

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS JULIO 2022

Santiago de Cali, 08 de agosto 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de julio de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelanta el análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la oferta institucional.

3. RESUMEN

Durante el mes de **julio** de **2022**, se aplicaron **746** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO 2022**

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96,4% Satisfacción
2,5% Insatisfacción
1,1% No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



97,4% Satisfacción
2,6% Insatisfacción

**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



97,5% Satisfacción
2,5% Insatisfacción

**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**



97,6% Satisfacción
2,4% Insatisfacción

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



97,2% Satisfacción
1,5% Insatisfacción
1,3% No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



97,5% Satisfacción
1% Insatisfacción
1,5% No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



87,5% Satisfacción
12,5% Insatisfacción

**REGISTRO DE TÍTULOS EN
EL ÁREA DE LA SALUD**



97,6% Satisfacción
2,4% Insatisfacción

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de las expectativas frente a los productos o servicios recibidos.

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 13 preguntas, 8 abiertas y 5 cerradas, divididas en tres secciones, las cuales se describen a continuación:

A. Información contextual e identificación del usuario.

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico y teléfono de contacto, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta.

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Fecha de Aplicación	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email:		
Nombre dependencia / Casilla atención	Ventanilla No		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo, calidad y facilidad, así como también identificar el nivel de satisfacción general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

SATISFACCION DEL CIUDADANO					
a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?					
Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?		
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?		
b. Califique cada uno de los aspectos:					
		Malo	Regular	Bueno	Excelente
		😞	😐	😊	😄
a	Tiempo de respuesta				
b	Calidad del producto o servicio				
c	Facilidad para adquirir el producto o servicio				
c. Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / Estampilla y PQRSD recibido:					
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
d. Recomendaciones y sugerencias:					

C. Política de protección de datos personales.

En cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta que en el instrumento de recolección de información se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional, para validar la aceptación y firma del usuario frente al suministro de estos datos.

ACEPTO	Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de julio de 2022, se aplicaron 746 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	650
Oficina Territorial Centro	54
Otro (Buga)	30
Oficina Territorial Norte	12
Total	746

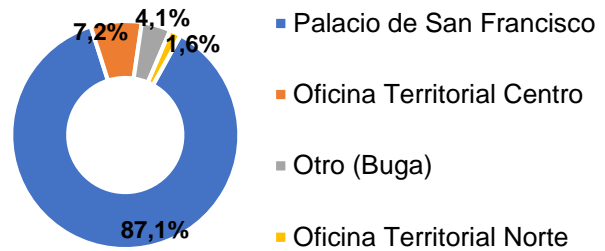


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la aplicación de encuestas de satisfacción se realizó en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca y se extendió a las oficinas territoriales del Centro, Norte y a otros puntos de atención del Departamento.

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	463
Trámite	245
PQRS	34
No responde	4
Total	746

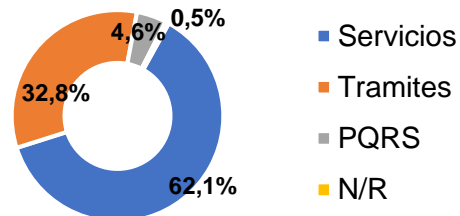


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 2 muestran que los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 62,1 % y 32,8 %, respectivamente.

5.3. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	331
Bueno	388
Regular	16
Malo	3
No sabe / No responde	8
Total	746

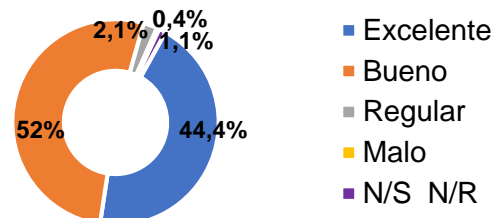


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96,4 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

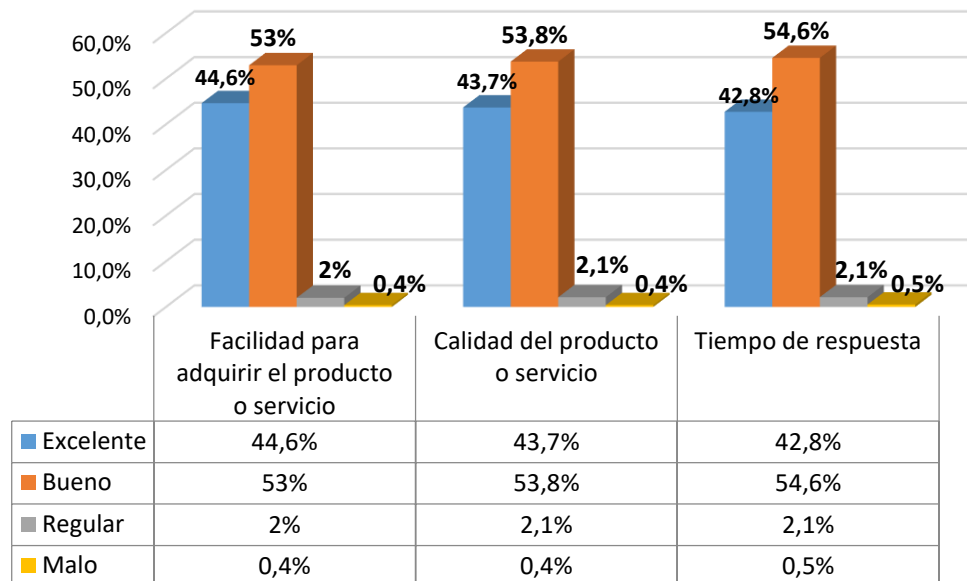


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación el 97,6 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 2,6 %.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	124
Bueno	115
Regular	3
No sabe / No responde	3
Total	245

