

Informe Satisfacción

Octubre 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	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 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 octubre de 2020 se atendieron un total de 11.792 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 5,1%, lo cual se interpreta como 601 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 8 hasta el 30 de octubre 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.

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

- 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 octubre de 2020 se aplicaron un total de 603 encuestas de satisfacción a los ciudadanos, una vez recibieron su respuesta o producto final tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos 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 75%, mientras que el nivel de insatisfacción presenta un 24%.

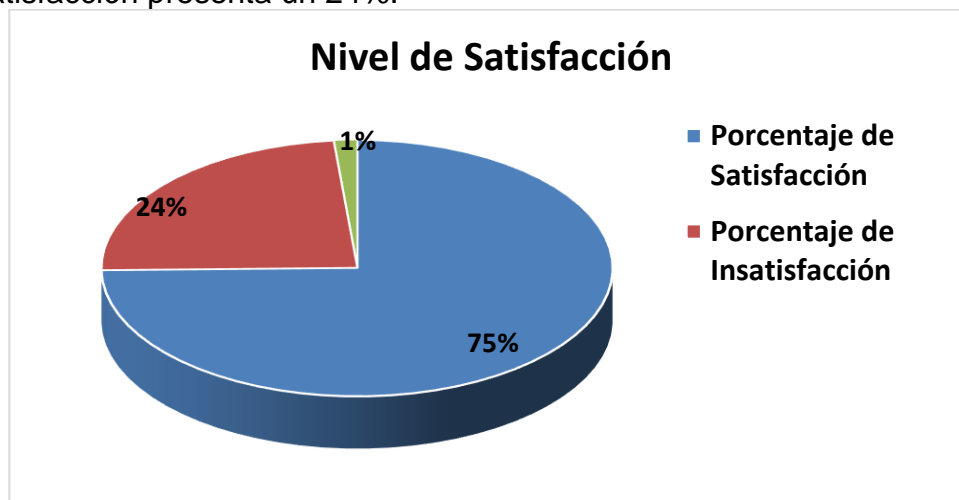


Gráfico 1

Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	127	21%
Bueno	328	54%
Regular	82	15%
Malo	57	9%
N/S N/R	9	1%
Total	603	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:

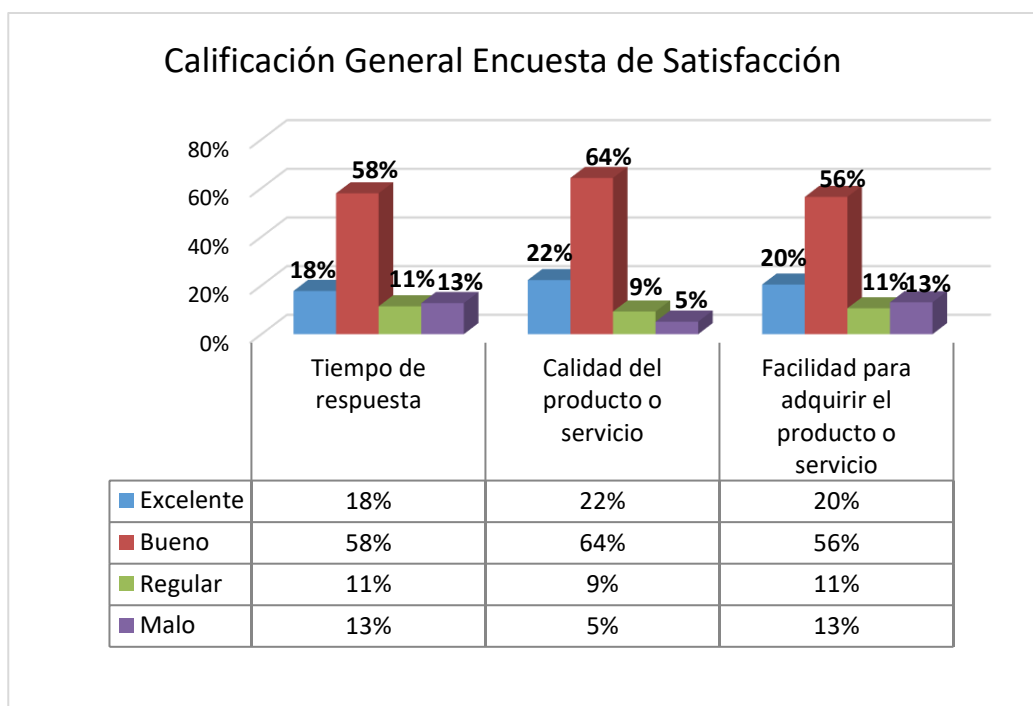


Gráfico 2

	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	76%	86%	76%
Insatisfacción	24%	14%	24%

