

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS MAYO 2023**

Santiago de Cali, 13 junio 2023

**Elaborado por:** Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista

### **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 31 MAYO de 2023, 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**

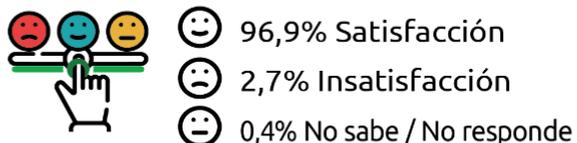
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración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

### **3. RESUMEN**

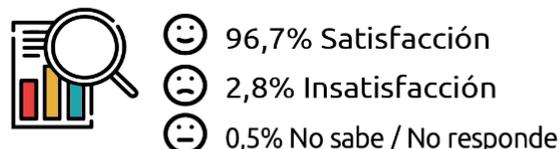
Durante el mes de **MAYO** de **2023**, se aplicaron **1.083** encuestas de **Satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
MAYO 2023**

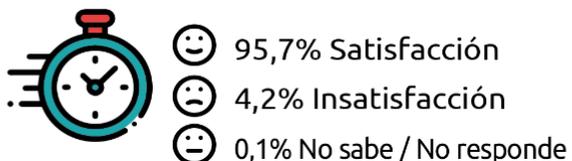
**NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN**



**CALIDAD DEL PRODUCTO  
O SERVICIO**



**TIEMPO DE RESPUESTA**

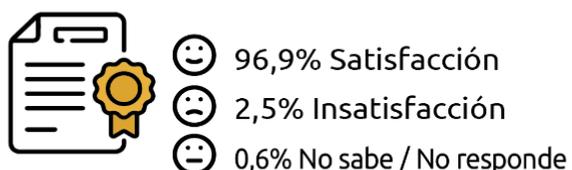


**FACILIDAD PARA ADQUIRIR  
EL PRODUCTO O SERVICIO**

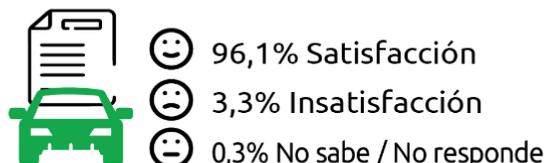


**SATISFACCIÓN POR TRÁMITE**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



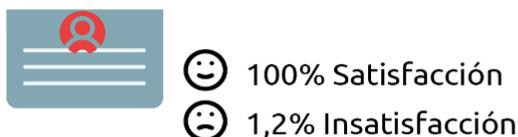
**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



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



**PASAPORTE**



#### 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 _____ ( <b>Sec. Salud</b> ) 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.

<b>SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>
-----------------------------------

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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , 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. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre 1 - 31 de **MAYO** del **2023**, se aplicaron **1.083** 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
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	903
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	118
OFICINA TERRITORIAL NORTE	62
<b>TOTAL</b>	<b>1083</b>

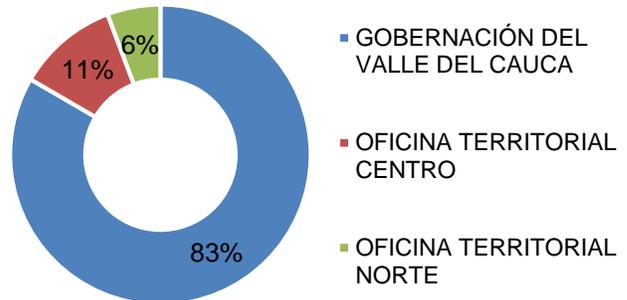


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

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

GESTION	TOTAL
SERVICIO	522
TRÁMITE	521
PQRSDF	40
<b>TOTAL</b>	<b>1083</b>

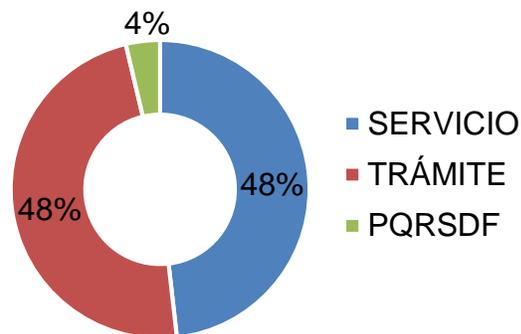


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

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 servicios y trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 48%, respectivamente. Y un 4% en radicación de PQRSDF.

### 5.3. Nivel general de satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	332
BUENO	717
REGULAR	21
MALO	9
NS/NR	4
<b>TOTAL</b>	<b>1083</b>

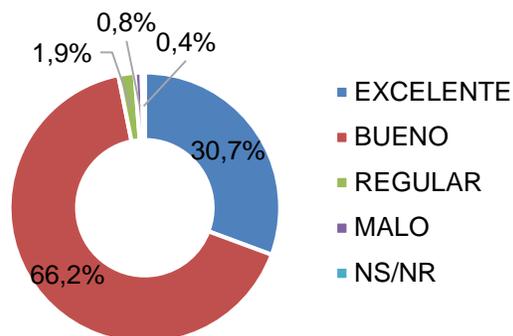


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96,9% 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 2,7 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.4. Nivel general de satisfacción por variable

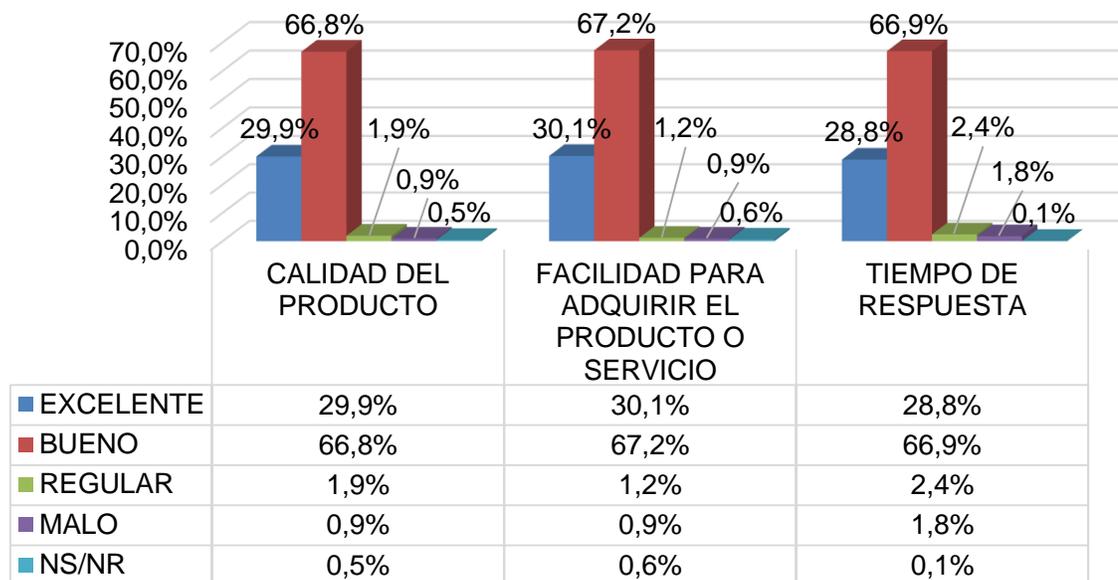


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto, con una calificación el 97,3%.

