

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS JULIO – DICIEMBRE 2021

Santiago de Cali, 04 de febrero 2022

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 julio y diciembre 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

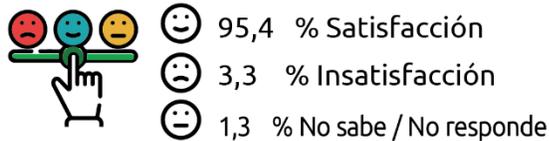
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, para plantear las estrategias, acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad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

3. RESUMEN

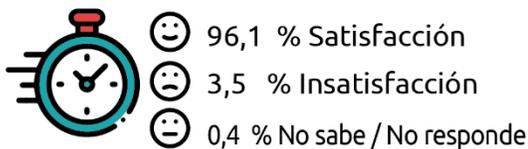
Durante el periodo **julio - diciembre** de 2021, se aplicaron **6527** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN A CIUDADANOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO - DICIEMBRE 2021**

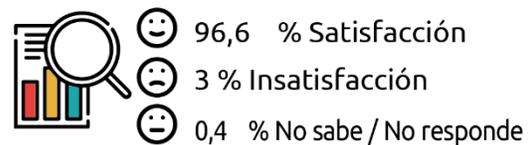
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



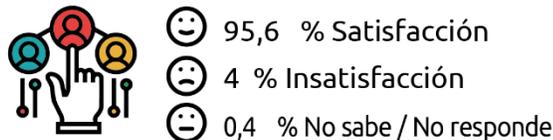
TIEMPO DE RESPUESTA



**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**

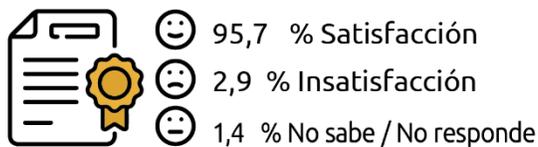


**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**

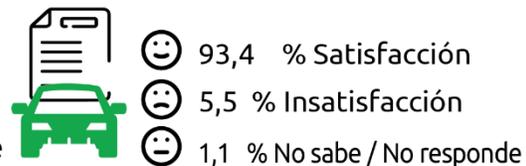


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

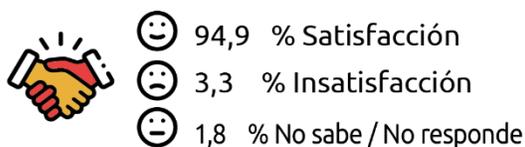
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



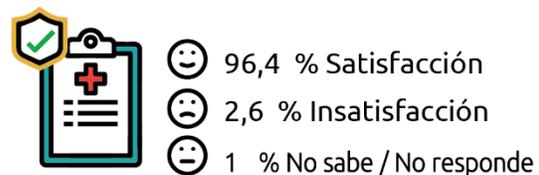
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



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 los meses de julio a diciembre de 2021, se aplicaron 6527 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	5605
Oficina Territorial Norte	355
Oficina Territorial Centro	409
Otro (Buga)	158
Total	6527

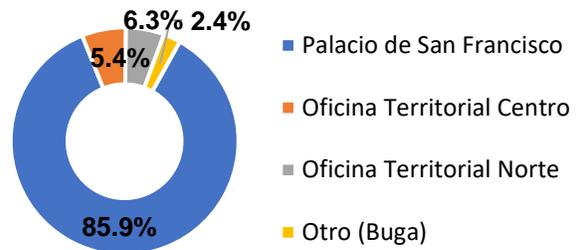


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

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. Encuestas aplicadas por mes

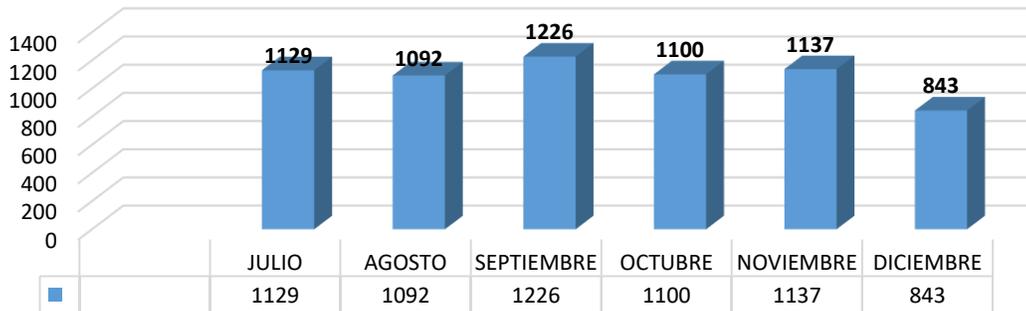


Gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue septiembre, con un total de 1226 encuestas. También evidencia que para el mes de diciembre la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la modificación del horario de atención al público en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca durante la última semana del mes, comprendida entre el 24 y el 31 de diciembre de 2021. Esta modificación fue comunicada por la señora Gobernadora mediante el decreto 1-17-1374 del 22 de diciembre de 2021.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	4321
Trámite	1937
PQRS	193
No sabe / No responde	76
Total	6527

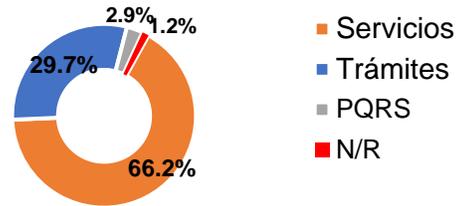


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

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 66,2 % y 29,7 %, respectivamente.

5.4. Nivel general de satisfacción

Nivel	Total
Satisfacción	6226
Insatisfacción	218
No sabe / No responde	83
Total	6527

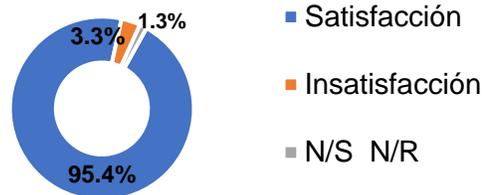


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y el gráfico 4 revelan que a lo largo del periodo julio-diciembre 2021, el 95,4 % 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 3,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

