

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ENERO – JUNIO 2022

Santiago de Cali, 07 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 enero y 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 adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

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

3. RESUMEN

Durante el periodo **enero - junio** de 2022, se aplicaron **6401** 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 ENERO-JUNIO 2022

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96,9 % Satisfacción
1,9 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



97,9 % Satisfacción
2 % Insatisfacción
0,1 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



97,8 % Satisfacción
2 % Insatisfacción
0,2 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



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

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



97,3 % Satisfacción
1,5 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



96,3 % Satisfacción
2,2 % Insatisfacción
1,5 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



97,5 % Satisfacción
1,3 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



97,4 % Satisfacción
1,4 % Insatisfacción
1,2 % 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	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email:		
Nombre dependencia / Casilla atención	Ventanilla No		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Percepción del usuario.

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

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá

priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

SATISFACCION DEL CIUDADANO

a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?

Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?

b. Califique cada uno de los aspectos:

	Malo	Regular	Bueno	Excelente
	😞	😐	🙂	😊
a	Tiempo de respuesta			
b	Calidad del producto o servicio			
c	Facilidad para adquirir el producto o servicio			

c. Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / Estampilla y PQRSD recibido:

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias:

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, se aplicaron 6401 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	5585
Otro (Buga)	316
Oficina Territorial Norte	309
Oficina Territorial Centro	191
Total	6401

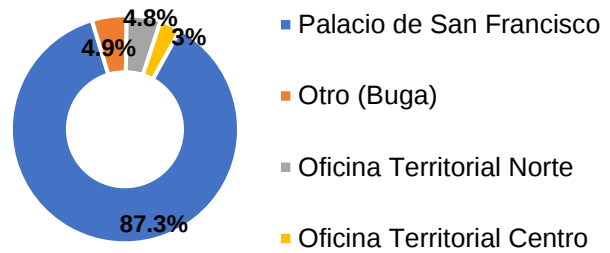


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

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. Encuestas aplicadas por mes

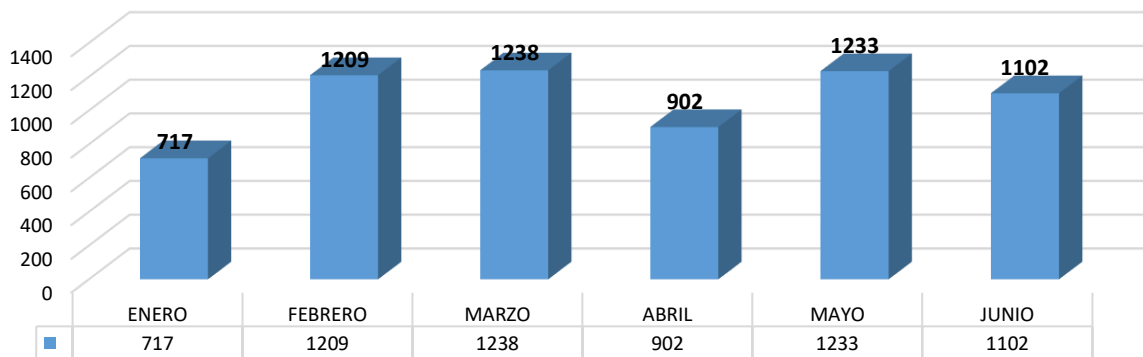


Gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue marzo, con un total de 1238 encuestas. También evidencia que para el mes de enero la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la poca afluencia de ciudadanos durante la primera semana de enero. De igual manera durante las primeras semanas de ese mes no se contaba aun con los prestadores de servicio asignados al modulo de orientación y atención al ciudadano para la aplicación de encuestas.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	4040
Trámite	2148
PQRS	200
No sabe / No responde	13
Total	6401

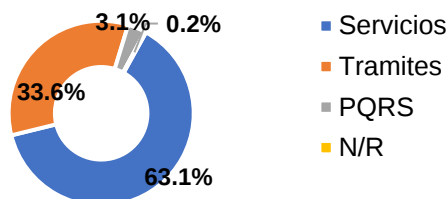


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 3 muestran que los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 63,1 % y 33,6 %, respectivamente.

5.4. Nivel general de satisfacción

Nivel	Total
Satisfacción	6200
Insatisfacción	121
No sabe / No responde	80
Total	6401

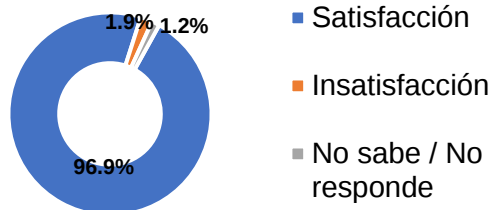


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que a lo largo del periodo enero - junio 2022, el 96,9 % 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 1,9 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

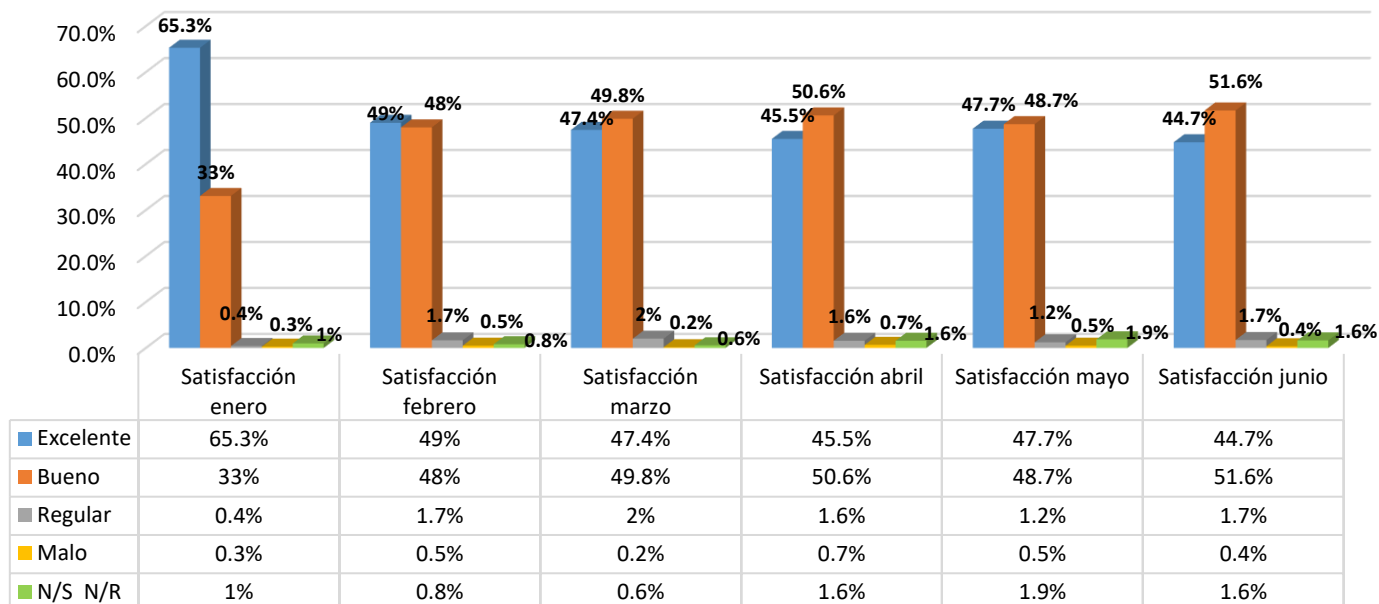


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de satisfacción. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue enero, con una calificación el 98,3 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue abril, con una calificación del 2,3%.

