

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
OCTUBRE 2023**

Santiago de Cali, 15 noviembre 2023

Elaborado por: Diana Molano Rodríguez - Profesional Universitario

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. RESUMEN.....	4
4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL CENTRAL	7
5.1. Lugar de aplicación	8
5.2. Gestión realizada.....	8
5.3. Nivel general de satisfacción	9
5.4. Nivel general de satisfacción por variable.....	9
5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	10
5.5.1 Trámite	10
5.5.2 Servicio.....	10
5.5.3 PQRSD.....	11
5.6. Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico	11
5.6.1 Adquisición de estampillas.....	13
5.6.2 Liquidación del impuesto vehicular.....	14
5.6.3 Paz y salvo departamental.....	15
5.6.4 Registro de títulos en el área de la salud	16
6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.	17
6.1 Oficina Territorial Norte	17
6.1.1 Nivel general de satisfacción.....	17
6.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.	18
6.1.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	19
6.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	19
6.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas	20
6.1.3.3 PQRSDF.....	21
6.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga.....	21
6.2.1 Nivel general de satisfacción.....	21
6.2.2 Nivel general de satisfacción por variable	22
6.2.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	23
6.2.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	23

6.2.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas	24
6.2.3.3	Jornada de Pasaporte.....	25
7.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	26
8.	CONCLUSIONES	28
9.	RECOMENDACIONES	30
10.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES...	31

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 octubre 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 el siguiente informe en el que se adelanta el análisis en torno a las estadísticas obtenidas de las encuestas aplicadas, identificando situaciones en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones con el fin de mejorar la atención y el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

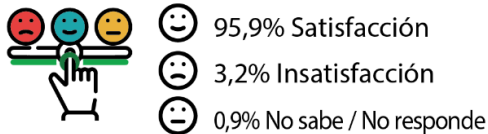
Dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca y, plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información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

3. RESUMEN

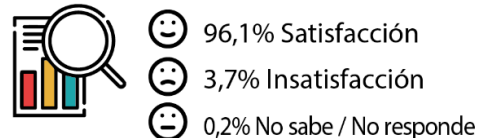
Durante el mes de OCTUBRE del 2023, se aplicaron 1.103 encuestas de Satisfacción a ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron la respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en la entidad.

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

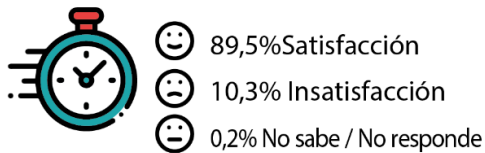
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



TIEMPO DE RESPUESTA

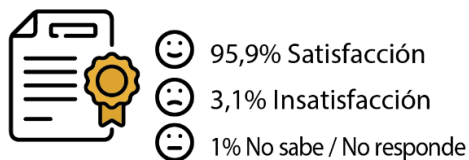


**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**

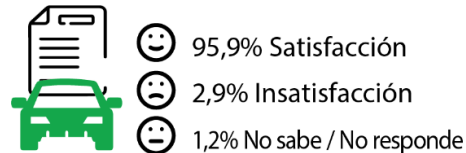


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

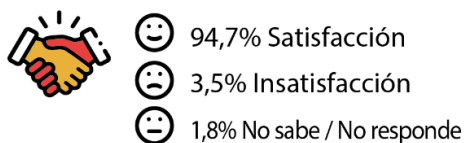
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



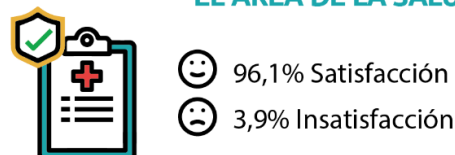
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



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



PASAPORTE



Imagen 1 Satisfacción de Usuarios de la Gobernación del Valle – Octubre 2023

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios y grupos de valor 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 el instrumento está diseñado 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 y grupos de valor respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

SATISFACCION DEL CIUDADANO

a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?

Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?

b. Califique cada uno de los aspectos:

		Malo	Regular	Bueno	Excelente
		😞	😐	😊	😄
a	Tiempo de respuesta				
b	Calidad del producto o servicio				
c	Facilidad para adquirir el producto o servicio				

c. Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / Estampilla y PQRSD recibido:

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias:

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL CENTRAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y 31 octubre del 2023, se aplicaron 1.103 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron la 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	995
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	46
OFICINA TERRITORIAL NORTE	62
TOTAL	1103

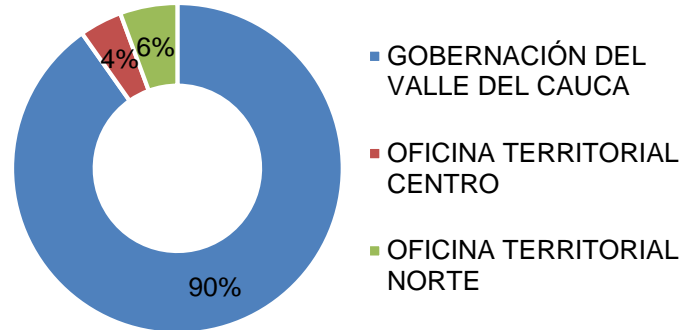


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

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	790
TRÁMITE	282
PQRSDF	31
TOTAL	1103

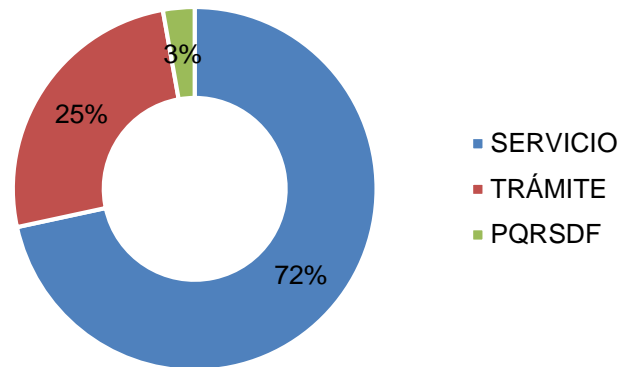


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y el gráfico 2 muestra 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	272
BUENO	786
REGULAR	27
MALO	8
NS/NR	10
TOTAL	1103

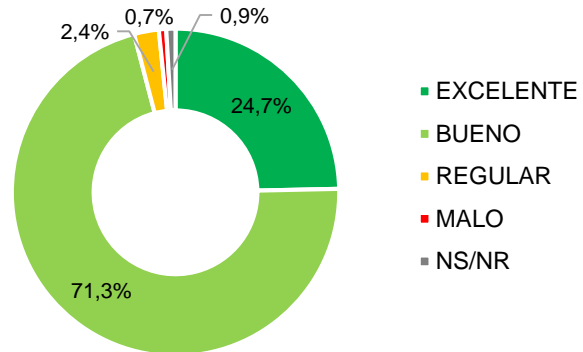


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96% 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 3,1% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