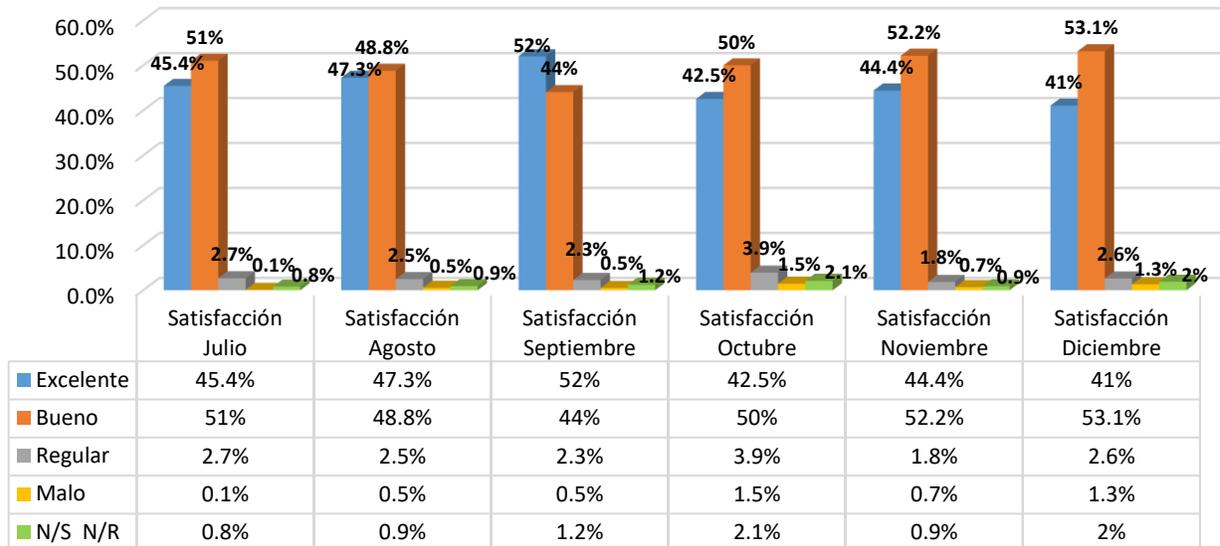


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de satisfacción. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue noviembre, con una calificación el 96,6 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue octubre, con una calificación del 5,4%.

5.5. Nivel general de satisfacción por variable

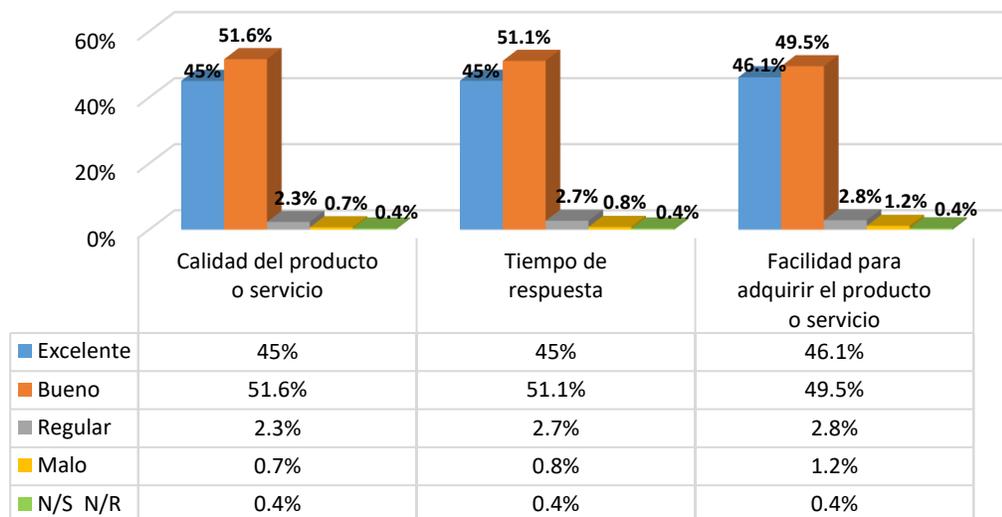


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que durante el periodo julio-diciembre 2021, la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto servicio, con una calificación el 96,6 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 4 %.

5.6. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

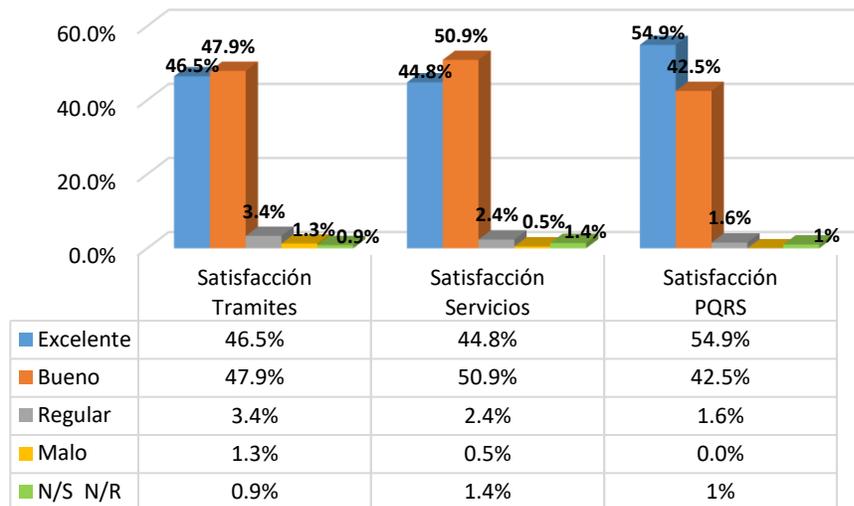


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de insatisfacción general es los tramites con el 4,7 %. Mientras que la radicación de PQRS presenta el mayor nivel de satisfacción frente a la gestión realizada, con el 97,4 %.

5.6.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	900
Bueno	928
Regular	65
Malo	25
No sabe / No responde	19
Total	1937

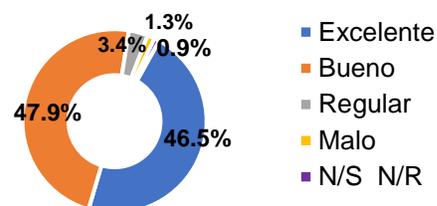


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y el gráfico 8 evidencian que el 94,4 % 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 4,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	1936
Bueno	2198
Regular	103
Malo	22
No responde	62
Total	4321

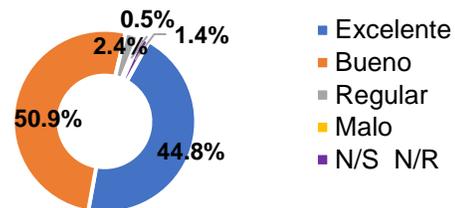


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

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

5.6.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	106
Bueno	82
Regular	3
No responde	2
Total	193

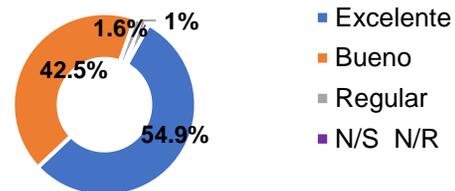


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 97,4 % 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 1,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 1 % 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 95,9 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	3985
Impuesto vehicular	1319
Registro de títulos de salud	420
Paz y salvo departamental	336
Pasaporte	198
TOTAL	6258

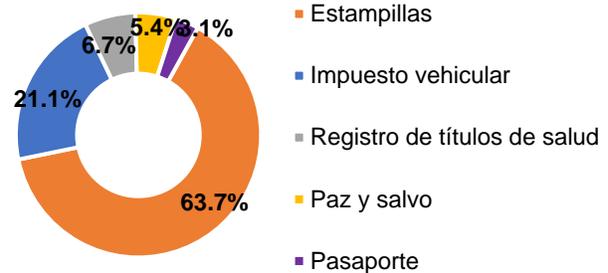


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 63,7 % y la liquidación del impuesto vehicular, con un 21,1 %.