5.5. Nivel general de satisfacción por variable

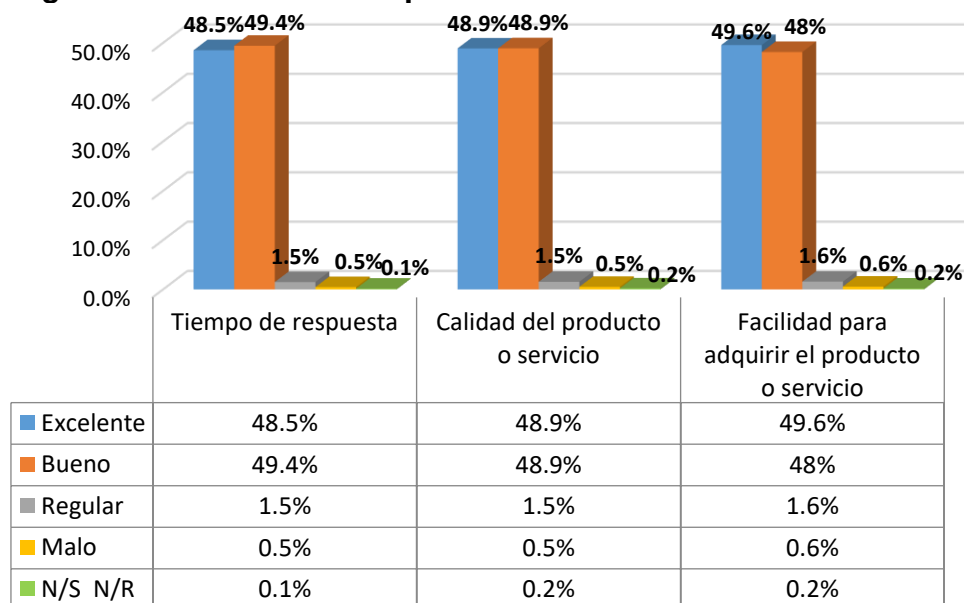


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que durante el periodo enero – junio 2022, la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 97,9 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 2,2 %.

5.6. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

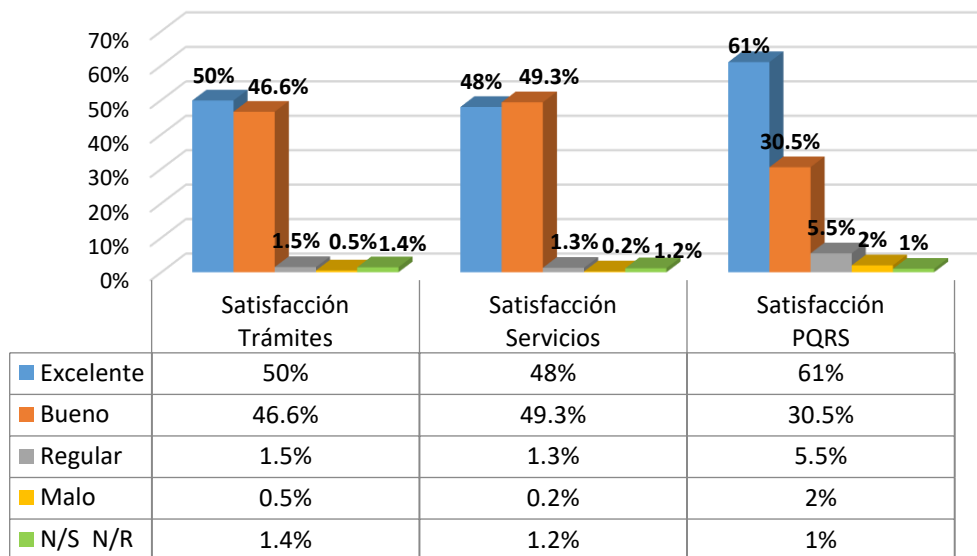


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de insatisfacción general es la radicación de PQRS con el 7,5 %. Mientras que los servicios presentan el mayor nivel de satisfacción frente a la gestión realizada, con el 97,3 %.

5.6.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	1073
Bueno	1001
Regular	32
Malo	11
No sabe / No responde	31
Total	2148

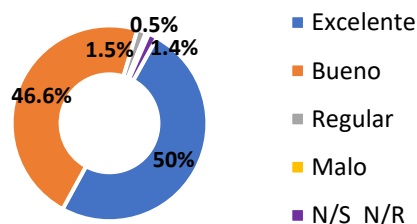


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 8 evidencian que el 96,6 % 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 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	1938
Bueno	1993
Regular	52
Malo	10
No responde	47
Total	4040

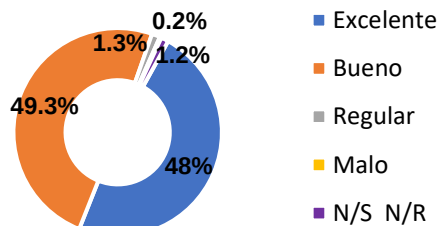


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 9 muestran que el 97,3 % 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 1,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	122
Bueno	61
Regular	11
Malo	4
No responde	2
Total	200

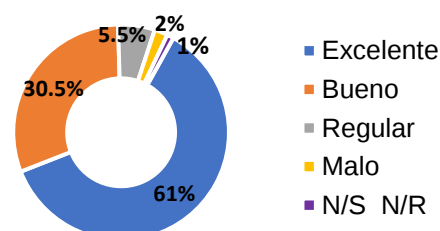


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 91,5 % 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 7,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 96,7 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	3719
Impuesto vehicular	1645
Registro de títulos de salud	503
Paz y salvo departamental	321
TOTAL	6188

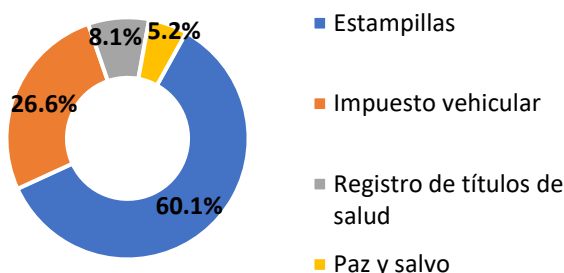


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 60,1 % y la liquidación del impuesto vehicular, con un 26,6 %.

