



060-68 278521

FECHA: DICIEMBRE 19 DE 2016

PARA: GESTORA SOCIAL DEL DEPARTAMENTO; SECRETARIOS DE
DESPACHO; DIRECTORES DEPARTAMENTOS
ADMINISTRATIVOS; JEFES DE OFICINA; JEFES DE OFICINAS
TERRITORIALES; GERENTE UNIDAD ESPECIAL DE IMPUESTOS,
RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.

ASUNTO: ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca fundamentándose en su política de calidad, busca mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión administrativa, para de esta forma, mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, los cuales para efectos de este informe se entenderán como Ciudadanos.

La percepción de los ciudadanos sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y atendido sus solicitudes permiten a la Gobernación tomar decisiones encaminadas a mejorar su desempeño como entidad y garantizar la satisfacción de los ciudadanos que requieren algún trámite y/o servicio por parte de esta organización.

Como una de las medidas adoptadas para mejorar el desempeño y fortalecer y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Gobernación del Valle del Cauca se ha propuesto realizar seguimiento a la satisfacción del ciudadano respecto al cumplimiento de sus solicitudes. Bajo esta lógica, es importante señalar que las quejas de los ciudadanos son un indicador habitual de una baja satisfacción, sin embargo, la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción.

Es por esta razón que a continuación se presenta el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en la Gobernación, a nivel central y en la Oficina Territorial del Centro, la cual está ubicada en el municipio de Tuluá. Este análisis pretende entonces conocer el grado de satisfacción de los vallecaucanos para identificar las debilidades que la Gobernación presenta al momento de atenderlos y así encaminar acciones de mejora.



2. JUSTIFICACIÓN

La medición de la satisfacción está contemplada en la Ley 190¹ de 1995 en sus art. 54 y 55, en el Decreto 2232² de 1995, en sus art. 8º y 9º, y en la Ley 872³ de 2003 en su art. 6º. En este artículo se crea la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública, la cual especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Con base en este marco normativo, la Gobernación del Valle del Cauca ha buscado intensificar sus estrategias y acciones que permitan mejorar la percepción y satisfacción de los vallecaucanos al momento de ser atendidos por el personal que labora en esta entidad.

Sin embargo, es importante considerar que el Departamento cuenta con 42 municipios, 4.660.438 habitantes y un territorio de 22.195 km² de extensión el cual va desde la costa del Pacífico y continúa hacia el oriente atravesando la Cordillera Occidental y el valle del río Cauca hasta la Cordillera Central. Estas condiciones, si bien dificultan la gestión gubernamental, son el fundamento de estrategias de descentralización y desconcentración administrativa que los gobernadores han ido implementado en cada periodo.

Una estrategia fue la creación en el 2008, mediante el decreto 1310⁴ de dos Gerencia Administrativas Regionales en Buenaventura y Cartago respectivamente. Después en el año 2012, estas gerencias fueron modificadas por el decreto 1650⁵ constituyéndose ahí las Oficinas Administrativas del Norte y Centro y la del Pacífico. En la actualidad, la señora Gobernadora consideró relevante seguir fortaleciendo la descentralización administrativa y separó las oficinas del Norte y Centro dejándolas independientes y creó la Oficina del Sur; esto mediante el Decreto 1138⁶ de 2016. Las Oficinas Territoriales buscan garantizar una buena atención al ciudadano descentralizando los trámites y servicios en el territorio departamental.

¹ Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"

² Decreto 2223 de 1995. "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos"

³ Ley 872 de 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios"

⁴ Decreto 1310 de 2008. "Por el cual se modifica la estructura orgánica de la Administración central de la Gobernación del Valle del Cauca".

⁵ Decreto 1650 de 2012. "Por el cual se ajusta la estructura orgánica de la Administración central del departamento del Valle del Cauca y se les asignan funciones a sus dependencias"

⁶ Decreto 1138 de 2016 "Por el cual se adopta la estructura de la administración central del departamento del Valle del Cauca, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones".



La sumatoria de todos estos factores hizo que la administración departamental, en la primera medición del año en curso, considerara relevante medir el grado de satisfacción no sólo a nivel central, sino también, hacerlo a nivel descentralizado. Es así como por primera vez se realizaron 349 encuestas en la Oficina Territorial del Centro, ubicada en el municipio de Tuluá, a nivel central se realizaron 605, arrojando un total de 954 encuestas. Estas encuestas reflejan el grado de satisfacción de los ciudadanos tras la atención recibida al realizar sus trámites o al solicitar algún servicio.

3. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que acceden de manera presencial a los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, con el fin identificar acciones de mejora en la orientación y atención al ciudadano.

4. ALCANCE

La Encuesta se aplicó a nivel general involucrando los servicios que presta la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central y en la Oficina Territorial del centro (Tuluá). En la Oficina Territorial del Centro se realizaron 349 encuestas y a nivel central se realizaron 605.

5. HERRAMIENTA O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y OBJETIVO.

Se utilizó un método cuantitativo ya que se hizo colección estructurada de datos provenientes de muestras representativas.

