

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 23 enero 2023

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 diciembre 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 **diciembre** de **2022**, se aplicaron **826** 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 y otros procedimientos administrativos en la entidad.

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

**NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN**



96% Satisfacción  
3% Insatisfacción  
1% No sabe / No responde

**TIEMPO DE RESPUESTA**



😊 96,7% Satisfacción  
😞 3,2% Insatisfacción  
😐 0,1% No sabe / No responde

**CALIDAD DEL PRODUCTO  
O SERVICIO**



😊 96,7% Satisfacción  
😞 3,2 % Insatisfacción  
😐 0,1 % No sabe / No responde

**FACILIDAD PARA ADQUIRIR  
EL PRODUCTO O SERVICIO**



😊 96,7% Satisfacción  
😞 3,1% Insatisfacción  
😐 0,2 % No sabe / No responde

**SATISFACCIÓN POR TRÁMITE**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



😊 96,7% Satisfacción  
😞 1,9% Insatisfacción  
😐 0,2 % No sabe / No responde

**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



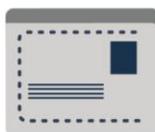
😊 96,2 % Satisfacción  
😞 3,8% Insatisfacción

**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



😊 86,4% Satisfacción  
😞 12,1% Insatisfacción  
😐 1,5 % No sabe / No responde

**BOLETA FISCAL**



😊 100% Satisfacción

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



😊 96% Satisfacción  
😞 4% Insatisfacción

#### 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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	--

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 diciembre de 2022, se aplicaron 826 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 SAN FRANCISCO	705
OFICINA TERRITORIAL NORTE	60
BUGA	49
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	12
<b>Total</b>	<b>826</b>

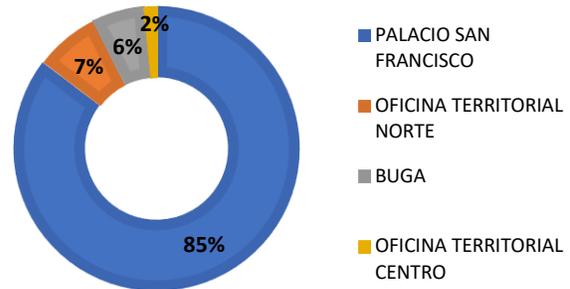


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la aplicación de encuestas de satisfacción se realizó en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca y se extendió a las oficinas territoriales del Centro, Norte y a otros puntos de atención del Departamento.

### 5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
SERVICIO	604
TRÁMITE	188
PQRS	34
<b>Total</b>	<b>826</b>

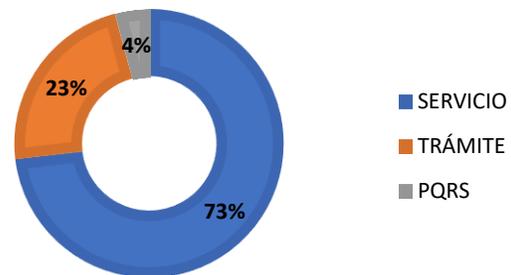


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

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 73% y 23%, respectivamente.

### 5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	259
BUENO	537
REGULAR	20
MALO	6
NS/NR	4
<b>Total</b>	<b>826</b>

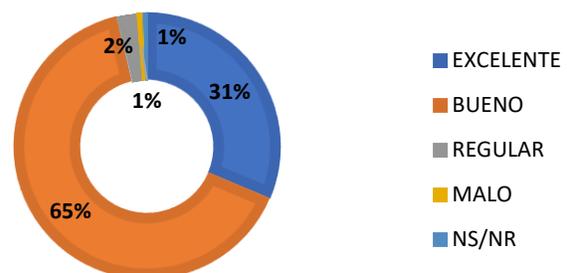


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

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% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

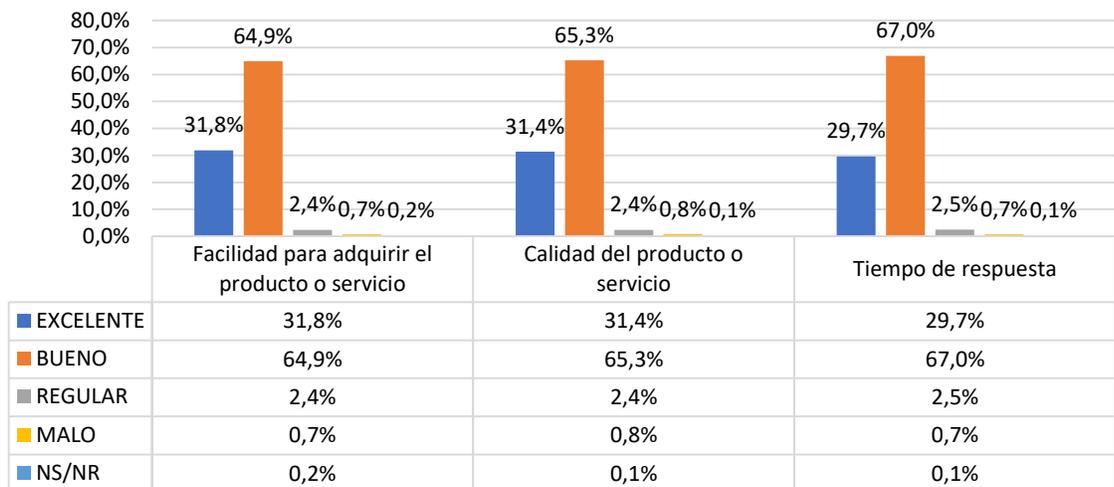


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la facilidad de adquirir el producto o servicio, con una calificación del 96,7%. También evidencia que las variables con el mayor nivel de insatisfacción es la calidad del producto o servicio y tiempo de respuesta, con una calificación del 3,4%.

