



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Informe Atención

Febrero 2020

Elaborado por:
Equipo Atención al Ciudadano
Secretaría General

Revisado y aprobado por:
Javier E. Ulloa Vera



TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
1. Introducción.....	3
2. Presentación de resultados.....	4
3. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados	13
4. Conclusiones.....	14
5. Recomendaciones Secretaría General.....	15



1. INTRODUCCIÓN.

La Secretaría General a través de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión, con el fin de apoyar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad sobre la oferta institucional, se encarga de consolidar información requerida bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en relación a los niveles de percepción de los ciudadanos, con lo cual se elabora el presente informe de seguimiento institucional¹.

La metodología escogida por la entidad para recopilar esta información es a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que acceden a los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por lo cual, se ha procurado fortalecer el instrumento para medición de la atención, de manera que se obtenga información más precisa para la toma de decisiones encaminadas a ofrecer servicios ajustados a las necesidades actuales de los usuarios que los consumen.

Para esta labor se contó con un equipo de trabajo interdisciplinario encargados de analizar información y documentación sobre medición de la percepción del usuario, realizar benchmarking con otras entidades sobre casos exitosos de medición y formular propuestas de ajuste para mejorar la encuesta aplicada.

- Sabina Collazos Profesional en Administración de Negocios
- Santiago Ramírez Profesional en Ingeniería Industrial
- Maryluz Escobar Tecnóloga en Recursos Humanos
- Beatriz E. Montoya Profesional en Derecho
- Daniella Conde Profesional en Administración de Empresas
- Luz Adriana Ramírez Tecnóloga en Informática.
- Sandra Vélez Auxiliar técnico en Contabilidad Sistematizada.

Como parte de este proceso, se diseñó un formato de encuesta que fue sometido a periodo de prueba desde el 13 al 28 de febrero de 2020, aplicado a los ciudadanos que ingresaban a realizar gestiones en el primer piso de la Gobernación del Valle del Cauca y en la Secretaría de Salud como parte de las dependencias que cuentan con trámites, servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS identificados, cuya muestra se ve reflejada en el presente documento.

¹ Decreto 1138 de 2016. Artículo 70 numeral 2 y Artículo 77 numeral 7.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

A continuación, se elabora el siguiente informe sobre los niveles de atención obtenidos en el mes de febrero de 2020, que tiene como propósito:

- Conocer el nivel de cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos frente al servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca.
- Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora del servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca².
- Identificar acciones para mejorar los canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca.

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de febrero de 2020 se aplicaron un total de 1.539 encuestas de atención a los ciudadanos, una vez accedieron a los servicios de la entidad para la gestión de sus PQRS, trámites, servicios u otros procedimientos.

I. Calificación general de la atención

De acuerdo con la información consolidada, los ciudadanos muestran un nivel general de conformidad con la atención del 91%, mientras que el nivel de inconformidad presenta un 8%.

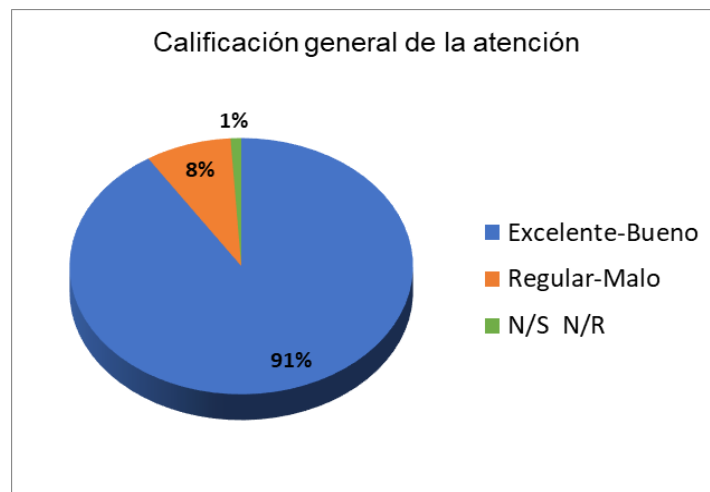


Gráfico 1

² Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6



Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	636	41%
Bueno	763	50%
Regular	100	6%
Malo	25	2%
N/S N/R	15	1%
Total	1539	100%

II. Calificación general de la atención por pregunta

En la encuesta de medición de la atención de los ciudadanos se tienen en cuenta diferentes aspectos importantes para evaluar la atención prestada, como son tiempo de espera, calidad de la información suministrada y actitud/disposición.