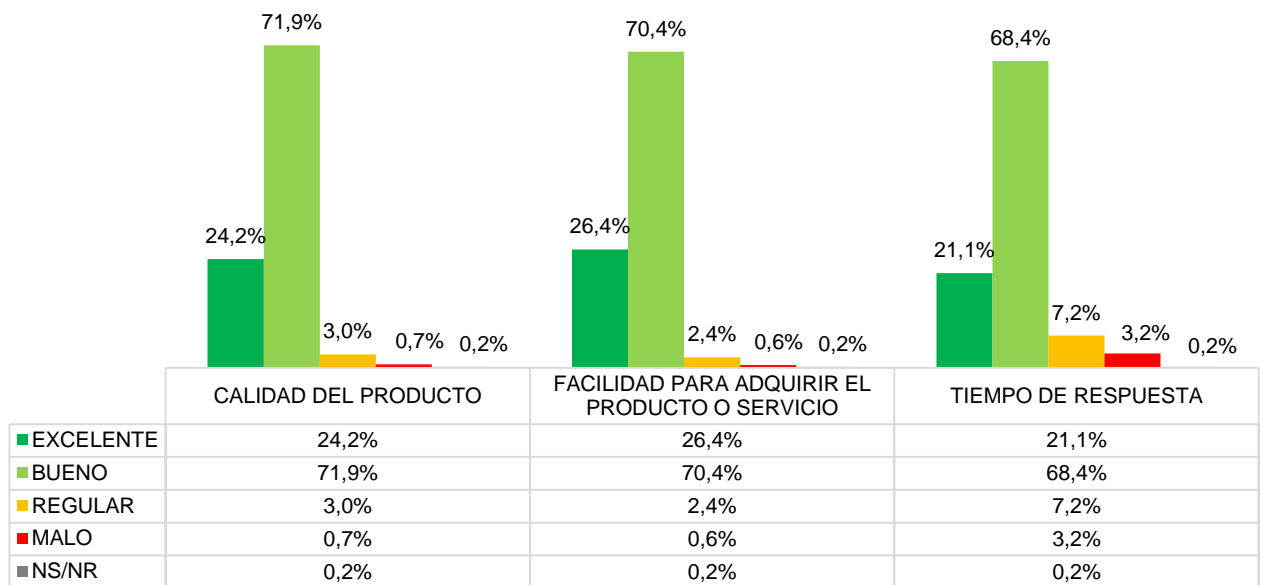


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son: la facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto, con una calificación el 96,8% y 96,1% respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 10,3%, seguido de variable calidad del producto con el 3,7% y la variable facilidad para adquirir un producto con el 3%

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1 Trámite

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	85
BUENO	186
REGULAR	8
MALO	1
NS/NR	2
TOTAL	282

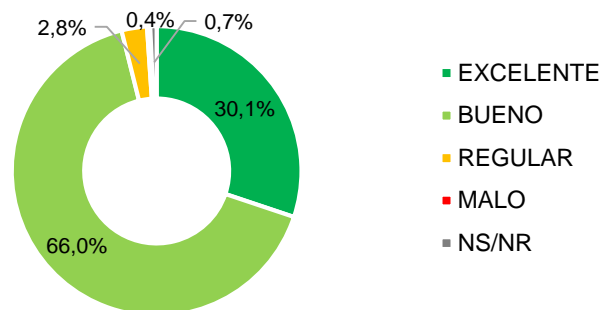


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 96,1% 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 3,2% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo. Un 0,7% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2 Servicio

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	171
BUENO	586
REGULAR	18
MALO	7
NS/NR	8
TOTAL	790

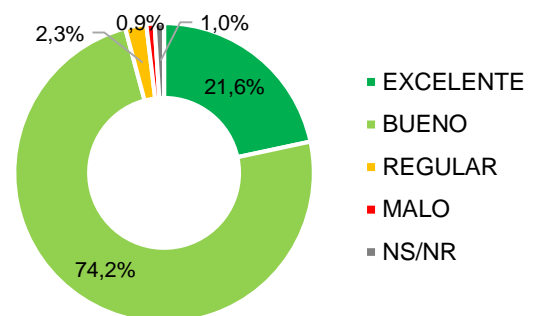


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre OCTUBRE 2023

La tabla y gráfico 6 muestran que el 95,8% de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 3,2% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3 PQRSD

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	16
BUENO	14
REGULAR	1
TOTAL	31

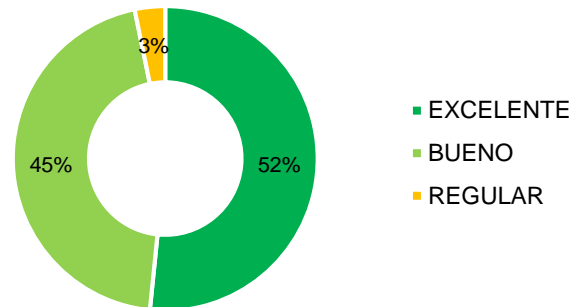


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023.

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, calificándolo de Regular y Malo.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 96,8% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRÁMITE/SERVICIO /OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	733
IMPUESTO VEHICULAR	172
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	102
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	57
PASAPORTE	3
TOTAL	1067

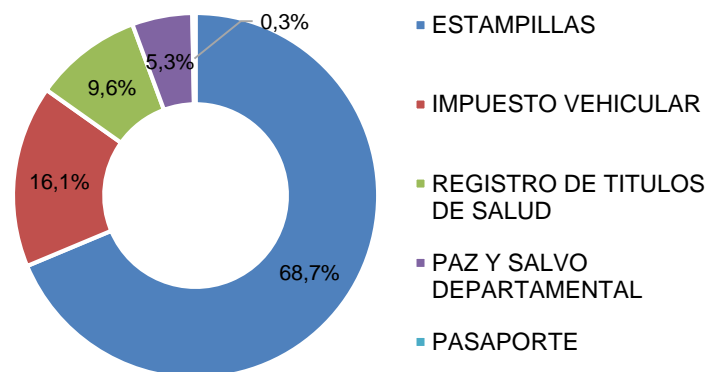


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 68,7%, la liquidación del impuesto vehicular, con un 16,1%, registro de títulos de salud 9,6% y paz y salvo departamental 5,3%, además se observa el trámite de pasaportes con una calificación del 0,3%.

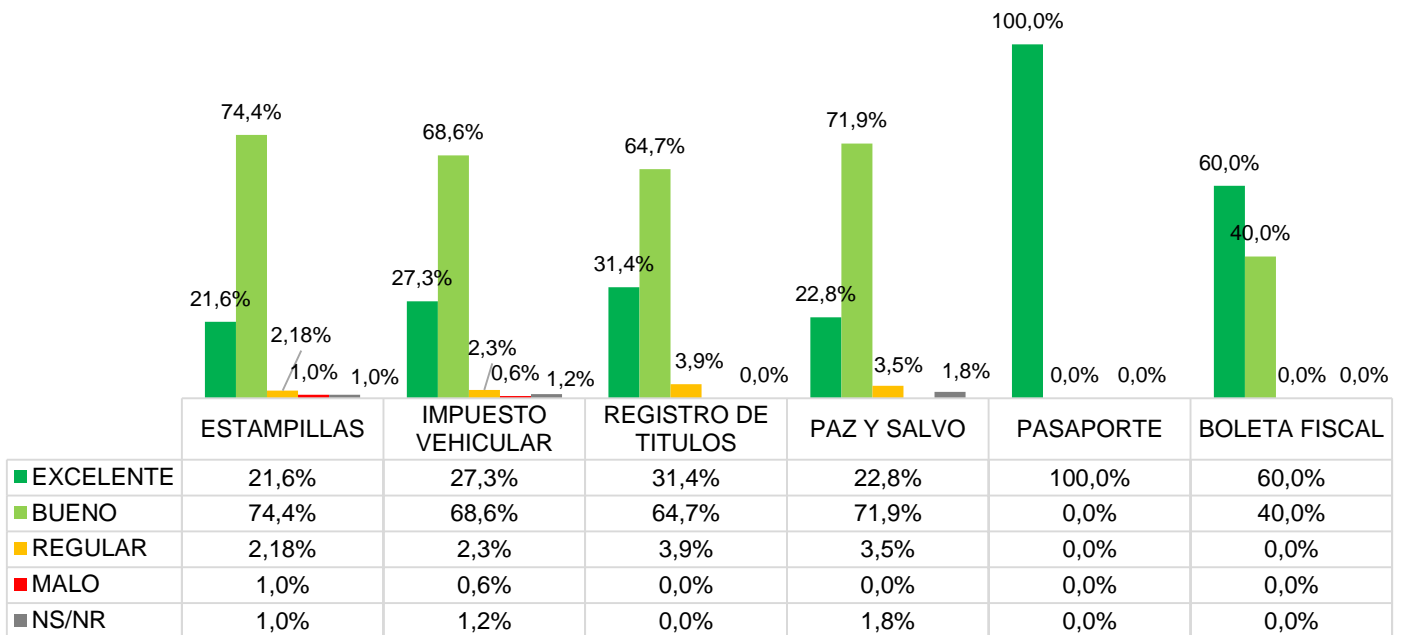


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 9 revela que los trámites de adquisición de estampillas, impuesto vehicular y registro de títulos de salud presentan el mayor nivel de satisfacción con un 95,9%, 95,9% y 96,1% respectivamente. Asimismo, se destaca que el trámite de paz y salvo departamental y registro de títulos de salud que presentan el mayor nivel de insatisfacción con un 3,5% y 3,9% cada uno, Adicional están los tramites y servicios de pasaportes y boleta fiscal que presentan el 100% con calificaciones de excelente y bueno.

