

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS JUNIO 2022

Santiago de Cali, 08 de julio 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 1 y el 30 de junio 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 **junio** de **2022**, se aplicaron **1102** 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 JUNIO 2022

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96,3% Satisfacción
2,1% Insatisfacción
1,6 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



97,6% Satisfacción
2,4% Insatisfacción

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



98,3% Satisfacción
1,7 % Insatisfacción

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



97,7% Satisfacción
2,3% Insatisfacción

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



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

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



96,3% Satisfacción
2% Insatisfacción
1,7 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



98,4% Satisfacción
1,6% Insatisfacción

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



95% Satisfacción
3% Insatisfacción
2% No sabe / No responde

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

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

B. Percepción del usuario.

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

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

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

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2022, se aplicaron 1102 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	968
Otro (Buga)	53
Oficina Territorial Norte	45
Oficina Territorial Centro	36
Total	1102

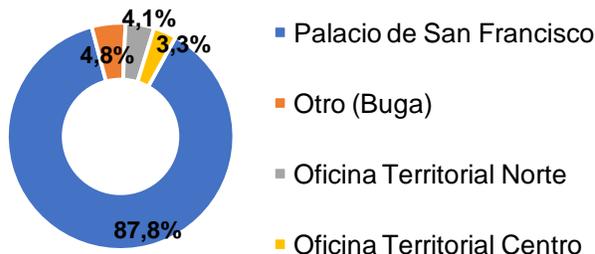


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

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	675
Trámite	394
PQRS	33
Total	1102

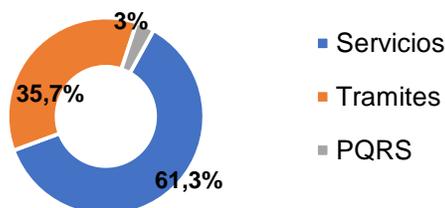


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

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 61,3 % y 35,7 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	493
Bueno	569
Regular	19
Malo	3
No sabe / No responde	18
Total	1102

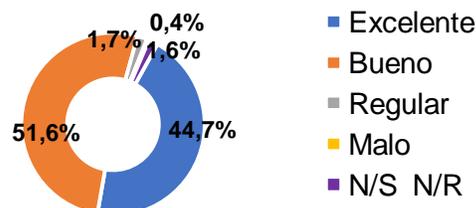


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

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

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

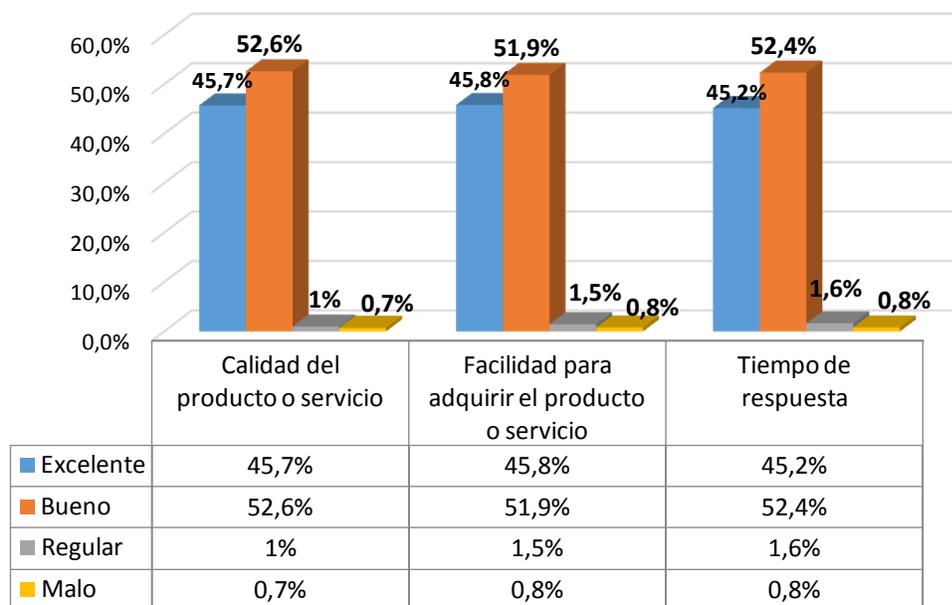


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio, con una calificación el 98,3 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 2,4 %.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	177
Bueno	201
Regular	8
Malo	1
No sabe / No responde	7
Total	394

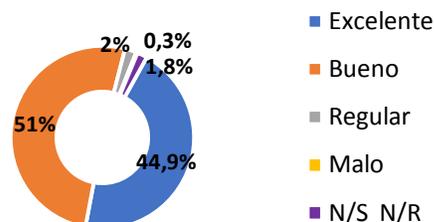


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 95,9 % de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	304
Bueno	353
Regular	5
Malo	2
No responde	11
Total	675

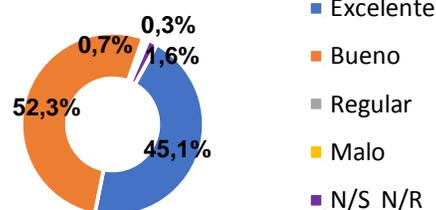


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 97,4 % 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 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	12
Bueno	15
Regular	6
Total	33

