

Informe Satisfacción

Julio 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	14
4. Conclusiones.....	15
5. Recomendaciones Secretaría General.....	16

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 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 satisfacción obtenidos desde el 1 hasta el 31 de julio 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 julio de 2020 se aplicaron un total de 407 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

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

² Norma ISO 9001:2015 Capítulo 9.1.2

³ Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6

De acuerdo con la información consolidada, los ciudadanos muestran un nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional del 95%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 4%.



Gráfico 1

Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	197	48%
Bueno	189	47%
Regular	13	3%
Malo	3	1%
N/S N/R	5	1%
Total	407	100%

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:

Calificación General Encuesta de Satisfacción

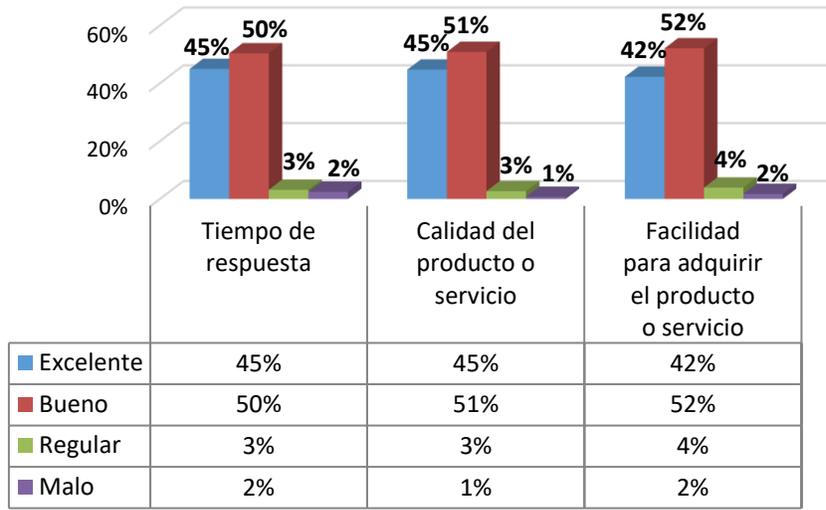


Gráfico 2

	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	95%	96%	94%
Insatisfacción	5%	4%	6%

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

Del total de 407 encuestas aplicadas, se resalta que 379 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Total	%
Impuesto Vehicular	204	54%
Estampillas	111	29%
Paz y Salvo Departamental	40	10%
Registro de títulos de salud	18	5%
Boleta fiscal	6	2%
TOTAL	379	100%

	Cantidad	% Satisfacción	% Insatisfacción	N/S N/R	Total
Trámites	379	95%	4%	1%	100%
PQRS	5	80%	20%	0%	100%
N/S N/R	23	92%	4%	4%	100%
Total	407				

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) Registro de títulos de salud
- E) Boleta fiscal

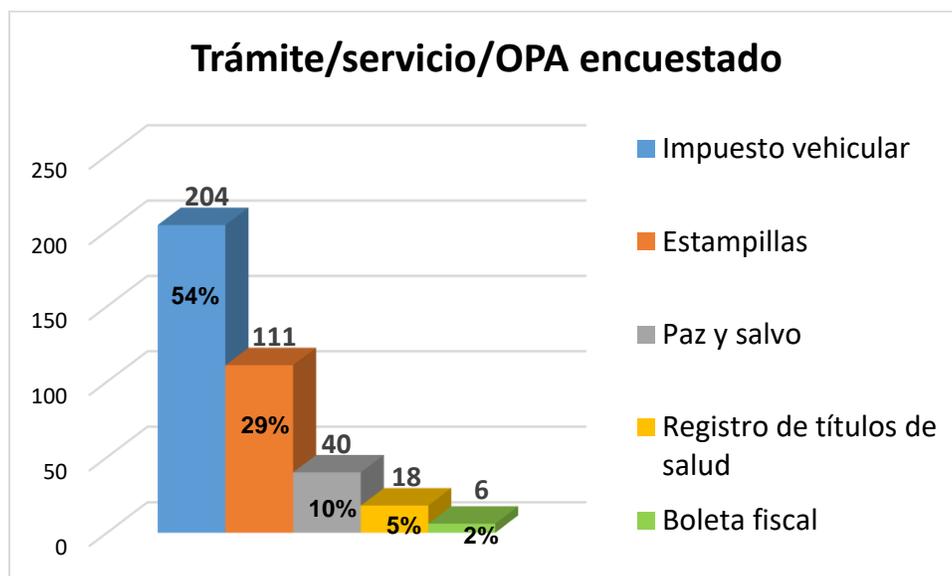


Gráfico 3

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 54% de las encuestas y las estampillas con el 29%.

