

# Informe Satisfacción

---

Junio 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 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.

Después de la suspensión del ingreso de personas al punto de atención debido a la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, la Gobernación del Valle inicio su servicio de forma presencial el día 3 de junio de 2020, a partir de ese día hasta el 30 de junio ingresaron usuarios de manera progresiva a realizar los diferentes trámites y servicios brindados en el primer piso de la Gobernación del Valle.

Para el mes de junio de 2020 se atendieron un total de 8.956 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 3,5%, lo cual se interpreta como 313 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 satisfacción obtenidos desde el 4 hasta el 30 de junio 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 organización<sup>2</sup> 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 Cauca<sup>3</sup>.
- 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.

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

<sup>2</sup> Norma ISO 9001:2015 Capítulo 9.1.2

<sup>3</sup> Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6

Durante el mes de junio de 2020 se aplicaron un total de 320 encuestas de satisfacción, a los ciudadanos, una vez recibieron su respuesta o producto final tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos en la entidad.

## I. Nivel general de Satisfacción

De acuerdo con la información consolidada, los ciudadanos muestran un nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional del 90%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 8%.

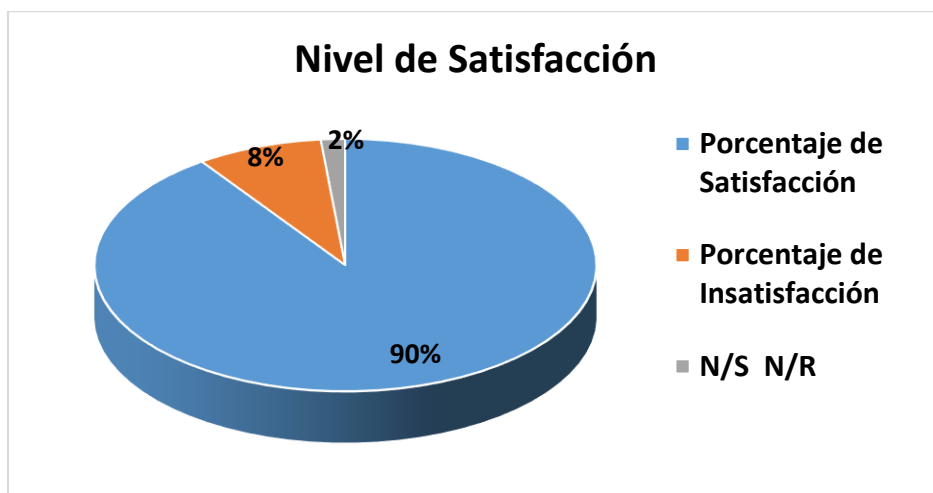


Gráfico 1

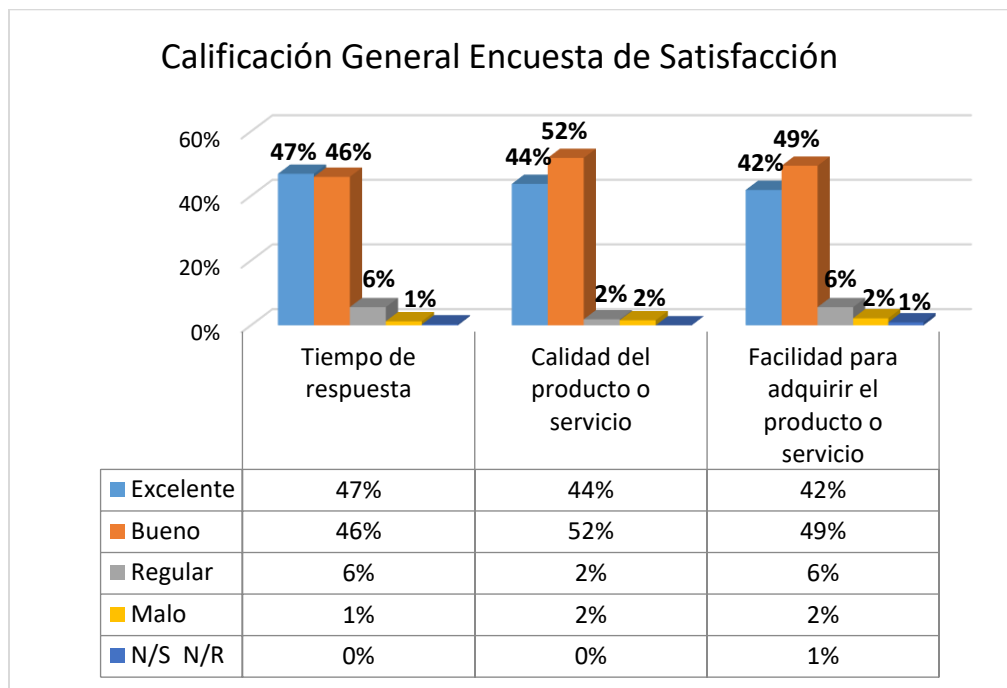
Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	118	37%
Bueno	171	53%
Regular	20	6%
Malo	6	2%
N/S N/R	5	2%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