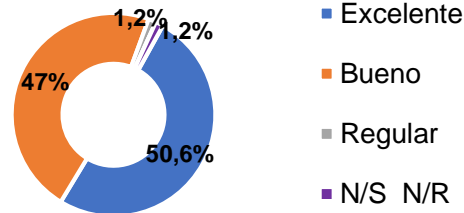


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 97,6 % de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 1,2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	191
Bueno	253
Regular	11
Malo	3
No responde	5
Total	463

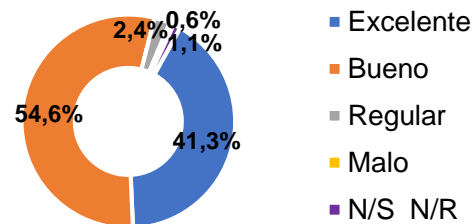


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 95,9 % de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	16
Bueno	16
Regular	2
Total	36

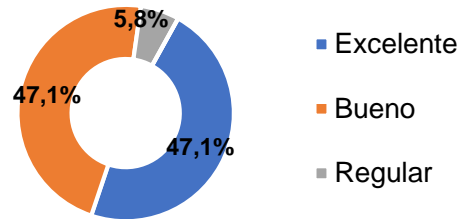


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 94,2 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 5,8 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

5.6. Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 94,9 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	399
Impuesto vehicular	204
Paz y salvo	64
Registro de títulos de salud	41
TOTAL	708

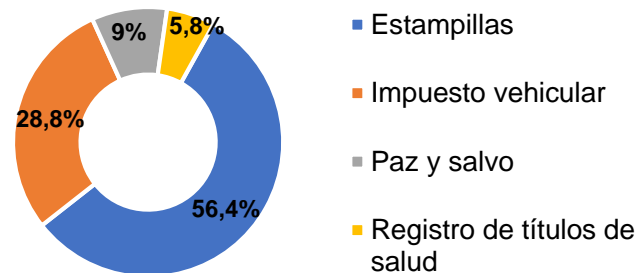


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 56,4 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 28,8 %.

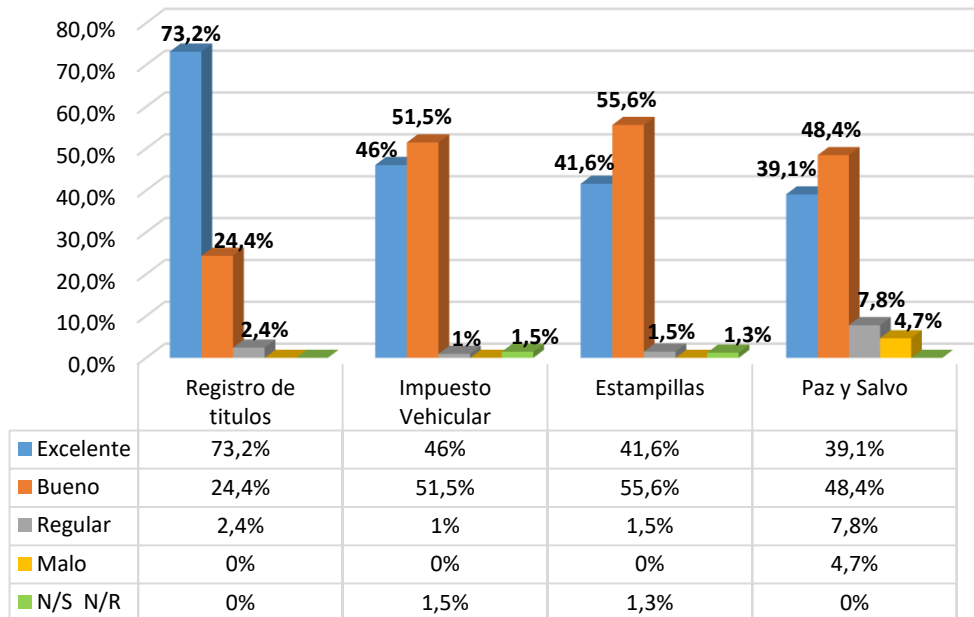


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 9 revelan que el trámite de registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de satisfacción con un 97,6 %. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 12,5 %.

5.6.1. Adquisición de estampillas

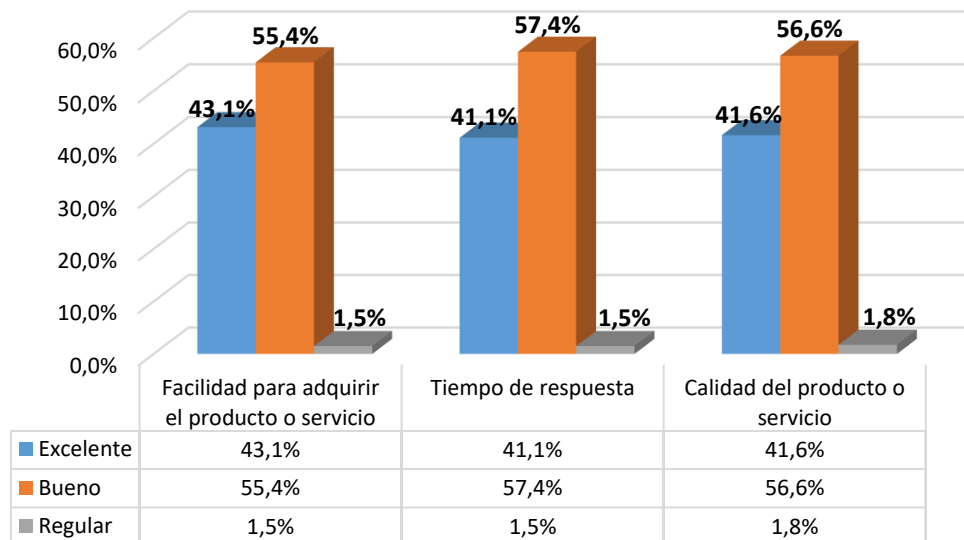


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97,2 % y un nivel de insatisfacción del 1,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	98,5%	98,5%	98,2%
Insatisfacción	1,5%	1,5%	1,8%

