

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MAYO 2022**

Santiago de Cali, 09 de junio 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 el 2 y el 31 de mayo de 2022, 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 **mayo** de **2022**, se aplicaron **1233** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
MAYO 2022**

**NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN**



96,4 % Satisfacción  
1,7 % Insatisfacción  
1,9 % No sabe / No responde

**TIEMPO DE RESPUESTA**



😊 98 % Satisfacción  
😞 1,8 % Insatisfacción  
😐 0,2 % No sabe / No responde

**CALIDAD DEL PRODUCTO  
O SERVICIO**



😊 97,3 % Satisfacción  
😞 2,4 % Insatisfacción  
😐 0,3 % No sabe / No responde

**FACILIDAD PARA ADQUIRIR  
EL PRODUCTO O SERVICIO**



😊 97,2 % Satisfacción  
😞 2,6 % Insatisfacción  
😐 0,2 % No sabe / No responde

**SATISFACCIÓN POR TRÁMITE**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



😊 96,4 % Satisfacción  
😞 1,3 % Insatisfacción  
😐 2,3 % No sabe / No responde

**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



😊 96,6 % Satisfacción  
😞 1,7 % Insatisfacción  
😐 1,7 % No sabe / No responde

**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



😊 96,8 % Satisfacción  
😞 1,6 % Insatisfacción  
😐 1,6 % No sabe / No responde

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



😊 100 % Satisfacción

#### 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): ____<br>Antigua Beneficencia del Valle: ____<br>Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____<br>Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud)<br>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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , 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 2 y el 31 de mayo de 2022, se aplicaron 1233 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   | 1076        |
| Otro (Bugá)                | 80          |
| Oficina Territorial Norte  | 45          |
| Oficina Territorial Centro | 32          |
| <b>Total</b>               | <b>1233</b> |



Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

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     | 812         |
| Trámite      | 390         |
| PQRS         | 26          |
| No responde  | 5           |
| <b>Total</b> | <b>1233</b> |

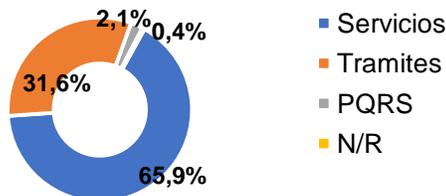


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

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 65,9 % y 31,6 %, respectivamente.

### 5.3. Nivel general de satisfacción

| Calificación          | Total       |
|-----------------------|-------------|
| Excelente             | 589         |
| Bueno                 | 600         |
| Regular               | 15          |
| Malo                  | 6           |
| No sabe / No responde | 23          |
| <b>Total</b>          | <b>1233</b> |

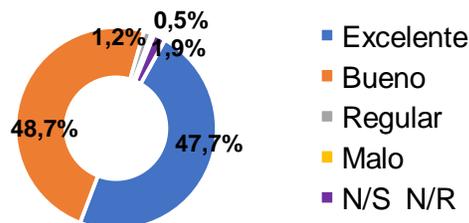


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96,4 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 1,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

#### 5.4. Nivel general de satisfacción por variable

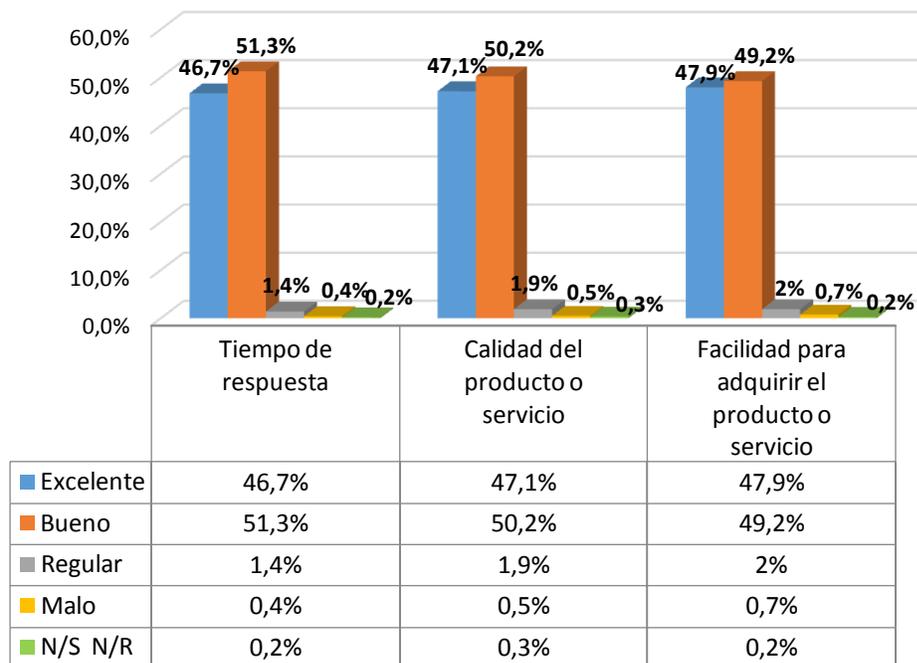


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación el 98 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 2,7 %.