## 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 tiempo de respuesta, calidad del producto o servicio, facilidad para adquirir el producto o servicio y satisfacción general frente al trámite o servicio recibido.

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



**Gráfico 2**

	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	93%	96%	91%
Insatisfacción	7%	4%	8%
N/S N/R	0%	0%	1%

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

Del total de 320 encuestas aplicadas, se resalta que 310 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Total	%
Impuesto Vehicular	178	57%
Estampillas	79	26%
Paz y Salvo Departamental	18	6%
Registro de títulos de salud	18	6%

Boleta fiscal	17	5%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

	Cantidad	% Satisfacción	% Insatisfacción	N/S N/R	Total
Trámites	310	90%	8%	2%	100%
PQRS	1	100%	0%	0%	100%
N/S N/R	9	89%	11%	0%	100%
Total	320				

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

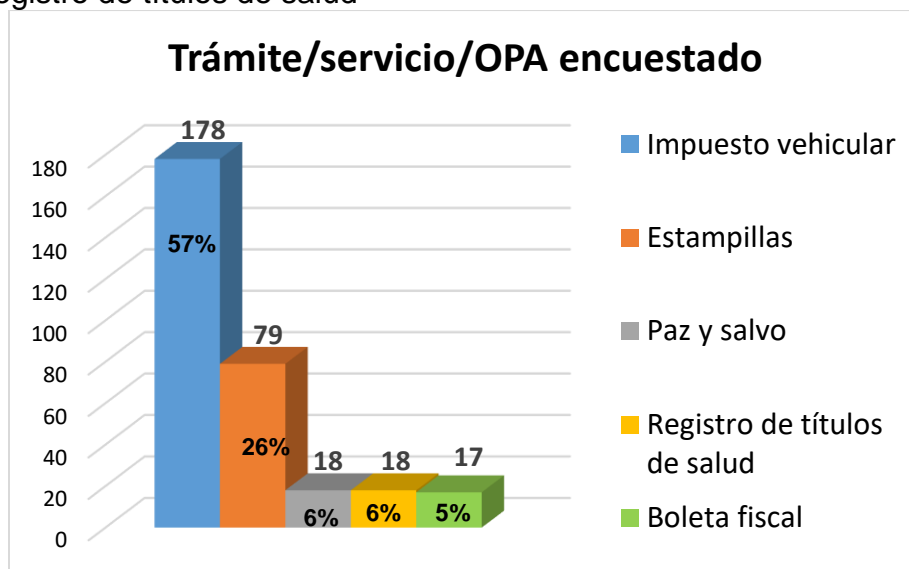


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son el impuesto vehicular con un 57% de las encuestas y las estampillas con el 26%.

