



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Informe Satisfacción

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	18
4. Conclusiones.....	19
5. Recomendaciones Secretaría General.....	20



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

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 productos o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por lo cual, se ha procurado fortalecer el instrumento para medición de la satisfacción, de manera que se obtenga información más precisa para la toma de decisiones encaminadas a fortalecer los servicios y/o productos que actualmente se prestan e igualmente poderlos ajustar a las necesidades planteadas por los usuarios.

Para esta labor se contó con un equipo de trabajo interdisciplinario encargados de analizar información y documentación sobre medición de la satisfacción 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 un periodo de prueba desde el 13 al 28 de febrero de 2020 y aplicado sólo a los ciudadanos que ingresaban a realizar gestiones en el primer piso de la Gobernación del Valle del Cauca, así como en las Secretarías de Educación y Salud como parte de las dependencias que cuentan con trámites, servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS identificados.

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

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



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

- Conocer el grado en que se cumplen los requisitos que los usuarios esperan obtener con los productos y/o servicios que ofrece la organización² con el ánimo de concretar métodos para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos.
- Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora frente a la oportunidad y entrega de productos y/o servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca³.
- Identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de tecnologías de la información en la oferta institucional.

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de febrero de 2020 se aplicaron un total de 1.864 encuestas de satisfacción, a los ciudadanos, una vez indicaron haber recibido su respuesta o producto final tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos en la entidad.

NOTA: Teniendo en cuenta que para este periodo se trabajó con información recopilada en dos formatos de encuesta de satisfacción (I. Formato anterior aplicado del 3 al 12 de febrero y II. Formato sometido a prueba según lo indicado en la introducción del 13 al 28 de febrero), se muestran las cifras obtenidas según los criterios evaluados en cada formato, los cuales serán presentados a través de tablas descriptivas de acuerdo con la siguiente estructura:

- A. Formato Anterior
- B. Formato de Prueba
- C. Cifras Consolidadas

A continuación, se describe el total de encuestas aplicadas.

² Norma ISO 9001:2015 Capítulo 9.1.2

³ Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

I. Nivel general de satisfacción

A. FORMATO ANTERIOR

Satisfacción general con el servicio		
Opciones	Pregunta	Participación
Muy Insatisfecho	50	6%
Insatisfecho	123	14%
Satisfecho	481	55%
Muy Satisfecho	217	25%
Total	871	100%

B. FORMATO DE PRUEBA

Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	195	20%
Bueno	514	52%
Regular	162	16%
Malo	115	12%
N/S N/R	7	1%
Total	993	100%

B. NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN (CONSOLIDADO)

Opciones	Pregunta	Participación
Porcentaje de Satisfacción	1.407	75%
Porcentaje de Insatisfacción	450	24%
N/S N/R	7	1%
Total	1.864	100%

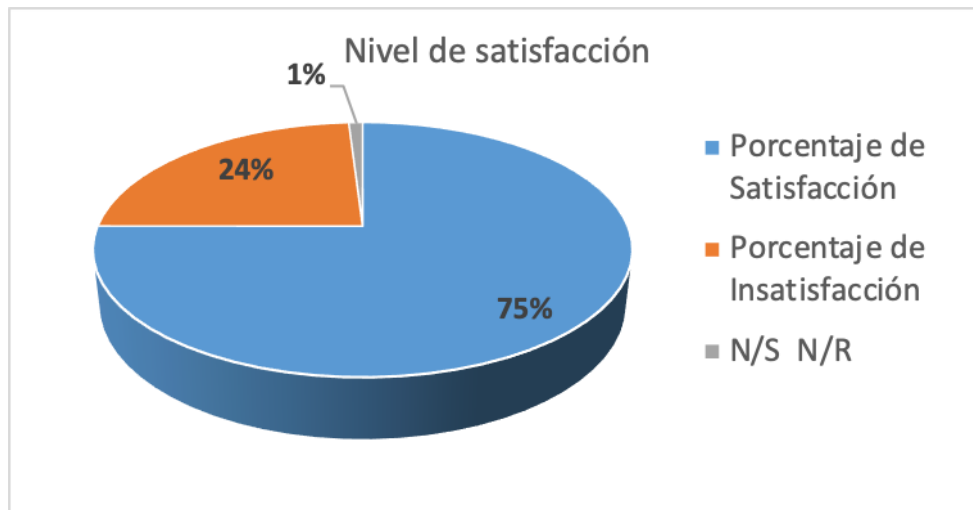


Gráfico 1



II. Nivel general de satisfacción por concepto

En la encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos se tienen en cuenta diferentes aspectos importantes para evaluar el producto o servicio entregado, como son atención recibida por el funcionario, tiempo de espera en turno, calidad de la información suministrada, simplicidad o facilidad para su gestión, el costo y satisfacción general con el servicio recibido.

A. FORMATO ANTERIOR

Calificación de la satisfacción por concepto

Opciones	Atención recibida		Tiempo de espera		Calidad de la información	
Muy Insatisfecho	26	3%	142	16%	34	4%
Insatisfecho	37	4%	180	21%	72	8%
Satisfecho	485	56%	402	46%	525	60%
Muy Satisfecho	323	37%	147	17%	239	27%
N/R	0	0%	0	0%	1	0%
Total	871	100%	871	100%	871	100%

B. FORMATO DE PRUEBA

Opciones	Tiempo de respuesta		Calidad de la información		Simplicidad/ Facilidad		Costo	
Excelente	133	13%	170	17%	122	12%	62	6%
Bueno	477	48%	678	68%	577	58%	621	63%
Regular	181	18%	64	6%	139	14%	144	15%
Malo	179	18%	46	5%	124	12%	118	12%
N/S N/R	23	2%	35	4%	31	3%	48	5%
Total	993	100%	993	100%	993	100%	993	100%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

C. CALIFICACIÓN CONSOLIDADA

De acuerdo con los valores obtenidos en ambos formatos, se muestra a continuación los niveles de satisfacción general, cuya consolidación fue realizada teniendo en cuenta las siguientes reglas para facilitar su respectivo análisis y diagramación.