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

##### 5.5.1. Trámite

Calificación	Total
EXCELENTE	65
BUENO	116
REGULAR	4
MALO	3
<b>Total</b>	<b>188</b>

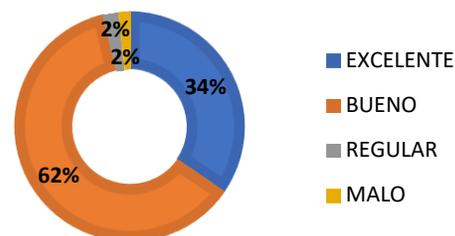


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 96% de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 4% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

### 5.5.2. Servicio

Calificación	Total
EXCELENTE	171
BUENO	413
REGULAR	16
MALO	2
NS/NR	2
<b>Total</b>	<b>604</b>

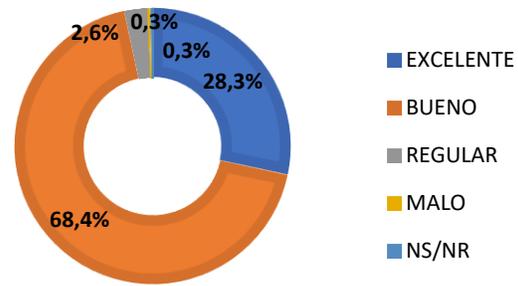


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96,7% de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 2,9% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,3% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	23
BUENO	8
MALO	1
NS/NR	2
<b>Total</b>	<b>34</b>

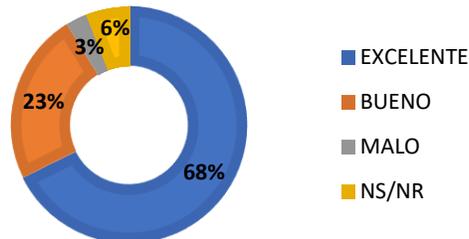


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 91% 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 95% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
ESTAMPILLAS	538
IMPUESTO VEHICULAR	131
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	66
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	51
BOLETA FISCAL	6
Total	792

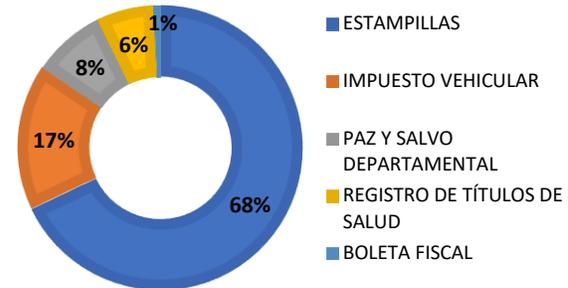


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 68% y la liquidación del impuesto vehicular, con un 17%.

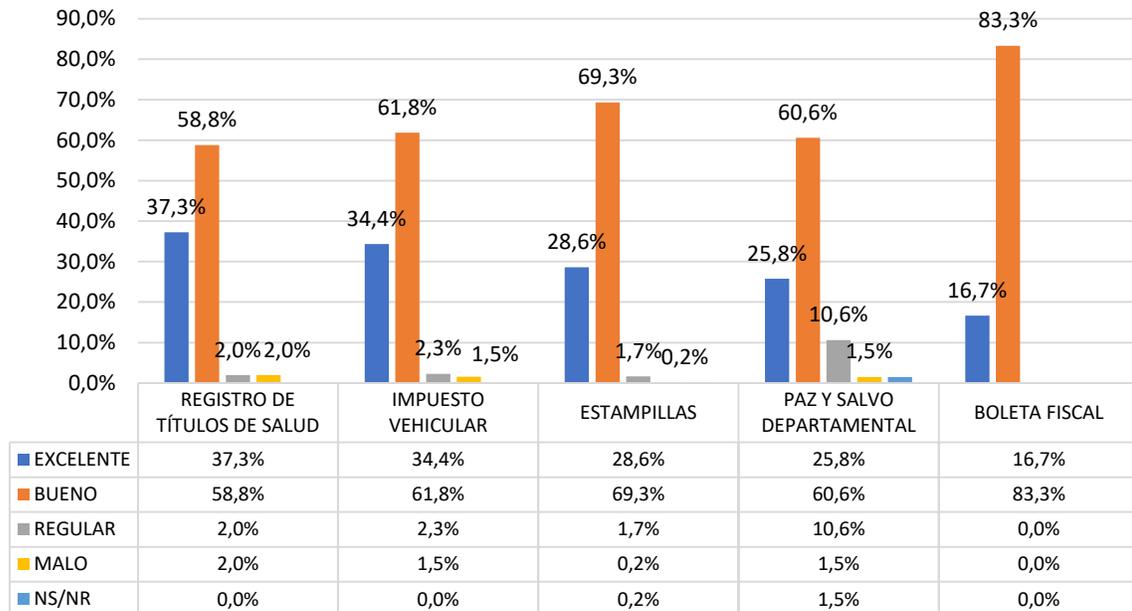


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 9 revelan que el trámite de boleta fiscal presenta el mayor nivel de satisfacción del 100%. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 12,1 %.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