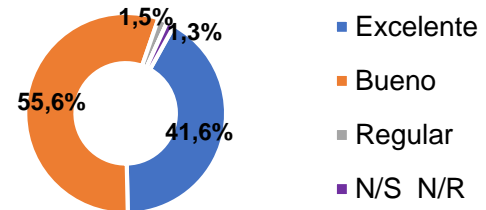


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

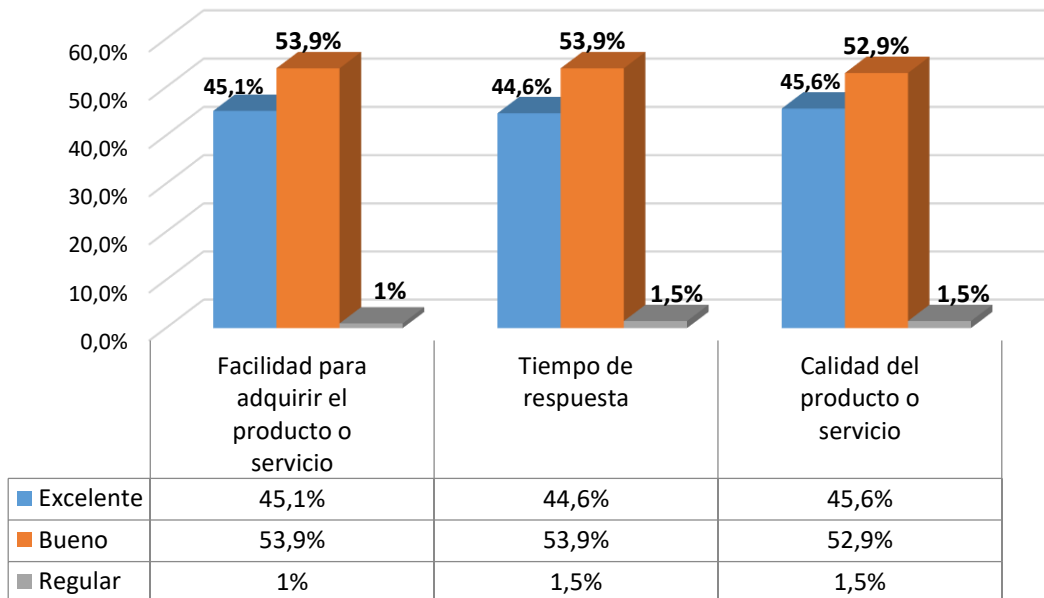


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 97,5 % e insatisfacción del 1 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	99%	98,5%	98,5%
Insatisfacción	1%	1,5 %	1,5 %

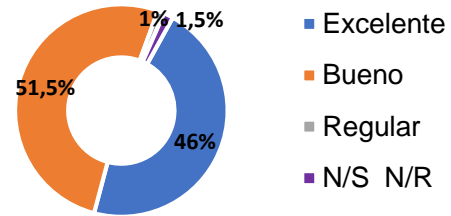


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

5.6.3. Paz y salvo departamental

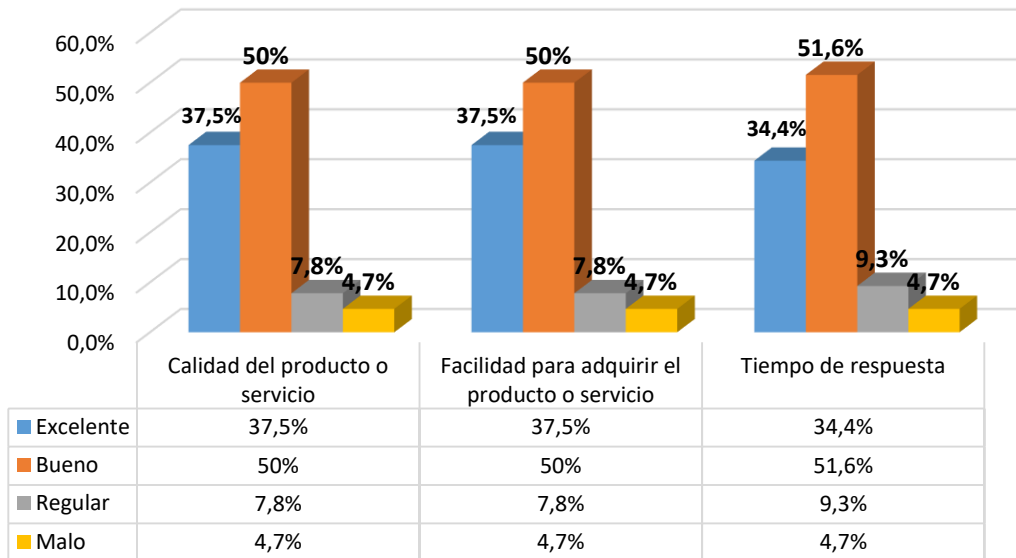


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 87,5 % e insatisfacción del 12,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	87,5%	87,5%	86%
Insatisfacción	12,5%	12,5 %	14 %