Satisfacción General de Trámites/Servicios y OPAS

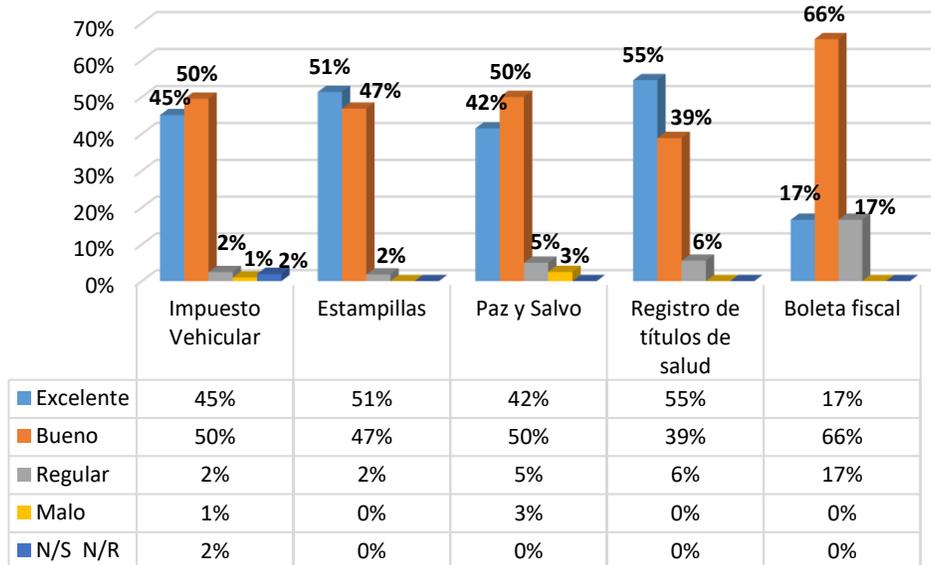


Gráfico 4

	Impuesto Vehicular	Estampillas	Paz y Salvo	Registro Títulos	Boleta Fiscal
Satisfacción	95%	98%	92%	94%	83%
Insatisfacción	3%	2%	8%	6%	17%
N/S N/R	2%	0%	0%	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 impuesto de registro (boleta fiscal) presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 17%.