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

Del total de 603 encuestas aplicadas, se resalta que 592 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Total	%
Estampillas	402	68%
Impuesto Vehicular	128	22%
Paz y Salvo Departamental	38	6%
Registro de títulos de salud	22	4%
Boleta fiscal	2	0%
TOTAL	592	100%

	Cantidad	% Satisfacción	% Insatisfacción	N/S N/R	Total
Trámites	592	76%	23%	2%	100%
PQRS	4	100%	0%	0%	100%
N/S N/R	7	43%	57%	0%	100%
Total	603				

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
- D) Registro de títulos de salud

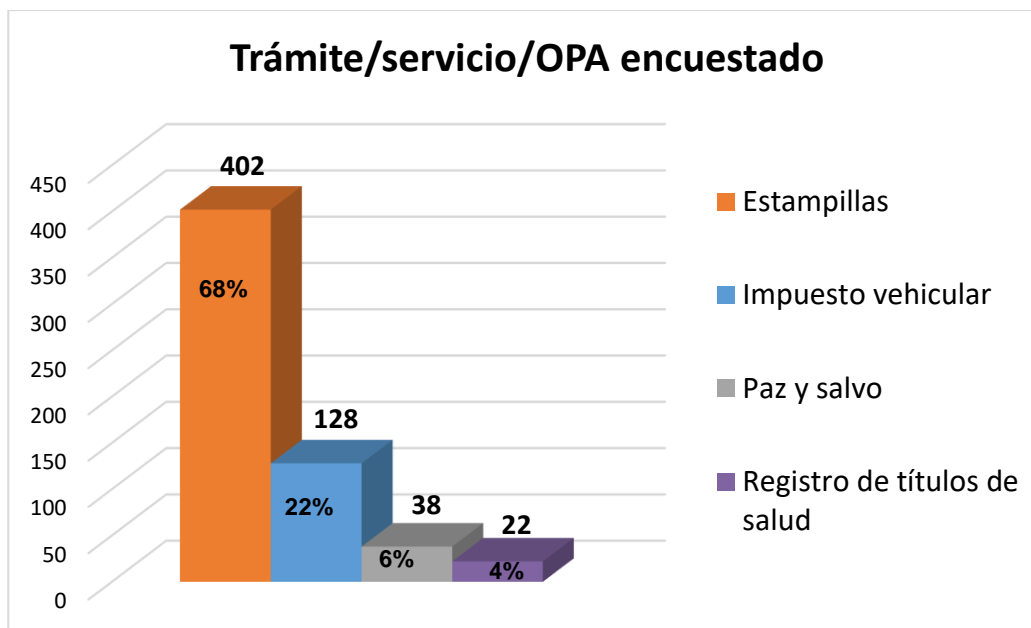


Gráfico 3

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son las estampillas con un 68% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 22%.