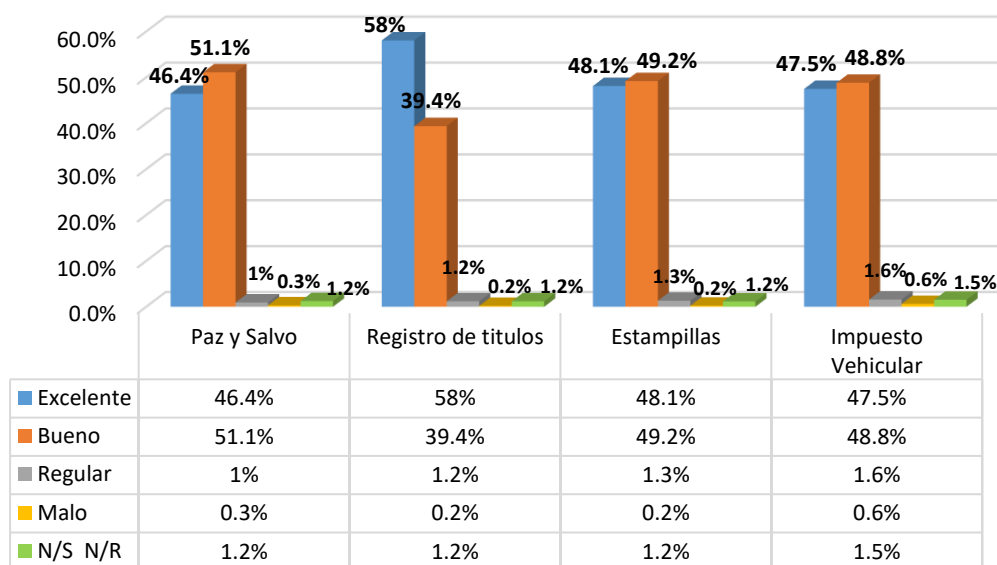


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo enero – junio la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 2,2 %.

Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 97,5 %.

5.7.1. Adquisición de estampillas

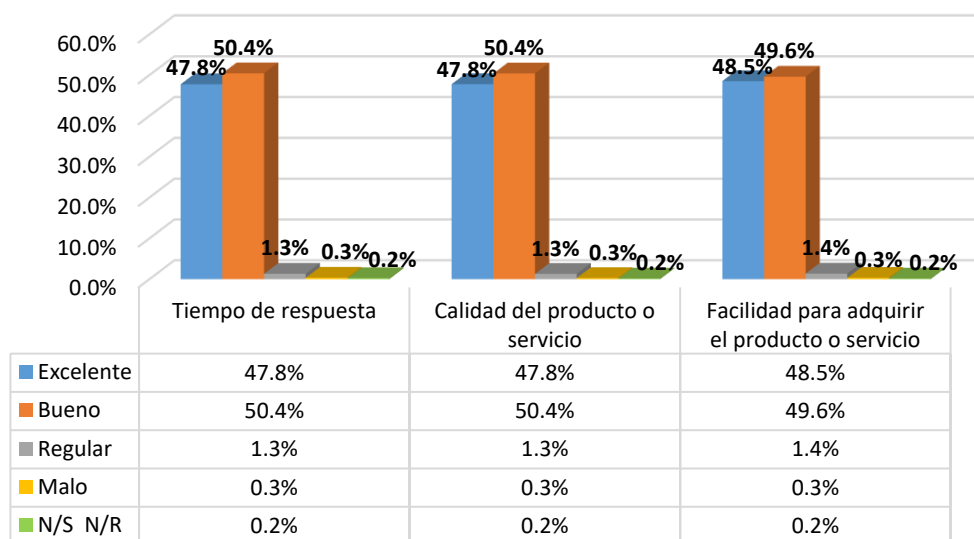


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 14 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97,3 % y un nivel de insatisfacción del 1,7 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	98,2%	98,2%	98,1%
Insatisfacción	1,6%	1,6%	1,7%
N/S N/R	0,2%	0,2%	0,2%

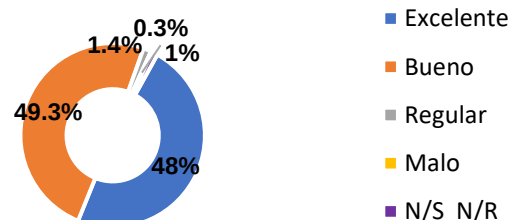


Tabla y gráfico 14. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

5.7.2. Liquidación del impuesto vehicular

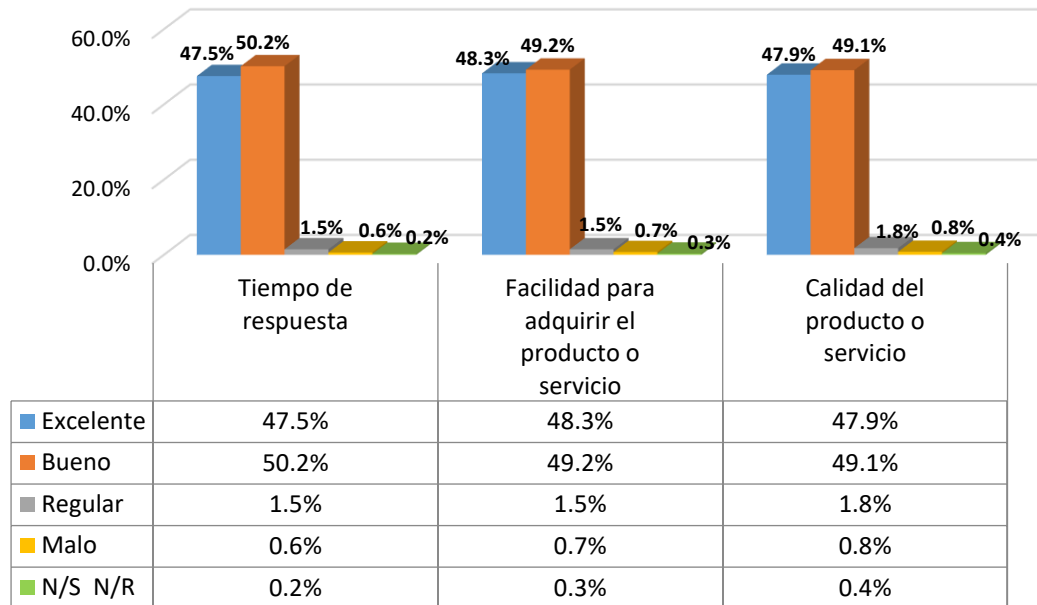


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 16 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,3 % e insatisfacción del 2,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