A continuación, en el gráfico 2 se puede observar la calificación de la atención de los encuestados frente a cada una de las variables antes mencionadas:

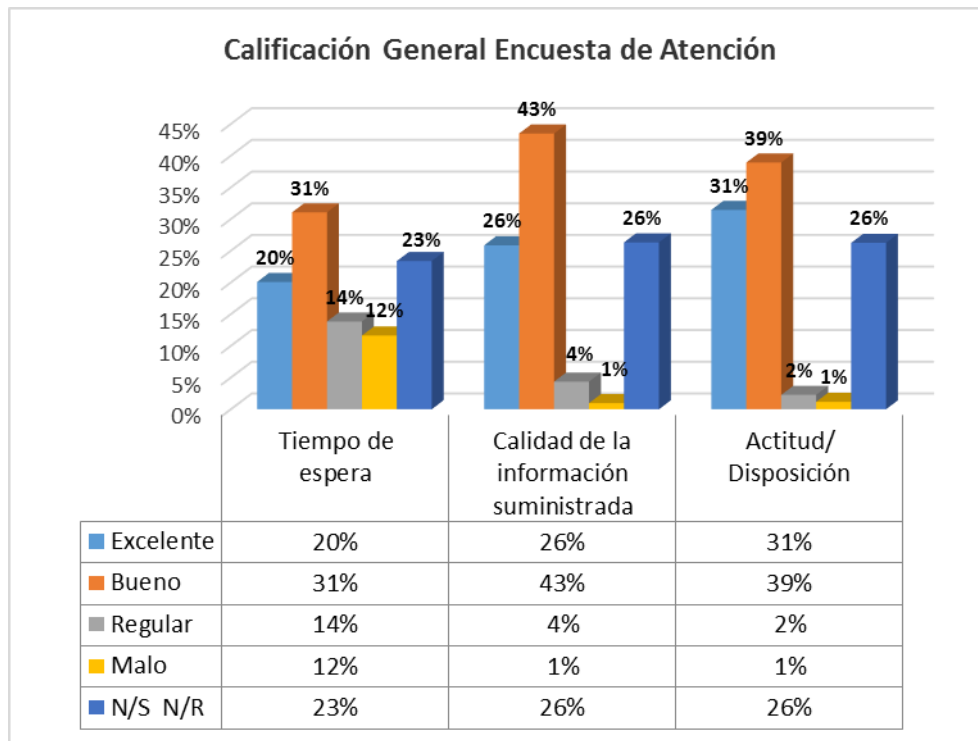


Gráfico 2

NIT: 890399029-5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la información suministrada, se muestran en la siguiente tabla los porcentajes generales de atención por cada variable evaluada:

	Tiempo	Calidad	Actitud/disposición
Conformidad	51%	69%	70%
Inconformidad	26%	5%	4%
N/S N/R	23%	26%	26%

III. Calificación de la encuesta de atención por trámite, servicio u OPA

Del total de 1.539 encuestas aplicadas, se resalta que 1.243 fueron realizadas de forma presencial sobre la atención recibida en los siguientes trámites, servicios u Otros procedimientos administrativos – OPAS:

- A) Estampillas
- B) Impuesto vehicular
- C) Paz y salvo
- D) Boleta fiscal
- E) Registro de títulos de salud

	Cantidad	%Conformidad	%Inconformidad	Total
Trámites	1243	89%	11%	100%
PQRS	140	97%	3%	100%
Correspondencia	126	99%	1%	100%
N/R	30	100%	0%	100%
Total	1539			

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:valledelcauca@valledelcauca.gov.co)
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