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

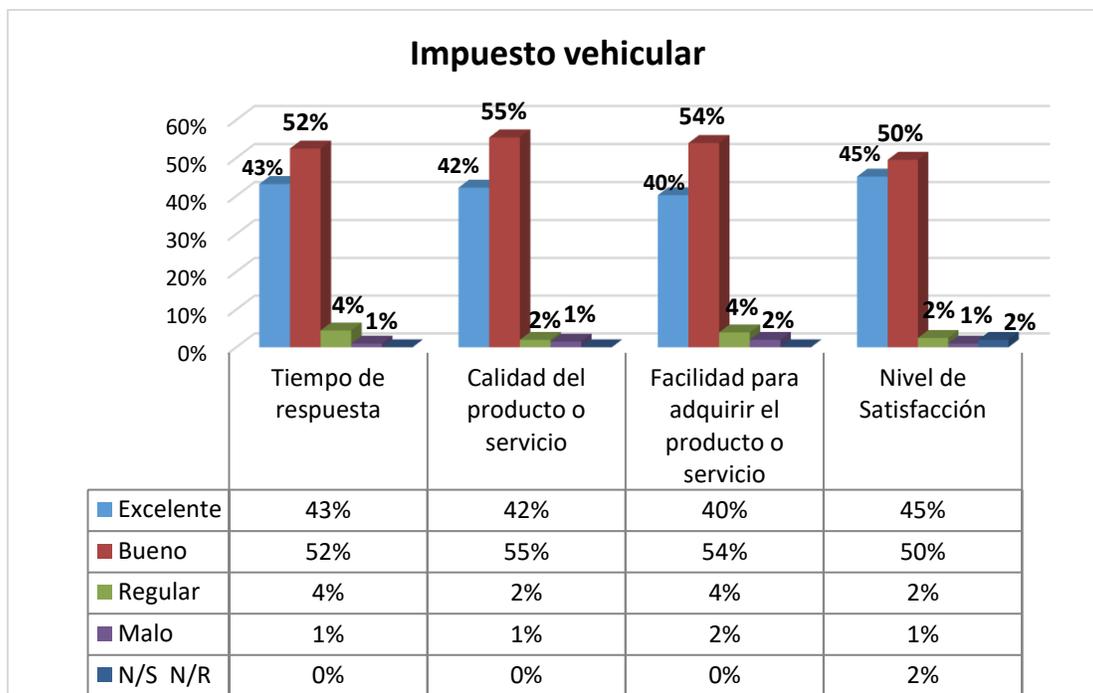


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 95% e insatisfacción del 3%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	95%	97%	94%	95%
Insatisfacción	5%	3%	6%	3%
N/S N/R	0%	0%	0%	2

Estampillas

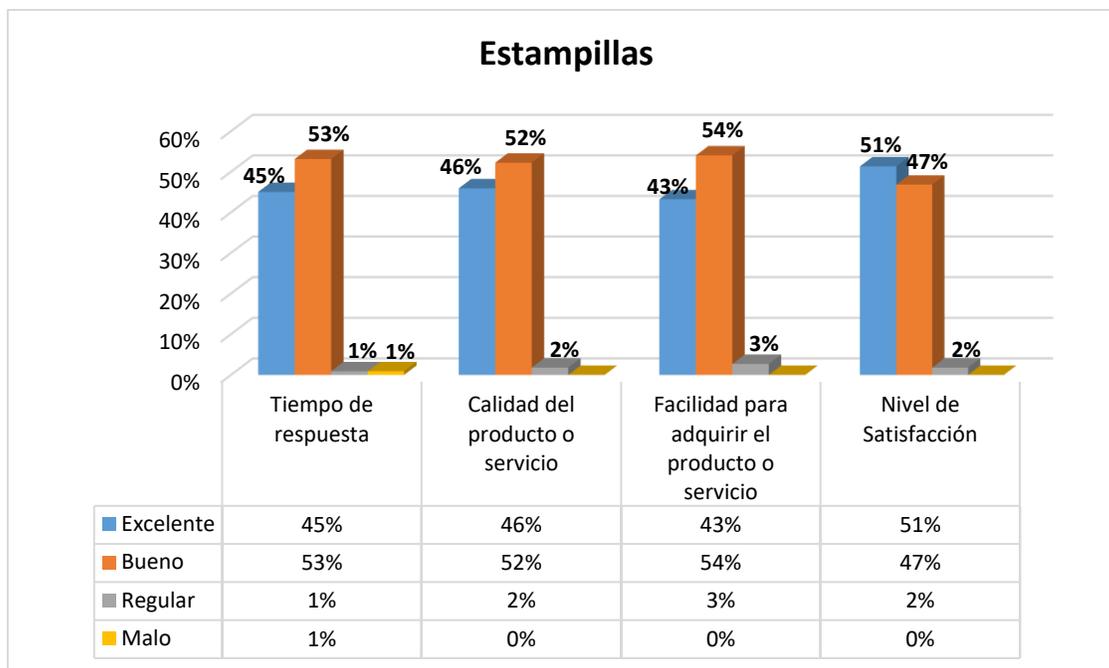


Gráfico 6

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

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	98%	98%	97%	98%
Insatisfacción	2%	2%	3%	2%

