

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS AGOSTO 2023

Santiago de Cali, 15 septiembre 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 31 de agosto 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

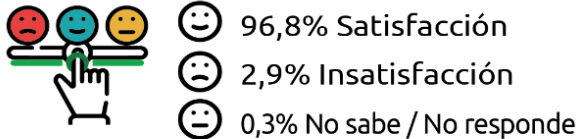
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración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

3. RESUMEN

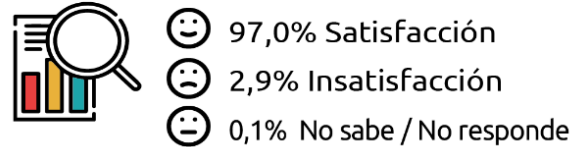
Durante el mes de agosto del 2023, se aplicaron 1.083 encuestas de Satisfacción a ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en la entidad.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA AGOSTO 2023

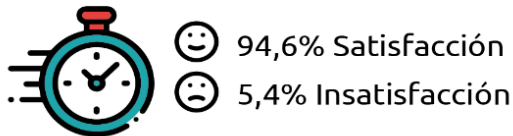
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



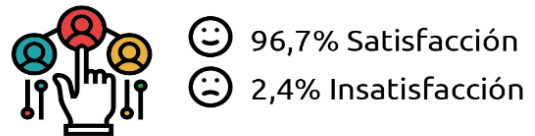
CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



TIEMPO DE RESPUESTA

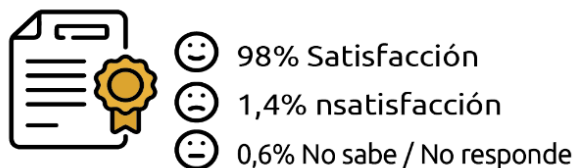


FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO

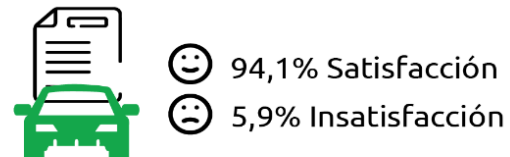


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

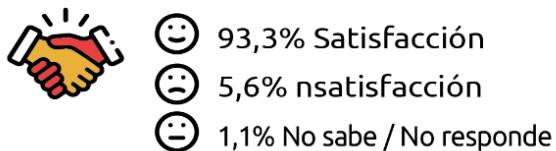
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



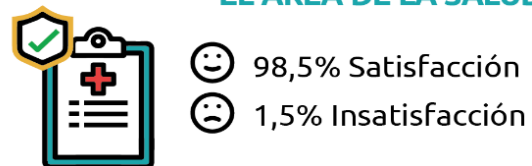
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



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 ____ (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. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y 31 agosto del 2023, se aplicaron 1.083 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de valor 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	949
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	77
OFICINA TERRITORIAL NORTE	57
TOTAL	1083

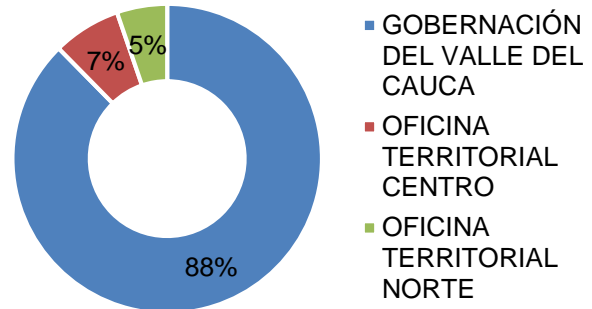


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

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	592
TRÁMITE	462
PQRSDF	29
TOTAL	1083

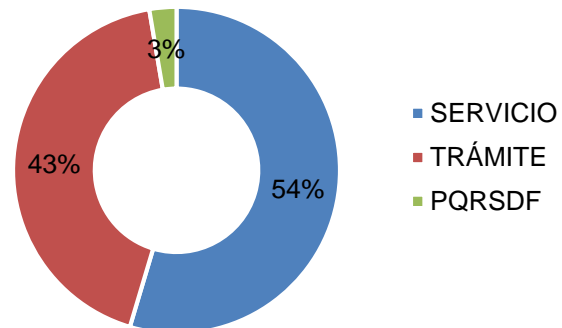


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

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 97%, respectivamente. Y un 3% en radicación de PQRSDF.

5.3. Nivel general de satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	327
BUENO	721
REGULAR	26
MALO	5
NS/NR	4
TOTAL	1083

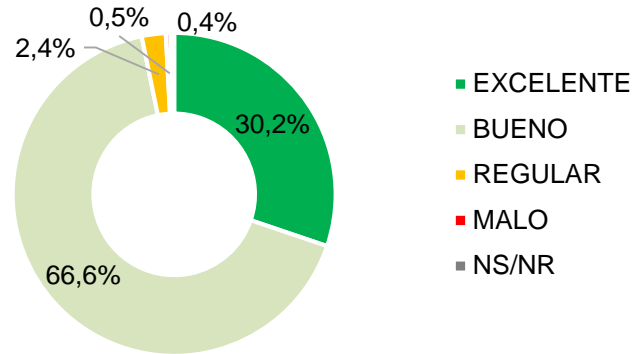


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96,8% 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 2,9% 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

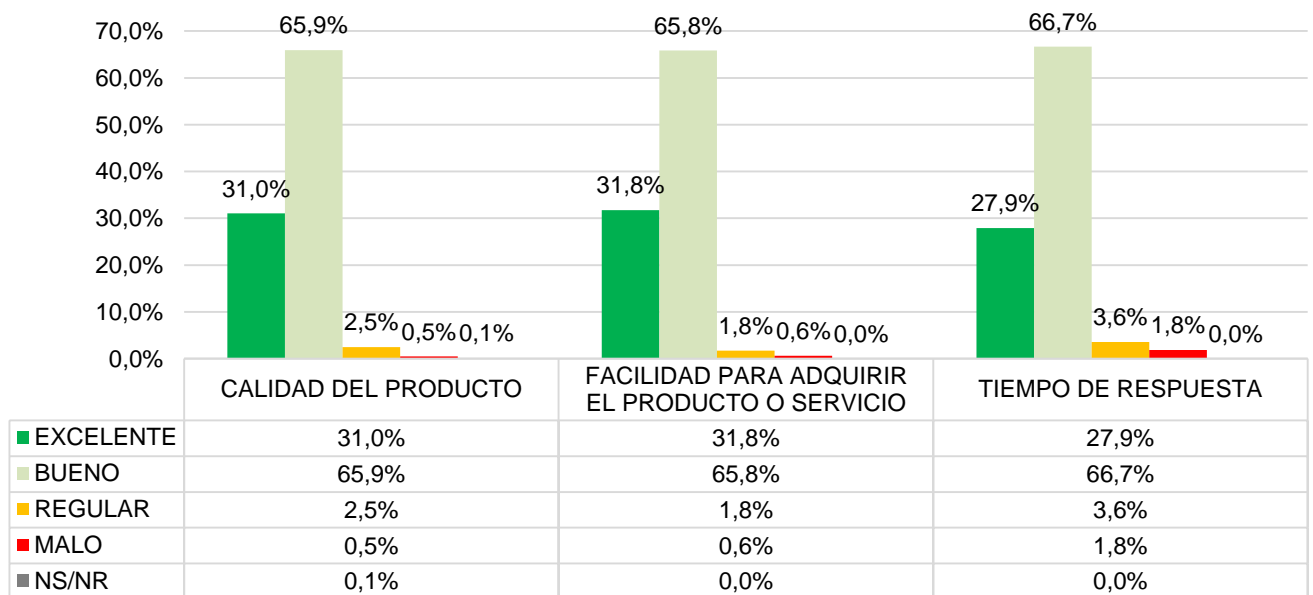


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto, con una calificación el 97,6% y 97% respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 5,4%, seguido de variable calidad del producto con el 3% y la variable facilidad para adquirir un producto con el 2,4%

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. TRAMITE

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	151
BUENO	292
REGULAR	15
MALO	4
TOTAL	462

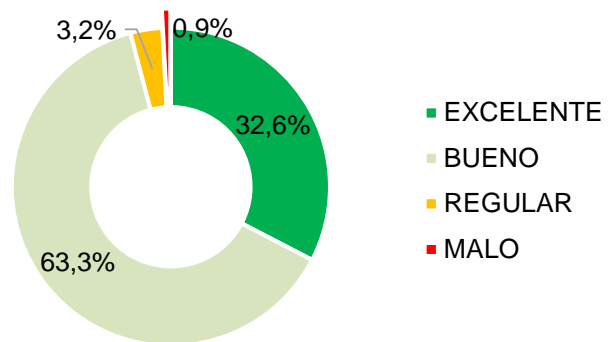


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 95,9% 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 4,1% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo.

