

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
FEBRERO- JUNIO 2023**

Santiago de Cali, 15 julio 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista**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 de febrero y el 30 de junio de 2023**, 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

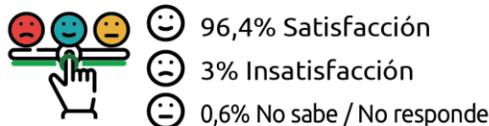
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración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

3. RESUMEN

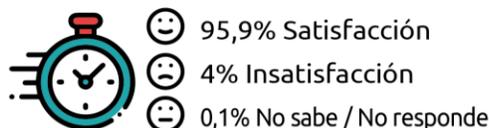
Durante los meses comprendido entre **febrero - junio del 2023**, se aplicaron **5.191** encuestas de **Satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
FEBRERO-JUNIO 2023**

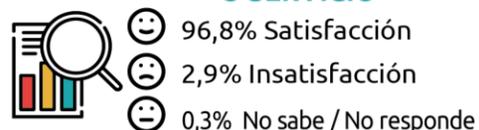
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



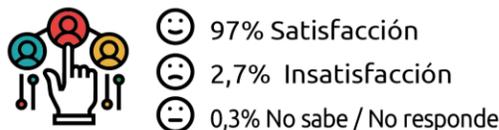
TIEMPO DE RESPUESTA



**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**

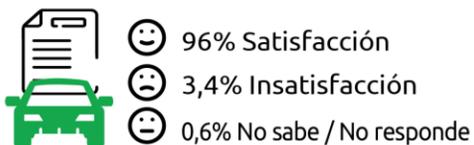


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

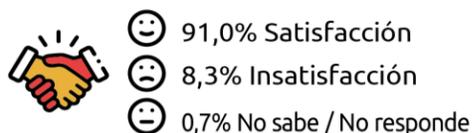
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



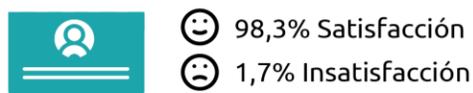
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



PASAPORTE



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



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. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre **1 de febrero** y **30 de junio** del **2023**, se aplicaron **5.191** 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
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	4489
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	419
OFICINA TERRITORIAL NORTE	283
TOTAL	5191

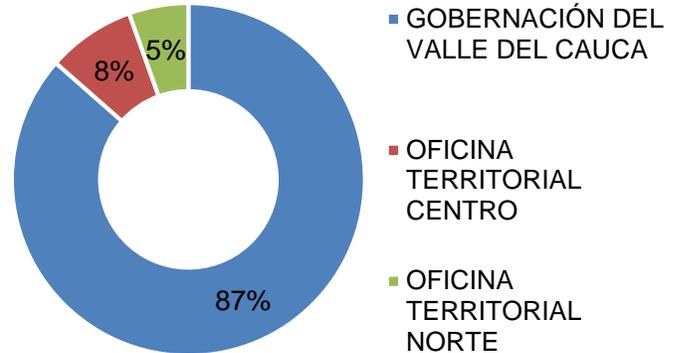


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

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

GESTION	TOTAL
SERVICIO	2848
TRÁMITE	2223
PQRSDF	120
TOTAL	5191

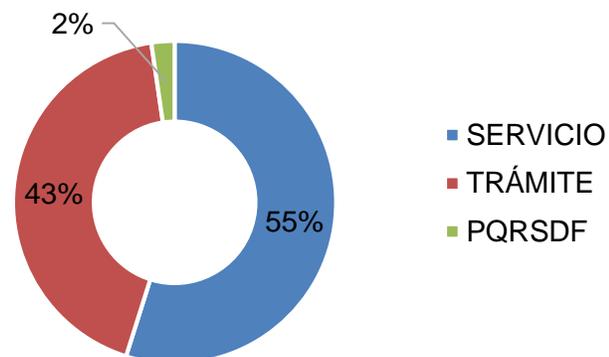


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

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 servicios y trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 98%, respectivamente. Y un 2% en radicación de PQRSDF.

5.3. Nivel general de satisfacción

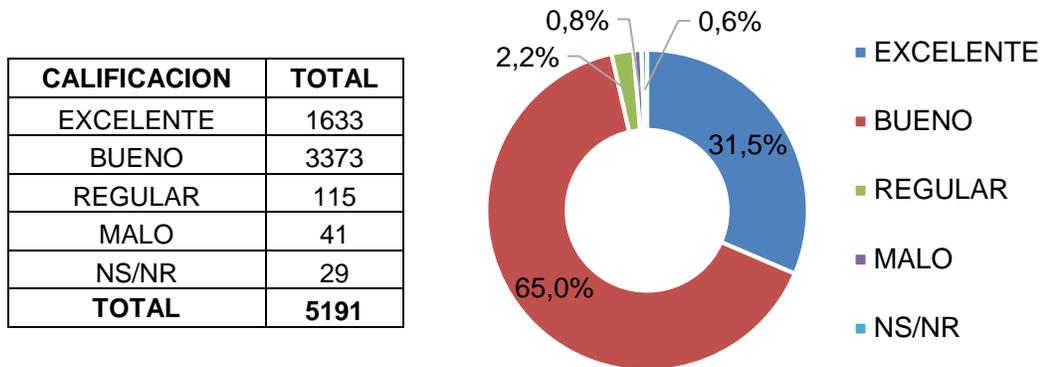


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96,4% 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 3,0% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

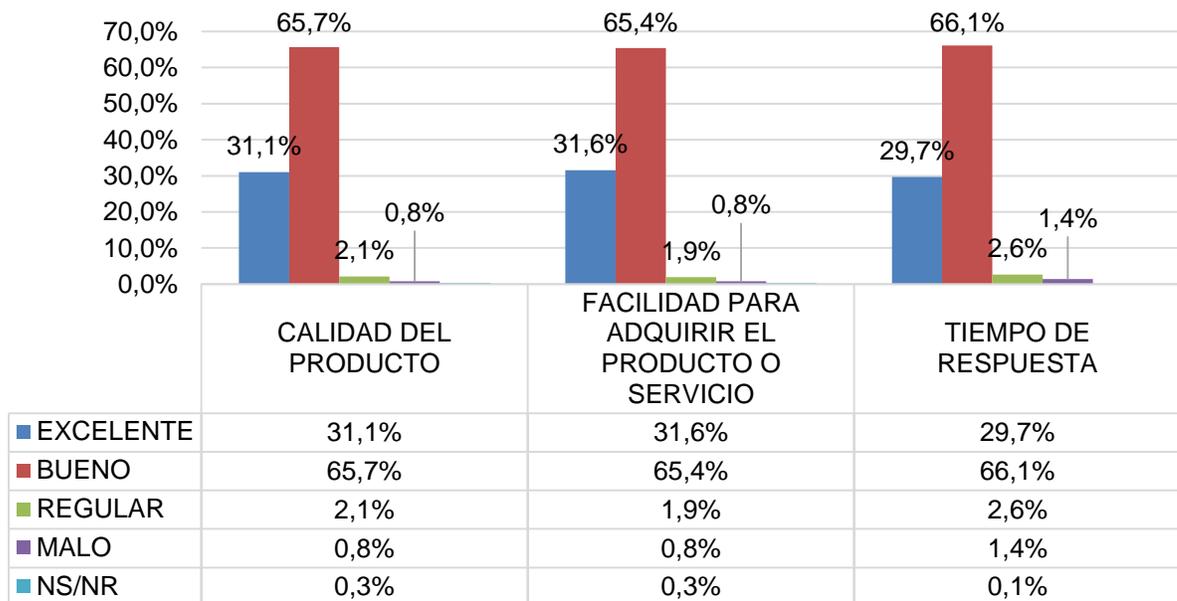


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto, con una calificación el 97%. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 4,0%, seguido de variable calidad del producto con el 2,9%

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. TRAMITE

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	748
BUENO	1396
REGULAR	46
MALO	20
NS/NR	13
TOTAL	2223

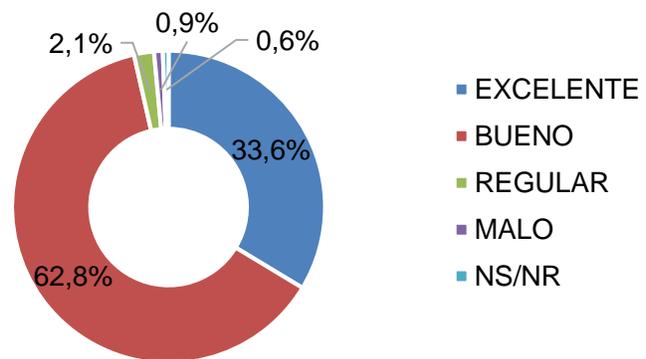


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 96,4% 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 3,0% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo. Un 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Servicio

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	819
BUENO	1927
REGULAR	67
MALO	20
NS/NR	15
TOTAL	2.848