Paz y Salvo

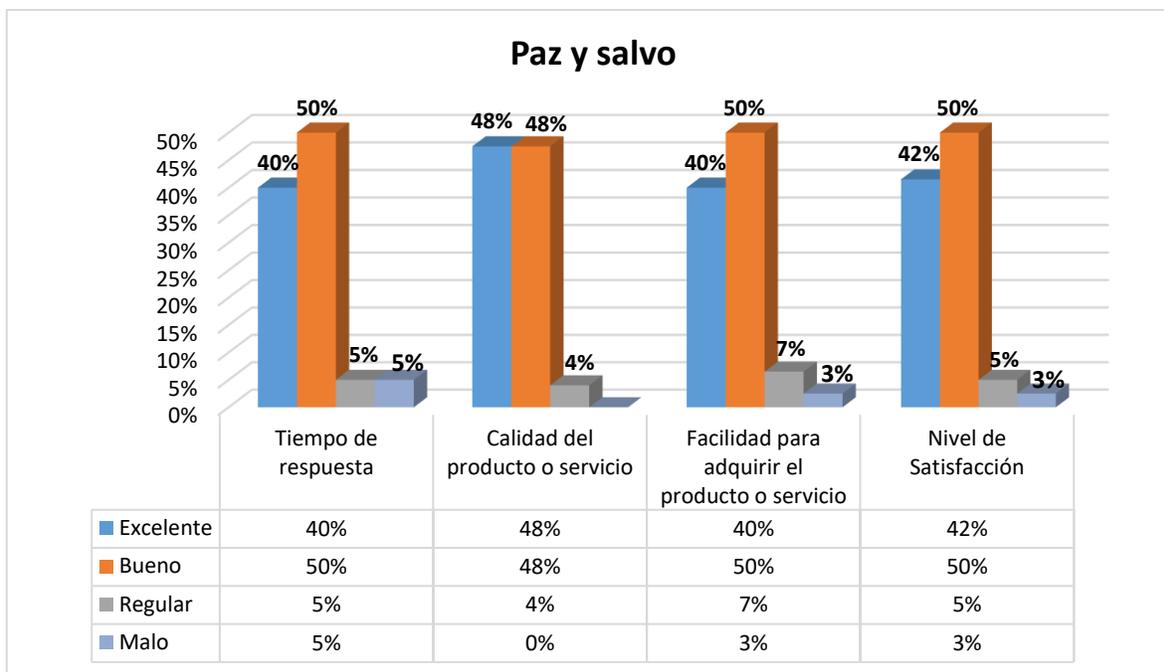


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron éste paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 92% 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	90%	96%	90%	92%
Insatisfacción	10%	4%	10%	8%

Impuesto de Registro (Boleta Fiscal)