5.5.2. Servicio

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	159
BUENO	417
REGULAR	11
MALO	1
NS/NR	4
TOTAL	592

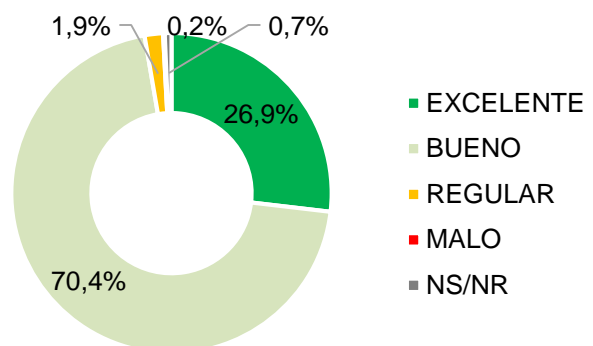


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 6 muestran que el 95,3% 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 2,1% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,7% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. PQRSD

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	18
BUENO	11
TOTAL	29

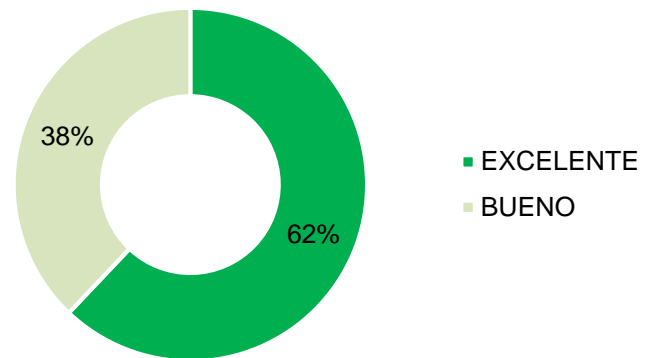


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 100% 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.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 97,5% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRAMITE/SERVICIO /OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	503
IMPUESTO VEHICULAR	287
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	136
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	89
PASAPORTE	28
TOTAL	1043

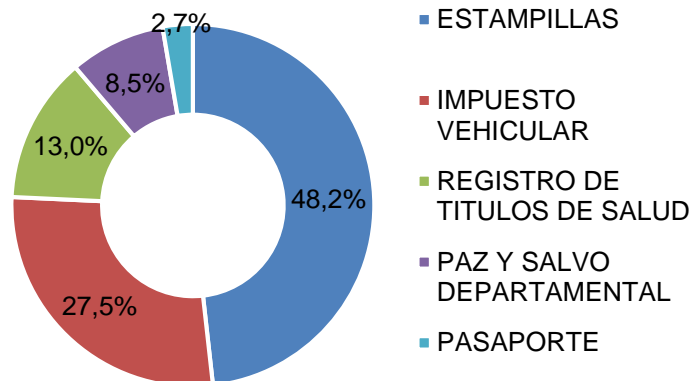


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 48,25%, la liquidación del impuesto vehicular, con un 27,5%, registro de títulos de salud 13% y paz y salvo departamental 8,5%, además se observa el trámite de pasaportes con una calificación del 2,7%.

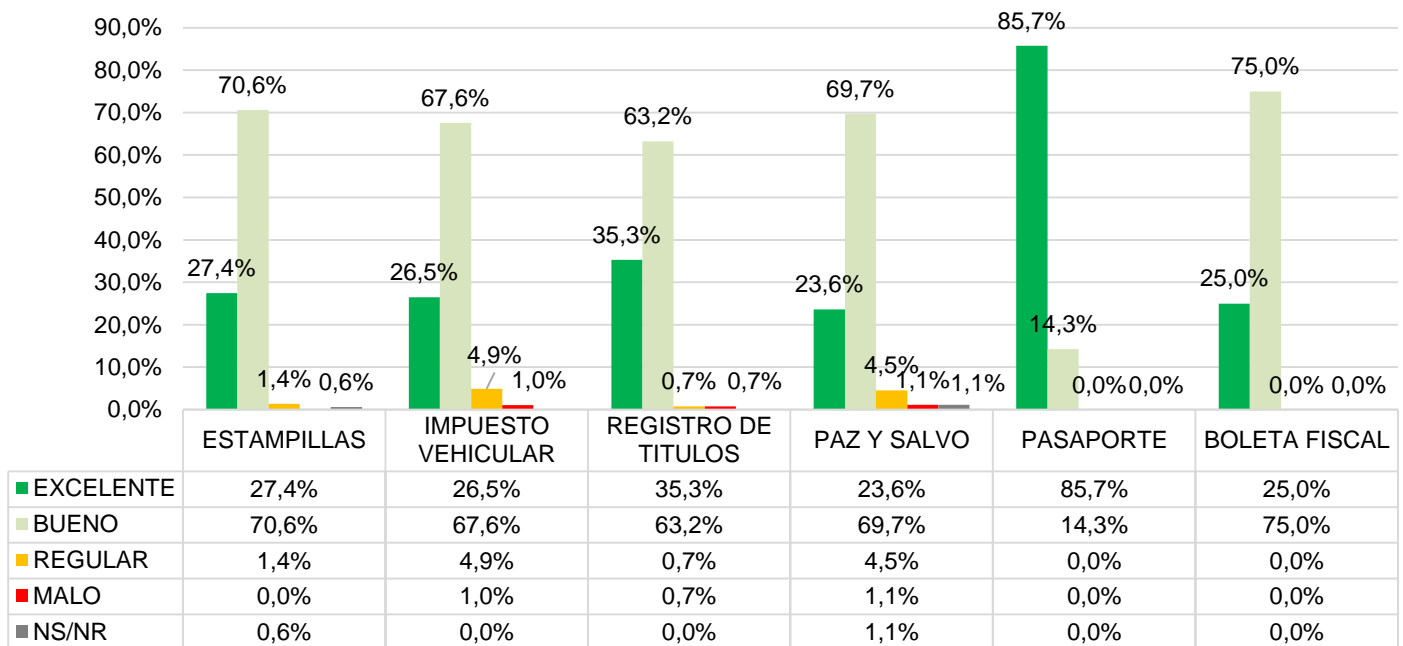


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 9 revelan que los trámites de adquisición de estampillas y registro de títulos de salud presentan el mayor nivel de satisfacción con un 98% y 98,5% respectivamente. Asimismo, se destaca que el trámite de paz y salvo departamental e impuesto vehicular presentan el mayor nivel de insatisfacción con un 5,6% y 5,9 cada uno, Adicional están los trámites y servicios de pasaportes y boleta fiscal que presentan calificación del 100% cada uno de ellos.