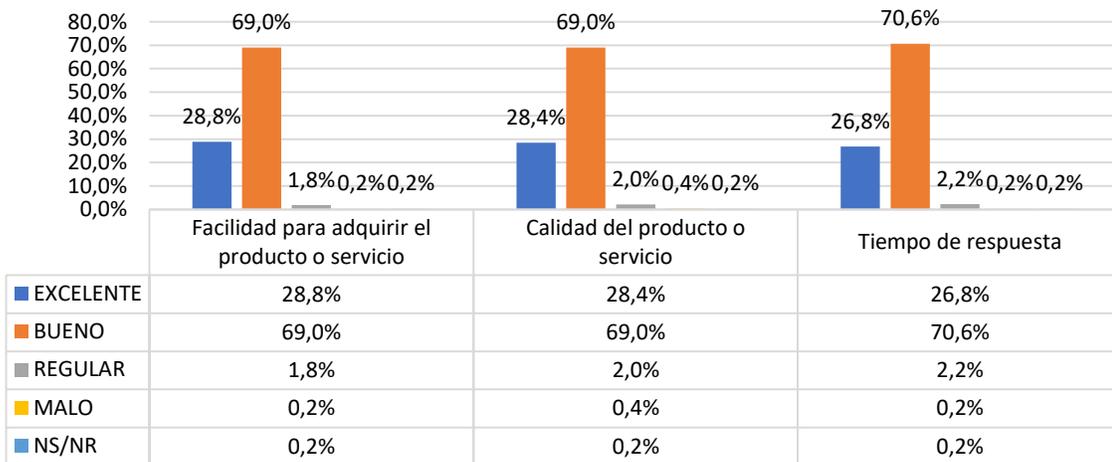


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97,9 % y un nivel de insatisfacción del 1,9% y el 0,2% se abstuvo, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	97,1%	97,3%	97,4%
INSATISFACCIÓN	2,9%	2,7%	2,6%

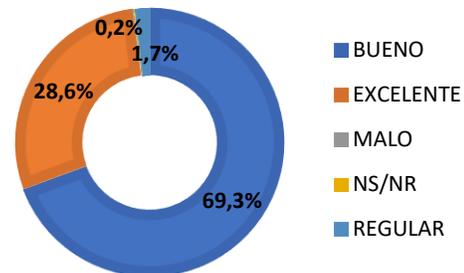


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

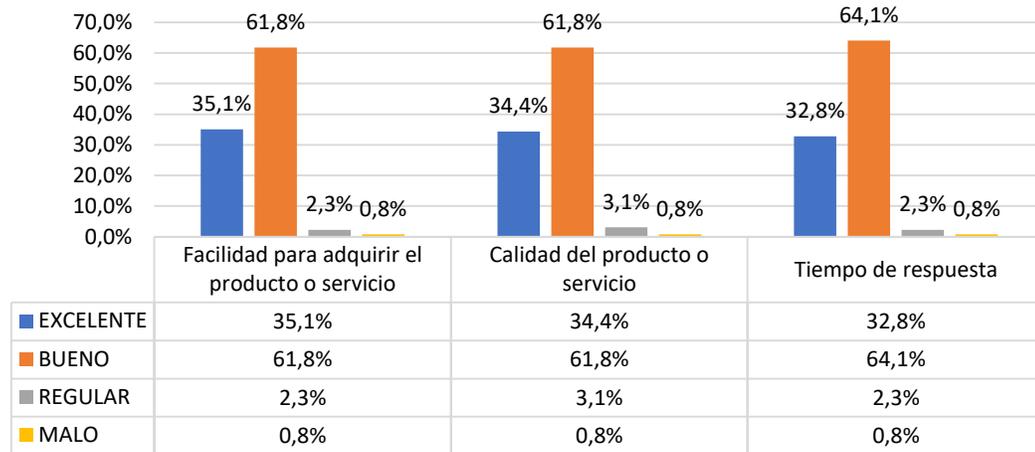


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96% e insatisfacción del 4%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	96,94%	96,18%	96,94%
INSATISFACCIÓN	3,05%	3,81%	3,05%