Se utilizó la técnica de encuesta escrita, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar) donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central y en la Oficina Territorial del Centro. El cuestionario está estructurado con 7 preguntas de tipo cerradas de escala para ser aplicada a cada uno de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, (ver formato anexo). Se procedió posteriormente a tabular en hoja de Excel para determinar el porcentaje de resultados según la siguiente escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA:	
1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno



4	Excelente
---	-----------

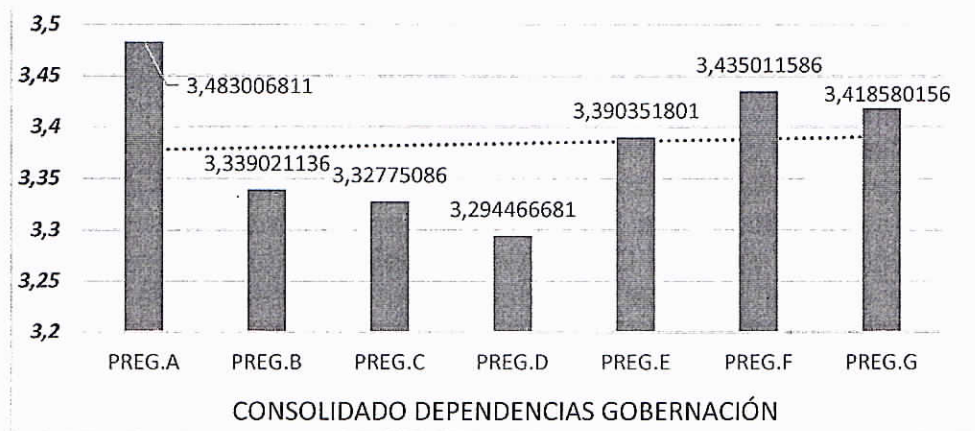
Las preguntas son:

- A. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- B. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- C. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- G. La calidad de la información suministrada, fue.

6. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL CENTRAL.

A nivel central se realizaron 605 encuestas, en donde el consolidado de todas las dependencias en donde se realizaron éstas, permitió evidenciar que el promedio de todas las dependencias es 3.38 en una escala de 1 a 4. La pregunta que obtuvo la mejor calificación fue la de atención recibida por parte de los funcionarios, con un promedio de 3.48, el cual se puede interpretar como bueno. La pregunta que en el consolidado obtuvo la peor calificación fue la de si el ciudadano encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento con un 3.29, que implica que la Gobernación debe hacer los ajustes necesarios para mejorar la satisfacción de la ciudadanía respecto a las respuestas a sus P.Q.R's.

A continuación, se presenta la gráfica de las respuestas consolidadas por cada una de las preguntas realizadas a los ciudadanos.

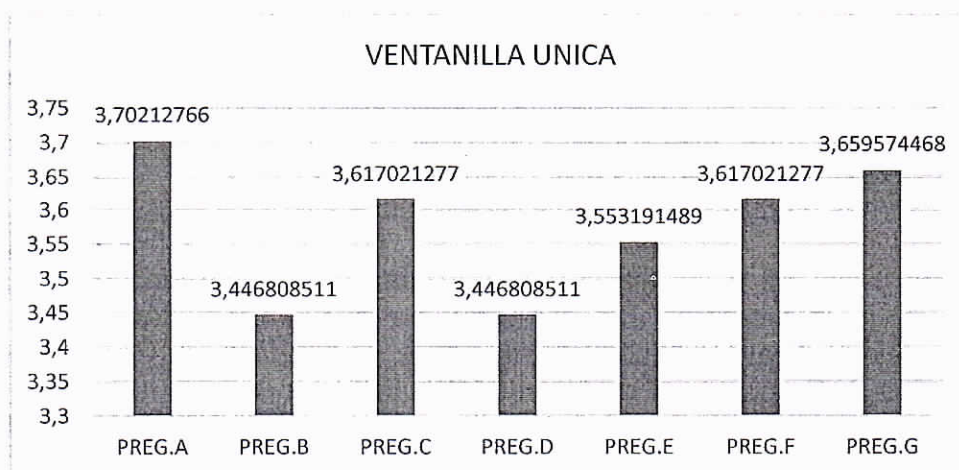




- A. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- B. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- C. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- G. La calidad de la información suministrada, fue.

Por otro lado, el análisis también se realizó según el trámite y/o servicio requerido por los ciudadanos, esto con el objetivo de conocer el comportamiento de su satisfacción.

Es así como, la ventanilla única obtuvo en el mejor promedio de las entidades evaluadas en la encuesta con 3,58, siendo la pregunta A sobre la atención recibida la mejor calificada con 3,7 sobre 4. En las preguntas B sobre la rapidez de la respuesta a la solicitud y la D, sobre si encuentra la respuesta acorde a la solicitud, la Ventanilla Única recibió la más baja calificación con 3,45. Se debe entonces en el caso particular de esta ventanilla, trabajar la rapidez de la respuesta al ciudadano.



- H. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- I. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- J. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- K. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- L. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- M. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- N. La calidad de la información suministrada fue.