5.6.1. Adquisición de estampillas

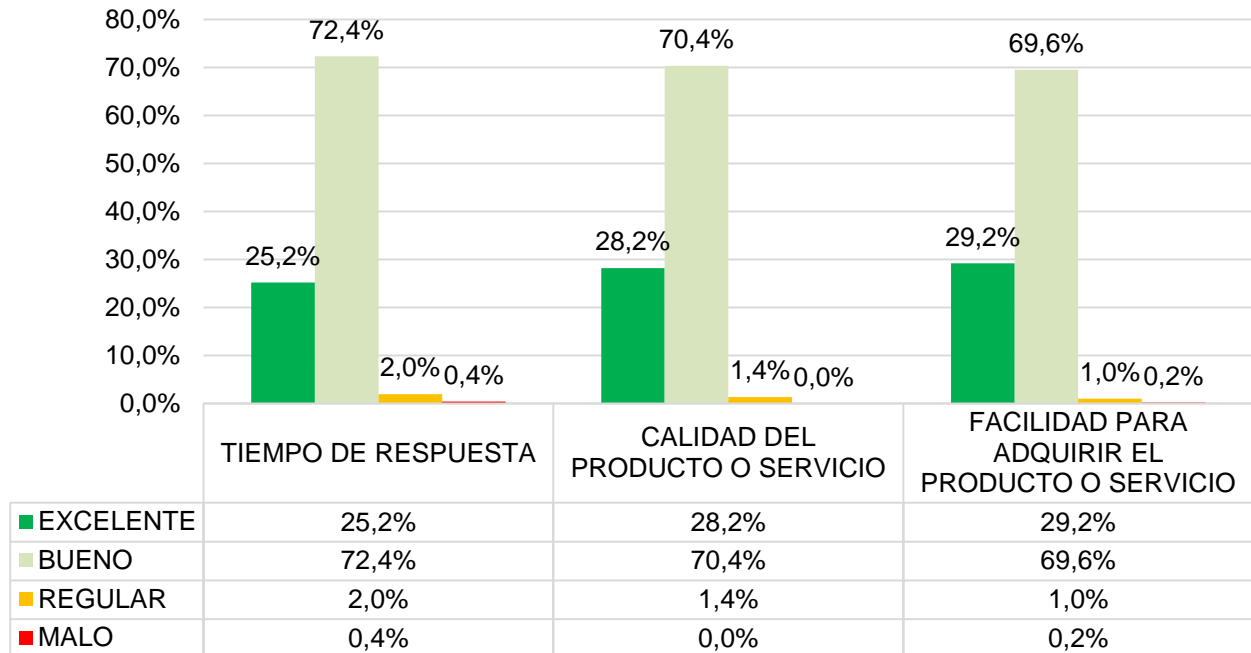


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 99% en las variables calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir servicios y tramites, un nivel de insatisfacción del 2% 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	99%	98%	99%
INSATISFACCIÓN	1%	2%	1%

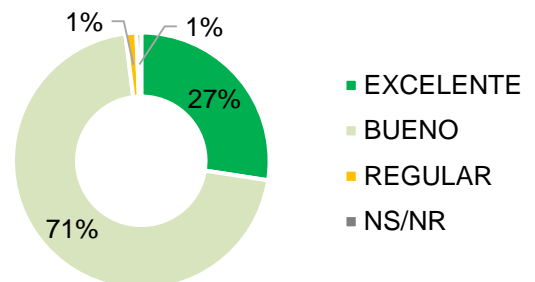


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

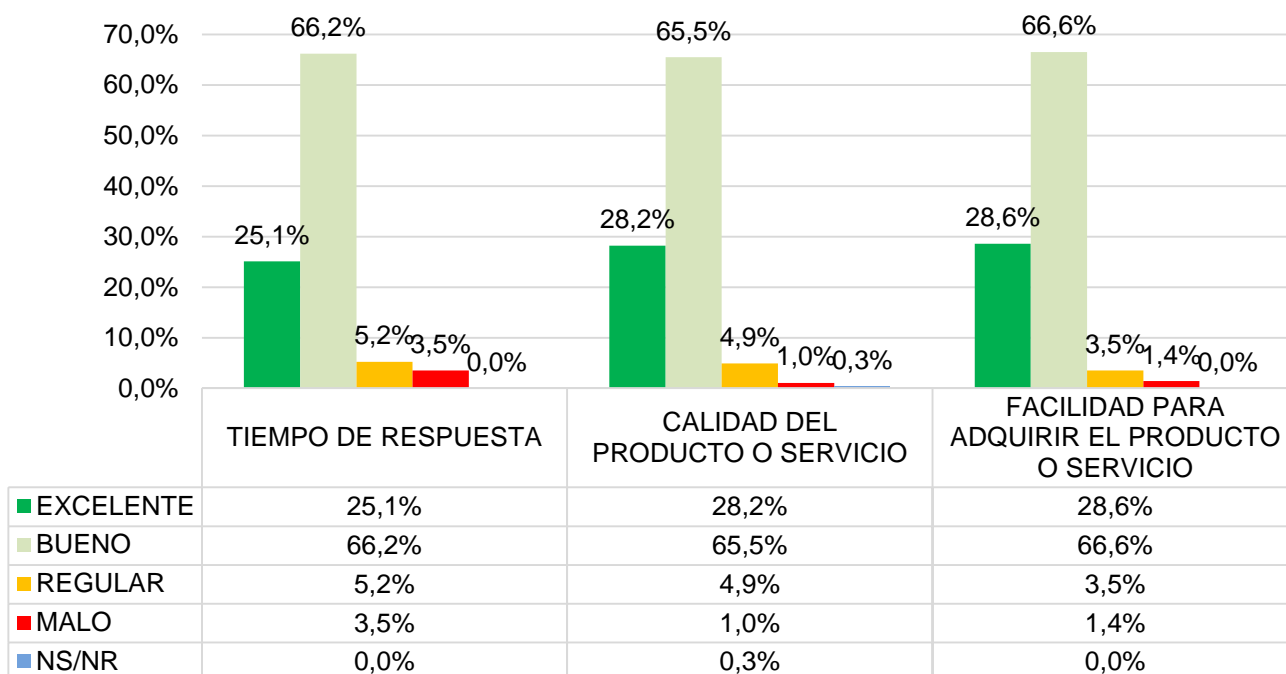


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 95,1% y 93,7% por parte de facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio respectivamente, se presenta un nivel de insatisfacción del 8,7% 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	95,1%	91,3%	93,7%
INSATISFACCIÓN	4,9%	8,7%	6,3%

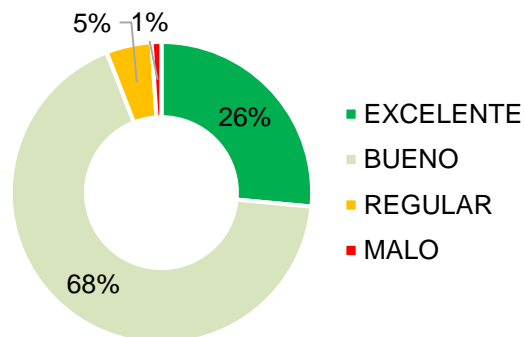


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

5.6.3. Paz y salvo departamental

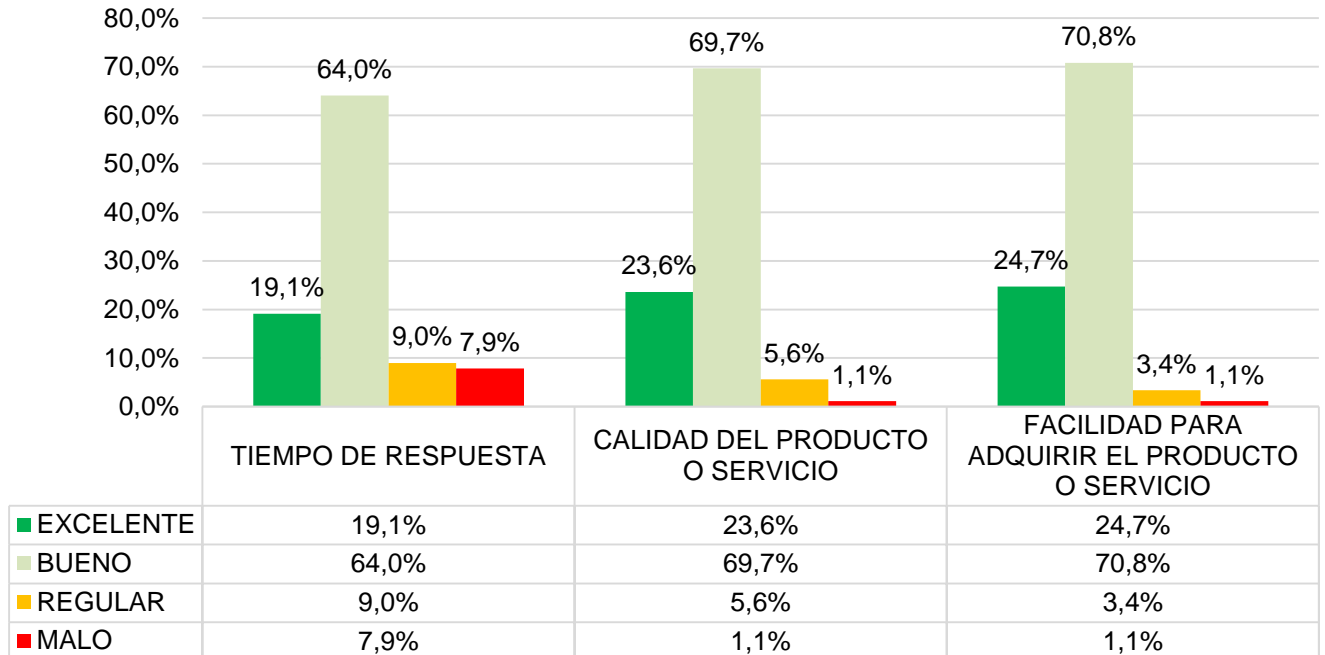


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 15 muestran que los ciudadanos que realizaron el proceso de paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción del 95,5% en las variables de facilidad para adquirir un producto y por parte de calidad del producto o servicio, además encontró una insatisfacción del 16,9% en las variables tiempo de respuesta. Según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

