

Informe Satisfacción

Septiembre 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 | 11 |
| 4. Conclusiones..... | 12 |
| 5. Recomendaciones Secretaría General..... | 13 |

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 septiembre de 2020 se atendieron un total de 15.047 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 5,6%, lo cual se interpreta como 842 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 30 de septiembre 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.

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

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de septiembre de 2020 se aplicaron un total de 851 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 93%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 7%.

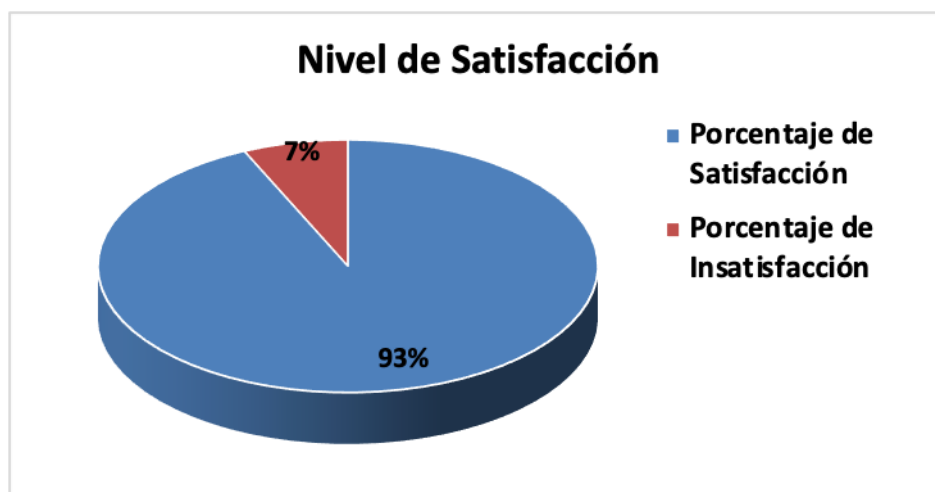


Gráfico 1

| Calificación General de la Satisfacción | | |
|---|------------|---------------|
| Opciones | Pregunta | Participación |
| Excelente | 352 | 41% |
| Bueno | 446 | 52% |
| Regular | 31 | 5% |
| Malo | 18 | 2% |
| N/S N/R | 4 | 0% |
| Total | 851 | 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:

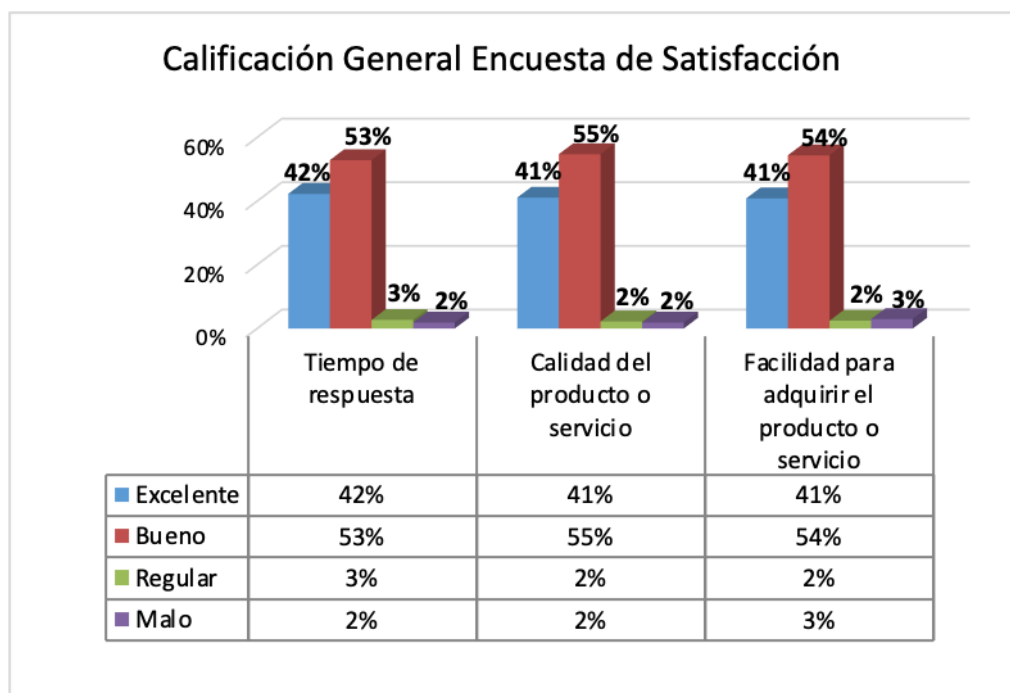


Gráfico 2

| | Tiempo | Calidad | Facilidad |
|----------------|--------|---------|-----------|
| Satisfacción | 95% | 96% | 95% |
| Insatisfacción | 5% | 4% | 5% |

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

Del total de 851 encuestas aplicadas, se resalta que 828 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

| Tema | Total | % |
|------------------------------|------------|-------------|
| Estampillas | 530 | 64% |
| Impuesto Vehicular | 211 | 25% |
| Paz y Salvo Departamental | 78 | 9% |
| Boleta fiscal | 5 | 1% |
| Registro de títulos de salud | 5 | 1% |
| TOTAL | 828 | 100% |

| | Cantidad | % Satisfacción | % Insatisfacción | Total |
|----------|----------|----------------|------------------|-------|
| Trámites | 828 | 94% | 6% | 100% |
| PQRS | 13 | 77% | 23% | 100% |
| N/S N/R | 10 | 100% | 0% | 100% |
| Total | 851 | | | |

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) Estampillas
- B) Impuesto vehicular
- C) Paz y Salvo

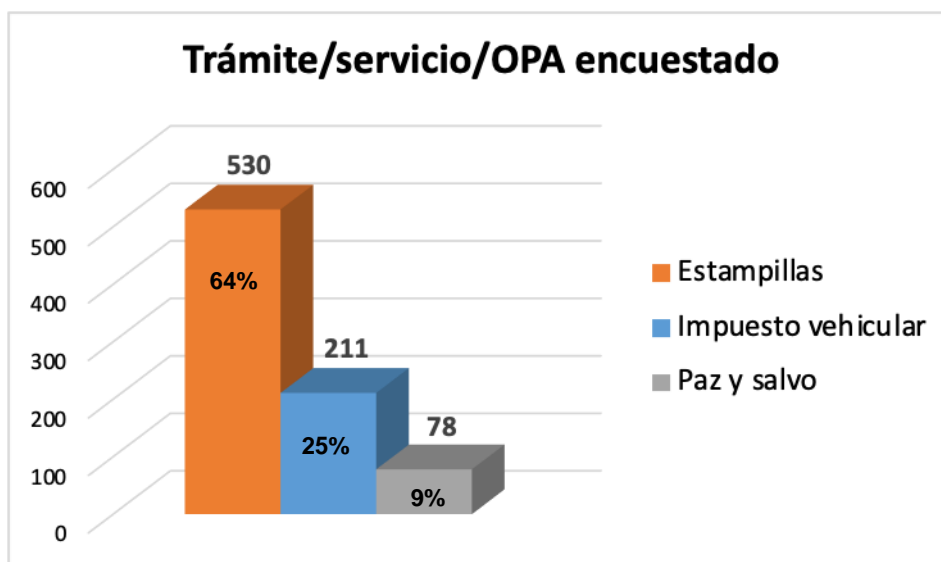


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son las estampillas con un 64% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 25%.

Nota: Para este periodo los trámites de impuesto de registro (boleta fiscal) y registro de títulos de salud no se incluyeron en el análisis de las encuestas de satisfacción, ya que solo obtuvieron calificación por parte cinco ciudadanos respectivamente, lo cual daría una calificación del 100% de satisfacción frente a los demás trámites y servicios.