También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 4,2%.

## 5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

### 5.5.1. TRAMITE

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	173
BUENO	332
REGULAR	9
MALO	5
NS/NR	2
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>

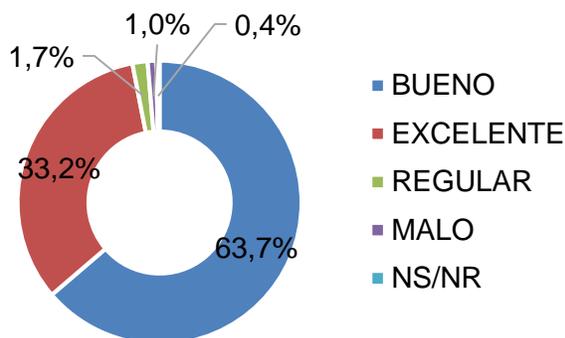


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 96,9% 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 2,7% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2. Servicio

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	143
BUENO	362
REGULAR	11
MALO	4
NS/NR	2
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>

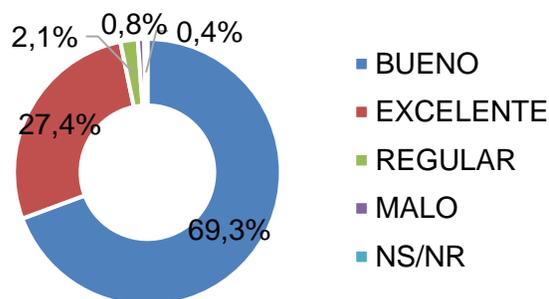


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96,7% 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 2,9% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.3. PQRSD

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	16
BUENO	23
REGULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

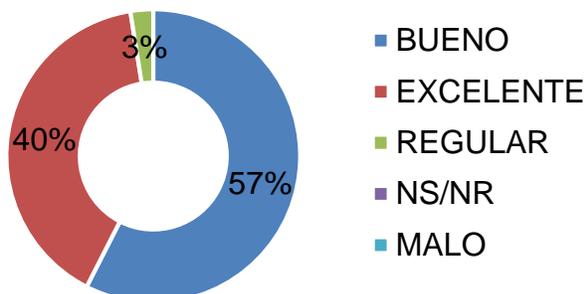


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 97% 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 3% expresó insatisfacción.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 96,3% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRAMITE/SERVICIO /OPA	TOTAL
Estampillas	454
impuesto vehicular	359
Registro de títulos de salud	71
Paz y salvo	58
Certificado Laboral	6
Certificado salarial	3
Cesantías definidas	2
<b>Total</b>	<b>953</b>

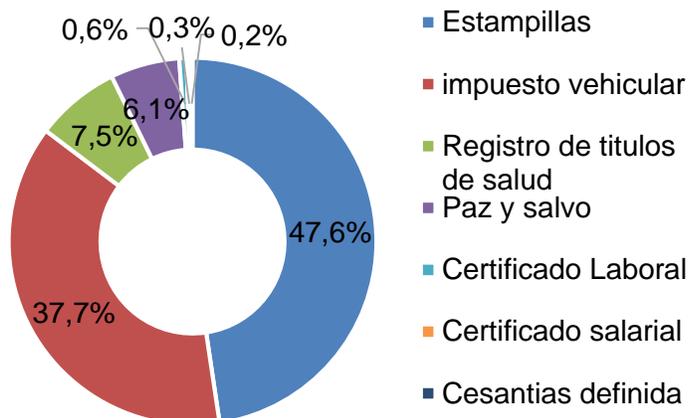


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 47,6%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 37,7%, además se observa que uno de los tramites poco solicitados en dicho periodo es del 0,2% y 0,3% referentes a cesantías definidas y certificado salarial.

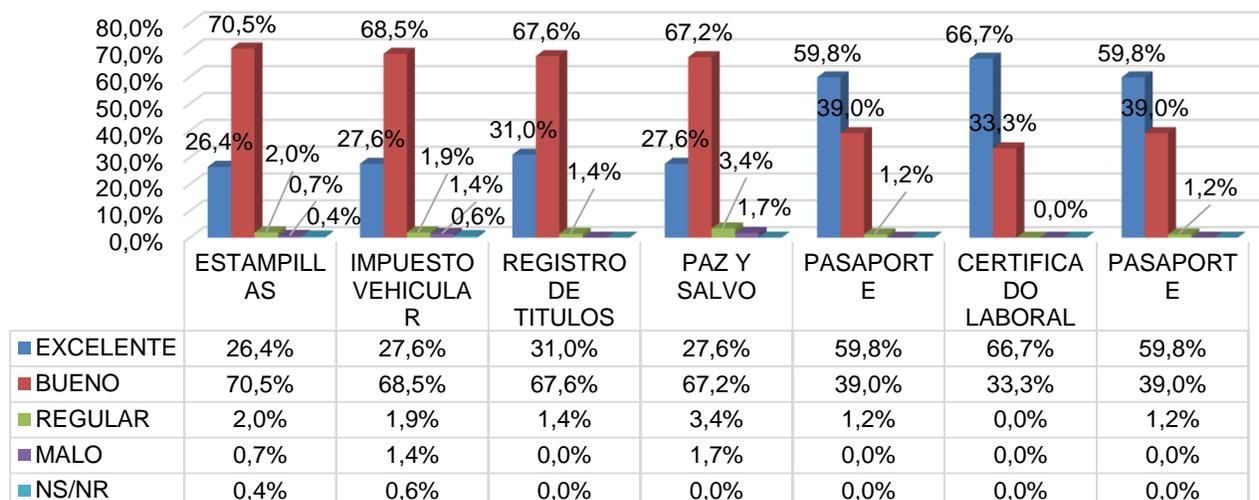


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 9 revelan que el trámite de pasaporte y registro de títulos presentan el mayor nivel de satisfacción con un 98,8% y 98,6%. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 5,2%, Adicional están los temas de educación que presentan una calificación de 100% como los son certificados laborales, certificado laboral y salarial.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

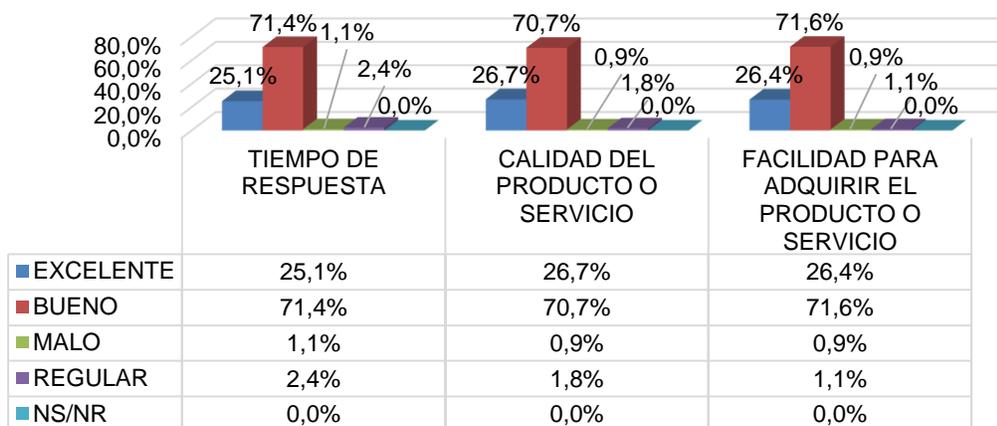


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98% en la variable de facilidad para adquirir servicios y tramites y un nivel de insatisfacción del 4% en la variable tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLES	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	98%	96%	97%
INSATISFACCIÓN	2%	4%	3%