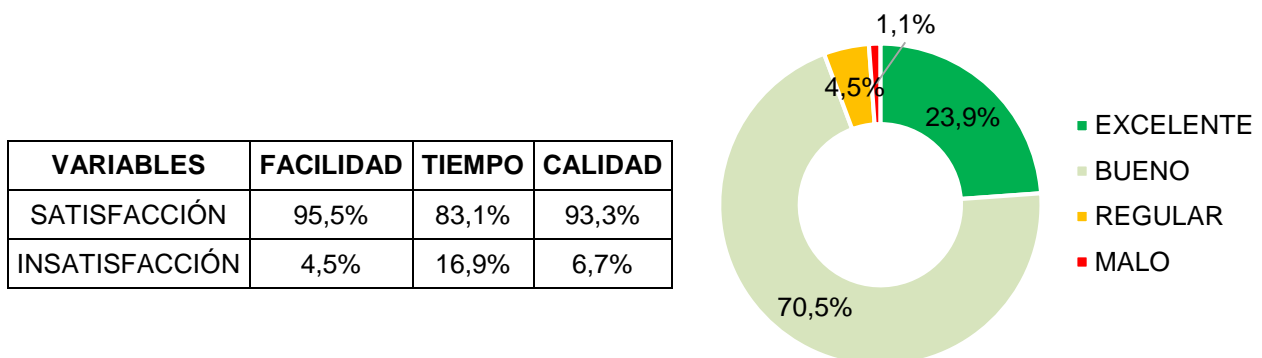


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

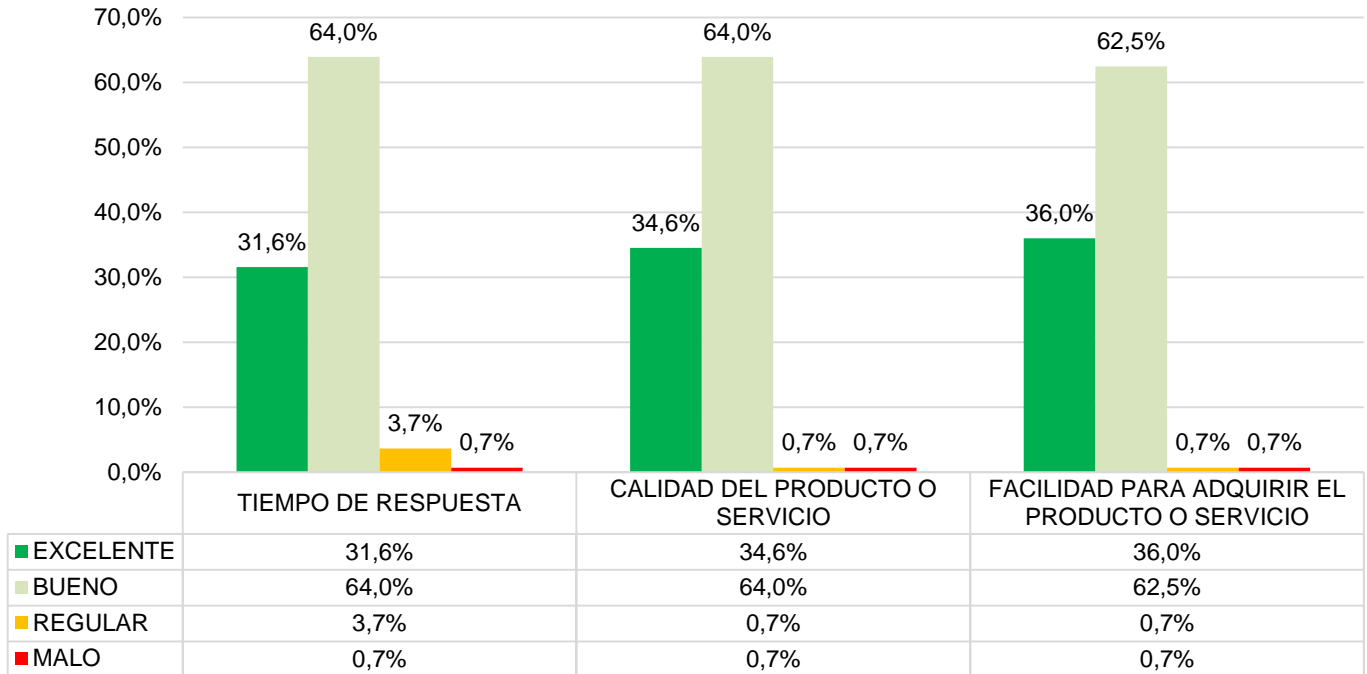


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

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 4% 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%	96%	99%
INSATISFACCIÓN	1%	4%	1%

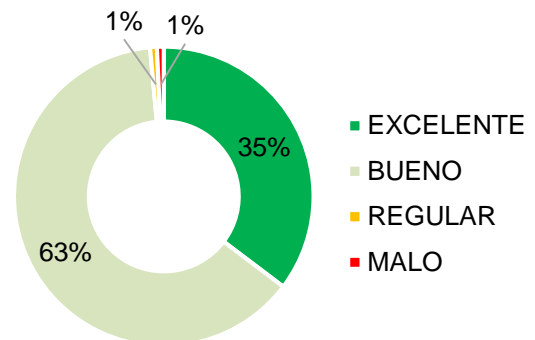


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

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, Buga 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 agosto del 2023, se aplicaron de manera presencial 57 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de valor, 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	23
REGULAR	2
TOTAL	57

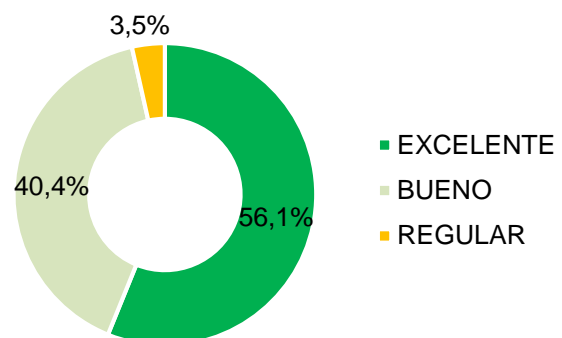


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y el gráfico 25 revelan que el 96,5% 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. Tan solo un 3,5% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable.