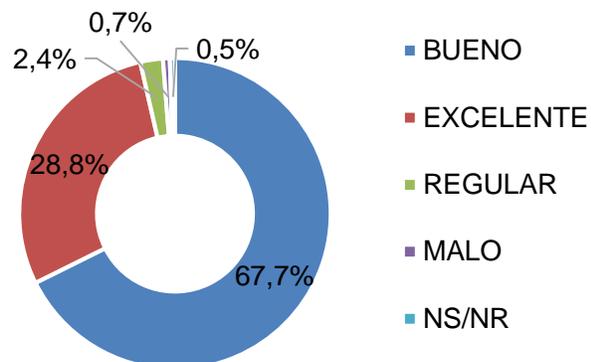


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96,4% de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 3,1% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,5% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRSD

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	66
BUENO	50
REGULAR	2
MALO	1
NS/NR	1
TOTAL	120

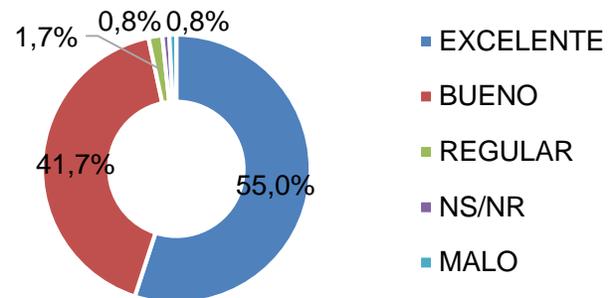


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 96,7% 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 2,5% expresó insatisfacción calificándolo con regular y malo. Tan solo el 0,8% no respondieron esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 96,3% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRAMITE/SERVICIO /OPA	TOTAL
Estampillas	2526
impuesto vehicular	1603
Registro de títulos de salud	423
Paz y salvo	290
Certificado Laboral	15
Certificado salarial	14
Cesantías definidas	4
Total	4875

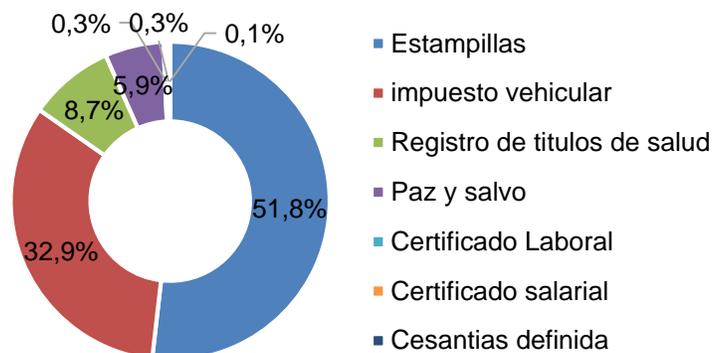


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 51,8%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 32,9%, además se observa que uno de los tramites poco solicitados en dicho periodo de estudio encontramos los certificados laboral, certificado salarial y la cesantías definidas con unos porcentajes del 0,3%,0,3% y el 0,1% respectivamente, se resalta que los tramites y servicios anteriormente señalados son referentes a la secretaria de educación.

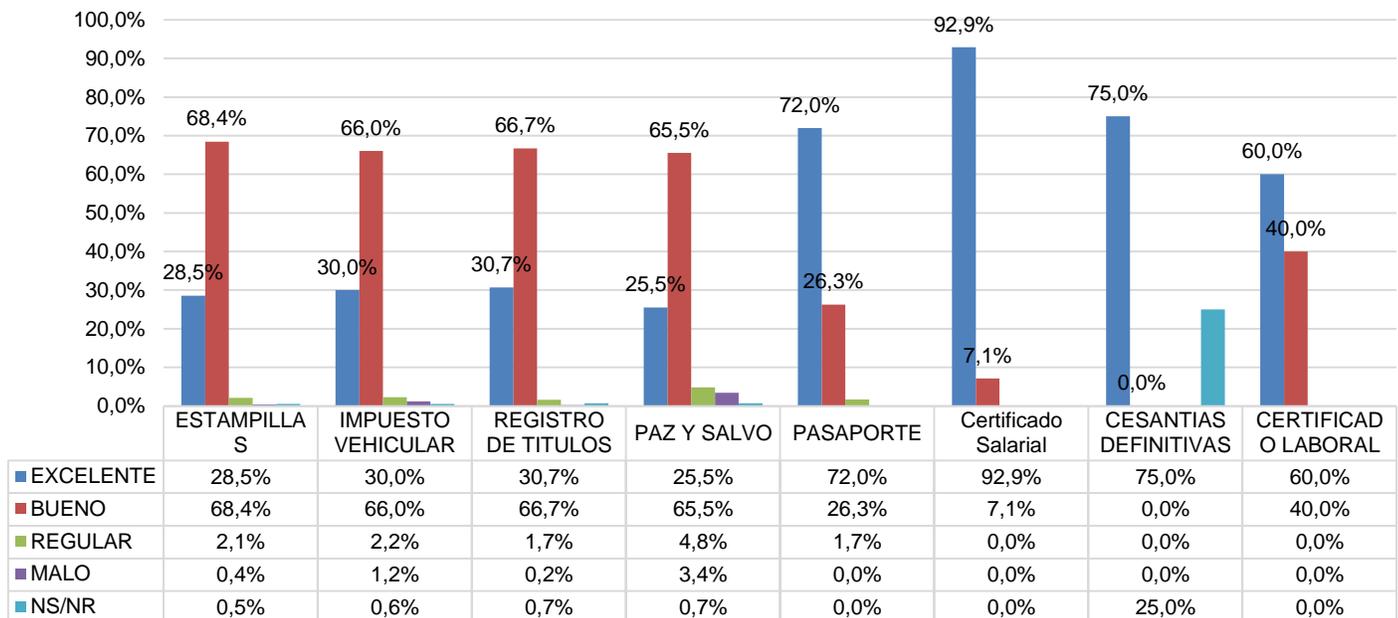


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 9 revelan que el trámite de **pasaporte** y **registro de títulos** presentan el mayor nivel de satisfacción con un **98,3%** y **97,2%** respectivamente. Asimismo, se destaca que **el paz y salvo departamental** presenta el mayor nivel de insatisfacción con un **8,3%**, Adicional están los temas de educación que presentan una calificación de 100% como los son certificados laborales, certificado laboral y salarial, seguido de las cesantías definitivas que presentan un nivel de conformidad del 75% y presenta un 25% de los encuestados no respondieron esta respuesta.

5.6.1. Adquisición de estampillas

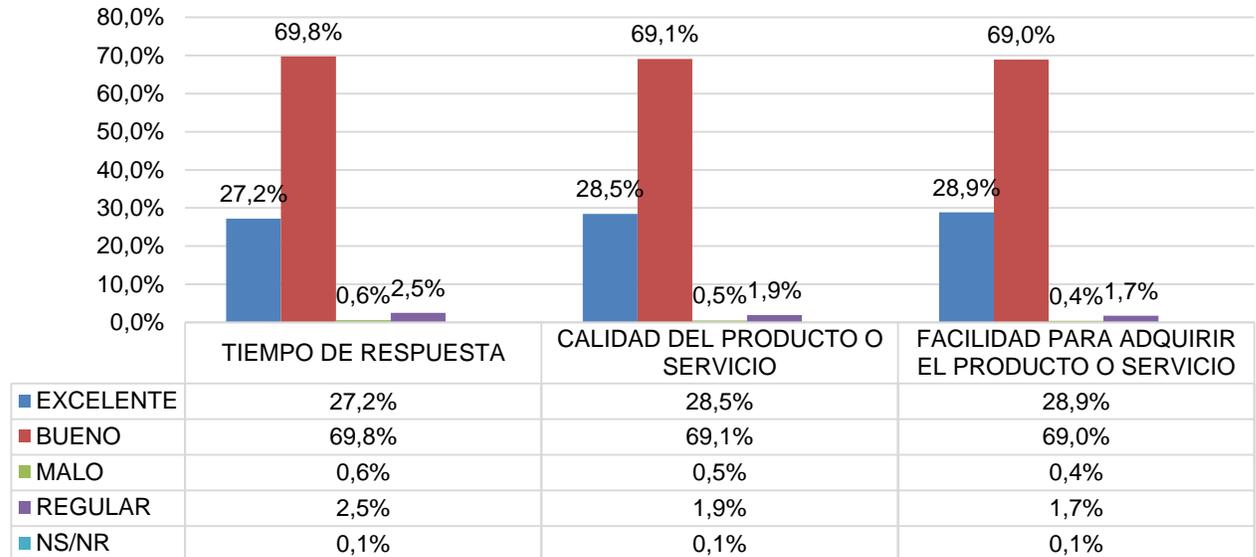


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98% en las variables calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir servicios y tramites, un nivel de insatisfacción del 3% en la variable tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLES	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	98%	97%	98%
INSATISFACCIÓN	2%	3%	2%