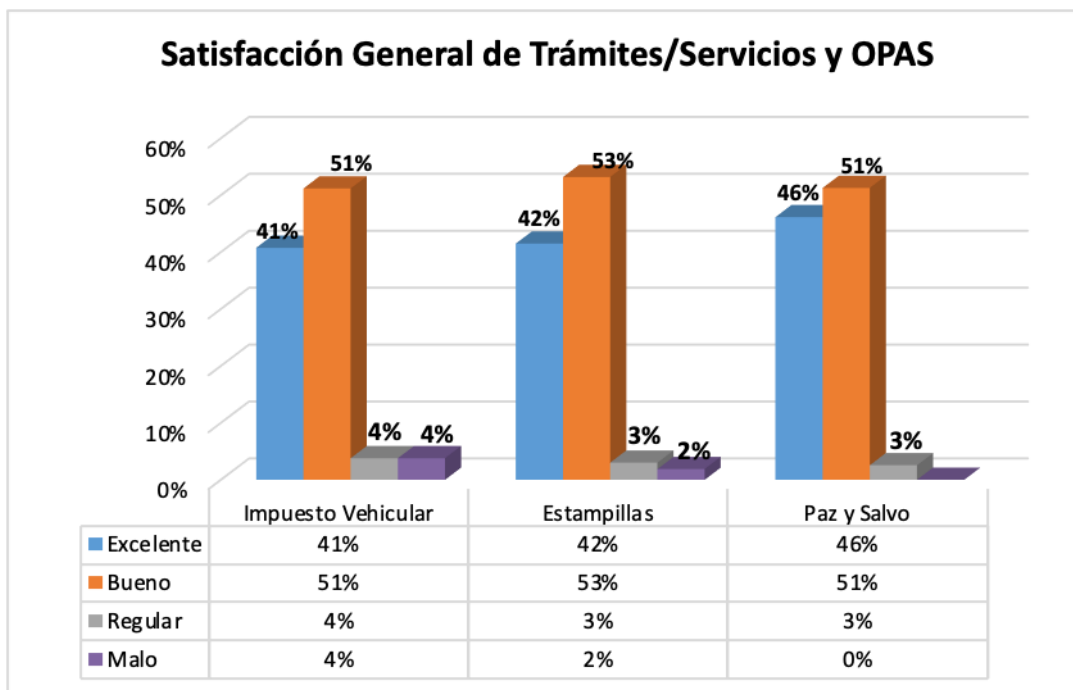


Gráfico 4

| | Impuesto Vehicular | Estampillas | Paz y Salvo |
|----------------|--------------------|-------------|-------------|
| Satisfacción | 92% | 95% | 97% |
| Insatisfacción | 8% | 5% | 3% |

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 8%.