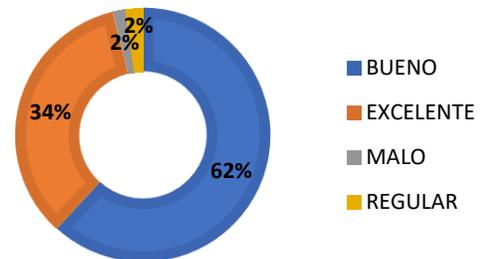


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

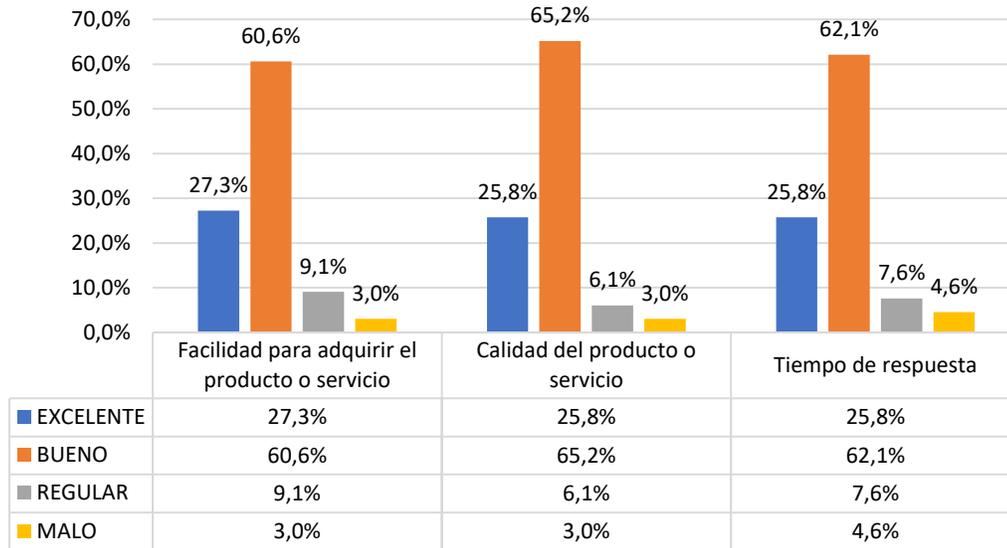


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 86,4% e insatisfacción del 12,1%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	87,88%	90,91%	87,88%
INSATISFACCIÓN	12,12%	9,09%	12,13%

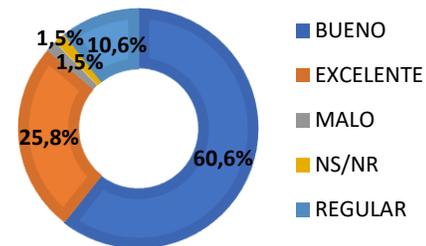


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

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

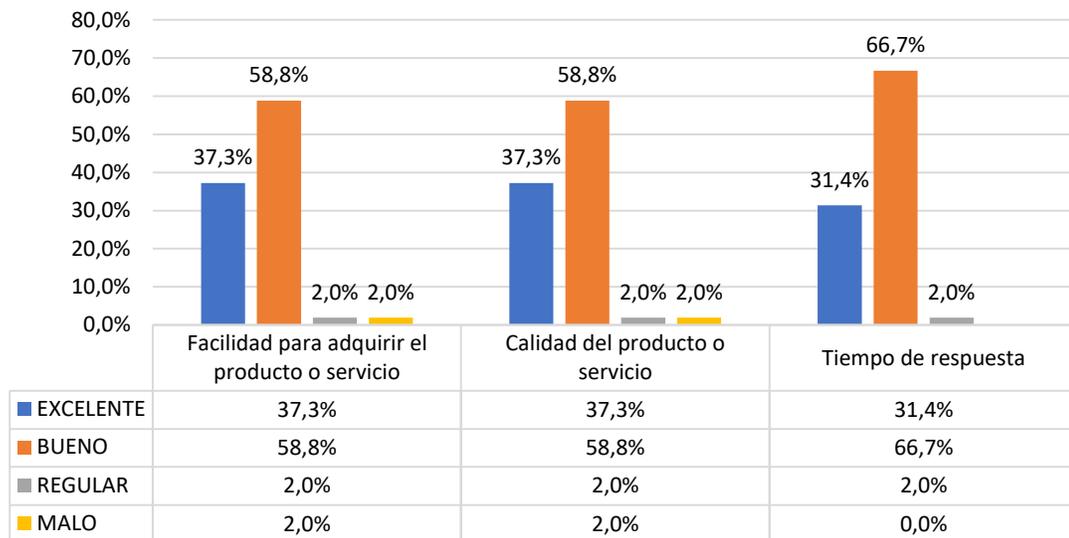


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 17 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 96% y una insatisfacción del 4%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	96,07%	96,07%	98,04%
INSATISFACCIÓN	3,92%	3,92%	1,96%

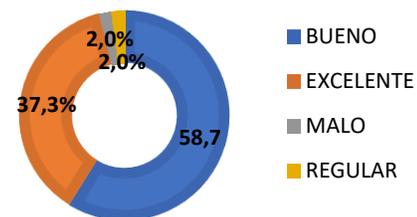


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

## 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 iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

### 6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 60 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	42
BUENO	17
NS/NR	1
<b>Total</b>	<b>60</b>

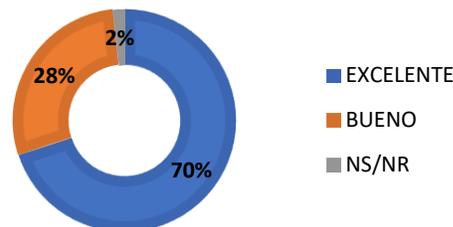


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 18 revelan que el 98% 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, tan solo el 2% se abstuvo.