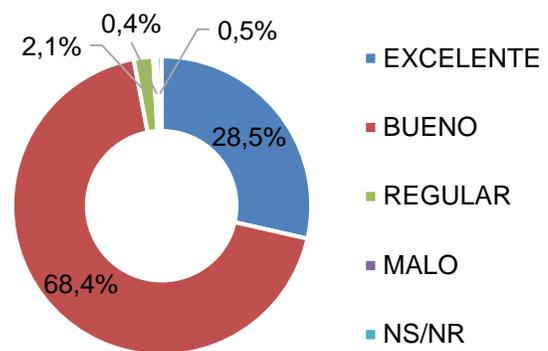


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

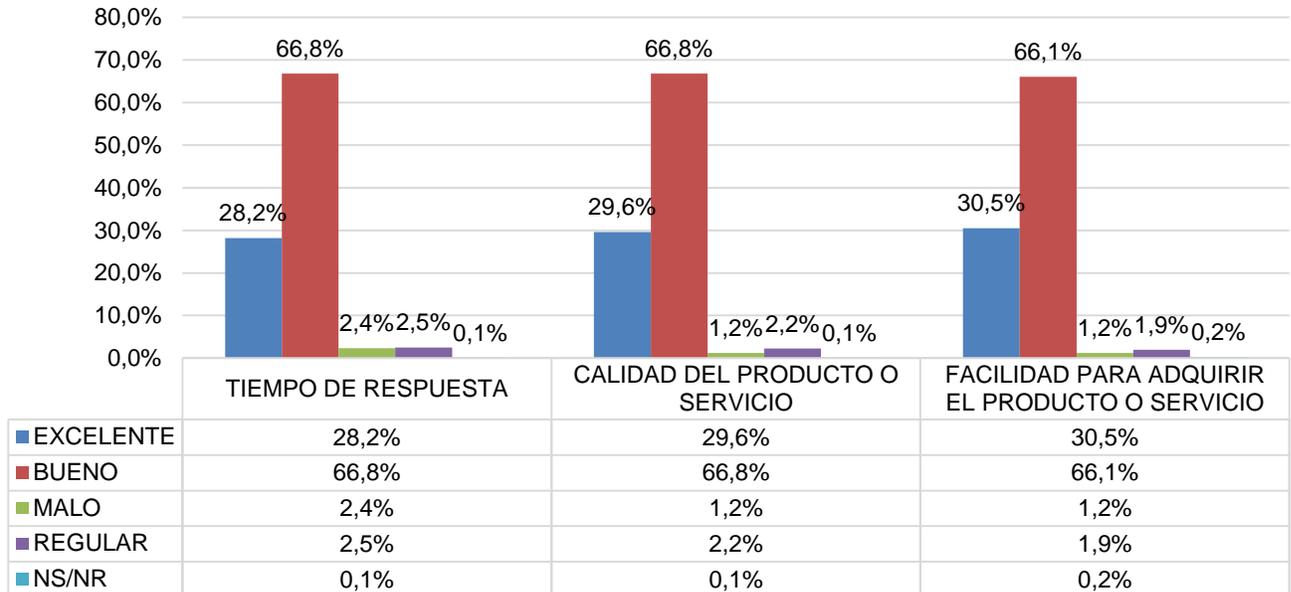


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,6% y 96,4 por parte de facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio respectivamente, se presenta un nivel de insatisfacción del 5,0% en las variables tiempo de respuesta. según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	96,6%	95,0%	96,4%
INSATISFACCIÓN	3,4%	5,0%	3,6%

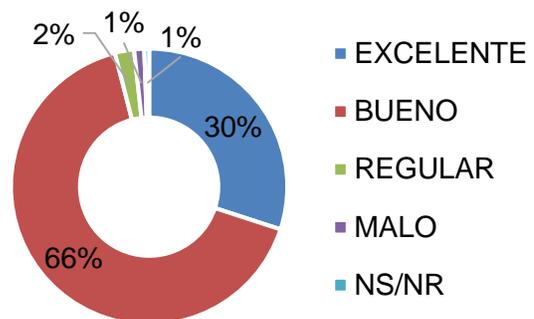


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

5.6.3. Paz y salvo departamental

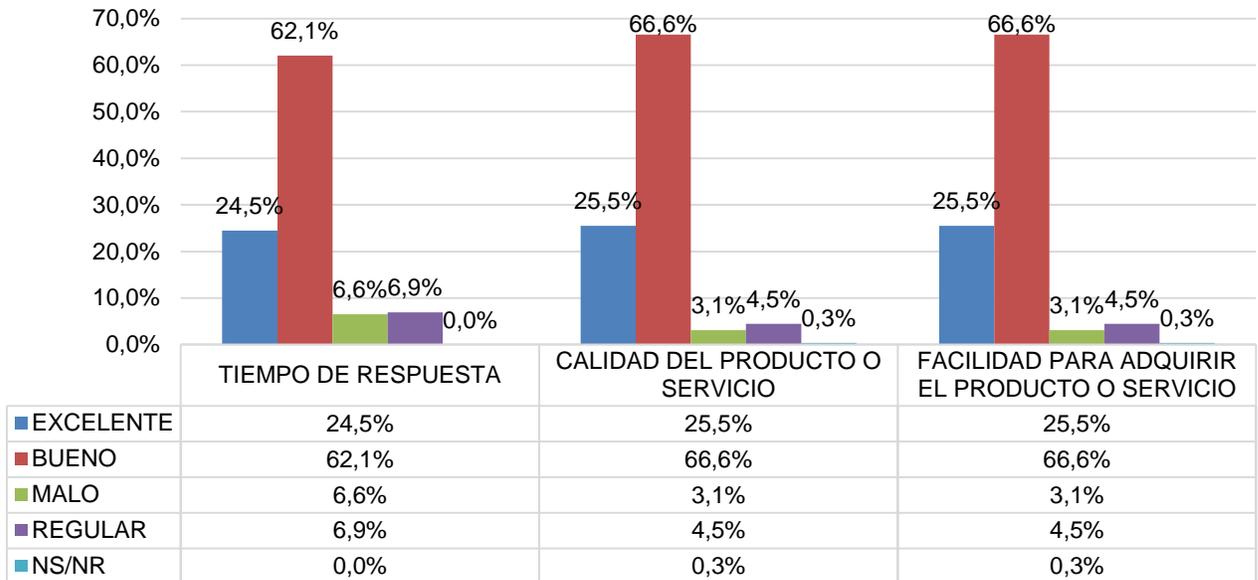


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que realizaron el proceso de paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 92,1% en las variables de facilidad para adquirir un producto y por parte de calidad del producto o servicio, presentando una insatisfacción del 13,4% en las variables tiempo de respuesta. según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

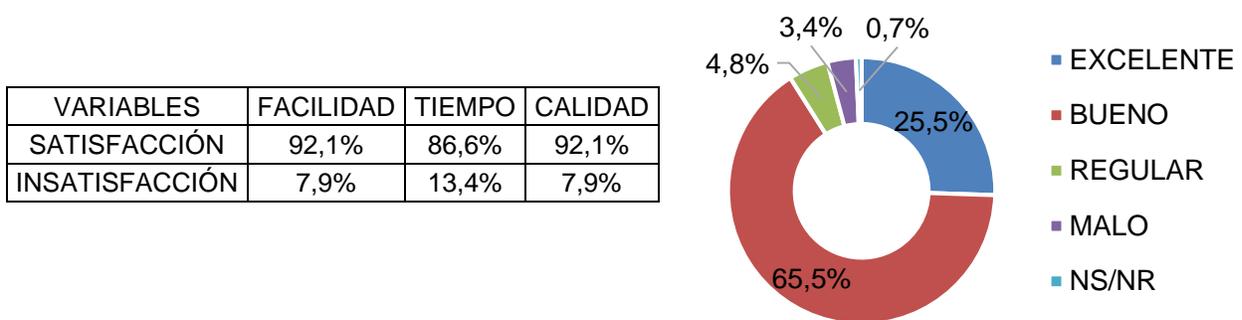


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

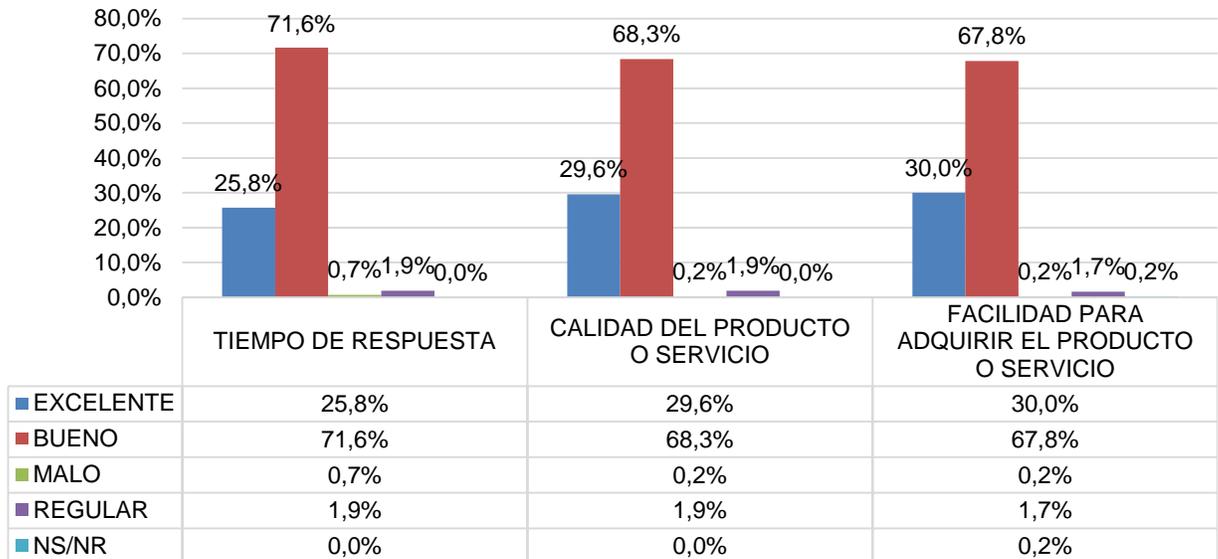


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

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 98% en las variables de facilidad de adquirir y calidad del producto, se presenta una insatisfacción del 3% en la variable de tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	98%	97%	98%
INSATISFACCIÓN	2%	3%	2%