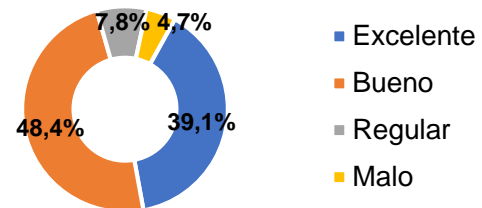


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

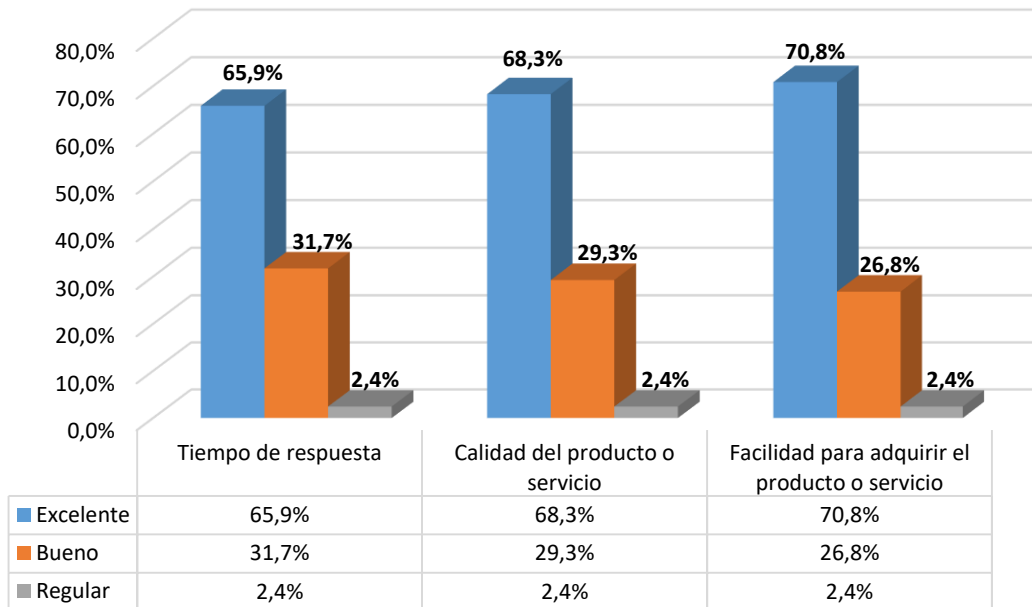


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 17 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 97,6 % e insatisfacción del 2,4 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	97,6 %	97,6 %	97,6 %
Insatisfacción	2,4 %	2,4 %	2,4 %

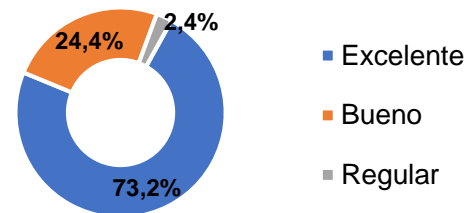


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de julio de 2022, se aplicaron de manera presencial 12 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.1.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	7
Bueno	5
Total	12

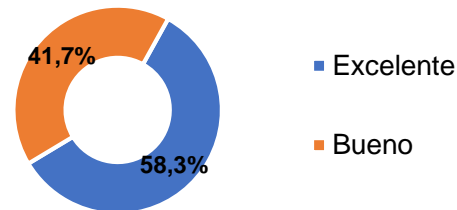


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 18 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

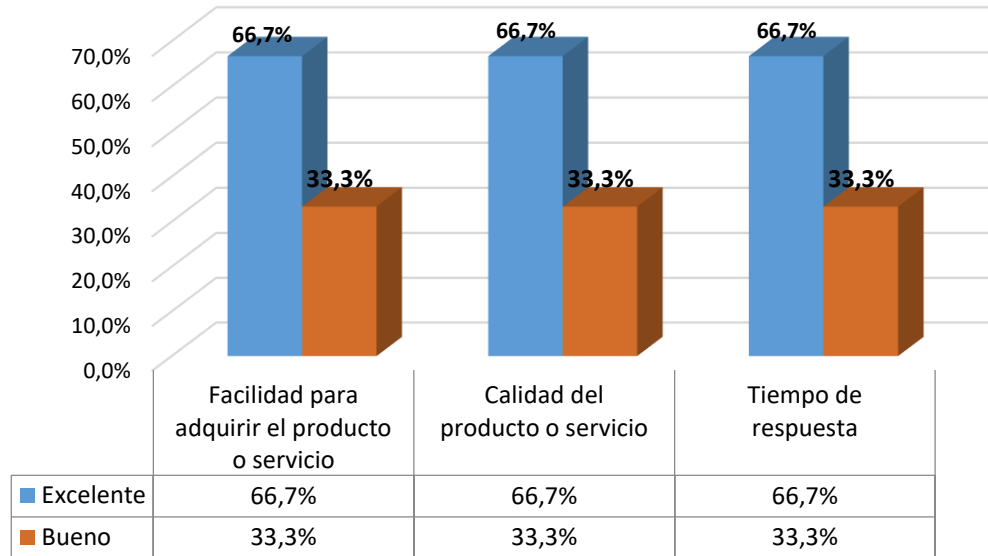


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 19 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % en cada una de ellas.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

