

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS JULIO -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 julio y 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 periodo de julio - diciembre de **2022**, se aplicaron **6.396** 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
JULIO-DICIEMBRE 2022**

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



95,8 % Satisfacción
3,6% Insatisfacción
0,6% No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



😊 96,8% Satisfacción
😞 2,6% Insatisfacción
😐 0,6% No sabe / No responde

**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



😊 96,8% Satisfacción
😞 2,5 % Insatisfacción
😐 0,7 % No sabe / No responde

**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**



😊 96,4 % Satisfacción
😞 2,9% Insatisfacción
😐 0,7 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



😊 96% Satisfacción
😞 4% Insatisfacción

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



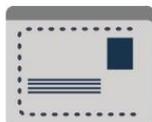
😊 96% Satisfacción
😞 3% Insatisfacción
😐 1% No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



😊 90% Satisfacción
😞 9% Insatisfacción

BOLETA FISCAL



😊 91% Satisfacción
😞 9% Insatisfacción

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



😊 99% Satisfacción
😞 1% 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 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 los meses de julio y diciembre de 2022, se aplicaron 6.396 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	5576
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	414
OFICINA TERRITORIAL NORTE	319
OTRO (BUGA)	87
Total	6396

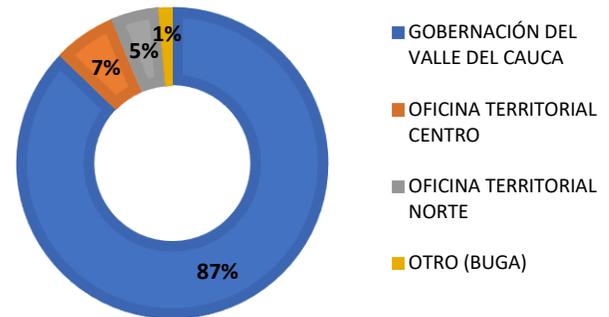


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

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. Encuestas aplicadas por mes

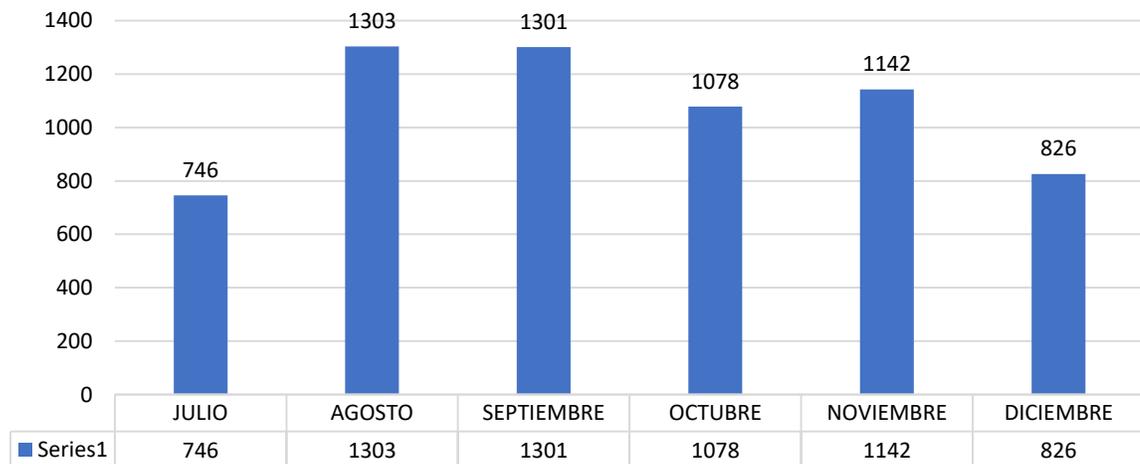


Gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue agosto, con un total de 1303 encuestas. También evidencia que para el mes de 746 la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la poca afluencia de ciudadanos durante la contingencia que se presentó en la entidad, por la caída de los sistemas.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
SERVICIO	4416
TRAMITE	1605
PQRSDF	337
NO SABE / NO RESPONDE	38
Total	6396

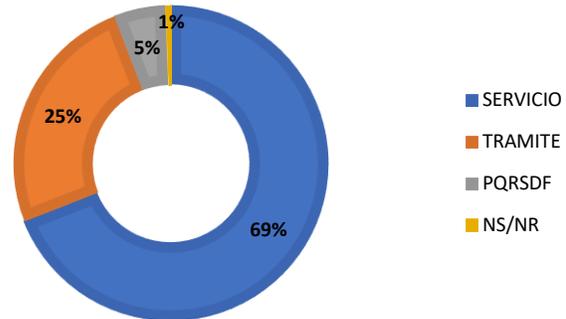


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 3 muestran que los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 69% y 25%, respectivamente.

5.4. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	2682
BUENO	3445
REGULAR	188
MALO	45
NS/NR	36
Total	6396

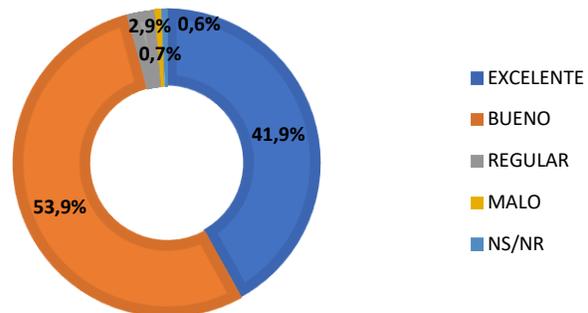


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 95,8% 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 3,6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

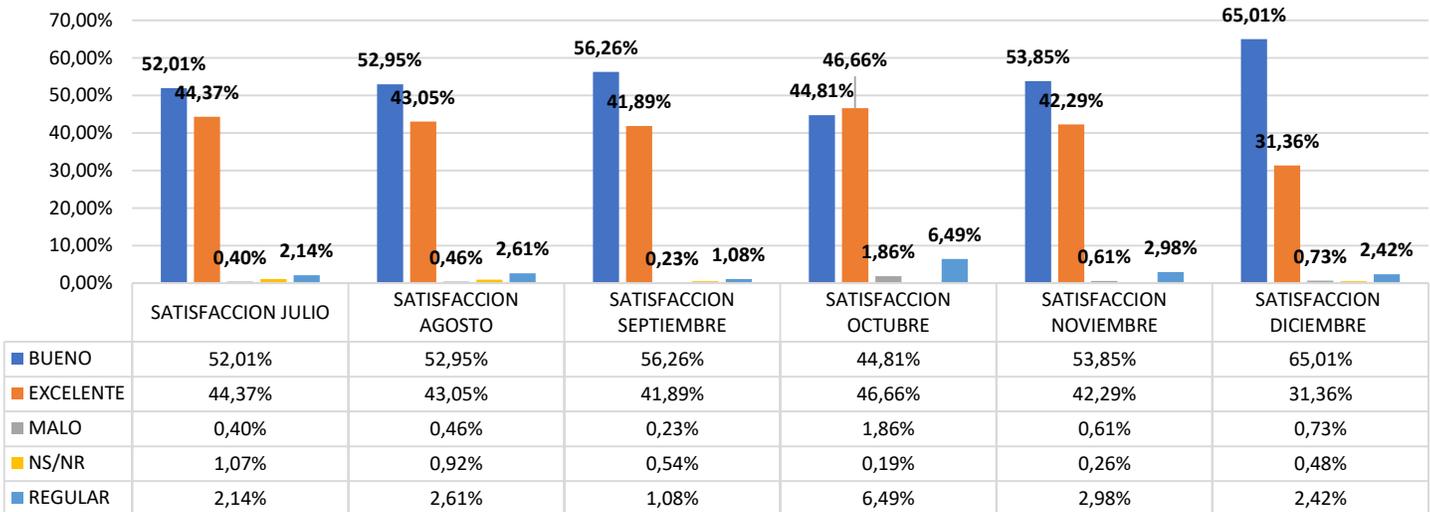


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de satisfacción. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue septiembre, con una calificación el 98,1%. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue octubre, con una calificación del 8,35%.