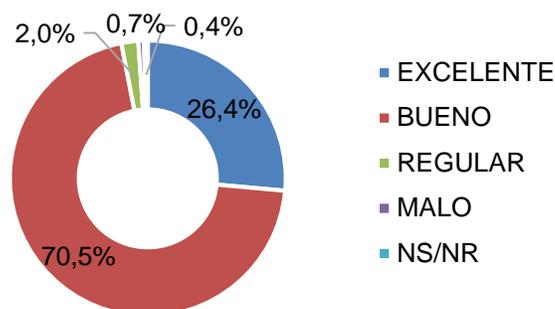


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

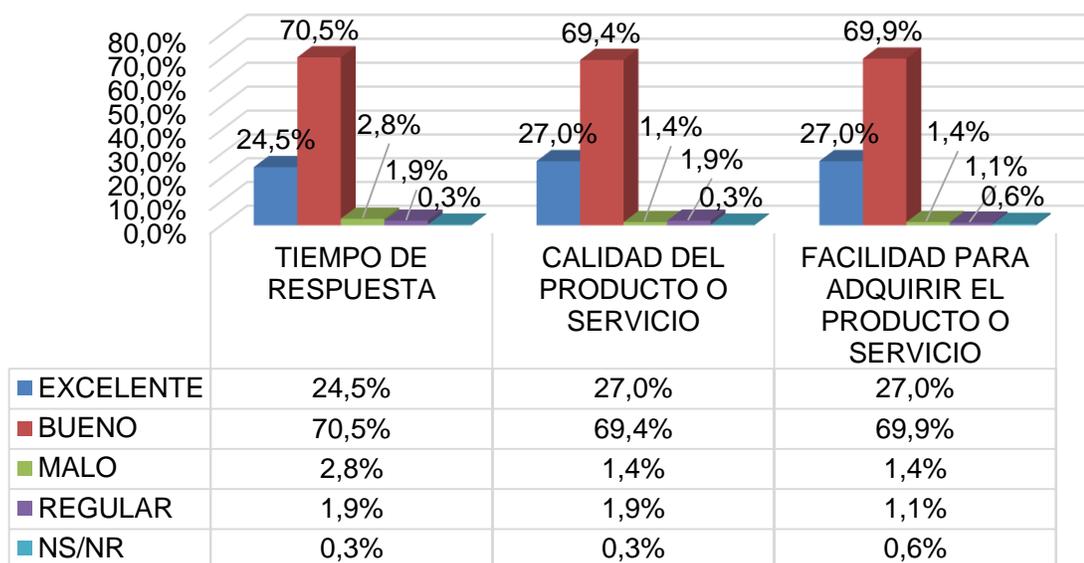


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,9% por parte de facilidad para adquirir un producto y una insatisfacción del 5,0% en las variables tiempo de respuesta. Según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Variable	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	96,9%	95,0%	96,4%
insatisfacción	3,1%	5,0%	3,6%

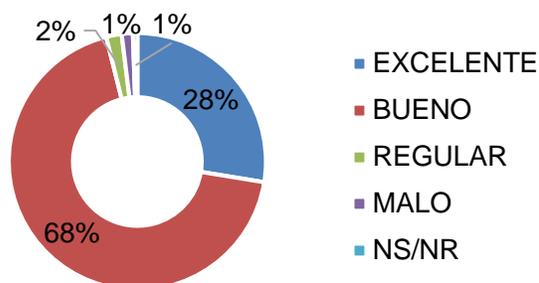


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

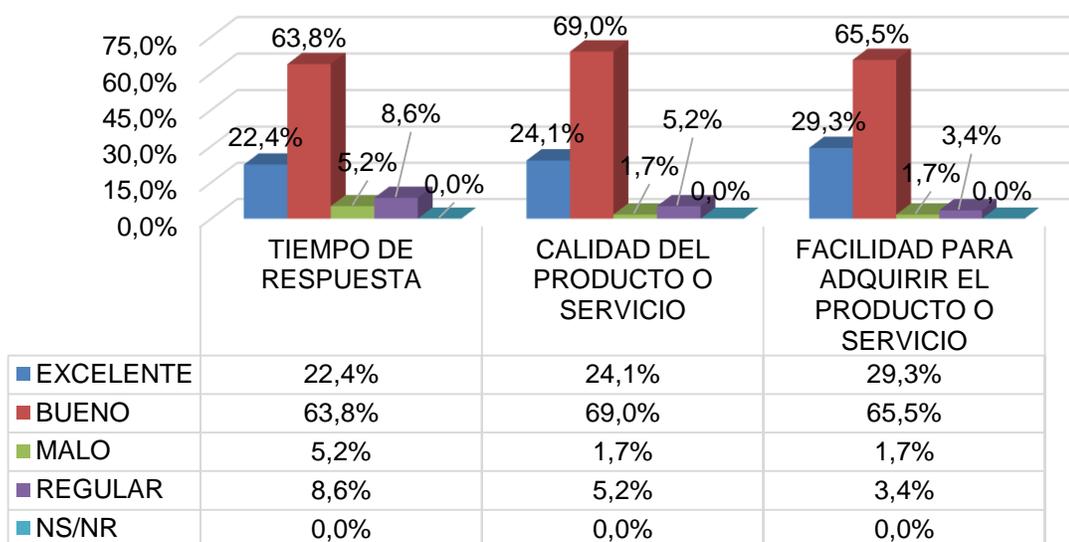


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que realizaron el proceso de paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 94,8% por parte de calidad del producto o servicio y una insatisfacción del 13,8% en las variables tiempo de respuesta. según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Variables	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	94,8%	86,2%	93,1%
insatisfacción	5,2%	13,8%	6,9%