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

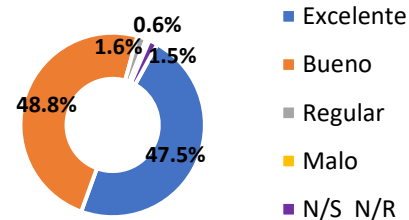


Tabla y gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

5.7.3. Paz y salvo departamental

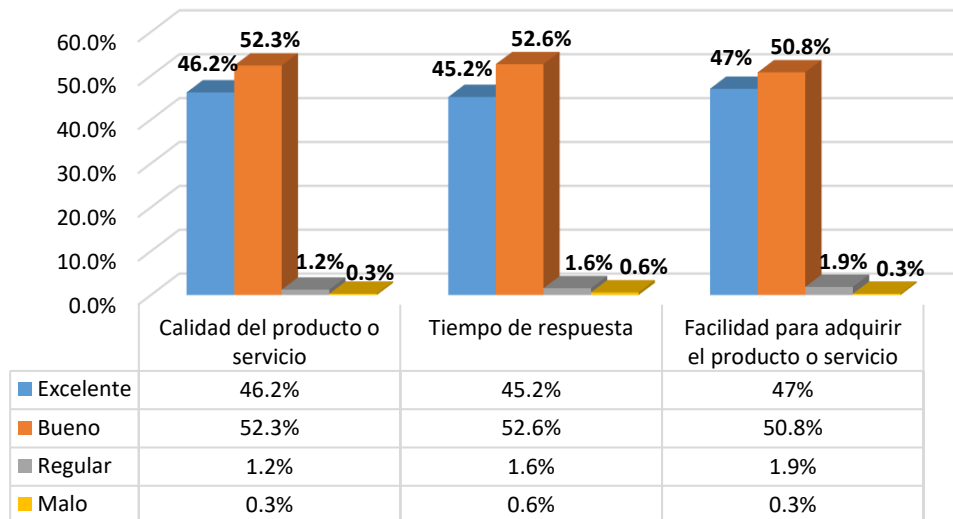


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 97,3 % e insatisfacción del 1,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

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

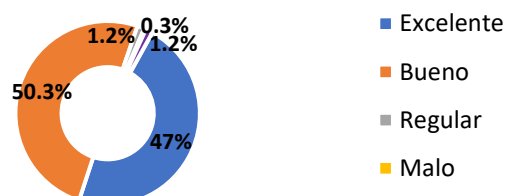


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

5.7.4. Registro de títulos en el área de la salud

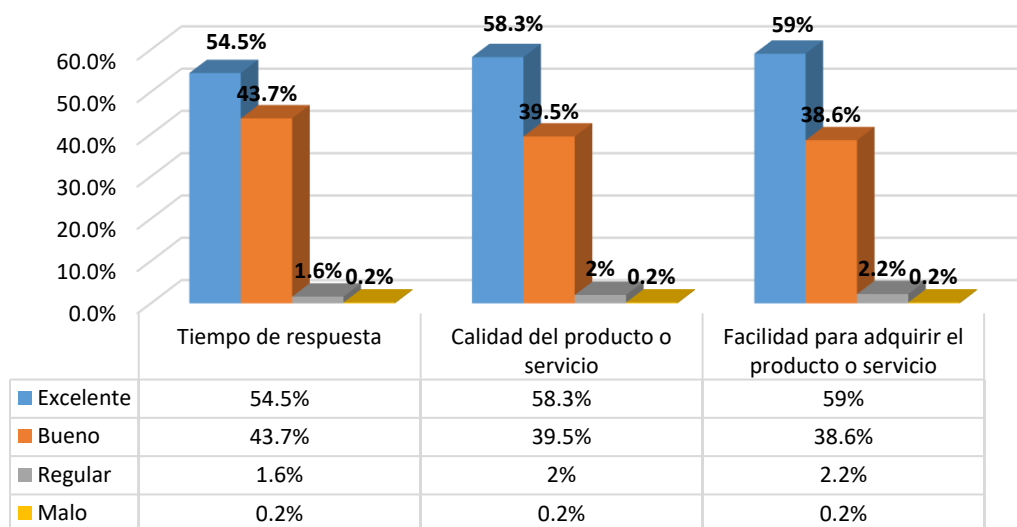


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 20 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 97,4 % e insatisfacción del 1,4 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

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

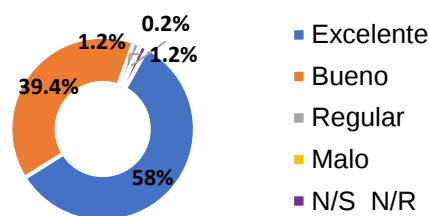


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

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.

Para el periodo enero – junio de 2022 se recopiló la información concerniente a la satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente. De igual manera se continúa con la orientación y apoyo técnico a las demás oficinas territoriales con la finalidad de obtener la medición de la satisfacción en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 309 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	100
Bueno	207
Regular	2
Total	309

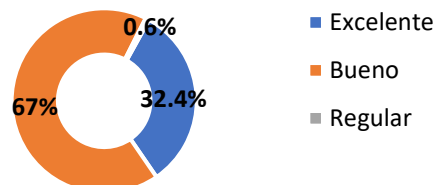


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 21 revelan que el 99,4% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 0,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

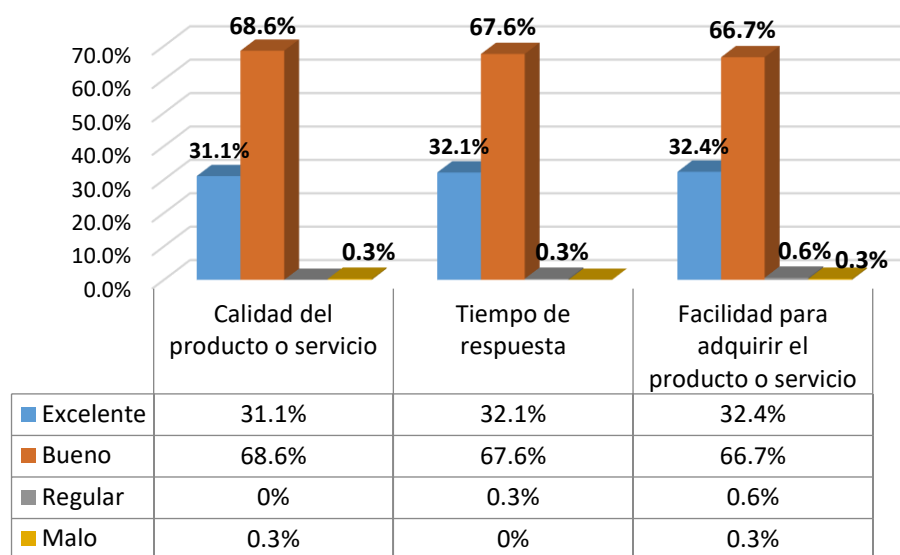


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 22 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación del 99,7 % 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 0,9%.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