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

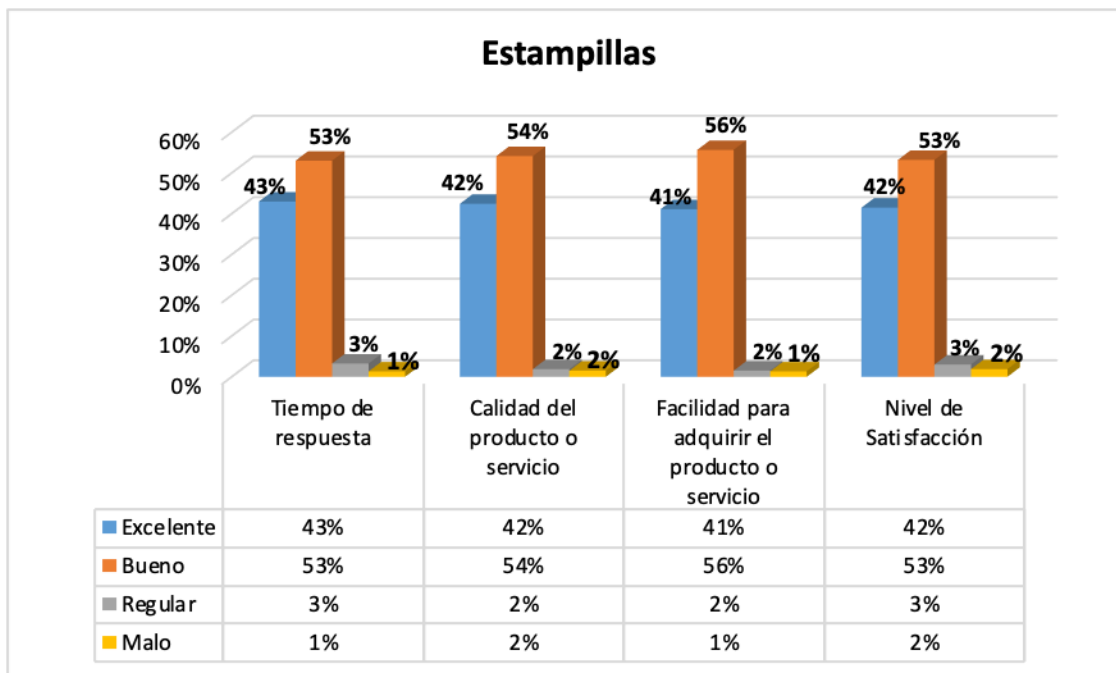


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 95% e insatisfacción del 5%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| | Tiempo | Calidad | Facilidad | Nivel de Satisfacción |
|----------------|--------|---------|-----------|-----------------------|
| Satisfacción | 96% | 96% | 97% | 95% |
| Insatisfacción | 4% | 4% | 3% | 5% |

Impuesto vehicular

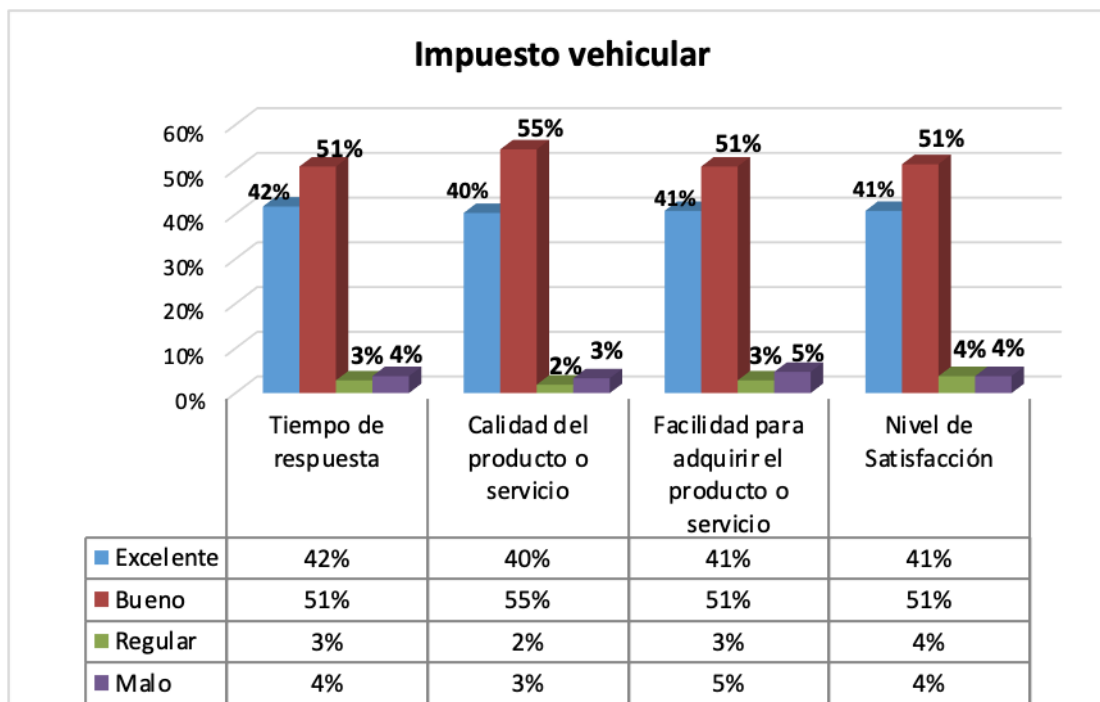


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 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 | 93% | 95% | 92% | 92% |
| Insatisfacción | 7% | 5% | 8% | 8% |

