaporte, y las observaciones aportadas por los ciudadanos en las mismas, es necesario socializar los resultados del presente informe con la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana para plantear estrategias que permitan mejorar la organización de estas jornadas.

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.