## 5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

### 5.5.1. Trámite

| Calificación          | Total      |
|-----------------------|------------|
| Excelente             | 198        |
| Bueno                 | 182        |
| Regular               | 5          |
| No sabe / No responde | 5          |
| <b>Total</b>          | <b>390</b> |

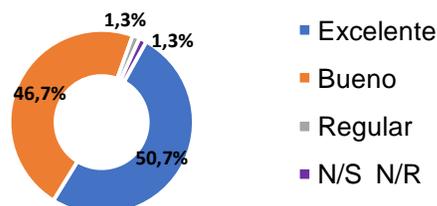


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 97,4 % 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 1,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 1,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2. Servicio

| Calificación | Total      |
|--------------|------------|
| Excelente    | 375        |
| Bueno        | 408        |
| Regular      | 7          |
| Malo         | 4          |
| No responde  | 18         |
| <b>Total</b> | <b>812</b> |

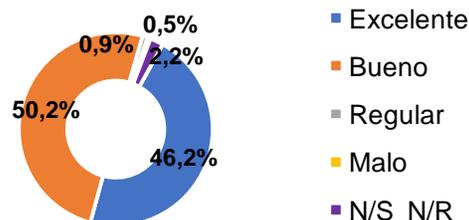


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96,4 % 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 1,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 2,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.3. PQRS

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 12        |
| Bueno        | 10        |
| Regular      | 2         |
| Malo         | 2         |
| <b>Total</b> | <b>26</b> |

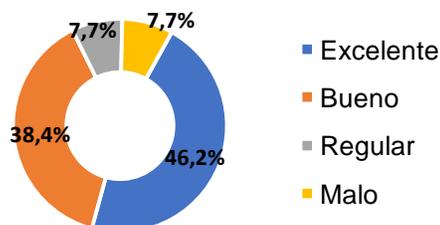


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 84,6 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 15,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 97,5 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

| Trámite, servicio u OPA      | Total       |
|------------------------------|-------------|
| Estampillas                  | 750         |
| Impuesto vehicular           | 289         |
| Registro de títulos de salud | 101         |
| Paz y salvo                  | 62          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>1202</b> |

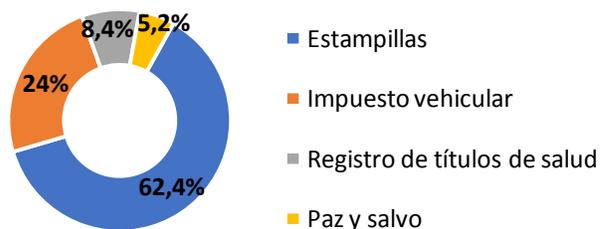


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 62,4 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 24 %.

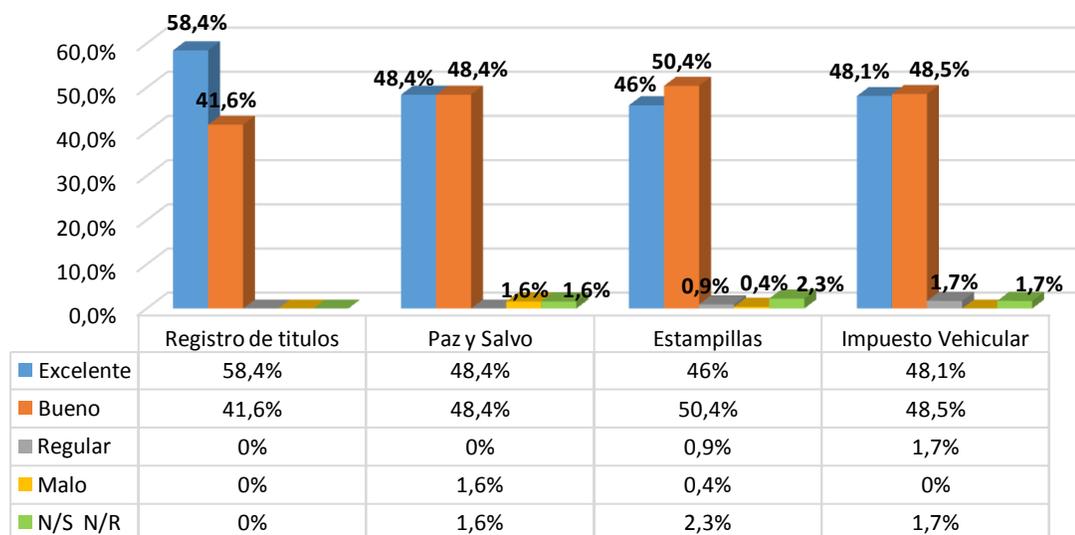


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 9 revelan que el registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de satisfacción con un 100 %. Asimismo, se destaca que el trámite de liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 1,7 %.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

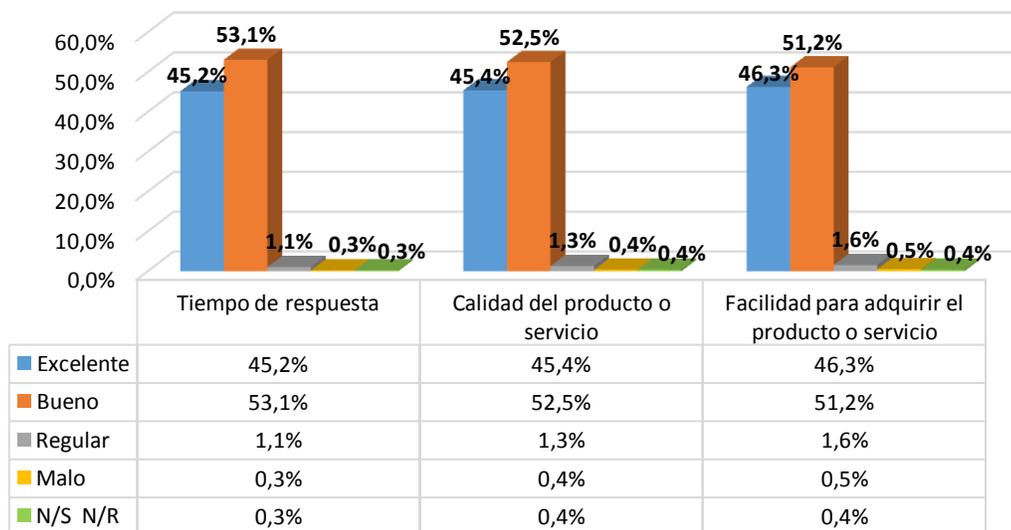


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 96,4 % y un nivel de insatisfacción del 1,3 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel          | Tiempo | Calidad | Facilidad |
|----------------|--------|---------|-----------|
| Satisfacción   | 98,3%  | 97,9%   | 97,5%     |
| Insatisfacción | 1,4%   | 1,7%    | 2,1%      |
| NS/NR          | 0,3%   | 0,4%    | 0,4%      |