5.5. Nivel general de satisfacción por variable

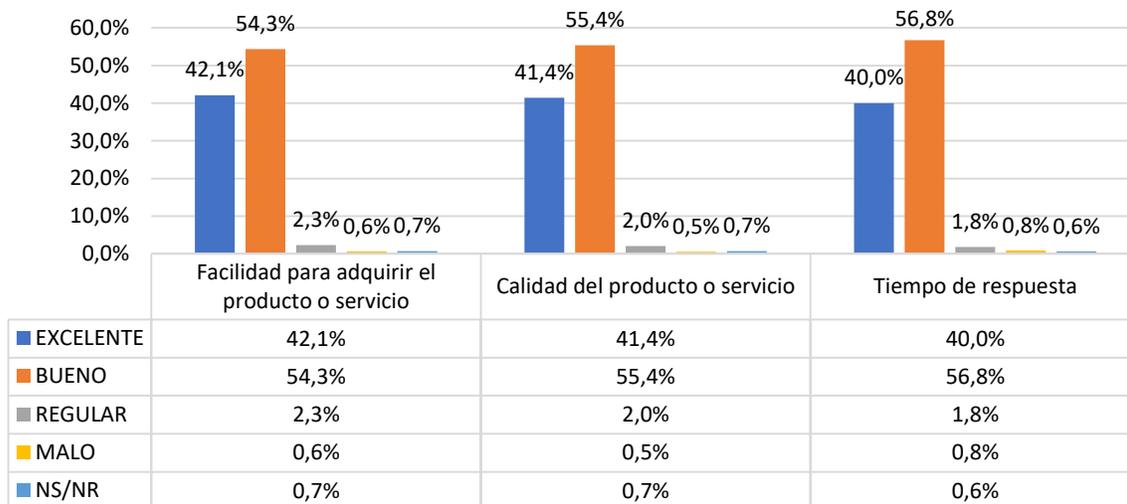


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación el 97%. También evidencia que las variables con el mayor nivel de insatisfacción es la Facilidad para adquirir del producto o servicio, con una calificación del 2,9%.

5.6. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

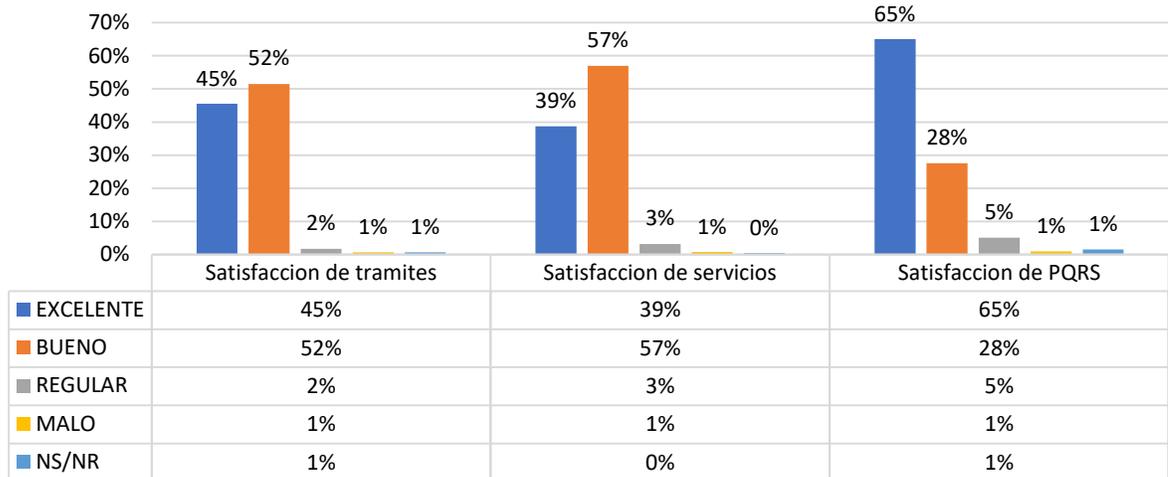


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de insatisfacción general es la radicación de PQRS con el 6%. Mientras que los tramites presentan el mayor nivel de satisfacción frente a la gestión realizada, con el 97%.

5.6.1. Trámite

Calificación	Total
EXCELENTE	730
BUENO	827
REGULAR	28
MALO	10
NS/NR	10
Total	1605

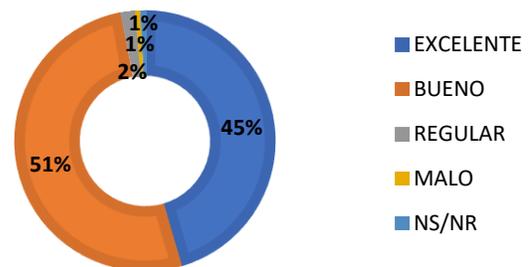


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 8 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 3% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

5.6.2. Servicio

Calificación	Total
EXCELENTE	1710
BUENO	2514
REGULAR	141
MALO	32
NS/NR	19
Total	4416

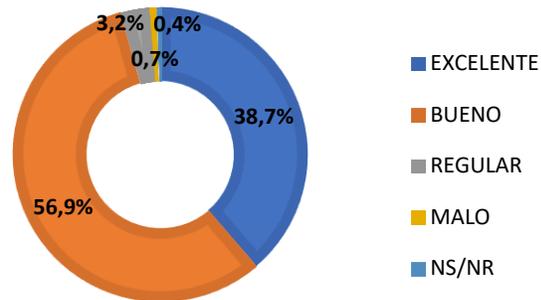


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 9 muestran que el 95,6% 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 3,9% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	219
BUENO	93
REGULAR	17
MALO	3
NS/NR	5
Total	337

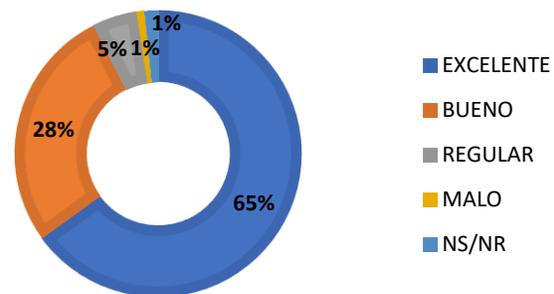


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 93% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
ESTAMPILLAS	3991
IMPUESTO VEHICULAR	1073
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	425
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	497
BOLETA FISCAL	35
Total	6021

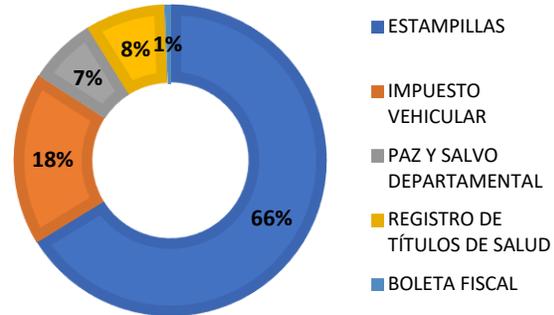


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 66% y la liquidación del impuesto vehicular, con un 18%.