A			B	
<i>CALIFICACIÓN SEGÚN FORMATO ANTERIOR</i>		REGLA PARA CONSOLIDACIÓN DE CIFRAS	<i>CALIFICACIÓN SEGÚN FORMATO DE PRUEBA</i>	
Muy insatisfecho	Cifras obtenidas en conceptos de la columna "A", se suman a cifras de los conceptos en la columna "B", por ser equivalentes.	Malo		
Insatisfecho		Regular		
Muy Satisfecho		Excelente		
Satisfecho		Bueno		
Tiempo de espera		Tiempo de Respuesta		
Calidad de la Información		Calidad de la Información		

Satisfacción consolidada por concepto

Opciones	Atención recibida		Tiempo de respuesta		Calidad de la información		Simplicidad/ Facilidad		Costo	
	Cifras	%	Cifras	%	Cifras	%	Cifras	%	Cifras	%
Excelente	323	37%	280	15%	409	22%	122	12%	62	6%
Bueno	485	56%	879	47%	1203	65%	577	58%	621	63%
Regular	37	4%	361	20%	136	7%	139	14%	144	15%
Malo	26	3%	321	17%	80	4%	124	12%	118	12%
N/S N/R	0	0%	23	1%	36	3%	31	3%	48	5%
Total	871	100%	1864	100%	1864	100%	993	100%	993	100%

La atención recibida suma 871 y no 1.864 considerando que este concepto sólo fue evaluado en el formato anterior de encuesta y no en el nuevo.

La simplicidad y el costo suman 993 debido a que estos conceptos sólo se evaluaron en el formato de prueba y no en el anterior.

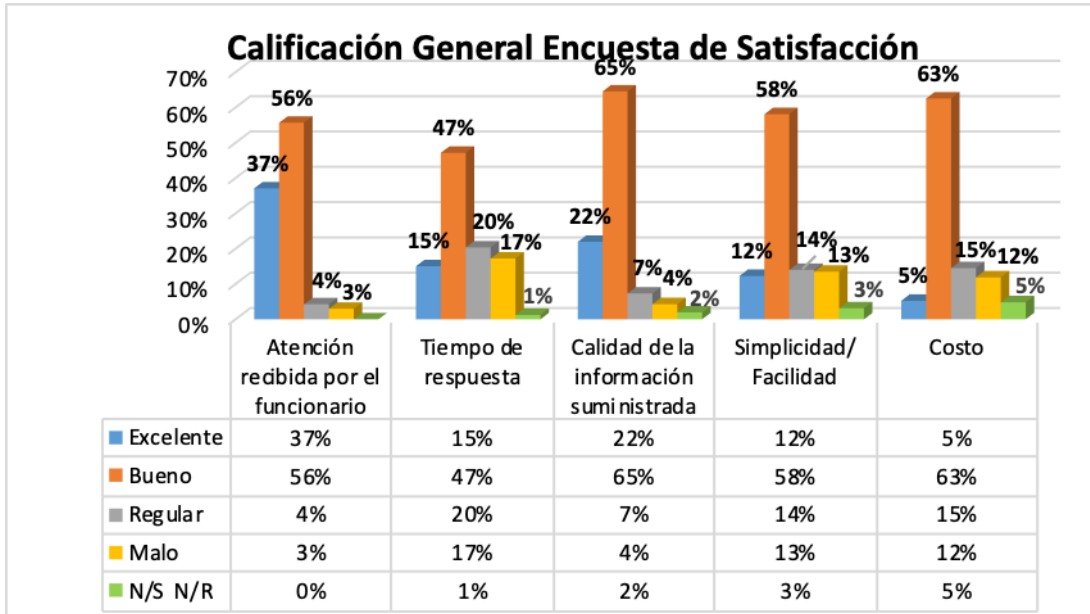


Gráfico 2

	Atención	Tiempo	Calidad	Simplicidad	Costo
Satisfacción	93%	62%	87%	70%	68%
Insatisfacción	7%	37%	11%	27%	27%

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

Del total de 1.864 encuestas aplicadas, se resalta que 1.798 fueron realizadas de forma presencial sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Anterior	Prueba	Total
Estampilla	378	616	994
Certificado de valorización	90	76	166
Boleta fiscal	85	53	138
Impuesto vehicular	152	174	326
Orientación a solicitudes	69	0	69
Registro de títulos	20	8	28
Ventanilla Única	77	0	77
TOTAL	871	927	1798

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

	Anterior	Prueba	TOTAL	% Satisfacción	% Insatisfacción	Total
Tramites	871	927	1798	81%	19%	100%
PQRS	0	36	36	86%	14%	100%
N/R	0	30	30	87%	13%	100%
Total	871	993	1864			

La encuesta de medición de la satisfacción fue aplicada de forma presencial sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

- A) Impuesto de registro (boleta fiscal).
- B) Certificado de valorización departamental
- C) Estampillas
- D) Impuesto vehicular
- E) Orientación a solicitudes
- F) Servicio ventanilla única.
- G) Registro de títulos de salud.