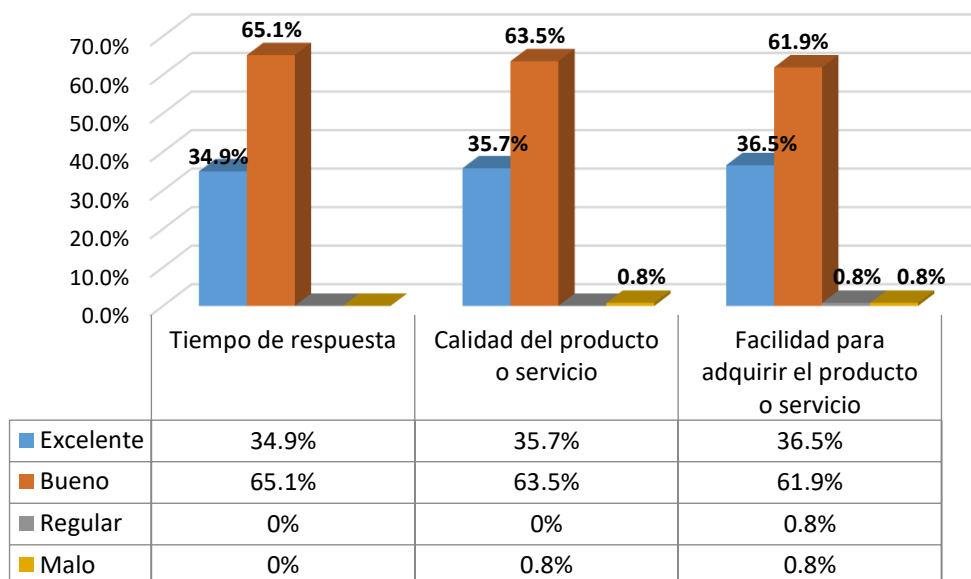


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 98,4 % e insatisfacción del 1,6 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	99,2%	98,4%
Insatisfacción	0%	0,8%	1,6%

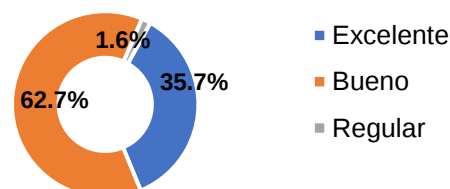


Tabla y gráfico 24. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

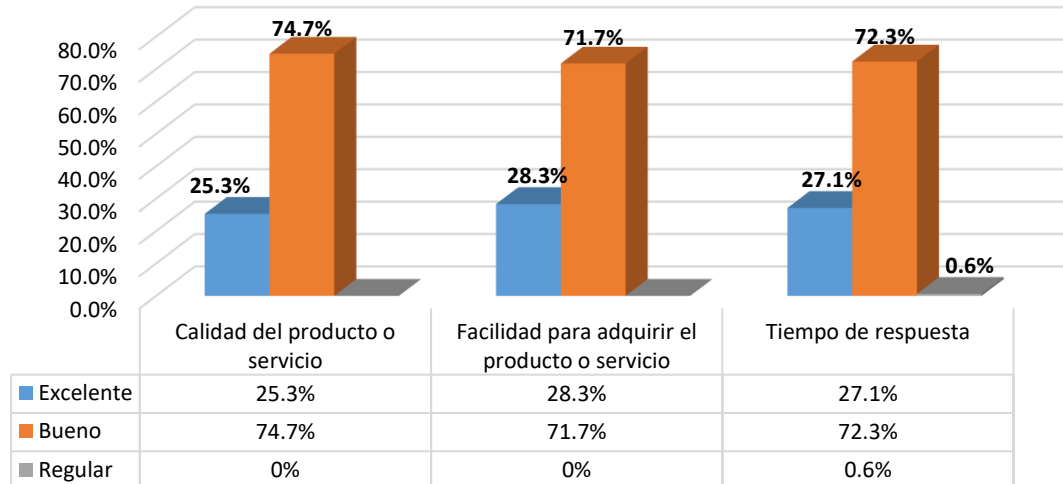


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 26 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%	99,4%
Insatisfacción	0%	0%	0,6%

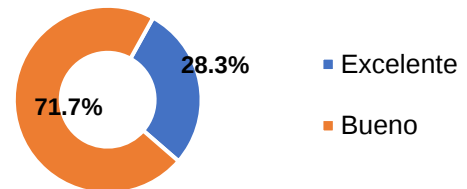


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	8
Bueno	9
Total	17

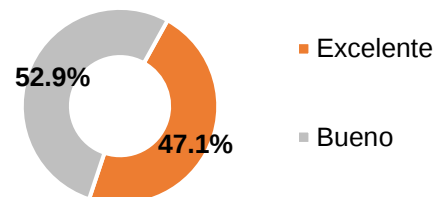


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 27 revelan que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 191 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	164
Bueno	21
Regular	6
Total	191

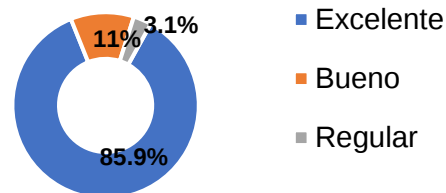


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 28 revelan que el 96,9 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 3,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

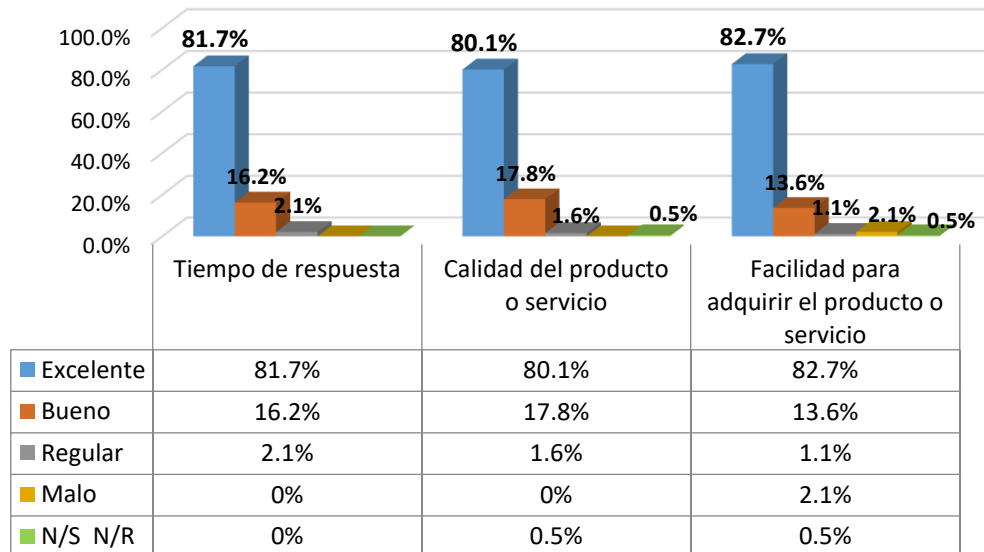


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 29 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son el tiempo de respuesta y la calidad del producto o servicio, con una calificación el 97,9 % 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 3,2 % respectivamente.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