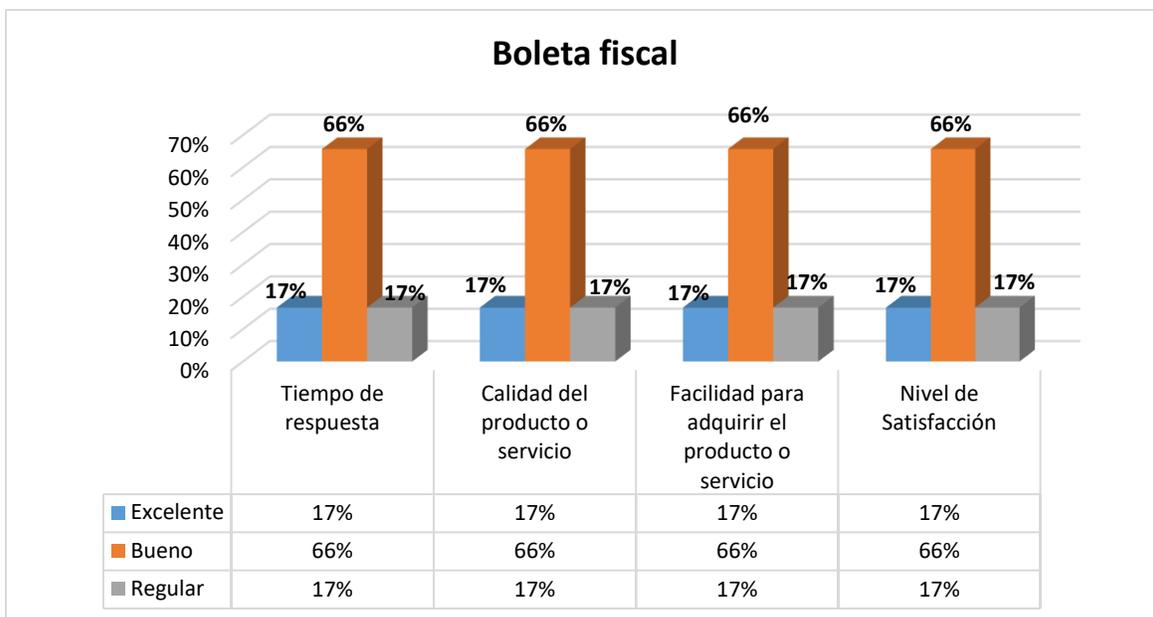


Gráfico 8

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 83% e insatisfacción del 17%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	83%	83%	83%	83%
Insatisfacción	17%	17%	17%	17%

- 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

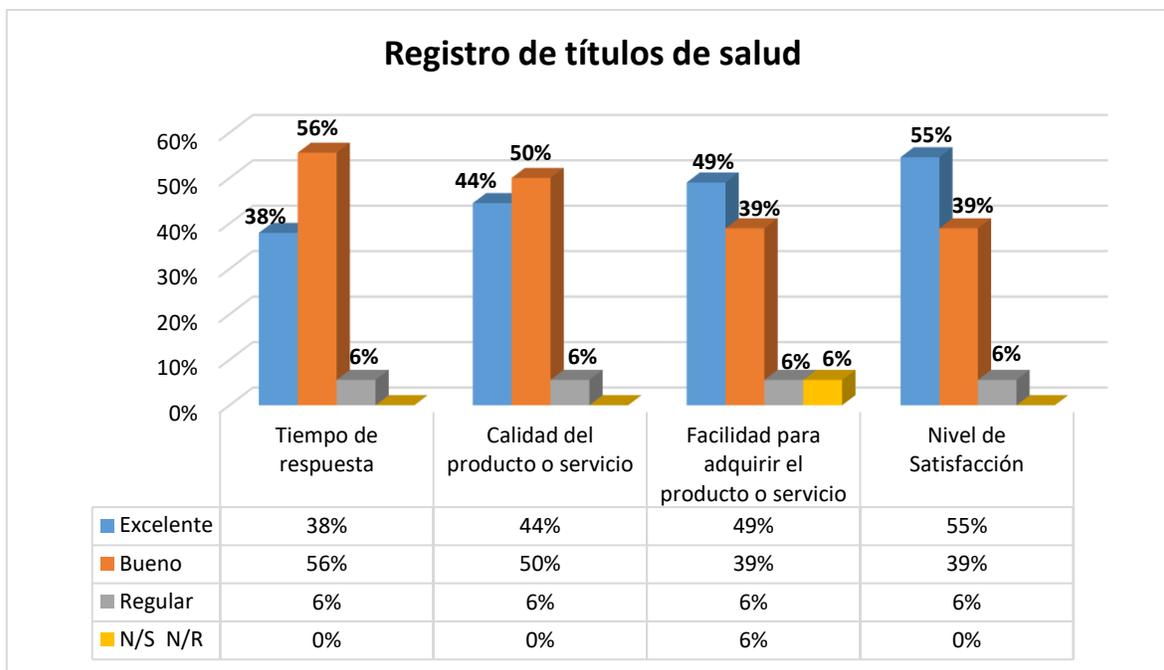


Gráfico 9

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 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	94%	94%	88%	94%
Insatisfacción	6%	6%	6%	6%
N/S N/R	0%	0%	6%	0%

3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 407 personas encuestadas, se recibieron un total de 36 observaciones sobre 15 variables, que representan el 9%, entre las cuales encontramos que 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 34 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se destaca la observación “falta claridad en la información brindada” con un porcentaje del 24% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “demora para ingresar al edificio” y “mejorar trámites virtuales” con 12% respectivamente.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 16 recomendaciones, de las cuales 4 se refieren a “falta claridad en la información brindada” y 4 a “demora para ingresar al edificio”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue las estampillas, con 6 observaciones reportadas, siendo predominante “mejorar trámites virtuales”.