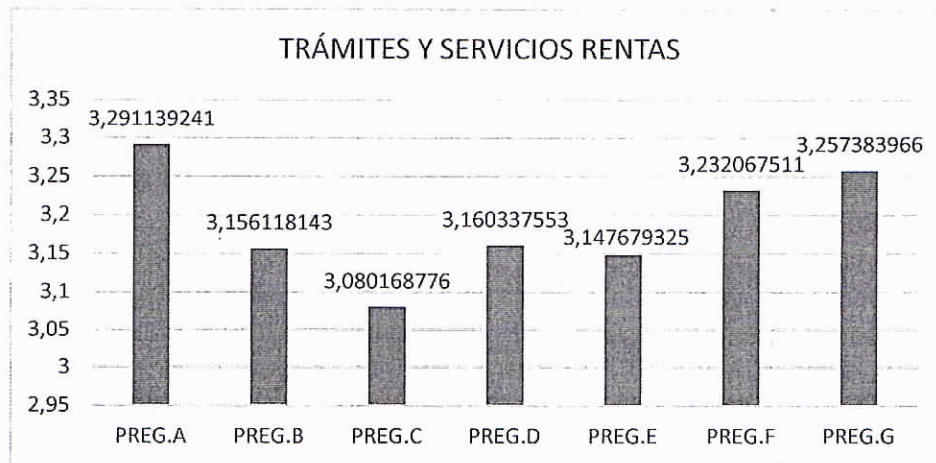
En cuanto a los trámites y servicios de las Ventanillas de Rentas se encuentra que obtuvo el más bajo promedio de las dependencias evaluadas en la encuesta con 3,19. Todas las preguntas fueron calificadas por debajo del promedio de la Gobernación, el cual fue 3,38. El aspecto en el que se debe implementar acciones de mejora de manera inmediata es en el de la prontitud y/o rapidez en la atención,



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

el cual fue calificado con 3. Sin embargo, es importante señalar que, a nivel general, el grado de satisfacción es bajo en todas las preguntas de la encuesta. Esto obliga a esa Ventanilla a emprender acciones de mejora para elevar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

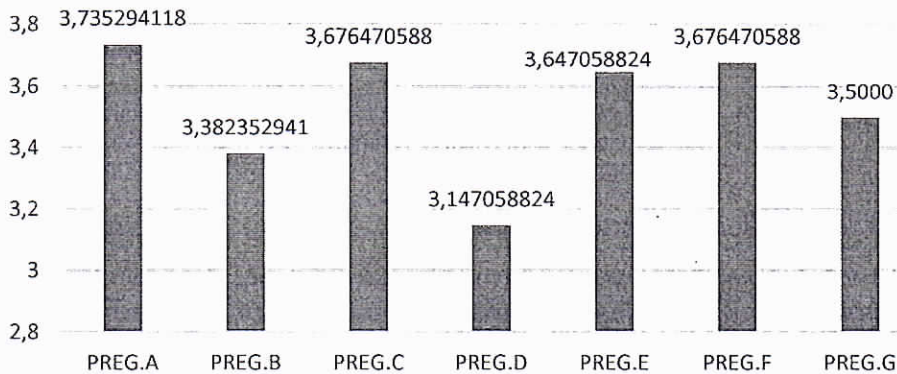


- A. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- B. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- C. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- G. La calidad de la información suministrada, fue.

Con respecto a los trámites y servicios de la Secretaría de Educación ésta obtuvo un promedio alto con 3,53; en la que pregunta A sobre la atención recibida por el funcionario fue la mejor calificada de la Gobernación con 3,73 sobre 4. En cuanto a la pregunta D sobre si encuentra respuesta acorde a su solicitud, fue la peor calificada al igual que las otras Ventanillas. Se debe ahí también trabajar en buscar mejorar la satisfacción de la ciudadanía frente a la respuesta a sus P.Q.R's.



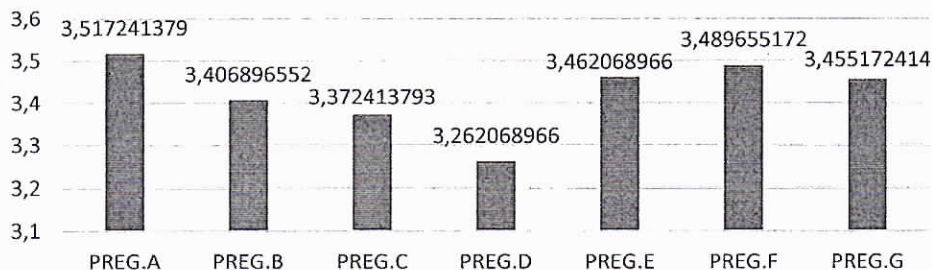
TRÁMITES Y SERVICIOS SECRETARIA DE EDUCACION



- A. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- B. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- C. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- G. La calidad de la información suministrada, fue.

En los trámites y servicios de la Secretaría de Convivencia y Seguridad el promedio obtenido de 3,42 es semejante al promedio de toda la Gobernación. En este caso, las pregunta A sobre la atención recibida por el funcionario y la pregunta F sobre disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios tuvieron una calificación alta, alrededor de 3,5. Se repite la misma tendencia de las otras ventanillas en las que la pregunta D, sobre si encuentra respuesta acorde a su solicitud, obtuvo la más baja calificación con 3,26. Se debe entonces emprender acciones de mejora que busquen corregir las debilidades presentadas y aumentar el grado de la satisfacción de los ciudadanos en relación a la respuesta emitida por la secretaría de Convivencia y Seguridad.