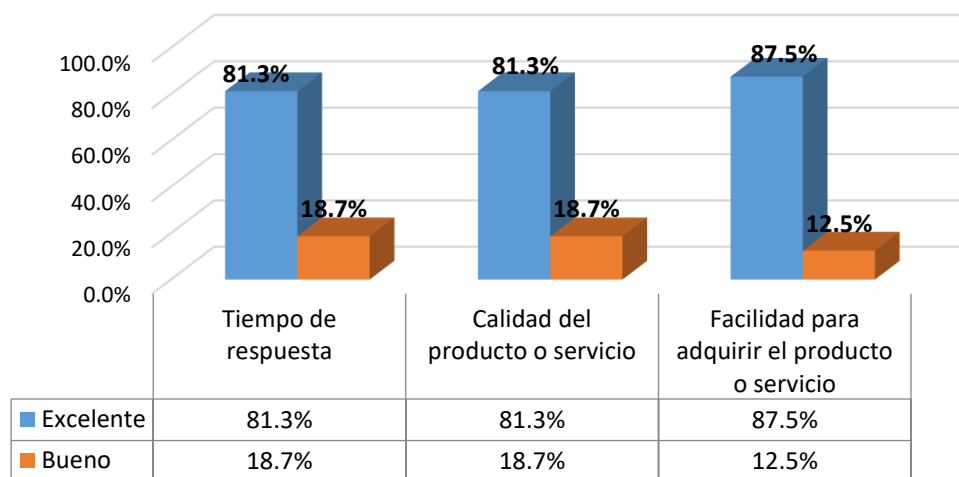


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

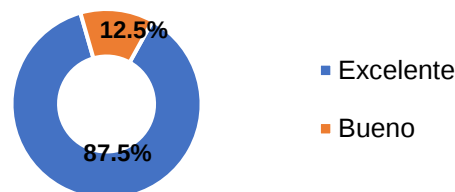


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

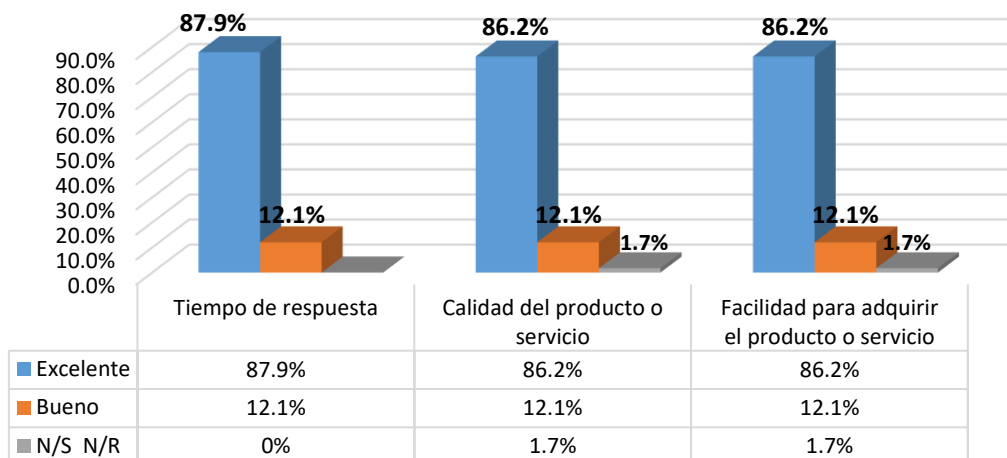


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro- sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 33 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%	98,3%	98,3%
No responde	0%	1,7 %	1,7 %

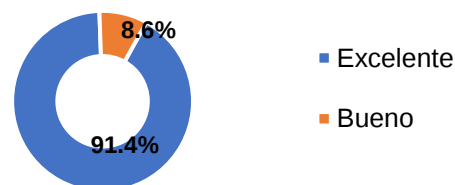


Tabla y gráfico 33. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	79
Bueno	9
Regular	6
Total	94

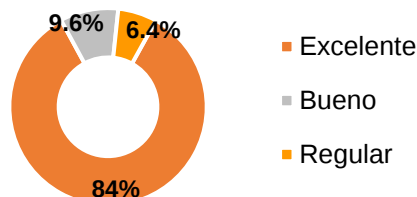


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 34 revelan que el 93,6 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando calificación de Excelente y Bueno. Tan solo el 6,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 316 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Buga.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	153
Bueno	156
Regular	3
Malo	1
No responde	3
Total	316

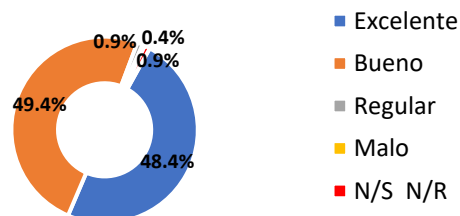


Tabla y gráfico 35. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 35 revelan que el 97,8 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 1,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

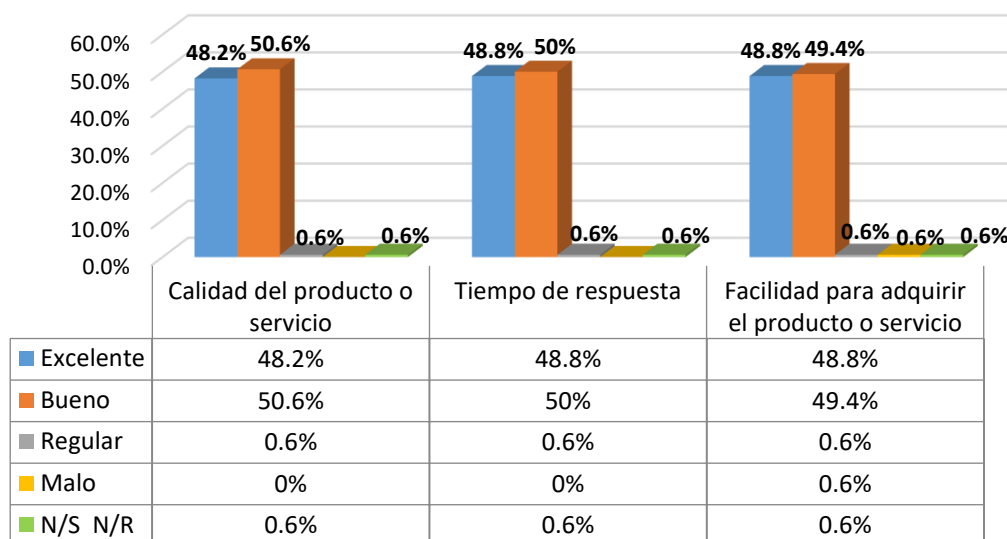


Tabla y gráfico 36. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 36 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación el 98,8 % 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 1,2 % respectivamente.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

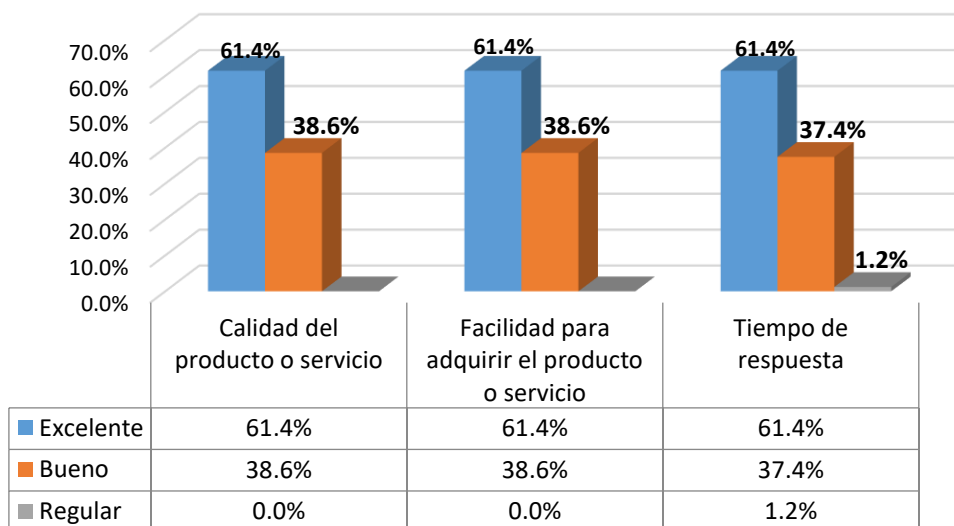


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 38 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de satisfacción general del 98,8 % e insatisfacción del 1,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	98,8%
Insatisfacción	0 %	0 %	1,2 %