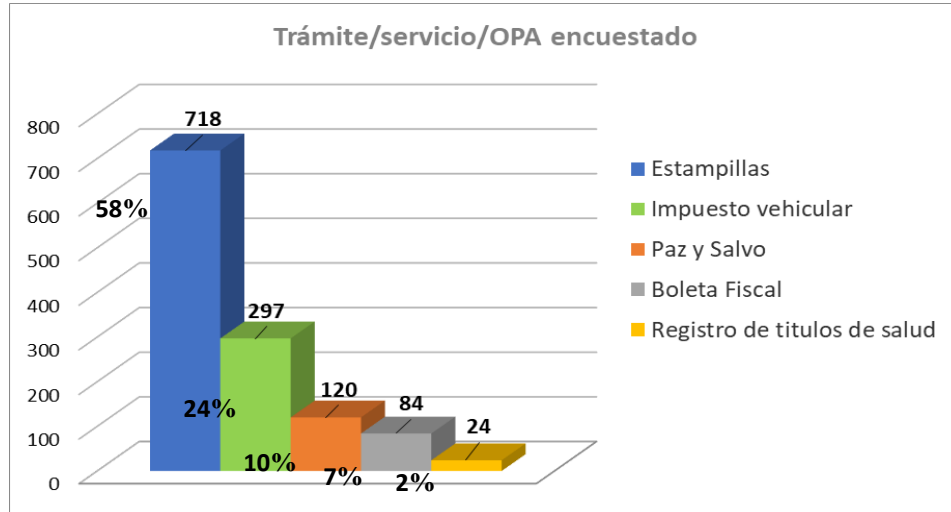


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son la estampilla departamental con un 58% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 24%.

Calificación General de trámites/servicios y OPAS

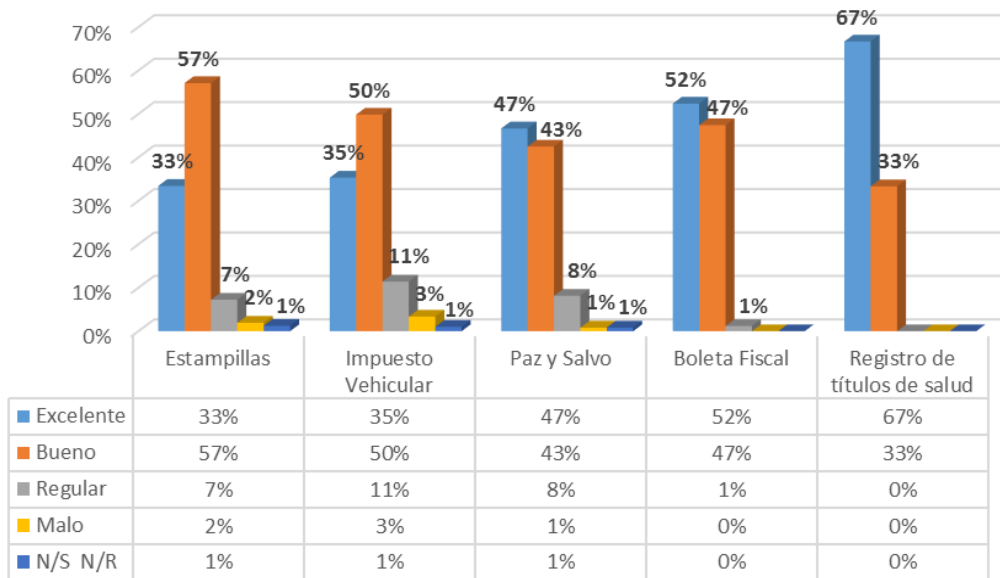


Gráfico 4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Boleta Fiscal	Registro Títulos
Conformidad	90%	85%	90%	99%	100%
Inconformidad	9%	14%	9%	1%	0%
N/S N/R	1%	1%	1%	0%	0%

De acuerdo con la calificación general de la atención en el gráfico 4 para los trámites, servicios y opas ofrecidos por la entidad, se observó que el impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad con un 14%.

A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas en cada uno de los trámites, servicios y OPAS evaluados según la dependencia responsable de los mismos.