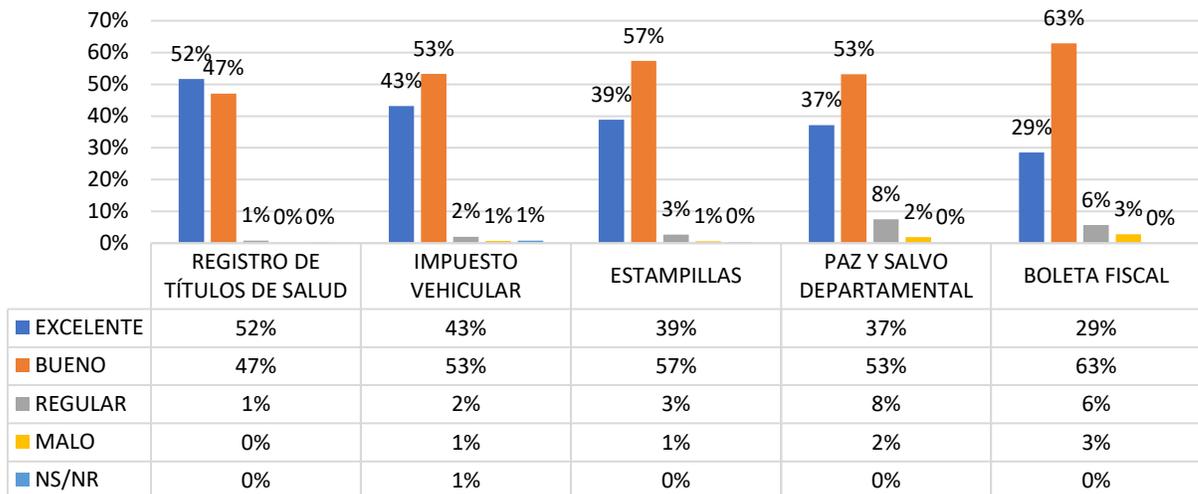


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el trámite de registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de satisfacción del 99%. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental y boleta fiscal presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 9%.

5.7.1. Adquisición de estampillas

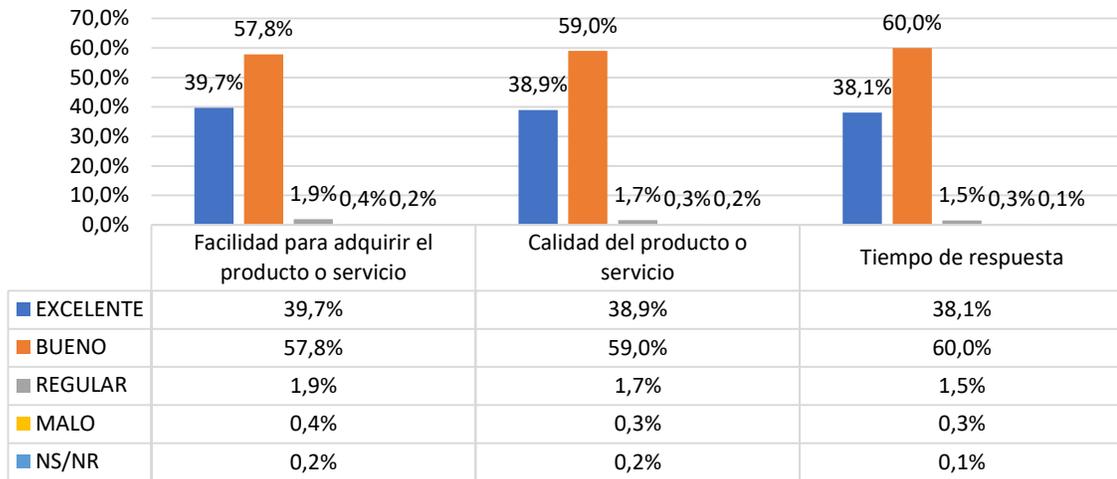


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 14 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 96,2 % y un nivel de insatisfacción del 3,3% y el 0,45% se abstuvo, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	97,55%	97,87%	98,07%
INSATISFACCIÓN	2,31%	1,98%	1,80%

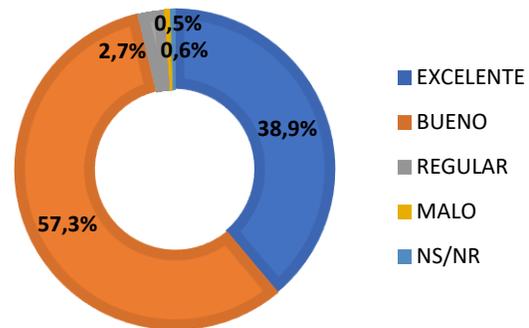


Tabla y gráfico 14. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

5.7.2. Liquidación del impuesto vehicular

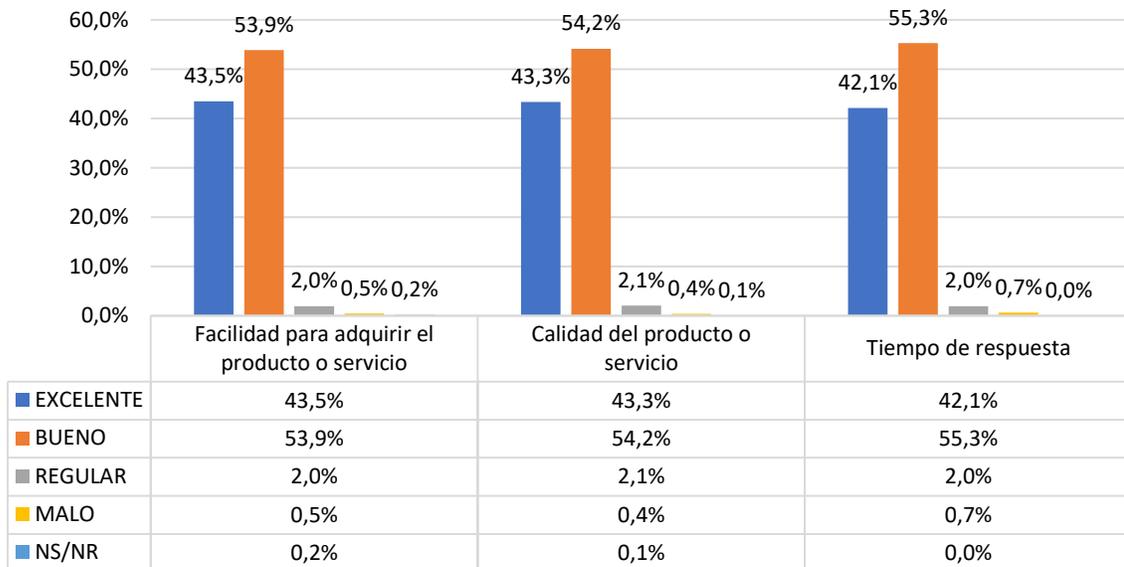


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 16 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,3% e insatisfacción del 2,8%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	97,39%	97,49%	97,39%
INSATISFACCIÓN	2,43%	2,42%	2,61%