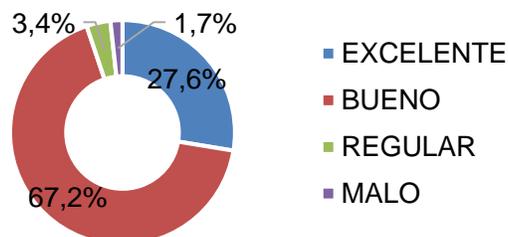


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

#### 5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

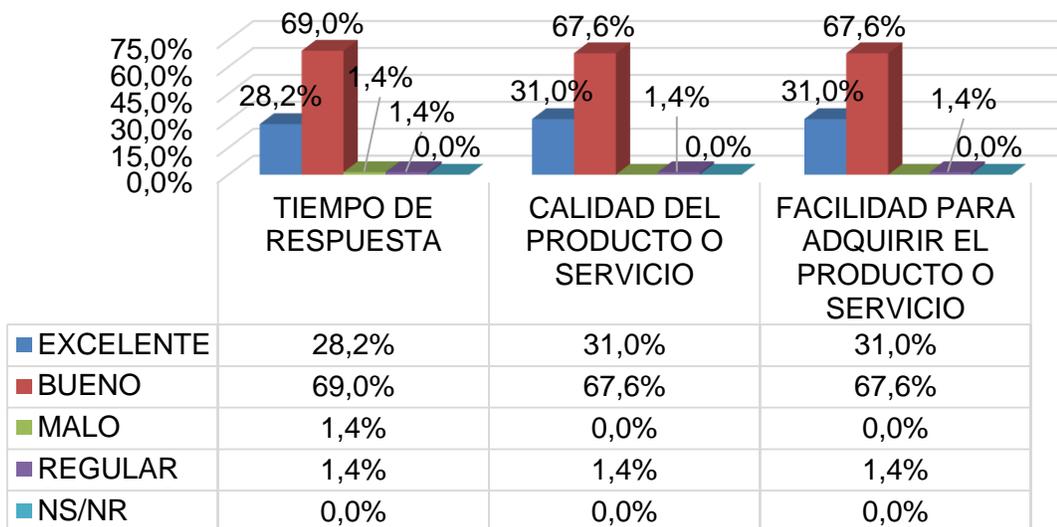


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

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 99% en las variables de facilidad de adquirir y calidad del producto, se presenta una insatisfacción del 3% en la variable de tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Variable	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	99%	97%	99%
insatisfacción	1%	3%	1%

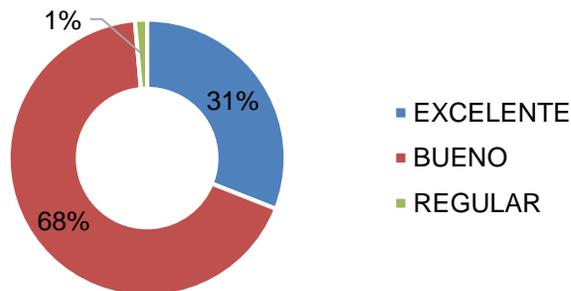


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante MAYO de 2023

## 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 **MAYO** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **62** encuestas de expectativas 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 muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

#### 6.1.1. Nivel general de satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	32
BUENO	29
REGULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

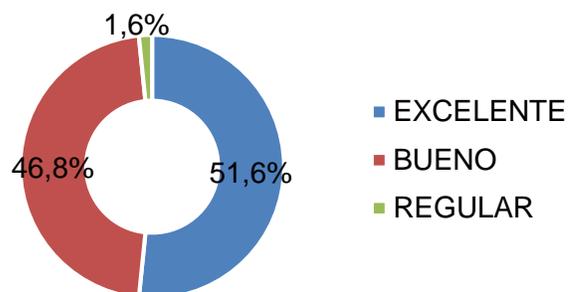


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023

La tabla y el gráfico 18 revelan que el 98,4% 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 Excelente y Bueno, y un porcentaje de insatisfacción del 1,6% otorgando una calificación regular.

### 6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable.

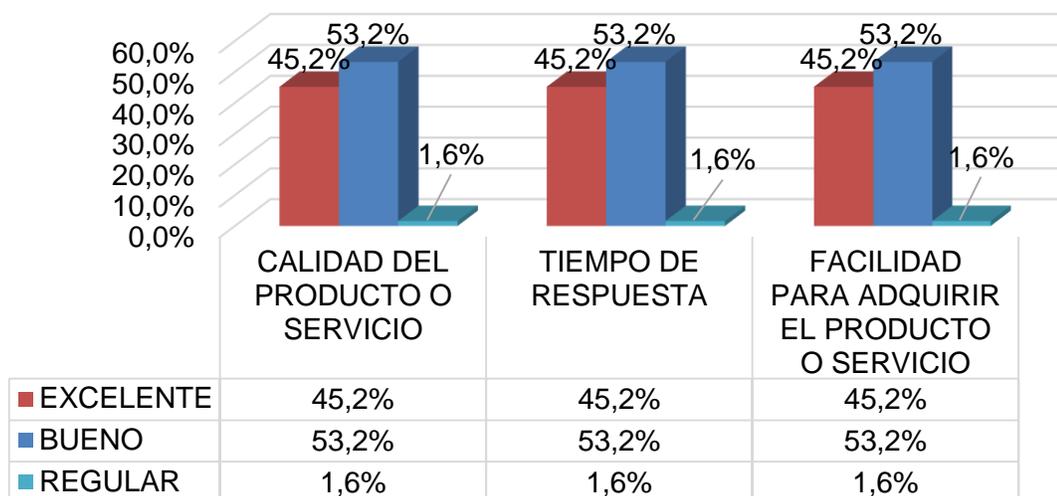


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2022

La tabla y gráfico 19 muestran que todas las variables presentan un alto nivel de satisfacción, con una calificación del 98,4%, con un mínimo porcentaje de inconformidad del 1,6% presentan una respuesta regular.

### 6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

#### 6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

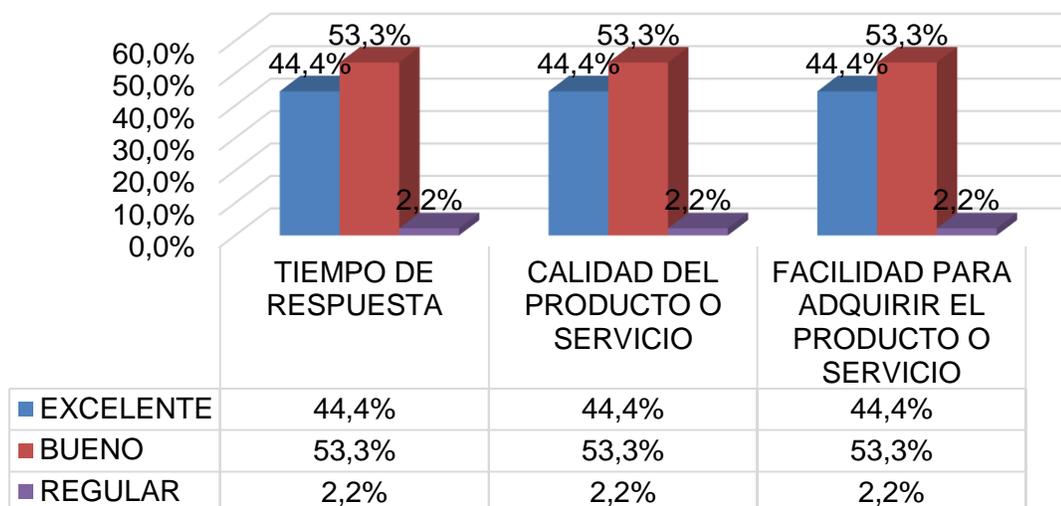


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023

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 98% en las variables de tiempo de respuesta, facilidad para adquirir y calidad del producto, con un mínimo porcentajes del 2% que presentan irregularidades en las variables ya mencionadas con anterioridad:

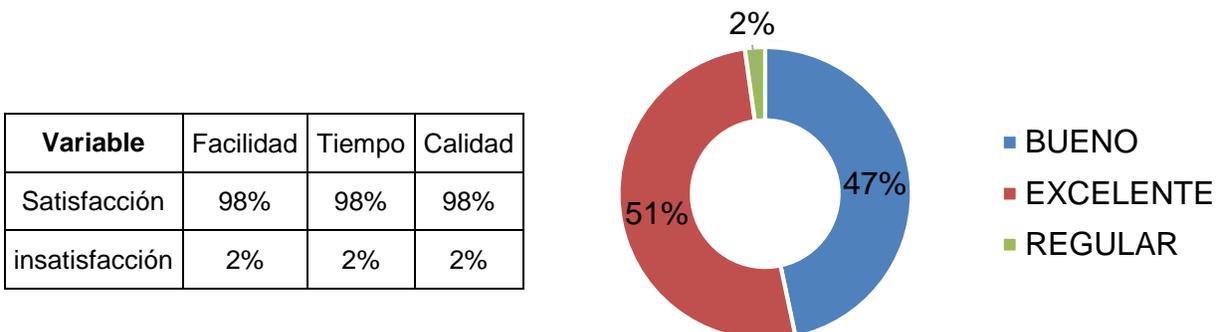


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

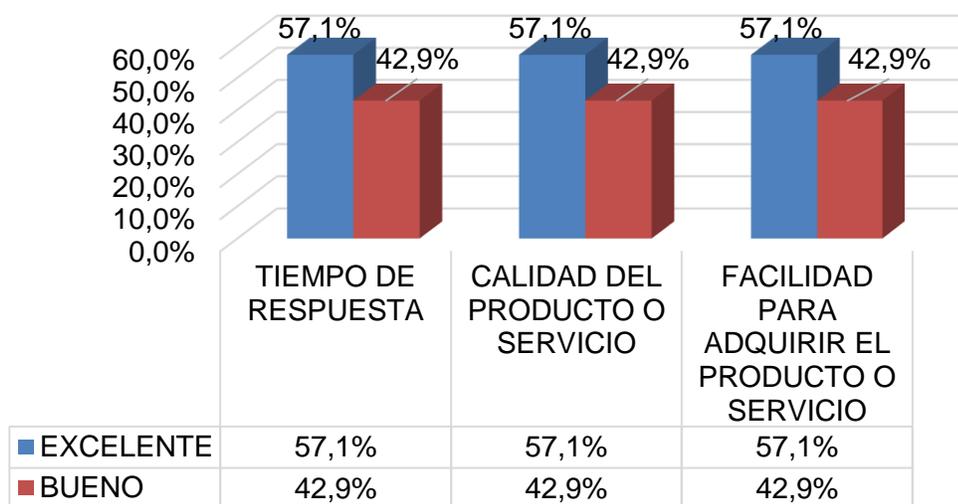


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 22 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:

VARIABLE	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

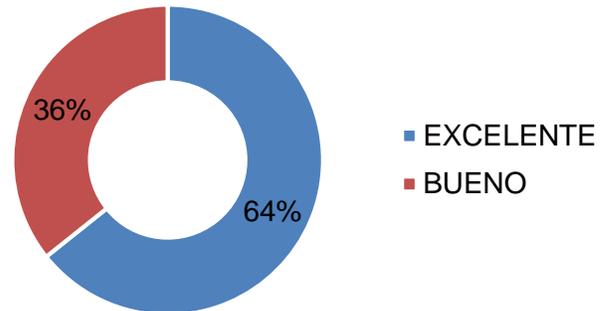


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023

### 6.1.3.3. PQRSDf

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

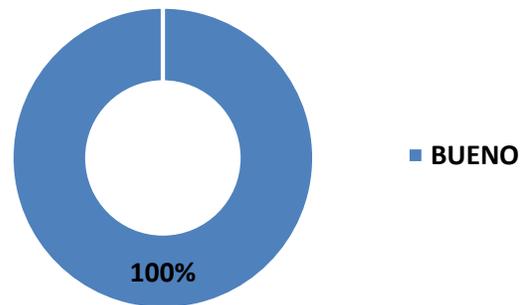


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Cartago durante MAYO de 2023

## 6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de **MAYO** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **42** 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

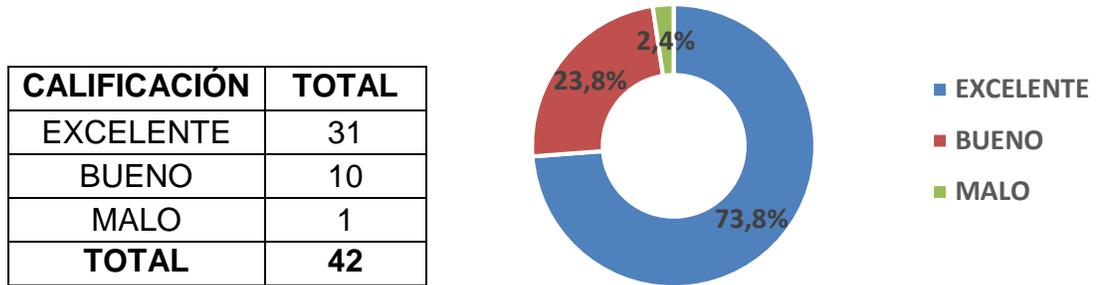


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

La tabla y el gráfico 25 revelan que el 97,6% 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, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Y un porcentaje de inconformidad del 2,4% otorgando calificación regular.

### 6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

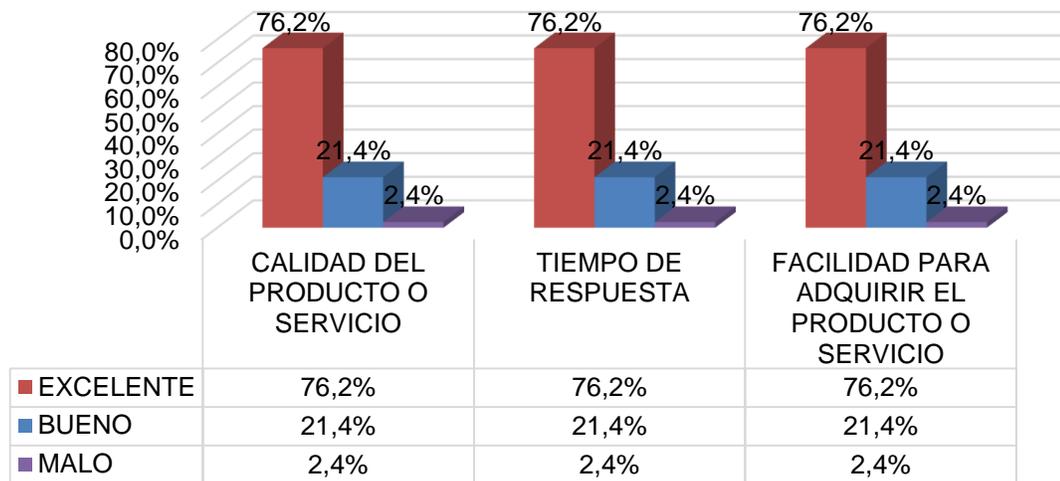


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 26 muestran que el 97,6% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general. obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Y un bajo porcentaje califico un 2,4% otorgo una calificación de malo.