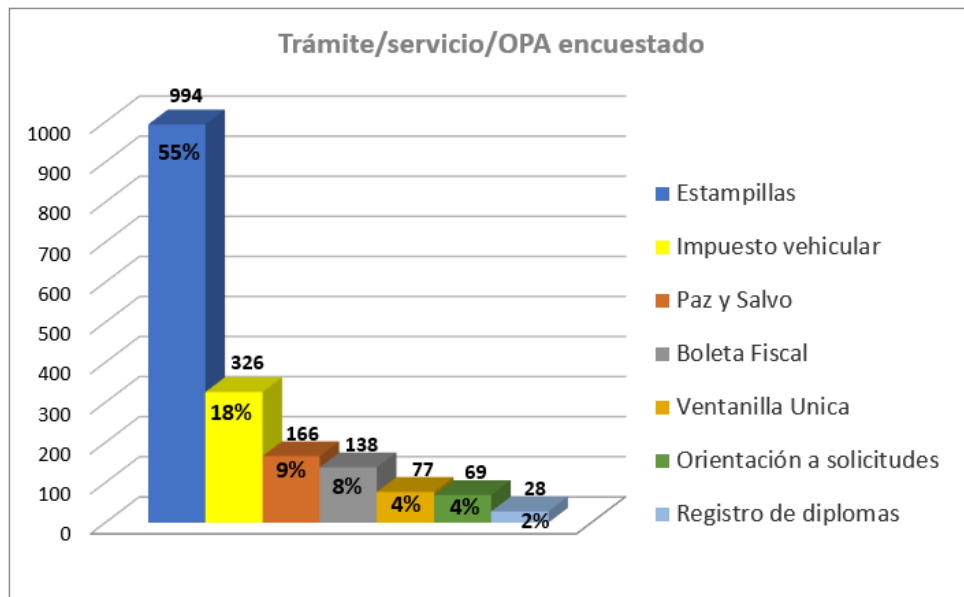


Gráfico 3



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 55% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 18%.

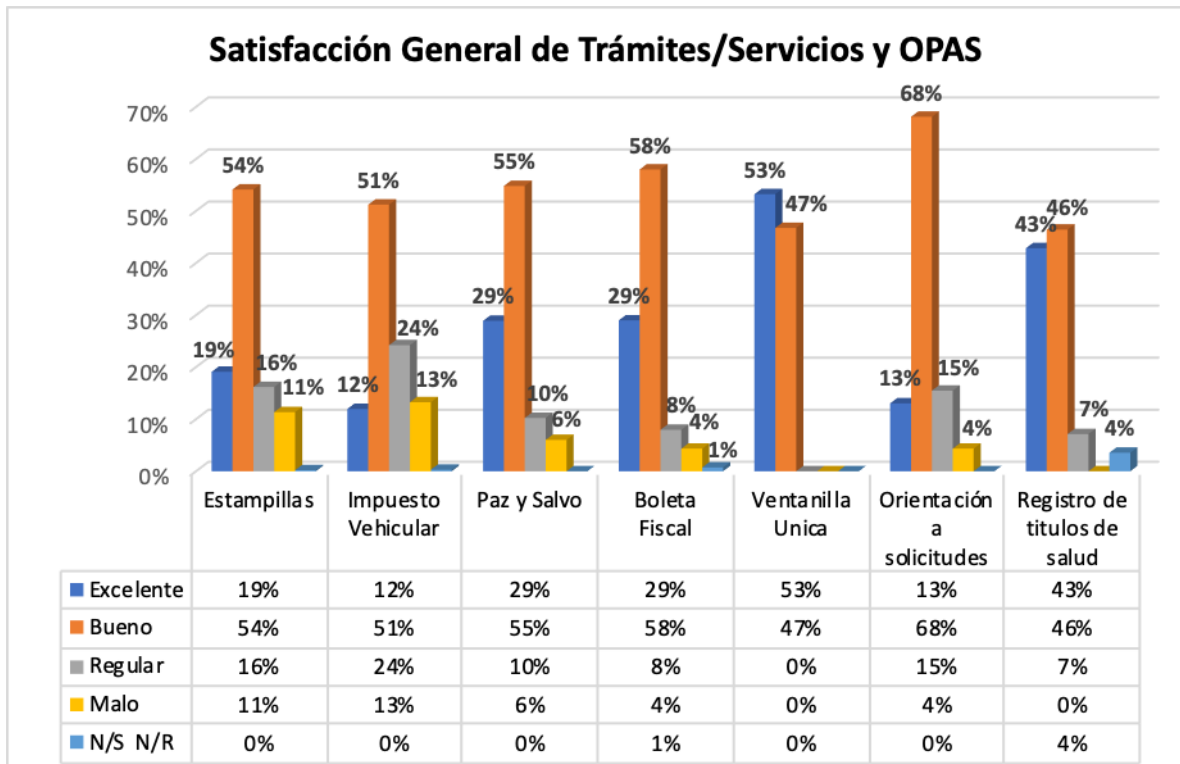


Gráfico 4

	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Boleta Fiscal	Ventanilla Única	Orientación	Registro Títulos
Satisfacción	73%	63%	84%	87%	100%	81%	89%
Insatisfacción	27%	37%	16%	12%	0%	19%	7%

De acuerdo con los niveles de satisfacción general reflejados 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 insatisfacción con un 37%.