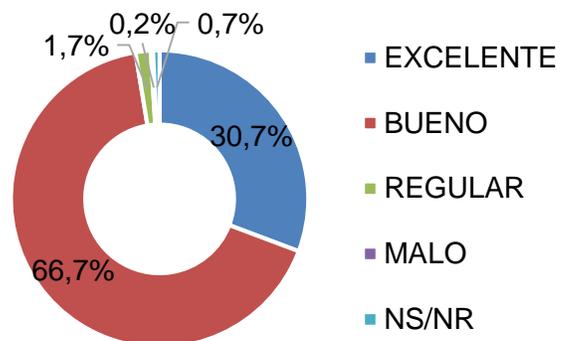


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

6. Nivel de expectativa frente la atención prestada en la encuesta virtual

De acuerdo con la encuesta virtual que se usa para la calificación del servicio de los tramites prestados por la Gobernación del valle del cauca, durante los meses comprendidos entre el 1 febrero a el 30 junio del 2023, se obtuvieron un total de **56** encuestas registradas de manera virtual después de finalizar cada tramite o servicio, las cuales nos arrojan los siguientes resultados a analizar:

6.1. Servicios utilizados

Servicio	Total
UNIDAD ESPECIAL DE IMPUESTOS Y RENTAS	32
SEC. DE EDUCACIÓN	11
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	3
SEC. DE SALUD	2
PQRSDF	2
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1
CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS - CETIL	1
DADI	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1
SEC. DE CULTURA	1
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	1
Total	56

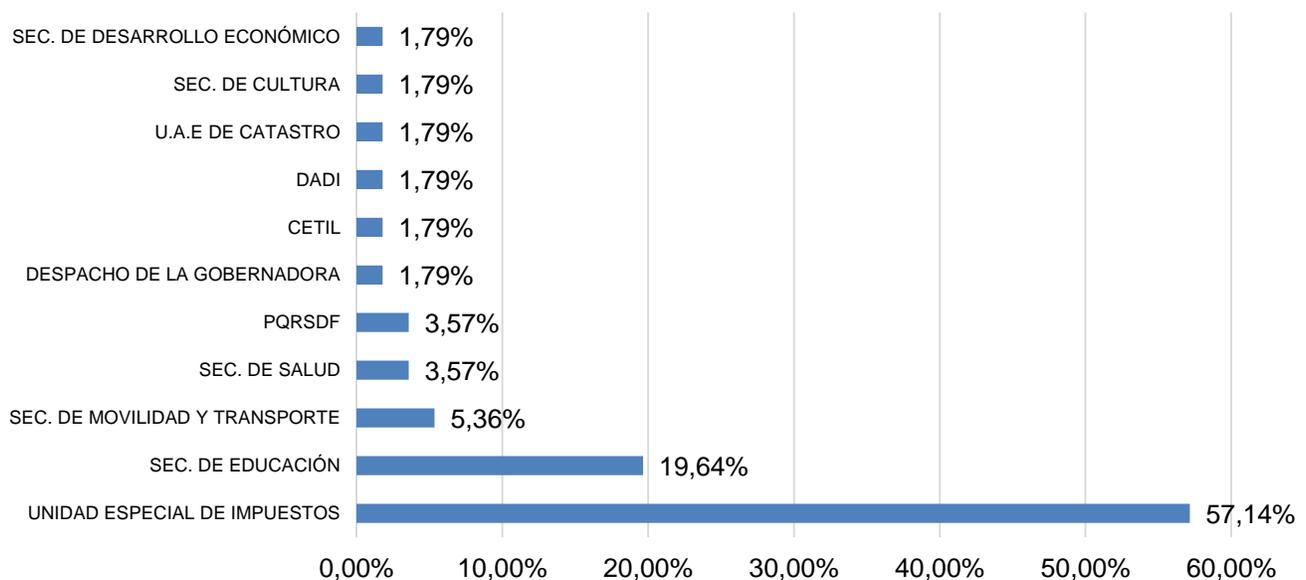


Tabla y Grafica 18. Servicios utilizados en la encuesta virtual de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y grafica 18, revela que los ciudadanos que hicieron uso de la encuesta virtual presentan un mayor uso de los servicios de la Unidad Especial de Impuestos y Rentas con el 57,14% de las encuestas presentadas, seguido de la Secretaria de Educación con un 19,64%, adicional encontramos la Secretaria de Movilidad, Secretaria de Salud y las PQRSDF con porcentajes de 5,36%, 3,57% y 3,57% respectivamente en menores proporciones encontramos al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, U.A.E Catastro, Secretaria de Cultura y la Secretaria de Desarrollo Económico con el 1,79%.

6.2. Tiempo de respuesta en que fue resuelto su requerimiento

Calificación	Total
Muy satisfecho	8
Satisfecho	7
Poco satisfecho	3
Insatisfecho	4
Muy insatisfecho	34
Total	56

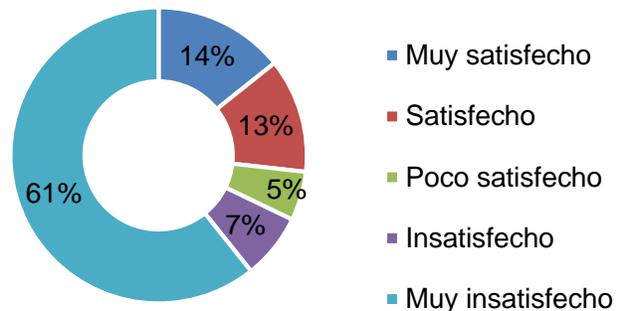


Tabla y Grafica 19. Tiempo de respuesta en que fue resuelto su requerimiento.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y grafica 19, revela que los ciudadanos no se encuentran conformes con los tiempos de respuesta que se presentan de manera virtual, donde encontramos que el 61% de los encuestados se encuentran muy insatisfechos con los tiempos de respuesta de los requerimientos, adicional a esto encontramos que el 27% de los encuestados se encuentra satisfechos y en pocas proporciones encontramos poco satisfecho e insatisfecho con el 5% y 7% respectivamente.

6.3. Facilidad para adquirir servicios

Calificación	Total
Muy satisfecho	7
Satisfecho	9
Poco satisfecho	4
Insatisfecho	4
Muy insatisfecho	32
Total	56

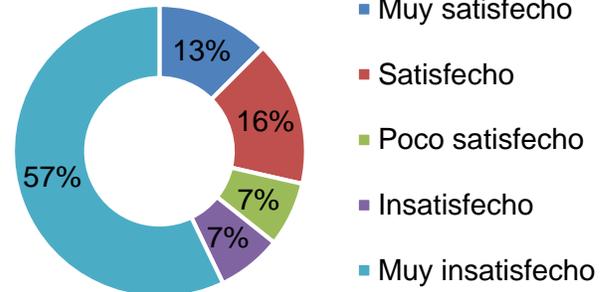


Tabla y Grafica 20. Facilidad para adquirir el servicio.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y grafica 20, revela que los ciudadanos que hicieron uso de la encuesta virtual, muestran un nivel de satisfacción 29%, también encontramos las variables poco satisfechos e insatisfechos con un 7% respectivamente, adicional encontramos un nivel de muy insatisfecho del 57% de los encuestados.

6.4. Calidad del servicio prestado

Calificación	Total
Muy satisfecho	8
Satisfecho	5
Poco satisfecho	5
Insatisfecho	4
Muy insatisfecho	34
Total	56

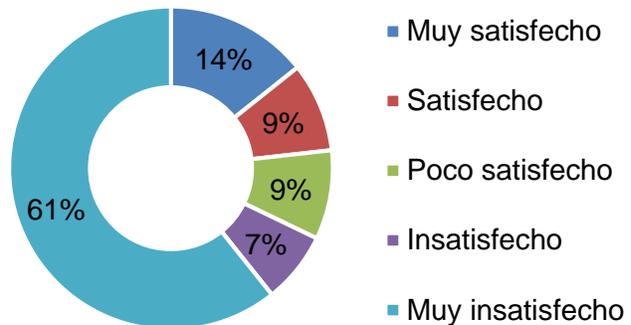


Tabla y Grafica 21. Calidad del servicio prestado.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y grafica 21, revela que los ciudadanos frente a la calidad del servicio prestado, presentan un nivel de inconformidad del 68% frente a la variable muy insatisfecho e insatisfecho, seguido de la variable muy satisfecho con el 14%, seguido de las variables satisfecho y poco satisfecho con el 9% cada una.