### Satisfacción General de Trámites/Servicios y OPAS

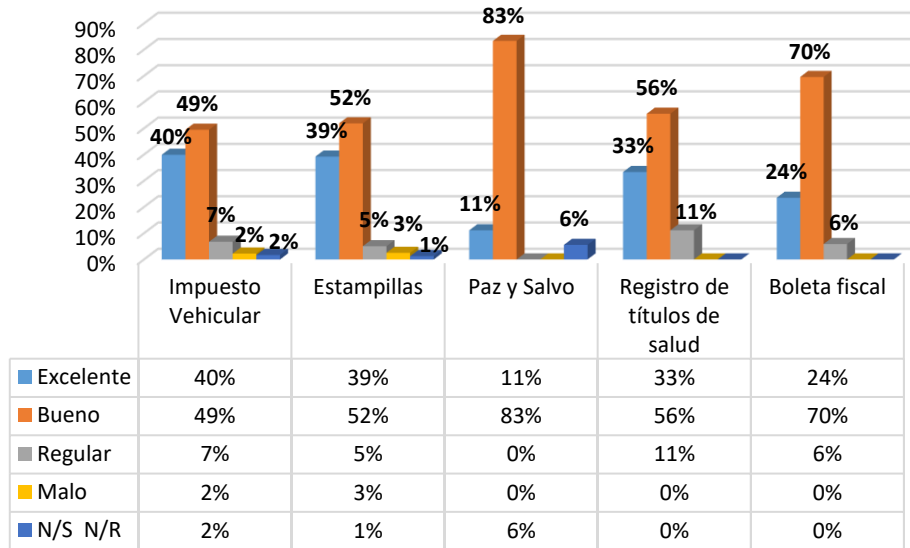


Gráfico 4

	Impuesto Vehicular	Estampillas	Paz y Salvo	Registro Títulos	Boleta Fiscal
Satisfacción	89%	91%	94%	89%	94%
Insatisfacción	9%	8%	0%	11%	6%
N/S N/R	2%	1%	6%	0%	0%

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 registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 11%

