

Informe Atención

Diciembre 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. Ventanilla Única	12
4. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados	13
5. Conclusiones.....	14
6. 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 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 diciembre de 2020 se atendieron un total de 13.867 solicitudes de trámites, servicios y PQRS de forma presencial, de las cuales se tomó una muestra del 5%, lo cual se interpreta como 693 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 30 de diciembre 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 Cauca².
- Identificar acciones para mejorar los canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca.

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

² Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de diciembre de 2020 se aplicaron un total de 700 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 93%, mientras que el nivel de inconformidad presenta un 4%.

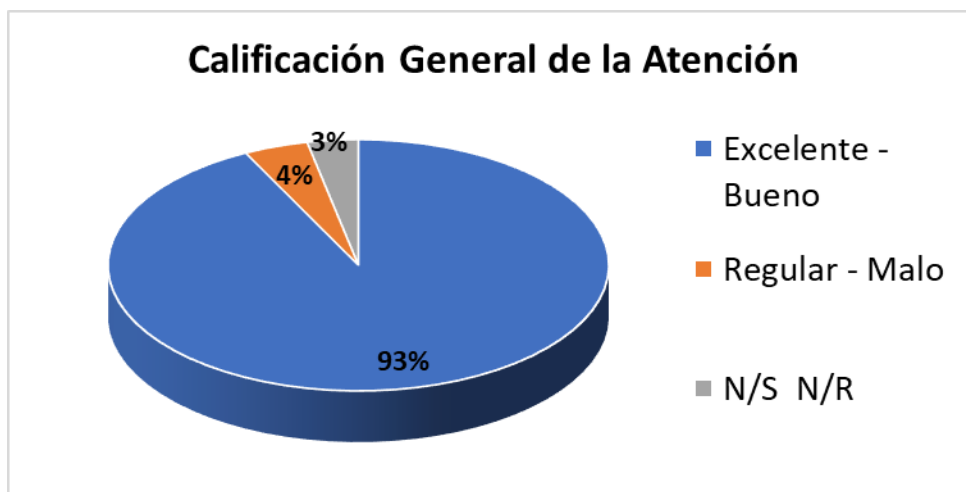


Gráfico 1

Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	294	42%
Bueno	354	51%
Regular	22	3%
Malo	7	1%
N/S N/R	23	3%
Total	700	100%

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:

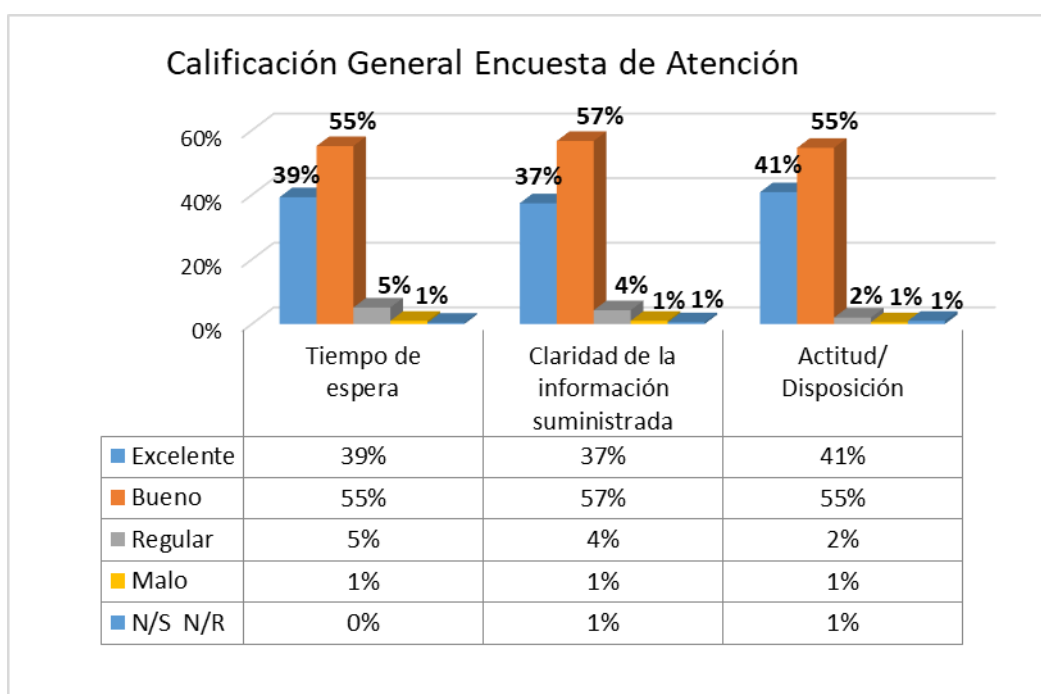


Gráfico 2

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	94%	94%	96%
Inconformidad	6%	5%	3%
N/S N/R	0%	1%	1%

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

Del total de 700 encuestas aplicadas, se resalta que 649 fueron realizadas sobre la atención recibida en los siguientes trámites, servicios u Otros procedimientos administrativos – OPAS:

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

	Cantidad	%Conformidad	% Inconformidad	N/R	Total
Trámite/Servicio/OPA	649	93%	4%	3%	100%
PQRS	38	89%	8%	3%	100%
N/R	13	84%	8%	8%	100%
Total	700				

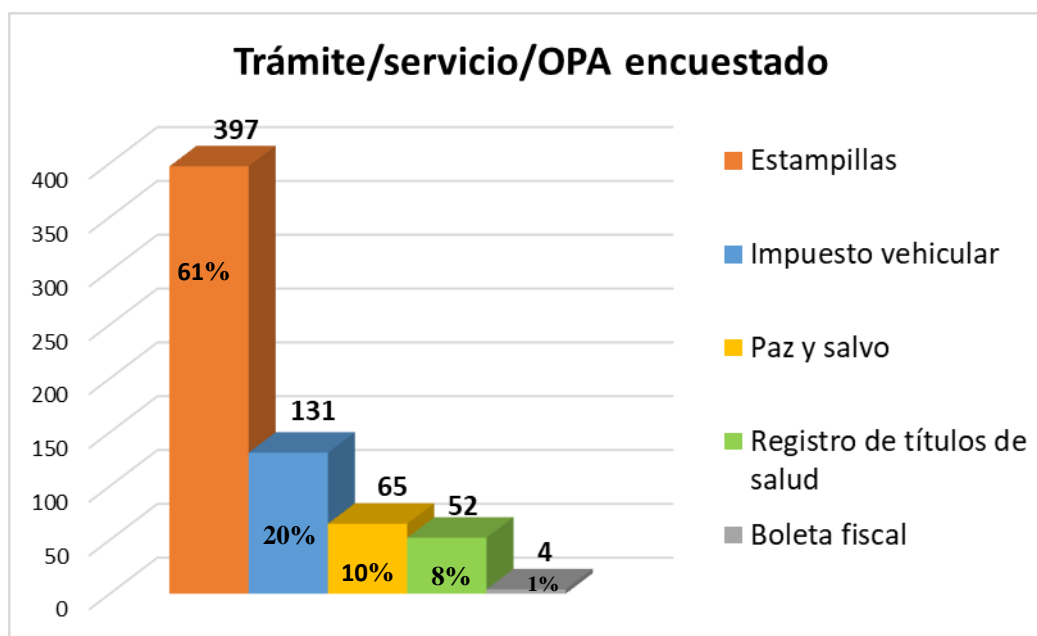


Gráfico 3

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 el 61% y el impuesto vehicular con un 20% de las encuestas.

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

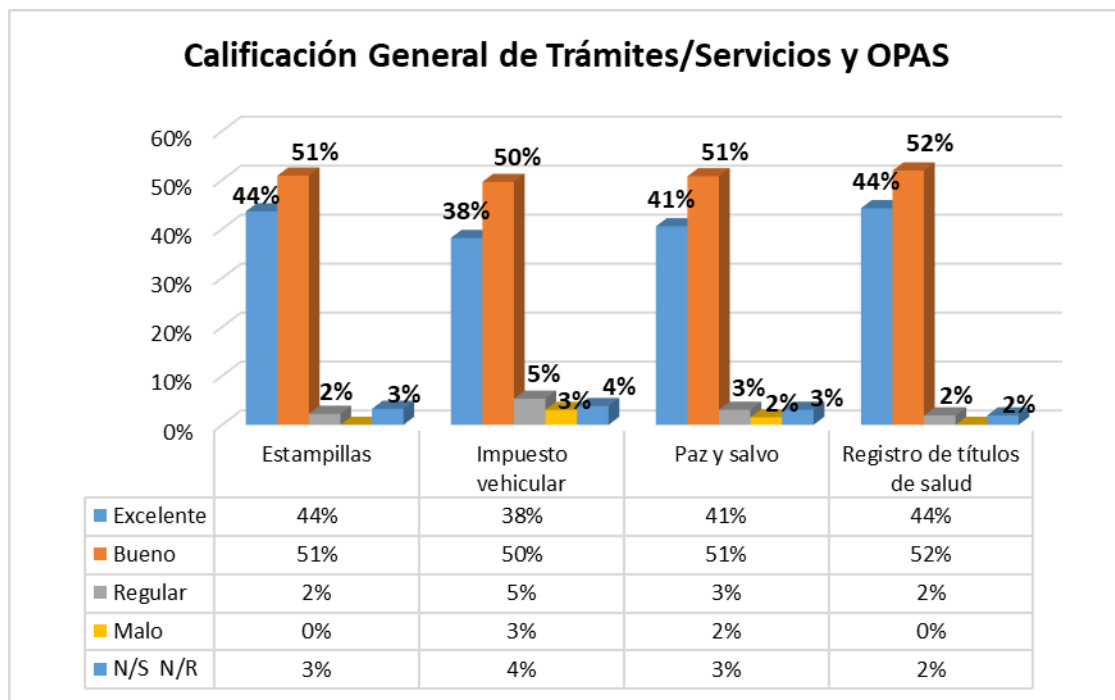


Gráfico 4

	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Registro Títulos
Conformidad	95%	88%	92%	96%
Inconformidad	2%	8%	5%	2%
N/S N/R	3%	4%	3%	2%

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 vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad 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

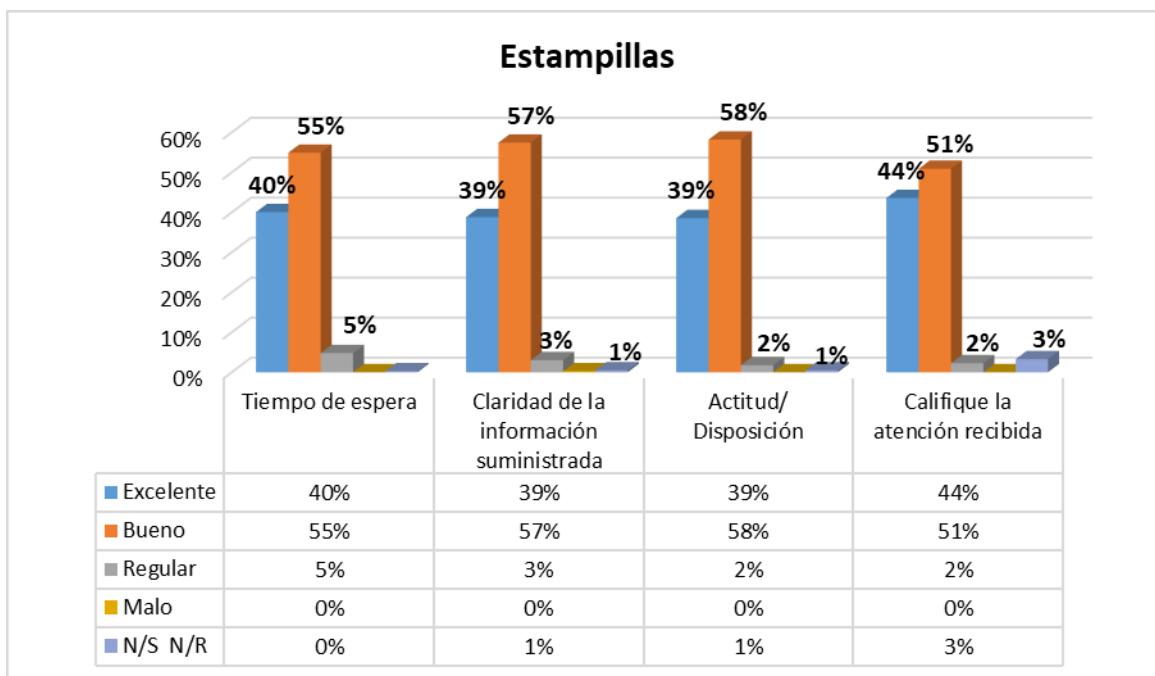


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron compra de estampillas presentan un nivel de conformidad con la atención del 95% 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	95%	96%	97%	95%
Inconformidad	5%	3%	2%	2%
N/S N/R	0%	1%	1%	3%

Impuesto vehicular

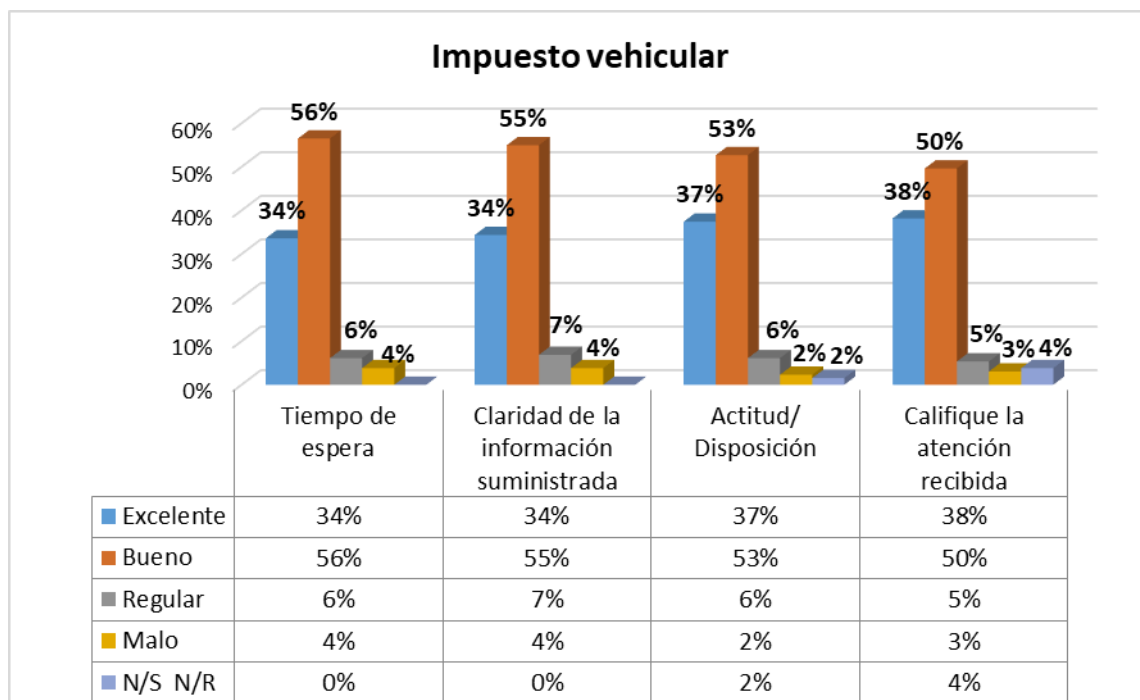


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de conformidad con la atención del 88% e inconformidad del 8%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	90%	89%	90%	88%
Inconformidad	10%	11%	8%	8%
N/S N/R	0%	0%	2%	4%

Paz y Salvo Departamental

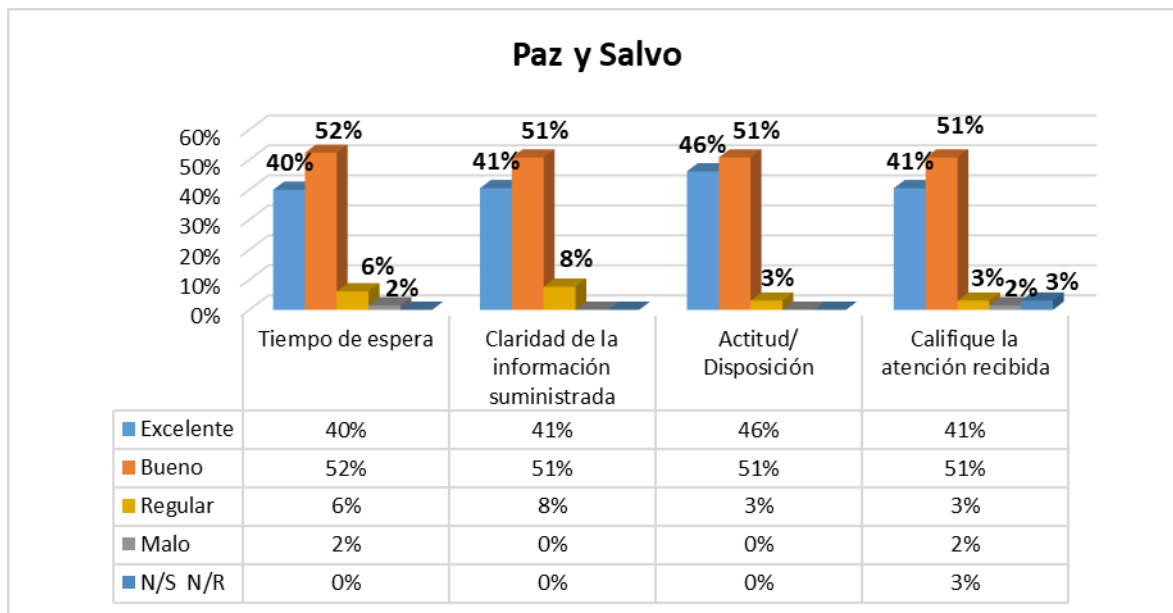


Gráfico 7

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 92% e inconformidad del 5%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Claridad	Actitud/disposición	Atención
Conformidad	92%	92%	97%	92%
Inconformidad	8%	8%	3%	5%
N/S N/R	0%	0%	0%	3%

- Calificación de las encuestas aplicadas a uno de los trámites a cargo de la Secretaría de Salud Departamental:

Registro de títulos de salud

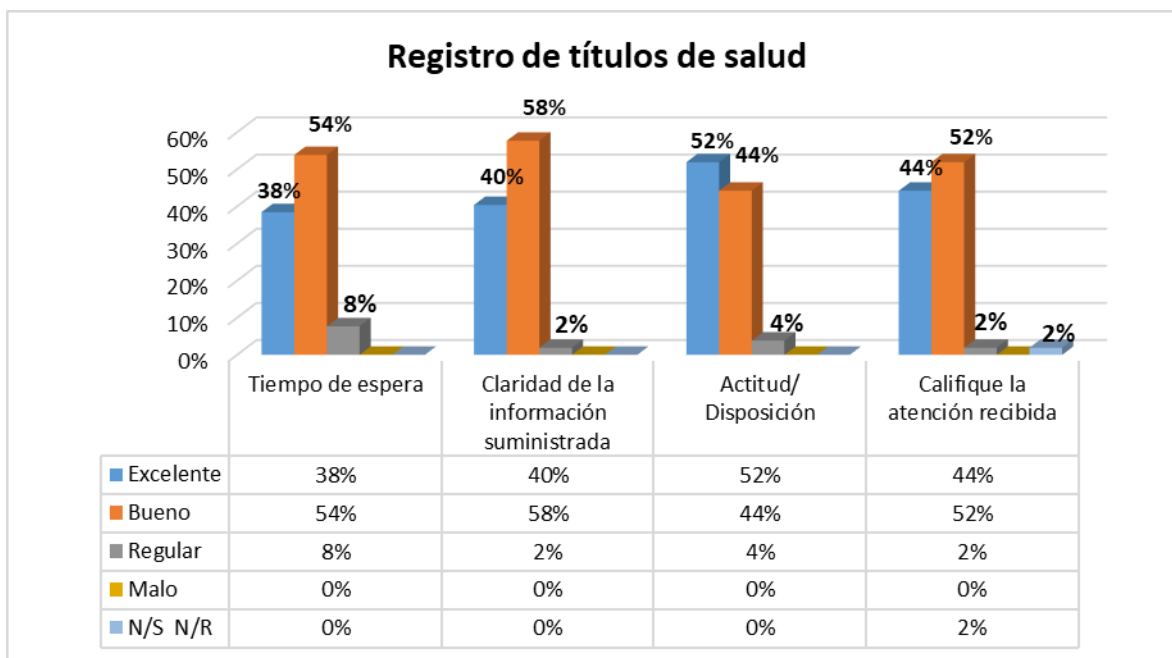


Gráfico 8

De acuerdo con la información del gráfico 8, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud 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	92%	98%	96%	96%
Inconformidad	8%	2%	4%	2%
N/S N/R	0%	0%	0%	2%

3. VENTANILLA UNICA

La oficina de Gestión Documental adscrita a la Secretaría General de la Gobernación del Valle, es la encargada de la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones que ingresen a la entidad por medio de la Ventanilla Única, los ciudadanos pueden gestionar sus requerimientos de trámites, servicios, solicitudes, derechos de petición entre otros, de forma fácil y oportuna por este medio.

En esta oficina el ciudadano encuentra atención por parte de funcionarios pertenecientes a diferentes dependencias de la administración departamental como Secretaria de Salud Departamental, Unidad Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Secretaria de Educación, Secretaría General, el cual recibe, registra, radica y digitaliza las comunicaciones, dejando trazabilidad de las mismas para una posterior consulta en tiempo real por medio del aplicativo SADE.

Durante el mes de diciembre de 2020 Ventanilla Única atendió un promedio de 3.465 ciudadanos que se acercaron para radicar sus PQRSD de forma presencial, a los cuales se les aplicaron de forma aleatoria un total de 24 encuestas de medición de la atención de los ciudadanos, con el fin de evaluar los diferentes aspectos de la atención prestada, la conformidad con el servicio obtuvo una calificación promedio del 3.87 en una escala de 1 a 4, donde 1 es la calificación más baja y 4 la más alta.

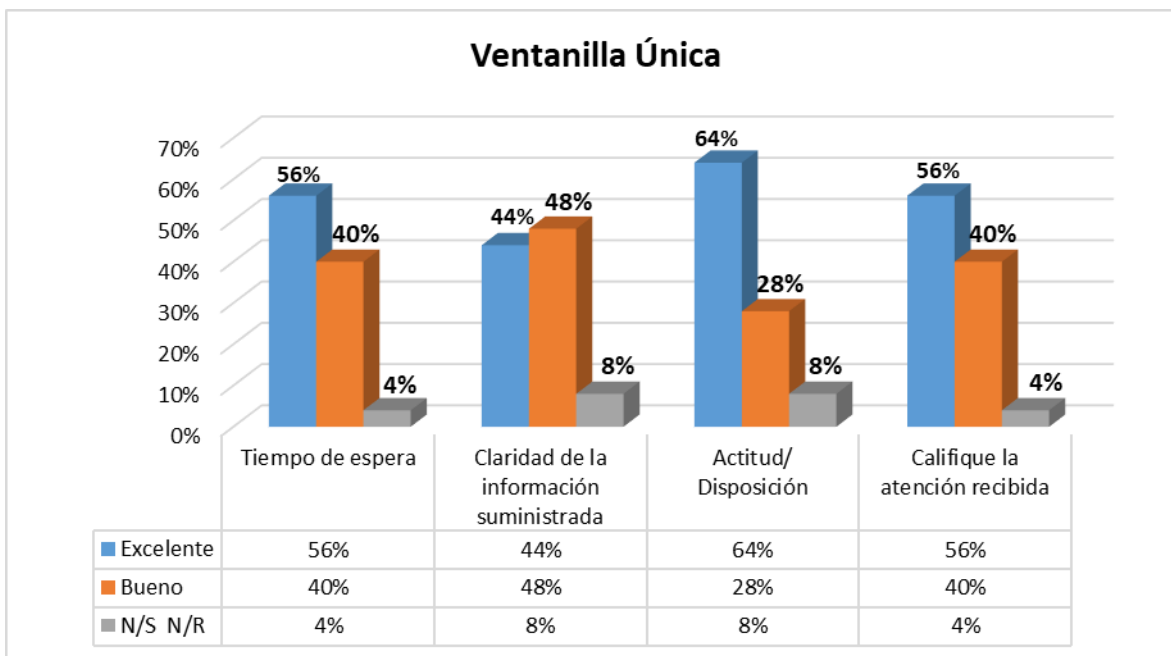


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron la radicación de PQRSD por medio de la Ventanilla Única, presentan un nivel de conformidad con la atención del 96% 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	96%	92%	92%	96%
N/S N/R	4%	8%	8%	4%

4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 700 personas encuestadas, se recibieron un total de 70 observaciones sobre 16 variables, que representan el 10%, entre las cuales encontramos que 1 se refiere a factores de conformidad con el servicio y 69 son manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- “Desorden y demora en el ingreso”, se destaca con un porcentaje del 26% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar sistema del banco” y “falta claridad en la información” con 19% y 13% respectivamente.
- Las estampillas presentan el mayor número de observaciones con un total de 31 recomendaciones, de las cuales 10 fueron por desorden y demora en el ingreso, 9 solicitando mejorar el sistema del banco y 3 por falta de claridad en la información.
- En segundo lugar, los trámites y servicios con más recomendaciones fueron impuesto vehicular y paz y salvo departamental, con 16 y 11 observaciones respectivamente, siendo predominante “desorden y demora en el ingreso” y “falta claridad en la información”

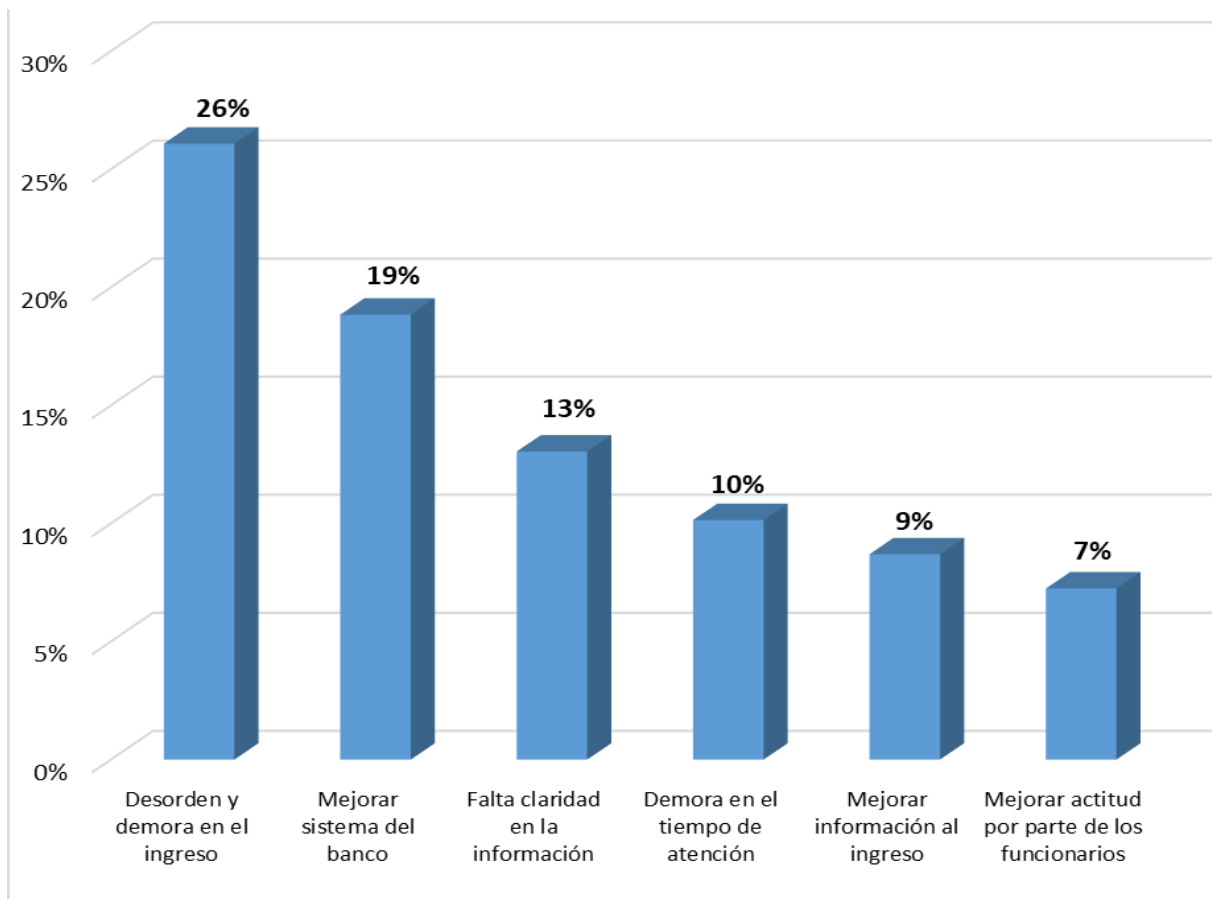


Gráfico 10

De acuerdo con el análisis realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 50% se refiere a aspectos relacionados con mejoras en los procesos, el 32% a temas relacionados con los servidores públicos como claridad en la información y mejorar la actitud, y el 12% equivale a mejorar los tiempos de espera.

5. 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 93%.

- 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 96%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 6%
- Del total de encuestas realizadas el 93% (649) 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 397, seguido por el impuesto vehicular con 131.
- Los trámites con mejor nivel de conformidad general en la atención son el registro de títulos de salud con un 96%, estampillas con el 95% y paz y salvo departamental con el 92%.
- El trámite con calificación más baja es el impuesto vehicular con un nivel de inconformidad del 8%.
- 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 700 personas encuestadas, se recibieron un total de 70 observaciones que representan el 10%.
- De las 70 observaciones, 1 se refiere a factores de conformidad con el servicio y 69 son manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- En las observaciones se destaca “Desorden y demora en el ingreso” con un porcentaje del 26% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar el sistema del banco” y “falta claridad en la información” con 19% y 13% respectivamente.
- Las estampillas presentan el mayor número de observaciones con un total de 31 recomendaciones, de las cuales 10 fueron por desorden y demora en el ingreso, 9 solicitando mejorar el sistema del banco y 3 por falta de claridad en la información.
- En segundo lugar, los trámites y servicios con más recomendaciones fueron impuesto vehicular y paz y salvo departamental, con 16 y 11 observaciones respectivamente, siendo predominante “desorden y demora en el ingreso” y “falta claridad en la información”

6. 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 de inconformidad 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 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.
- Realizar seguimiento a la acción de mejora matriculada por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria sobre tiempos de atención.