6.5. Procedimientos claros

Calificación	TOTAL
NO	30
SI	26
Total	56

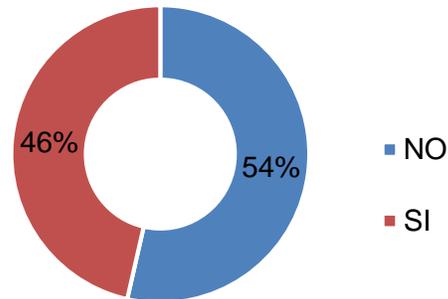


Tabla y Grafica 22. Procedimientos claros.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y grafica 22, revela que los ciudadanos presentan inconformidad con la información de los diferentes procedimientos que se prestan de manera virtual con una calificación del 54%, además del 46% de los ciudadanos que presentan conformidad con la información brinda dentro de los procesos de manera virtual.

6.6. Información necesaria

Calificación	Total
NO	28
SI	28
Total	56

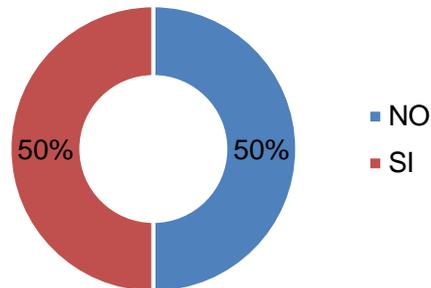
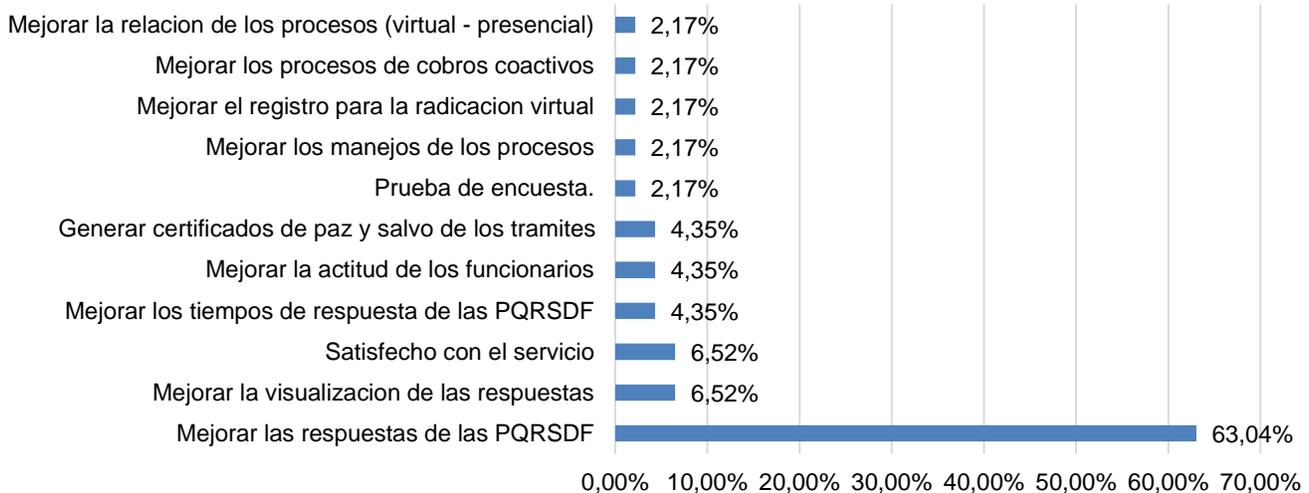


Tabla y Grafica 23. Información necesaria.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

Tabla y grafica 23, revela que la información que es brindada para realizar trámites, servicios y OPA, presenta calificaciones divididas entre las variables si y no con una calificación del 50% para la variable NO y una calificación para la variable si del 50%

6.7. Recomendaciones encuesta virtual



Grafica 24. Recomendaciones de las encuestas virtuales.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas virtual aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La grafica 24, evidencia las necesidades, insatisfacciones que presentan los usuarios que hacen uso de los servicios, trámites y OPAS de forma virtual de la Gobernación del Valle del Cauca, de esto podemos concluir que de las 48 encuestas recibidas virtualmente encontramos que el 63,04% hacen referencia a la mejora de las respuestas de las PQRSDf, seguido la mejora la visualización de las respuestas y la satisfacción del servicio con un 6,52 y 6,52% respectivamente, también encontramos que el 13,04% hace referencia a las variables de generar certificados de paz y salvo, mejorar la actitud de los funcionarios y mejorar los tiempos de respuesta. Adicional encontramos variables con porcentajes del 2,17% donde encontramos mejorar la relación de los procesos, mejorar los procesos de cobros coactivos, mejorar los manejos de los procesos.

7. 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, Buga y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

7.1. Oficina Territorial Norte

Para los meses comprendidos entre el 1 de febrero al 30 de junio del 2023, se aplicaron de manera presencial **282** encuestas de expectativas 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 muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

7.1.1. Nivel general de satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	193
BUENO	86
REGULAR	1
NS/NR	2
TOTAL	282

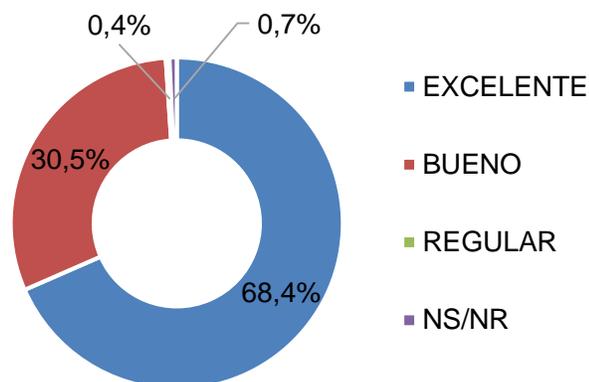


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y el gráfico 25 revelan que el 98,9% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno, y un porcentaje de insatisfacción del 0,4% otorgando una calificación regular, además se presenta el 0,7% de personas que se abstuvieron de responder.

7.1.2. Nivel general de satisfacción por variable.

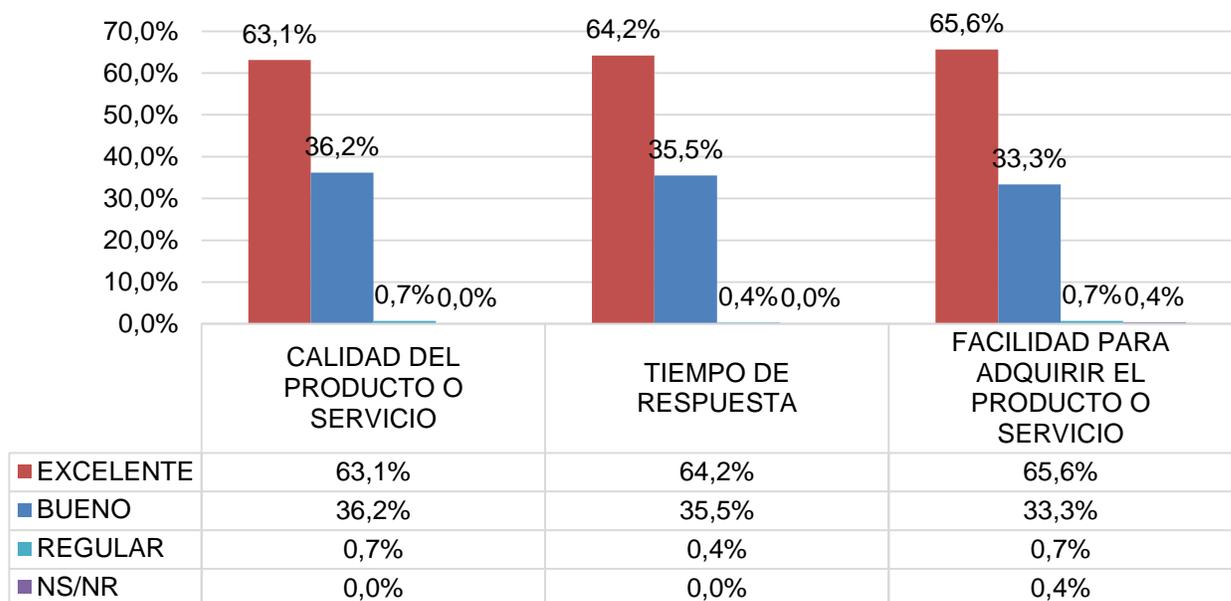


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 26, muestran que todas las variables presentan un alto nivel de satisfacción, con calificaciones del 99,3%, 99,6% para las variables de calidad del producto o servicio y tiempo de respuesta, con un mínimo porcentaje de inconformidad del 0,7% que son equivalente a las variables calidad del producto y la facilidad para adquirir el producto o servicio las cuales presentan una respuesta regular, por ultimo encontramos un 0,4% de personas que se abstuvieron a responder esta pregunta.