- Trámites, servicios y OPAS a cargo de la Unidad Especial de Impuestos Rentas y Gestión Tributaria.

Estampillas

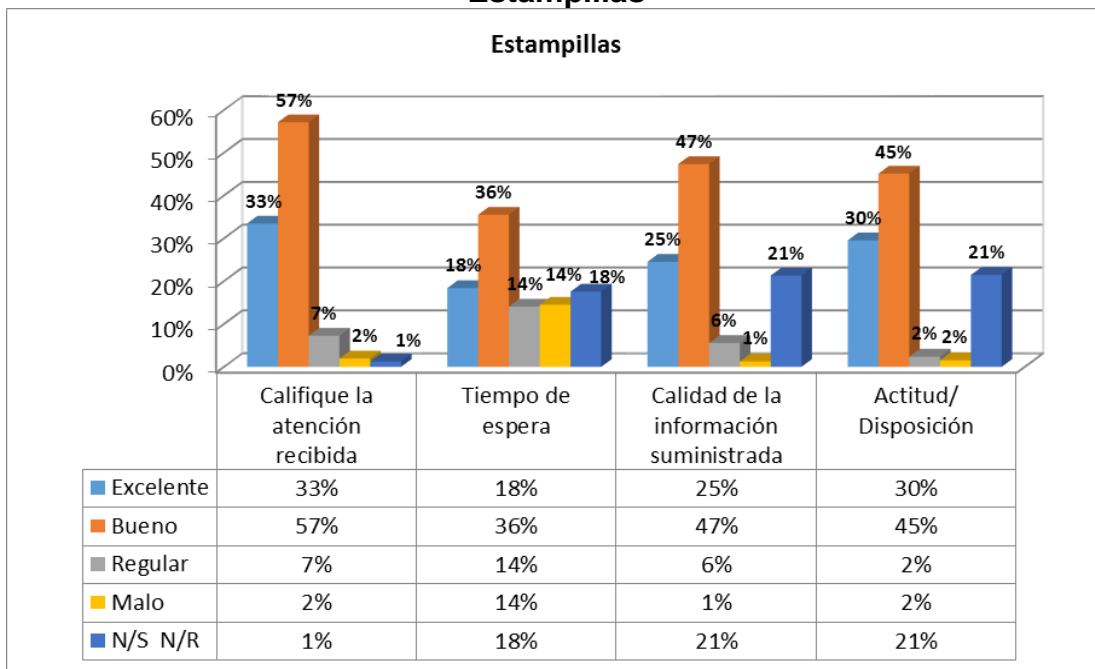


Gráfico 5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron compra de estampillas presentan un nivel de conformidad con la atención del 90% e inconformidad del 9%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Actitud/disposición
Conformidad	90%	54%	72%	75%
Inconformidad	9%	28%	7%	4%
N/S N/R	1%	18%	21%	21%