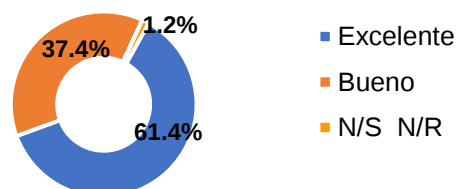


Tabla y gráfico 38. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

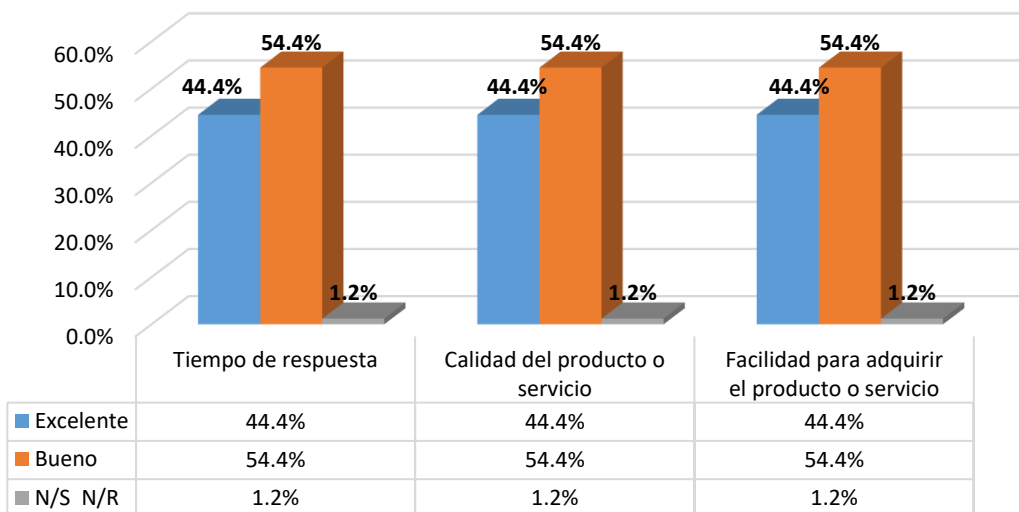


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 40 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98,9 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	98,8%	98,8%	98,8%
No responde	1,2%	1,2%	1,2%

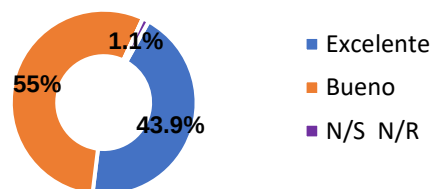


Tabla y gráfico 40. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

6.3.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	23
Bueno	26
Regular	3
Malo	1
Total	53

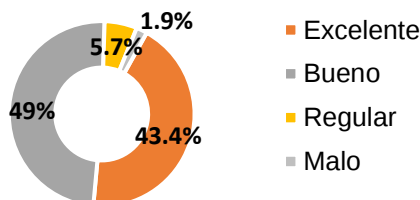


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 41 revelan que el 92,4 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, otorgando calificación de Excelente y Bueno. Tan solo el 7,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total durante el periodo enero - junio de 2022, se recibieron 155 observaciones. El 45,8 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 8,4 % sugiere mejorar los tramites, servicios y los procesos de los mismos, el 5,9 % se relaciona con sugerencias y recomendaciones del banco y necesidad de puntos de pago, otro 5,9 % se relaciona con sugerencias y recomendaciones del trámite de pasaporte, el 5,2 % equivale a inconformidad en los tiempos de atención y de respuesta, el 4,6 % se refiere a la necesidad de mejorar todo el proceso para la expedición del paz y salvo departamental, el 4,4 % esta relacionado con mejoras locativas (mas sillas, mas ventanillas, entre otros), el 3,2 % manifiesta inconformidad frente al costo de las estampillas y el impuesto vehicular, el 1,9 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, otro 1,9 % se refiere a la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de información, el 1,3 % se refiere a agilizar la fila del ingreso al edificio, el 1,2 % solicita respetar la fila prioritaria, el 0,6 % indica que no es necesario pedir datos personales para la encuesta y el 9,7% son felicitaciones.

El 9,7 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada por parte de los funcionarios y por mejoras en el servicio.