TRÁMITES Y SERVICIOS SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD



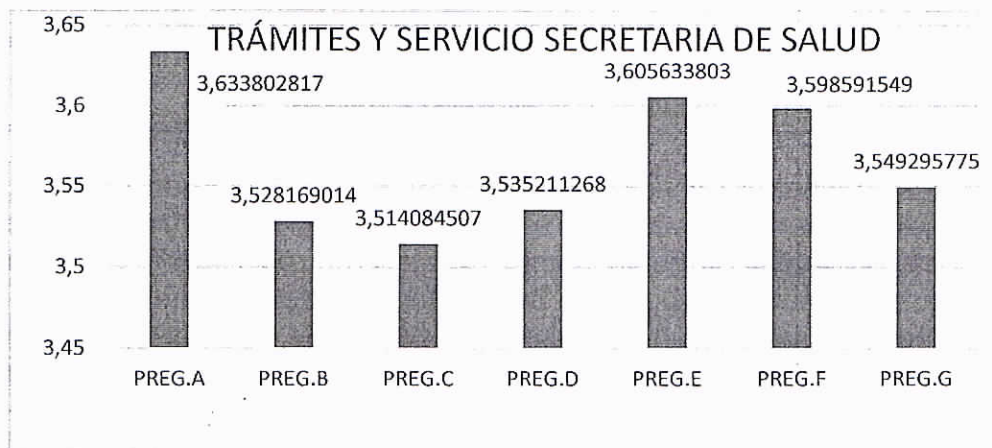


DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

- A. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- B. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- C. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- G. La calidad de la información suministrada, fue.

Finalmente, en cuanto a los trámites y servicios de la Secretaría de Salud, esta dependencia obtuvo el segundo mejor promedio en la encuesta con 3,57 sobre 4. Las preguntas A, E y F, recibieron una calificación promedio alrededor de 3,6; mientras que la pregunta C sobre prontitud y/o rapidez en la atención, obtuvo la calificación más baja, diferenciándose de la mayoría de las demás ventanillas en donde la pregunta D resultaba ser la de valoración más baja. De este modo, se debe buscar que en los trámites y servicios de la Secretaría de Salud, se busque mejorar los tiempos en la atención a los ciudadanos.



- A. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- B. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.
- C. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- G. La calidad de la información suministrada, fue.

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL DESCENTRALIZADO-OFICINA TERRITORIAL DEL CENTRO (TULUA)

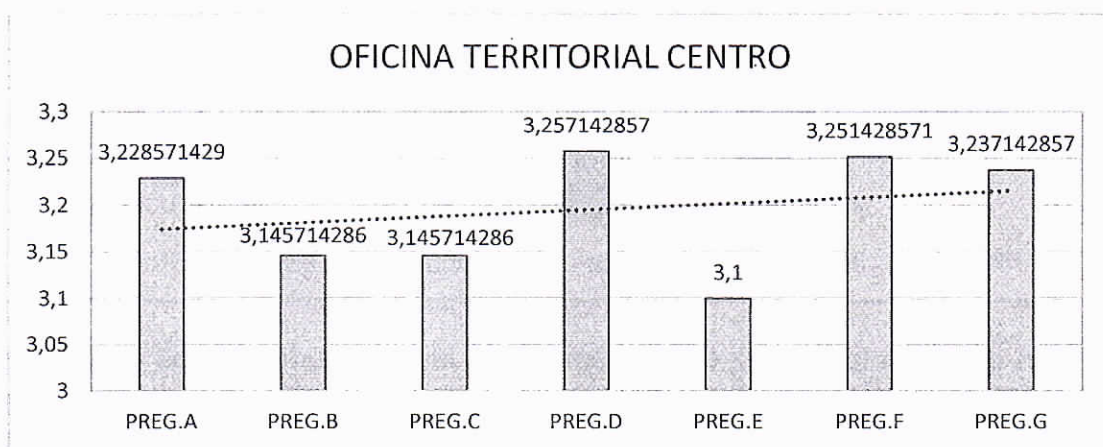
En este aparte, se presenta el análisis de las 349 encuestas realizadas en el Oficina Territorial del Centro. Esta es la primera vez que se hace una medición de la satisfacción de los ciudadanos a nivel descentralizado y el objetivo de esto



fue crear conciencia entre el personal de la Gobernación para que de manera conjunta se asuma la responsabilidad de realizar una buena atención y orientación a los ciudadanos, independientemente de la sede donde se ofrezcan los servicios y se realicen los trámites.

En este orden de ideas, la encuesta tomada en la Oficina Territorial del Centro fue la misma que se aplicó en el nivel central y se hizo para evaluar la satisfacción por fuera del palacio del San Francisco y con base en esto hacer ajustes, generar un procedimiento en las demás sedes territoriales de la Gobernación y aplicar las encuestas periódicamente a partir del próximo año.

Ahora bien, según el resultado consolidado de las dependencias de la Oficina Territorial del Centro, se puede observar que el promedio fue de 3,25 en una escala de 1 a 4. La pregunta que obtuvo la mejor calificación fue la D. encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento, con un promedio de 3,26 el cual se puede interpretar como bueno. La pregunta que en el consolidado obtuvo la peor calificación fue La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, con un 3,1; lo cual implica que la Gobernación debe de hacer los ajustes en la oficina administrativa para que los funcionarios y contratistas cumplan con su horario y función establecida.



Ahora bien, la toma de la encuesta en la Oficina Territorial del Centro se realizó de manera general, es decir, no se enfocó en las diferentes dependencias que se concentran ahí, sino que las encuestas se entregaron a los ciudadanos del centro del departamento que visitaron la oficina durante el periodo en que se tomaron las encuestas. Por esta razón el análisis que se presenta a

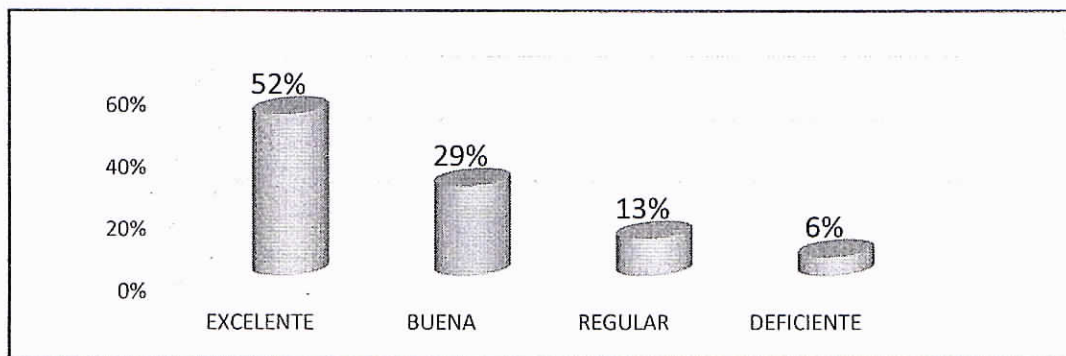


continuación se realizó conforme a las siete preguntas consignadas en la encuesta.