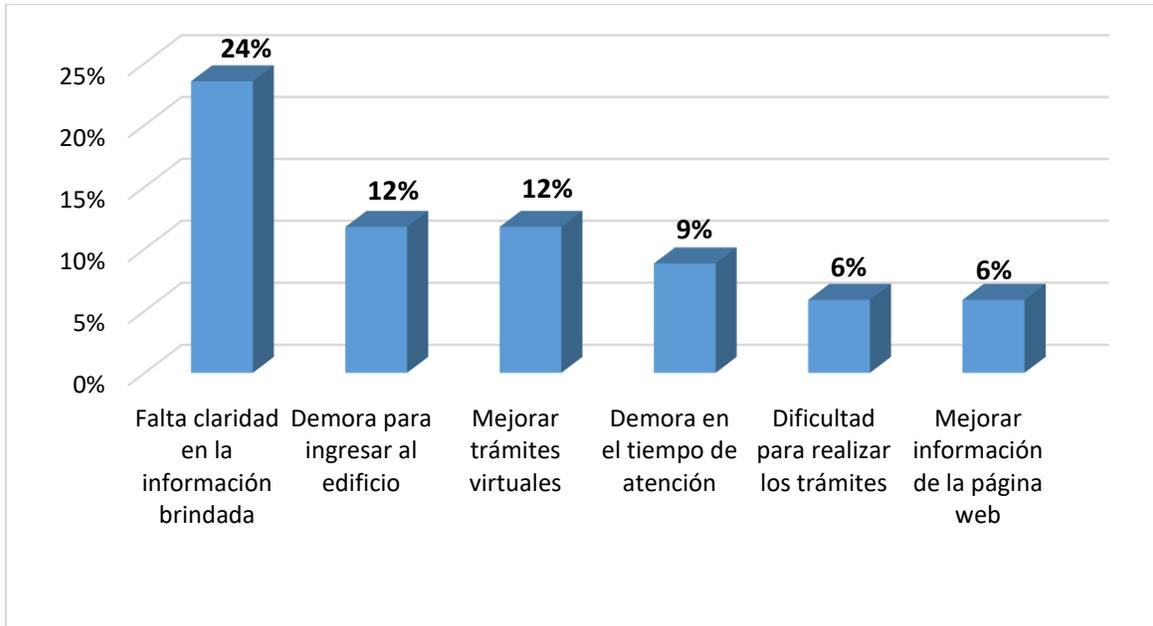


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 35% equivalen a demoras y falta de orden al ingreso, el 32% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como falta de personal, mejorar la información que se brinda al ingreso y más amabilidad, así como un 18% se refiere a la necesidad de realizar mejoras al servicio virtual.

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 95%.

- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 4%.
- 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 94%.
- Del total de encuestas realizadas el 93% (379) 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 204, seguido por las estampillas con 111.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son estampillas con 98%, impuesto vehicular con 95% y registro de títulos de salud con 94%.
- Los trámites con calificación más baja son el impuesto de registro (boleta fiscal) y el paz y salvo departamental con un nivel de insatisfacción del 17% y 8% 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 407 personas encuestadas, se recibieron un total de 36 observaciones que representan el 9%.
- De las 36 observaciones, 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 34 son oportunidades de mejora a implementar.
- Se destaca la observación “falta claridad en la información brindada” con un porcentaje del 24% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “demora para ingresar al edificio” y “mejorar trámites virtuales” con 12% respectivamente.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el impuesto vehicular con un total de 16 recomendaciones, de las cuales 4 se refieren a “falta claridad en la información brindada” y 4 a “demora para ingresar al edificio”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue las estampillas, con 6 observaciones reportadas, siendo predominante “mejorar trámites virtuales”.

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- 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 Centro de Orientación y Atención al Ciudadano, 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 brindar orientación y atención a los ciudadanos.

- Realizar reunión con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para verificar la implementación de acciones de mejora enfocadas a revisar las sugerencias presentadas en el informe con respecto al funcionamiento de los trámites que se realizan por la página web, considerando los inconvenientes y limitaciones que impiden la accesibilidad por parte del ciudadano.