Impuesto vehicular

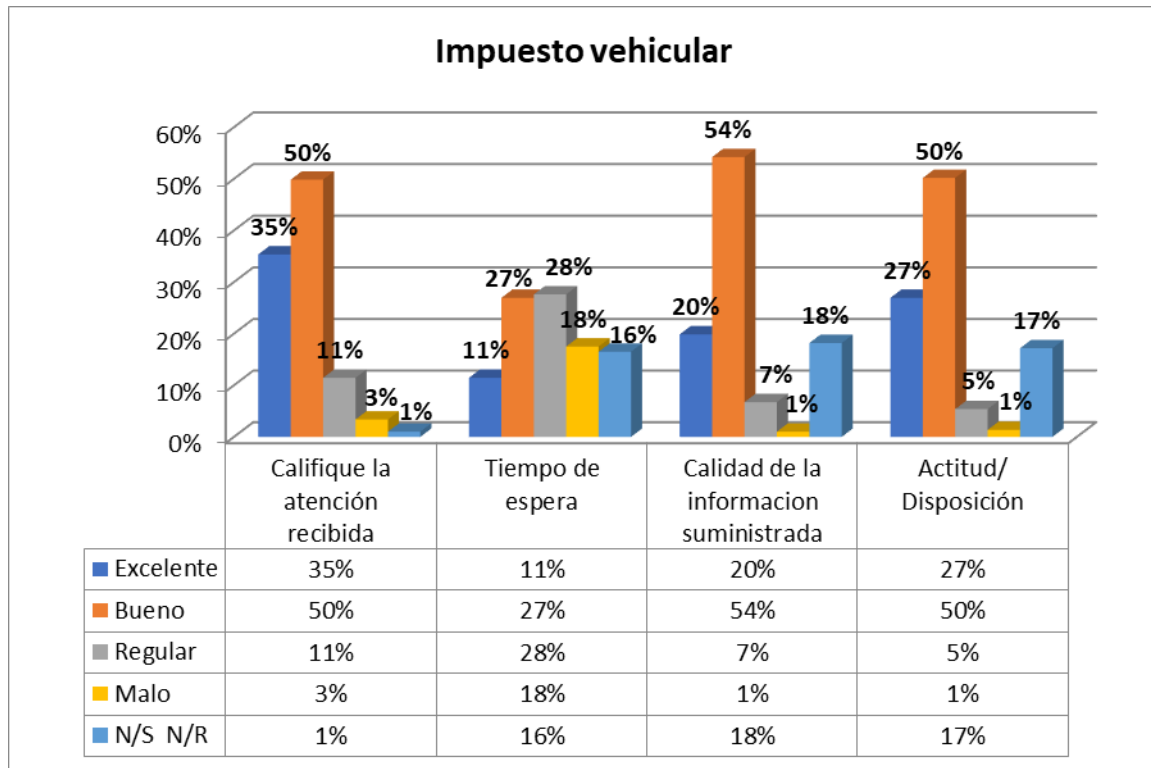


Gráfico 6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de conformidad con la atención del 85% e inconformidad del 14%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Actitud/disposición
Conformidad	85%	38%	74%	77%
Inconformidad	14%	46%	8%	6%
N/S N/R	1%	16%	18%	17%