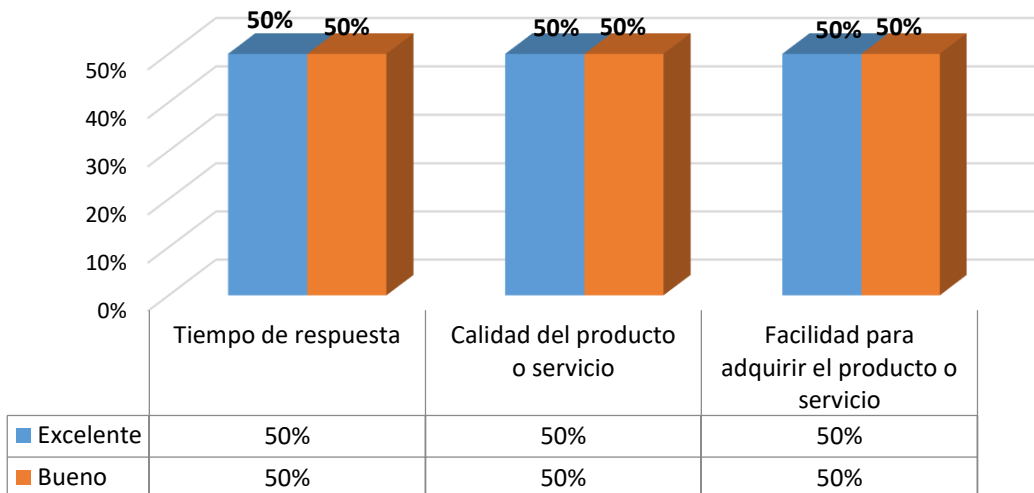


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

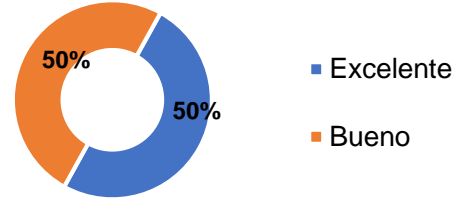


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

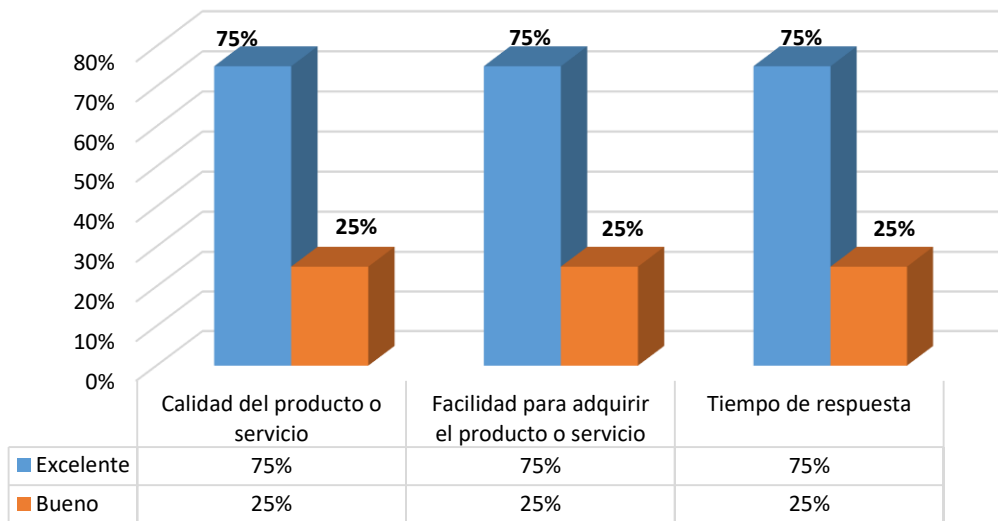


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	100%	100%	100%

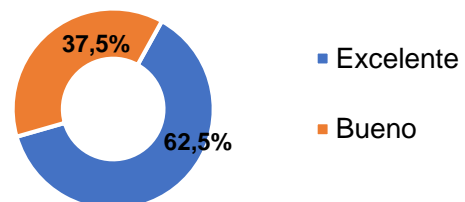


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio de 2022.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de julio de 2022, se aplicaron de manera presencial 54 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.2.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	36
Bueno	18
Total	54

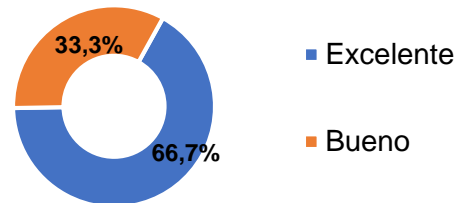


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 24 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

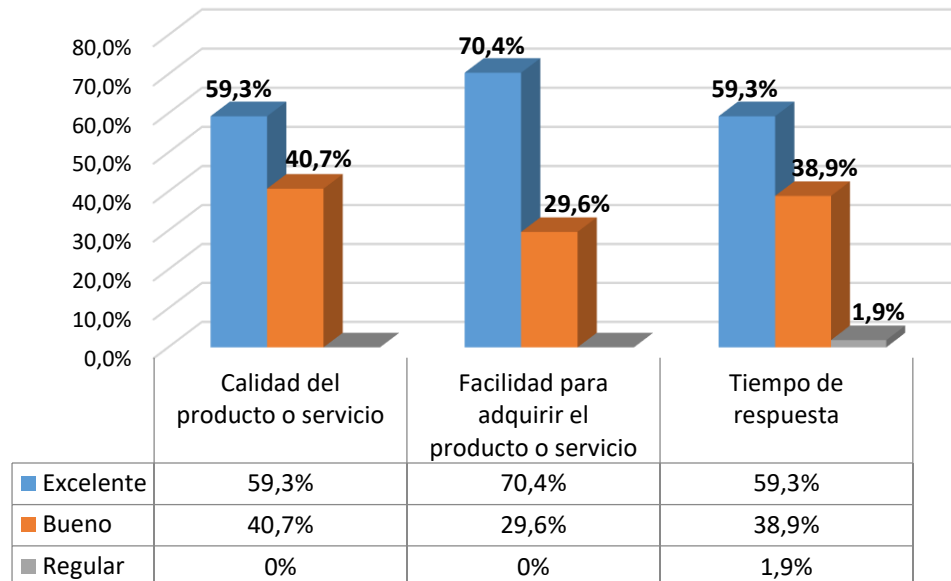


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 25 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son la calidad del producto o servicio y la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 100 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 1,9 %.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