7.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

7.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

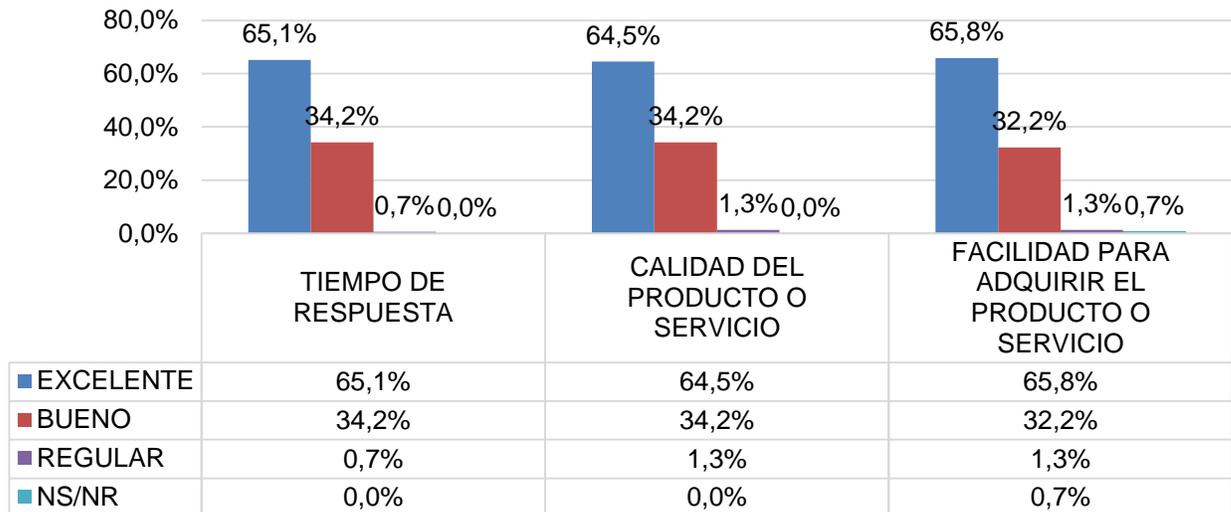


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 27. muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 99% en las variables de tiempo de respuesta y calidad del producto, con un mínimo porcentajes del 2% que presentan irregularidades en la variable facilidad para adquirir el producto, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	98%	99%	99%
INSATISFACCIÓN	2%	1%	1%

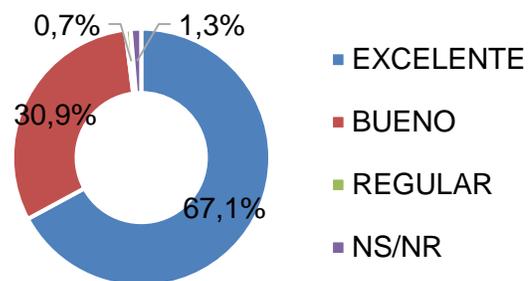


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

7.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

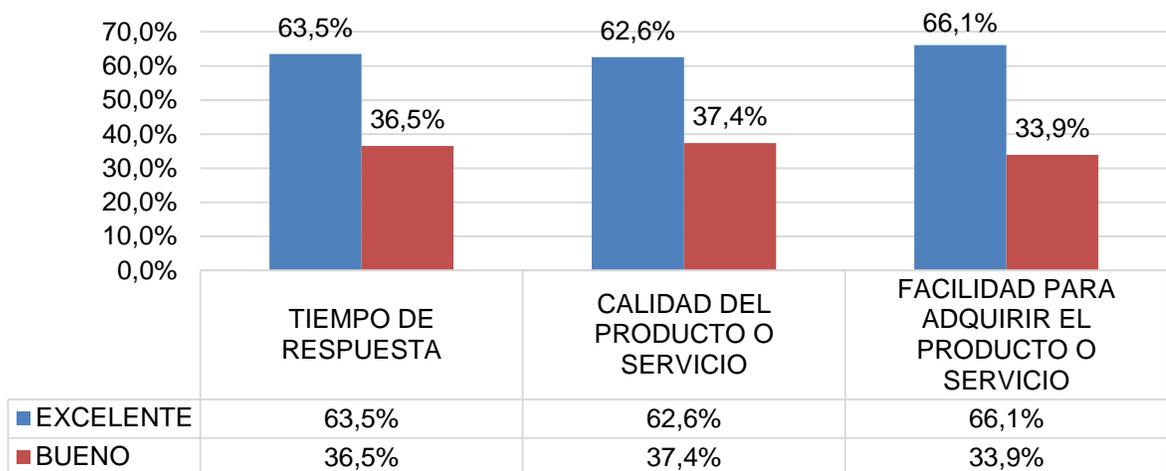


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

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:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

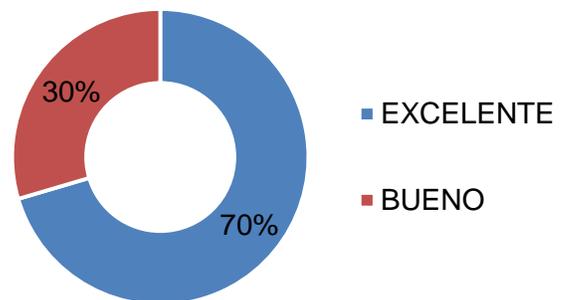


Tabla y gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

7.1.3.3. PQRSDF

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	8
BUENO	5
TOTAL	13

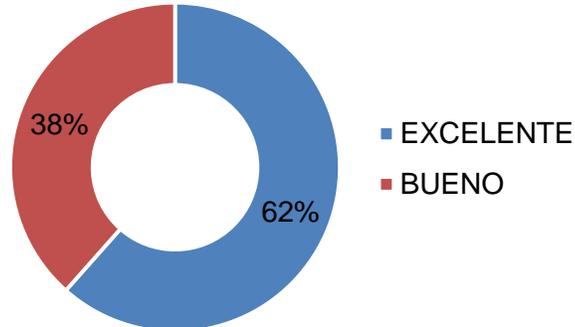


Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Cartago durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

8. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para los meses comprendidos entre el 1 de febrero al 30 de junio del 2023, se aplicaron de manera presencial **419** 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 y 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.

8.1. Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	235
BUENO	180
REGULAR	3
MALO	1
TOTAL	419

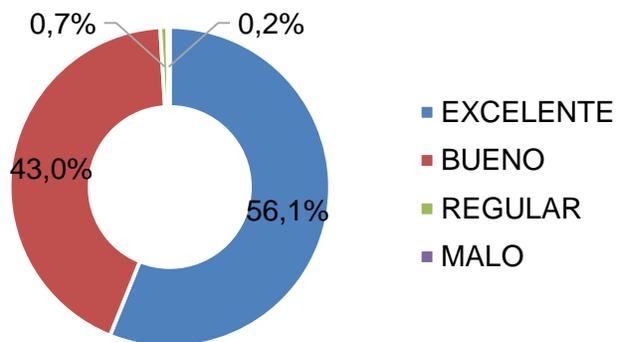


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y el gráfico 32 revelan que el 99,1% 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. Y un porcentaje de inconformidad del 0,9% otorgando calificación regular y malo.

8.1.1. Nivel general de satisfacción por variable

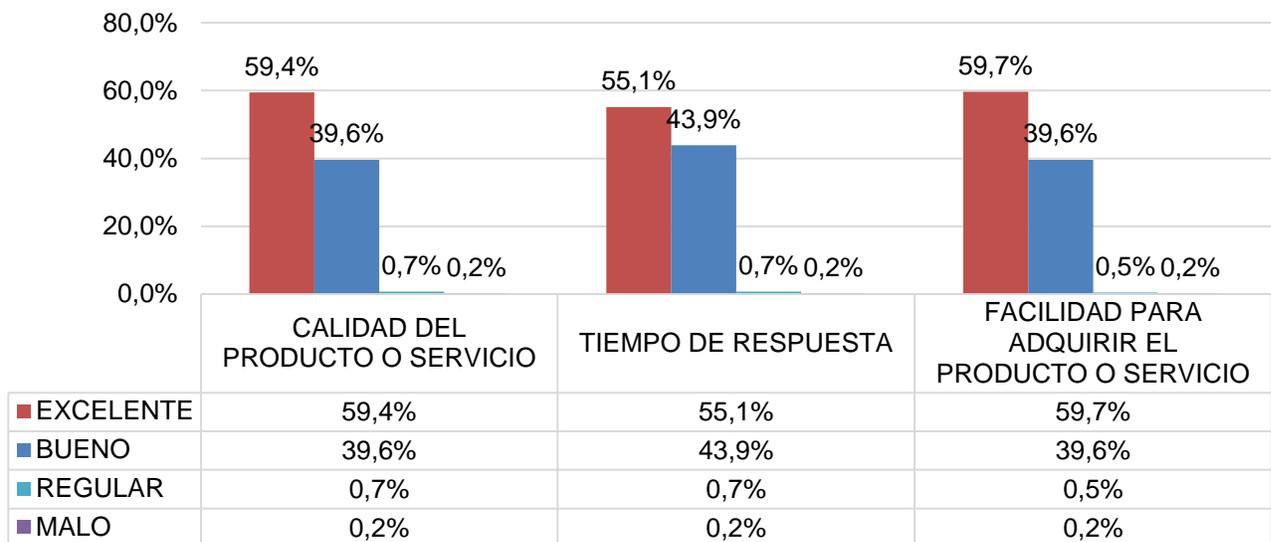


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 33, muestran calificaciones del 99,0% para las variables calidad del producto o servicio y tiempo de respuesta, seguido de la variable facilidad para adquirir el producto o servicio con calificación del 99,3% donde los encuestados manifiestan estar satisfecho de manera general. obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Y un bajo porcentaje califico un 1% otorgo una calificación de regular y malo.