Paz y Salvo Departamental

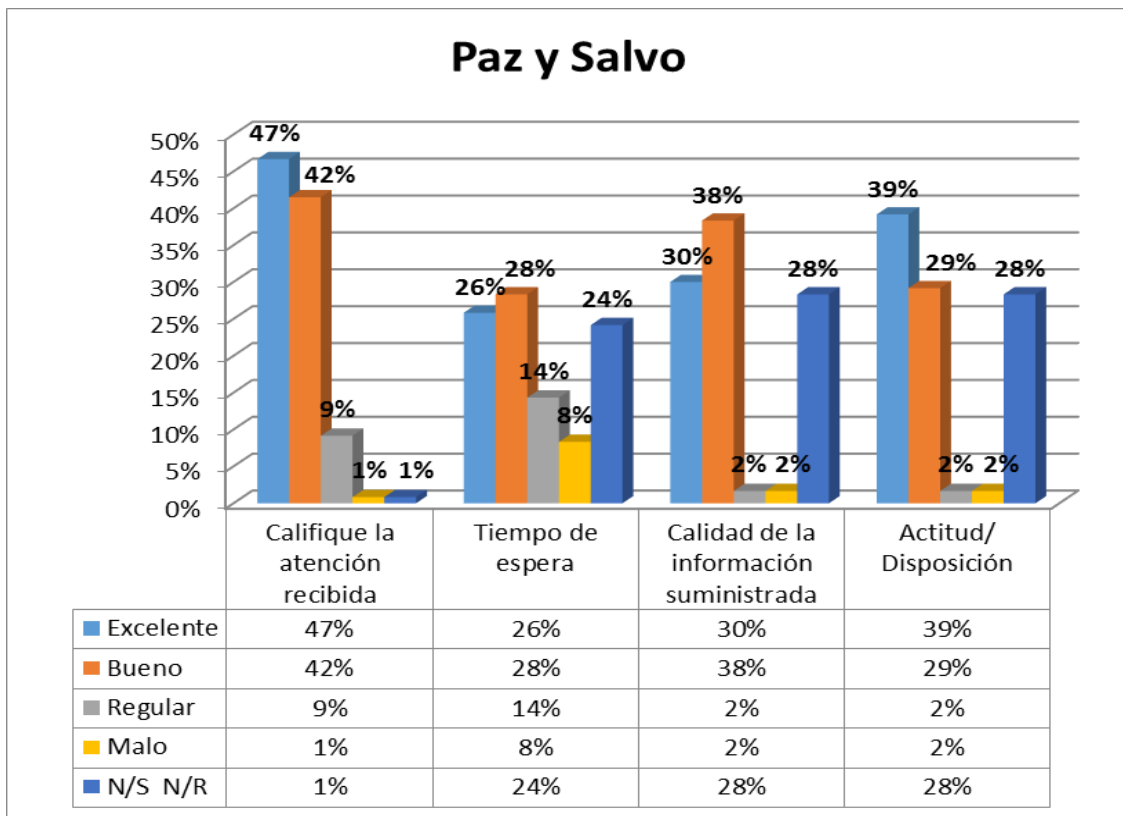


Gráfico 7



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron este paz y salvo presentan un nivel de conformidad con la atención del 89% e inconformidad del 10%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Actitud/disposición
Conformidad	89%	54%	68%	68%
Inconformidad	10%	22%	4%	4%
N/S N/R	1%	24%	28%	28%

**Impuesto de Registro
(Boleta Fiscal)**

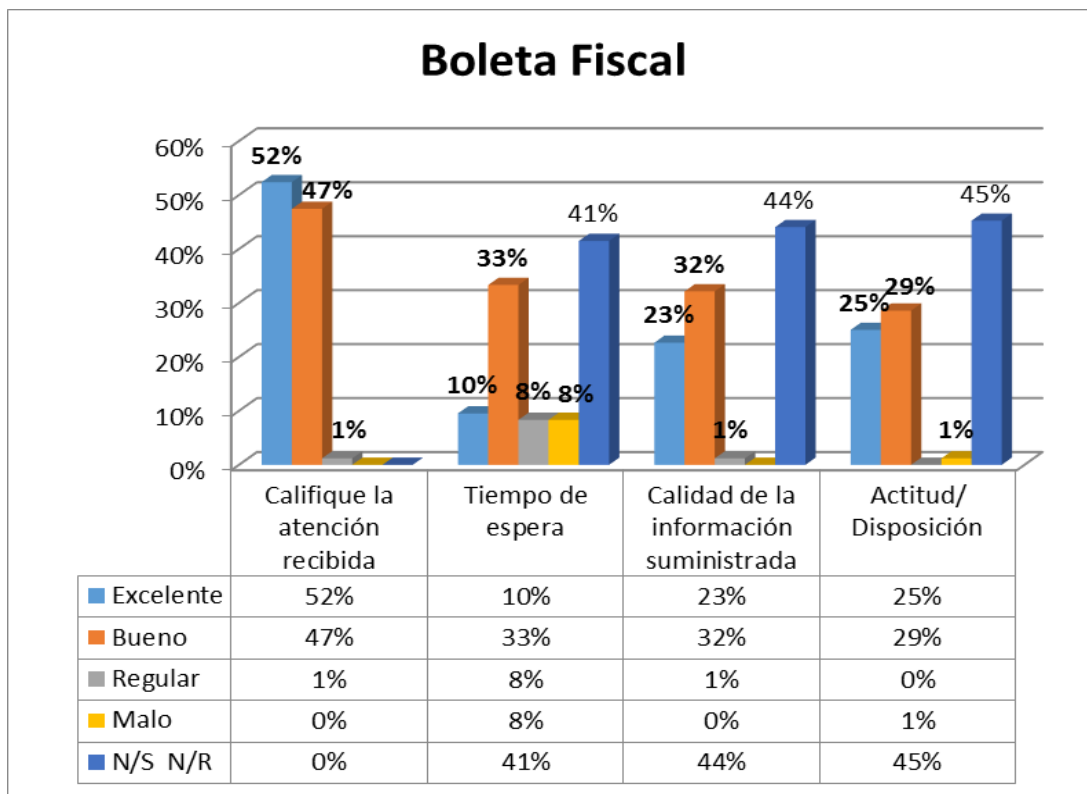


Gráfico 8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la información del gráfico 8, los ciudadanos que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal), presentan un nivel de conformidad con la atención del 99% e inconformidad del 1%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Actitud/disposición
Conformidad	99%	43%	55%	54%
Inconformidad	1%	16%	1%	1%
N/S N/R	0%	41%	44%	45%