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.

**Impuesto de registro
(boleta fiscal)**

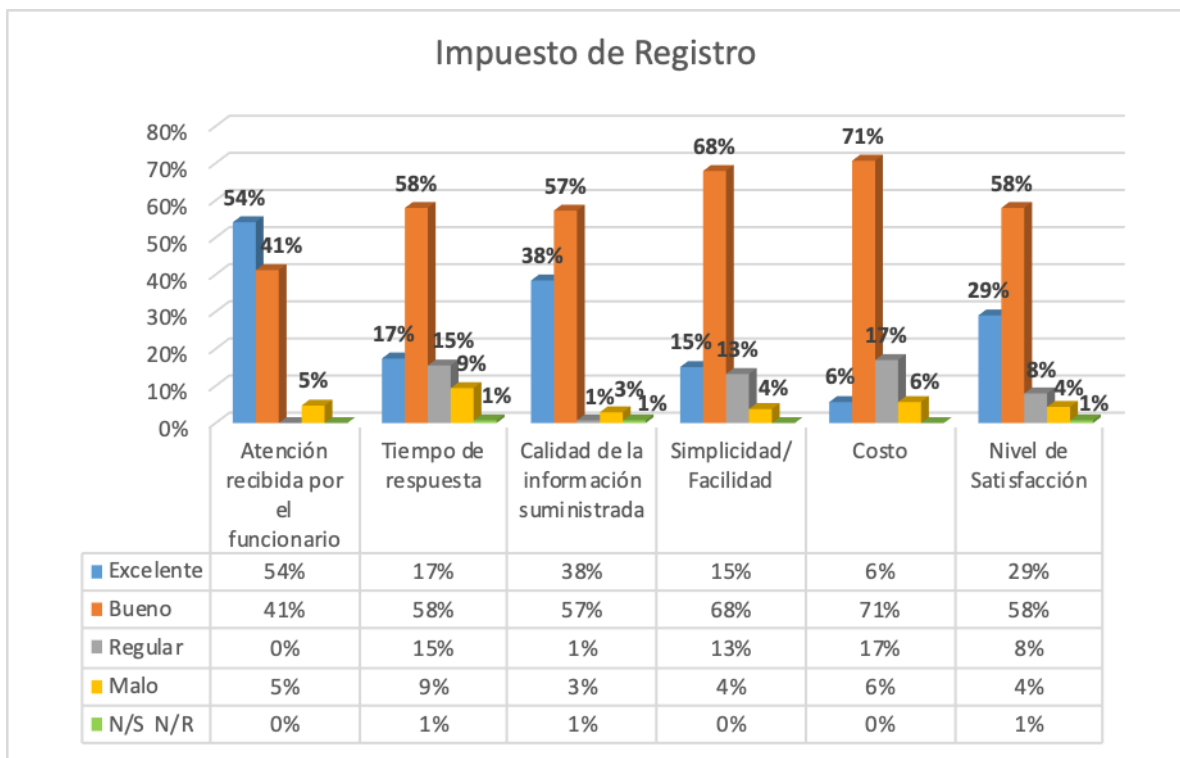


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal), presentan un nivel de satisfacción general del 87% e insatisfacción del 12%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

	Atención	Tiempo	Calidad	Simplicidad	Costo	% General
Satisfacción	95%	75%	95%	83%	77%	87%
Insatisfacción	5%	24%	4%	17%	23%	12%