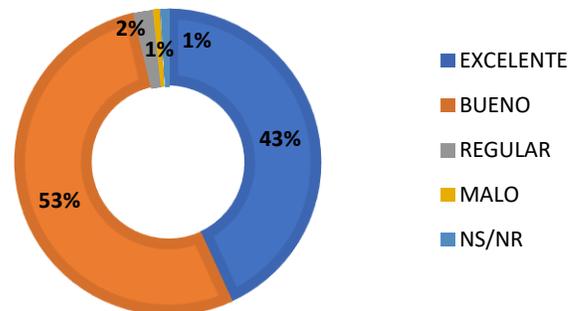


Tabla y gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

5.7.3. Paz y salvo departamental

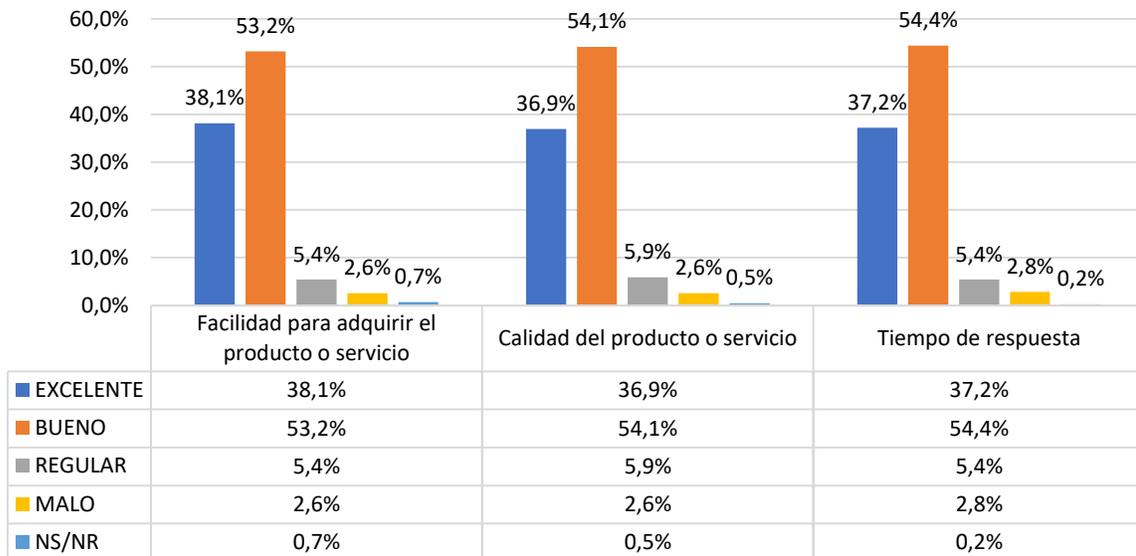


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 18 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 90,35% e insatisfacción del 9,41%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	91,30%	91,06%	91,53%
INSATISFACCIÓN	8,00%	8,47%	8,23%

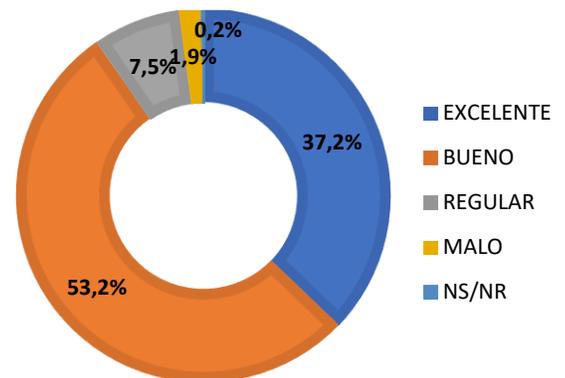


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

5.7.4. Registro de títulos en el área de la salud

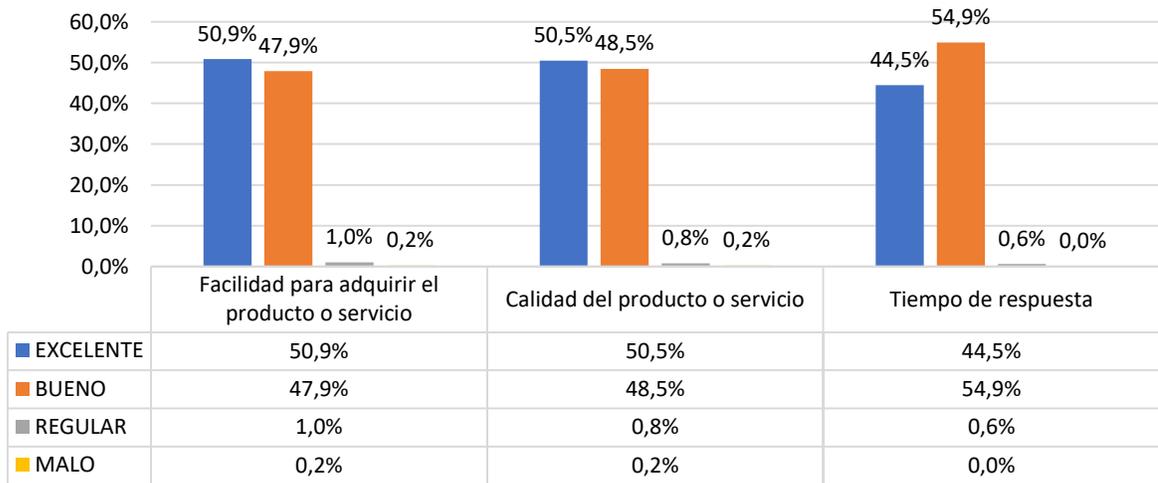


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 20 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 98,76% y una insatisfacción del 1%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	98,80%	98,98%	99,40%
INSATISFACCIÓN	1,21%	1,00%	0,60%

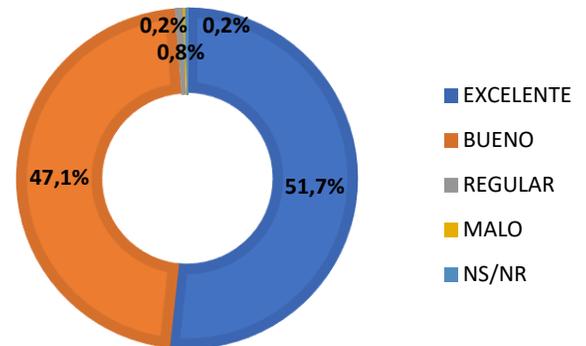


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

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 periodo de julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 319 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	228
BUENO	88
REGULAR	1
NS/NR	2
Total	319

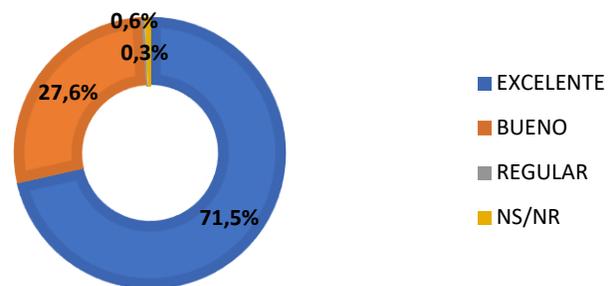


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 21 revelan que el 99% 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 0,6% se abstuvo.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