8.1.2. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

8.1.2.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

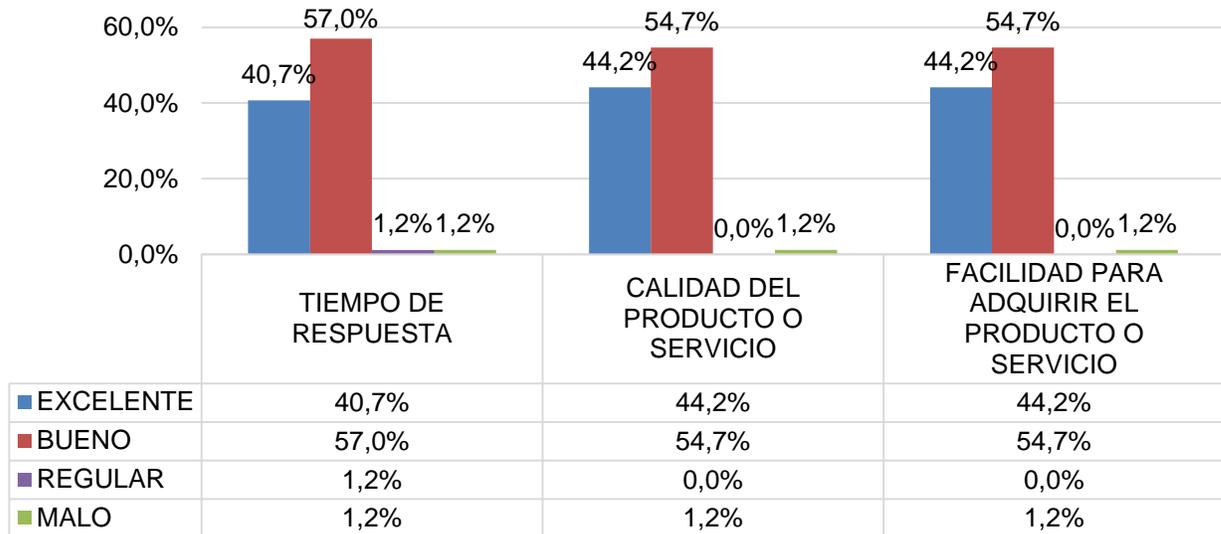


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 34 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá, presentan un nivel de satisfacción del 99% en variables como facilidad para adquirir el producto y calidad del producto, además de una insatisfacción del 2% en la variable tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	99%	98%	99%
INSATISFACCIÓN	1%	2%	1%

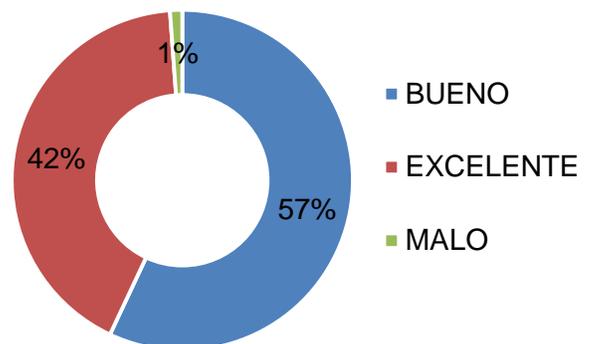


Tabla y gráfico 35. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

8.1.2.2. Servicio: Adquisición de estampillas

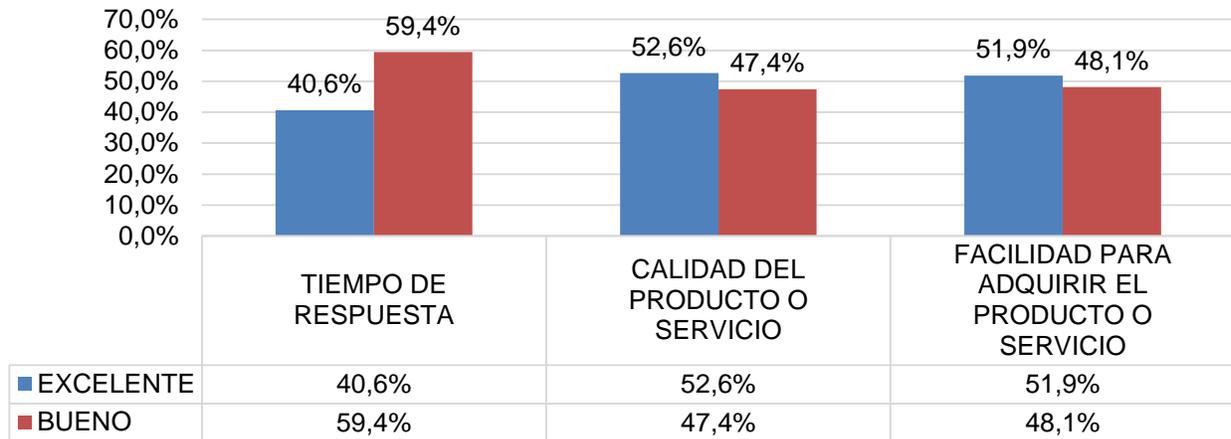


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 36. 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:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

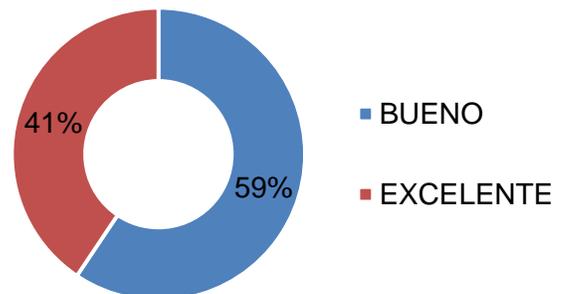


Tabla y gráfico 37. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

8.1.2.3. Jornada de Pasaporte

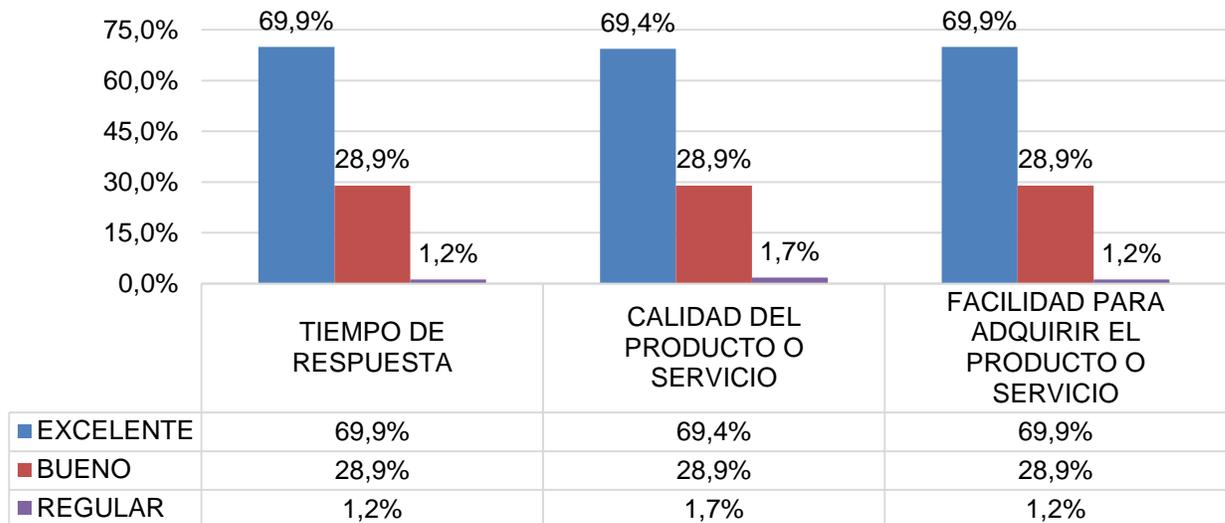


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que asistieron a la jornada de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

La tabla y gráfico 38 evidencian que las variables que presentan un nivel mayor de satisfacción en el trámite del pasaporte cumplen con 99% de satisfacción en las variables facilidad para adquirir el producto o servicio y tiempo de respuesta, además de un nivel de insatisfacción del 2% en la variable calidad del producto, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	99%	99%	98%
INSATISFACCIÓN	1%	1%	2%

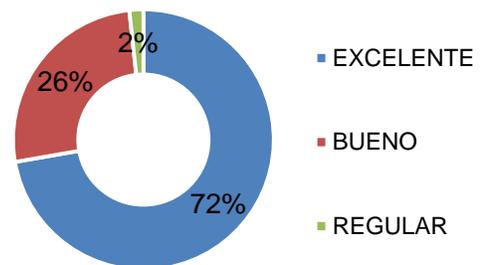


Tabla y gráfico 39. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

9. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron **326** observaciones. Se analiza que el 18,4% son observaciones de mejoras institucionales, seguido de mejorar la actitud por parte de los funcionarios con el 17,5% de los encuestados, por otra parte encontramos aspectos relacionados con la mejorar el tiempo de atención y respuesta de los tramites o servicios con calificación del 10,7%, adicional mejorar los servicios y los tramites en el banco con calificación del 10,1% respectivamente, adicional encontramos el 8,6% la cual representa mejorar la información suministradas por parte de los funcionarios, por consiguiente de mejorar los procesos y tramites de las ventanillas (cobro coactivo, paz y salvo departamental y impuesto vehicular) con el 7,7%, en menores proporciones encontramos aspectos como tener mayor control de los tramitadores y mejorar la página de la Gobernación para los tramites y servicios prestados virtualmente presentando calificaciones de 0,6% y 0,3% respectivamente.