### 6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

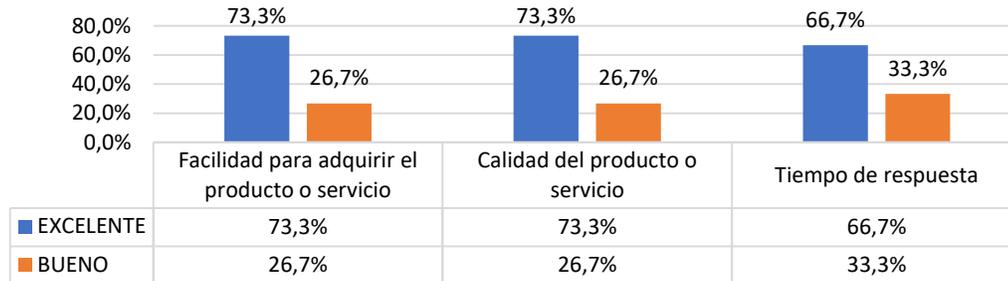


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 19 muestran que las variables las cuales presentan el mayor nivel de satisfacción son tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio con una calificación del 100 % en cada una de ellas.

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

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

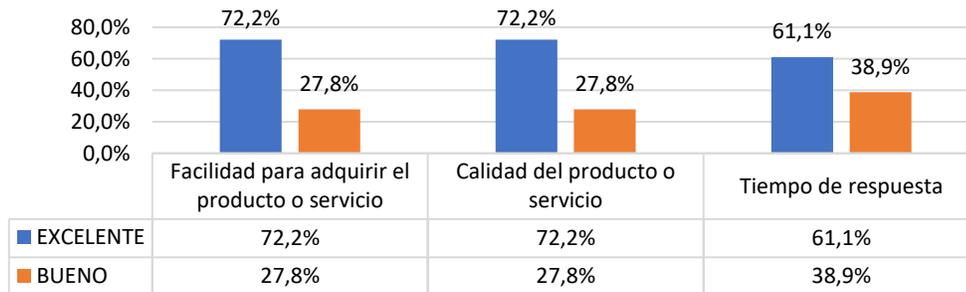


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

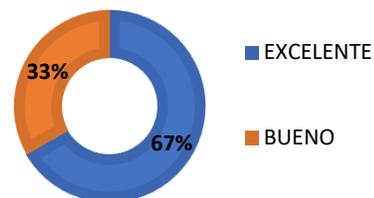


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2022.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

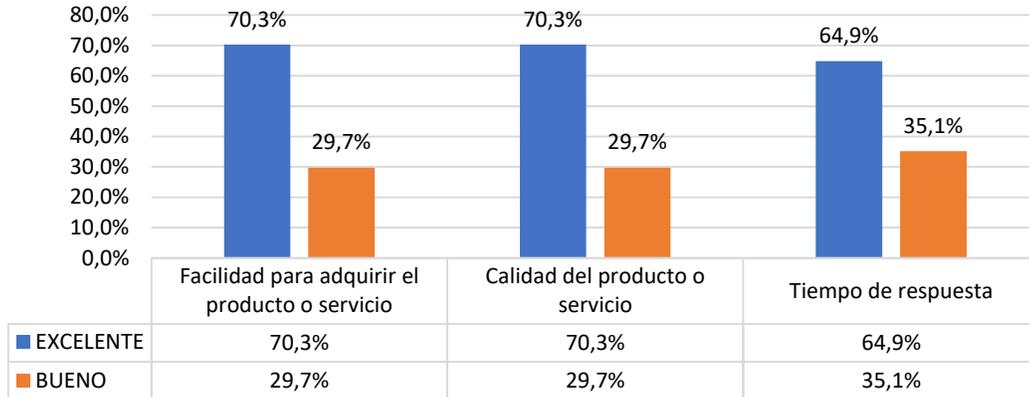


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

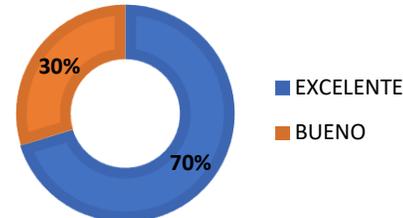


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2022.

## 6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 12 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	11
BUENO	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

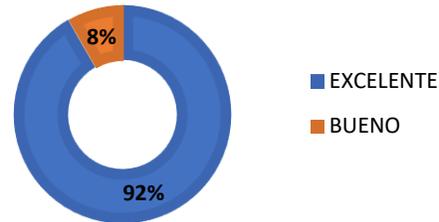


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 24 revelan que el 100% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

### 6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

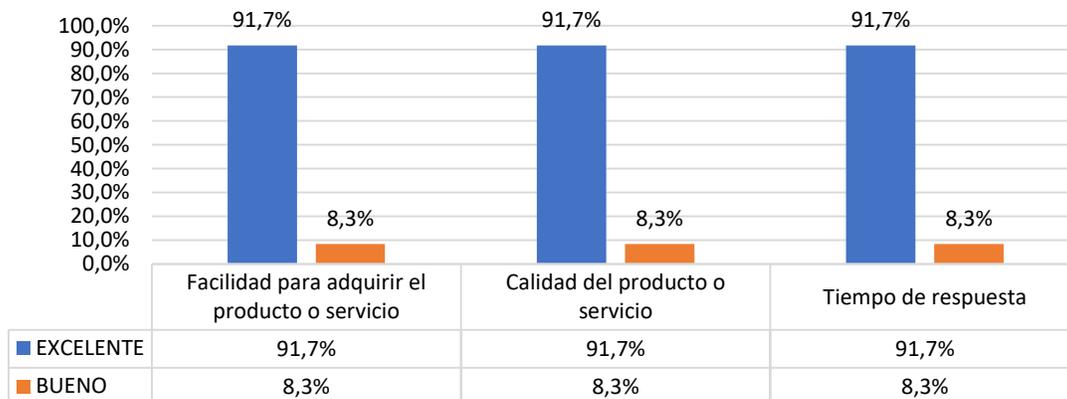


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 25 muestran que las variables facilidad y tiempo de respuesta cuentan con nivel de satisfacción del 100%, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