Paz y Salvo Departamental

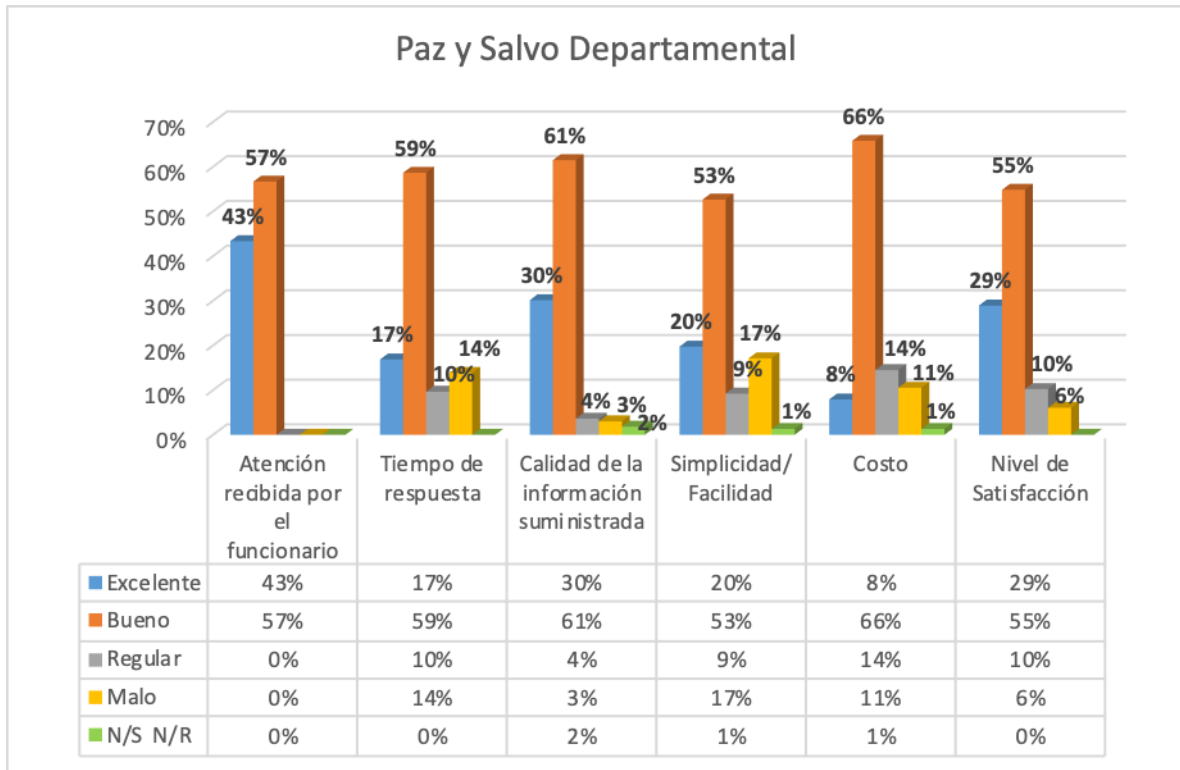


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que solicitaron éste paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 84% e insatisfacción del 16%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Simplicidad	Costo	% General
Satisfacción	100%	76%	91%	73%	74%	84%
Insatisfacción	0%	24%	7%	26%	25%	16%

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



Estampillas

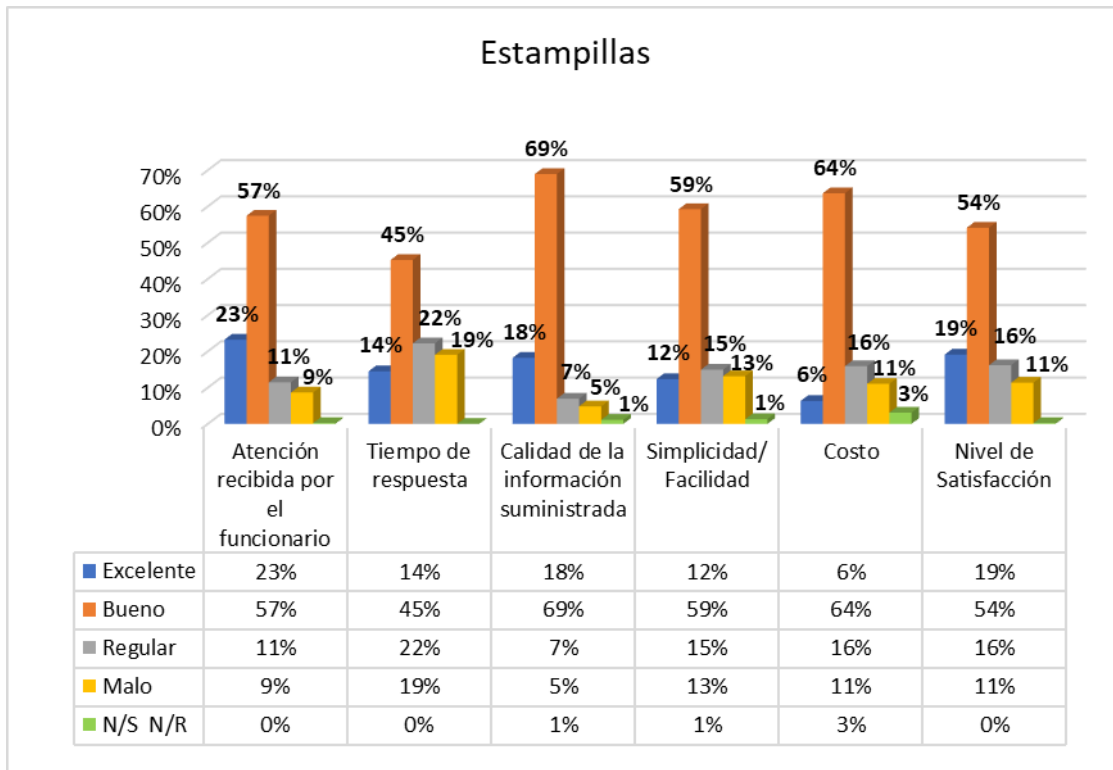


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 73% e insatisfacción del 27%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Simplicidad	Costo	% General
Satisfacción	80%	59%	87%	71%	70%	73%
Insatisfacción	20%	41%	12%	28%	27%	27%