El 90,3 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

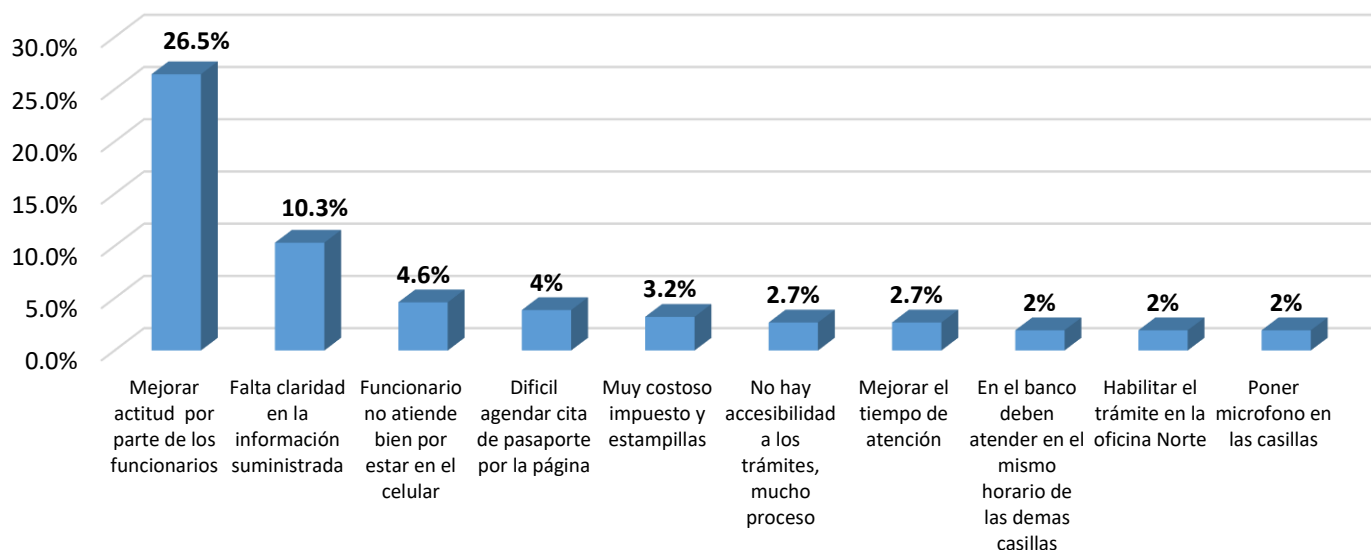


Gráfico 42. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 26,5 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido manifiesta la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios; el 10,3 % refiere falta de claridad en la información suministrada; el 4,6 % manifiesta que el funcionario no atiende por estar en el celular; 4 % manifiesta dificultad para agendar cita de pasaporte; 3,2 % muestra inconformidad frente al costo del impuesto vehicular y las estampillas; 2,7 % sugirió mejorar la accesibilidad a los trámites; seguido de otro 2,7 % que solicita mejorar el tiempo de atención; el 2 % sugiere que el banco debe atender en el mismo horario que las demás ventanillas; otro 2 % solicita habilitar algunos trámites en la oficina Norte; y 2 % sugiere poner micrófono en las casillas.

Cabe resaltar que durante este periodo el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 47,7 % 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 a la falta de claridad en la información.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 30,3 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios, también se refiere a los funcionarios que no atienden bien por estar en el celular.

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 96,9 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 1,9 %.
- El mes mejor calificado fue enero, con un nivel de satisfacción general del 98,3 %.
- El mes con la calificación más baja fue abril, con un nivel de insatisfacción general del 2,3 %.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción general del 97,9 %.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 2,2 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el paz y salvo departamental, con un nivel de satisfacción del 97,5 %.
- El trámite o servicio con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 2,2 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 99,4 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 0,6%.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 99,7 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción del 0,9%.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá presenta una calificación del 96 ,9 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá es del 3,1 %.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 97,9 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 3,2 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro-Sede Buga presenta una calificación del 97,8 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Buga es del 1,3 %.

- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 98,8 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 1,2 %.
- De 6401 personas encuestadas, se recibieron un total de 155 observaciones que representan el 2,4 %.
- El 90,3 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios” y “falta de claridad en la información suministrada” con un porcentaje del 26,5 % y 10,3% respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “funcionario no atiende bien por estar en el celular” con un 4,6 %.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 74 recomendaciones, de las cuales 23 se refieren a “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y 12 a “falta claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 47 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la necesidad de “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y “funcionario no atiende bien por estar en el celular”, entre otras.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y las experiencias de los encuestadores durante el periodo enero-junio de 2022, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

- ❖ Solicitar a las dependencias de la entidad relacionadas directamente con la información resultante del presente informe implementar acciones de mejora, tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones, en articulación con la Secretaría General, como líder del proceso de Servicio al Ciudadano – M4P1.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada, mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.

- ❖ De acuerdo con las observaciones obtenidas por parte de los ciudadanos, es necesario reiterar a los funcionarios que brindan atención al público la necesidad de mejorar su actitud, mejorar la calidad de la información brindada, y el compromiso con el ciudadano teniendo en cuenta la carta a un trato digno a la ciudadanía, ya que la mayoría de las recomendaciones están asociadas con la mala actitud de los funcionarios, la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la falta de atención por estar en el celular.
- ❖ El trámite de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción frente a los demás trámites y servicios evaluados. La inconformidad de los ciudadanos se ve reflejada en la variable tiempo de respuesta, por lo cual es recomendable solicitar a la Unidad de Rentas realizar el seguimiento al tiempo que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos.
- ❖ Se recomienda socializar a las dependencias responsables de los trámites y servicios evaluados, las observaciones que los ciudadanos han registrado como inconformidad en los formatos de encuesta, con el fin de identificar en qué partes del proceso pueden realizarse ajustes que conduzcan a la racionalización y eficiencia del producto o servicio que requiere el usuario.
- ❖ 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.
- ❖ Frente a la inconformidad presentada por los usuarios en la que solicitan que el banco atienda en el mismo horario de las demás ventanillas, se sugiere indagar con la Unidad de Rentas, si es posible que la entidad bancaria cumpla con esta solicitud. De igual manera indagar qué trámites pueden ser realizables total o parcialmente en las oficinas territoriales, evitando así el desplazamiento innecesario de los ciudadanos desde otros municipios.
- ❖ Se sugiere por medio de material impreso, destacar lo descrito en el Documento CONPES 3785 de 2013 el cual expone como prioridad “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”

- Realizar sensibilización a los funcionarios en torno a la actitud que muestran al momento de relacionarse con el usuario, debido a que existen grupos poblacionales que merecen una atención preferencial como aquellas personas en condición de discapacidad (física, cognitiva).
- Brindar socializaciones, referentes al tema de Lenguaje Claro (CONPES 3785), pues con ello se pretende proporcionar un acceso a la información de manera transparente, y es posible que se logre una eficiencia frente a las solicitudes de los ciudadanos y se proporcione una mejor orientación frente al trámite o servicio que requiera la personas.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ La Unidad de Rentas presento un plan de mejoramiento con 4 acciones teniendo en cuenta las recomendaciones expuestas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021. De dichas acciones 3 se encuentran ejecutadas en un 100% y 1 en un 95%. En las cuales se realizó una capacitación al personal de la Unidad de Rentas, en apropiación del código de integridad; taller de apropiación de conceptos; capacitación en liquidación de impuesto de registro y de impuesto sobre vehículos automotores. Para mejorar los tiempos se planteó la implementación de un digiturno, el cual está en un 95% según el seguimiento realizado el 4 de febrero de 2022.
- ❖ Por medio de las capacitaciones que brinda la contratista Profesional Daniella Velásquez, se presenta a los servidores públicos la Carta al Trato Digno con la cual se espera haya una mejoría en la actitud con la que los funcionarios públicos atienden al ciudadano así como en la claridad de la información que brindan al ciudadano, la carta al trato digno divulga los derechos y deberes de los usuarios, describe el trato que debe recibir el usuario, la forma de entregar las respuestas, de acuerdo a lo establecido en la ley 1437 de 2011 art 7.
- ❖ Como consecuencia de la socialización de los informes de percepción del segundo semestre del 2021. Las Dependencias Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria, La Secretaria De Convivencia Y Seguridad Ciudadana, la Secretaria De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, se encuentran desarrollando unas acciones de mejora con las que buscan disminuir los tiempos en la atención, y brindar facilidad en la adquisición del producto o servicio.

- ❖ Se realizaron para el mes de abril dos sensibilizaciones sobre la carta del trato digno, las cuales se realizaron el día 26 y 28 de abril y asistieron 34 personas, quedando como evidencia acta y listado de asistencia.
- ❖ Se realizó una sensibilización con las personas del Módulo de Atención sobre atención incluyente, la cual fue dada por la Secretaria de Desarrollo Social el día 11 de marzo del 2022 y se programó una intervención para los funcionarios y/o servidores públicos de Ventanilla Única

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.