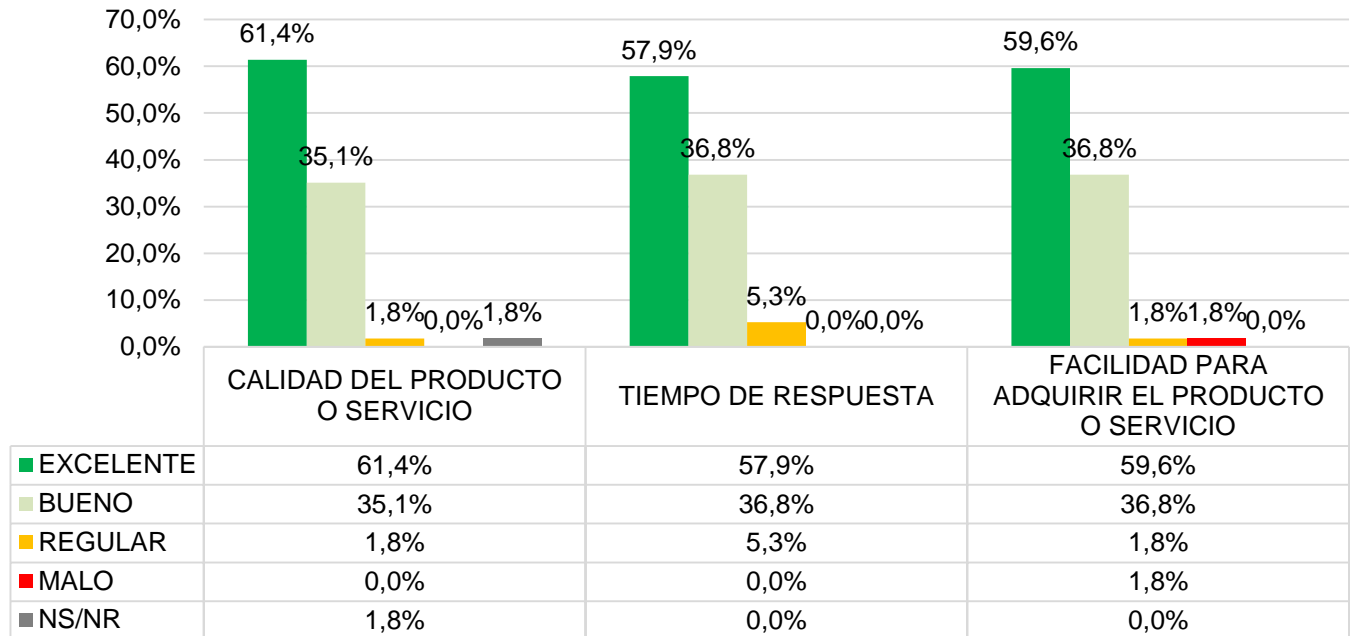


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 26, revelan que el 96,5% de los encuestados manifestó estar satisfecho frente a las variables de facilidad para adquirir el producto o servicio y calidad del producto o servicio luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 5,3% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

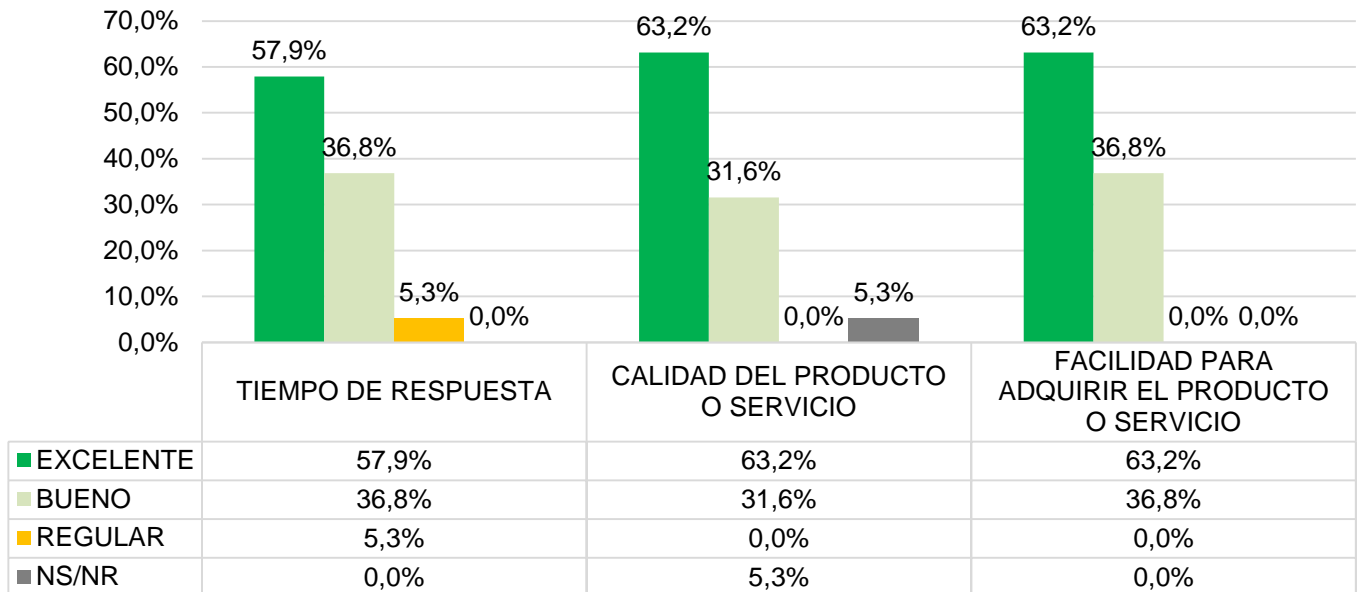


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 27, muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de satisfacción general del 100% en la variable facilidad para adquirir el producto o servicio, adicional encontramos un nivel de inconformidad en las variables tiempo de respuesta y calidad del producto con porcentajes del 5% cada una, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	95%	95%
INSATISFACCIÓN	0%	5%	5%

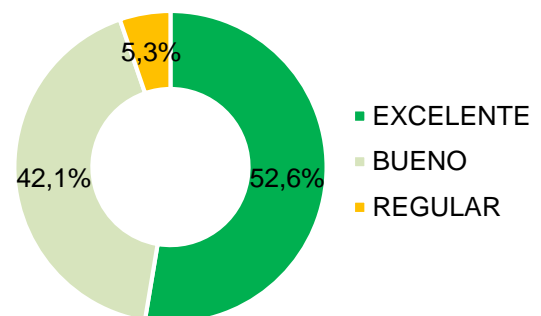


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre agosto 2023

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

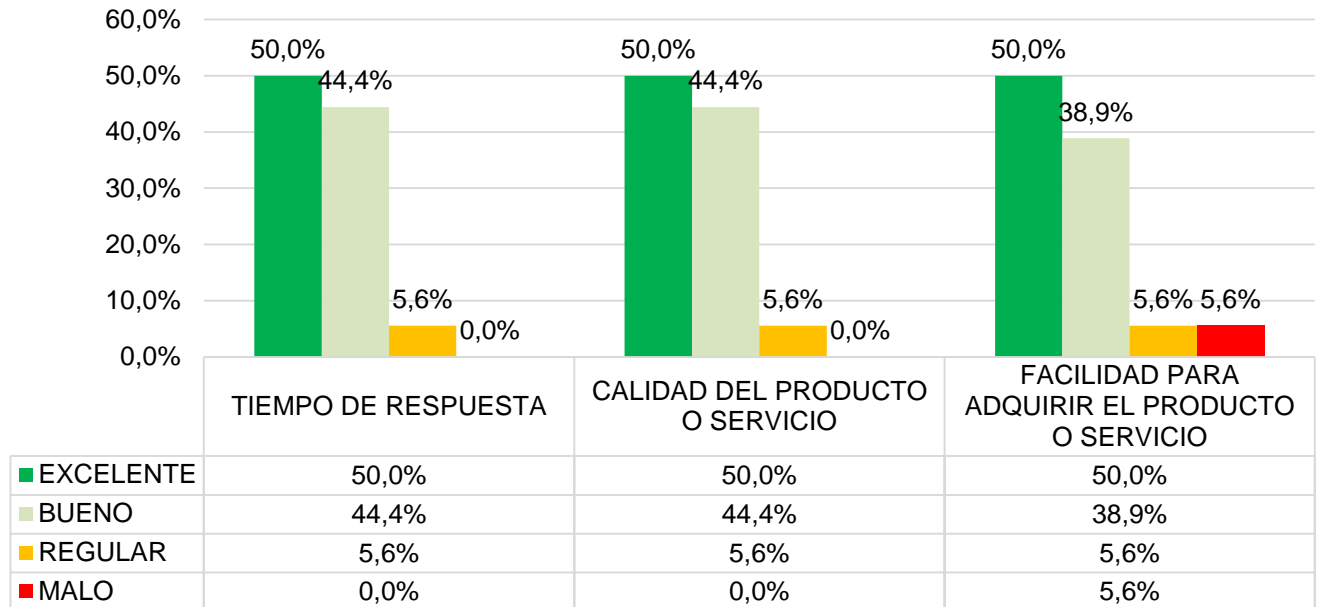


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 29, evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 94 % en sus variable tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio, además presenta un nivel de inconformidad del 11% frente a la variable facilidad para adquirir el producto según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	89%	94%	94%
INSATISFACCIÓN	11%	6%	6%