Impuesto vehicular

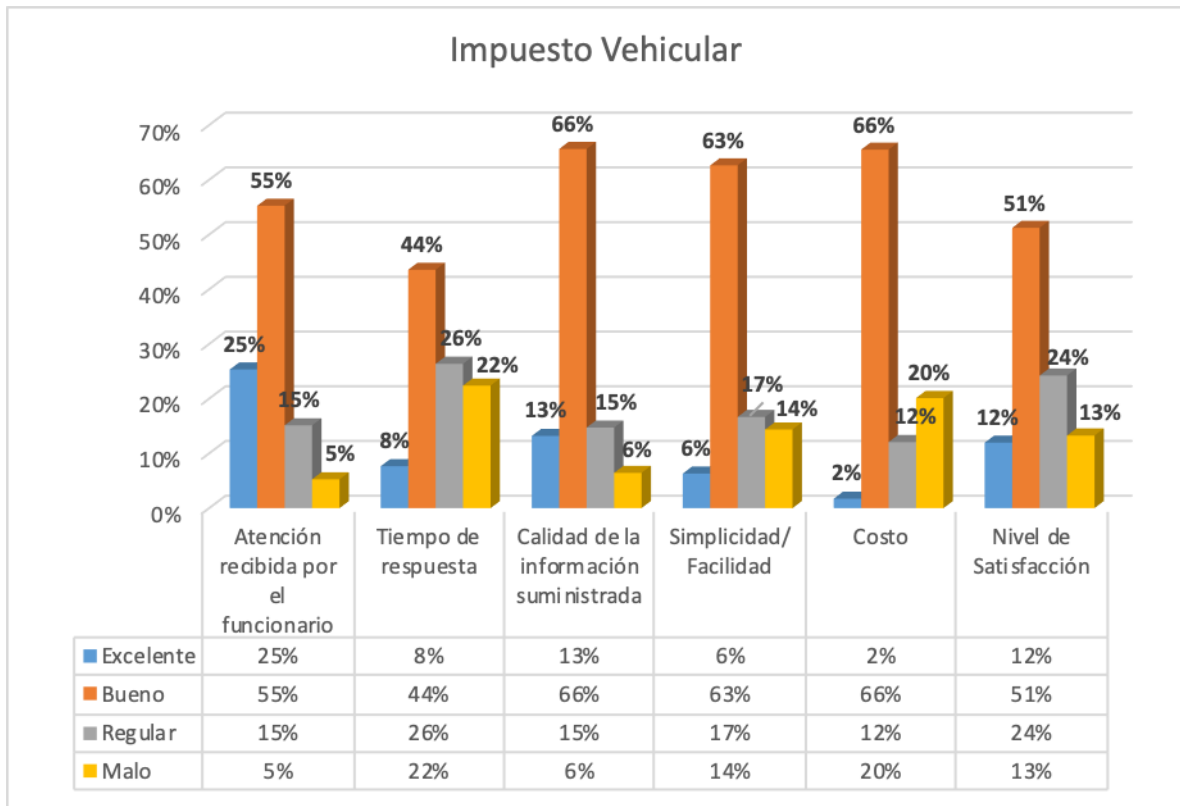


Gráfico 8

De acuerdo con la información del gráfico 8, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 63% e insatisfacción del 37%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Simplicidad	Costo	% General
Satisfacción	80%	52%	79%	69%	68%	63%
Insatisfacción	20%	48%	21%	31%	32%	37%



- A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas al servicio de ventanilla única a cargo de la Secretaría General:

Orientación a solicitudes

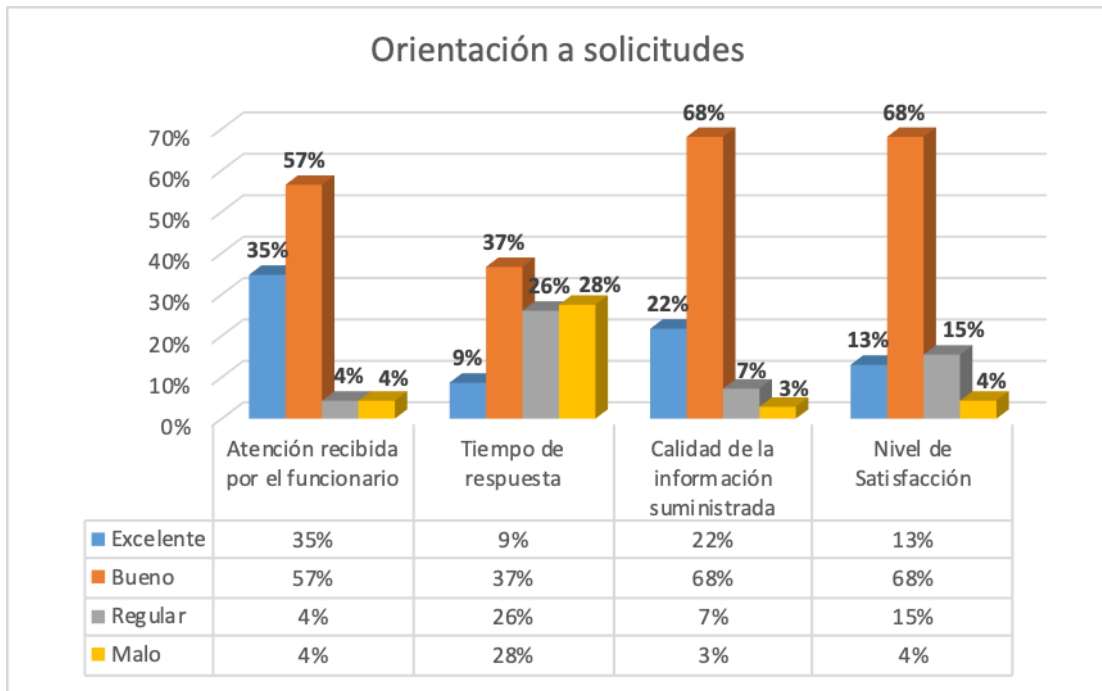


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que solicitaron orientación presentan un nivel de satisfacción general del 81% e insatisfacción del 19%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	92%	46%	90%	81%
Insatisfacción	8%	54%	10%	19%