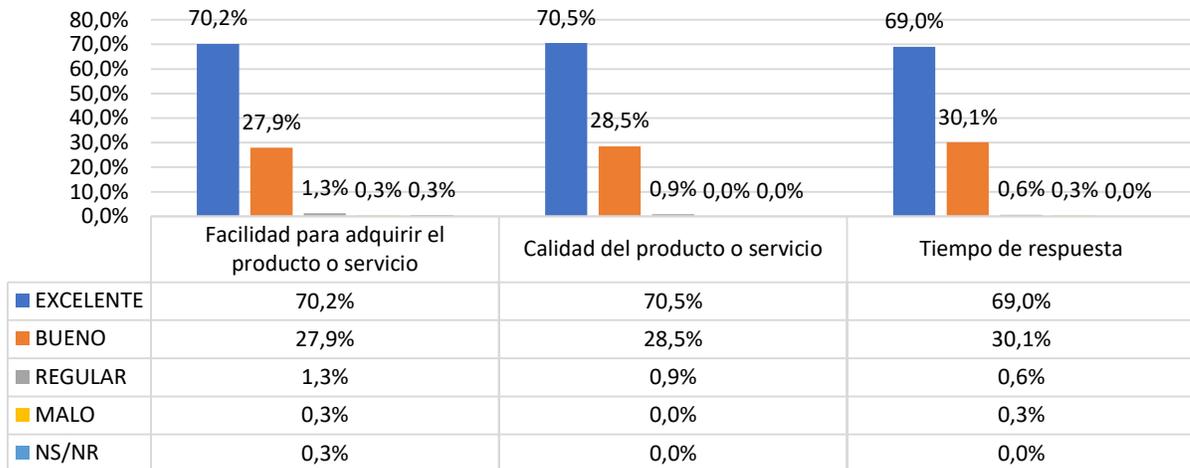


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 22 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 99,1 % 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

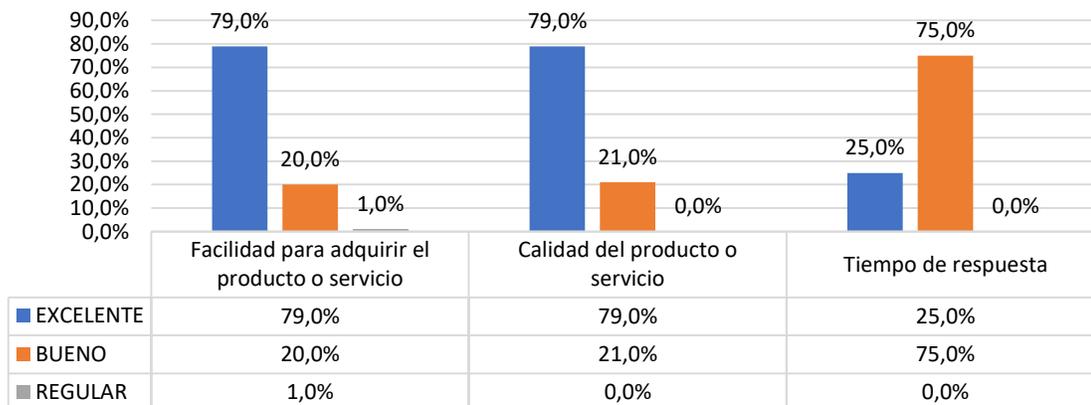


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

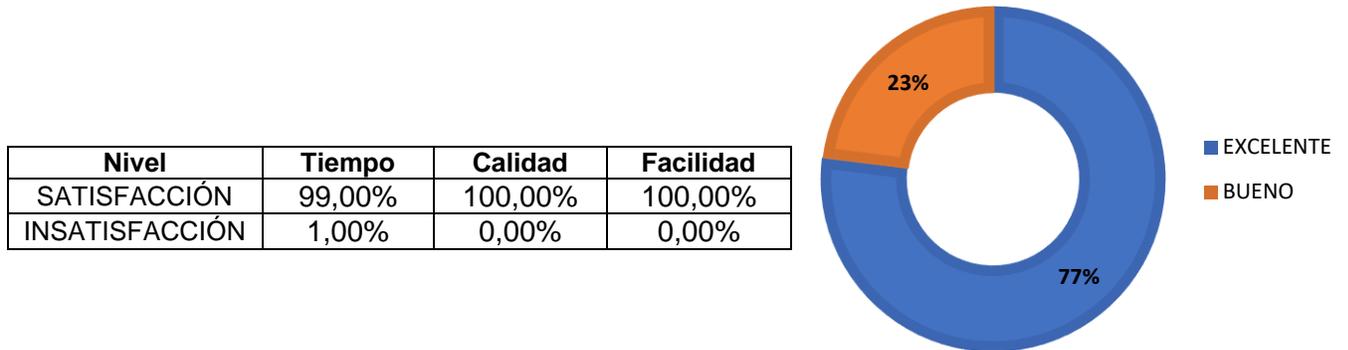


Tabla y gráfico 24. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

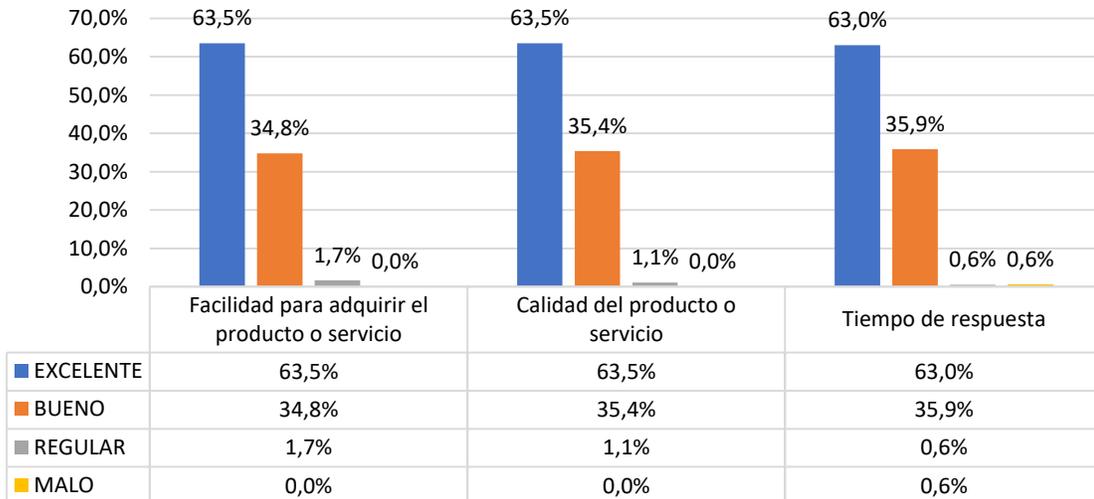


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 26 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98,9 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
SATISFACCIÓN	98,35%	98,90%	98,89%
INSATISFACCIÓN	1,66%	1,10%	1,10%

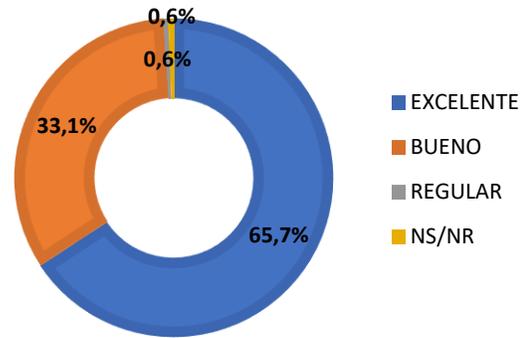


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	28
BUENO	5
NS/NR	1
Total	34

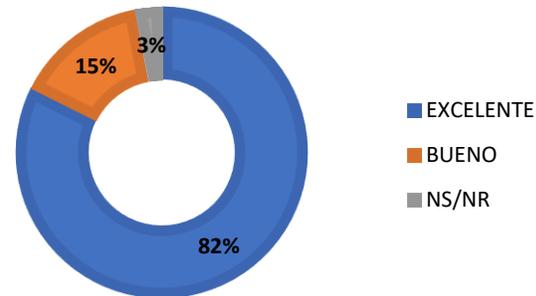


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2022.