### 6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

#### 6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

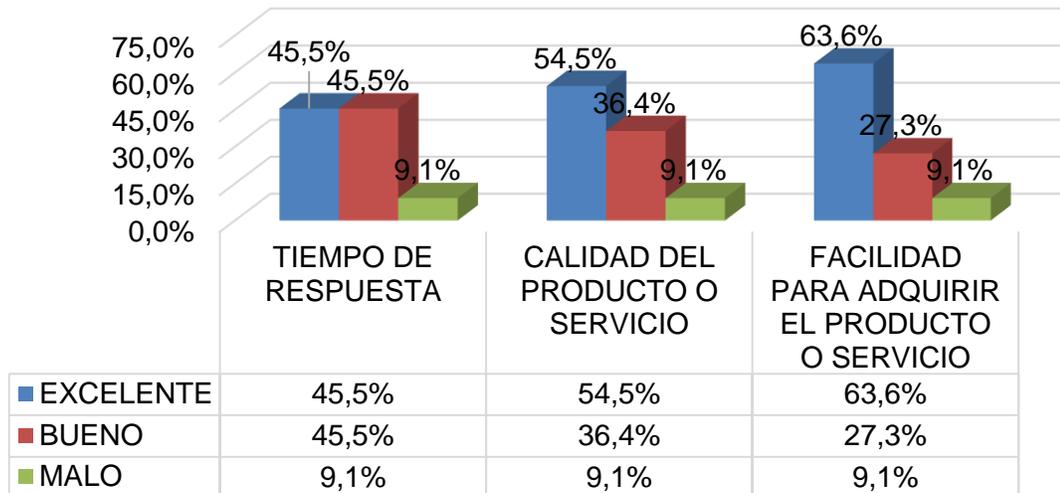


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

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:

Variable	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	91%	91%	91%
insatisfacción	9%	9%	9%

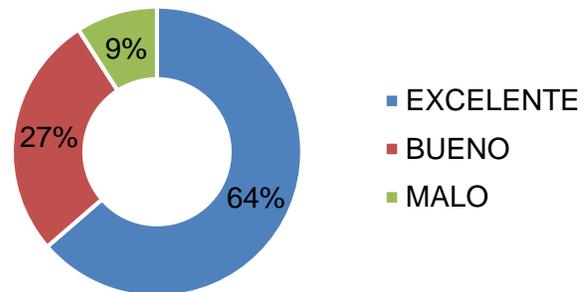


Tabla y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

### 6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

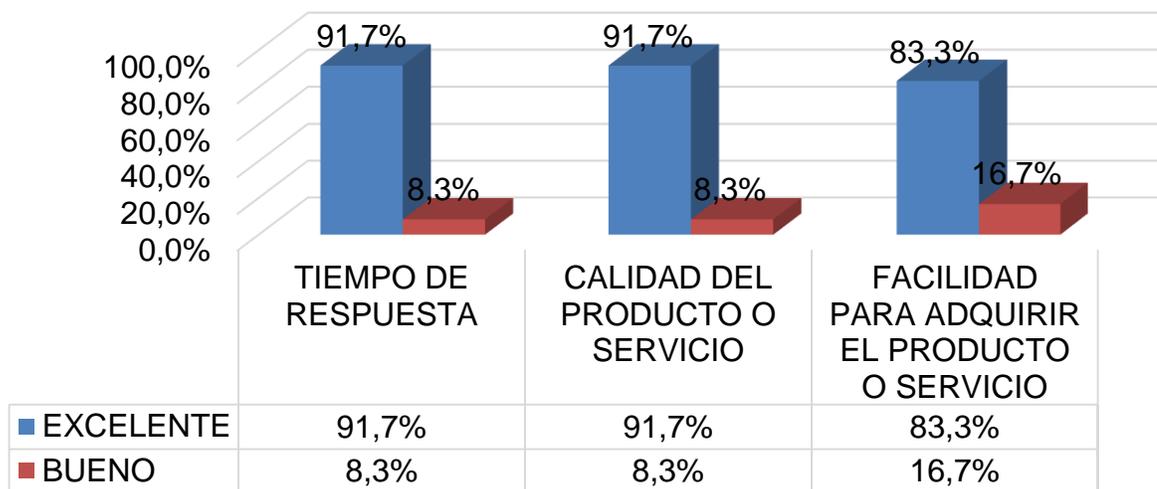


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 28 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:

VARIABLE	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

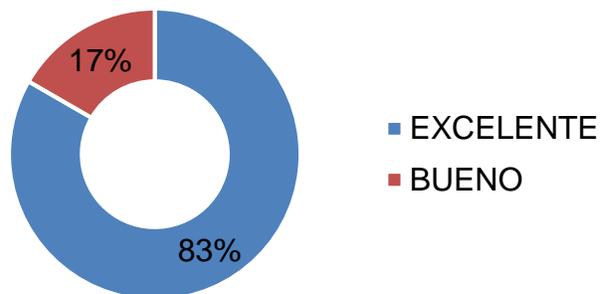


Tabla y gráfico 29. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

### 6.2.3.3. JORNADA DE PASAPORTE

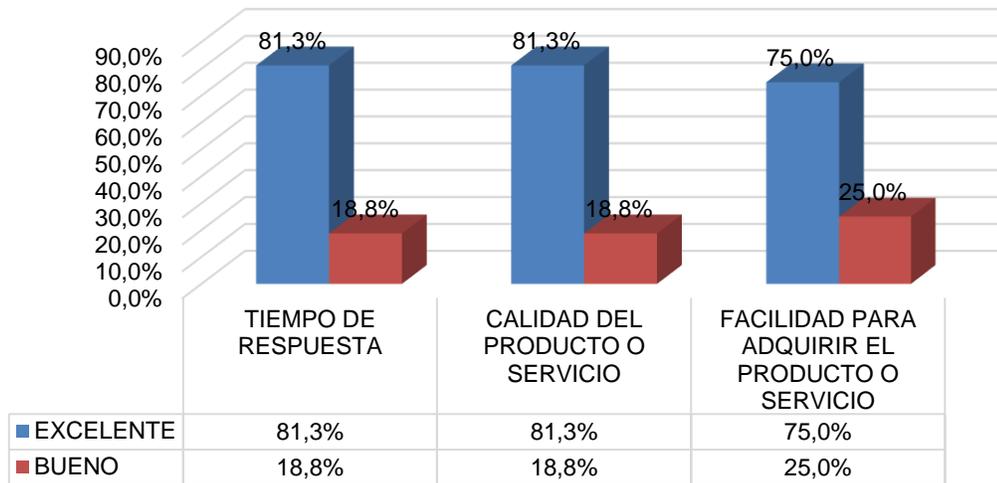


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que asistieron a la jornada de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 30 evidencian que las variables que presentan un nivel mayor de satisfacción en el trámite del pasaporte cumplen con 100% de satisfacción en las variables evaluadas según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

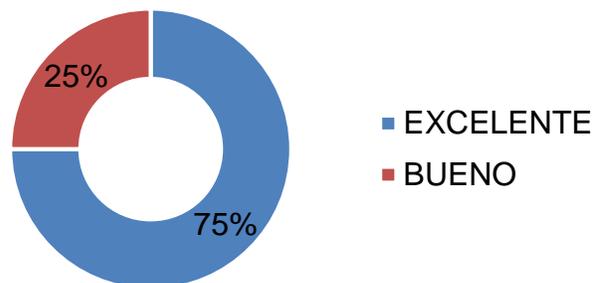


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 31 muestran que el 100% de los encuestados que realizaron el trámite de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá manifestó estar satisfecho con el proceso en general de pasaportes.