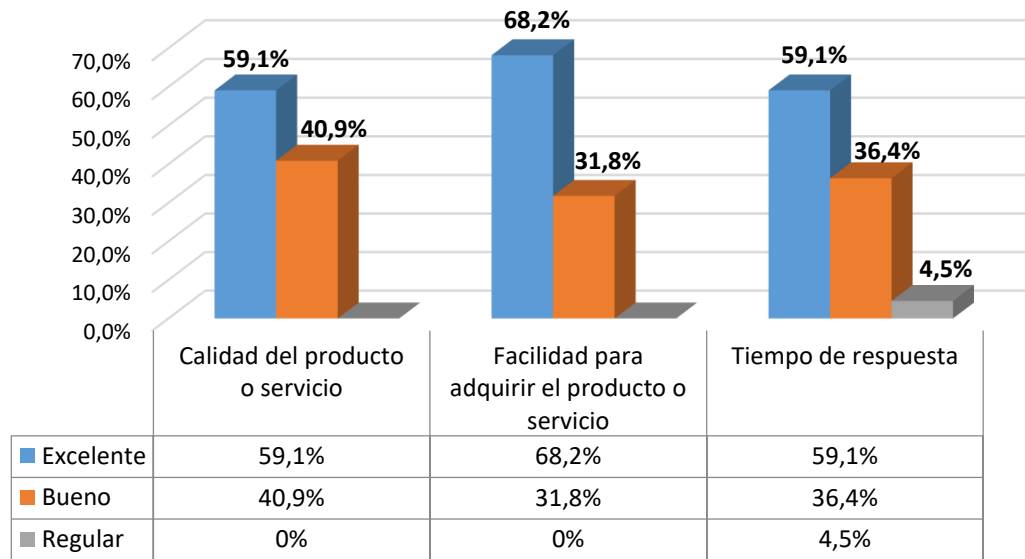


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	95,5%
Insatisfacción	0%	0%	4,5%

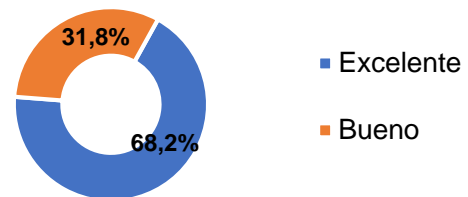


Tabla y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

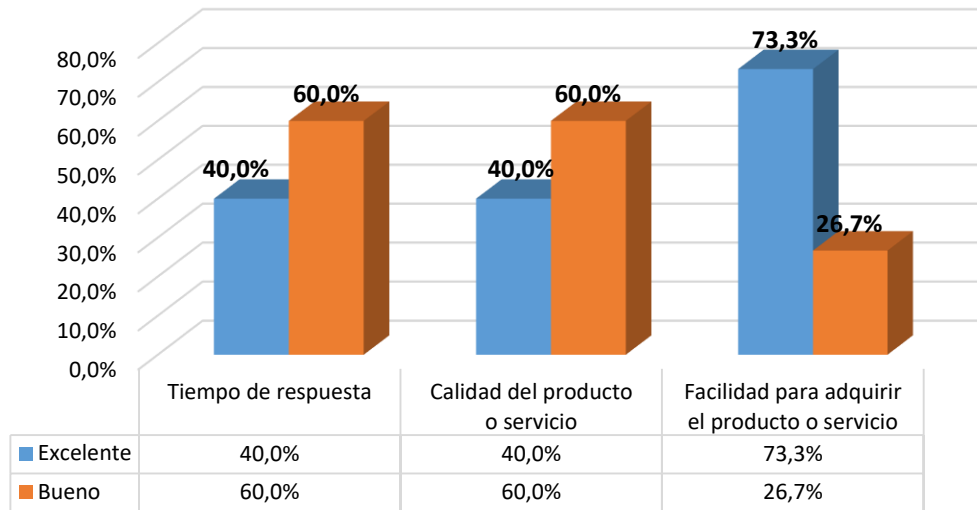


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 29 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

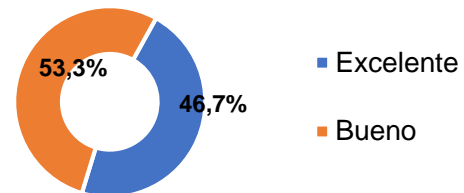


Tabla y gráfico 29. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	14
Bueno	3
Total	17

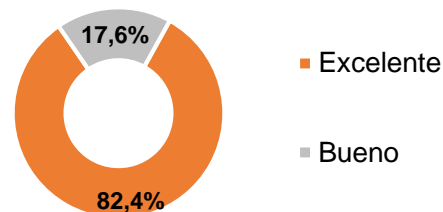


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 30 muestran que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la oficina territorial centro-sede Tuluá manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el mes de julio de 2022, se aplicaron de manera presencial 30 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de Buga.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	7
Bueno	22
Regular	1
Total	30

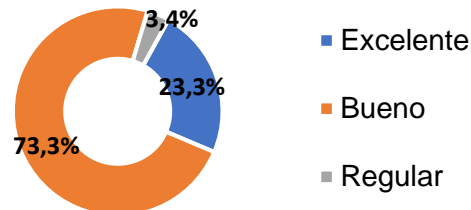


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio de 2022.

La tabla y el gráfico 31 revelan que el 96,6 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

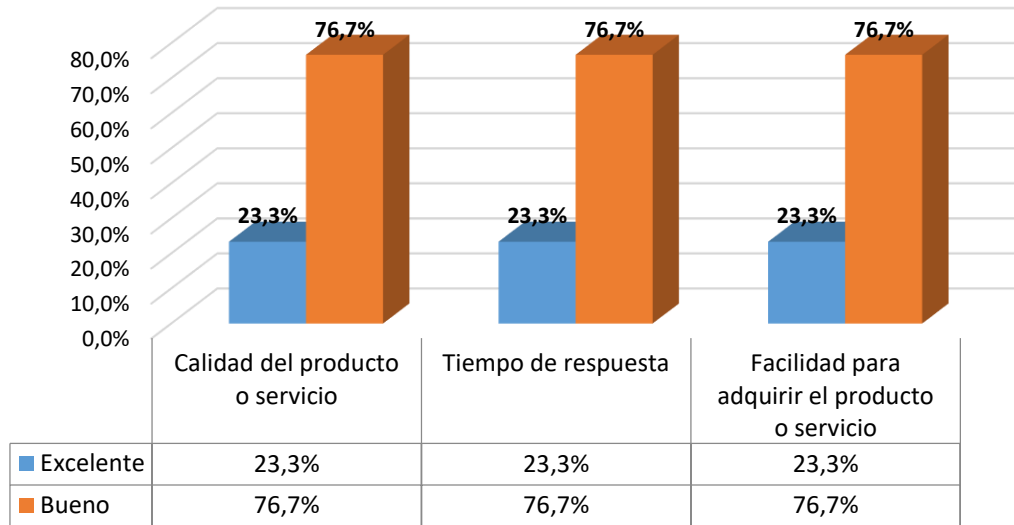


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 32 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % respectivamente.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

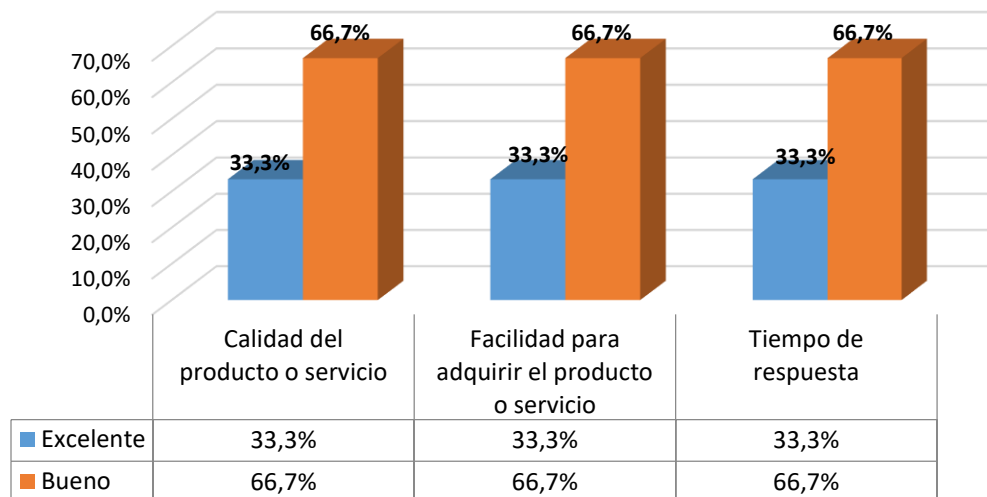


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 34 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	100%	88,9%	100%

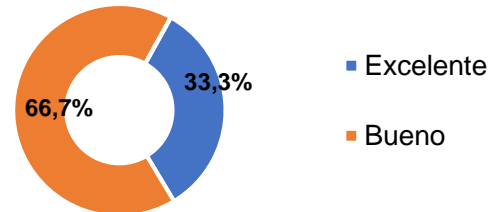


Tabla y gráfico 34. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

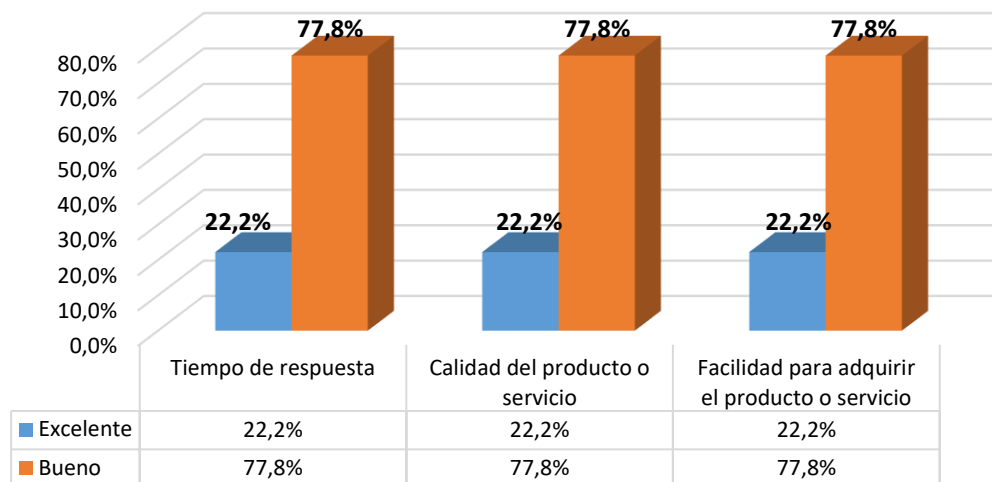


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio de 2022.

La tabla y gráfico 36 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presenta un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

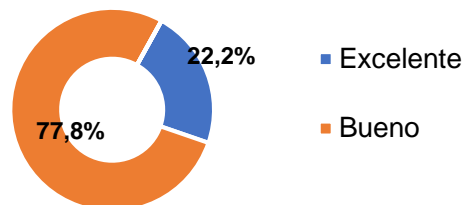


Tabla y gráfico 36. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio de 2022.

6.3.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	5
Bueno	8
Total	13

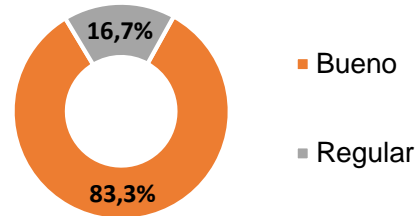


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio 2022.

La tabla y gráfico 37 muestran que el 83,3 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, otorgando calificación de Bueno. Tan solo un 16,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 21 observaciones. El 38 % equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 19 % se refiere a demoras en los tiempos de respuesta, de entrega y de atención, 4,8 % solicita habilitar turno prioritario para el adulto mayor, otro 4,8 % propone implementar horario adicional para realizar trámites y servicios, otro 4,8 % solicita poner mas funcionarios en las casillas de atención y el 28,6 % son felicitaciones.

El 28,6 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a los productos y servicios brindados.

El 71,4 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

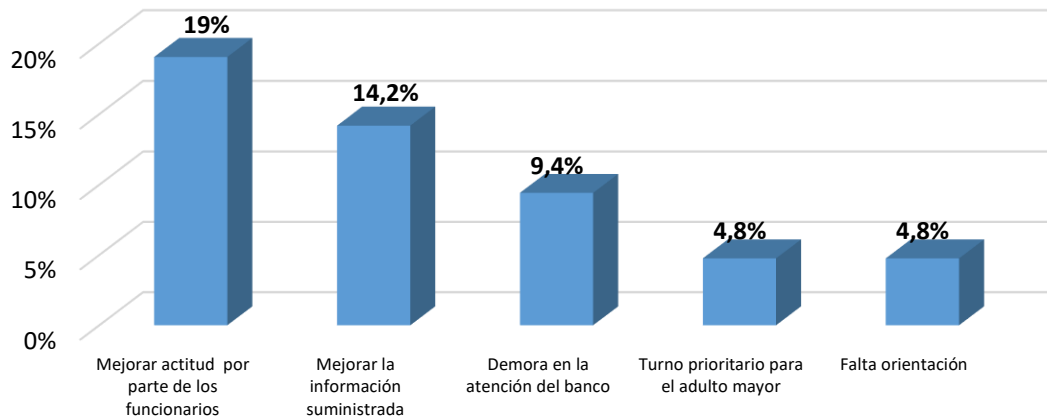


Gráfico 38. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio de 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 19 % de los usuarios que presentaron inconformidad respecto al producto o servicio recibido considera necesario mejorar la actitud por parte de los funcionarios, seguido del 14,2 % que refiere necesario mejorar la información suministrada, 9,4 % manifiesta demora en la atención del banco, el 4,8 % solicita habilitar turno prioritario para el adulto mayor, y otro 4,8 % refiere falta de orientación.

Cabe resaltar que la adquisición de estampillas y el certificado de paz y salvo departamental, obtuvieron el mayor número de observaciones, con el 38,1 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas respectivamente, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios y mejorar la información suministrada.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 96,4 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 2,5 %.
- Para el presente mes el nivel general de satisfacción aumento en un 0,1 % con relación al mes de junio de 2022, de igual manera el nivel de insatisfacción incremento en 0,4 %.
- La variable mejor calificada fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 97,6 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 2,6 %.

- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 97,6 %.
- El trámite o servicio con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de insatisfacción del 12,5 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 100 %.
- Las variables mejor calificadas en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fueron la calidad del producto o servicio y la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 100 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá fue el tiempo de respuesta, con un nivel de insatisfacción general del 1,9 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 96,6 %.
- El nivel general de insatisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Buga presenta una calificación del 3,4 %.
- Todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción en la Oficina Territorial Centro – Sede Buga con una calificación del 100 % respectivamente.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción en la Oficina Territorial Norte, con una calificación del 100 % respectivamente.
- De 746 personas encuestadas, se recibieron un total de 21 observaciones que representan el 2,8 %.
- El 71,4 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios” con un porcentaje del 19 %, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar la información suministrada” y “demora en la atención del banco”, con el 14,2 % y 9,4 % respectivamente.
- Los trámites o servicios con el mayor número de observaciones son la adquisición de estampillas y el certificado de paz y salvo departamental, con 8 recomendaciones respectivamente, de las cuales 2 se refieren a “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y 2 a “mejorar la información suministrada”.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y las experiencias de los encuestadores, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

- ❖ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con el servicio de paz y salvo departamental, especialmente con el tiempo de respuesta del mismo, por lo cual se recomienda realizar una mesa de trabajo entre la Unidad de Rentas y el equipo de racionalización de trámites y servicios de la Secretaría General, con la finalidad de facilitar la expedición del paz y salvo departamental.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada, mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- I. Para la primera recomendación se está trabajando articuladamente con el equipo de racionalización de tramites de la Secretaría General de la mano con la Unidad de Rentas, con el fin de racionalizar el OPA de Paz y Salvo Departamental dejándolo solo como consulta teniendo en cuenta la Ley 2052 del 2022 Artículo 15.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Satisfacción.