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

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

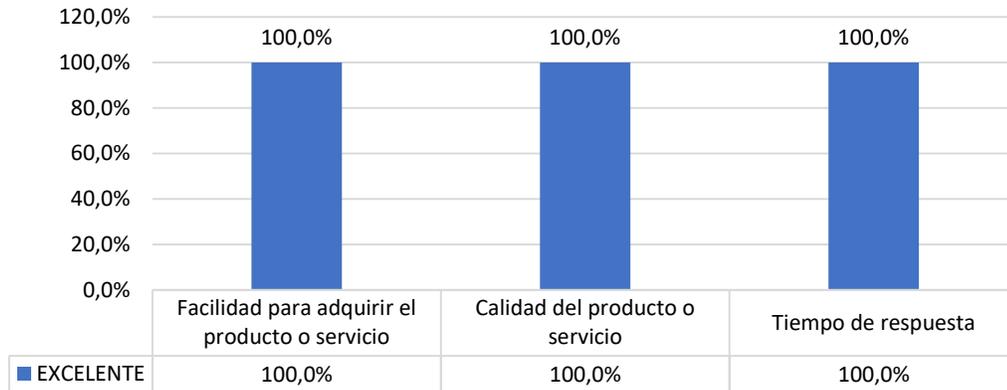


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

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 90%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

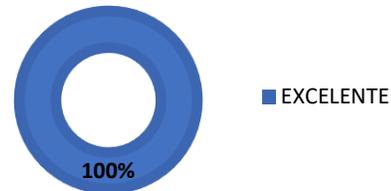


Tabla y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

### 6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

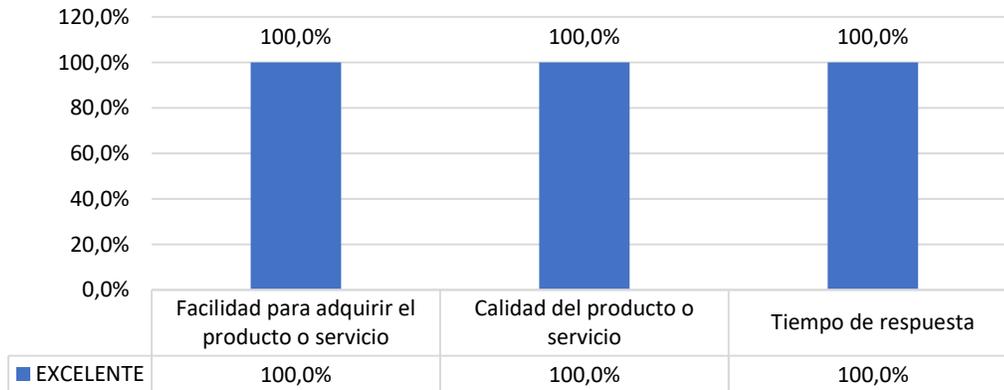


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

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%

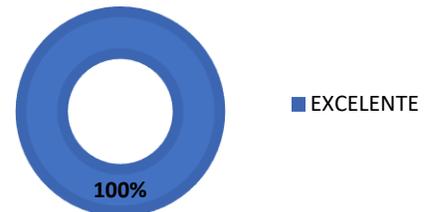


Tabla y gráfico 29. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

### 6.2.3.3. Paz y Salvo Departamental

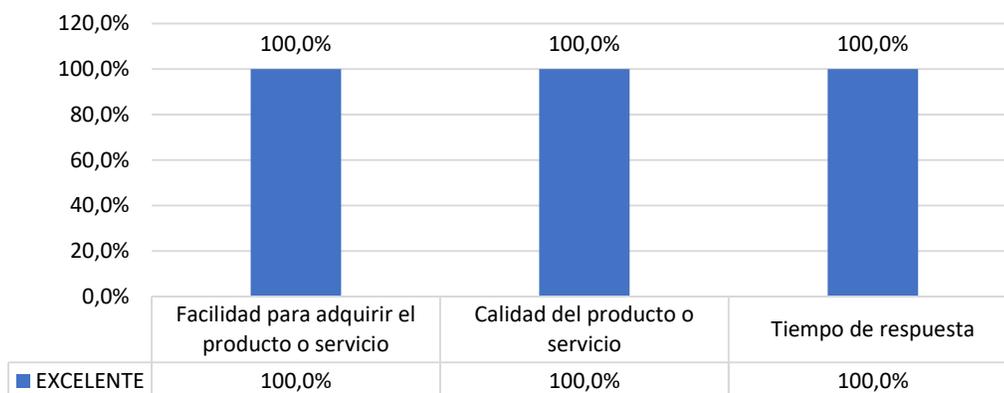


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 31 evidencian que los ciudadanos que realizaron paz y salvo departamental 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%