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

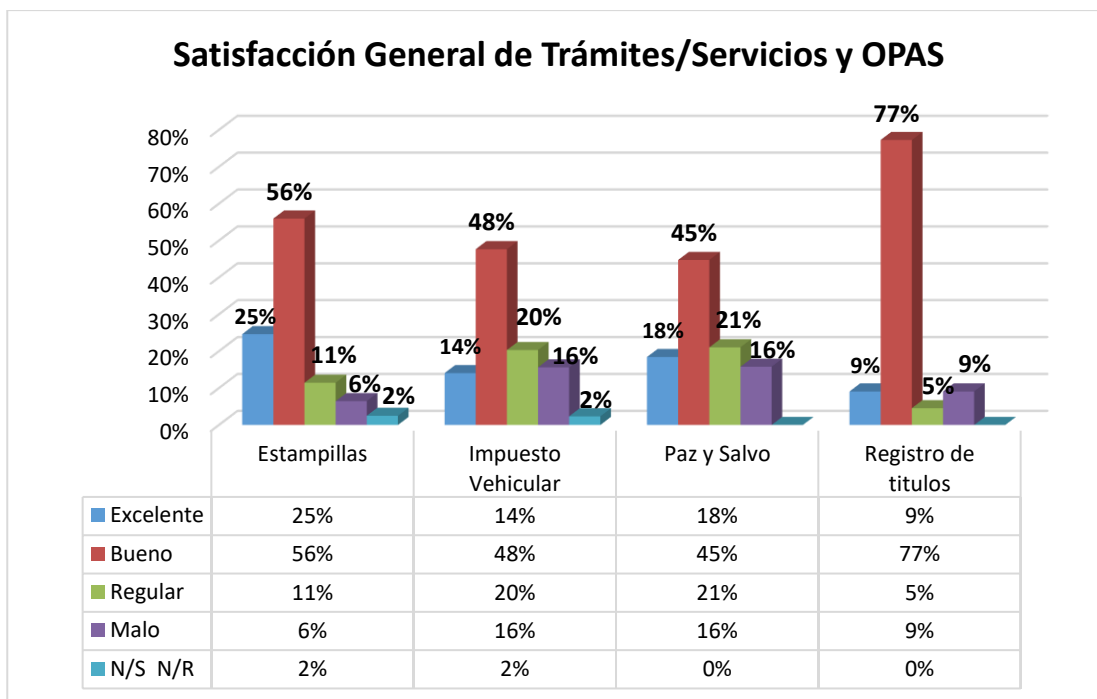


Gráfico 4

	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Registro Títulos
Satisfacción	81%	62%	63%	86%
Insatisfacción	17%	36%	37%	14%
N/S N/R	2%	2%	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 paz y salvo departamental 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.

Estampillas

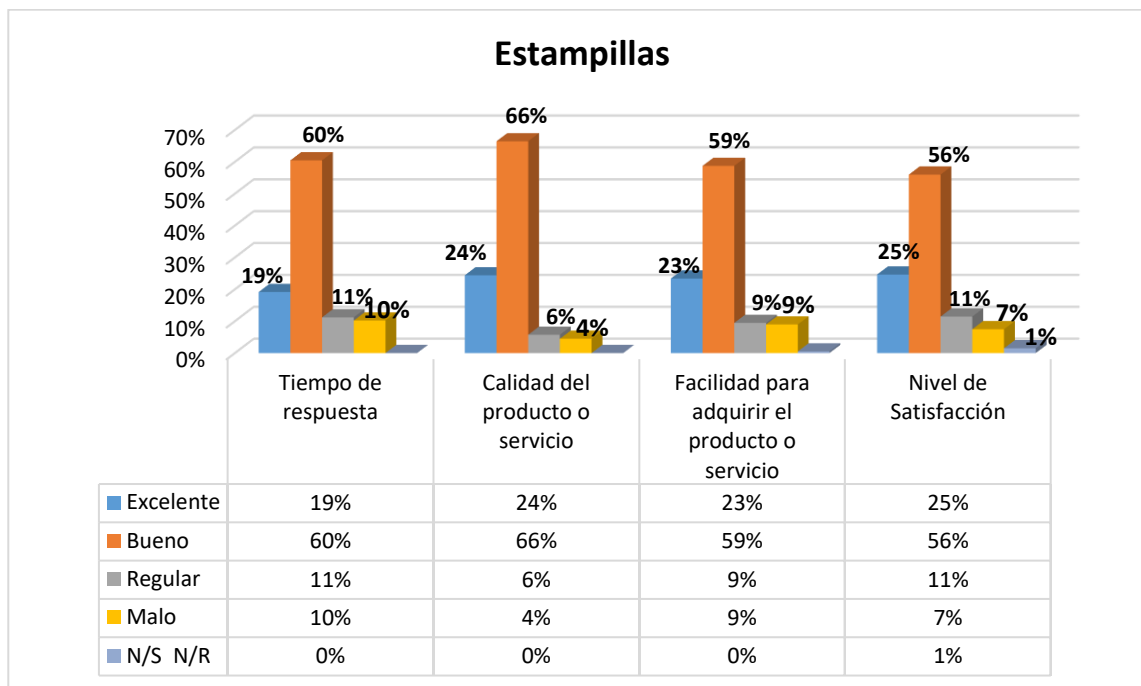


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 81% e insatisfacción del 18%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	79%	90%	82%	81%
Insatisfacción	21%	10%	18%	18%
N/S N/R	0%	0%	0%	1%