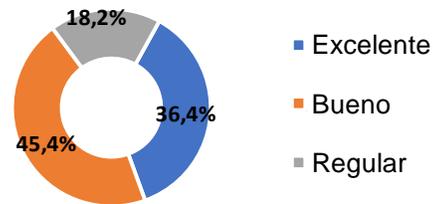


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 81,8 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 18,2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

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

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

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	612
Impuesto vehicular	293
Registro de títulos de salud	101
Paz y salvo	63
TOTAL	1069

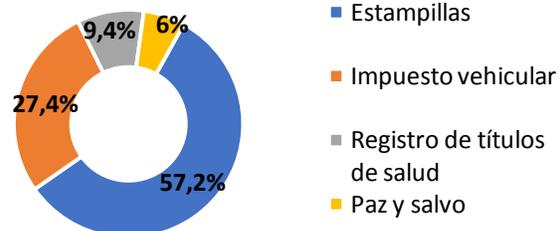


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 57,2 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 27,4 %.

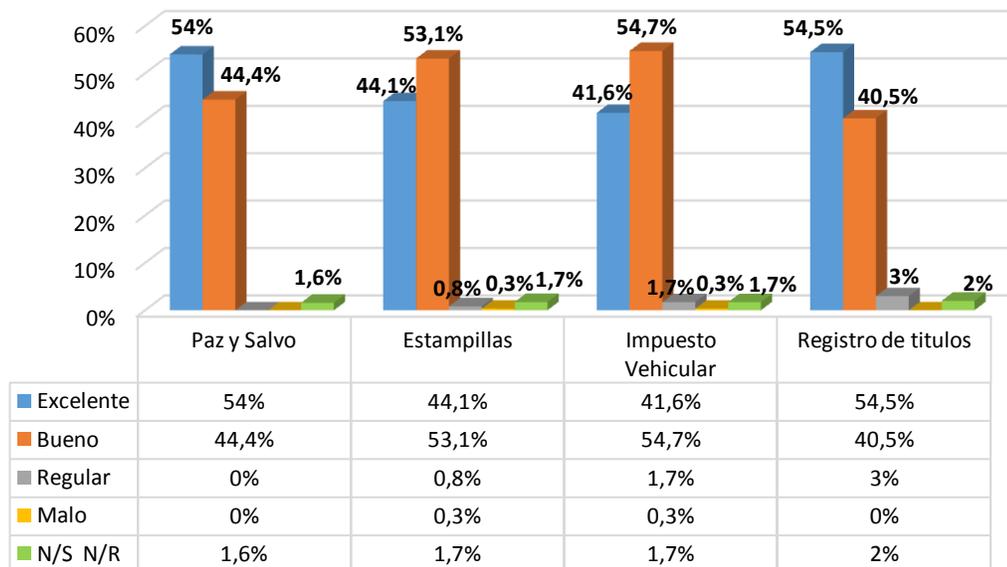


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 9 revelan que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de satisfacción con un 98,4 %. Asimismo, se destaca que el trámite de registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 3 %.

5.6.1. Adquisición de estampillas

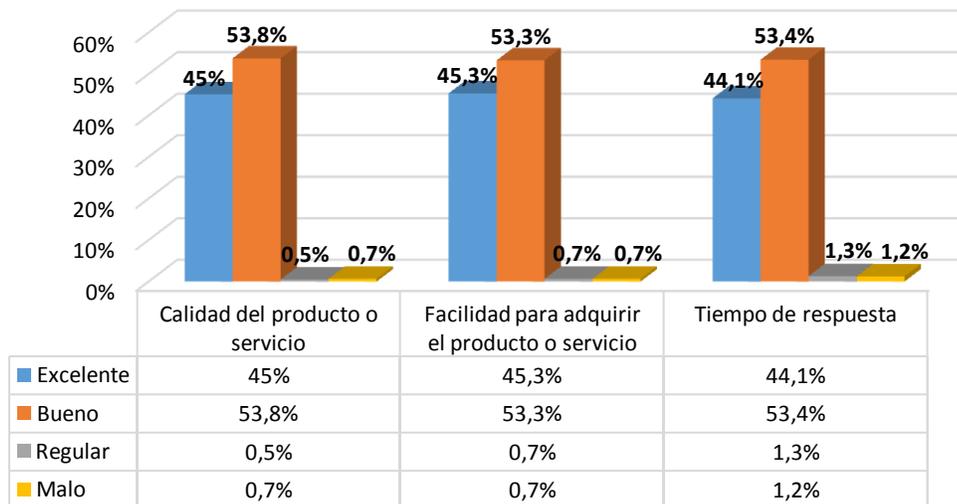


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97,2 % y un nivel de insatisfacción del 1,1 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	98,8%	98,6%	97,5%
Insatisfacción	1,2%	1,4%	2,5%