- Calificación de las encuestas aplicadas a uno de los trámites a cargo de la Secretaría de Salud Departamental:

Registro de títulos de salud

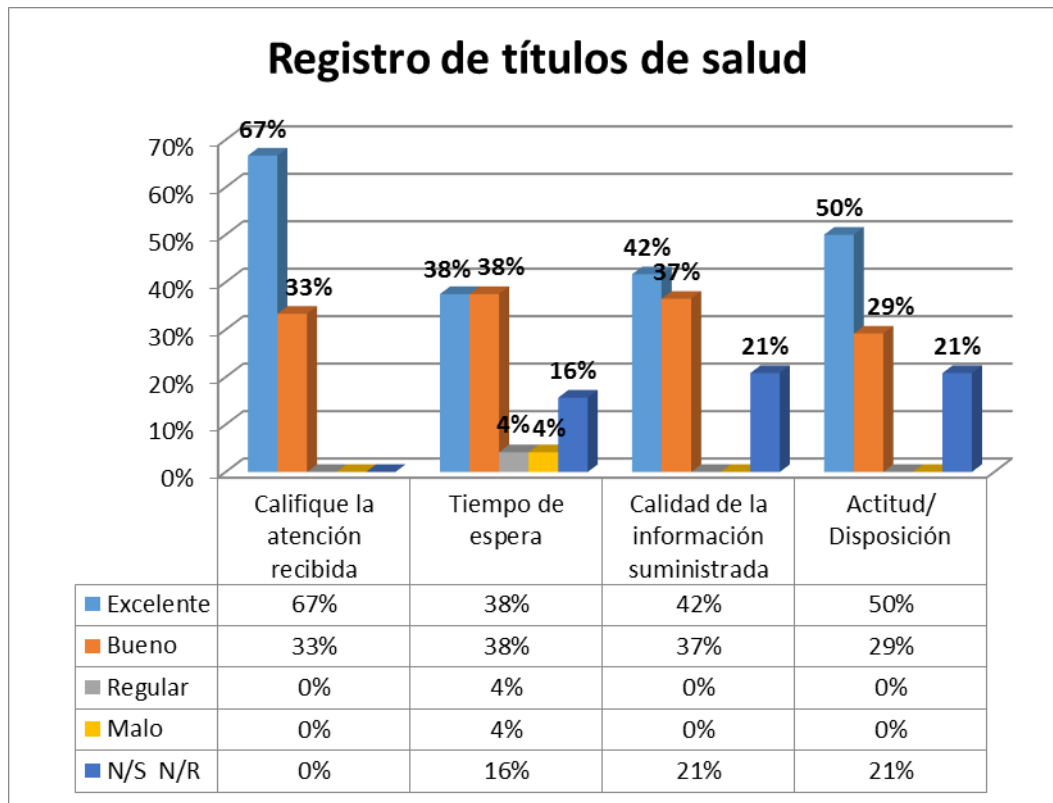


Gráfico 9



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de conformidad con la atención del 100%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Actitud/disposición
Conformidad	100%	76%	79%	79%
Inconformidad	0%	8%	0%	0%
N/S N/R	0%	16%	21%	21%

3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 1539 personas encuestadas, se recibieron un total de 237 observaciones sobre 14 variables, que representan el 15%, entre las cuales encontramos que 10 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 227 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- La demora en el tiempo de atención se destaca con un porcentaje del 33% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de demora en la realización del pago con 20%.
- El trámite con mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 143 recomendaciones, de las cuales 41 fueron por demoras en el tiempo de atención y 30 por demora en la realización del pago.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 64 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