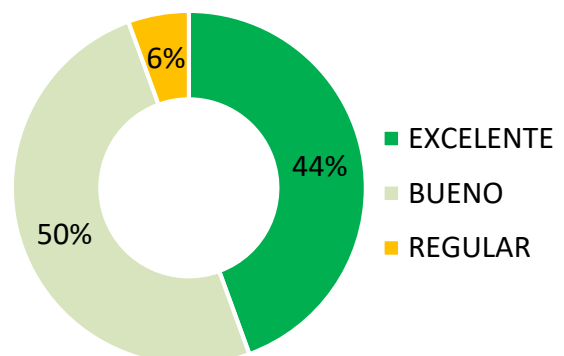


Tabla y gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre agosto 2023

6.1.3.3. PQRSD

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	14
BUENO	6
TOTAL	20

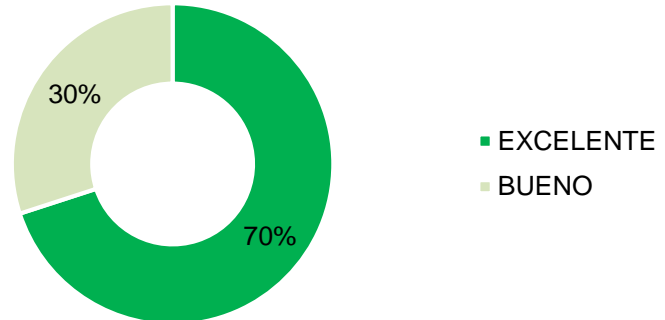


Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Cartago durante el periodo comprendido entre agosto 2023

7. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el mes de agosto del 2023, se aplicaron de manera presencial 77 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de valor, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá y 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.

7.1. Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	45
BUENO	32
TOTAL	77

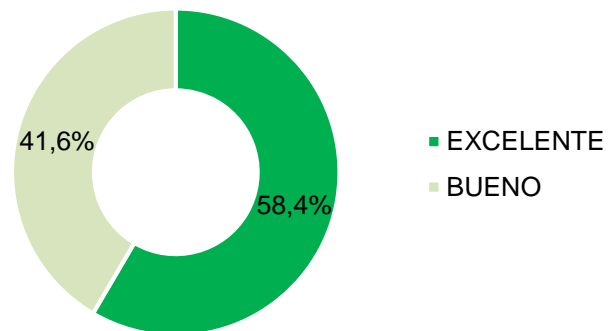


Tabla y gráfico 32. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y el gráfico 32 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.

7.1.1. Nivel general de satisfacción por variable

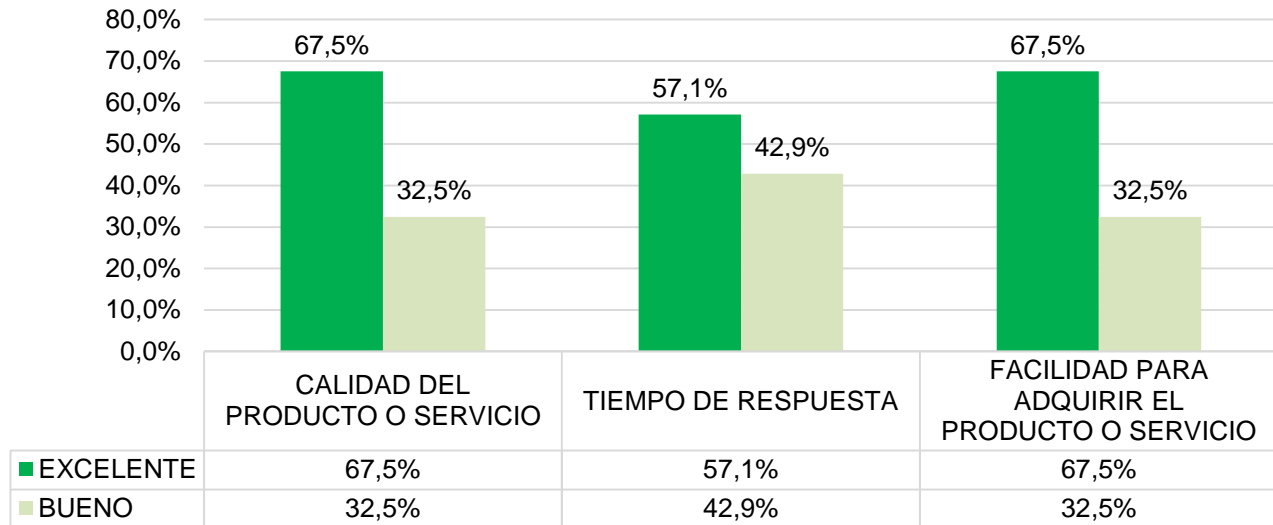


Tabla y gráfico 33. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 33 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 – Sede Tuluá y Buga, bajo las variables de calidad del producto o servicio y facilidad para adquirir el producto o servicio, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 3,6% expresó insatisfacción frente a la variable tiempo de respuesta, calificándolo de Regular y malo.

7.1.2. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

7.1.2.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

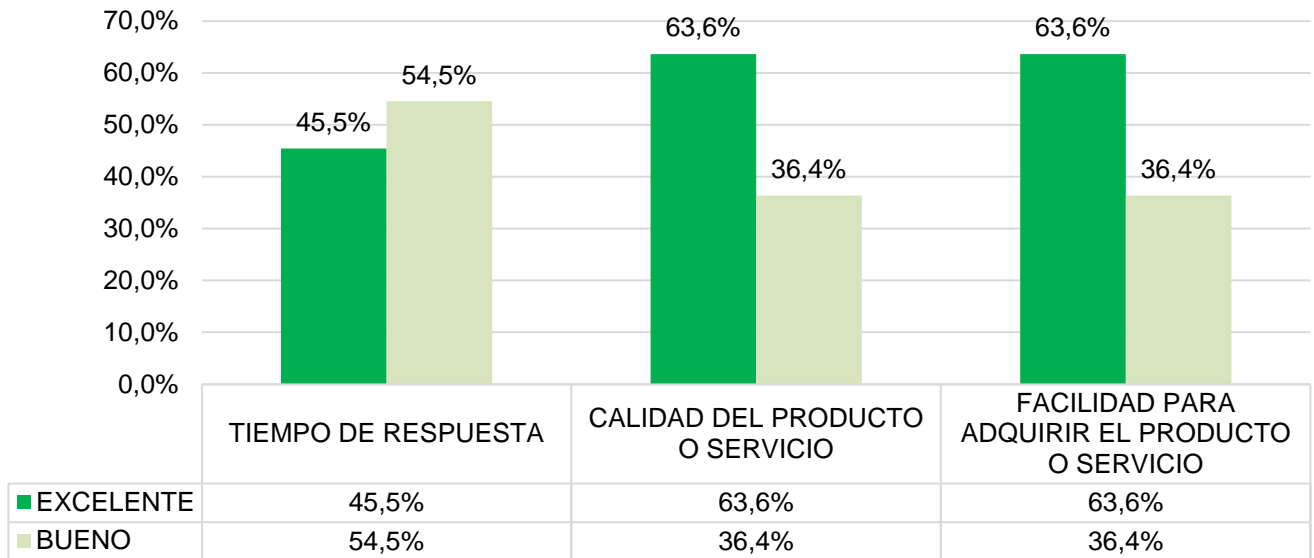


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto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

La tabla y gráfico 34 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de satisfacción general del 100% en variables frente a la variable evaluadas, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