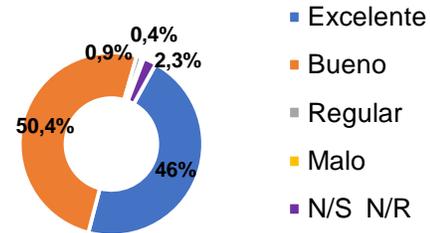


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

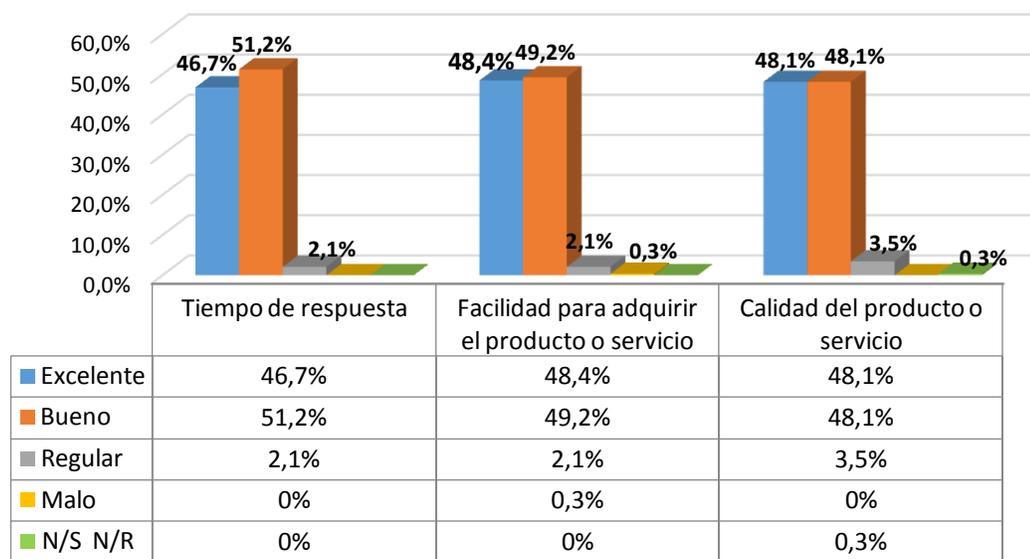


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,6 % e insatisfacción del 1,7 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel          | Tiempo | Facilidad | Calidad |
|----------------|--------|-----------|---------|
| Satisfacción   | 97,9%  | 97,6%     | 96,2%   |
| Insatisfacción | 2,1 %  | 2,4%      | 3,5%    |
| N/S N/R        | 0 %    | 0 %       | 0,3%    |

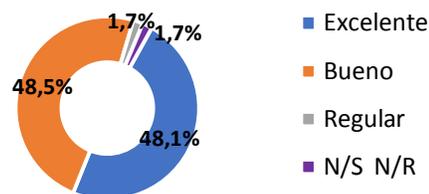


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

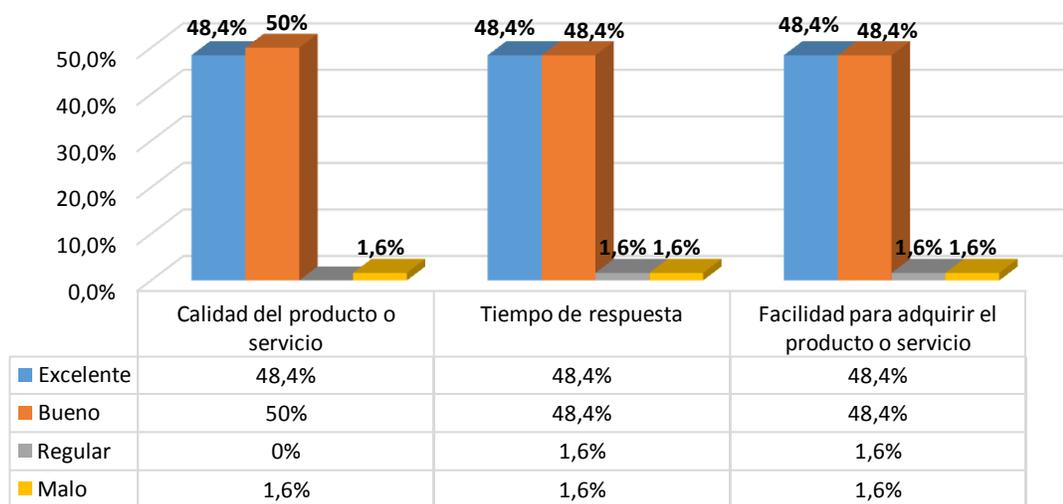


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 95,7 % e insatisfacción del 1,4 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel          | Calidad | Tiempo | Facilidad |
|----------------|---------|--------|-----------|
| Satisfacción   | 98,4%   | 96,8%  | 96,8%     |
| Insatisfacción | 1,6 %   | 3,2 %  | 3,2 %     |

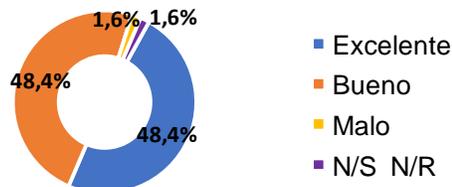


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

#### 5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

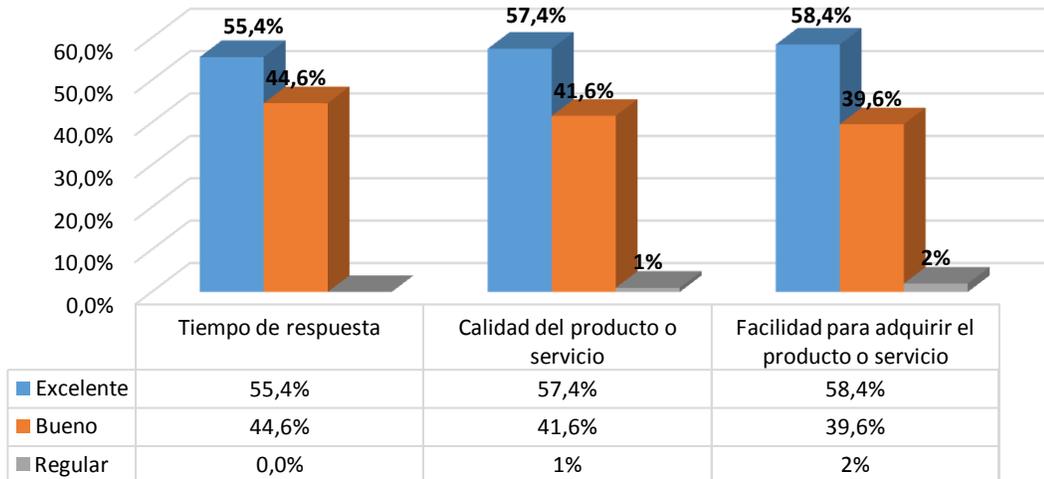


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

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 100 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel          | Tiempo | Calidad | Facilidad |
|----------------|--------|---------|-----------|
| Satisfacción   | 100 %  | 99 %    | 98 %      |
| Insatisfacción | 0 %    | 1 %     | 2 %       |

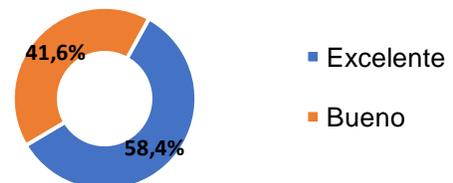


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

## 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.

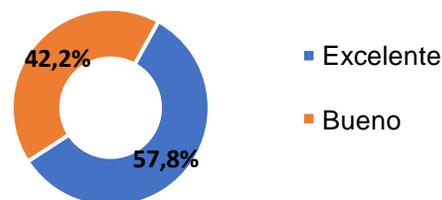
### 6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de mayo de 2022, se aplicaron de manera presencial 45 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    | 26        |
| Bueno        | 19        |
| <b>Total</b> | <b>45</b> |



*Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2022.*

La tabla y el gráfico 18 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 Norte, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

### 6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

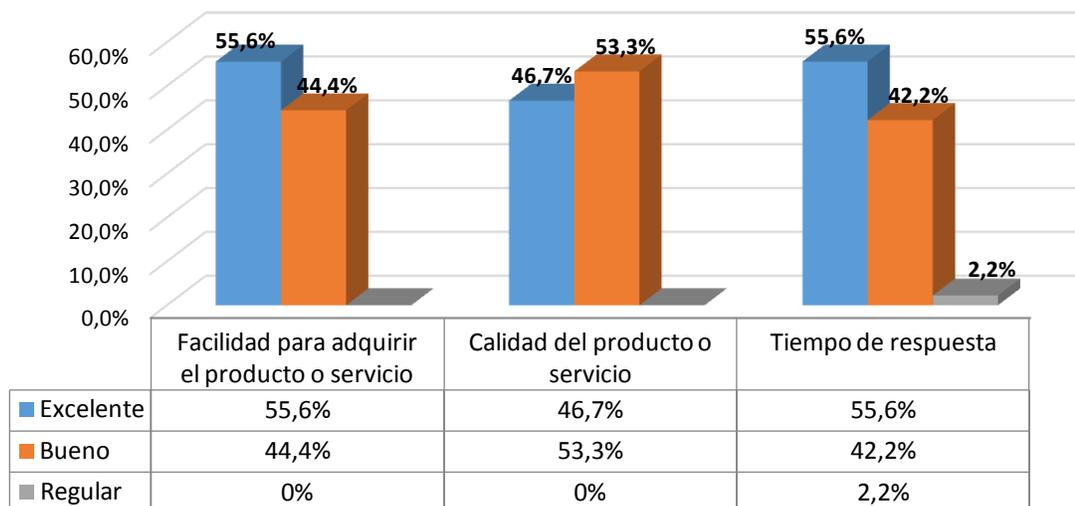


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 19 muestran que las variables facilidad para adquirir el producto o servicio y calidad del producto o servicio, presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % en cada una de ellas. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 2,2 %.

### 6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

#### 6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

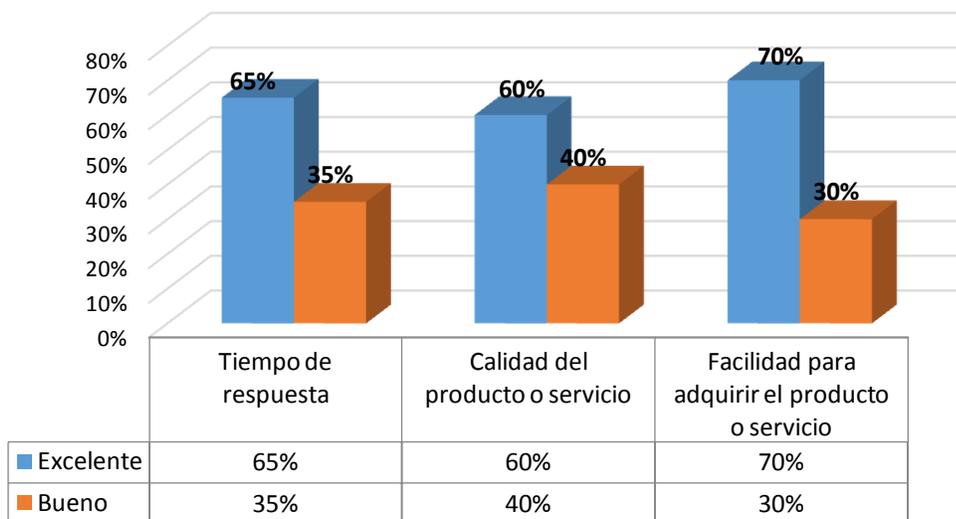


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 21 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 | Calidad | Facilidad |
|--------------|--------|---------|-----------|
| Satisfacción | 100%   | 100%    | 100%      |

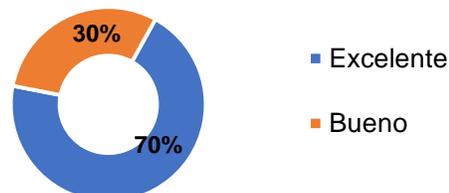


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2022.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

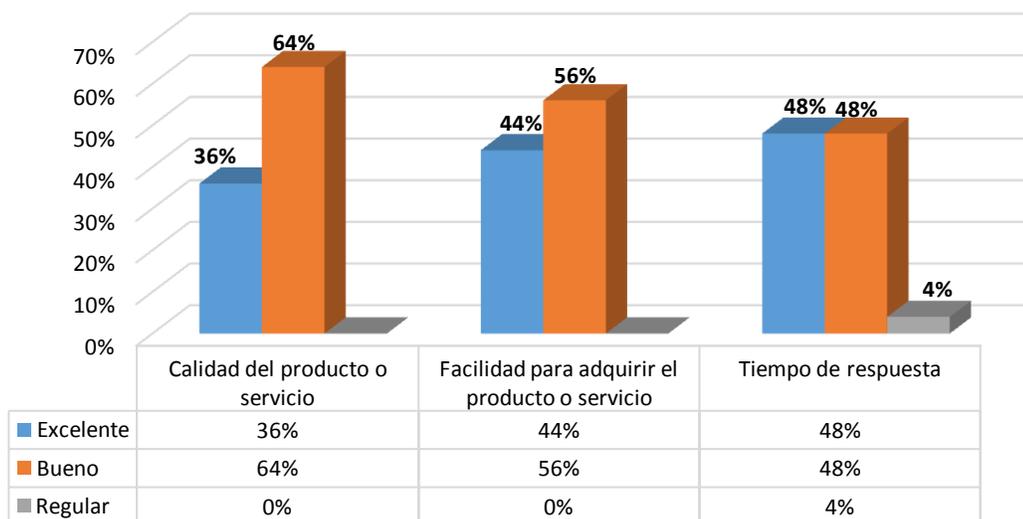


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 23 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 | Facilidad | Tiempo |
|----------------|---------|-----------|--------|
| Satisfacción   | 100%    | 100%      | 96%    |
| Insatisfacción | 0%      | 0%        | 4%     |

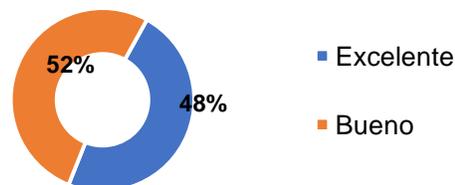


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo de 2022.

## 6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de mayo de 2022, se aplicaron de manera presencial 32 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    | 29        |
| Bueno        | 3         |
| <b>Total</b> | <b>32</b> |

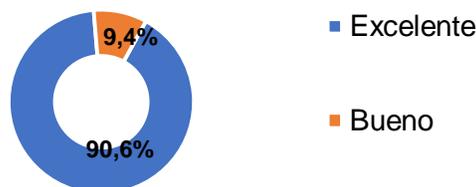


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

La tabla y el gráfico 24 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.

### 6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

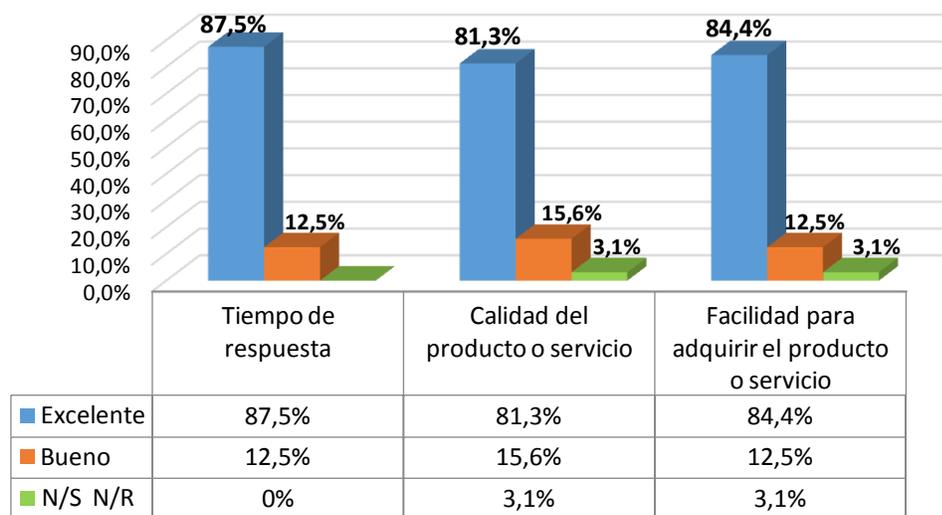


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 25 muestran que la variable tiempo de respuesta presenta el mayor nivel de satisfacción con una calificación del 100 %. También evidencia que las variables calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir el producto o servicio, presentan un nivel de satisfacción general del 96,9 %.

### 6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

#### 6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

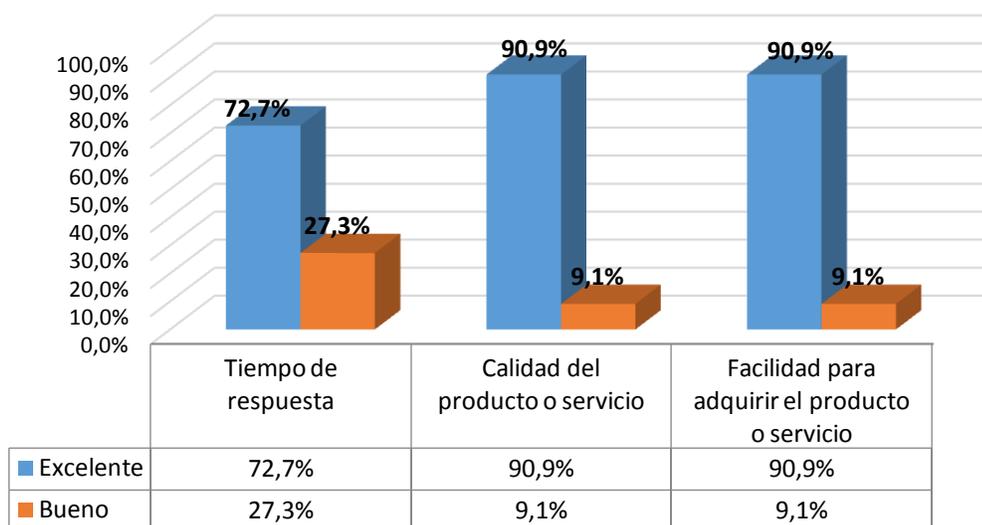


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá, 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%      |

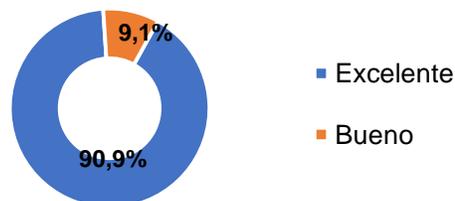


Tabla y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

### 6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

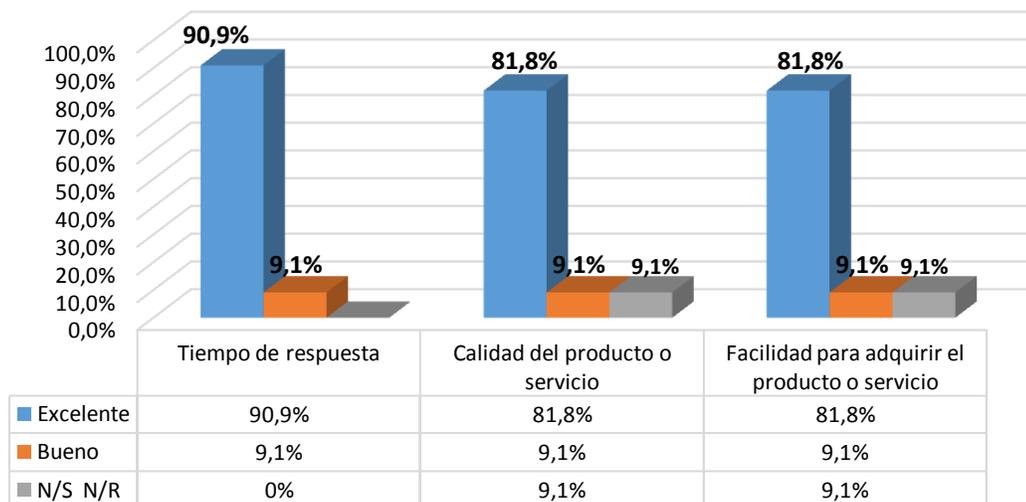


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 29 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%   | 90,9%   | 90,9%     |
| No responde  | 0%     | 9,1%    | 9,1%      |

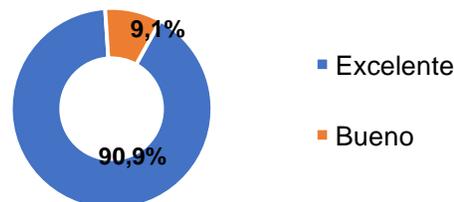


Tabla y gráfico 29. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

### 6.2.3.3. PQRS

| Calificación | Total    |
|--------------|----------|
| Excelente    | 8        |
| Bueno        | 1        |
| <b>Total</b> | <b>9</b> |

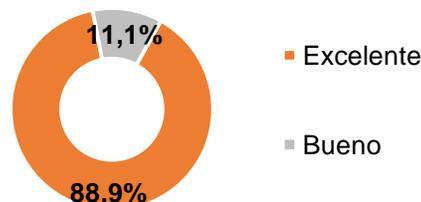


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 30 muestran que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la oficina territorial centro-sede Tuluá manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

### 6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el mes de mayo de 2022, se aplicaron de manera presencial 80 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.

#### 6.3.1. Nivel general de satisfacción

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 27        |
| Bueno        | 51        |
| Regular      | 2         |
| <b>Total</b> | <b>80</b> |

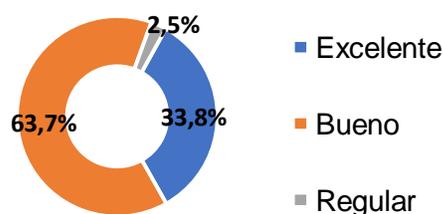


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante mayo de 2022.

La tabla y el gráfico 31 revelan que el 97,5% 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. Tan solo un 2,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

#### 6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

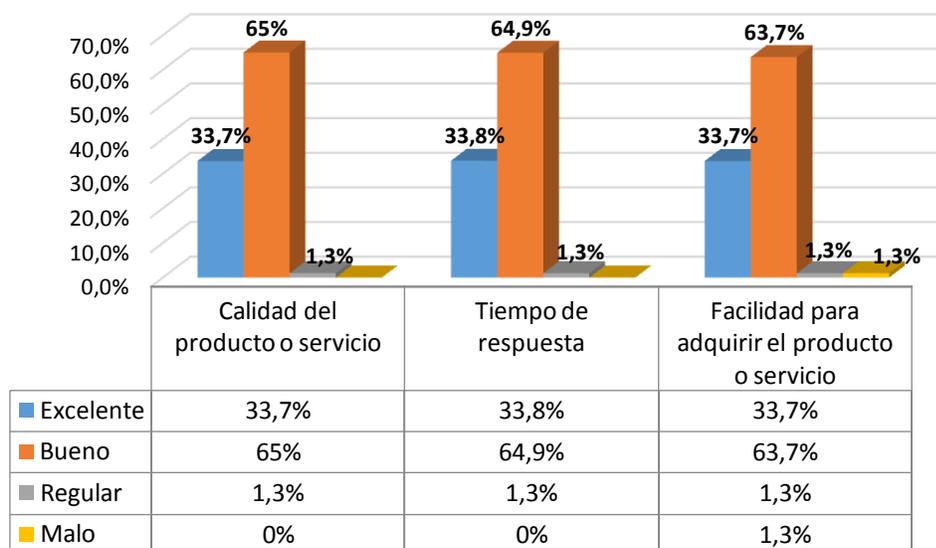


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 32 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicios y el tiempo de respuesta, con una calificación del 98,7 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 2,6 %.

### 6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

#### 6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

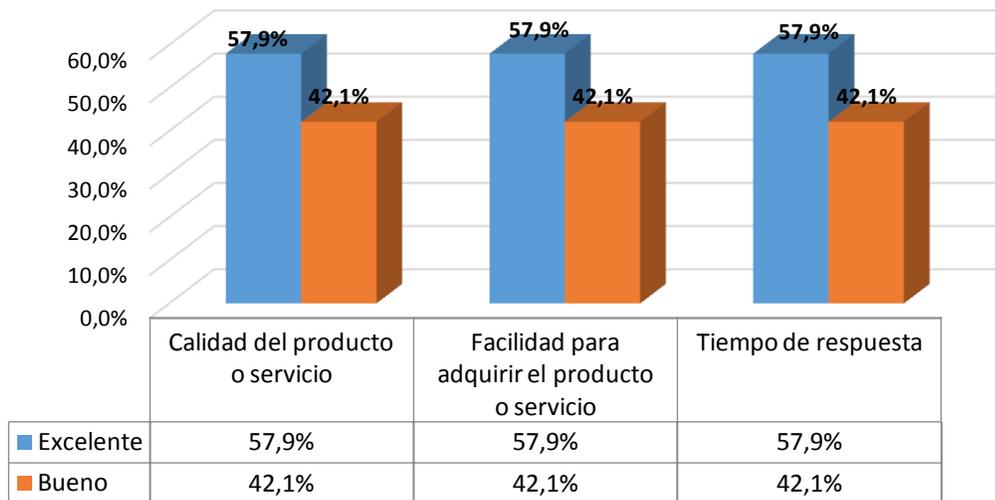


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 34 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%    | 88,9%     | 100%   |

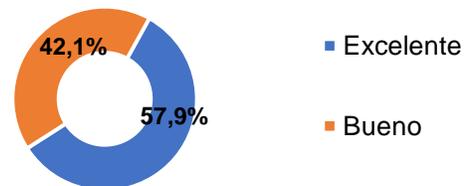


Tabla y gráfico 34. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante mayo de 2022.

### 6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

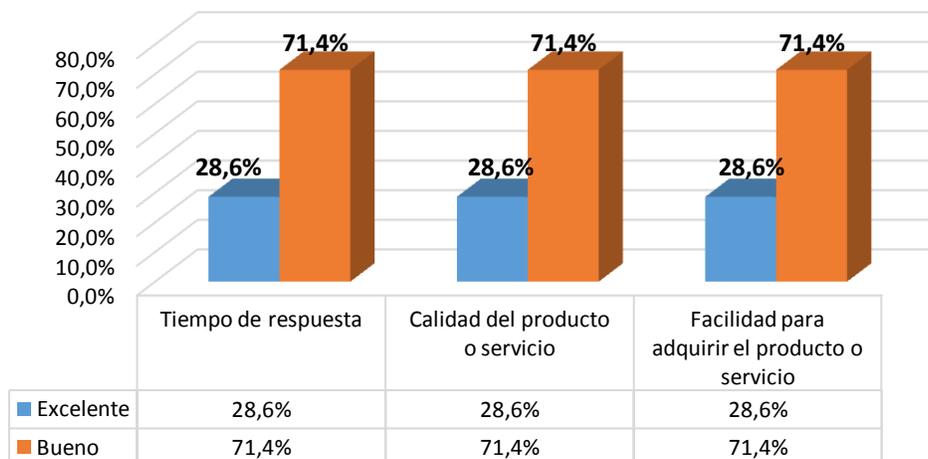


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 36 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presenta 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%      |

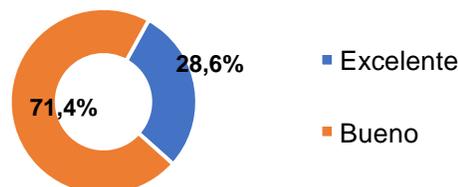


Tabla y gráfico 36. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante mayo de 2022.

### 6.3.3.3. PQRS

| Calificación | Total    |
|--------------|----------|
| Bueno        | 3        |
| Regular      | 2        |
| <b>Total</b> | <b>5</b> |

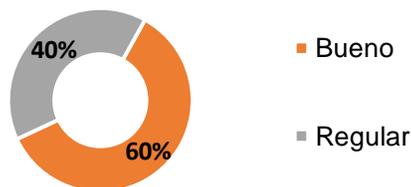


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 37 muestran que el 60 % 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 Bueno. Un 40 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 25 observaciones. El 52 % equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), 12 % está relacionado con la necesidad de mejorar aspectos en la sala de espera y ventanillas, el 4 % se refiere al mal servicio en el banco, el 4 % sugiere actualizar la información de la página web, el 4 % considera necesario entregar el paz y salvo departamental el mismo día, el 4 % solicita poner punto de pago en la Oficina Norte, otro 4 % sugiere que las estampillas no deben vencer y el 16 % son felicitaciones.

El 16 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención.

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

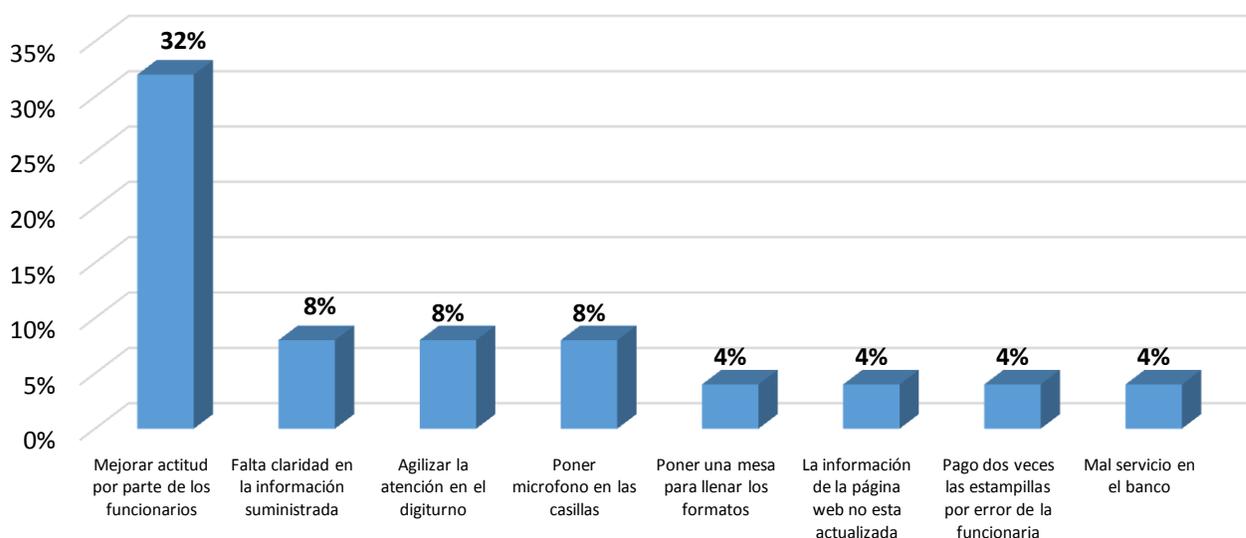


Gráfico 38. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante mayo de 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 32 % de los usuarios que presentaron inconformidad respecto al producto o servicio recibido considera necesario mejorar la actitud por parte de los funcionarios, seguido del 8 % refiere que falta claridad en la información suministrada, seguido de otro 8 % que solicita agilizar la atención en el digiturno, otro 8 % solicita poner micrófono en las casillas, 4 % solicita poner una mesa para llenar los formularios cómodamente, 4 % solicita actualizar la información de la página web, otro 4 % manifiesta que pago dos veces las estampillas por error de la funcionaria, y otro 4 % manifestó mal servicio en el banco.

Cabe resaltar que la adquisición de estampillas obtuvo el mayor número de observaciones, con el 68 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios y con la falta de claridad en la información suministrada.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 20 %, las cuales están asociadas en su mayoría con la mala 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 96,4 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 1,7 %.
- Para el presente mes el nivel general de satisfacción aumento en un 0,3 % con relación al mes de abril de 2022.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción general del 98 %.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 2,6 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 100 %.
- El trámite con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 1,7 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 100 %.
- La variable mejor calificada en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción general del 100 %.
- Las variables calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir el producto o servicio presentan un nivel de satisfacción del 96,9 %, en la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 97,5 %.
- El nivel general de insatisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 2,5 %.
- Las variables mejor calificadas en la Oficina Territorial Centro – Sede Buga fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción general del 98,7 % respectivamente.

- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro – Sede Buga fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 2,6 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100 %.
- Las variables facilidad para adquirir el producto o servicio y calidad del producto o servicio en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 2,2 %.
- De 1233 personas encuestadas, se recibieron un total de 25 observaciones que representan el 2 %.
- El 84 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios” con un porcentaje del 32 %, 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” y “agilizar la atención en el digiturno”, con el 8 % respectivamente.
- El trámite o servicio con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con 17 recomendaciones, de las cuales 4 se refieren a “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y 2 a “falta claridad en la información suministrada”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentra la liquidación de impuesto vehicular, con 5 observaciones reportadas, de las cuales 2 corresponden a la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios”.

## 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.

- Se sugiere presencia de un funcionario en el digiturno para agilizar la atención al momento de recibir el turno, de esta forma el usuario podrá recibir una orientación adecuada frente al trámite que va a realizar.
- Continuar sensibilizando a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.

### **8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.**

- I. Para la tercera recomendación se realizaron sensibilizaciones al personal del centro de atención y orientación al ciudadano en temas referentes a lenguaje claro, racionalización de trámites, atención al ciudadano, trámites y servicios de la entidad, los días 20 (Acta N.57), 24 (Acta N.59), 20 de mayo (Acta N.118), con el fin de mejorar la atención y retroalimentar al personal que brinda información en el centro de orientación y atención al ciudadano.
  
- II. Para la tercera recomendación la Unidad Administrativa de Rentas realizó asignación de un funcionario para el manejo del digiturno.

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.