Impuesto vehicular

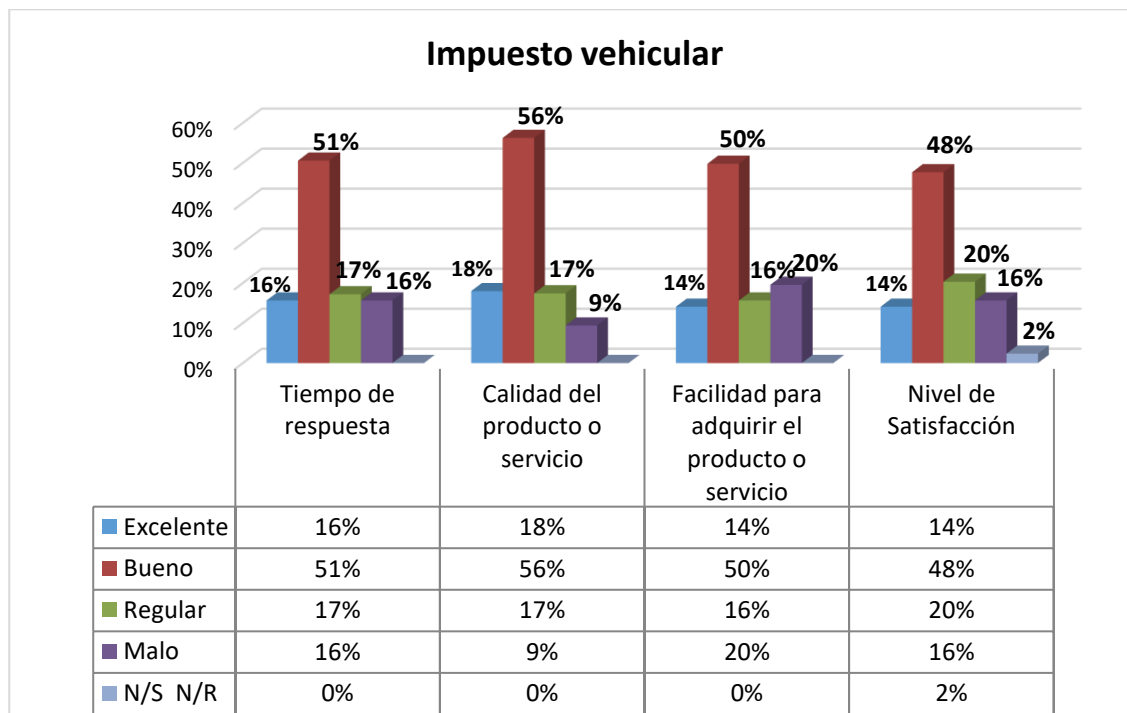


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 62% e insatisfacción del 36%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	67%	74%	64%	62%
Insatisfacción	33%	26%	36%	36%
N/S N/R	0%	0%	0%	2%