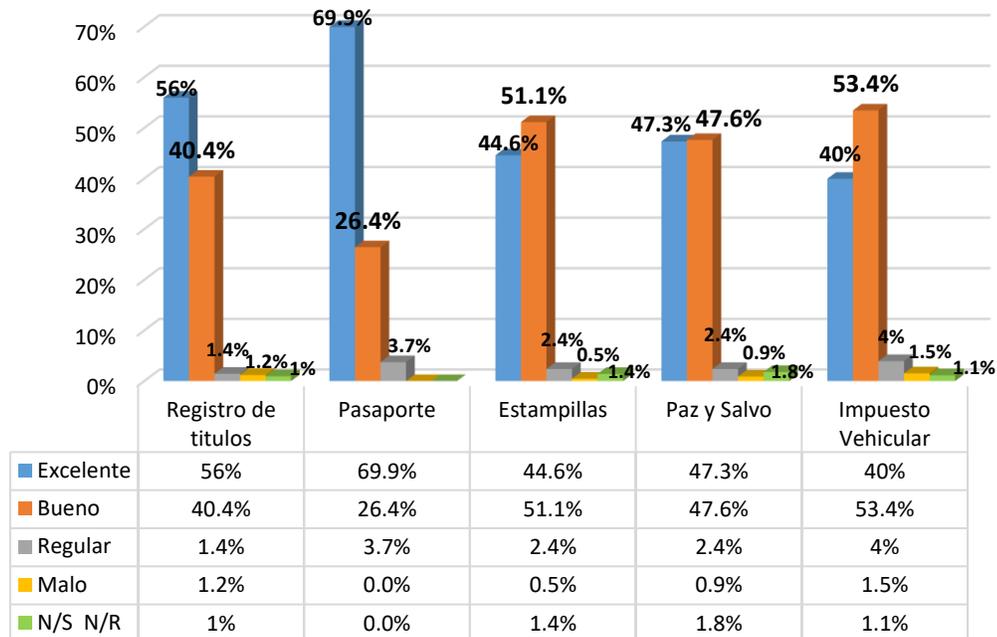


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo julio – diciembre la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 5,4 %.

Asimismo, se destaca que el registro de títulos de salud presenta la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 96,4 %.

5.7.1. Adquisición de estampillas

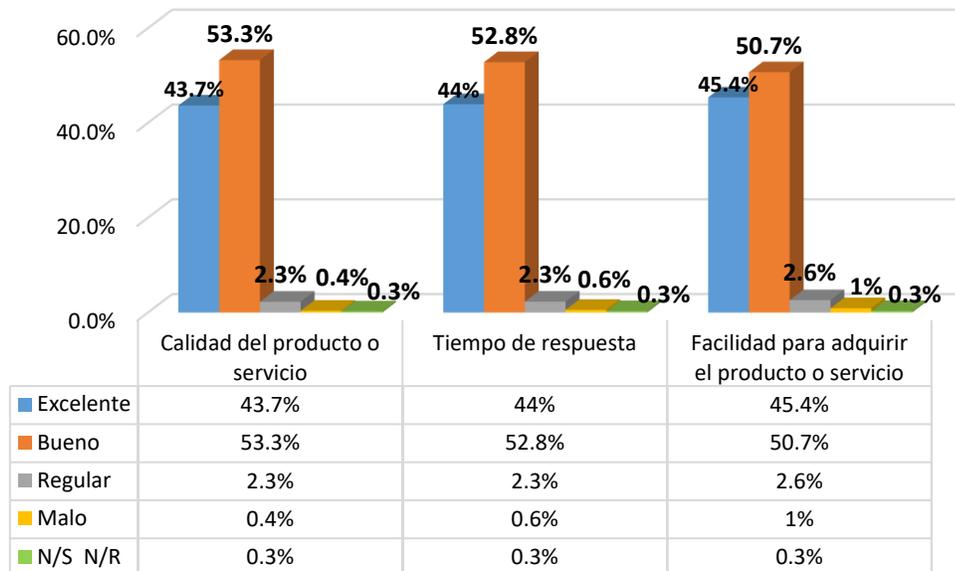


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 14 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 95,8 % y un nivel de insatisfacción del 3,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	97%	96,8%	96,1%
Insatisfacción	2,7%	2,9%	3,6%
N/S N/R	0,3%	0,3%	0,3%

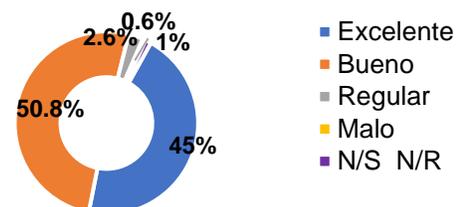


Tabla y gráfico 14. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

5.7.2. Liquidación del impuesto vehicular

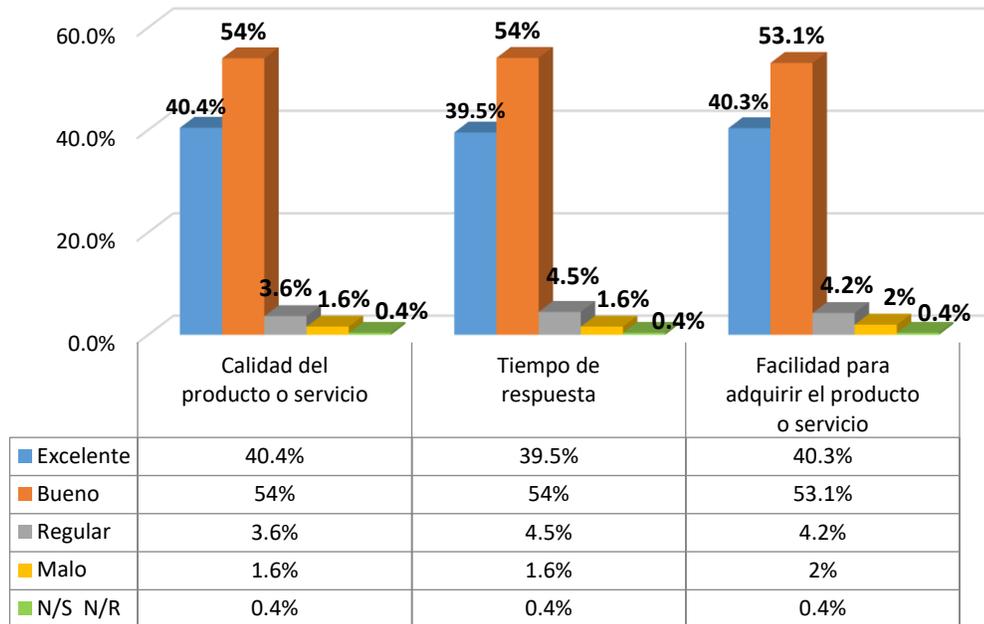


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 16 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 92,9 % e insatisfacción del 6,4 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