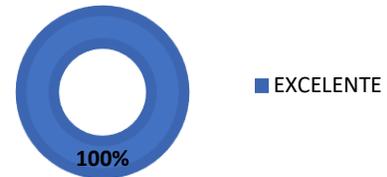


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

#### 6.2.3.4. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

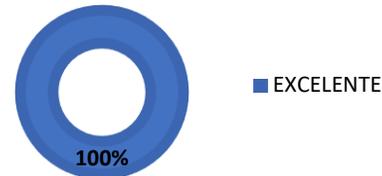


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 32 muestran que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la oficina territorial centro-sede Tuluá manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

### 6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el mes de diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 49 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de Buga.

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

### 6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	5
BUENO	44
<b>Total</b>	<b>49</b>

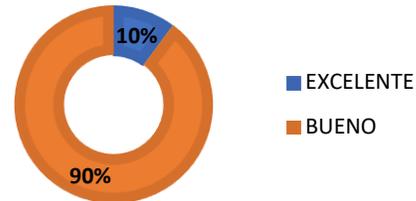


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante diciembre de 2022.

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

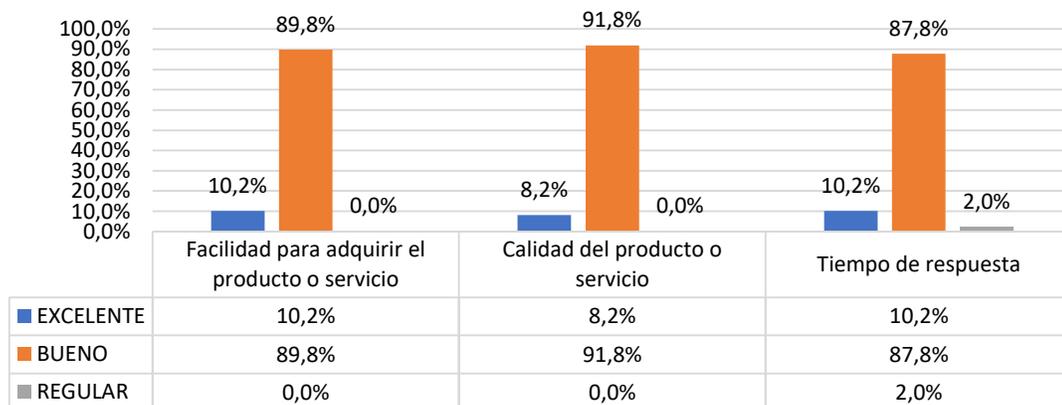


Tabla y gráfico 34. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 34 muestran que todas las variables facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto o servicio 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

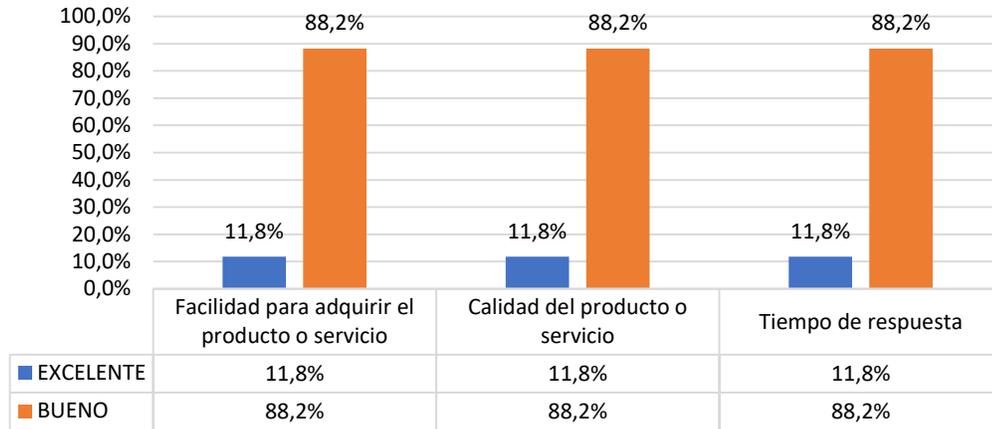


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 36 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%

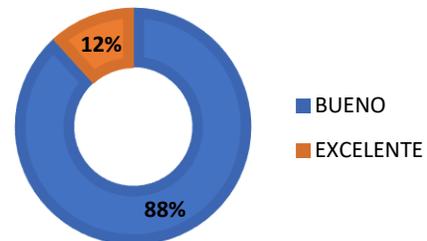


Tabla y gráfico 36. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante diciembre de 2022.