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

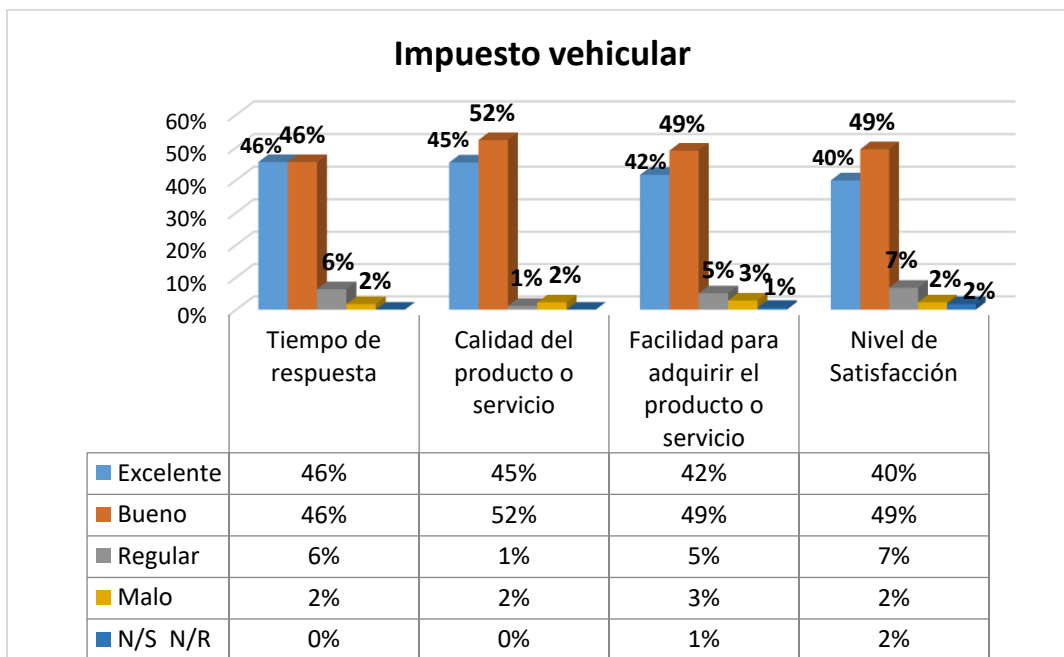


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 89% e insatisfacción del 