

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AGOSTO 2022

Santiago de Cali, 10 de octubre 2022

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos Erazo.

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 31 de agosto 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

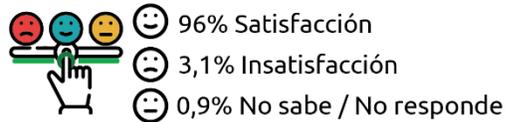
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración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

3. RESUMEN

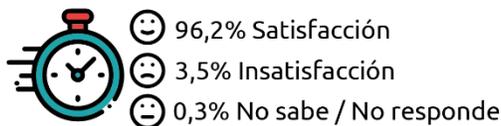
Durante el mes de **agosto** de **2022**, se aplicaron **1311** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

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

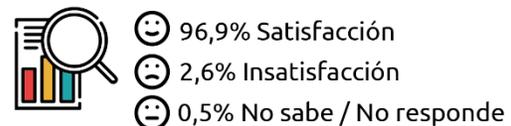
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



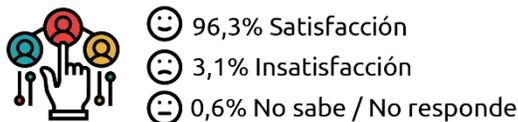
TIEMPO DE RESPUESTA



**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**

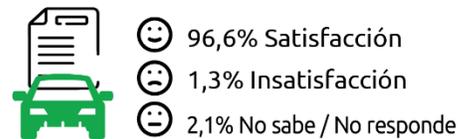


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

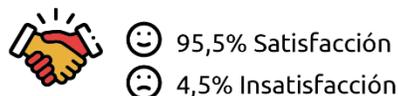
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



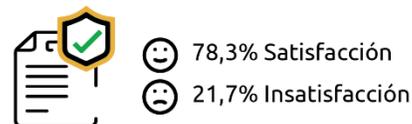
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



EXPEDICIÓN DE PASAPORTE



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 31 de agosto de 2022, se aplicaron 1311 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	1076
Oficina Territorial Centro	114
Oficina Terminal Norte	65
Otro (Bugá)	56
Total	1311

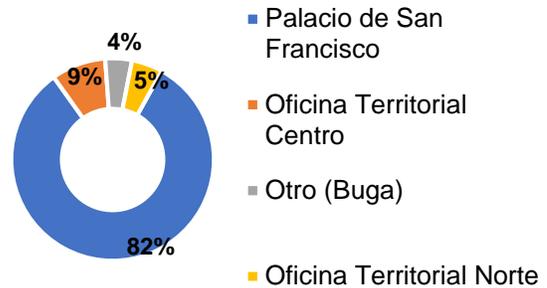


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

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
Servicios	750
Trámites	530
PQRS	31
Total	1311

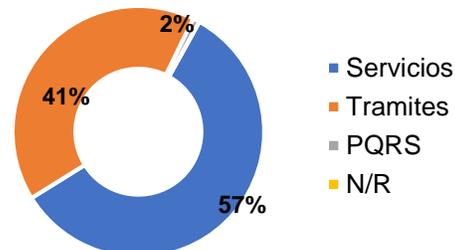


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

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 57 % y 41 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Bueno	690
Excelente	569
Regular	34
Malo	6
N/R	12
Total	1311

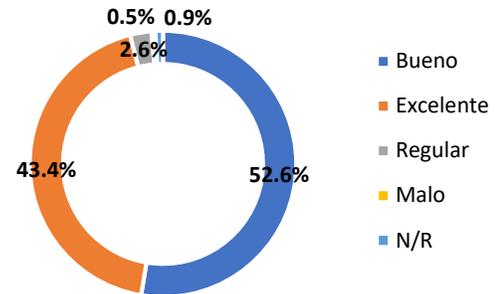


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

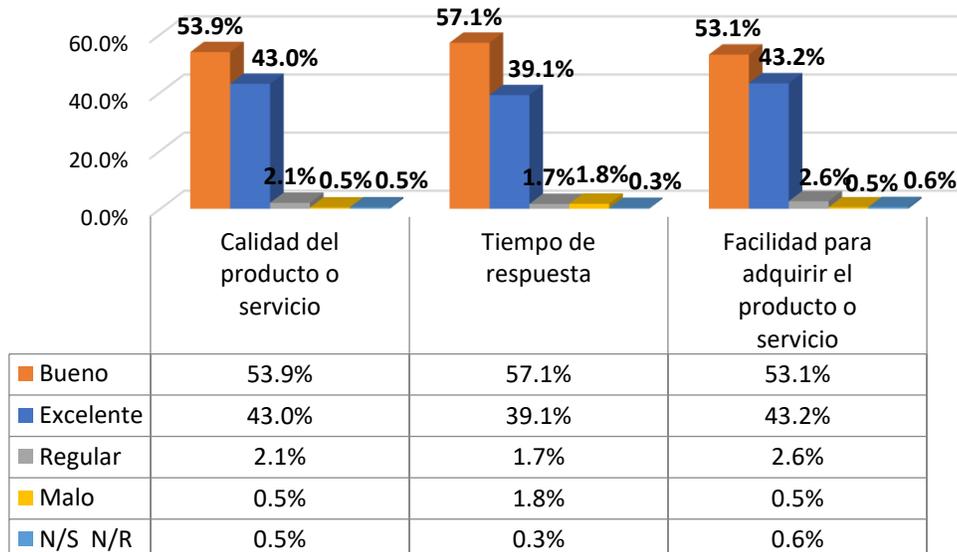


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

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 96,9 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 3,5 %.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	257
Bueno	246
Regular	17
N/S N/R	7
Malo	3
Total	530

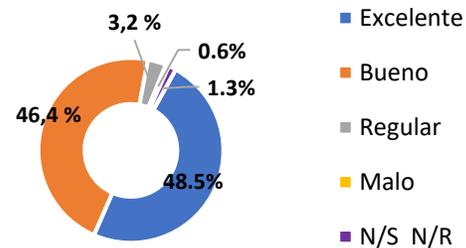


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 94,5 % de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 1,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta

5.5.2. Servicio

Servicios	Total
Bueno	431
Excelente	296
Regular	17
Malo	3
N/S N/R	3
Total	750

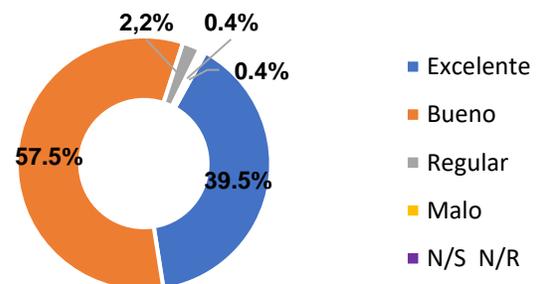


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 97% de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 2,6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	20
Bueno	10
Total	30

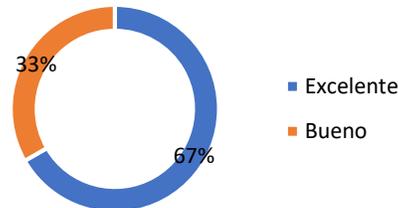


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 7 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 Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 98% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite/Servicio/ OPA	Total
Estampillas	640
Impuesto vehicular	288
Registro de títulos de salud	173
Paz y salvo	110
Pasaporte	69
Total	1280

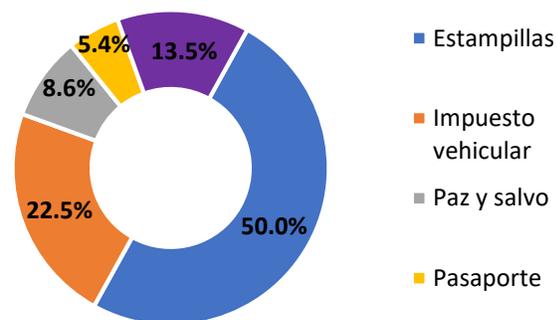


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 50 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 22,5 %.

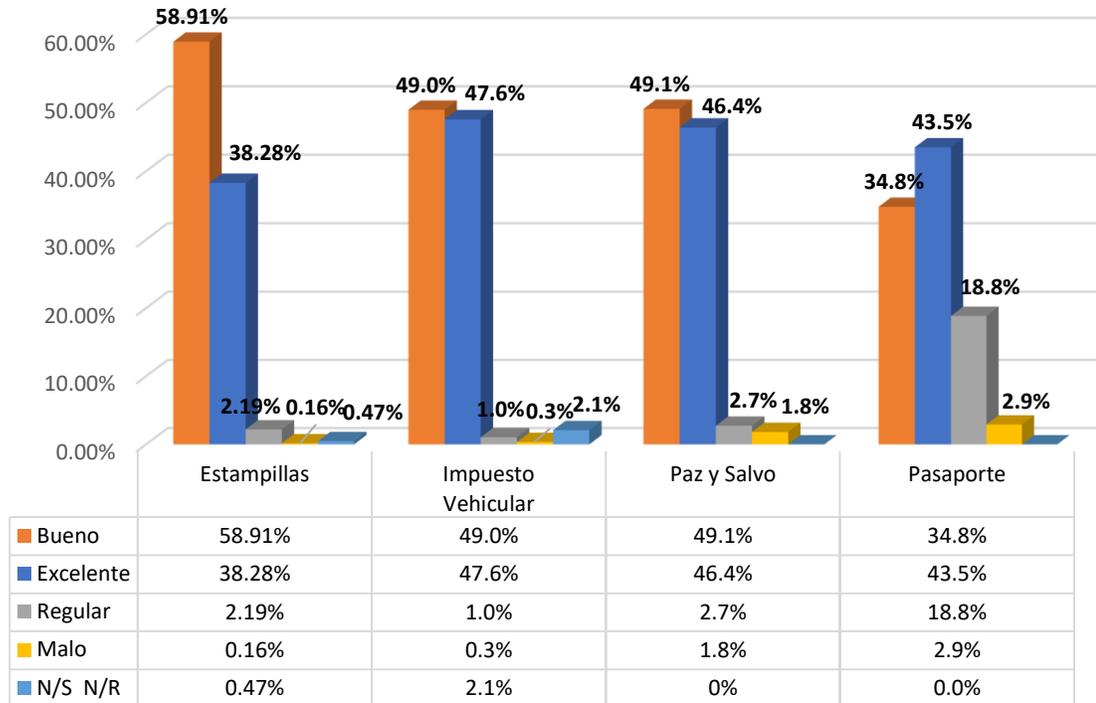


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 9 revelan que el trámite de registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de satisfacción con un 98,8 %. Asimismo, se destaca que el pasaporte presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 21,7 %.

5.6.1. Adquisición de estampillas

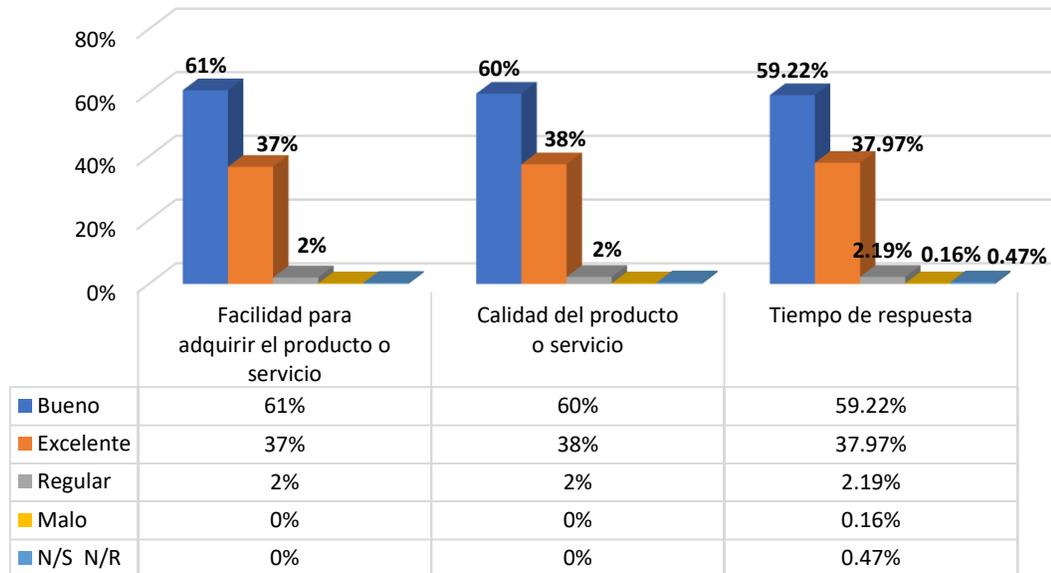


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 10 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 2,4%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	97,5%	97,3%	97,2%
Insatisfacción	2,2%	2,2%	2,3%

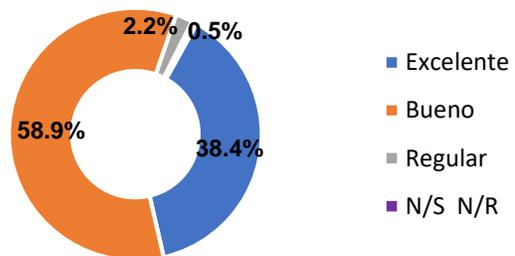


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

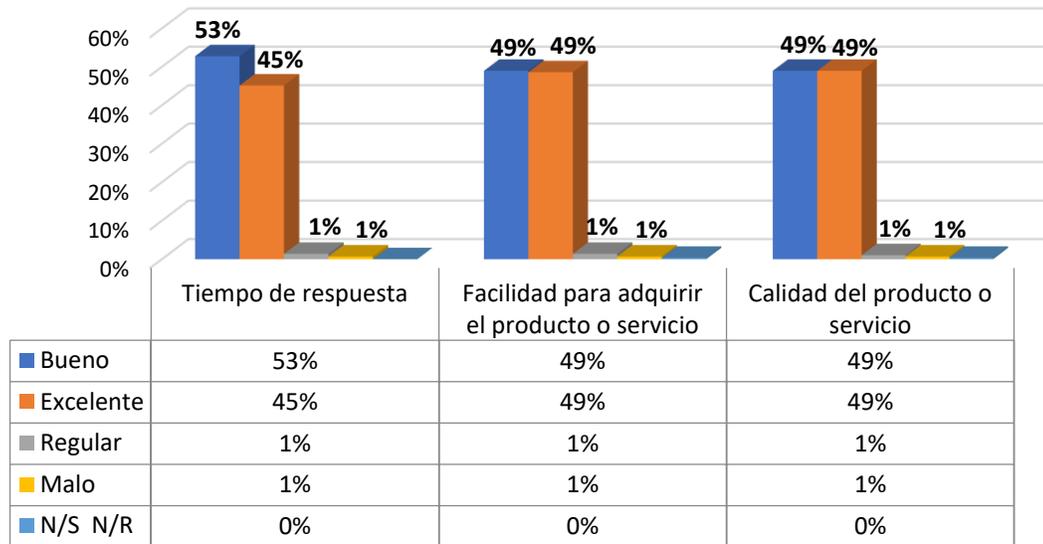


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 12 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 97 % e insatisfacción del 1 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Tiempo	Calidad
Satisfacción	97,9 %	97,9 %	97 %
Insatisfacción	2,1 %	1,7 %	2 %

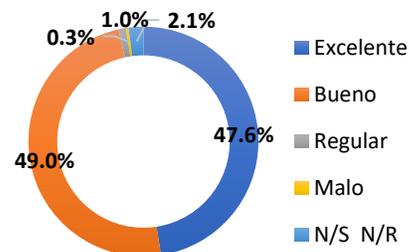


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

5.6.3. Paz y salvo departamental

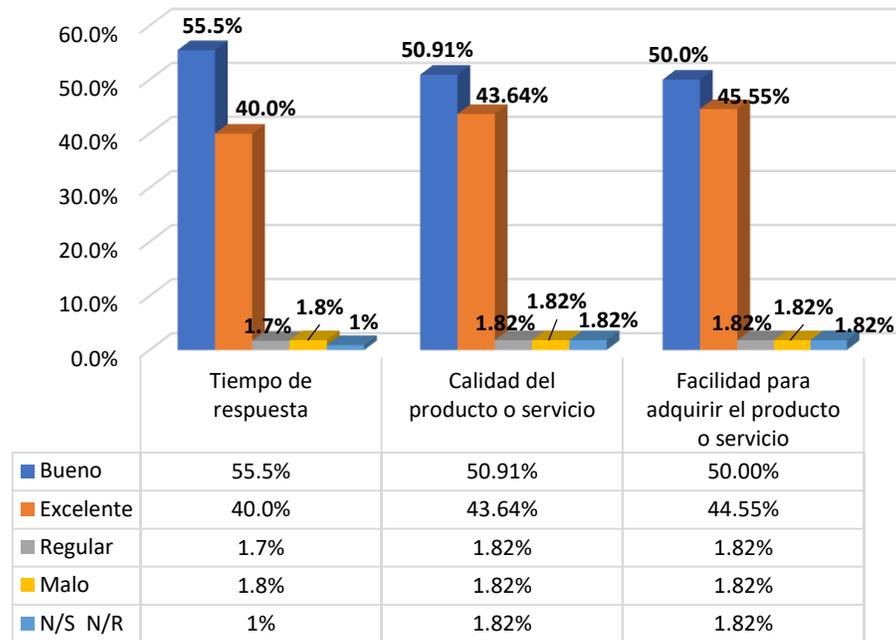


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

Las tablas y gráficos 14 y 15 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 95,5 % e insatisfacción del 4,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	95,5%	94,5%	94,5%
Insatisfacción	3,5%	3,6 %	3,5 %

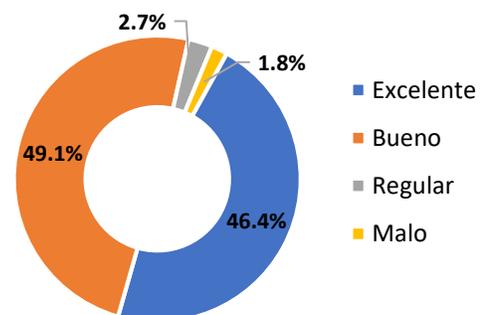


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

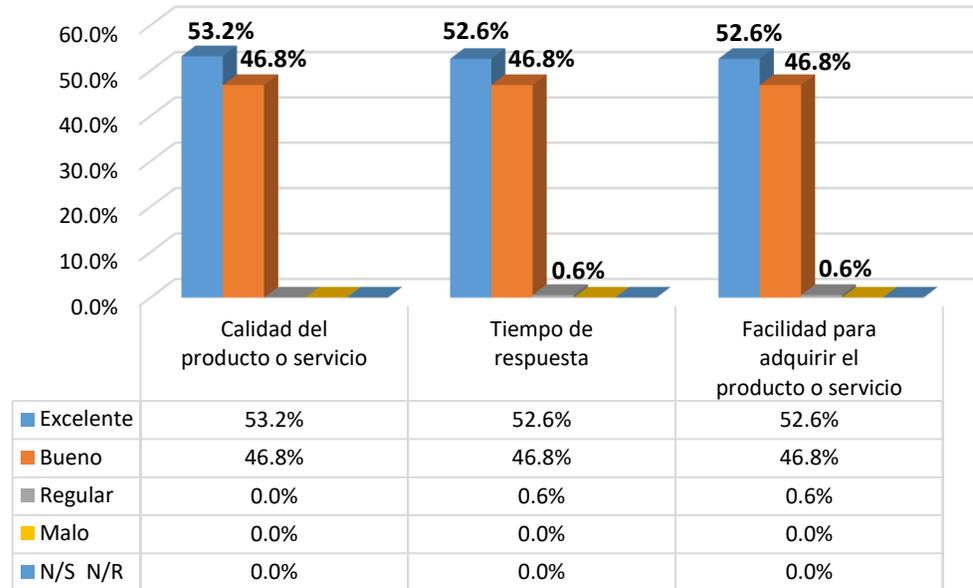


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

Las tablas y gráficos 16 y 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 98,8 % e insatisfacción del 0,6 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	100%	99,4%	99,4%
Insatisfacción	0 %	0,6%	0,6%

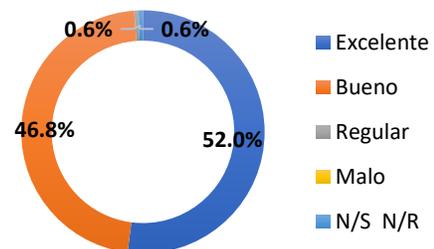


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

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 agosto de 2022, se aplicaron de manera presencial 65 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	49
Bueno	16
Total	65

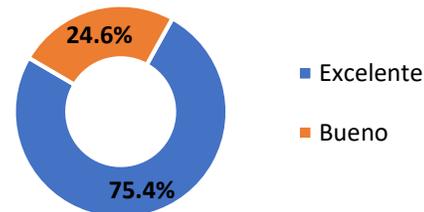


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

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

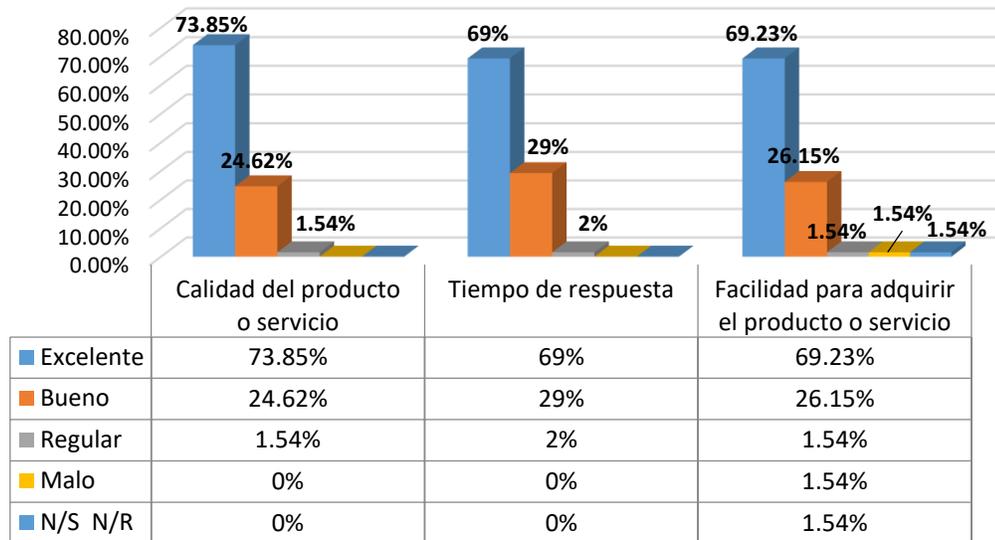


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 19 muestran que la variable que presentan mayor nivel de satisfacción es calidad del producto o servicio, con una calificación del 98,4 %.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

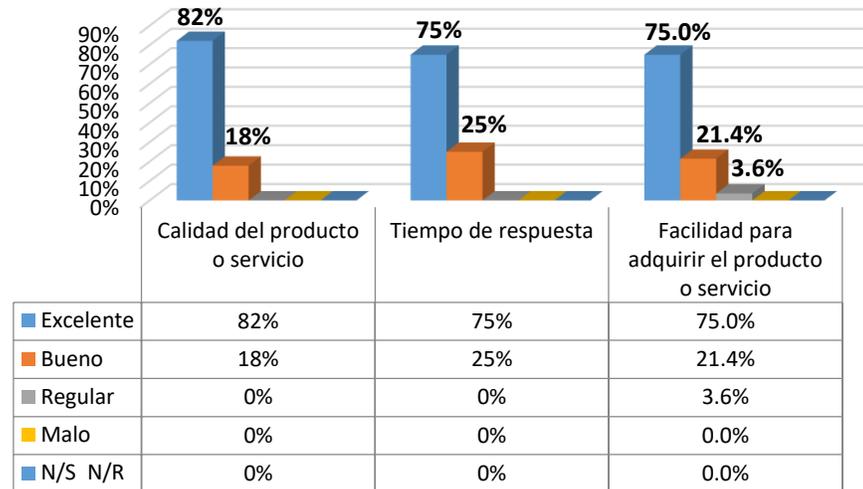


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 20 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 96,4 % y un nivel mínimo de insatisfacción el 3,6% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100 %	100 %	96 %
Insatisfacción	0%	0 %	3,6%

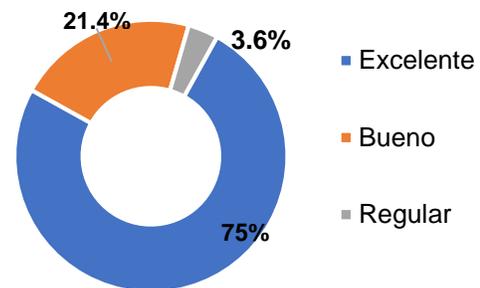


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

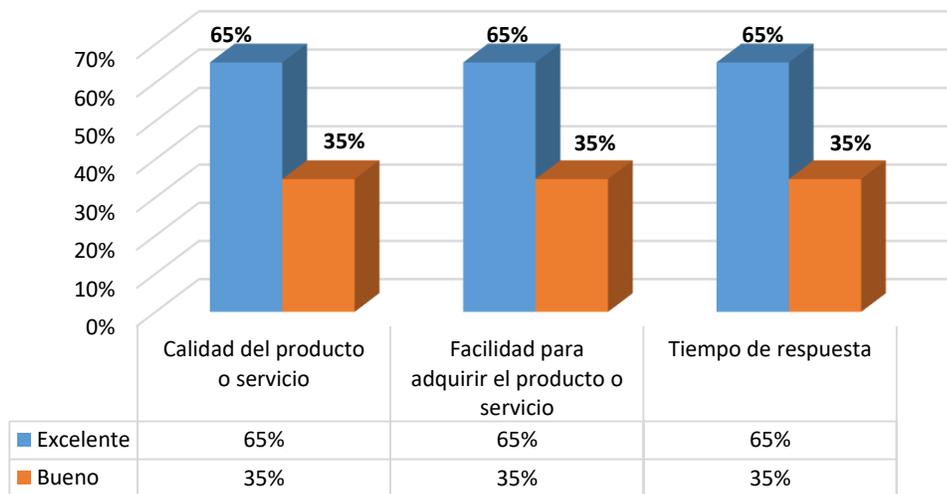


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 22 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%

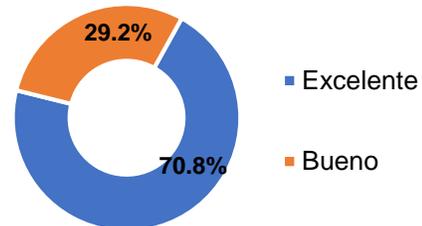


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	3
Bueno	1
Total	4

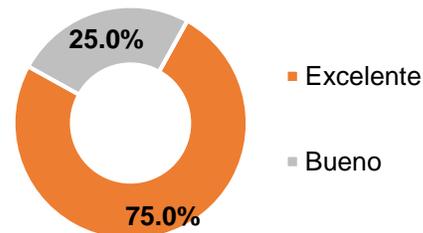


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de agosto de 2022, se aplicaron de manera presencial 114 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	74
Bueno	25
Regular	13
Malo	2
Total	114

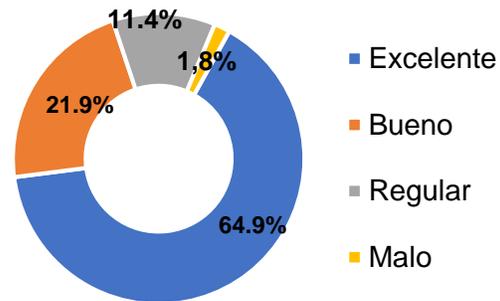


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 25 revelan que el 86,8 % 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. Mientras que el 13,2 % manifestó inconformidad

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

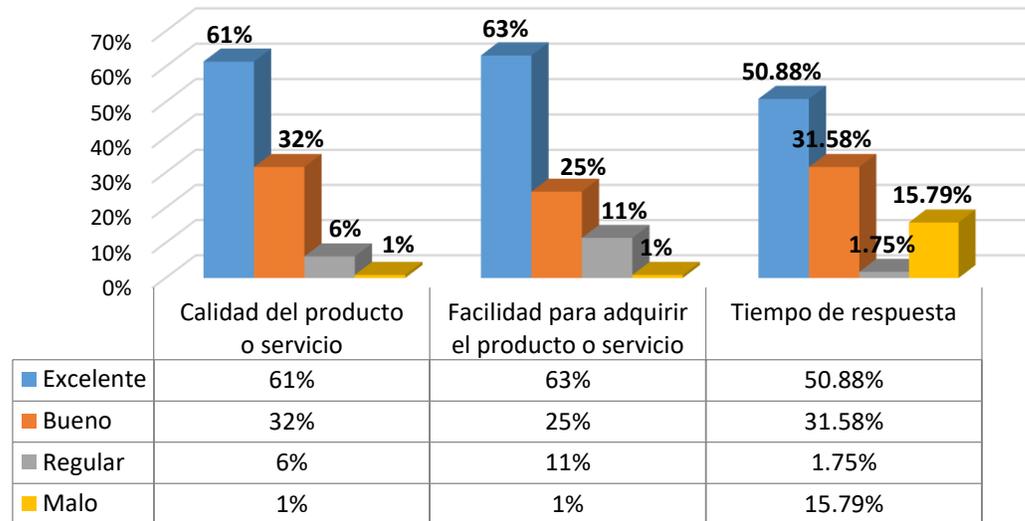


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 26 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son la calidad del producto o servicio y la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del **93%** y **88 %** respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del **17.5 %**.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

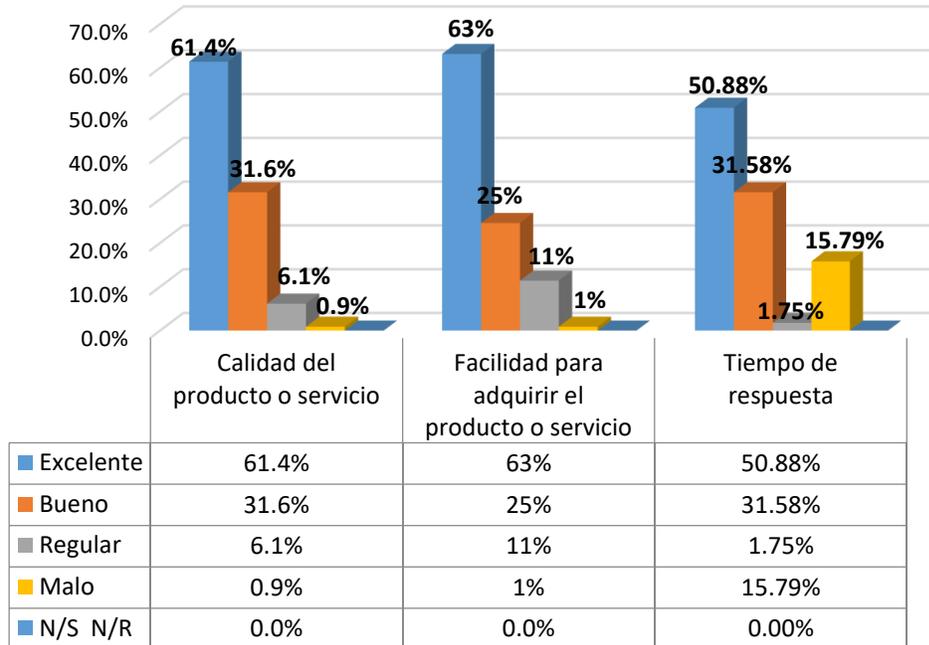


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá, presentan un nivel de satisfacción general del 86,8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Facilidad
Satisfacción	93%	87,7%	82,5%
Insatisfacción	7 %	12,3%	12,3 %

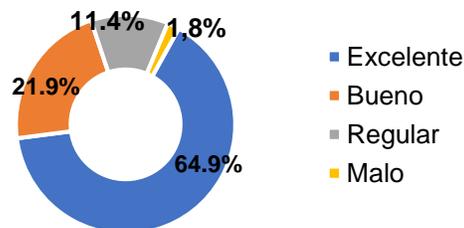


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

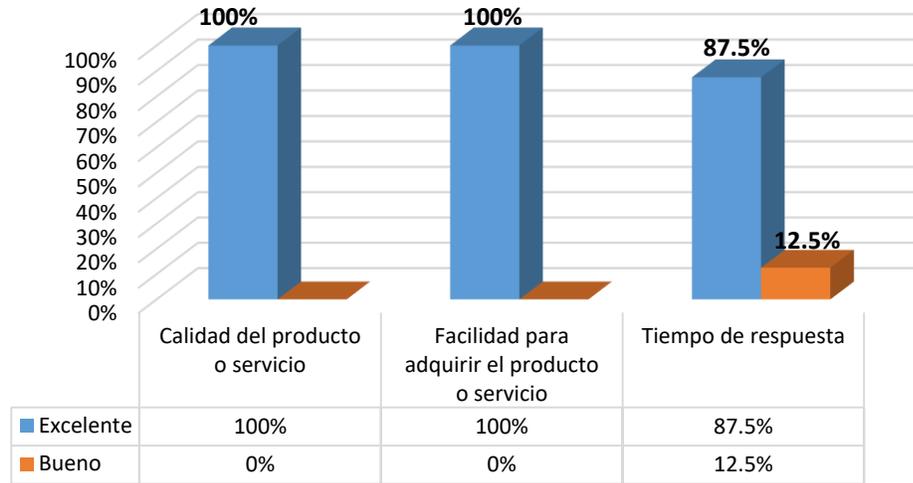


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

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

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

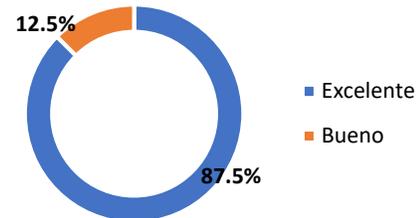


Tabla y gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

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

6.2.3.3. Jornada de Pasaporte

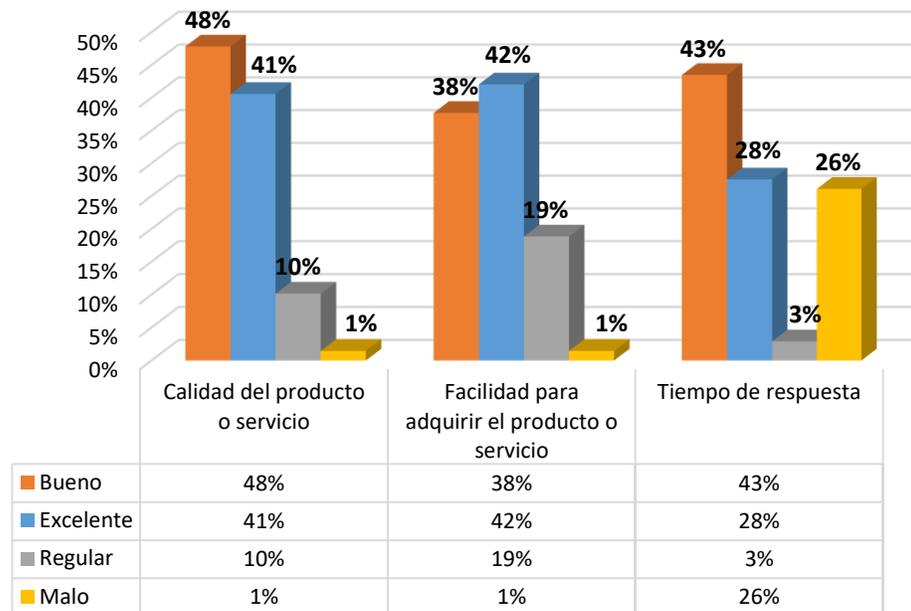


Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 31 evidencian que las variables que presentan un nivel mayor de satisfacción en el trámite del pasaporte son calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir el producto o servicio con 88 % y 79,7 %, por otra parte, la variable con el mayor nivel de insatisfacción fue tiempo de respuesta con un 29 %. según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	88 %	79,7 %	71 %
Insatisfacción	11,6 %	20,3 %	29 %

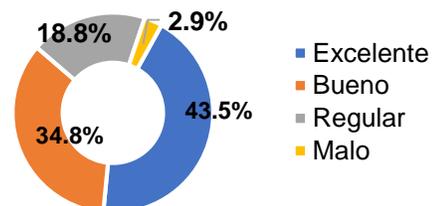


Tabla y gráfico 32. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 32 muestran que el 78,3 % de los encuestados que realizaron el trámite de pasaporte 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, mientras que el 21,7 % de los encuestados manifestó insatisfacción

6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el mes de agosto de 2022, se aplicaron de manera presencial 56 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
Bueno	43
Excelente	13
Total	56

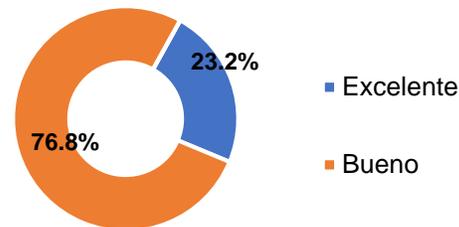


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 33 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

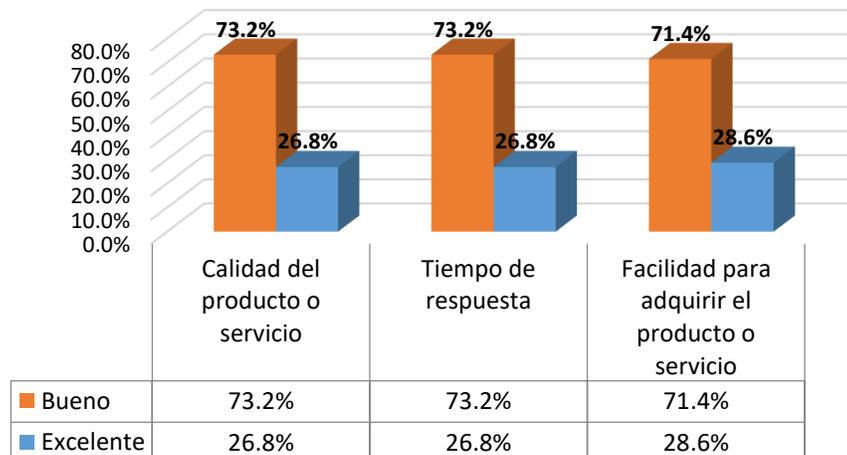


Tabla y gráfico 34. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 34 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

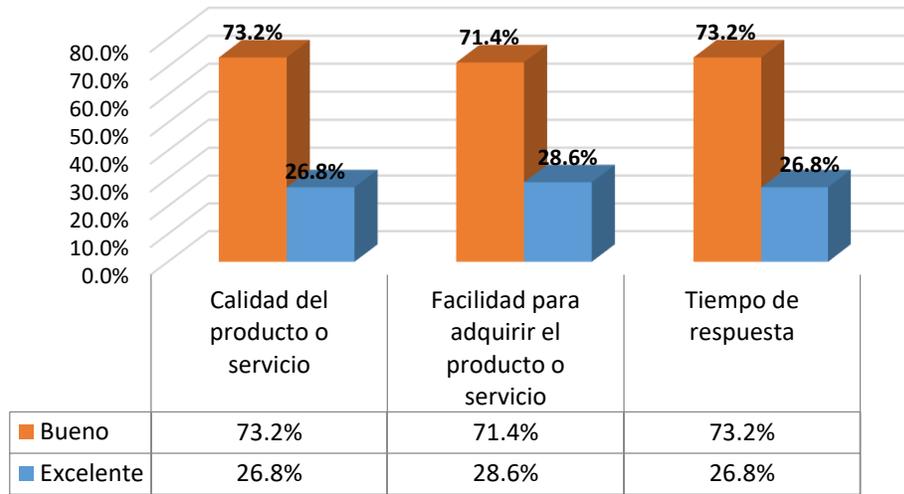


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2022.

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%	100 %	100%

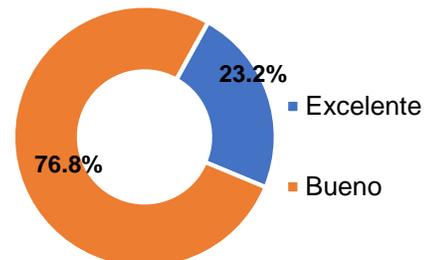


Tabla y gráfico 36. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

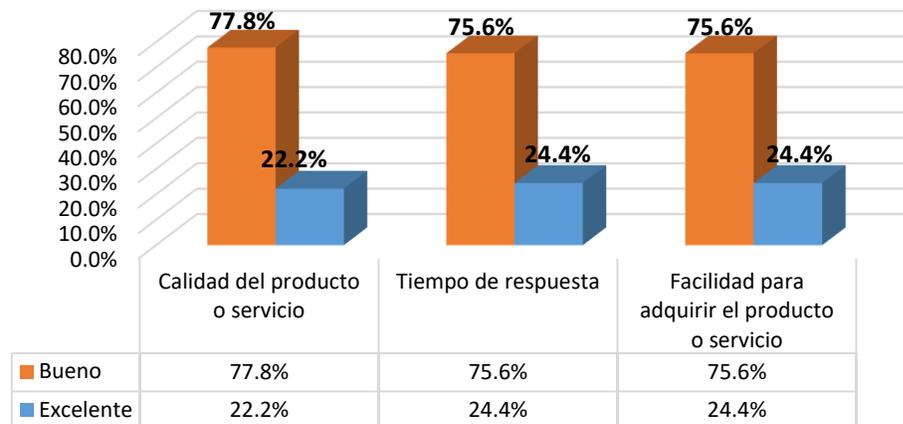


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2022.

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%

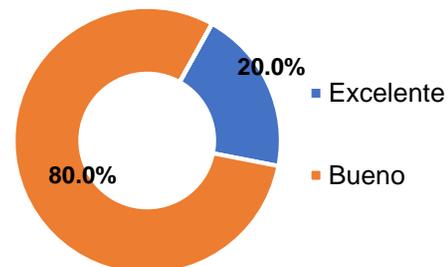


Tabla y gráfico 38. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante agosto de 2022.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 39 observaciones. El 17,9% se refiere a mejorar la información suministrada, el 13% equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 12,8 % se refiere a demoras en los tiempos de respuesta, de entrega y de atención, 7,7 % se debe a falta de orientación, otro 5,1% propone facilidad para solicitud de citas, otro 2,6 % solicita poner más funcionarios en las casillas de atención, otro 2,6 % manifiesta demora en la atención.

El 38,5 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la buena atención y excelente servicio por parte de los funcionarios

El 61,5 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

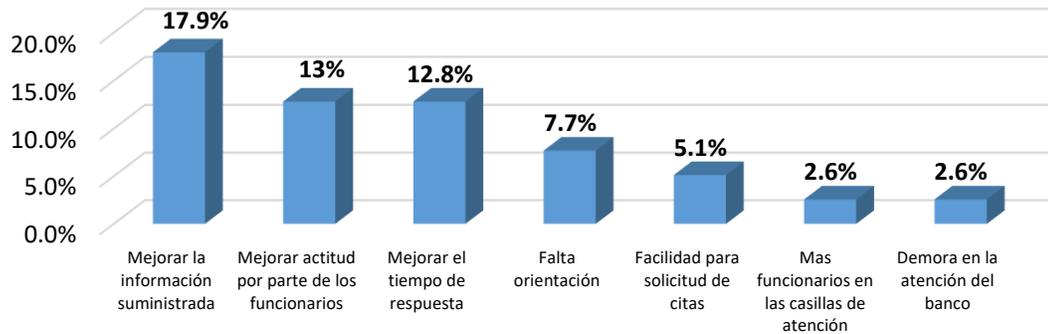


Gráfico 37. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante agosto de 2022.

La gráfica 37 evidencia que el 17,9 % de los usuarios que presentaron inconformidad respecto al producto o servicio recibido considera necesario mejorar la información suministrada, seguido del 13 % que requiere necesario mejorar la actitud por parte de los funcionarios, 12,8 % solicita mejorar el tiempo de respuesta, el 7,7 % manifiesta falta de orientación, el 5,1 % solicita facilidad para solicitud de citas, otro 2,6 % solicita más funcionarios en las casillas de atención y otro 2.6 % manifiesta demora en la atención del banco.

Cabe resaltar que el impuesto vehicular, obtuvo el mayor número de observaciones, con el 46,2 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas respectivamente, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar el tiempo de respuesta y la falta de orientación.

7. CONCLUSIONES

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

- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 96%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 3,1 %.
- Para el presente mes el nivel general de satisfacción con relación al mes de julio de 2022, disminuyó en un 0,4% para ser de un 96% mientras que el nivel de insatisfacción aumentó un 0,6 % para ser de 3,1 %.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 96,9 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 3,5 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 98,8 %.
- El trámite o servicio con calificación más baja es el pasaporte, con un nivel de insatisfacción del 21,7 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 86,9 %.
- Las variables mejor calificadas en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fueron la calidad del producto o servicio y la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 93 % y 87,7 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 17,5 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 100 %.
- El nivel general de insatisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 0,1 %.
- 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 1311 personas encuestadas, se recibieron un total de 39 observaciones que representan el 3 %.
- El 61,5 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar la información suministrada” con un porcentaje del 17,9 %, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis

para mejora del servicio, seguido de “mejorar actitud por parte de los funcionarios” y “mejorar el tiempo de respuesta”, con el 13 % y 12,8 % respectivamente.

- Los trámites o servicios con el mayor número de observaciones son el impuesto vehicular y las estampillas, con 18 y 12 recomendaciones respectivamente, de las cuales 4 se refieren a “mejorar el tiempo de respuesta” y 6 a “mejorar la información suministrada”.

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, los ciudadanos se muestran insatisfechos con el servicio de liquidación del impuesto vehicular y estampillas, en cuanto a mejorar el tiempo de repuesta y la información suministrada, se recomienda realizar una mesa de trabajo de sensibilización, enfocada en los métodos de lenguaje a la hora de comunicarse con el ciudadano, la eficiencia de una pronta respuesta respecto al trámite que consulte y el mejoramiento de la calidad en la información dada por parte de los funcionarios que brindan atención al público, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la demora en los tiempos de respuesta

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,

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

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