Paz y Salvo

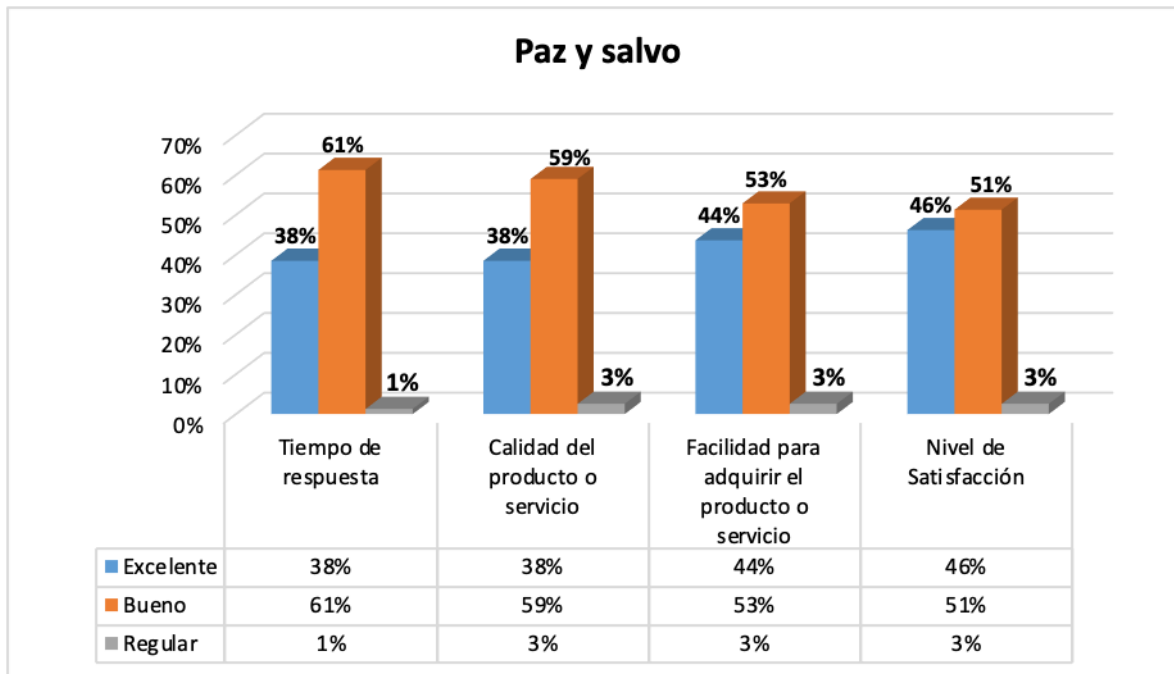


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron éste paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 97% 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 | 99% | 97% | 97% | 97% |
| Insatisfacción | 1% | 3% | 3% | 3% |

3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 851 personas encuestadas, se recibieron un total de 65 observaciones sobre 17 variables, que representan el 8%, entre las cuales encontramos que 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 63 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se destaca la observación “demora en el tiempo de atención” 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 “mejorar la información” con 16%.
- El trámite con el mayor número de observaciones es el de estampillas con un total de 37 recomendaciones, de las cuales 9 se refieren a “mejorar la información”, seguido de “demora en la realización del pago” y “demora en el tiempo de atención”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue impuesto vehicular, con 19 observaciones reportadas, siendo predominante “demora en el tiempo de atención”.