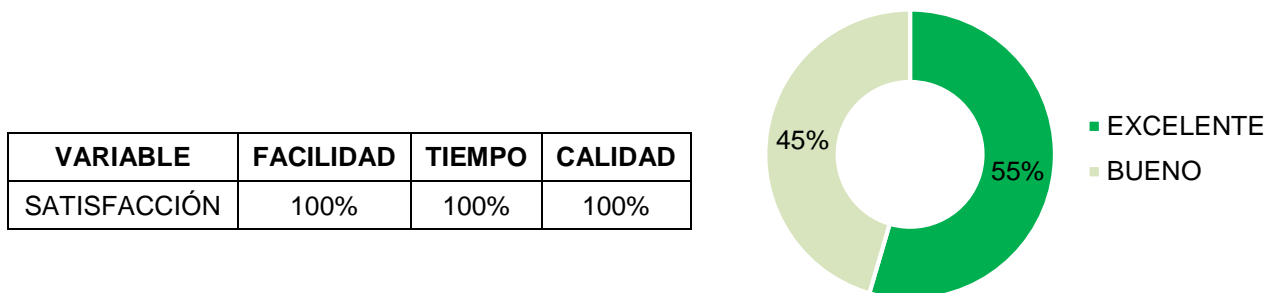


Tabla y gráfico 35. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

7.1.2.2. Servicio: Adquisición de estampillas

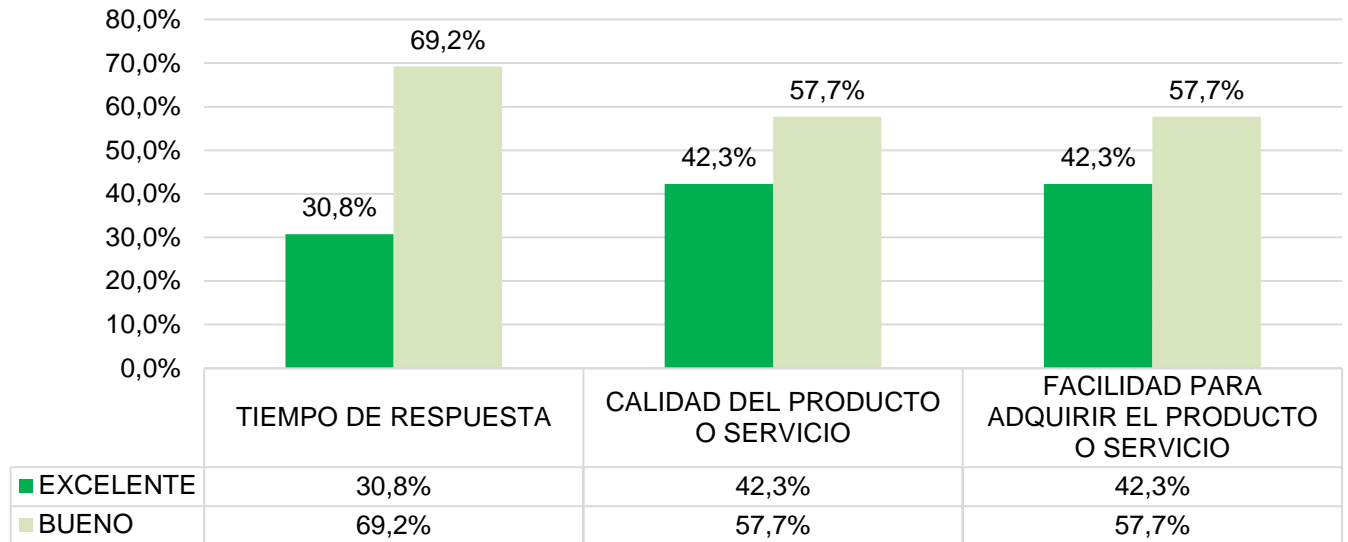


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

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

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

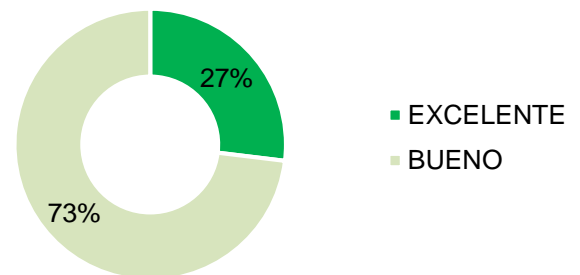


Tabla y gráfico 37. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

7.1.2.3. JORNADA DE PASAPORTE

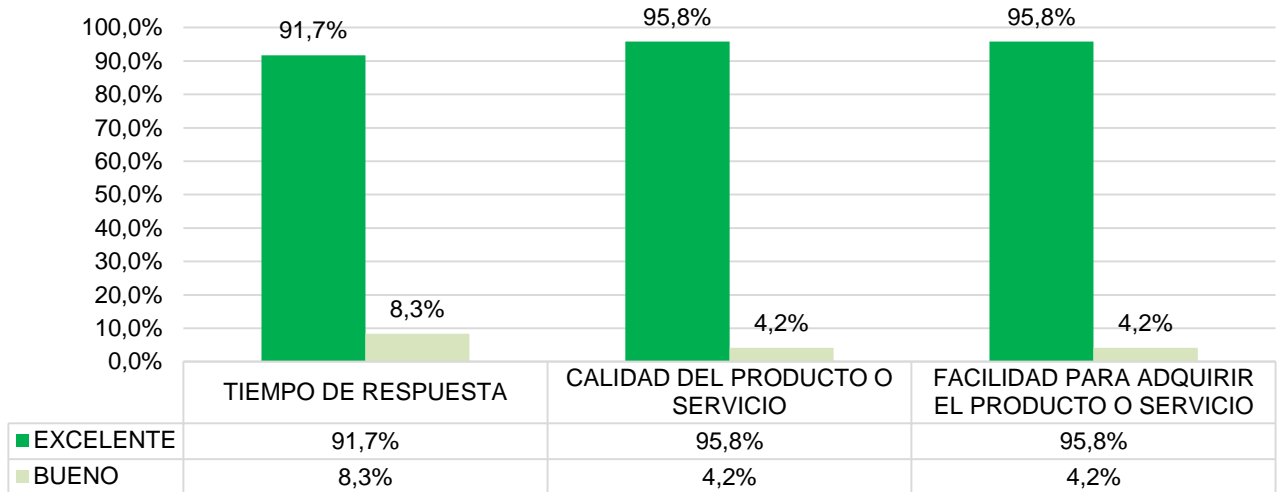


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que asistieron a la jornada de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

La tabla y gráfico 38 evidencian que las variables que presentan un nivel mayor de satisfacción en el trámite del pasaporte cumplen con 100%, para las variables facilidad para adquirir el producto, tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

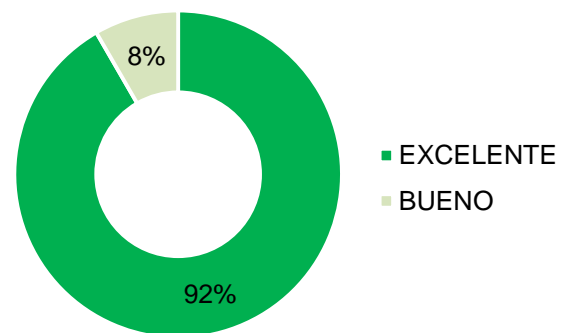


Tabla y gráfico 39. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre agosto 2023

8. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 44 observaciones durante el mes de agosto del 2023, donde se analizó que el 20,5% destaca mejorar los servicios y tramites prestados por la Gobernación del Valle del Cauca, en los cuales se encuentran mejorar los procesos de impuesto vehicular, cobro coactivo, mejorar los servicios y tramites en el banco y mejorar el tiempo de atención y respuesta de los tramites o servicios, seguido del 13,6% que hace referencia en mejoras institucionales (jornadas descentralizadas/ centralizadas), además se evidencio la no satisfacción de los contribuyentes con una calificación 15,9% que hace referente a mejorar la actitud por parte de los funcionarios. Se resalta además que el 6,8% de las encuestas obtenidas hacen referencia a conformidad con la atención prestada, por otra parte, el 29,5% de las encuestas obtenidas hacen se refieren a no sabe/ no responde donde se encuentran respuestas como (ninguna, nada o no se). Además del 4,5% de las encuestas obtenidas hacen se refieren a mejorar la información brindada por parte de los funcionarios de las ventanillas de atención y módulo de atención.