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

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el periodo julio – diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 414 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	216
BUENO	181
REGULAR	15
MALO	2
Total	414

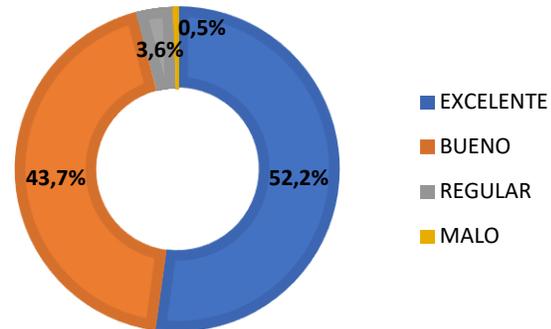


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 28 revelan que el 95,9% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

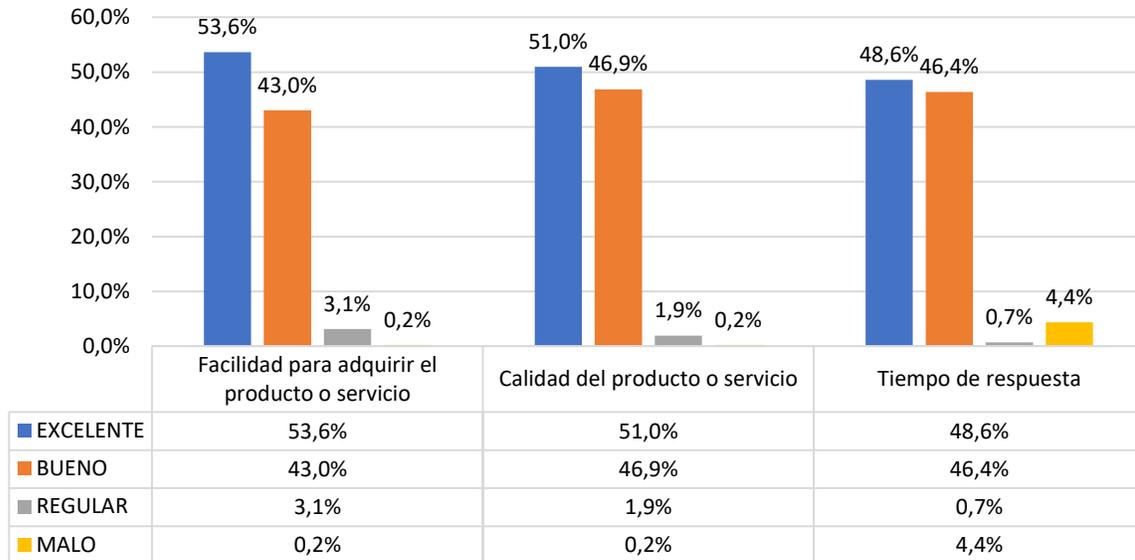


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 29 muestran que la variable calidad de respuesta cuentan con nivel de satisfacción del 97,8%, 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.

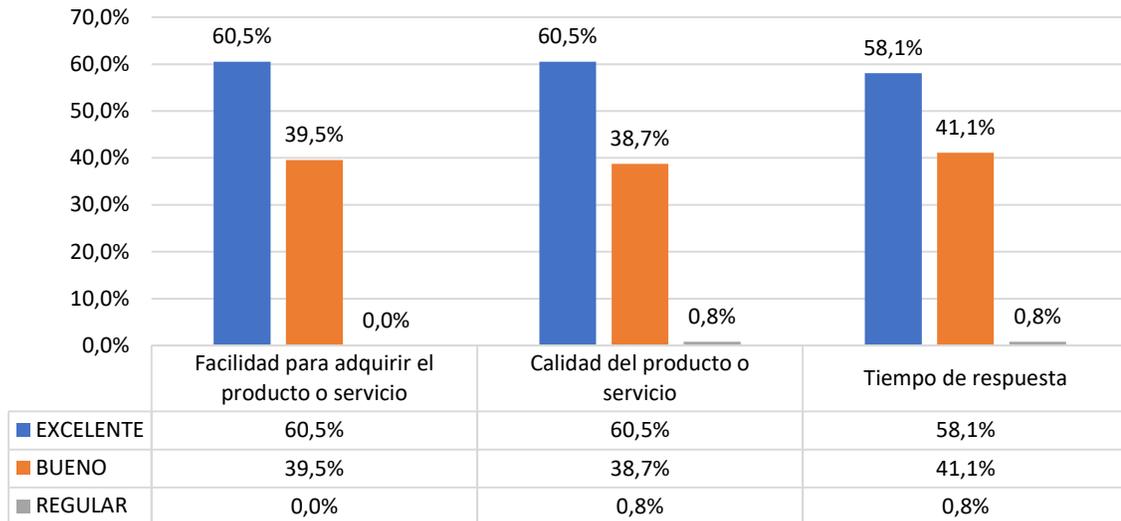


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá, presentan un nivel de satisfacción general del 99,2%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100,00%	99,19%	99,19%
INSATISFACCIÓN	0,00%	0,81%	0,81%

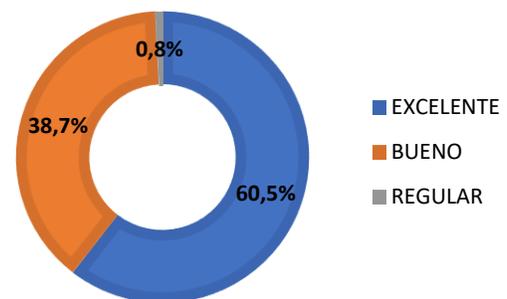


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

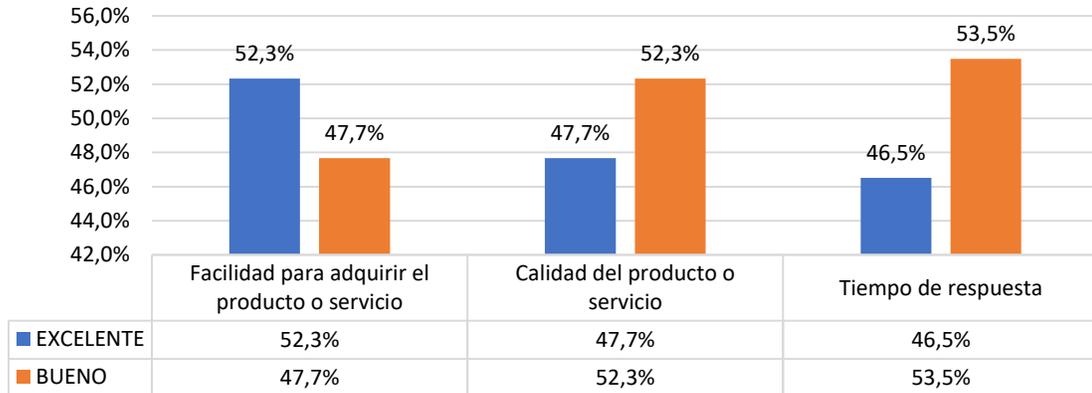


Tabla y gráfico 32 Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 33 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