Paz y Salvo

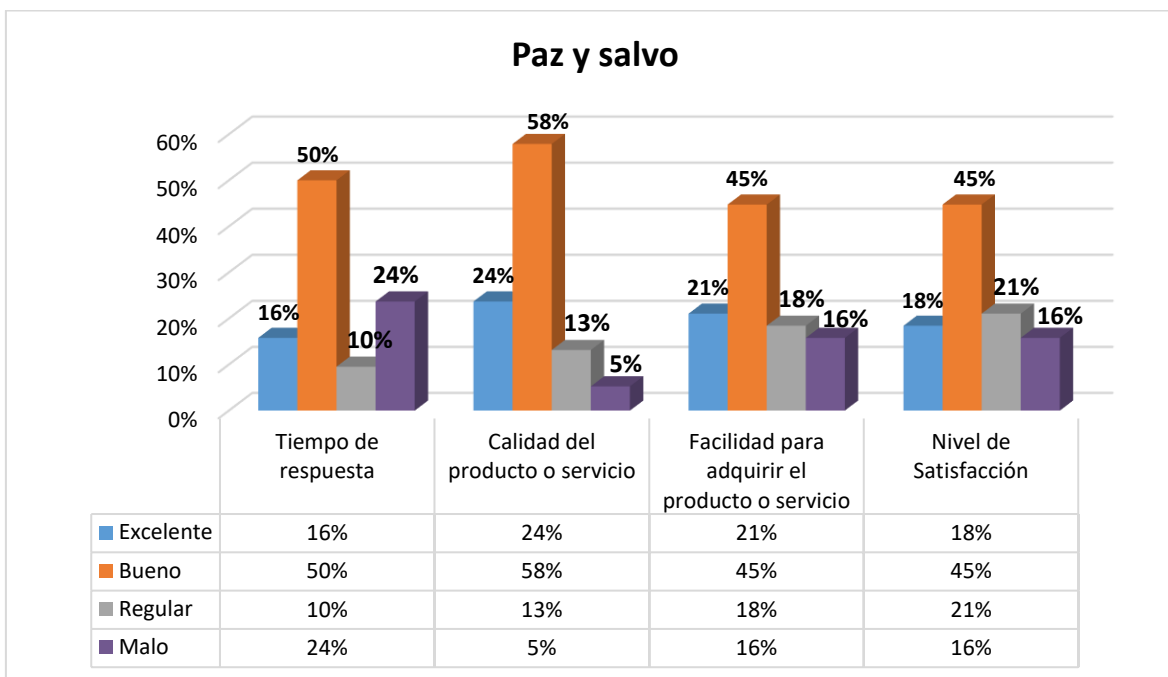


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron éste paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 63% e insatisfacción del 37%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	66%	82%	66%	63%
Insatisfacción	34%	18%	34%	37%

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

Registro de títulos de salud

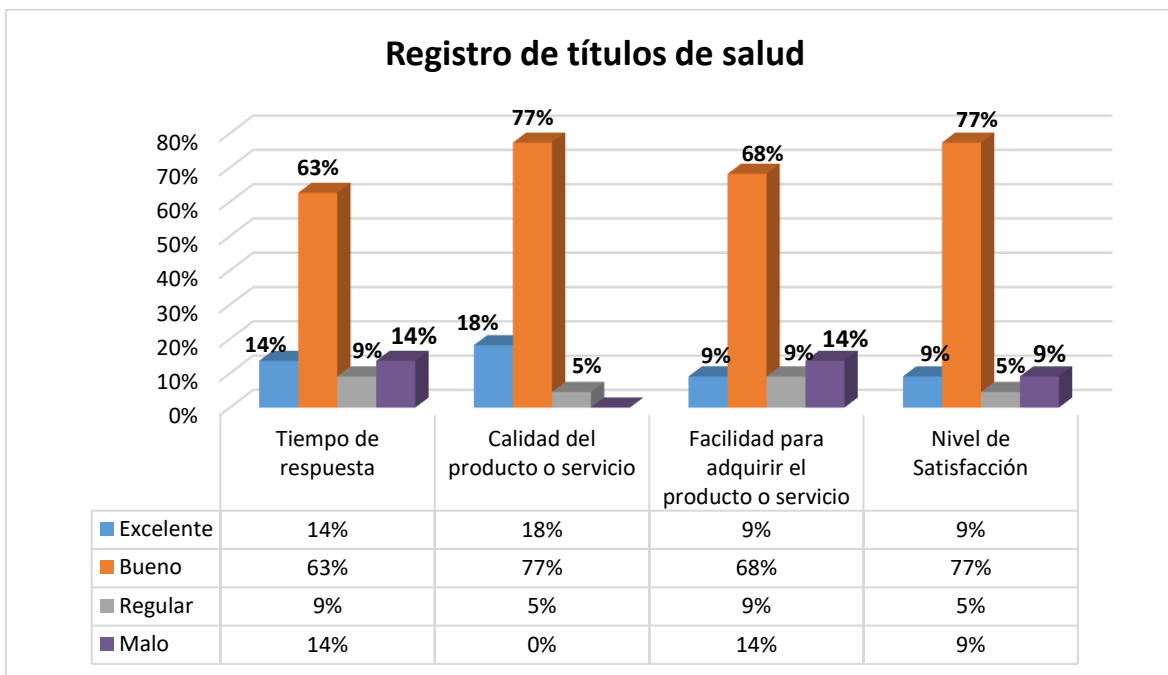


Gráfico 10

De acuerdo con la información del gráfico 10, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de satisfacción general del 86% e insatisfacción del 14%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de satisfacción
Satisfacción	77%	95%	77%	86%
Insatisfacción	23%	5%	23%	14%

3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 603 personas encuestadas, se recibieron un total de 160 observaciones sobre 20 variables, que representan el 27%, todas estas son manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se destaca la observación “demora en el tiempo de atención” con un porcentaje del 20% 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” con 16%.
- El trámite con el mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 87 recomendaciones, de las cuales 23 se refieren a “demora en el tiempo de atención”, 19 a “demora para ingresar al edificio” y 9 solicitan “agilizar el trámite”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular, con 46 observaciones reportadas, siendo predominante la “implementar nuevamente la liquidación por la pagina web”.

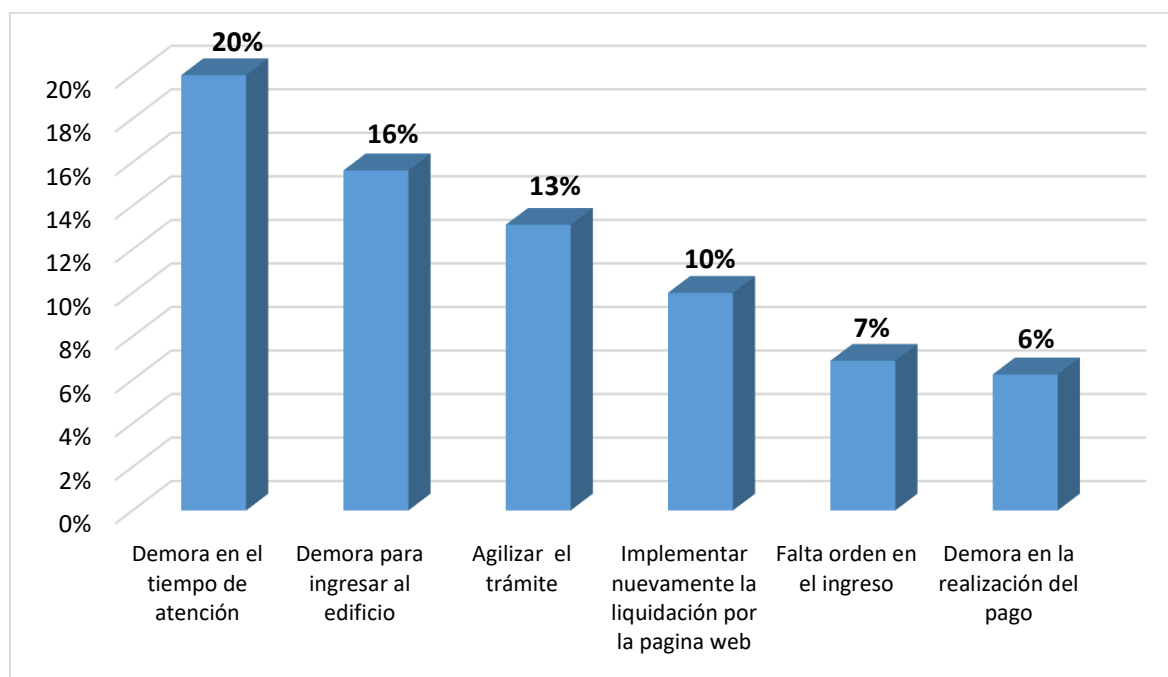


Gráfico 12

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 56% con 90 observaciones, equivalen a demora en los tiempos, un 26% para mejoras en los procedimientos con 41 observaciones y 17% para aspectos relacionados con servidores públicos con 27 observaciones como son la mala actitud, falta de claridad en la información, entre otros.

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 calidad del producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 86%.
- Las variables con calificación más baja son el tiempo de respuesta y la facilidad para adquirir el producto o servicio con un nivel de insatisfacción general del 24% cada una.
- Del total de encuestas realizadas el 98% (592) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El producto con mayor cantidad de encuestas presentadas fue la estampilla con un total de 402, seguido por el impuesto vehicular con 128.
- Los servicios con mejor nivel de satisfacción general son el registro de títulos en el área de la salud con 86%, y las estampillas con 81%.
- Los trámites con calificación más baja son el paz y salvo departamental con un nivel de insatisfacción del 37% y el impuesto vehicular con 36%.
- 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 o servicio y el nivel más bajo de satisfacción es por el tiempo de respuesta para adquirir el producto o servicio y por la facilidad para adquirir el producto o servicio.
- De 603 personas encuestadas, se recibieron un total de 160 observaciones que representan el 27%.
- Las 160 observaciones son manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “demora en el tiempo de atención” con un porcentaje del 20% 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” con 16%.

- El trámite con el mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 87 recomendaciones, de las cuales 23 se refieren a “demora en el tiempo de atención”, 19 a “demora para ingresar al edificio” y 9 solicitan “agilizar el trámite”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular, con 46 observaciones reportadas, siendo predominante la “implementar nuevamente la liquidación por la pagina web”.

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 Secretaria 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 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 brindar 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.
- 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.