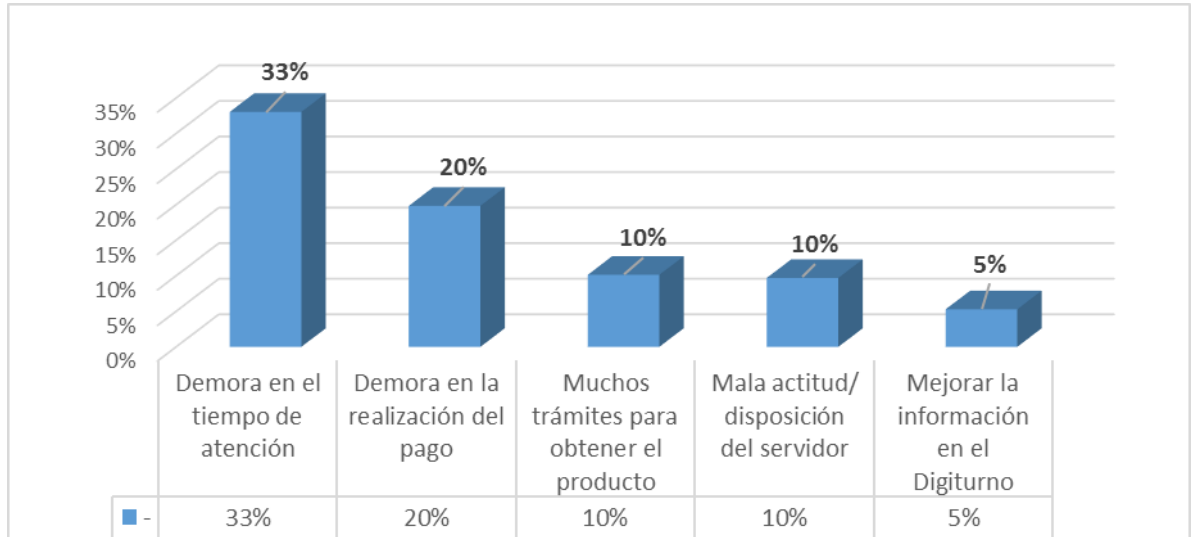


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 57% equivalen a demora en los tiempos, el 19% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como claridad en la información, actitud o falta de personal.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información antes mencionada, se realizan las siguientes conclusiones del presente informe:

- El 100% de las encuestas corresponden a la muestra tomada con los trámites, servicios, otros procedimientos administrativos – OPAS y PQRS que brinda la Gobernación del Valle del Cauca en su sede principal.
- El nivel general de conformidad con la atención frente a la oferta institucional es del 91%.
- El nivel general de inconformidad con la atención frente a los productos o servicios de la entidad es del 8%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición con un nivel de conformidad general del 70%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 26%.
- Del total de encuestas realizadas el 81% (1243) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue la estampilla con un total de 718, seguido por el trámite de impuesto vehicular con 297.
- Los trámites con mejor nivel de conformidad general en la atención son el registro de títulos de salud con un 100% y el impuesto de registro (Boleta Fiscal) con 99%.
- Los trámites con calificación más baja son el impuesto vehicular con un nivel de inconformidad del 14%.
- El común denominador que se observa en todos los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de conformidad fue en la actitud/disposición y el nivel más alto de inconformidad es por el tiempo de espera.
- De 1539 personas encuestadas, se recibieron un total de 237 observaciones que representan el 15%.
- De las 237 observaciones, 10 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 227 son oportunidades de mejora a implementar.
- En las observaciones se destaca con un porcentaje del 33% la demora en el tiempo de atención como un requerimiento a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de demora para la realización del pago con 20%.
- El trámite con mayor número de observaciones es estampillas con un total de 143 recomendaciones, de las cuales 41 fueron por demoras en el tiempo de atención y 30 por demoras en la realización del pago.
- El segundo tema con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 64 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Se recomienda desarrollar acciones de mejora en conjunto con la Unidad de rentas, TICS y Secretaría General para mejorar la calificación en los tiempos de espera.
- Se recomienda desarrollar acciones de mejora en conjunto con la unidad de Rentas que permitan mejorar la calificación del trámite de impuesto vehicular.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia