

# Informe Atención

---

Julio 2020

---

Elaborado por:  
Equipo Atención al Ciudadano  
Secretaría General

Revisado y aprobado por:  
Javier E. Ulloa Vera

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
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 institucional<sup>1</sup>.

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 el mes de julio de 2020 se atendieron un total de 9.338 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 4,3%, lo cual se interpreta como 402 ciudadanos encuestados.

*(De acuerdo a estándares normalmente aceptados para estos fines, cuando no se tienen el total de la población, se considera que la muestra no debe ser inferior al 3% del promedio mensual de ciudadanos atendidos en los puntos de servicio.)*

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se elabora el siguiente informe sobre los niveles de conformidad con la atención obtenidos desde el 1 hasta el 31 de julio 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 Cauca<sup>2</sup>.
- Identificar acciones para mejorar los canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca.

## **2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

Durante el mes de julio de 2020 se aplicaron un total de 404 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 94%, mientras que el nivel de inconformidad presenta un 4%.

<sup>1</sup> Decreto 1138 de 2016. Artículo 70 numeral 2 y Artículo 77 numeral 7.

<sup>2</sup> Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6

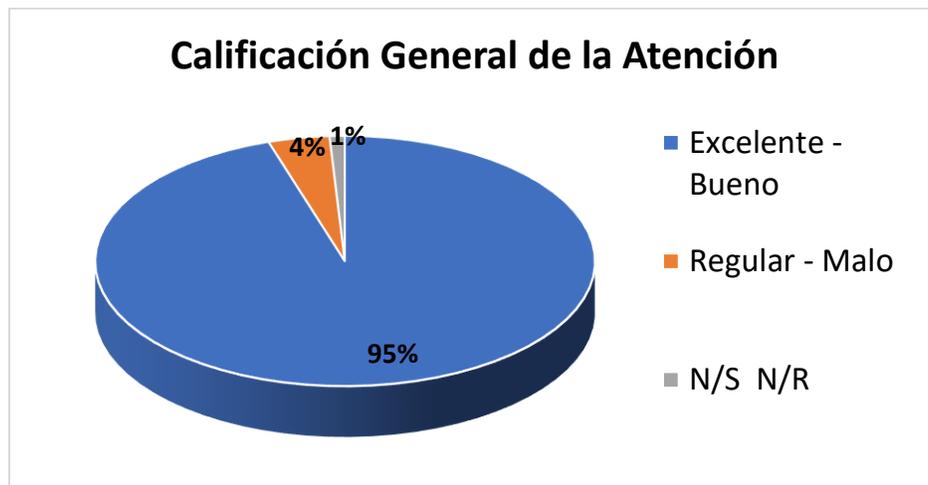


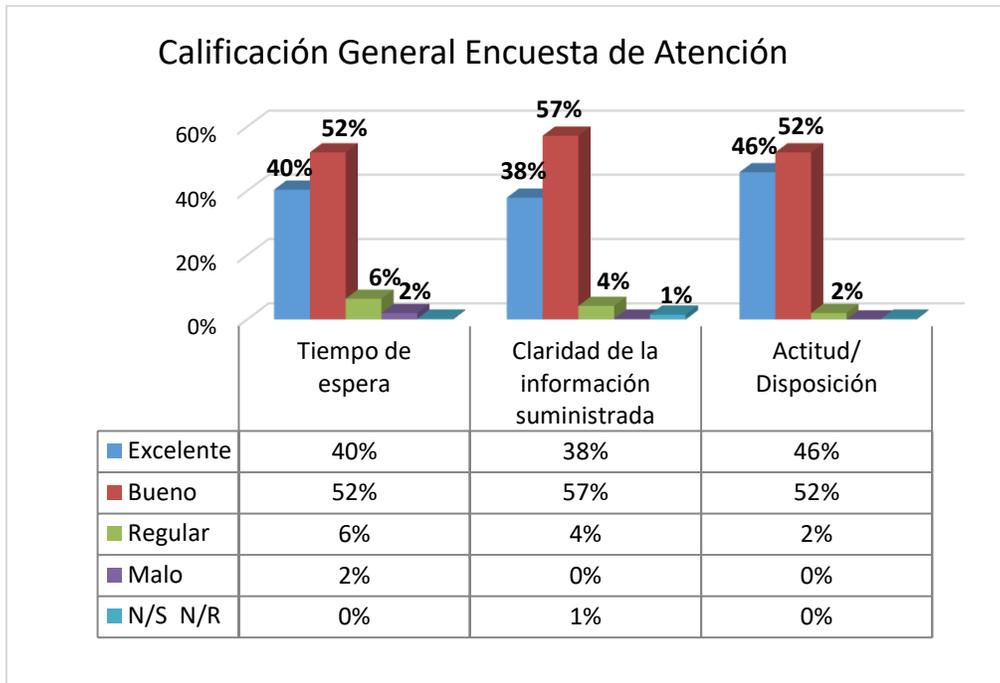
Gráfico 1

Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	200	50%
Bueno	180	45%
Regular	16	4%
Malo	0	0%
N/S N/R	8	1%
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

## 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**

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

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición
Conformidad	92%	95%	98%
Inconformidad	8%	4%	2%
N/S N/R	0%	1%	0%

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

Del total de 404 encuestas aplicadas, se resalta que 390 fueron realizadas sobre la atención recibida en los siguientes trámites, servicios u Otros procedimientos administrativos – OPAS:

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

	Cantidad	%Conformidad	% Inconformidad	N/S N/R	Total
Trámite/Servicio/OPA	390	94%	4%	2%	100%
PQRS	14	86%	14%	0%	100%
Total	404				

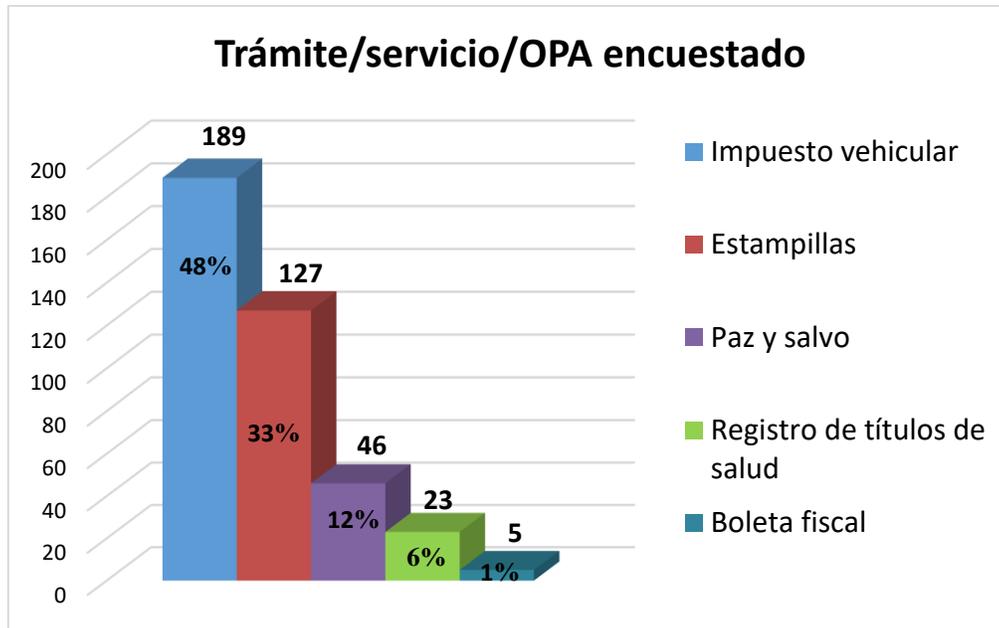


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son el impuesto vehicular con un 48% de las encuestas y las estampillas con el 33%.

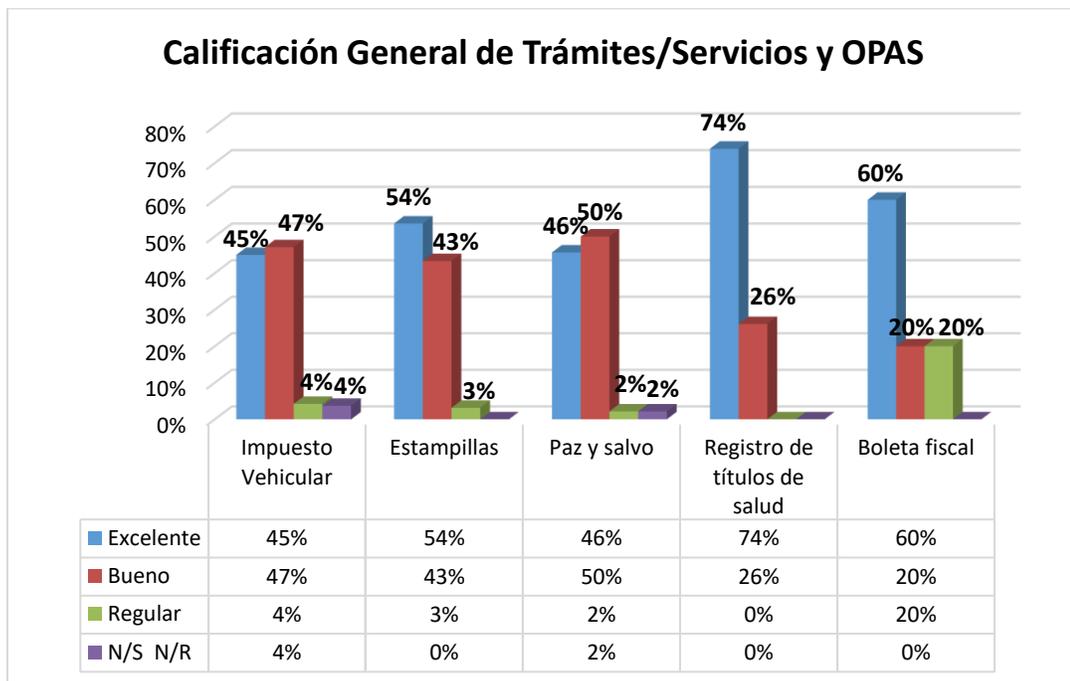


Gráfico 4

Impuesto Vehicular	Estampillas	Paz y Salvo	Registro Títulos	Boleta Fiscal
--------------------	-------------	-------------	------------------	---------------

Conformidad	92%	97%	96%	100%	80%
Inconformidad	4%	3%	2%	0%	20%
N/S N/R	4%	0%	2%	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 de registro (boleta fiscal) presenta el mayor nivel de inconformidad con un 20 %.

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 vehicular

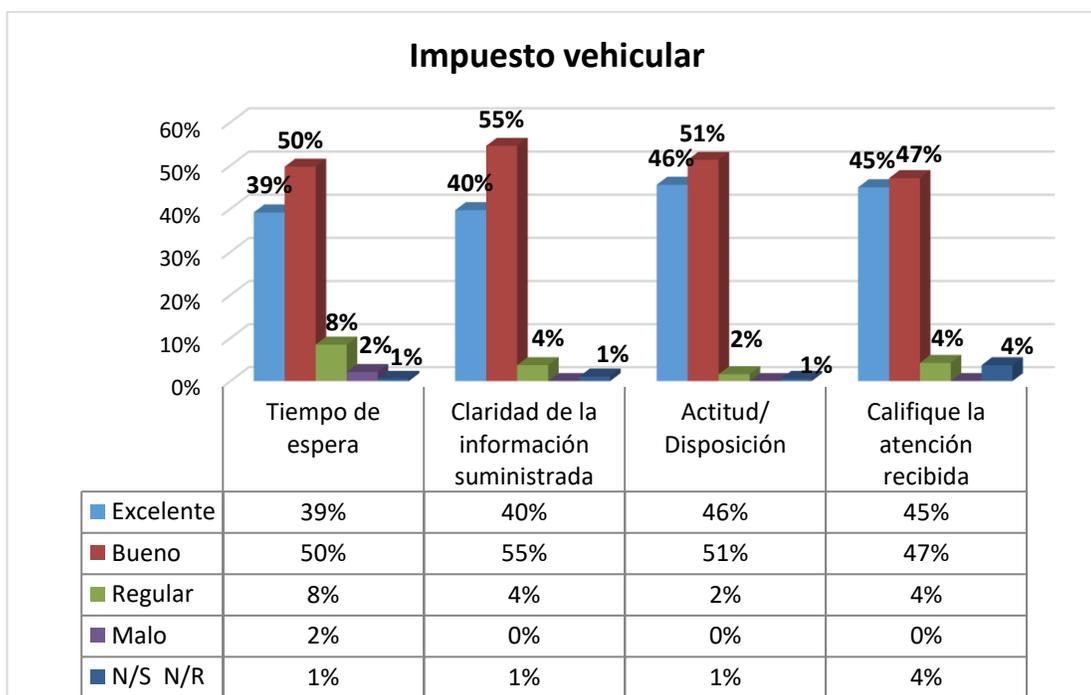


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de conformidad con la atención del 92% e inconformidad del 4%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
--------	----------	---------------------	----------

Conformidad	89%	95%	97%	92%
Inconformidad	10%	4%	2%	4%
N/S N/R	1%	1%	1%	4%

### Estampillas

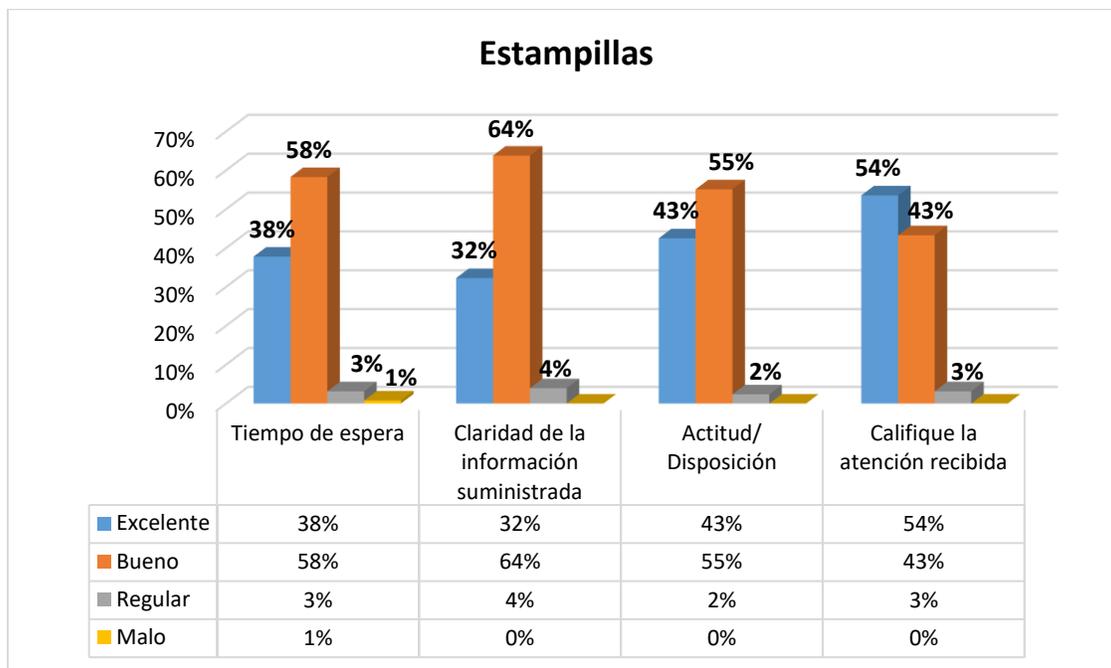


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron compra de estampillas presentan un nivel de conformidad con la atención del 97% e inconformidad del 3%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	96%	96%	98%	97%
Inconformidad	3%	4%	2%	3%
N/S N/R	1%	0%	0%	0%

### Paz y Salvo Departamental

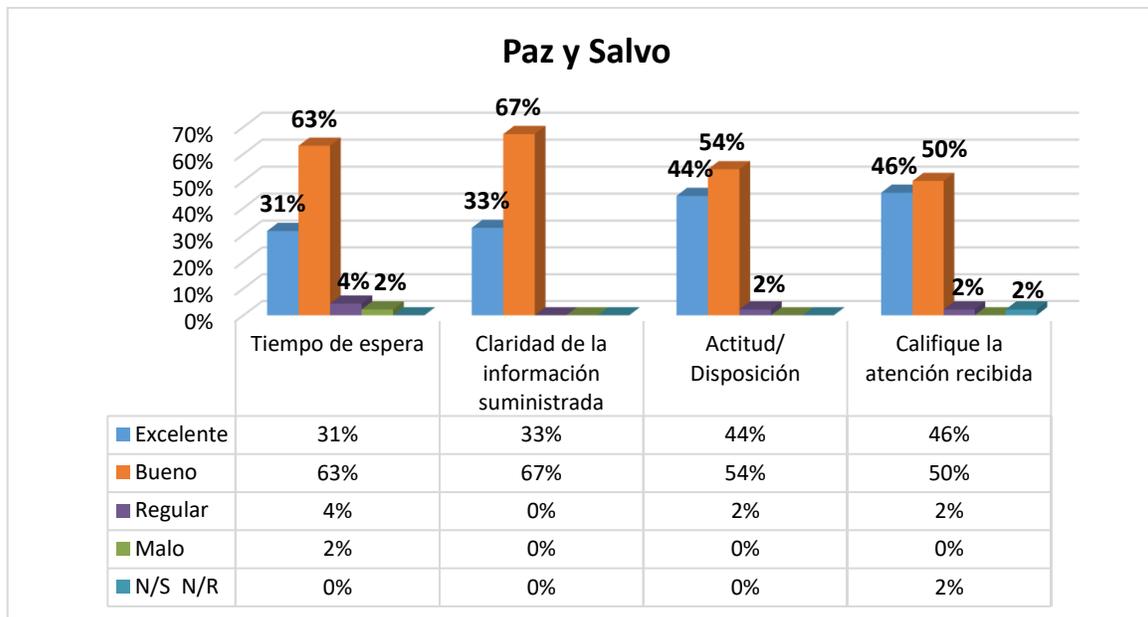
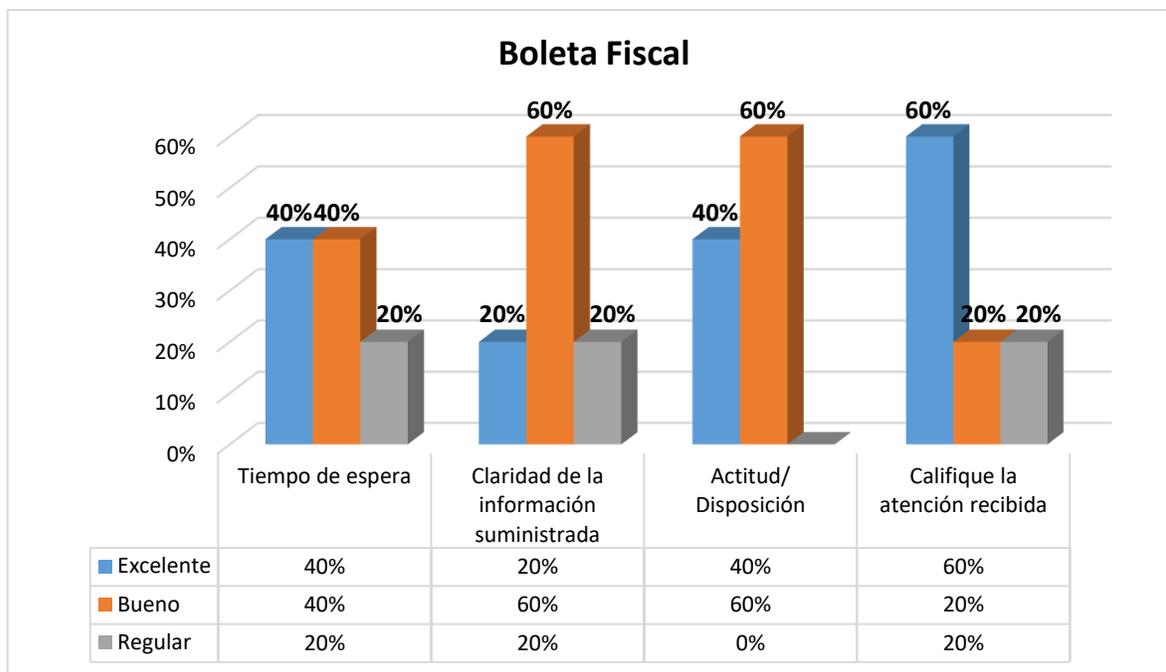