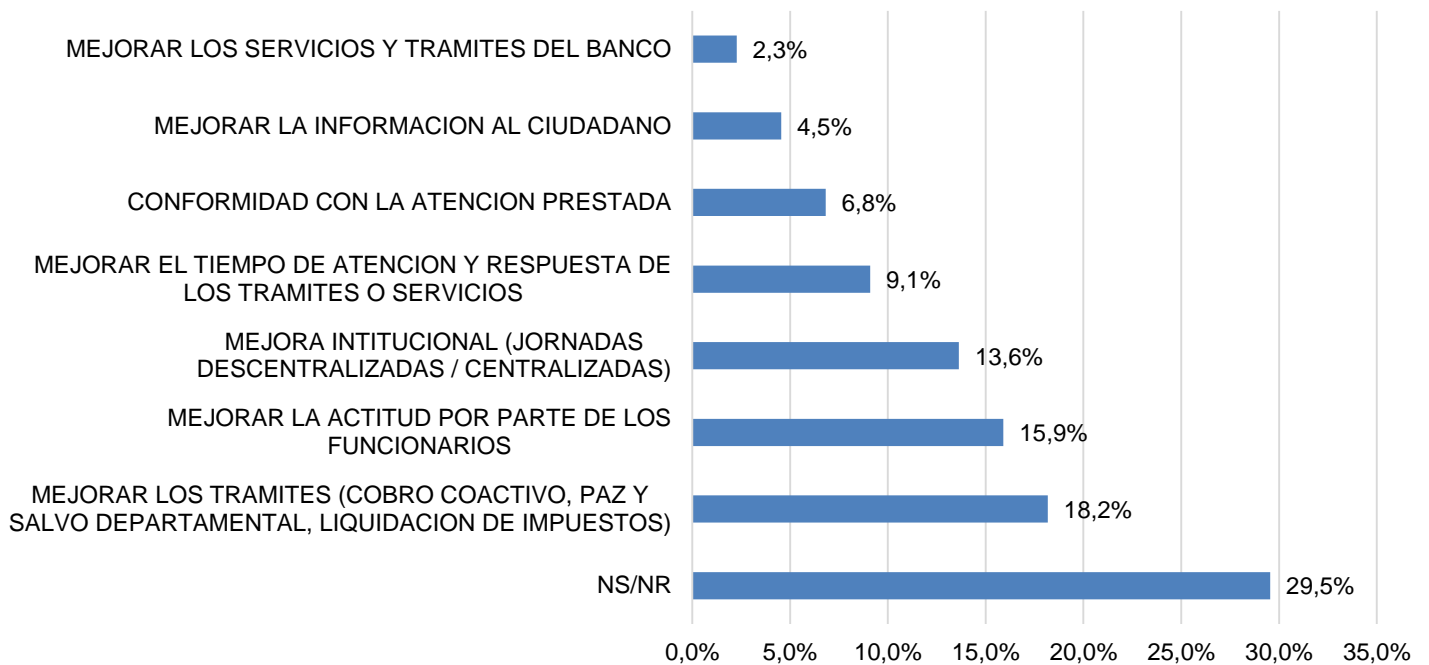


Gráfico 40. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre agosto 2023

El 50% de las observaciones las cuales fueron reflejadas para el mes de agosto por parte de los usuarios la cual hace referencia a las oficinas territoriales Tuluá, Buga y Cartago, donde se encontró que el 14% se refiere a conformidad con la atención prestada, un 18% a realizar mejorar institucionales (jornadas centralizadas / descentralizadas), en menor proporción encontramos mejorar los tiempo de atención y respuesta y mejorar los tramites con una representación del 9%, el 60% de las encuestas no presento una respuesta clara (no sabe/no responde).

9. 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:

- Entre las variables que se presentaron al momento de este estudio se encontró que la variable facilidad para adquirir el producto o servicio presenta el 97,6% de satisfacción en la atención brindada. Por consiguiente, la variable tiempo de respuesta con un 5,4% de insatisfacción al momento de la atención.
- El nivel de satisfacción frente a los tramites brindados dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, presentan un nivel de conformidad del 95,9% y un nivel de insatisfacción del 4,1%
- El nivel de satisfacción frente a los servicios brindados dentro de la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad del 97,3% y un nivel de insatisfacción del 2%
- El nivel de satisfacción de las PQRSDF que fueron realizados y radicadas dentro de la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad del 100%.
- Los trámites y servicios prestados por la Gobernación del Valle del Cauca a nivel general presentan el 98% y 98,5 de satisfacción en los tramites de adquisición de estampillas y registro de títulos de salud, además se observa que el trámite de mayor insatisfacción general es el certificado de paz y salvo departamental e impuesto vehicular con una calificación del 5,9%
- El trámite de liquidación de impuestos presenta un nivel de conformidad del 95,1% en la variable de facilidad para adquirir el servicio, y una inconformidad del 8,7% en su variable de tiempo de respuesta, adicional a esta inconformidad se evidencia que las variables facilidad para adquirir el servicio y calidad del producto aumentaron los niveles de inconformidad por variable con calificaciones de 4,9% y 6,3%.
- El trámite de paz y salvo departamental presenta un nivel de conformidad del 95,5% en su variable de facilidad para adquirir el producto, una inconformidad del 16,9% en la variable tiempo de respuesta, se aclara que también se presenta debilidades en las variables facilidad del servicio y calidad del producto con un 4,5% y 6,7% de insatisfacción.
- El trámite de registro de títulos de salud presenta un nivel de satisfacción del 99% en las variables facilidad para adquirir el producto y calidad del producto, además de una insatisfacción del 4% frente a la variable tiempo de respuesta.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta un nivel de conformidad del 96,5% en las variables evaluadas al momento de realizar trámites, servicios y OPAS prestados por la Gobernación del Valle del Cauca.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 100% en la variable facilidad para adquirir el

producto, y unas inconformidad del 5% en las variables tiempo de respuesta y calidad del producto.

- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 94% en las variables tiempo de respuesta y calidad del producto otorgando calificaciones del excelente y bueno, además de una insatisfacción del 11% en las variables facilidad para adquirir el producto.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un nivel de conformidad del 100% en todas las variables evaluadas con calificaciones de excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 100% en todas las variables facilidad para adquirir un producto y calidad del producto otorgando calificaciones de excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta en su servicio de estampillas un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta en su servicio de pasaportes un nivel de conformidad del 100% otorgando calificaciones del excelente y bueno.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y grupos de valor 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 siguientes trámites, servicios y OPAS: liquidación de impuestos vehicular con una calificación del 8,7 % de insatisfacción en la variable tiempo de respuesta, adicional encontramos el trámite de paz y salvo departamental con un nivel de insatisfacción alto en las diferentes variables de estudio donde encontramos calificaciones del 17% en la variable tiempo de repuesta y un 6,7% en las variables de calidad del producto y facilidad al adquirirlo el 4,5%.
- II. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos para la oficina territorial Norte – Cartago, los ciudadanos se muestran insatisfechos con los siguientes trámites, servicios y OPAS: adquisición de estampillas frente a la variable facilidad para adquirir el producto o servicio con una calificación del 11%.
- III. Socializar en la U.A.E de Rentas las diferentes recomendaciones que fueron presentadas por los ciudadanos al momento de realizar la encuesta de satisfacción, donde se evidencia con mayor frecuencia los siguientes comentarios: mejorar el tiempo

de atención y respuesta, mejorar los procesos de cobro coactivo y mejorar los procesos y trámites que son prestados por el banco.

- IV. 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.
- V. 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.

10.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ El 22 de agosto se emitió circular interna citando a las dependencias a la socialización de los informes del primer semestre de la vigencia 2023, mediante SADE No. 2023361191.
- ✓ Para dar gestión a la recomendación IV, el día el 28 agosto se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del primer semestre de la vigencia 2023, quedando como evidencia el acta No.119, donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora a las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- ✓ Se realizaron 3 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención en articulación con las dependencias referente a los Trámites, servicios y OPA de la U.A.E Rentas, Departamento de Jurídica y U.A.E. de Catastro, quedando como evidencia las actas No.112, 113 y 118.

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)
Secretaría General

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