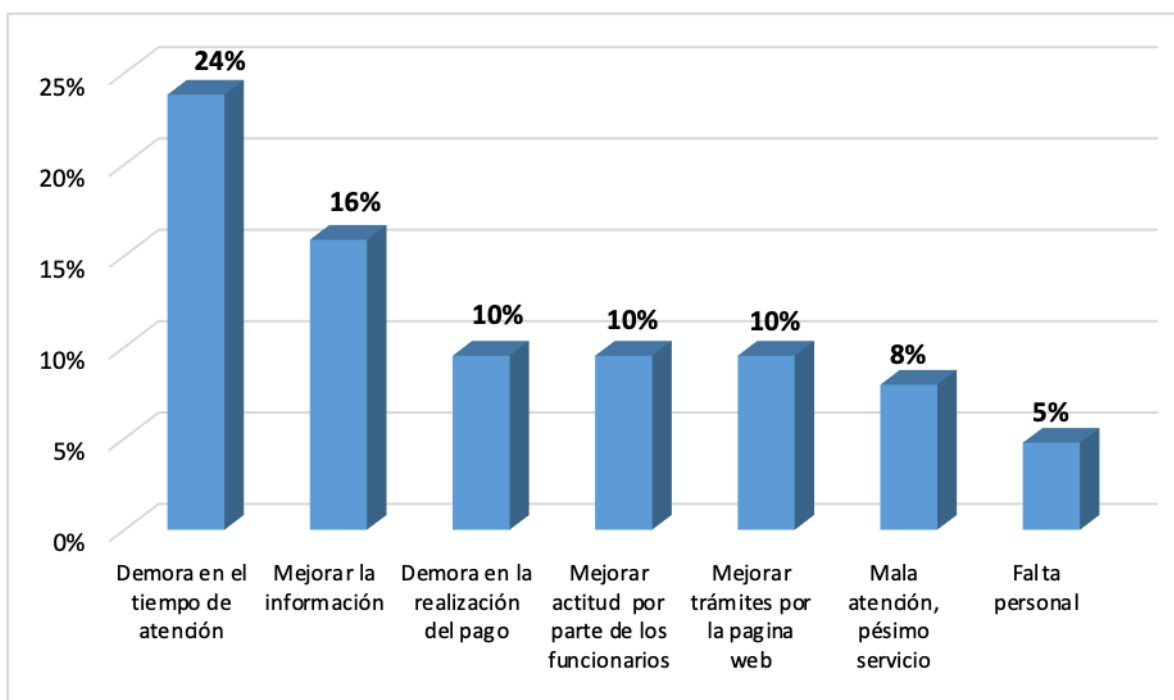


Gráfico 10

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 41% se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos como falta de personal, mejorar la información que se brinda al ingreso y más amabilidad, el 38% equivalen a demoras y falta de orden al ingreso, así como un 11% 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 93%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 7%.
- 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 y el tiempo de respuesta con un nivel de satisfacción general del 95% respectivamente.
- Del total de encuestas realizadas el 97% (828) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue estampillas con un total de 530, seguido por el impuesto vehicular con 211.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son paz y salvo departamental con 97% y estampillas 95%.
- Los trámites con calificación más baja son el impuesto vehicular con un nivel de insatisfacción del 8%.
- 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 y el tiempo de respuesta.
- De 851 personas encuestadas, se recibieron un total de 65 observaciones que representan el 8%.
- De las 65 observaciones, 2 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 63 son oportunidades de mejora a implementar.
- Se desataca la observación “demora en el tiempo de atención” 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 “mejorar la información” con 16%.

- El trámite con el mayor número de observaciones es el de estampillas con un total de 37 recomendaciones, de las cuales 9 se refieren a “mejorar la información”, seguido de “demora en la realización del pago” y “demora en el tiempo de atención”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue impuesto vehicular, con 19 observaciones reportadas, siendo predominante “demora en el tiempo de atención”.

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Realizar una reunión con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional para mejorar las condiciones y estrategias de ingreso a la entidad, puesto que la manifestación de inconformidad de los ciudadanos frente al tema es constante y afecta la objetividad en la medición de la percepción frente a la oferta institucional.
- 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 brindan orientación y atención a los ciudadanos.
- Realizar seguimiento a la acción de mejora matriculada por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria sobre tiempos de atención.