Ventanilla Única

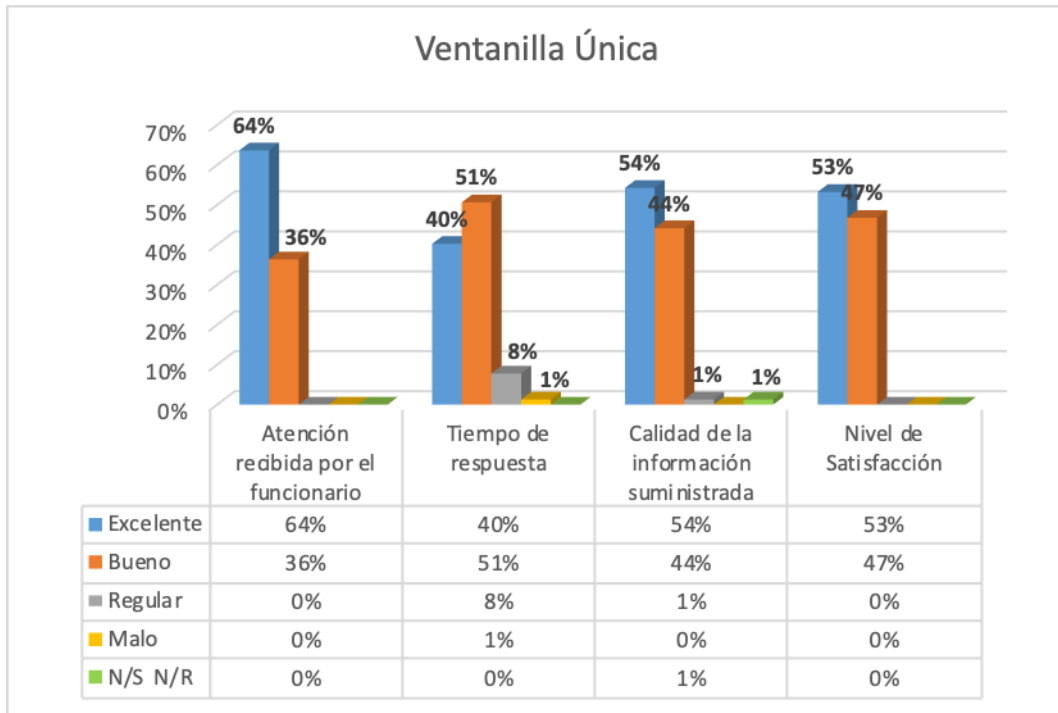


Gráfico 10

De acuerdo con la información del gráfico 10, los ciudadanos que accedieron al servicio de la ventanilla única presentan un nivel de satisfacción general del 100%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	% General
Satisfacción	100%	91%	98%	100%
Insatisfacción	0%	9%	1%	0%



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

Registros de títulos de salud

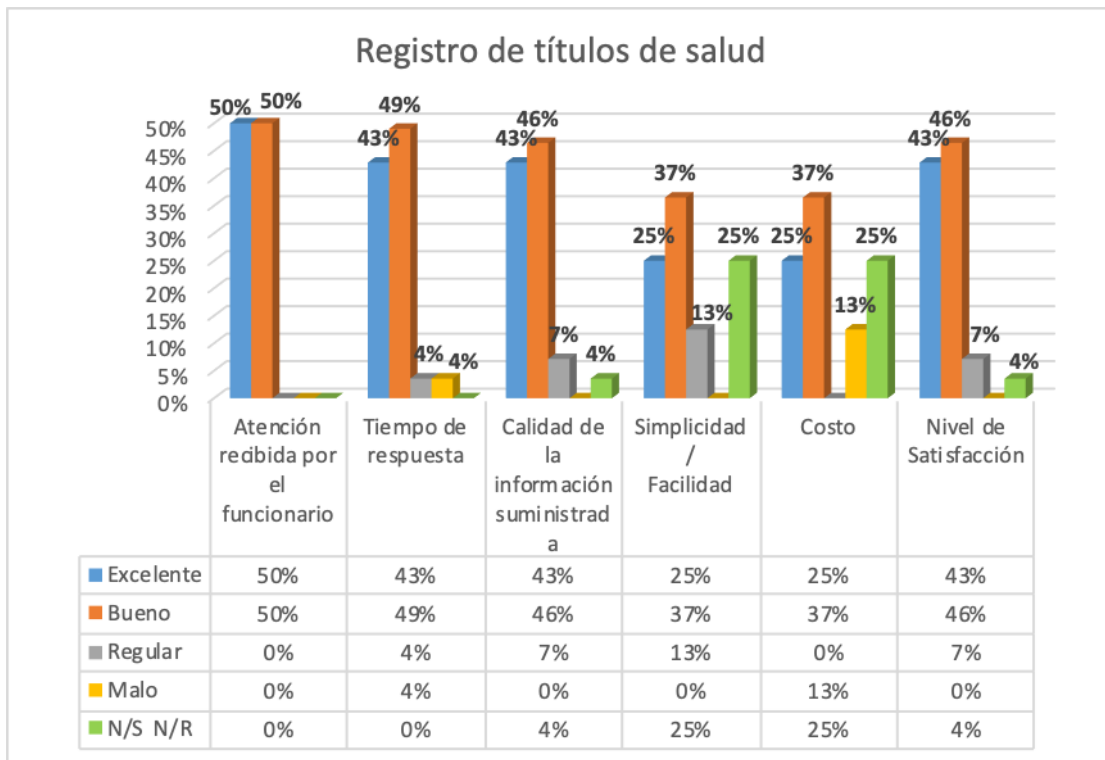


Gráfico 11

De acuerdo con la información del gráfico 11, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de satisfacción general del 89% e insatisfacción del 7%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Atención	Tiempo	Calidad	Simplicidad	Costo	% General
Satisfacción	100%	92%	89%	62%	62%	89%
Insatisfacción	0%	8%	7%	13%	13%	7%