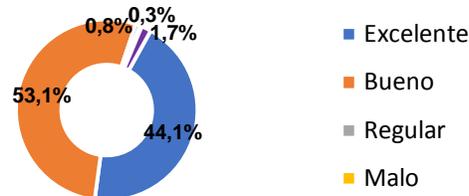


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

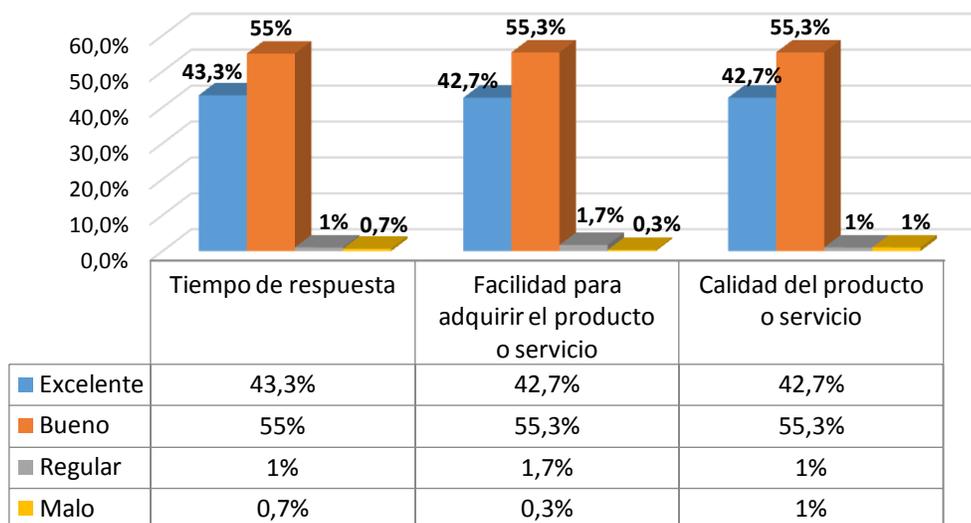


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,3 % e insatisfacción del 2 %, 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%

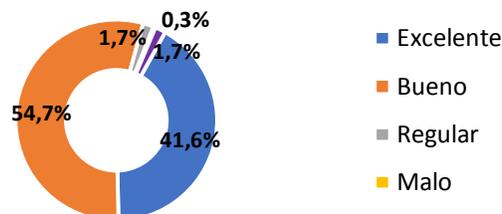


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

5.6.3. Paz y salvo departamental

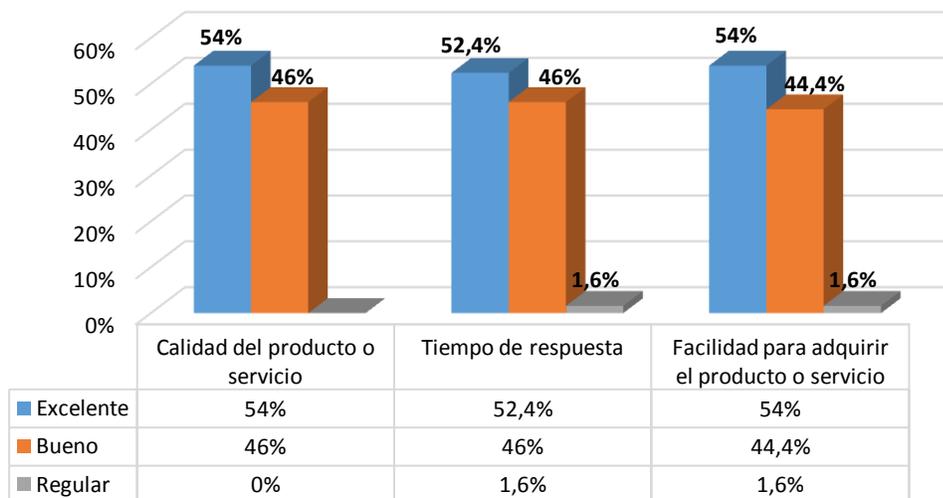


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 98,4 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

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

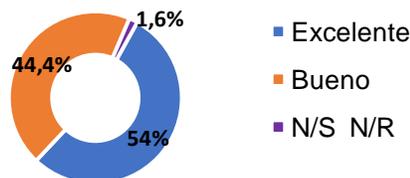


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

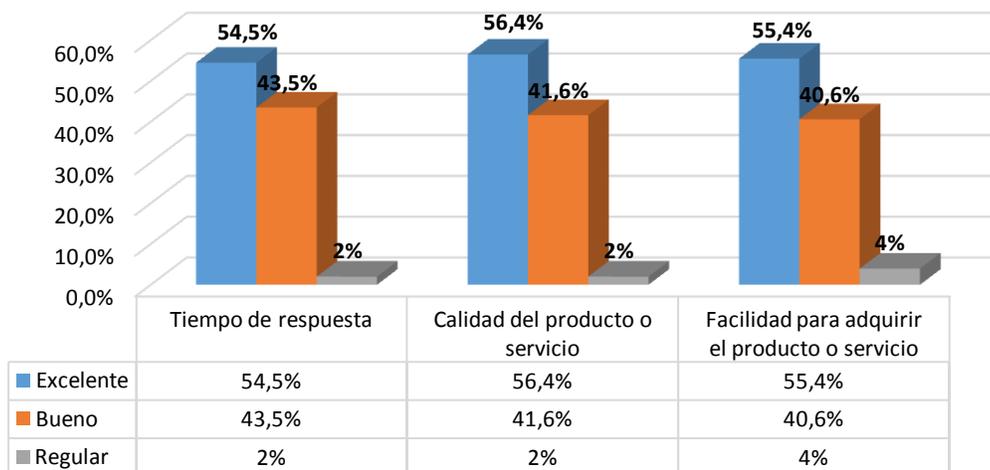


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

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 95 % e insatisfacción del 3 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	98 %	98 %	96 %
Insatisfacción	2 %	2 %	4 %

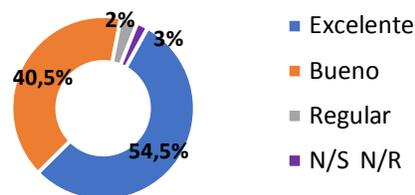


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

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 junio 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	22
Bueno	23
Total	45

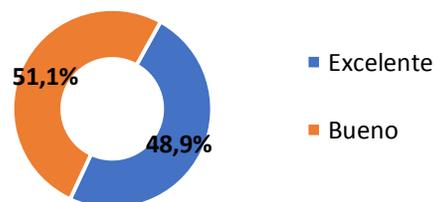


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2022.

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

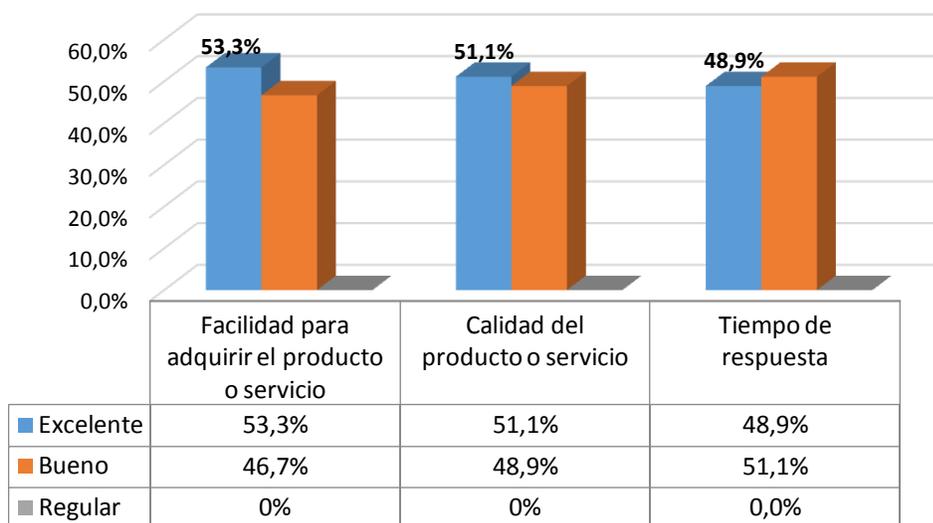


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 19 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % en cada una de ellas.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

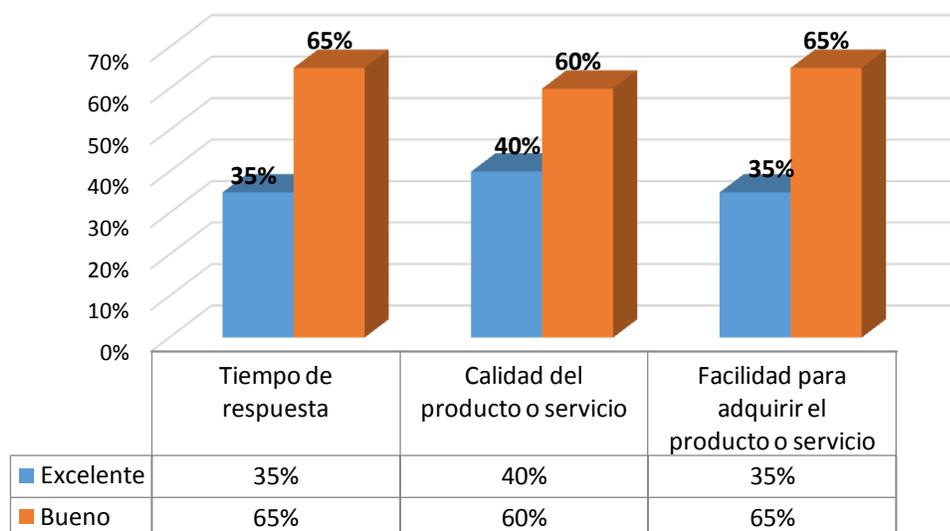


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2022.

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%

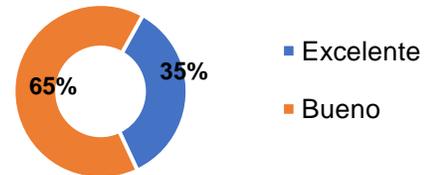


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

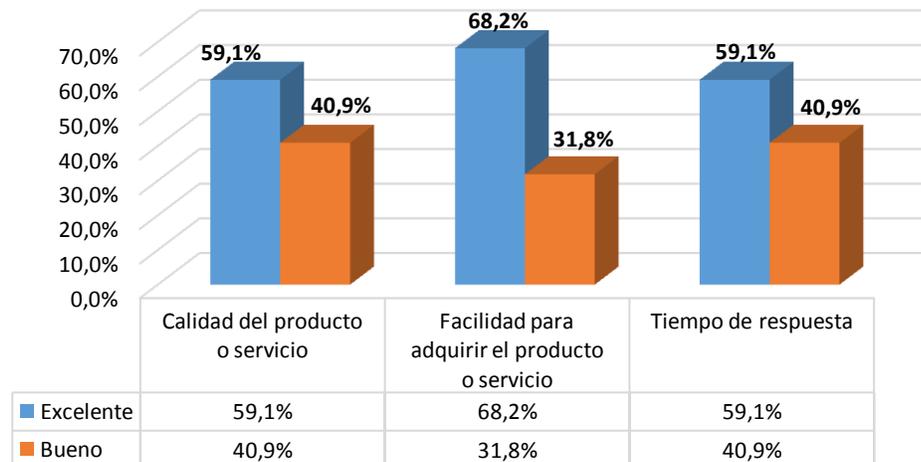


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2022.

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%	100%

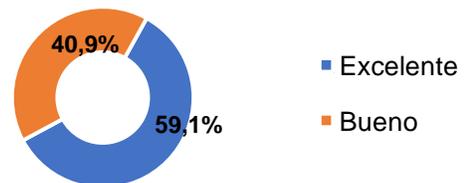


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2022.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	2
Bueno	1
Total	3

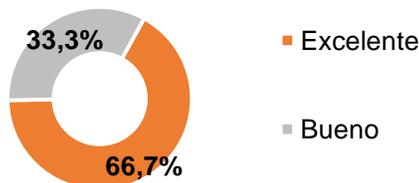


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 36 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	20
Bueno	10
Regular	6
Total	32

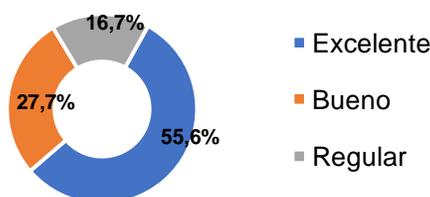


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante junio de 2022.

La tabla y el gráfico 25 revelan que el 83,3 % 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 el 16,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

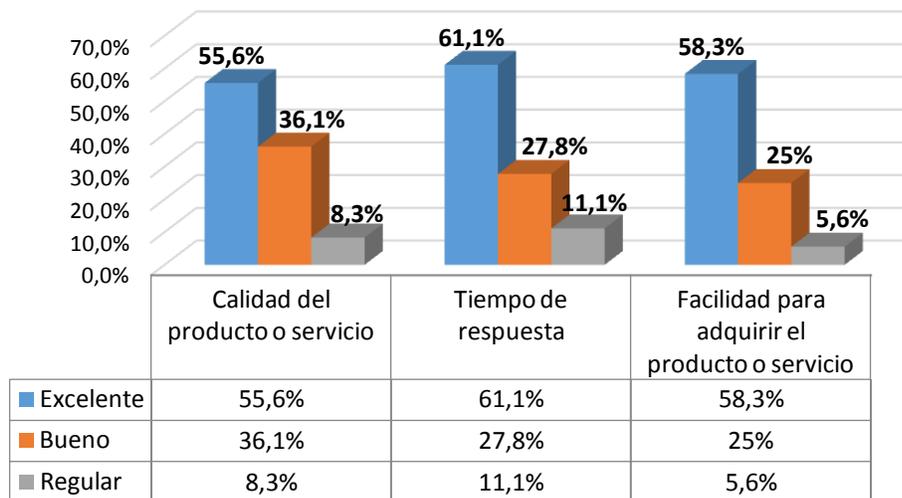


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 26 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio, con una calificación del 91,7 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 16,7 %.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

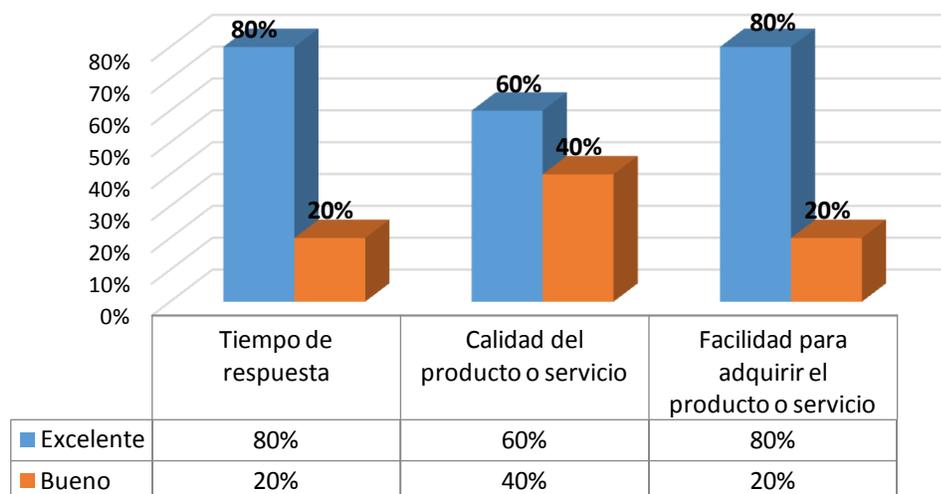


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 28 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%

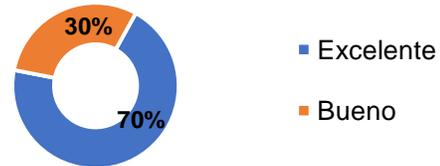


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante junio de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

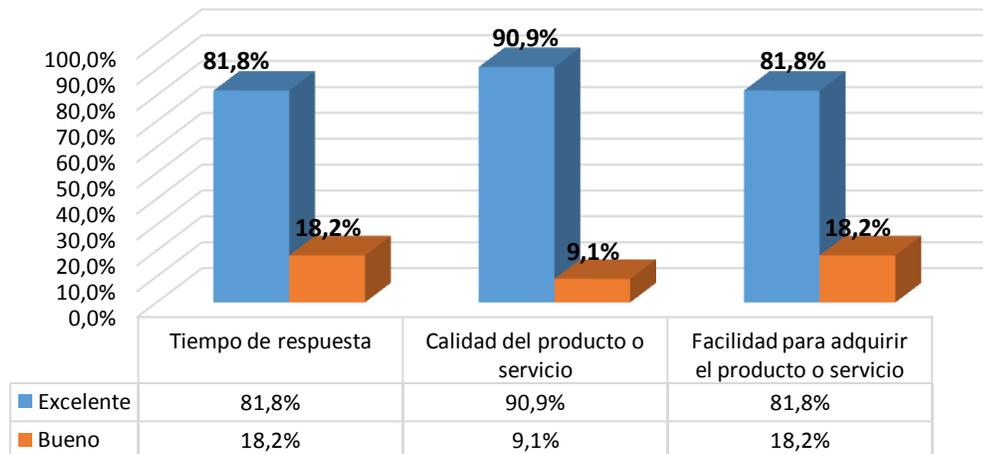


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante mayo de 2022.

La tabla y gráfico 30 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%

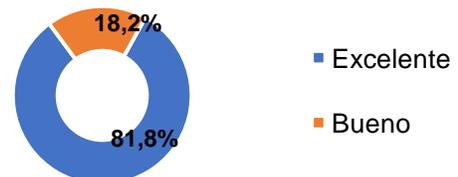


Tabla y gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante junio de 2022.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	4
Bueno	5
Regular	6
Total	15

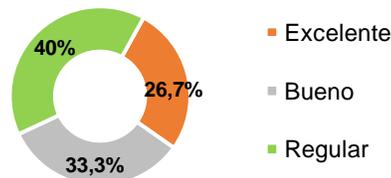


Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que el 60 % 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. Tan solo el 40 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el mes de junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 53 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial 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	24
Bueno	29
Total	53

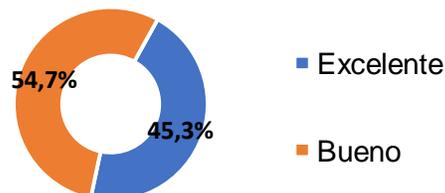


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante junio de 2022.

La tabla y el gráfico 32 revelan que el 100% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

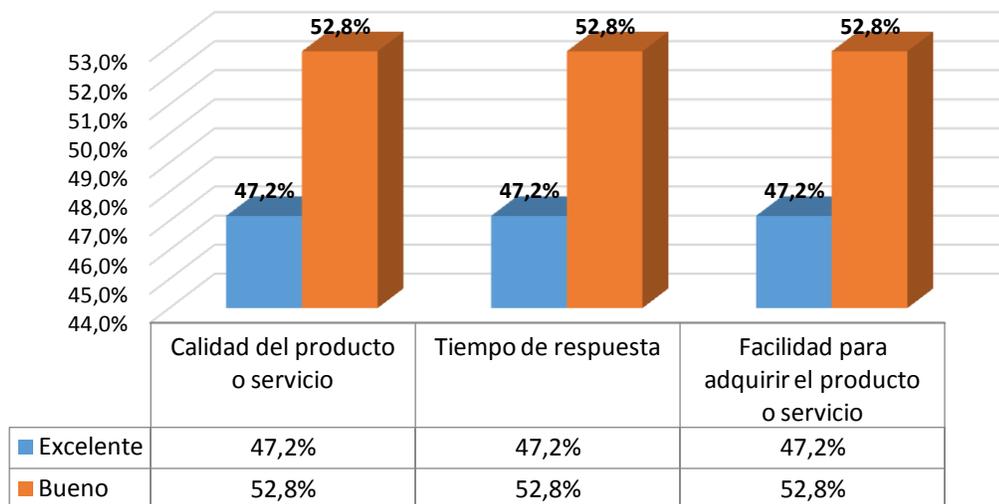


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 33 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % respectivamente.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

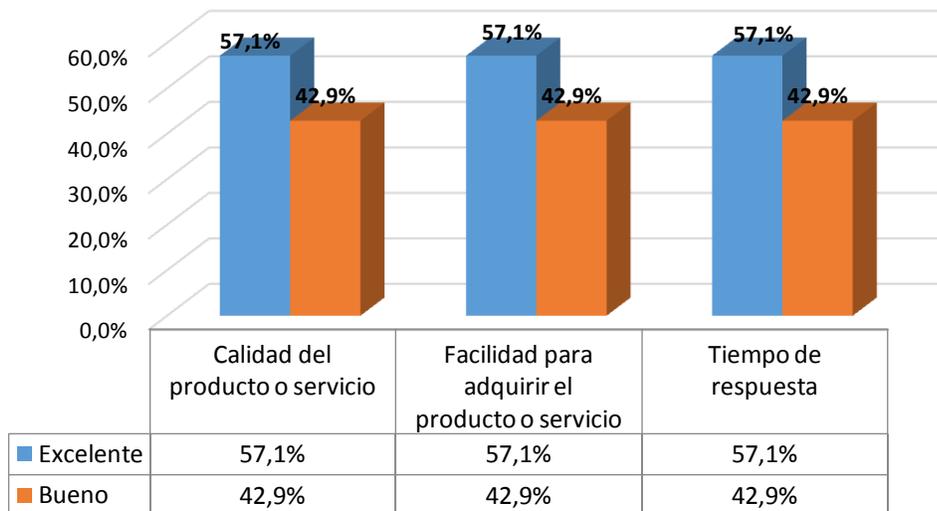


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 35 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%

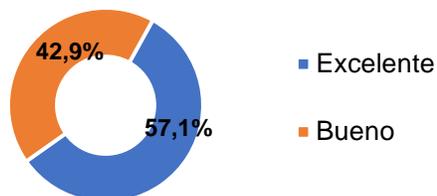


Tabla y gráfico 35. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante junio de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

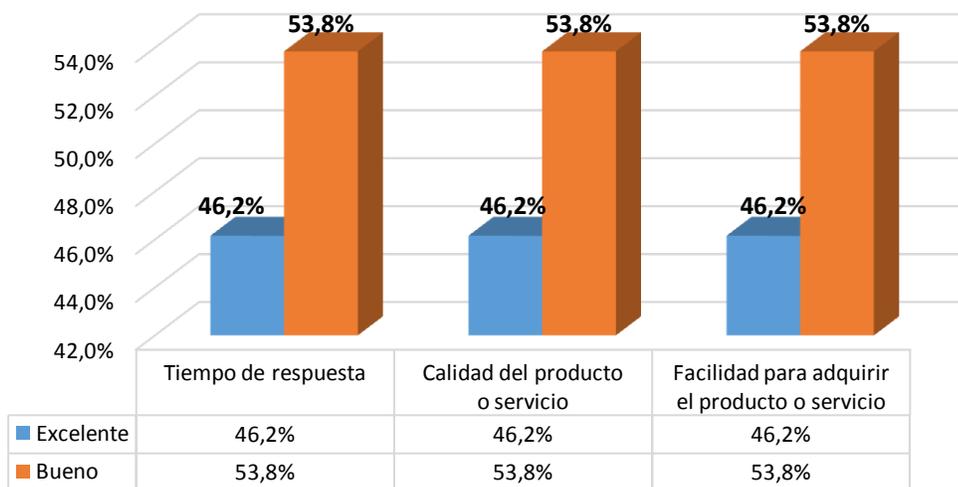


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante junio de 2022.

La tabla y gráfico 37 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%

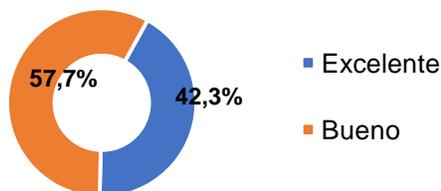


Tabla y gráfico 37. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante junio de 2022.

6.3.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	5
Bueno	8
Total	13

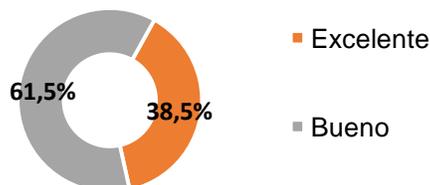


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante junio 2022.

La tabla y gráfico 38 muestran 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, se recibieron 27 observaciones. El 18,6 % equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 18,5 % son observaciones relacionadas con el trámite de pasaporte, el 14,9 % solicita facilitar los trámites y servicios, 11,1 % está relacionado con la necesidad de mejorar aspectos en la sala de espera y ventanillas, el 7,4 % se refiere a la necesidad de poner punto de pago en las oficinas territoriales, otro 7,4 % manifiesta que las estampillas e impuestos son muy costosos, otro 7,4 % se refiere a demoras en los tiempos de respuesta y de atención, 3,7 % solicita habilitar más casillas de atención, 3,7 % se refiere a publicitar las amnistías, otro 3,7 % solicita respetar la fila prioritaria y el 3,7 % son felicitaciones.

El 3,7 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a los productos y servicios brindados.