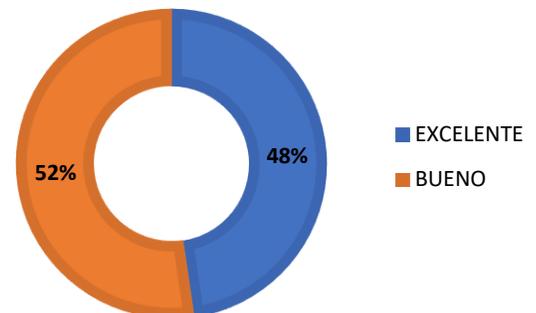


Tabla y gráfico 33. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	59
BUENO	43
REGULAR	14
MALO	2
Total	118

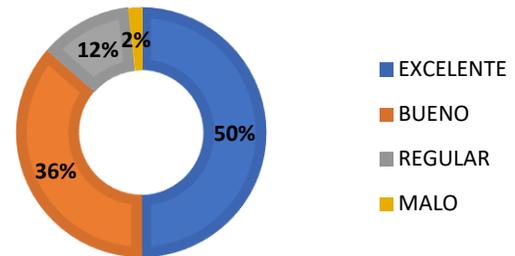


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 34 muestran que el 86,44 % 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. El 13,56 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo.

6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el periodo julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 87 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	10
BUENO	77
Total	87

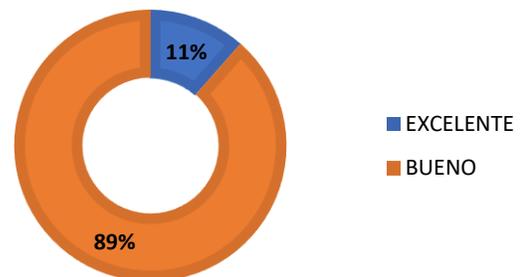


Tabla y gráfico 35. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 35 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

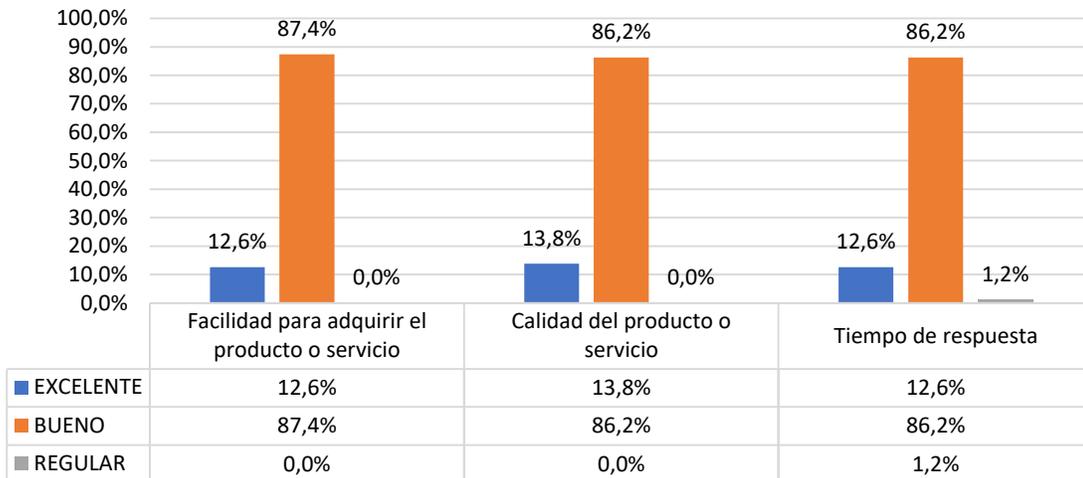


Tabla y gráfico 36. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 36 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

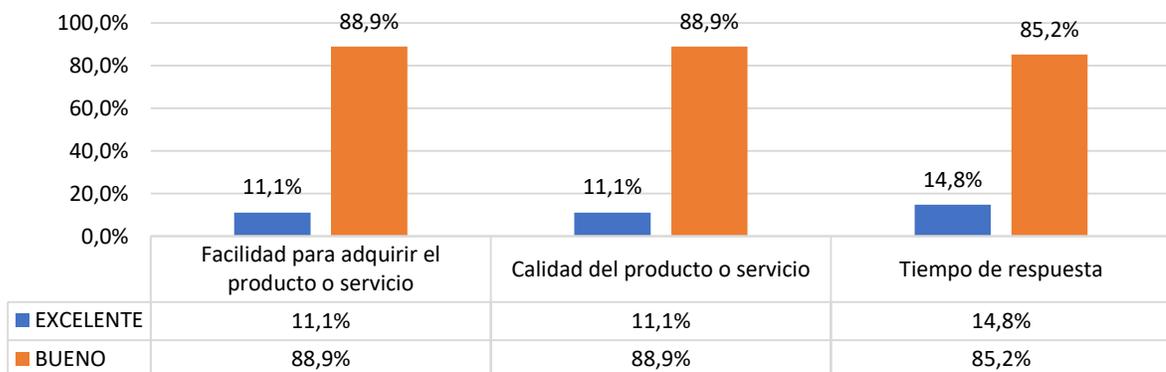


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 38 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	100,00%	100,00%	100%

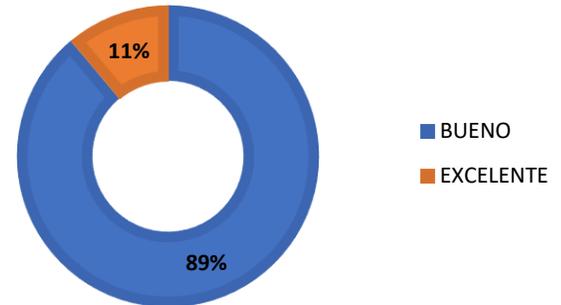


Tabla y gráfico 38. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

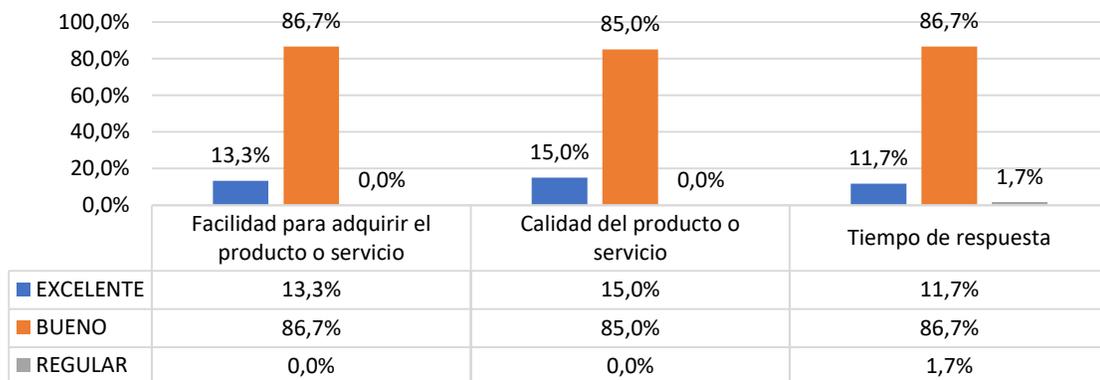


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 40 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%	98,34%
INSATISFACCIÓN	0,00%	0,00%	1,67%