Las oficinas territoriales nortes y centro presentaron 106 encuestas, por la cual se encontró que el 42% de la encuesta hacen referencia a la conformidad con la atención prestada, seguido del 29% la cual está comprendido por las variables de mejora institucional (jornadas centralizadas y descentralizadas), mejorar la actitud de los funcionarios y mejorar el tiempo de atención y respuesta de los tramites o servicios, por otra parte encontramos, el 27% hace referencia a respuestas de no sabe y no responde.

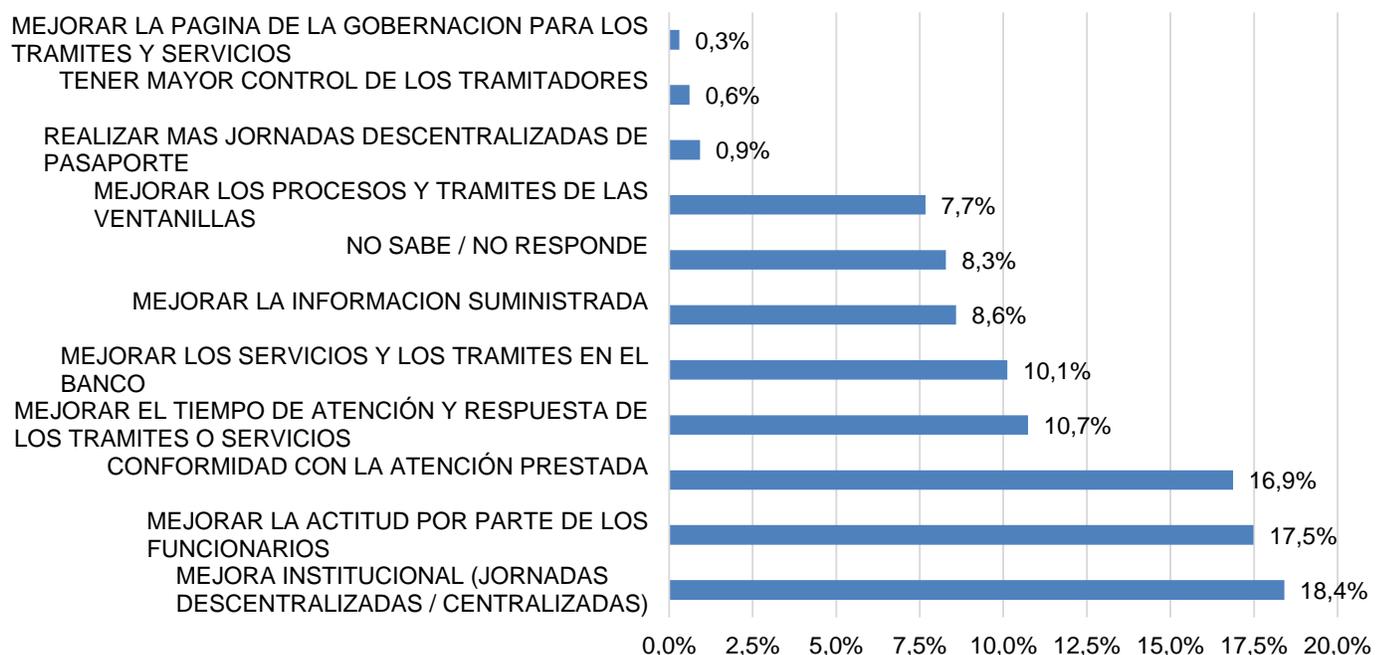


Gráfico 40. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Febrero - Junio del 2023

10. 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 96,4%.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos, tramites y servicios de la entidad es del 3%.
- La variable mejor calificada fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 97%.
- La variable con calificación más alta de insatisfacción fue la de tiempo de respuesta, con un nivel general del 4%.
- El nivel de satisfacción de los tramites que fueron realizados dentro de la gobernación del valle del cauca presentan un nivel de conformidad del 96,4% y un nivel de insatisfacción del 3%
- El nivel de satisfacción de los servicios que fueron realizados dentro de la gobernación del valle del cauca presenta un nivel de conformidad del 96,4% y un nivel de insatisfacción del 3,1%
- El nivel de satisfacción de las PQRSDF que fueron realizados dentro de la gobernación del valle del cauca presenta un nivel de conformidad del 96,7% y un nivel de insatisfacción del 2,5%
- El trámite o servicio de registro de títulos presenta un nivel de conformidad del 98% en las variables de calidad del producto y facilidad de adquirir, una inconformidad del 3% en la variable de tiempo de respuesta.
- El trámite de paz y salvo departamental presenta un nivel de conformidad del 92,1% en su variable de facilidad para adquirir el producto y calidad del producto, y una inconformidad del 13,4% en la variable tiempo de respuesta.
- El trámite de liquidación de impuestos presenta un nivel de conformidad 96,9% en la variable facilidad para adquirir el producto o servicio, y una insatisfacción del 5,0% en la variable tiempo de respuesta.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta un nivel de conformidad del 99,6% en todas las variables relacionadas con tiempo de respuesta y un porcentaje de inconformidad del 0,7% en las variables de calidad del producto y facilidad para adquirir.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 99% en las variables evaluadas como tiempo de respuesta y calidad del producto, además de un porcentaje de inconformidad del 2% en la variable facilidad.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.

- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un nivel de conformidad del 99% en todas las variables evaluadas, un porcentaje de inconformidad del 1% con una evaluación de regular y malo.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 99% en las variables evaluada como facilidad de adquirir un producto y calidad, un alto porcentaje de inconformidad del 2% en la variable tiempo de respuesta.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta en su servicio de pasaportes un nivel de conformidad del 99% en las variables facilidad al adquirir un servicio y tiempo de respuesta otorgando calificaciones del excelente y bueno, seguido de un nivel de inconformidad del 2% en la variable calidad del servicio.

11. 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:

- I. Se recomienda realizar una mesa de trabajo de sensibilización, enfocada en los métodos de lenguaje a la hora de comunicarse con el ciudadano, la eficiencia de una pronta respuesta respecto al trámite que consulte y el mejoramiento de la calidad en la información dada por parte de los funcionarios que brindan atención al público, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad y la actitud de los funcionarios.
- II. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con los tramites de paz y salvo departamental, liquidación del impuesto vehicular y estampillas, en cuanto a mejorar el tiempo de repuesta y la información suministrada.
- III. Capacitar a los funcionarios del módulo de atención del ciudadano sobre los trámites, servicios y OPAS con mayor demanda, con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- IV. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes semestrales, con el fin de crear planes de mejoramiento para contribuir a la mejora continua del canal presencial y virtual.
- V. Realizar mesas de trabajo para la definición de los enlaces para la caracterización de usuarios y grupos de interés, para empezar planes de trabajo con todas las dependencias del nivel central de la entidad.
- VI. Actualizar la encuesta de satisfacción de usuarios y grupos de interés aplicando el modelo servicial y la ISO9001 del 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG.
- VII. Realizar actividades de sensibilización, con las que se dé a conocer a los funcionarios, las cualidades del buen servicio y actitud frente a la atención al ciudadano, así como el uso adecuado del lenguaje teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.
- VIII. Solicitar al área encargada si es posible hacer intervenciones de mejora en las Oficinas territoriales, con el fin de dar cumplimiento las expectativas del espacio físico ideal.

11.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- En el mes de febrero se publicaron los informes semestrales de la percepción ciudadana en el micro sitio de la Secretaria General, para realizar la socialización de los mismos a las dependencias involucradas y con ello contribuir a la mejora continua.
- Se realizó una programación de sensibilizaciones para el equipo del Módulo de atención en diversos temas de la oferta institucional, realizando articulación con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaria de Educación, Secretaria de Salud y la Unidad Especial de Catastro.
- Para dar gestión a la recomendación IV, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron

acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.

- Se realizaron 4 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención referente al tema Boleta Fiscal, Pasivo Pensional, Defensoría del Paciente y trámites, servicios y OPA de Educación.
- El 21 de marzo, se realizó una jornada masiva con 21 dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se iniciaron los seguimientos a la aplicación del procedimiento de caracterización de usuarios y grupos de interés, quedando como evidencia un total de 6 actas.
- Dos servidores públicos del módulo de atención, obtuvieron la certificación en nivel básico en lenguas de señas colombianas, dictado por la Asociación de Sordos de Cali en compañía de la Gobernación del Valle.

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