Así las cosas, según la medición, el 52% de los vallecaucanos del centro del departamento se sintieron satisfechos con la atención prestada por parte del personal de la oficina. Sin embargo, si se suman las calificaciones de Buena, Regular y Deficiente, es posible identificar un gran escenario para la mejora continua y la auto evaluación de esa oficina dado que entre las 3 calificaciones se alcanza el 48% que se puede tomar como insatisfacción.

A. La atención recibida por parte del funcionario, fue

	Código	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	4	181	52%
BUENA	3	101	29%
REGULAR	2	44	13%
DEFICIENTE	1	23	6%
TOTAL		349	100%



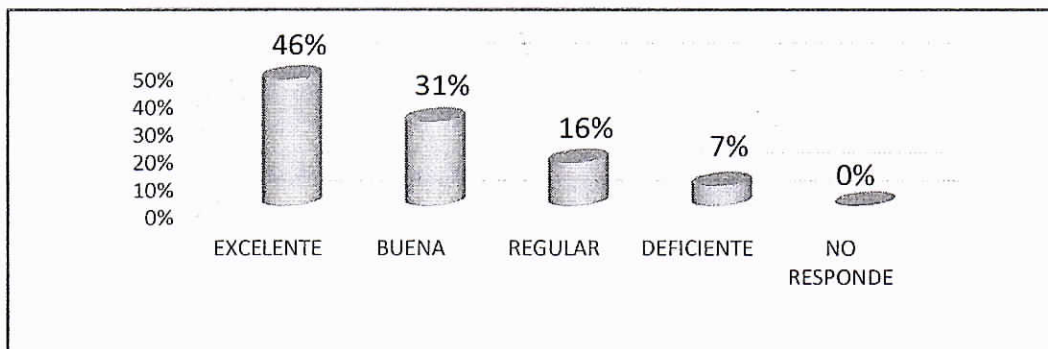
En cuanto a la rapidez de la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, el 46% de los encuestados calificaron su experiencia de excelente, mientras que el 23% consideró que su experiencia había resultado ser regular o mala. El porcentaje de insatisfacción se amplía aún más si se le suma la calificación Buena, la cual nos permite identificar falencias y debilidades, alcanzando un 54% indicando que los vallecaucanos que realizaron la encuesta en el centro del departamento se sintieron poco satisfechos con la rapidez en la respuesta.

B. Rapidez de la respuesta para su solicitud, fue

	Código	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	4	161	46%



BUENA	3	107	31%
REGULAR	2	55	16%
DEFICIENTE	1	26	7%
NO RESPONDE	0	1	0%
TOTAL		350	100%



Se puede identificar en la pregunta referente a la prontitud y/o rapidez en la atención que el 46 % de los ciudadanos encuestados calificaron su experiencia de excelente. Sin embargo, el comportamiento en la calificación de Buena, persiste en con una valoración representativa y cercana a la excelente (alrededor del 30% en las anteriores tres preguntas), lo que permite interpretar que la satisfacción no es completa y que en la oficina existen factores que molestan a los ciudadanos. De manera adicional, la sumatoria de las calificaciones de Buena, Regular y Deficiente alcanzó el 54%, permitiendo concluir parcialmente que el grado de insatisfacción es mayor que el de satisfacción.

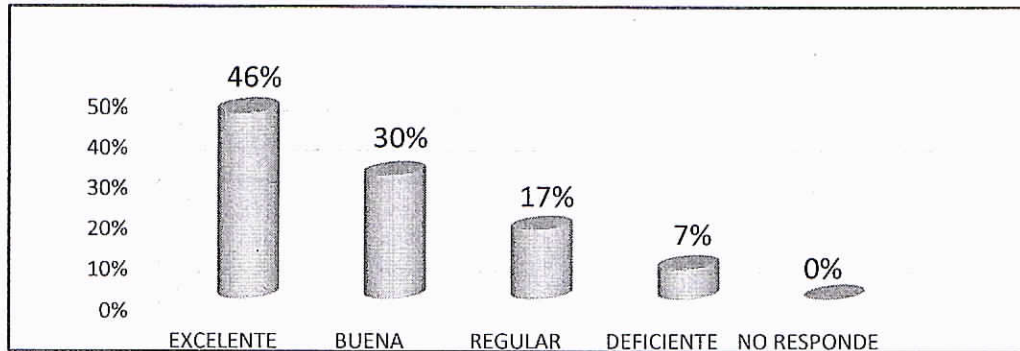
C. La prontitud y/o rapidez en la atención, fue

	Código	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	4	160	46%
BUENA	3	106	30%
REGULAR	2	59	17%
DEFICIENTE	1	25	7%
NO RESPONDE	0	0	0%
TOTAL		350	100%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