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

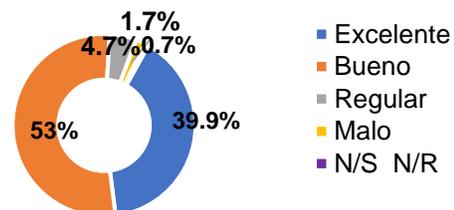


Tabla y gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

5.7.3. Paz y salvo departamental

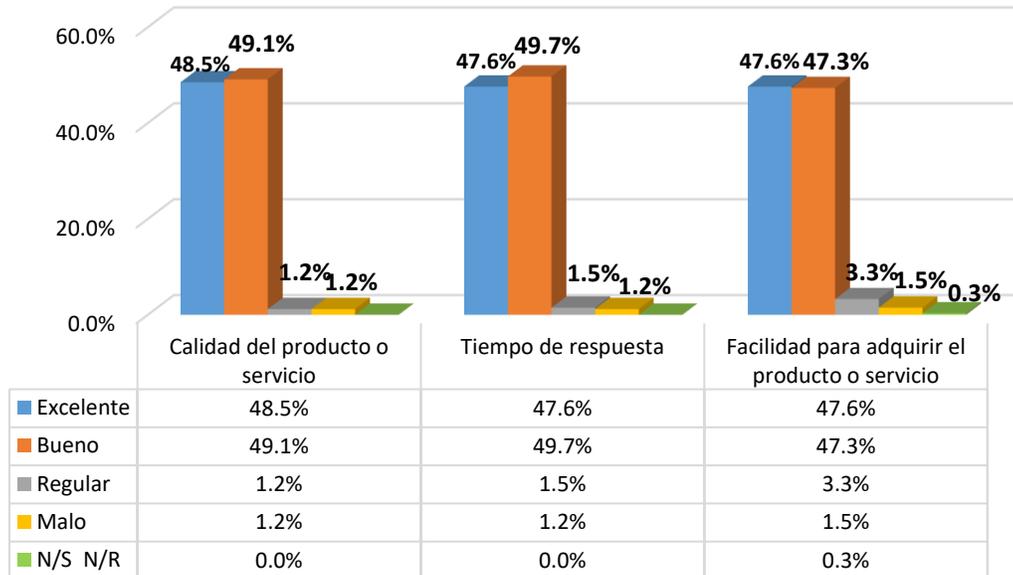


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 94,9 % e insatisfacción del 3,3 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	97,6%	97,3%	94,9%
Insatisfacción	2,4%	2,7%	4,8%
N/S N/R	0%	0%	0,3%

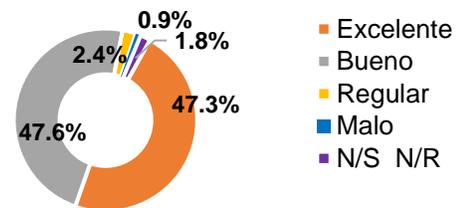


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

5.7.4. Registro de títulos en el área de la salud

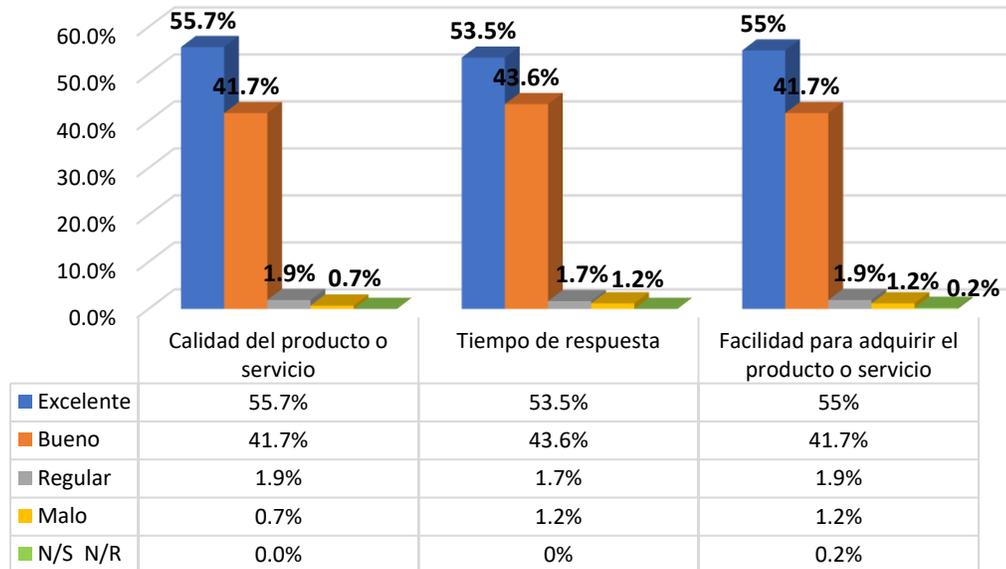


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 20 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 96,4 % e 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	97,4%	97,1	96,7%
Insatisfacción	2,6%	2,9%	3,1%
N/S N/R	0%	0%	0,2%

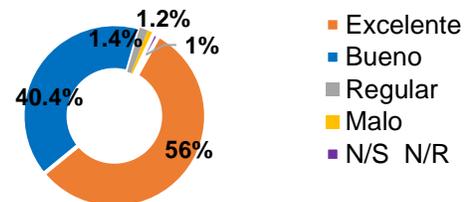


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

5.7.5. Pasaporte

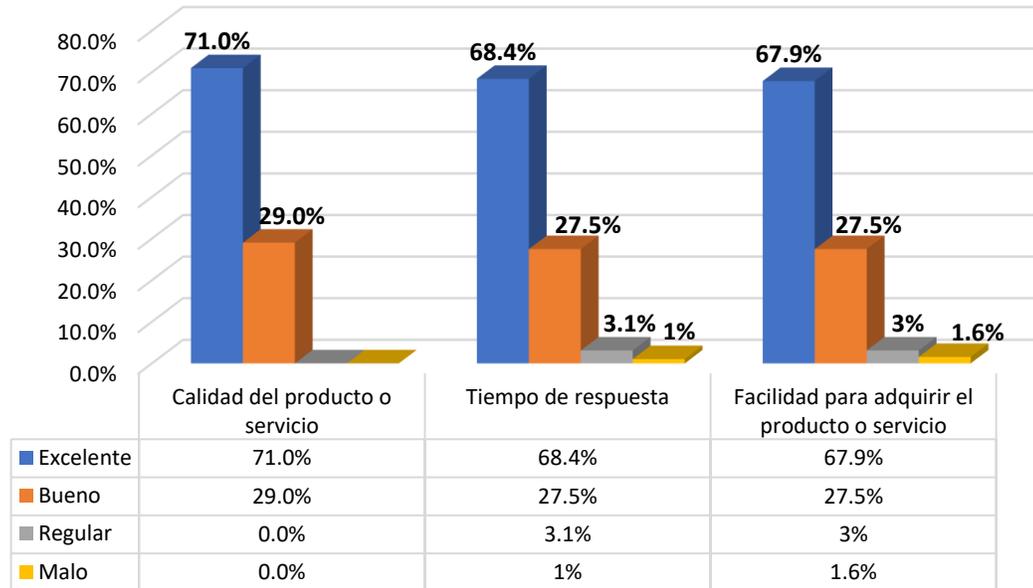


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite de expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 22 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite pasaporte presentan un nivel de satisfacción general del 96,5 % e insatisfacción del 3,5 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	95,9%	95,4%
Insatisfacción	0%	4,1%	4,6%

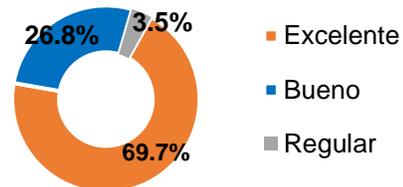


Tabla y gráfico 22. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

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 periodo julio-diciembre de 2021 se recopiló 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, Buga y Cartago respectivamente. 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 julio-diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 355 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	137
Bueno	204
Regular	11
Malo	1
No responde	2
Total	355