9%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	92%	97%	91%	89%
Insatisfacción	8%	3%	8%	9%
N/S N/R	0%	0%	1%	2

## Estampillas



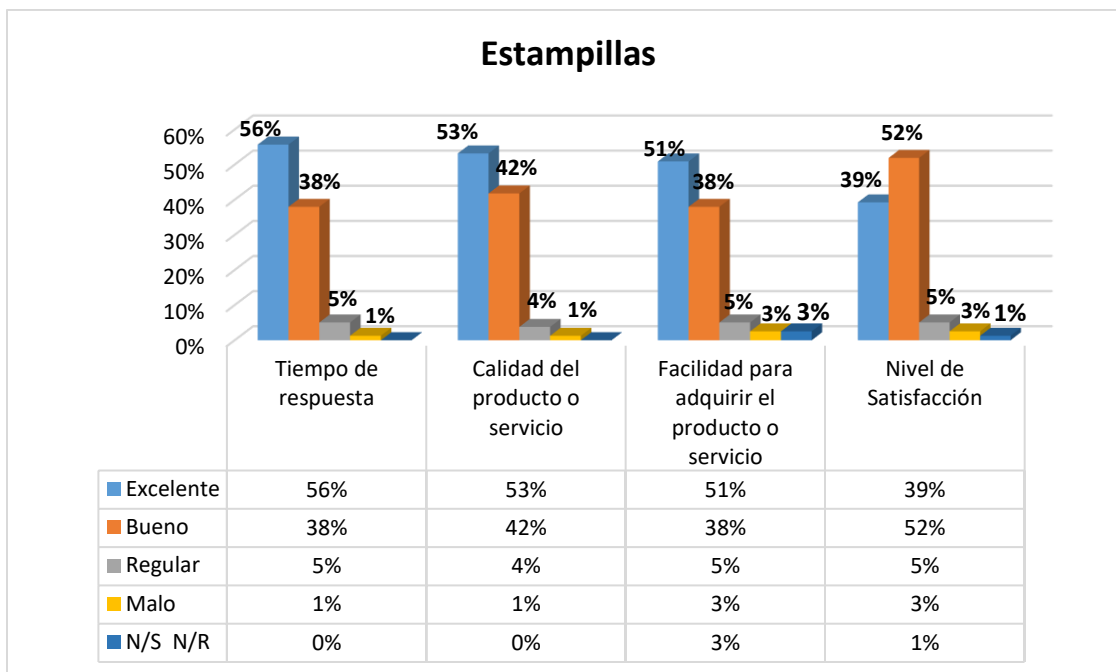
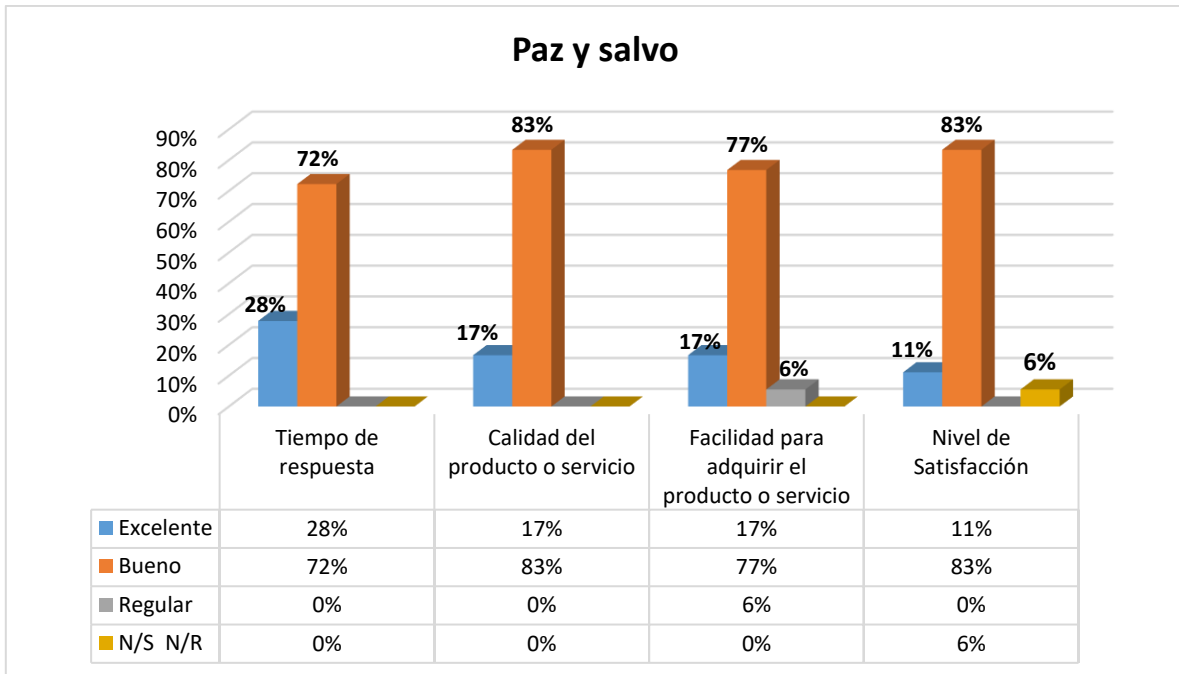