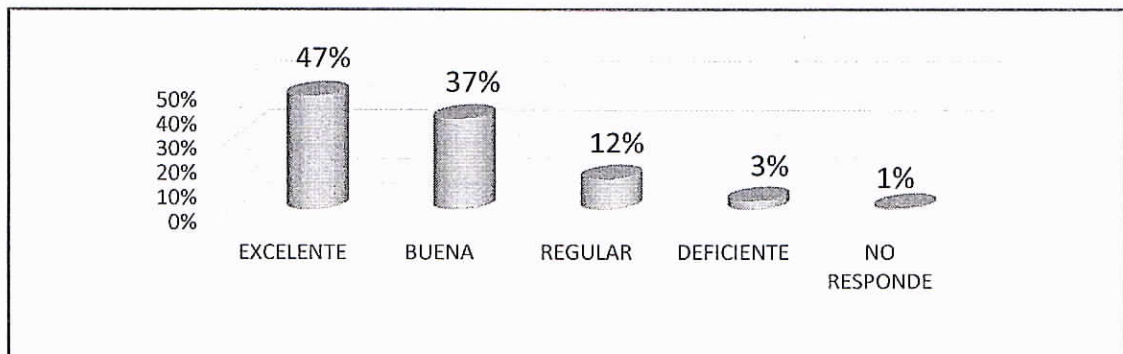
Secretaría General



En cuanto a la pregunta D, el 47% de los ciudadanos consideraron que la respuesta emitida por los funcionarios de la Oficina Territorial Centro se encontraba acorde a sus requerimientos; sin embargo, el 52% restante de los encuestados no se sintieron satisfechos con la respuesta emitida. Este 52% representa diferentes grados de insatisfacción dado que recoge las calificaciones Buena, Regular y Deficiente, por lo tanto, se deben emprender acciones de mejora para brindar una respuesta coherente a la necesidad de los ciudadanos.

D. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento

	Código	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	4	163	47%
BUENA	3	130	37%
REGULAR	2	43	12%
DEFICIENTE	1	12	3%
NO RESPONDE	0	2	1%
TOTAL		350	100%



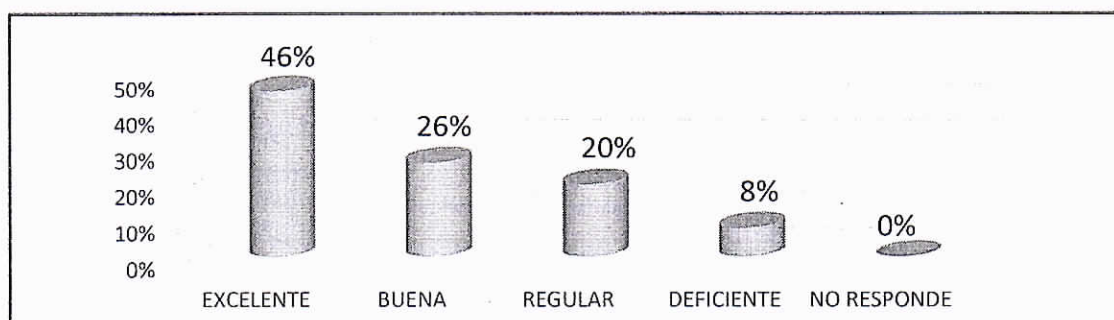
La calificación relacionada con la puntualidad y el cumplimiento de los horarios es semejante a la de la prontitud y/o rapidez en la atención y a la rapidez de la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, las cuales alcanzan un 46% de



satisfacción. Las valoraciones de las tres preguntas representan las calificaciones más bajas entre todas las preguntas de la encuesta. De manera adicional, las calificaciones relacionadas con la valoración Buena, Regular y Deficiente suman el 54%, lo cual implica un bajo grado de satisfacción en cuanto a puntualidad y cumplimiento de los horarios por parte de los funcionarios de la Oficina Territorial del Centro. Estas calificaciones dejan entrever que en la Oficina Territorial del Centro, los ciudadanos encuentran factores negativos en lo relacionado con los tiempos que se toman los funcionarios de la oficina para atender, dar trámite y respuesta a sus solicitudes y requerimientos afectando directamente el grado de satisfacción.

E. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue

	Código	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	4	161	46%
BUENA	3	91	26%
REGULAR	2	70	20%
DEFICIENTE	1	28	8%
NO RESPONDE	0	0	0%
TOTAL		350	100%



Por su parte, la disposición de los funcionarios al momento de atender a los ciudadanos alcanza un grado de satisfacción del 47%. Sin embargo, la calificación de Buena, Regular y Deficiente alcanzó un porcentaje de 54% siendo superior el grado de insatisfacción a de satisfacción. Por lo tanto los funcionarios y contratistas de la oficina deben trabajar más en mejorar su actitud frente a la atención al ciudadano.

F. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue

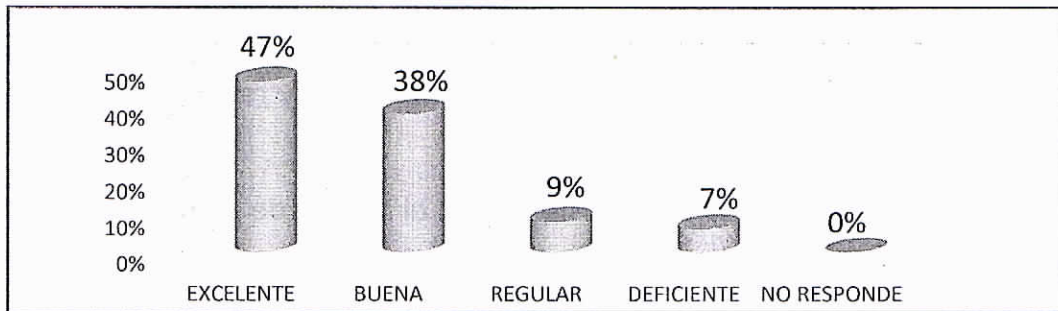
Código	Frecuencia	Porcentaje
--------	------------	------------



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

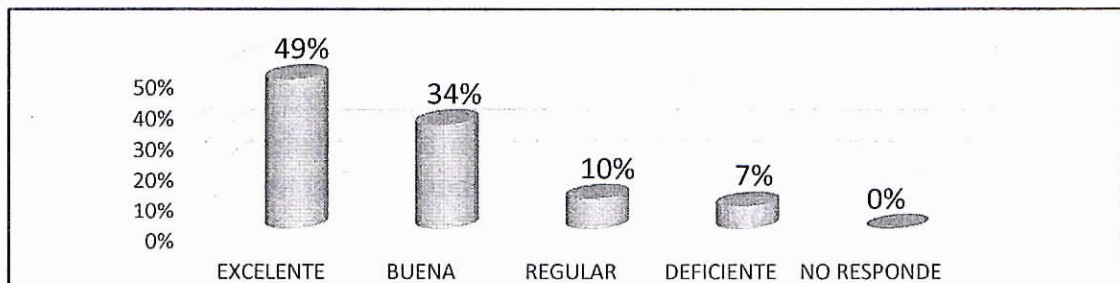
EXCELENTE	4	164	47%
BUENA	3	133	38%
REGULAR	2	30	9%
DEFICIENTE	1	23	7%
NO RESPONDE	0	0	0%
TOTAL		350	100%



En cuanto a la calificación recibida por la calidad de la información suministrada por los funcionarios o contratistas se encuentra que el 49% de los ciudadanos encuestados calificaron esta pregunta como excelente. Esta calificación supera a la obtenida en el nivel central. Sin embargo, existen oportunidades de mejora que deben aprovecharse para de esa forma alcanzar una completa satisfacción.

G. La calidad de la información suministrada, fue

	Código	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	4	170	49%
BUENA	3	119	34%
REGULAR	2	35	10%
DEFICIENTE	1	26	7%
NO RESPONDE	0	0	0%
TOTAL		350	100%





8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El promedio de la satisfacción de la Gobernación del Valle del Cauca en el nivel central fue de 3.38 y en la Oficina Territorial del Centro fue de 3,25; ambas fueron medidas en una escala de 1 a 4. Así las cosas, el grado de satisfacción de la Gobernación, reuniendo ambas mediciones, fue de 3,3. Esta valoración se interpreta como buena, pero es importante señalar que los ciudadanos no alcanzaron el máximo grado de satisfacción tras su experiencia vivida en la Gobernación al realizar un trámite o requerir un servicio. Persiste un rango considerable en el que se pueden adelantar acciones de mejora y correctivas para satisfacer plenamente a los ciudadanos.
- En el nivel central, la pregunta que obtuvo la mejor calificación fue la A, (la atención recibida por parte de los funcionarios), con un promedio de 3,48; mientras que, en la Oficina Territorial de Centro, la pregunta que obtuvo la mejor calificación fue la D (encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento), con un promedio de 3,26. Aunque ambas calificaciones se interpretan como buenas, resulta paradójico que en el nivel central la peor calificación fue precisamente la D con un 3,29. En estos términos es importante que a nivel central se tomen medidas encaminadas a mejorar la respuesta que se le emite al ciudadano; para ello es fundamental la cualificación del recurso humano encargado de responder los PQRs, la constante articulación y comunicación entre las dependencias y la correcta organización de la información (adecuada gestión documental).
- Por su parte, en la Oficina Territorial del Centro, la pregunta que en el consolidado obtuvo la peor calificación fue que habla de la puntualidad y el cumplimiento en el horario de atención al cliente, con un 3,1. Esto indica que el personal de la oficina debe acatar las directrices estipuladas por la señora Gobernadora al establecer un horario laboral que cumpla con los lineamientos legales y que faciliten algunos trámites y servicios de cara a la comunidad, como lo es la jornada continua para tramites en la Unidad Administrativa de Rentas.
- En cuanto a los trámites y servicios de las Ventanillas de Rentas se encuentra que obtuvo el más bajo promedio de las entidades evaluadas en la encuesta con 3,19, en el que todas las preguntas fueron calificadas por debajo del promedio de la Gobernación que fue 3.38. En el aspecto que más debe mejorarse es la prontitud y/o rapidez en la atención, que fue calificada con 3, aunque en general, en todos los aspectos de la encuesta, la Ventanilla debe emprender acciones de mejora para mejorar el grado de satisfacción de la ciudadanía.



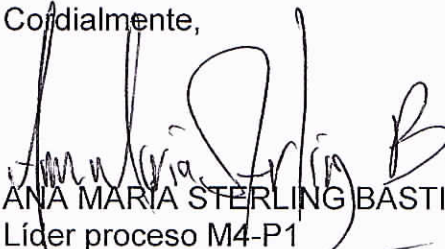
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

- En cuanto al procedimiento para realizar la medición de la satisfacción de los ciudadanos, se considera que el tamaño de la muestra para cada una de las dependencias que ofrecen trámites y servicios de cara al ciudadano, debe ser el mismo para evitar sesgos en la información recolectada. De igual manera, se considera que la medición debe realizarse de forma continúa estableciendo cortes en espacios temporales concretos para su análisis y toma de acciones correctivas y preventivas de acuerdo con los resultados obtenidos.
- Se recomienda continuar con la medición de la satisfacción en la oficina territorial del centro del Valle; así mismo, empezar la medición en las demás oficinas territoriales del departamento (Norte y Pacífico).