3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 1864 personas encuestadas, se recibieron un total de 344 observaciones sobre 12 variables, que representan el 18.4%, entre las cuales encontramos que 22 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 322 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- La demora en el tiempo de atención se desataca con un porcentaje del 28% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de alta cantidad de trámites para obtener el producto con 22%.
- El trámite con mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 221 recomendaciones, de las cuales 63 fueron por demoras en el tiempo de atención y 53 por muchos trámites para obtener el producto.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 69 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

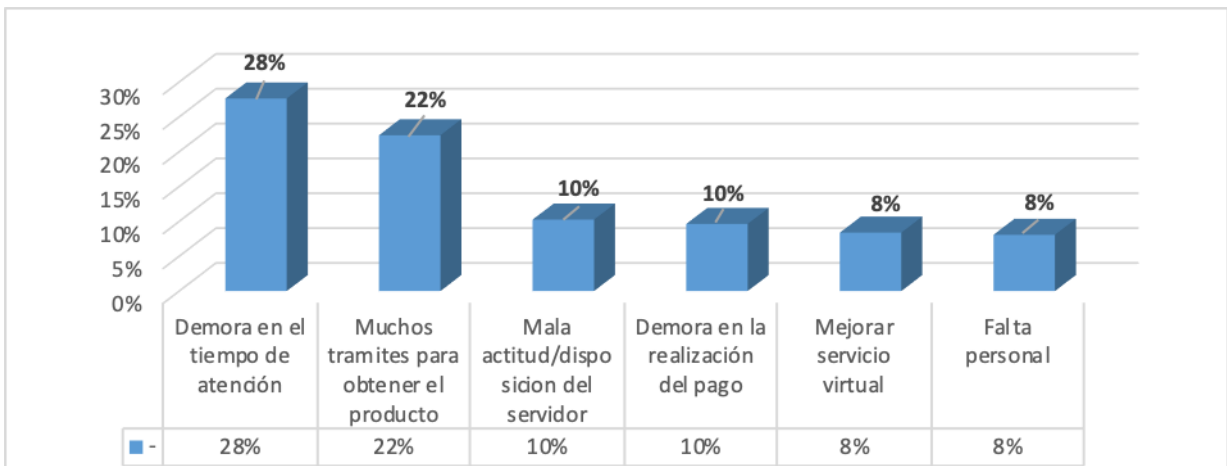


Gráfico 12

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 41% equivalen a demora en los tiempos, el 22% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como mala actitud o falta de personal y otro 22% que indica la necesidad de realizar mejoras en los procedimientos para



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

disminuir la cantidad de trámites para obtener un producto y obtención de la estampilla.

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 satisfacción frente a la oferta institucional es del 75%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 24%.
- La variable mejor calificada fue la atención recibida por el funcionario con un nivel de satisfacción general del 93%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera en turno con un nivel de insatisfacción general del 38%, seguida del costo con un 32%
- Del total de encuestas realizadas el 96% (1798) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue la estampilla con un total de 994, seguido por el trámite de impuesto vehicular con 326.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son el registro de títulos de salud con un 89% y el impuesto de registro (Boleta Fiscal) con 87%.
- Los trámites con calificación más baja son el impuesto vehicular y el servicio de estampillas con un nivel de insatisfacción del 37% y 27% respectivamente.
- El común denominador que se observa en todos los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de satisfacción fue en la atención recibida y el nivel más bajo de insatisfacción es por el tiempo de espera.
- De 1864 personas encuestadas, se recibieron un total de 344 observaciones que representan el 18,45%.
- De las 344 observaciones, 22 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 322 son oportunidades de mejora a implementar.
- En las observaciones se destaca con un porcentaje del 28% 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 muchos trámites para obtener el producto con 22% y mala actitud/disposición del servidor con un 10%.

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 trámite con mayor número de observaciones es estampillas con un total de 221 recomendaciones, de las cuales 63 fueron por demoras en el tiempo de atención y 53 por muchos trámites para obtener el producto.
- El segundo tema con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 69 observaciones reportadas, siendo predominante la demora en el tiempo de atención.

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

Se recomienda a las dependencias de la entidad relacionadas directamente con la información resultante del presente informe implementar acciones de mejora tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones en articulación con la Secretaría General.

- Considerando que la estampilla y el impuesto vehicular continúan presentando los niveles de insatisfacción más elevados de 27% y 37% respectivamente, así como el mayor número de recomendaciones por parte de los ciudadanos, se recomienda realizar seguimiento al plan de trabajo elaborado por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria para la mejora de estos trámites.
- Realizar seguimiento a la designación de delegados para mantener comunicación directa y continua entre las dependencias y las personas que atienden público a través de las ventanillas y el Módulo de Orientación y Atención al Usuario, como medida de comunicación directa y continua que permita brindar información veraz y actualizada en todo momento, así como disminuir el porcentaje de insatisfacción del 19% por debilidades en la orientación de solicitudes.
- Cada vez que se presente modificación o actualización en los procedimientos de los trámites y servicios, se deberá contar con su respectiva validación por el equipo de calidad y procurar la socialización de estos cambios con el personal que atiende los mismos en las ventanillas y con los funcionarios que brindan orientación y atención a los ciudadanos.
- Realizar mesa de trabajo con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria para revisar las acciones a implementar por esa dependencia frente a los niveles de insatisfacción que reflejan las variables de tiempo, simplicidad y costo para los trámites, servicios y OPAS evaluados en el presente informe.

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