El 96,3 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

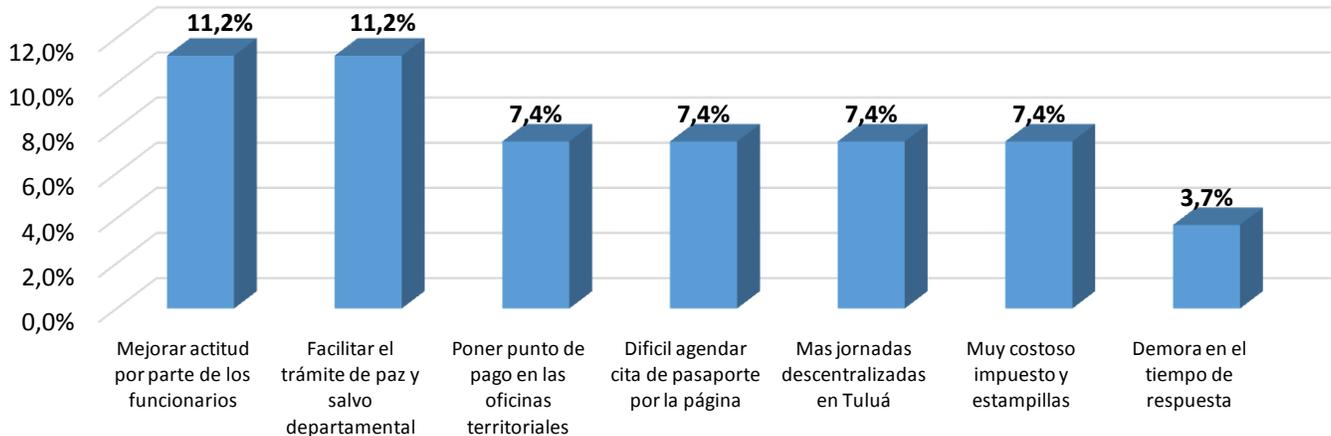


Gráfico 39. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante junio de 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 11,2 % de los usuarios que presentaron inconformidad respecto al producto o servicio recibido considera necesario mejorar la actitud por parte de los funcionarios, seguido de otro 11,2 % que refiere necesario facilitar el trámite de paz y salvo departamental, 7,4 % que solicita poner puntos de pago en las oficinas territoriales, seguido de 7,4 % que manifiesta dificultad para agendar cita de pasaporte por la página, otro 7,4 % solicita más jornadas descentralizadas en Tuluá, y otro 7,4 % manifiesta que los impuestos y estampillas son muy costosos, 3,7 % manifiesta demora en el tiempo de respuesta.

Cabe resaltar que la liquidación de impuesto vehicular obtuvo el mayor número de observaciones, con el 40,7 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de poner puntos de pago en las oficinas territoriales.

En segundo lugar, está la adquisición de estampillas, con el 29,6 %, las cuales están asociadas en su mayoría con la mala actitud por parte de los funcionarios y con la necesidad de facilitar el trámite de paz y salvo departamental.

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 96,3 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 2,1 %.
- Para el presente mes el nivel general de satisfacción disminuyó en un 0,1 % con relación al mes de mayo de 2022, de igual manera el nivel de insatisfacción incrementó en 0,4 %.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 98,3 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 2,4 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el paz y salvo departamental, con un nivel de satisfacción del 98,4 %.
- El trámite con calificación más baja es el registro de títulos de salud, con un nivel de insatisfacción del 3 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 83,3 %.
- El nivel general de insatisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 16,7 %.
- La variable mejor calificada en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 91,7 %.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 16,7 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción en la Oficina Territorial Centro – Sede Buga con una calificación del 100 % respectivamente.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción en la Oficina Territorial Norte, con una calificación del 100 % respectivamente.
- De 1102 personas encuestadas, se recibieron un total de 27 observaciones que representan el 2,4 %.
- El 96,3 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se destaca la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios” con un porcentaje del 11,2 %, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios

de análisis para mejora del servicio, seguido de “facilitar el trámite de paz y salvo departamental” y “poner punto de pago en las oficinas territoriales”, con el 11,2 % y 7,4 % respectivamente.

- El trámite o servicio con el mayor número de observaciones negativas es la liquidación de impuesto vehicular con 11 recomendaciones, de las cuales 2 se refieren a “poner punto de pago en las oficinas territoriales”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentra la adquisición de estampillas, con 8 observaciones reportadas, de las cuales 2 corresponden a la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios” y 2 a “facilitar el trámite de paz y salvo departamental”.

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.

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las recomendaciones realizadas por los ciudadanos encuestados, se sugiere trabajar en conjunto con la Unidad de Rentas y el equipo de racionalización de trámites, con la finalidad de facilitar la expedición del paz y salvo departamental.
- 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, ya que son recurrentes.
- Informar a los servidores públicos acerca de la carta al trato digno, para que conozcan la ley 1437 de 2011 art 7, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los ciudadanos, en los que se describe el trato que debe recibir el usuario, la forma de entregar las respuestas, la cual debe ser oportuna, eficaz y de acuerdo a los plazos que establezca la ley. Lo anterior con el propósito de mejorar la percepción negativa por parte de los ciudadanos.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- I. Para la primera recomendación se está trabajando articuladamente con el equipo de racionalización de tramites de la Secretaria General de la mano con La Unidad de rentas con el fin de racionalizar el OPA de Paz y Salvo Departamental dejándolo solo como consulta teniendo en cuenta la Ley.2052 del 2022 Artículo 15

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Satisfacción.