La Secretaría General en cumplimiento de su proceso M4-P1 invita a las demás secretarías a enviar sugerencias o recomendaciones sobre la medición de la satisfacción y el análisis entregado. Adicionalmente, se solicita hacer seguimiento a adoptar las recomendaciones emitidas la medición, realizando las respectivas visitas y entregando los respectivos informes a Control Interno.

Cordialmente,




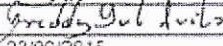

ANA MARIA STERLING BASTIDAS
Líder proceso M4-P1
Secretaría General.

Redactor y Transcriptor: Ana María Sterling b.- Subdirectora Técnica – Secretaria General.



9. ANEXOS

9.1 Anexo 1: formato de la encuesta aplicada (FO-M4-P1-0).

Dpto del Valle del Cauca  Gobernación	ENCUESTA DE MEDICION DE LA SATISFACION DEL CIUDADANO		Codigo: FO M4 P1-02		
			Version: 02		
			Fecha: 22/09/2015		
Apreciado Usuario, la Gobernacion del Valle del Cauca agradece el tiempo empleado para contestar esta encuesta, cuyos resultados nos permitirá mejorar el servicio.					
CALIFIQUE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE ACUERDO A LA ESCALA VALORATIVA					
		EXCELENTE	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE
a.	La atención recibida por parte de funcionario (s) Fue	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b.	La rapidez de la respuesta para su solicitud	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c.	La prontitud y/o rapidez en la atención fue	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d.	Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e.	La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f.	La disposición de los Funcionarios en ayudar a los usuarios	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g.	La calidad y respuesta clara y oportuna en el suministro de la información o servicio solicitado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
RECOMENDACIONES PARA MEJORAR					
ELABORO		REVISO		APROBO	
Elaboró: Juan Carlos Mays, Elizabeth Rodriguez Patla Andres Castro		Revisó: Freddy Yule Avila		Aprobó: Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión 	
Cargo: Profesional Universitario, Técnico, Auxiliar Administrativo		cargo: Director Técnico, Secretana General			
Firma: 		Firma: 			
Fecha: 22/09/2015		Fecha: 23/09/2015		Fecha: 22/09/2015	

COMITÉ SIG



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

9.2 ANEXO 2: Ficha técnica de la encuesta

	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO (FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA)	Código: FO-M4-P1-07
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación:
REALIZADA POR:	Secretaría General	
NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de medición de Satisfacción de Atención al Ciudadano	
NATURALEZA DEL ESTUDIO:	Cuantitativo	
TÉCNICA:	Encuesta presencial con cuestionario estructurado	
FECHA DE CREACIÓN:	22 de septiembre de 2015	
COBERTURA GEOGRÁFICA:	Santiago de Cali, Tuluá - Valle del Cauca (Instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca)	
POBLACIÓN OBJETIVO	Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de la Gobernación del Valle del Cauca.	
UNIDAD DE OBSERVACIÓN:	Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés nacionales y extranjeros que acceden de manera presencial a los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca.	
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (Grupos focales, encuesta, entrevista personal):	Encuesta en formato físico disponible en los centros de orientación y atención al ciudadano de la Gobernación del Valle y la Oficina Administrativa del Centro del Valle del Cauca, para ser aplicada a cada uno de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que hacen uso de los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca.	
OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA:	Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que acceden de manera presencial a los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, con el fin de identificar acciones de mejora en la orientación y atención al ciudadano.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	<ul style="list-style-type: none">● Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés frente a los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca.● Identificar acciones de mejora con base en la información suministrada por las encuestas de satisfacción del ciudadano.	
VARIABLES:	<ul style="list-style-type: none">● Conocimiento y dominio del tema● Claridad del servidor público● Tiempo de respuesta● Actitud y disposición	
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS:	Siete (7)	
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS (Abiertas, cerradas, de escala):	Cerradas	



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

FORMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA:	$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p(1 - p)}$	<ul style="list-style-type: none"> • N = Población de ciudadanos atendidos mensualmente. • Z = Desviación del valor medio. • e = Margen de error permitido. • p = Proporción. 			
TAMAÑO DE LA MUESTRA	<ul style="list-style-type: none"> • 605 Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés en el municipio de Cali • 349 Ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés en el municipio de Tuluá 				
MÉTODO DE SUPERVISIÓN	Revisión del 100% de las encuestas presenciales contestadas				
PERIODO DE TRABAJO	Del 9 al 26 de agosto de 2016				
ENTREGABLES	Informe de medición de la satisfacción de atención al ciudadano; Base de datos con las respuestas de los entrevistados en formato Excel; Formatos de encuesta debidamente diligenciados por los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés.				
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Jorge Andrés Mañosca López	Nombre:	Ana María Sterling Bastidas	Comité Sistema Integrado de Gestión SIG	
Cargo:	Profesional Universitario Contratista	Cargo:	Directora Técnica		
Firma:		Firma:			
Fecha:	8 de agosto de 2016	Fecha:	8 de agosto de 2016	Fecha:	