Gráfico 7

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 96% e inconformidad del 2%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	94%	100%	98%	96%
Inconformidad	6%	0%	2%	2%
N/S N/R	0%	0%	0%	2%

### Impuesto de Registro (Boleta Fiscal)



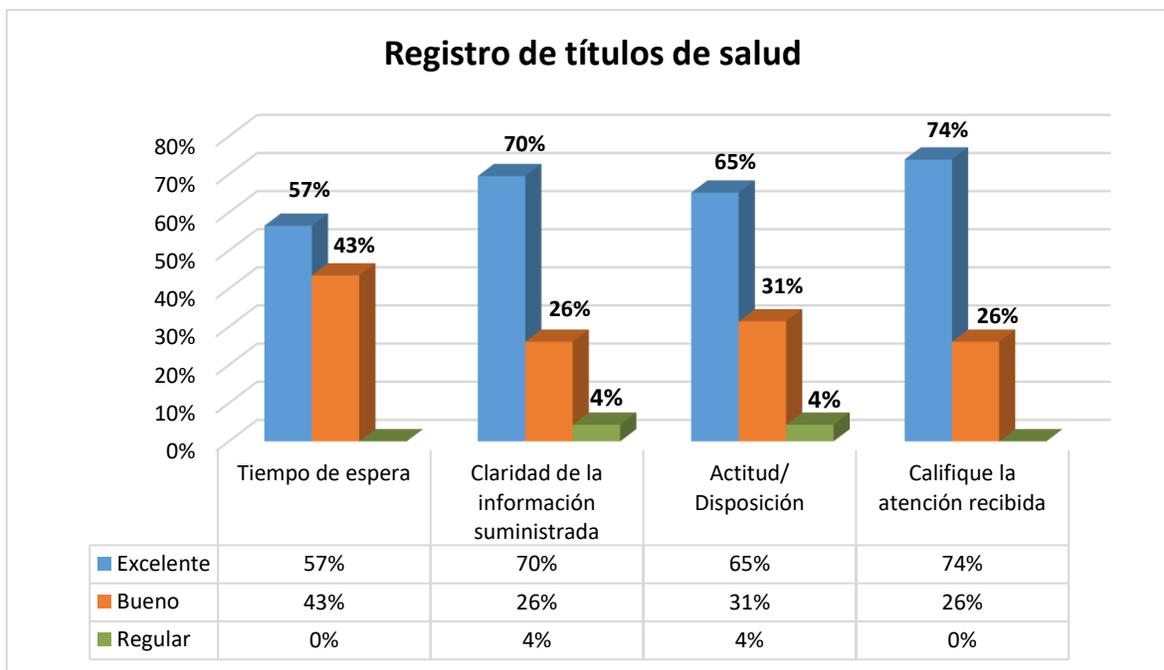
**Gráfico 8**

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 80% e inconformidad del 20%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	80%	80%	100%	80%
Inconformidad	20%	20%	0%	20%

- 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**

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:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	100%	96%	96%	100%
Inconformidad	0%	4%	4%	0%

### 3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 404 personas encuestadas, se recibieron un total de 40 observaciones sobre 10 variables, que representan el 10%, entre las cuales encontramos que 15 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 25 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- La demora para ingresar al edificio se destaca con un porcentaje del 48% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para

mejora del servicio, seguido de mejorar información al ingreso, falta claridad con 16%.

- El trámite con mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 11 recomendaciones, de las cuales 8 fueron por demora para ingresar al edificio.
- En segundo lugar, los tramites y servicios con más recomendaciones fueron estampillas y paz y salvo departamental, con 5 y 4 observaciones respectivamente, siendo predominante “mejorar la información al ingreso” y “demora para ingresar al edificio”.