### 6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

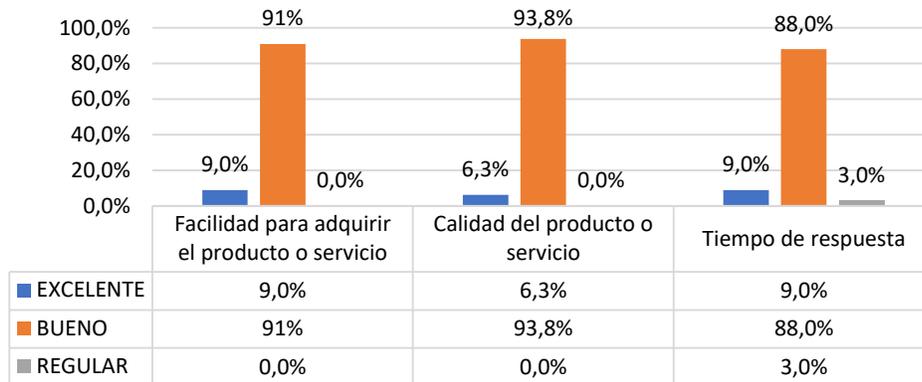


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 38 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	100,00%	100,00%	97,00%
INSATISFACCIÓN	0,00%	0,00%	3,00%

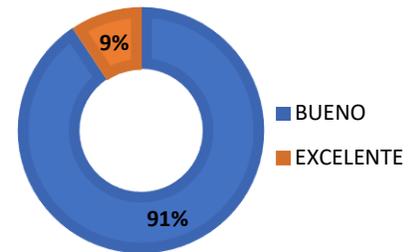


Tabla y gráfico 38. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante diciembre de 2022.

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 49 observaciones. El 16% equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 24% se refiere a demoras en los tiempos de respuesta, de entrega y de atención, 8% solicita mejorar los tiempos de atención del banco, el 10% se refieren a mejoras en el servicio tales como habilitar puntos otros puntos de atención, realizar de forma digital la encuesta de satisfacción y mejorar las bocinas para el llamado en sala de espera.

El 33% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de conformidad frente al servicio, no obstante, se destacan los siguientes aspectos de inconformidad:

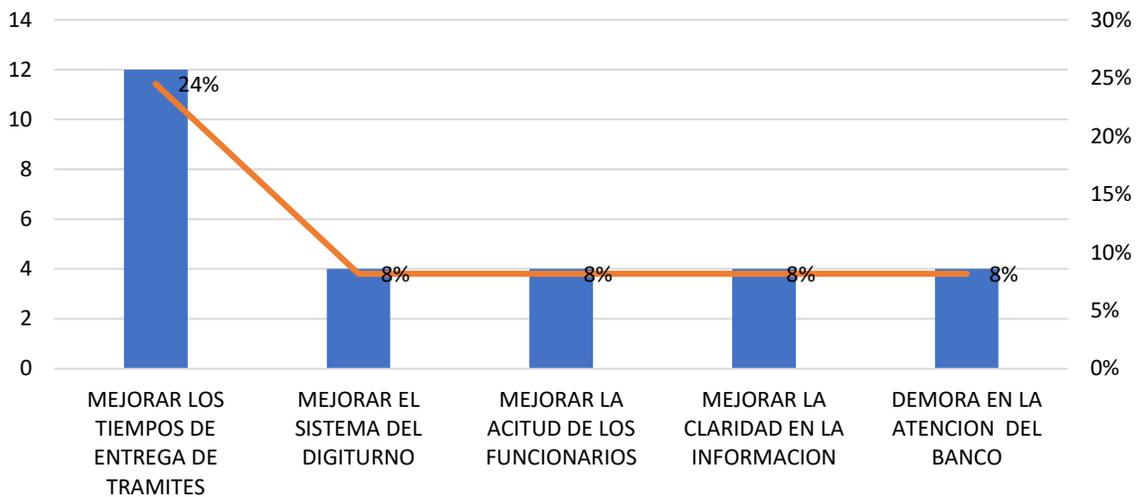


Gráfico 39. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante diciembre de 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 12 usuarios presentaron inconformidad respecto a los tiempos de entrega de trámites, 4 al sistema del digiturno, a la actitud por parte de los funcionarios, la claridad de la información suministrada y demora en la atención en el banco.

## 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%.
- La variable mejor calificada fue la facilidad para adquirir un producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 96,7%.
- La variable con calificación más baja fue tiempo de espera, con un nivel de insatisfacción general del 3,3%.
- Los trámites o servicios con mejor nivel de satisfacción general es boleta fiscal y la adquisición de estampillas, con un nivel de satisfacción del 100% y 97,9% respectivamente.
- El trámite o servicio con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de insatisfacción del 12,1%.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 100%.
- Las variables en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá tuvieron un nivel de satisfacción general del 100 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 100%.
- Todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción en la Oficina Territorial Centro – Sede Buga con una calificación del 100 % respectivamente.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100 %.
- De 826 personas encuestadas, se recibieron un total de 49 observaciones que representan el 6%.
- El 67 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar los tiempos de entrega en los tramites” con un porcentaje del 24 %, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar el sistema de digiturno” y “mejorar la actitud de los funcionarios” con el 8% respectivamente.

## 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 paz y salvo departamental, especialmente con el tiempo de respuesta del mismo, por lo cual se recomienda realizar una mesa de trabajo entre la Unidad de Rentas y el equipo de racionalización de trámites y servicios de la Secretaría General, con la finalidad de facilitar la expedición del paz y salvo departamental.
- ❖ 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.

### **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 Administrativa Especial de Rentas y Gestión Tributaria, 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.
  
- II. Para la segunda recomendación, se realizó una capacitación sobre los trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, dónde se hizo énfasis en aspectos como tener una buena actitud frente a la atención del usuario

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.