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98% e insatisfacción del 8%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	94%	95%	89%	98%
Insatisfacción	6%	5%	8%	8%
N/S N/R	0%	0%	3%	1%

**Paz y Salvo**

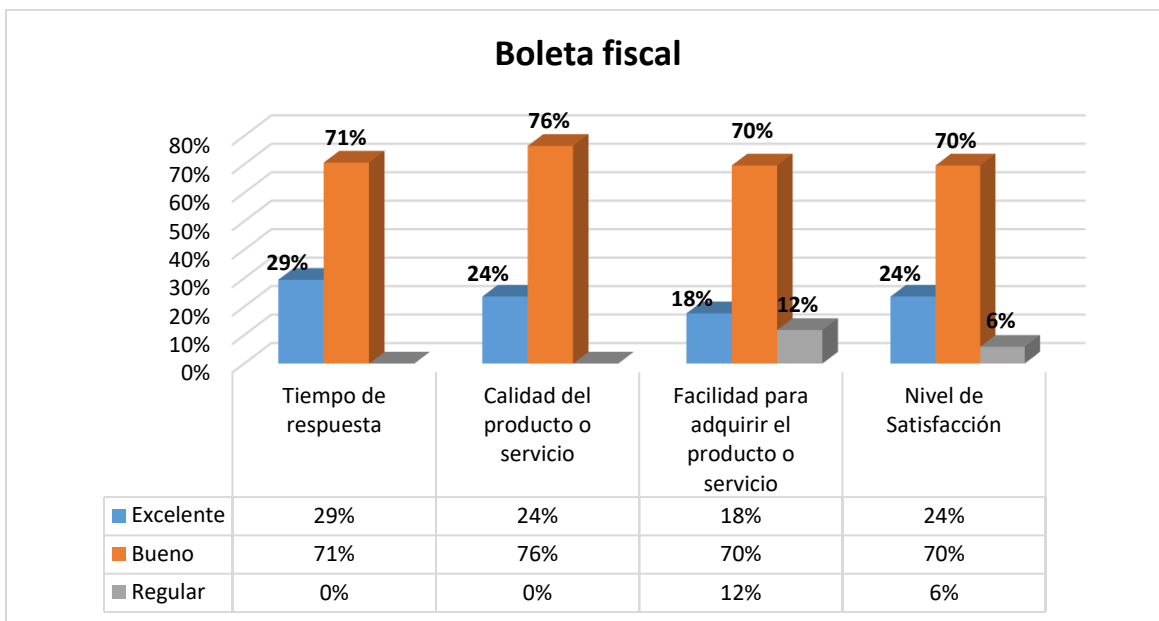


**Gráfico 7**

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron éste paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 94%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	100%	100%	94%	94%
Insatisfacción	0%	0%	6%	0%
N/S N/R	0%	0%	0%	6%

### 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 satisfacción general del 94% e insatisfacción del 6%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	100%	100%	88%	94%
Insatisfacción	0%	0%	12%	6%

- A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas a uno de los trámites a cargo de la Secretaría de Salud Departamental:

### Registro de títulos de salud

### Registro de títulos de salud

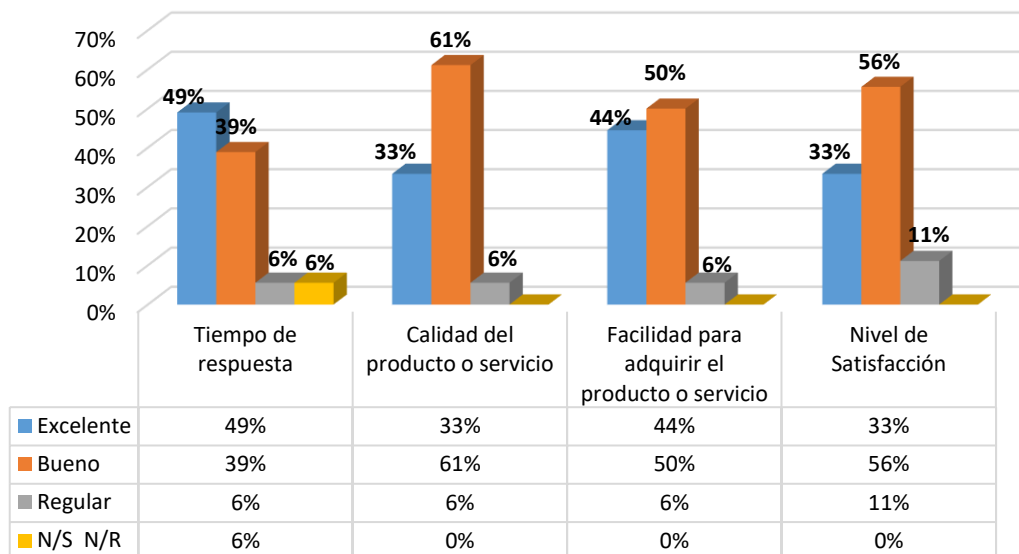


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de satisfacción general del 89% e insatisfacción del 11%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	88%	94%	94%	89%
Insatisfacción	6%	6%	6%	11%
N/S N/R	6%	0%	0%	0%

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

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 320 personas encuestadas, se recibieron un total de 107 observaciones sobre 17 variables, que representan el 33%, entre las cuales encontramos que 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 105 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se desataca la observación “demora para ingresar al edificio” con un porcentaje del 39% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “poner carpas para proteger al ciudadano del sol y la lluvia” con 17%.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 64 recomendaciones, de las cuales 27 se refieren a “demora para ingresar al edificio” y 9 a “poner carpas para proteger al ciudadano del sol y la lluvia”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue las estampillas, con 24 observaciones reportadas, siendo predominante “demora para ingresar al edificio”.