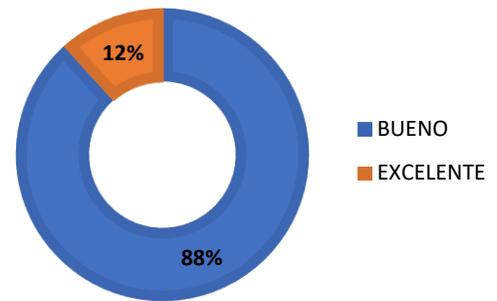


Tabla y gráfico 40. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total durante el periodo julio – diciembre de 2022, se recibieron 232 observaciones. El 45,69% equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 19,40% se refieren a mejoras en el servicio tales como habilitar puntos otros puntos de atención, realizar de forma digital la encuesta de satisfacción, mejorar las bocinas para el llamado en sala de espera, racionalizar los tramites, tales como boleta fiscal y tabulado, actualización de la información en la plataforma institucional, mejorar el funcionalidad de las plataformas(caídas de plataforma), entre otros.

El 34,91% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de conformidad frente al servicio, no obstante, se destacan los siguientes aspectos de inconformidad:

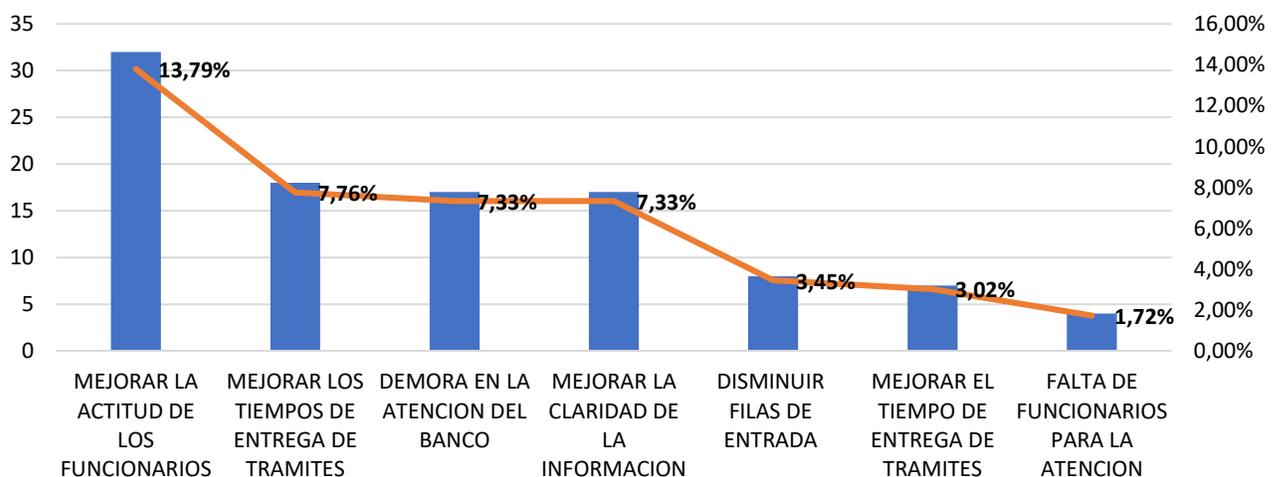


Gráfico 41. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La gráfica anterior evidencia que 32 usuarios presentaron inconformidad respecto a la actitud de los funcionarios, 18 a los tiempos de entrega de tramites, 17 en la demora de atención en el banco y la información siniestrada, 8 al sistema de filas y turnos, 7 a la demora en entrega de tramites y 3 manifestaron que los funcionarios no atendían por el uso del celular.

Cabe resaltar que durante este periodo el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 37,06 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios y a la falta de claridad en la información.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 22,8 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de mejorar los tiempos de entrega en los tramites.

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 95,8%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 3,6%.
- Las variables mejor calificadas fueron la calidad del producto o servicio y tiempo de respuesta con un nivel de satisfacción general del 96,8%.
- La variable con calificación más baja fue facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 2,9%.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 99%.
- El trámite o servicio con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de insatisfacción del 9%.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 100%.
- De 6396 personas encuestadas, se recibieron un total de 232 observaciones que representan el 3,6%.
- El 65% de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar la actitud de los funcionarios” con un porcentaje del 13,79%, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar los tiempos de entrega en los tramites” y “demora en la atención del banco” con el 7,76% y 7,33% respectivamente.

- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 86 recomendaciones, de las cuales 16 se refieren a “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y 10 a “falta claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 53 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la necesidad de “mejorar el tiempo de entrega de tramites”.
- El nivel general de satisfacción de la Oficina Territorial Norte es del 99%
- El nivel general de satisfacción de la Oficina Territorial Centro es del 96%
- El nivel general de satisfacción de la Oficina de Buga es del 100%

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

y el compromiso con el ciudadano teniendo en cuenta la carta a un trato digno a la ciudadanía, ya que la mayoría de las recomendaciones están asociadas con la mala actitud de los funcionarios, la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la falta de atención por estar en el celular.

- ❖ Se recomienda socializar a las dependencias responsables de los trámites y servicios evaluados, las observaciones que los ciudadanos han registrado como inconformidad en los formatos de encuesta, con el fin de identificar en qué partes del proceso pueden realizarse ajustes que conduzcan a la racionalización y eficiencia del producto o servicio que requiere el usuario.
- ❖ Informar a los servidores públicos acerca de la carta al trato digno, para que conozcan la ley 1437 de 2011 art 7, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los ciudadanos, en los que se describe el trato que debe recibir el usuario, la forma de entregar las respuestas, la cual debe ser oportuna, eficaz y de acuerdo con los plazos que establezca la ley. Lo anterior con el propósito de mejorar la percepción negativa por parte de los ciudadanos.
- ❖ Frente a la inconformidad presentada por los usuarios en la que solicitan que el banco atienda en el mismo horario de las demás ventanillas, se sugiere indagar con la Unidad de Rentas, si es posible que la entidad bancaria cumpla con esta solicitud. De igual manera indagar qué trámites pueden ser realizables total o parcialmente en las oficinas territoriales, evitando así el desplazamiento innecesario de los ciudadanos desde otros municipios.
- ❖ Brindar socializaciones, referentes al tema de Lenguaje Claro (CONPES 3785), pues con ello se pretende proporcionar un acceso a la información de manera transparente, y es posible que se logre una eficiencia frente a las solicitudes de los ciudadanos y se proporcione una mejor orientación frente al trámite o servicio que requiera la personas.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Para la segunda recomendación, en el mes de octubre se realizó por medio de una sensibilización de la actualización del protocolo de atención al ciudadano a funcionarios y a contratista del Departamento Administrativo de Hacienda, dando lineamiento para la atención al ciudadano, criterio diferencial y atención preferencial.
- ❖ Para la sexta recomendación, durante noviembre se realizaron dos mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (Acta N.70) y 22 (Acta N.83) donde se planteó realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y especialmente en los puntos de atención en las oficinas territoriales, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Para la cuarta recomendación, en el mes de diciembre se realizó una capacitación de trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, con el objetivo de ambientarlos en cada aspecto de la entidad y de mejorar la orientación, comunicación y soluciones dadas a las diferentes inquietudes que presentan los ciudadanos a diario.

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.