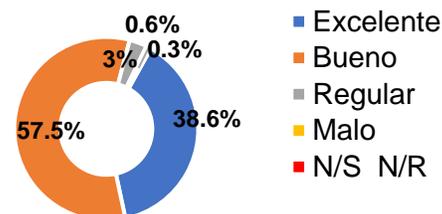


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y el gráfico 23 revelan que el 96,1% 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 Excelente y Bueno. Tan solo un 3,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

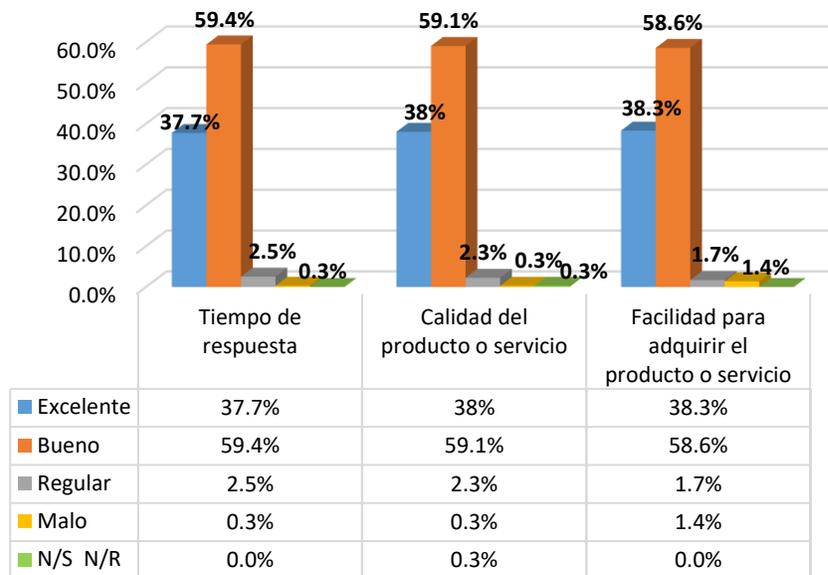


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 24 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación el 97,3 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 3,1%.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

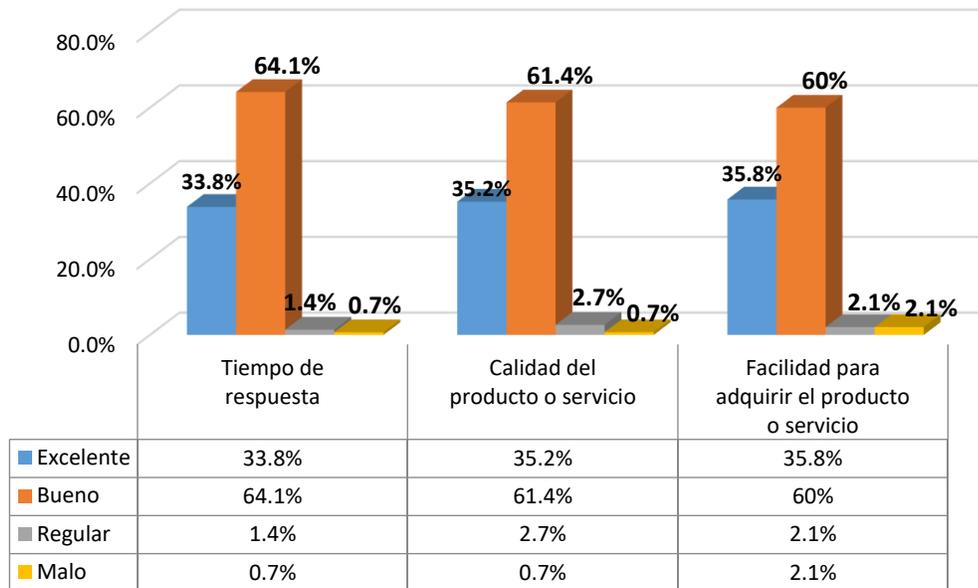


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2021.

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 94,5 % e insatisfacción del 5,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,9%	96,6%	95,8%
Insatisfacción	2,1%	3,4%	4,2%

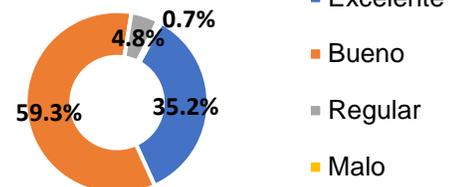


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

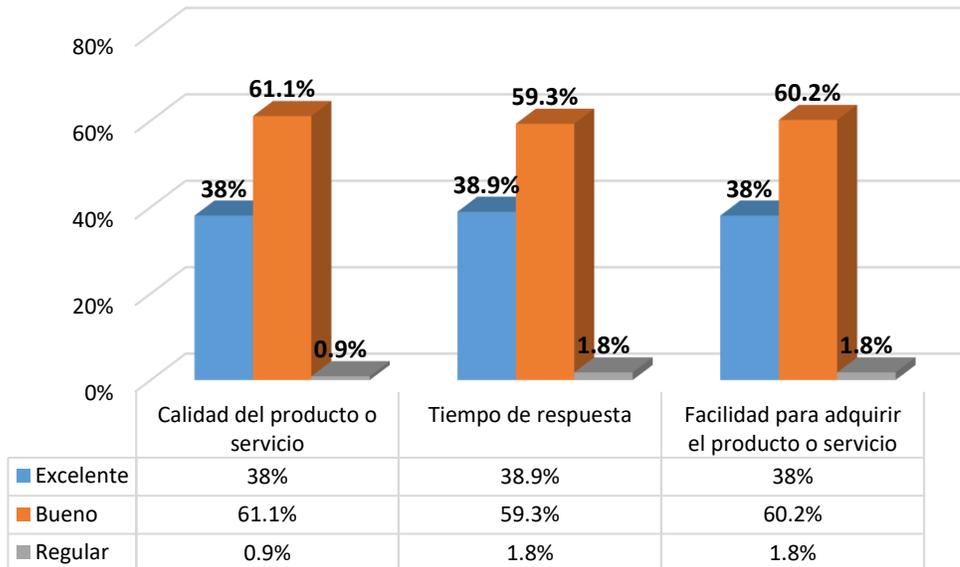


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 28 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 99,1 % y un nivel de insatisfacción del 0,9 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	99,1%	98,2%	98,2%
Insatisfacción	0,9%	1,8%	1,8%

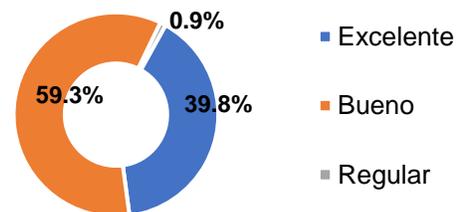


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	36
Bueno	52
Regular	3
N/S N/R	1
Total	92

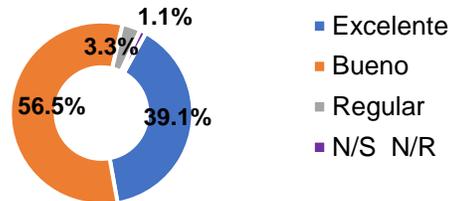


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-septiembre de 2021.

La tabla y gráfico 29 revelan que el 95,6 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 3,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 1,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el periodo julio-diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 409 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.

6.2.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	289
Bueno	108
Regular	12
Total	409

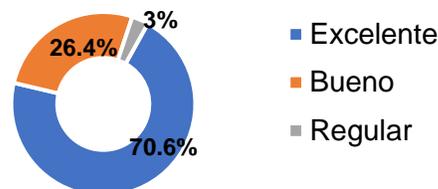


Tabla y gráfico 30. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y el gráfico 30 revelan que el 97 % 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 Excelente y Bueno. Tan solo un 3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

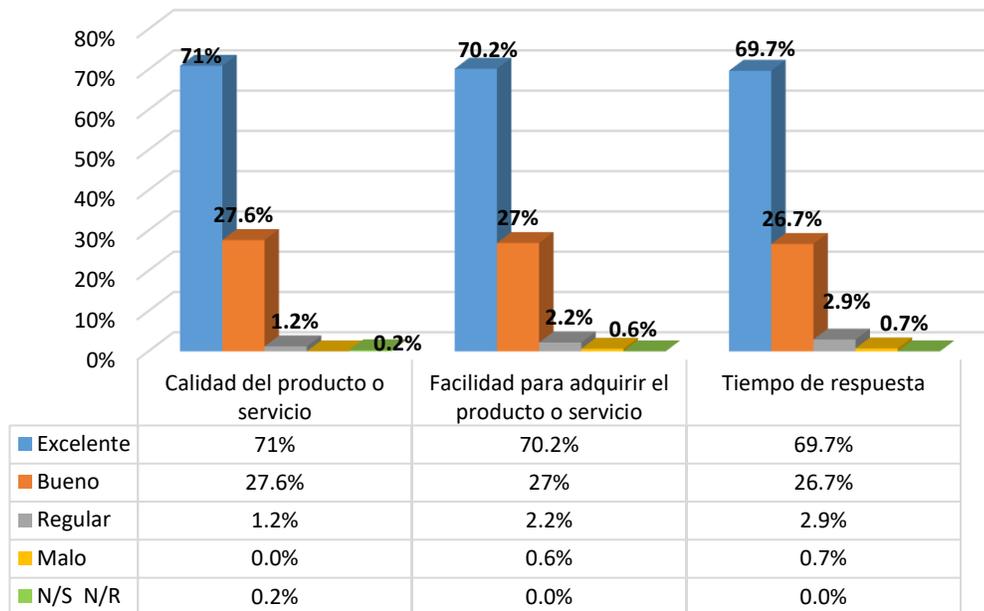


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 31 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio con una calificación el 9,6 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación del 3,6 % respectivamente.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

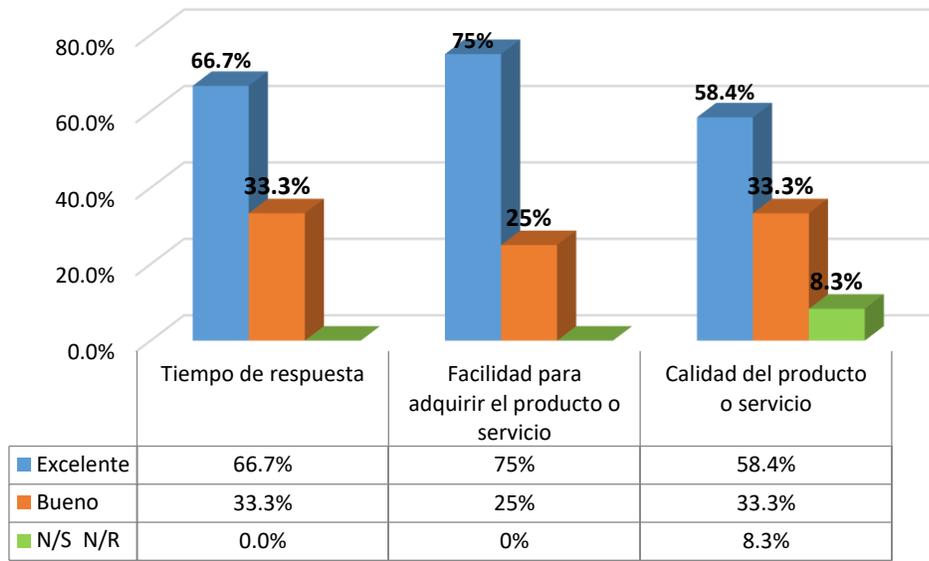


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 33 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%	91,7%
N/S N/R	0%	0%	8,3%

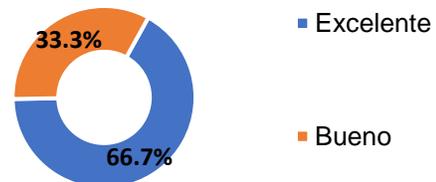


Tabla y gráfico 33. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.2.3.2. Pasaporte

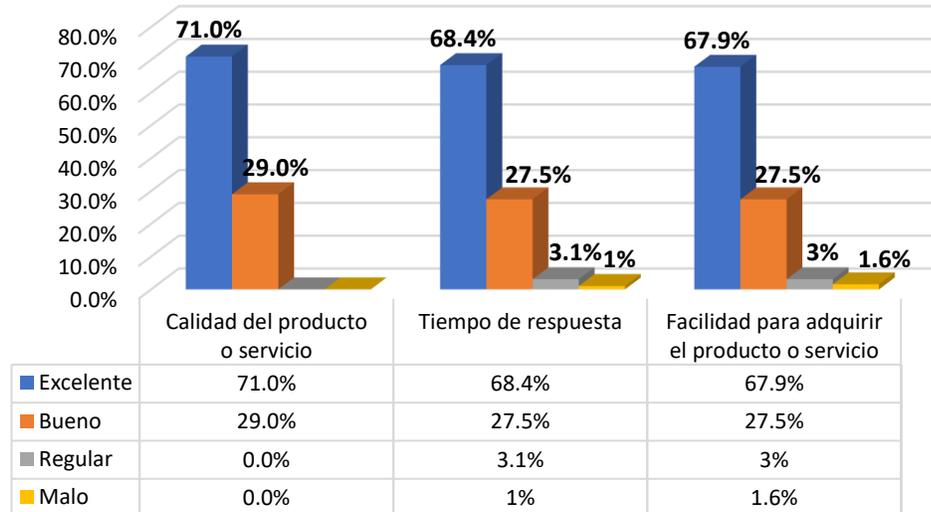


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite de expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 35 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite pasaporte presentan un nivel de satisfacción general del 96,5 % e insatisfacción del 3,5 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	95,9%	95,4%
Insatisfacción	0%	4,1%	4,6%

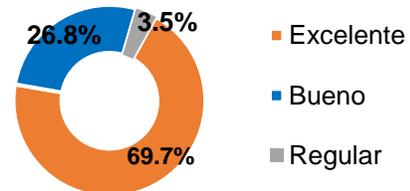


Tabla y gráfico 35. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.2.3.3. Servicio: Adquisición de estampillas

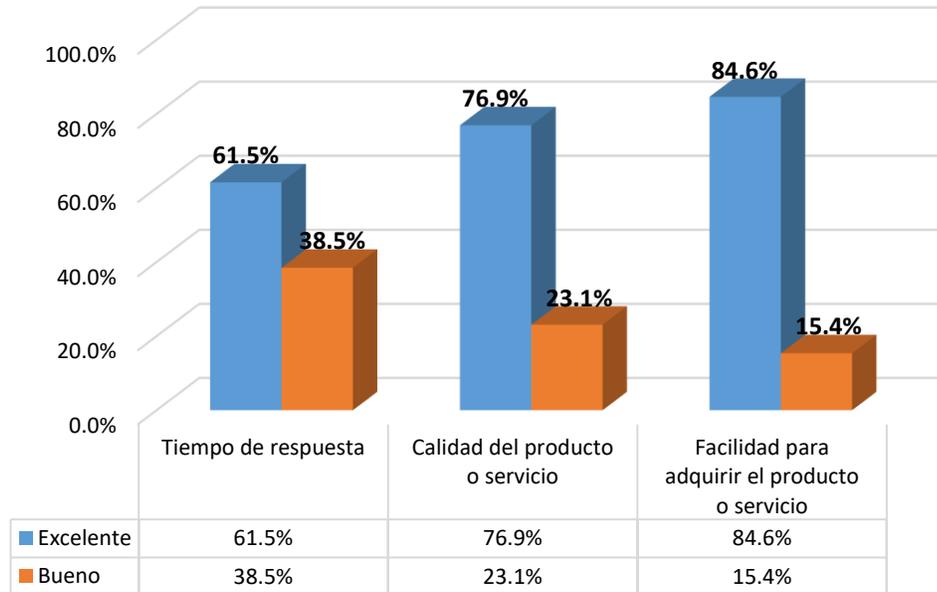


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

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	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

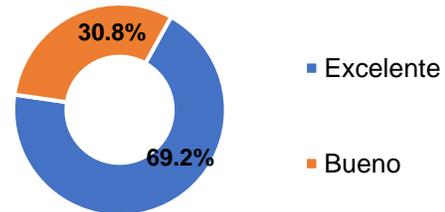


Tabla y gráfico 37. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.2.3.4. PQRS

Calificación	Total
Excelente	15
Bueno	4
Total	19

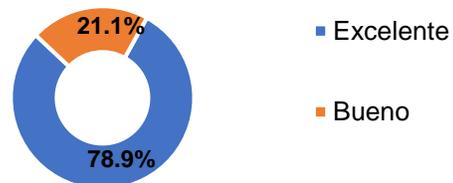


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 38 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 Centro, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el periodo julio-diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 158 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 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.

6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	98
Bueno	60
Total	158

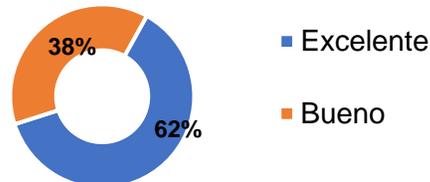


Tabla y gráfico 39. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y el gráfico 39 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, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

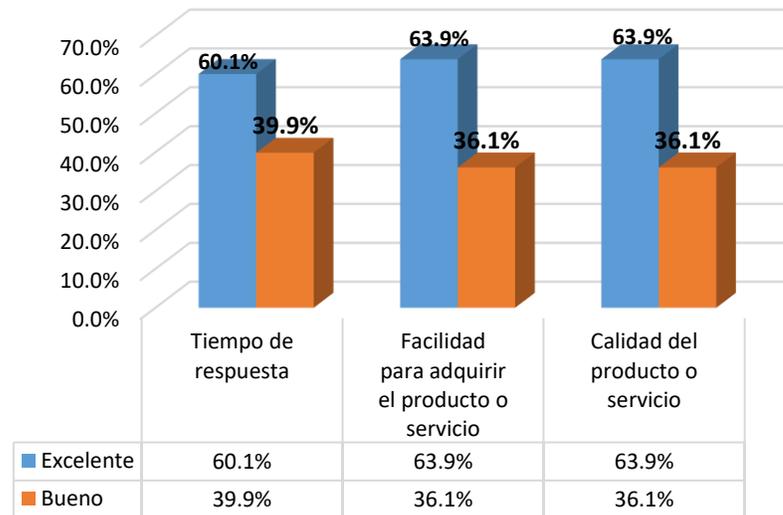


Tabla y gráfico 40. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 40 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de satisfacción, con una calificación del 100 %.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

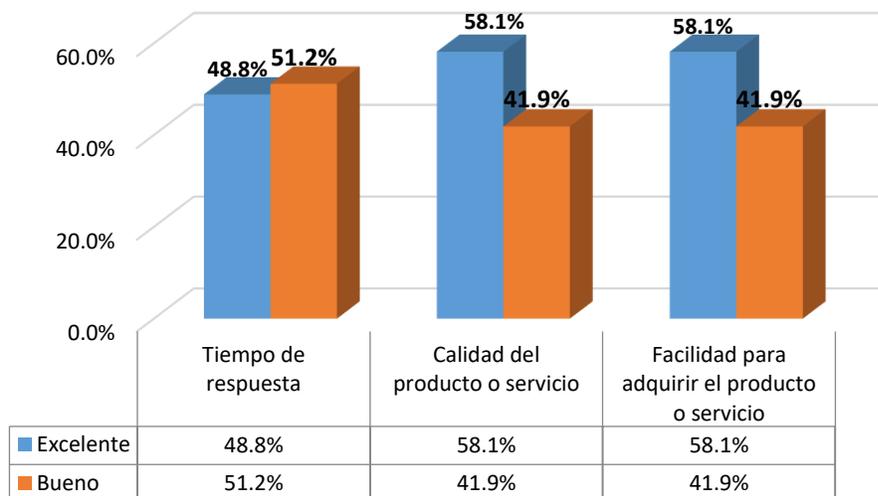


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 42 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	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

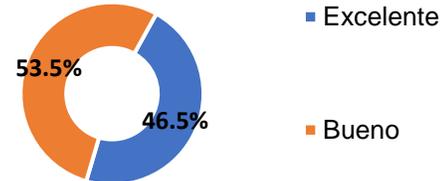


Tabla y gráfico 42. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

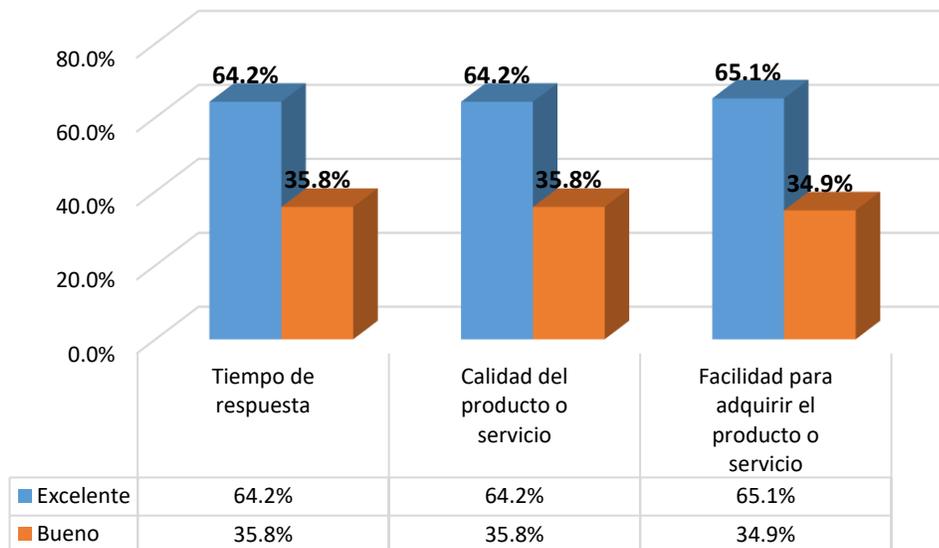


Tabla y gráfico 43. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 44 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	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

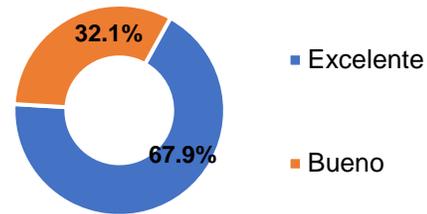


Tabla y gráfico 44. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

6.3.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	3
Bueno	2
Total	5

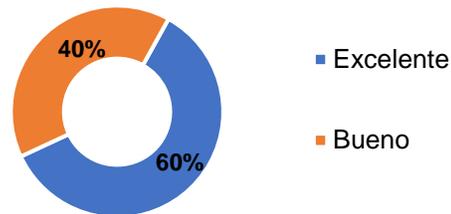


Tabla y gráfico 45. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La tabla y gráfico 45 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 Centro-Sede Buga, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total durante el periodo julio – diciembre de 2021, se recibieron 416 observaciones. El 30,3 % equivale a inconformidad en los tiempos de atención, el 23,3 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 9,8 % se relaciona con sugerencias y recomendaciones del trámite de pasaporte, el 6,2 % está asociado con la necesidad de mejorar los procesos, el 5,5 % se refiere a la falta de orden que se presenta en el ingreso al edificio, el 4,7 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, el 4 % se refiere a la necesidad de mejorar los trámites y servicios, el 2,6 % se relaciona con sugerencias y recomendación con puntos y facilidad de pago, el 1 % se refiere a la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de información, el 0,4 % esta relacionado con mejoras locativas (mas sillas, aire acondicionado), y el 12,2% son felicitaciones.

El 12,2 % 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 87,8 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

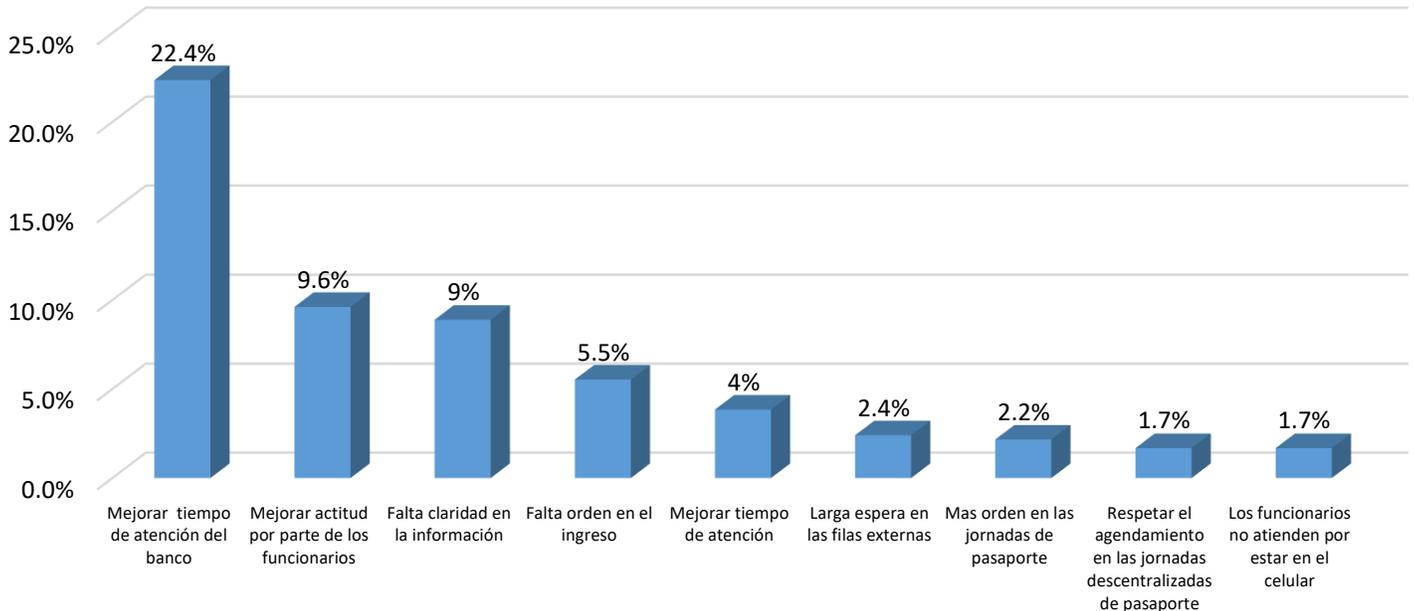


Gráfico 46. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 22,4 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido sugirió mejorar el tiempo de atención del banco; seguido del 9,6 % que manifiesta la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios; el 9 % refiere falta de claridad en la información suministrada; el 5,5 % manifiesta falta de orden en el ingreso y el 4 % está relacionado con la necesidad de mejorar los tiempos de atención.

Cabe resaltar que durante este periodo el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 49 % 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 25 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de mejorar el sistema del banco y con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios.

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 95,4 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 3,3 %.
- El mes mejor calificado fue noviembre, con un nivel de satisfacción general del 96,6 %.
- El mes con la calificación más baja fue octubre, con un nivel de insatisfacción general del 5,4 %.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 96,6 %.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 4 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 96,4 %.
- El trámite o servicio con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 5,4 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 96,1 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 3,3%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 97,3 %.
- 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 3,1%.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá presenta una calificación del 97 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá es del 3%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción del 98,6 %.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fue el tiempo de respuesta, con una calificación del 3,6 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro-Sede Buga presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables evaluadas en Oficina Territorial Centro-Sede Buga presentan un nivel de satisfacción del 100 %, frente al producto o servicio.
- De 6527 personas encuestadas, se recibieron un total de 416 observaciones que representan el 6,4 %.

- El 87,8 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar tiempo de atención del banco” y “mejorar actitud por parte de los funcionarios” con un porcentaje del 22,4 % y 9,6% respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “falta claridad en la información” con un 9 %.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 187 recomendaciones, de las cuales 64 se refieren a “mejorar tiempo de atención del banco” y 25 a “falta claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 87 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la necesidad de “mejorar tiempo de atención del banco” y “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” 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 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.

- ❖ 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.
- ❖ 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 Secretaría General y la Secretaría 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.
- ❖ Realizar una reunión entre Secretaría General y la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de mostrar los resultados del presente informe y plantear estrategias que permitan facilitar a los ciudadanos la compra de estampillas por la página web.
- ❖ Realizar una reunión entre Secretaría 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 el Departamento de Hacienda y Finanzas Públicas 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.

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.