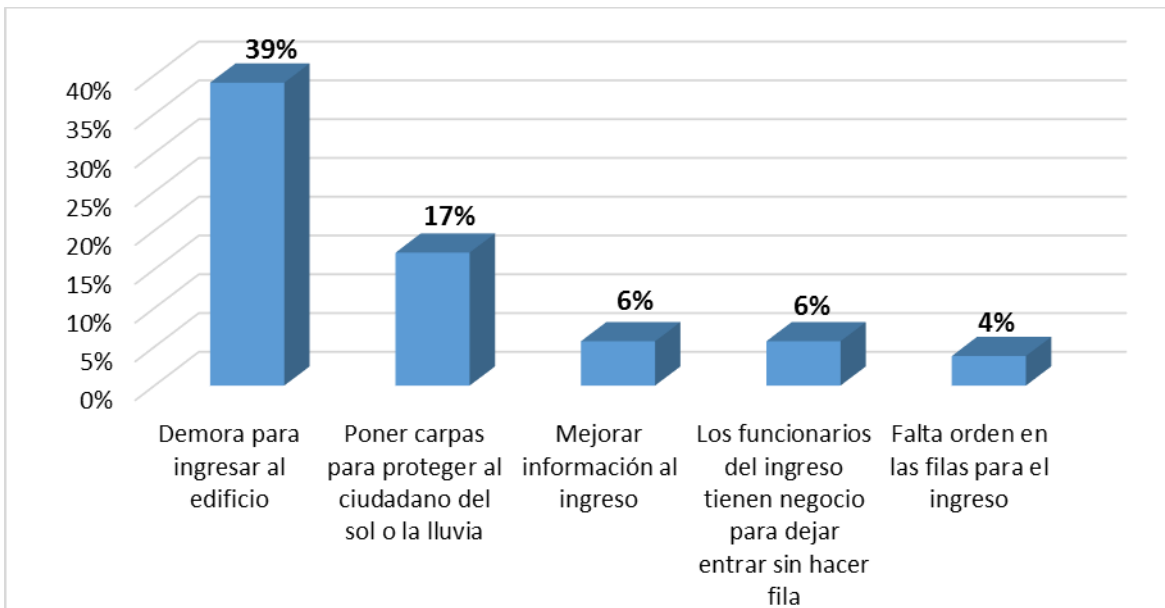


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 56% equivalen a demoras y falta de orden al ingreso, el 20% se refiere a la necesidad de realizar mejoras locativas como carpas fuera del edificio para la buena atención de los ciudadanos, así como un 11% en aspectos relacionados con los servidores públicos como falta de personal, mejorar la información que se brinda al ingreso y falta de disposición.

#### 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 90%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 8%.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 96%.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 91%.
- Del total de encuestas realizadas el 97% (310) 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 178, seguido por las estampillas con 79.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son el paz y salvo departamental con 94%, el impuesto de registro (boleta fiscal) con 93% y estampillas con 91%.
- Los trámites con calificación más baja son el registro de títulos de salud y el impuesto vehicular con un nivel de insatisfacción del 11% y 9% respectivamente.
- El común denominador que se observa en los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de satisfacción fue sobre la calidad del producto y el nivel más bajo de satisfacción es por la facilidad para adquirir el producto o servicio.
- De 320 personas encuestadas, se recibieron un total de 107 observaciones que representan el 33%.
- De las 107 observaciones, 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 105 son oportunidades de mejora a implementar.
- Se destaca la observación “demora para ingresar al edificio” con un porcentaje del 39% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “poner carpas para proteger al ciudadano del sol o la lluvia” con 17%.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 64 recomendaciones, de las cuales 27 se refieren a “demora para ingresar al edificio” y 9 a “poner carpas para proteger al ciudadano del sol y la lluvia”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue las estampillas, con 24 observaciones reportadas, siendo predominante “demora para ingresar al edificio”.

## **5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL**

- Se recomienda continuar trabajando en el aspecto de “demora para ingresar al edificio”, el cual es uno de los temas recurrentes en las observaciones de la ciudadanía.