### 6.3. Oficina centro – Sede Buga

Para el mes de **MAYO** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **76** 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

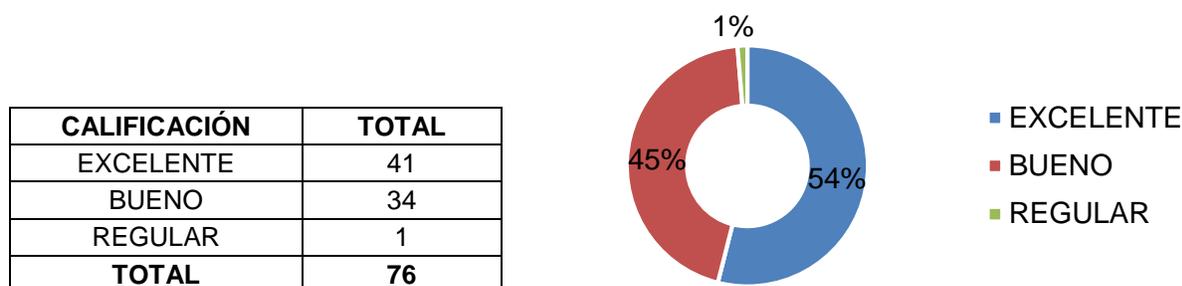


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante MAYO de 2023

La tabla y el gráfico 32 revelan que el 99% 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, y un bajo porcentaje otorgo una calificación de regular con un 1%.

#### 6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

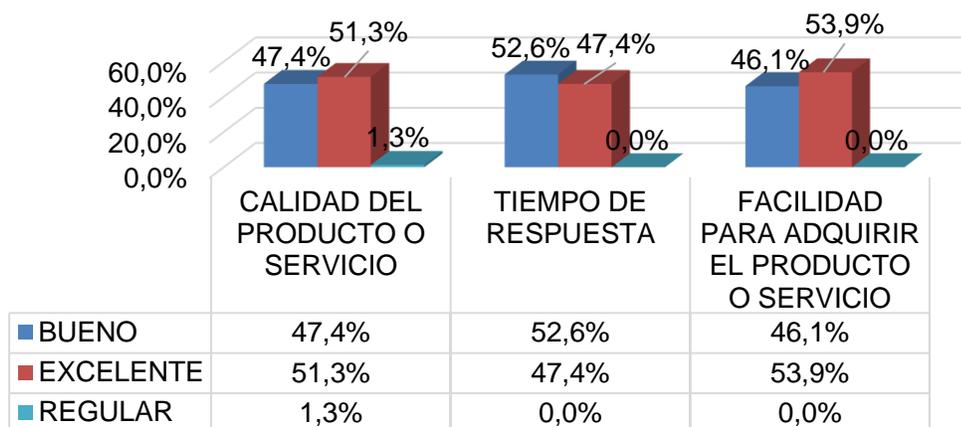


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 33 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % en las variables de tiempo de respuesta y facilidad para adquirir el producto, y un porcentaje del 1,3% en la calidad del producto o servicio.

### 6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

#### 6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

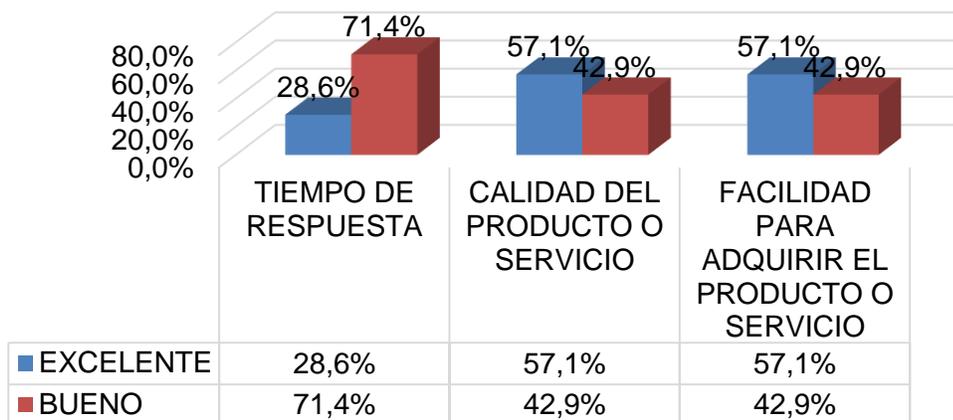


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 35 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:

VARIABLE	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

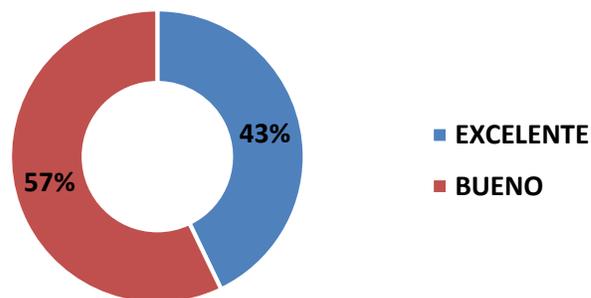


Tabla y gráfico 35. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante MAYO de 2022

### 6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

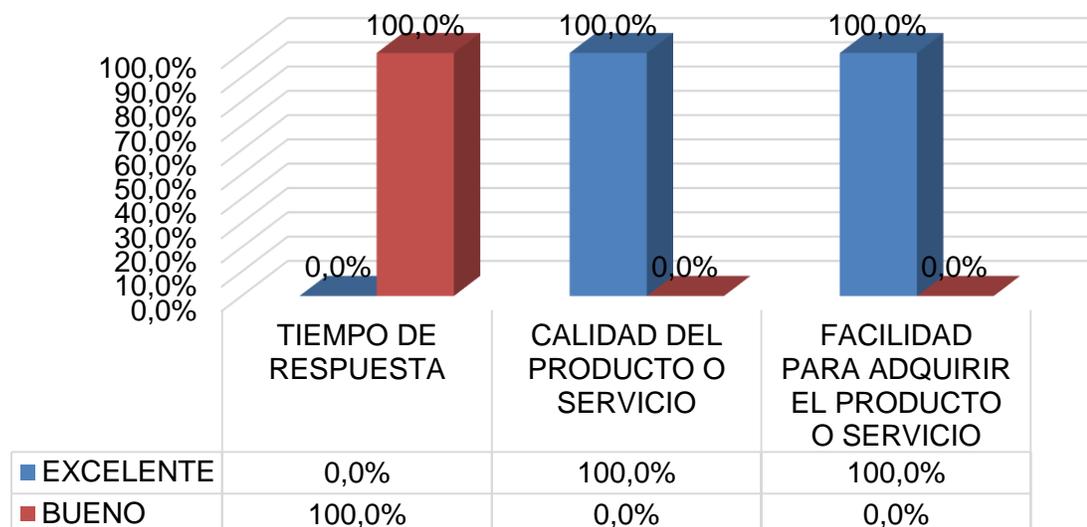


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante MAYO de 2023

La tabla y gráfico 37 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:

VARIABLE	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

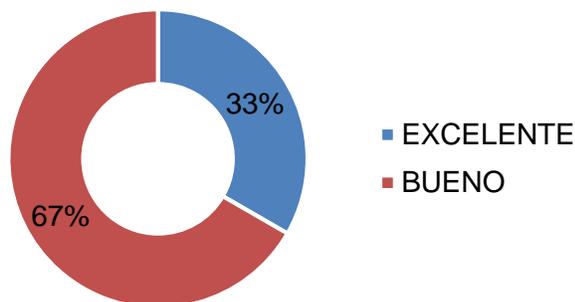


Tabla y gráfico 37. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante MAYO de 2023

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron **67** observaciones. El 20,9% para mejorar los servicios prestados por el banco, de esta manera encontramos recomendaciones de mejorar la atención y la disminución de la filas, sobre sale el alto nivel de satisfacción de con la atención prestas con un 14,9% además con esta calificación encontramos la mala actitud por parte de los

funcionarios y la mejora de los tiempos de respuesta para los servicios y tramites prestados, cabe resaltar la mejora de la información con un 7,5% y mejorar los procesos y tramites en las ventanillas disminuyendo la atención con un calificación del 11,9%. Aparece una nueva característica la cual es tener un mayor control de los tramitadores con un porcentaje del 3% donde los usuarios presentan inconformidad con los funcionarios que saltan los turnos por realiza estas atenciones.

El 26,8% de las observaciones las cuales fueron reflejadas para el mes de mayo por parte de los usuarios hacen referencia a las oficinas territoriales Cartago, Tuluá y buga. Donde encontramos como recomendaciones la mejora de los tiempos de respuesta en los diferentes tramites que se realizan, mejorar los servicios de los bancos.



Gráfico 36. 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 MAYO de 2023

## 8. 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 96,9%.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos, tramites y servicios de la entidad es del 2,7%.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de satisfacción general del 97,3%.
- La variable con calificación más alta de insatisfacción fue la de tiempo de respuesta, con un nivel general del 4,3%.
- El nivel de satisfacción de los tramites que fueron realizados dentro de la gobernación del valle del cauca presentan un nivel de conformidad del 96,9% y un nivel de insatisfacción del 2,7%
- El nivel de satisfacción de los servicios que fueron realizados dentro de la gobernación del valle del cauca presenta un nivel de conformidad del 96,7% y un nivel de insatisfacción del 2,9%
- El nivel de satisfacción de las PQRSDf que fueron realizados dentro de la gobernación del valle del cauca presenta un nivel de conformidad del 97% y un nivel de insatisfacción del 3%
- El tramite o servicio de registro de títulos presenta un nivel de conformidad del 99% y una inconformidad del 3% en su variable de tiempo de respuesta.
- El trámite de paz y salvo departamental presenta un nivel de conformidad del 94,8% en su variable de facilidad para adquirir el producto, y una inconformidad del 13,8% en la variable tiempo de respuesta.
- El trámite de liquidación de impuestos presenta un nivel de conformidad 96,9% en la variable facilidad para adquirir el producto o servicio, y una insatisfacción del 5,0% en la variable tiempo de respuesta.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta un nivel de conformidad del 98,4% en todas las variables evaluadas, un porcentaje de inconformidad del 1,6%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 98% en todas las variables evaluadas, un porcentaje de inconformidad del 2%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta un nivel de conformidad del 97,6% en todas las variables evaluadas, un porcentaje de inconformidad del 2,4% con una evaluación de malo.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 91% en todas las variables evaluadas, un alto porcentaje de inconformidad del 9% en todas las variables evaluadas.

- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta en su servicio de pasaportes un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Buga presenta un nivel de conformidad del 100% en las variables tiempo de respuesta y facilidad para adquirir el producto, un porcentaje de inconformidad del 1,3% con una evaluación de regular en la variable calidad del servicio.
- La Oficina Territorial Centro – Buga presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 100% en todas las variables evaluadas.
- La Oficina Territorial Centro – Buga presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.
- Se analizó las recomendaciones brindadas por parte de los contribuyentes, y se observó la inconformidad con los servicios prestados por el banco de La Gobernación Del Valle Del Cauca con un 20,9%, adicional a estos aumentos el aspecto de mejorar los tiempos de respuesta de los tramites y mejorar la actitud de los funcionarios con un 14,9% respectivamente.

## 9. 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:

- I. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con los tramites de paz y salvo departamental, liquidación del impuesto vehicular y estampillas, en cuanto a mejorar el tiempo de respuesta y la información suministrada, se recomienda realizar una mesa de trabajo de sensibilización, enfocada en los métodos de lenguaje a la hora de comunicarse con el ciudadano, la eficiencia de una pronta respuesta respecto al trámite que consulte y el mejoramiento de la calidad en la información dada por parte de los funcionarios que brindan atención al público, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad y actitud.
- II. Capacitar a los funcionarios del módulo de atención del ciudadano sobre los trámites, servicios y OPAS con mayor demanda, con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- III. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes semestrales, con el fin de crear planes de mejoramiento para contribuir a la mejora continua.

- IV. Realizar mesas de trabajo para la definición de los enlaces para la caracterización de usuarios y grupos de interés, para empezar planes de trabajo con todas las dependencias del nivel central de la entidad.
- V. Realizar mesas de trabajo con las dependencias del nivel central de la entidad, para realizar seguimientos y estrategias para mejorar la gestión de las PQRSDF.
- VI. Actualizar la encuesta de satisfacción de usuarios y grupos de interés aplicando el modelo servqual y la ISO9001 del 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG.
- VII. Teniendo en cuenta las respuestas suministradas por los contribuyentes encontramos la inconformidad en los servicios prestados por el banco, donde se recomienda mejorar los tiempos de atención, aumentar o mejorar los métodos de pago, tales como PSE o QR.
- VIII. Se recomienda mejora la atención brindada en las diferentes ventanillas, donde encontramos que en la casilla #1 y #18 donde son prestados los servicios de cobro coactivo y boleta fiscal, los contribuyentes solicitan tener un aumento de las mismas, debido a que son pocas para la demanda.
- IX. Encontramos observaciones por parte de los ciudadanos, donde se evidencia un aumento de inconformidad con los tramitadores y funcionarios del área de rentas (casillas) donde no se tiene en cuenta el derecho al turno, lo cual está permitiendo la demora de los diferentes tramites que son prestados en la Gobernación del Valle del cauca.

### **9.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.**

- Para dar gestión a la recomendación I y III, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- Se llevaron a cabo 3 reuniones de seguimiento a las PQRSDF de la entidad, donde se evidencio el avance a las estrategias para mejorar su gestión y así contribuir a la satisfacción del ciudadano, quedando como evidencia las actas: 71,72 y 73.
- Se realizaron 2 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención referente a los temas: Defensoría del Paciente y tramites, servicios y OPA de Educación, quedando como evidencia el acta 83 y 84.
- Dos servidores públicos del módulo de atención, obtuvieron la certificación en nivel básico en lenguas de señas colombianas, dictado por la Asociación de Sordos de Cali en compañía de la Gobernación del Valle.

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