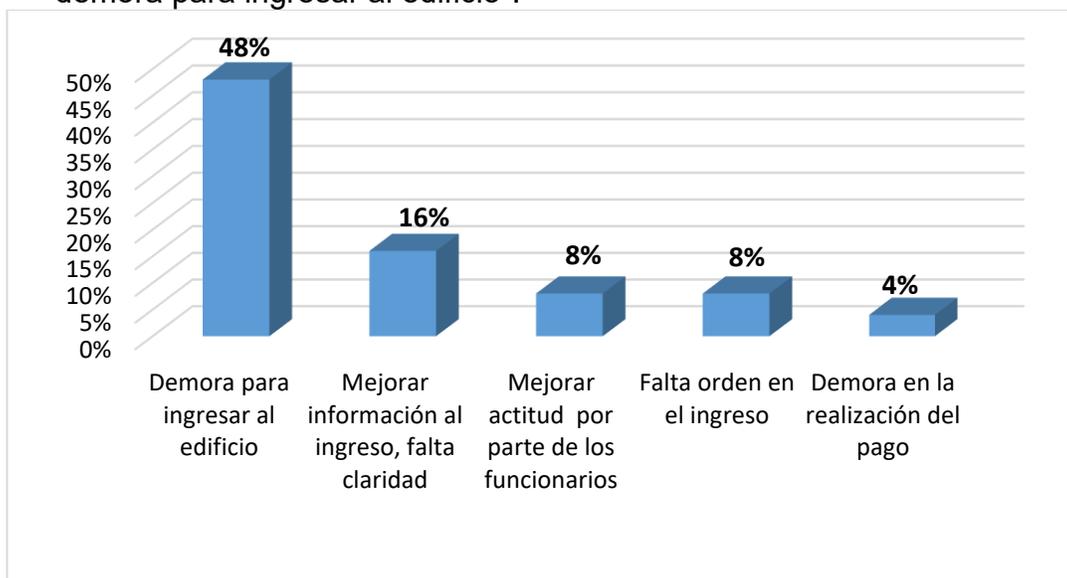


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 60% se refiere a temas relacionados con las condiciones de ingreso, el 24% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como claridad en la información y mejorar la actitud, y el 8% equivale a mejorar los tiempos de espera.

#### 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 94%.
- El nivel general de inconformidad con la atención frente a los productos o servicios de la entidad es del 4%.

- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición con un nivel de conformidad general del 98%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 8%
- Del total de encuestas realizadas el 97% (390) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue el impuesto vehicular con un total de 189, seguido por estampillas con 127.
- Los trámites con mejor nivel de conformidad general en la atención son el registro de títulos de salud con un 100% y estampillas con 97%.
- Los trámites con calificación más baja son boleta fiscal con un nivel de inconformidad del 20%, seguido de impuesto vehicular con el 4%.
- El común denominador que se observa en todos los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de conformidad fue con la actitud/disposición y el nivel más alto de inconformidad es por el tiempo de espera.
- De 404 personas encuestadas, se recibieron un total de 40 observaciones que representan el 10%.
- De las 40 observaciones, 15 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 25 son oportunidades de mejora a implementar.
- En las observaciones se destaca La demora para ingresar al edificio con un porcentaje del 48% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de mejorar información al ingreso con 16%.
- El trámite con mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 11 recomendaciones, de las cuales 8 fueron por demora para ingresar al edificio.
- En segundo lugar, los trámites y servicios con más recomendaciones fueron estampillas y paz y salvo departamental, con 5 y 4 observaciones respectivamente, siendo predominante “mejorar la información al ingreso” y “demora para ingresar al edificio”.

## **5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL**

- Considerando que el tiempo de espera presentó el nivel de inconformidad más alto en comparación con las otras variables, se recomienda realizar reunión con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, con el fin de revisar la suscripción de acciones de mejora donde se tome en cuenta los aspectos contenidos en el presente informe.
- Considerando que la demora para ingresar al edificio aportó el mayor número de observaciones de la comunidad, analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional acciones de mejora enfocadas en este aspecto.
- Definir personal delegado 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.

- Cuando 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.