5.6.1 Adquisición de estampillas

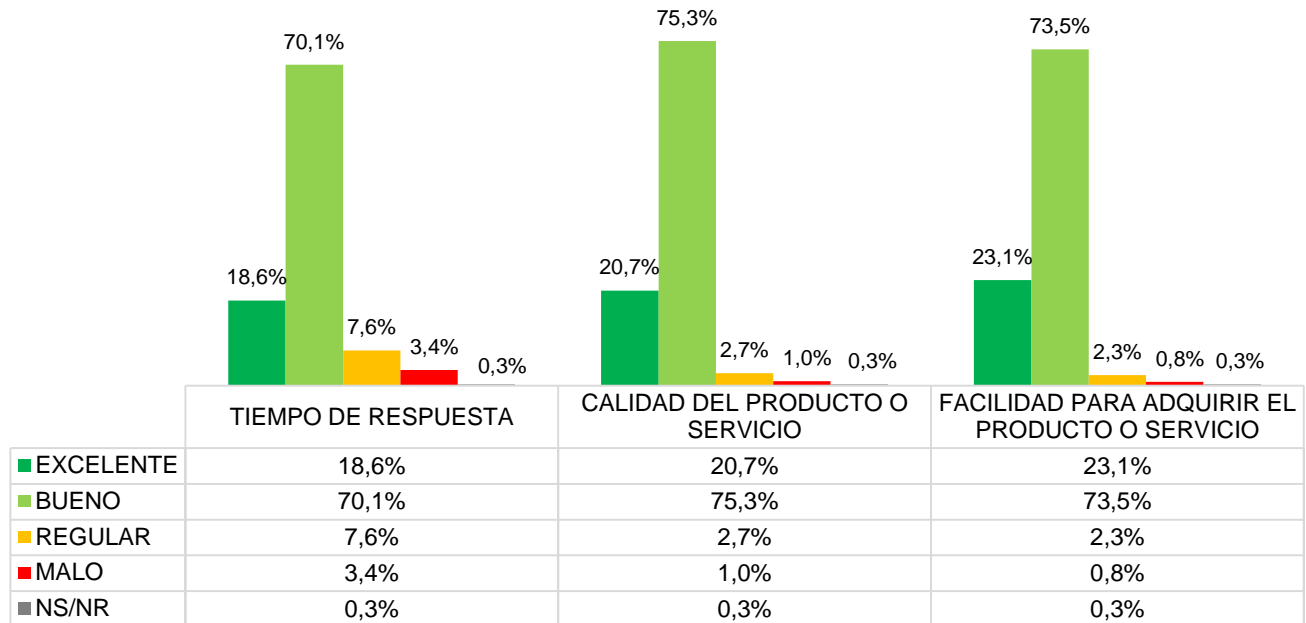


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 10 evidencia que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97% en la variable facilidad para adquirir servicios y tramites, además de un nivel de insatisfacción del 11% en la variable tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados para cada variable:

VARIABLES	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	97%	89%	96%
INSATISFACCIÓN	3%	11%	4%

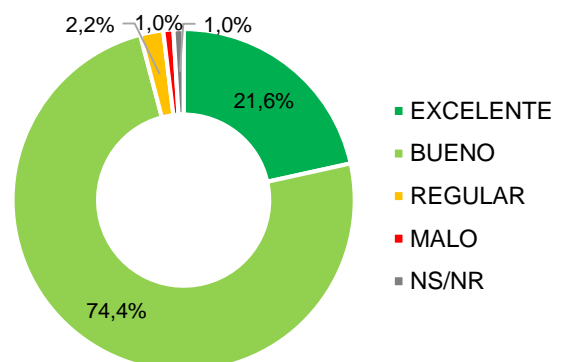


Tabla y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

5.6.2 Liquidación del impuesto vehicular

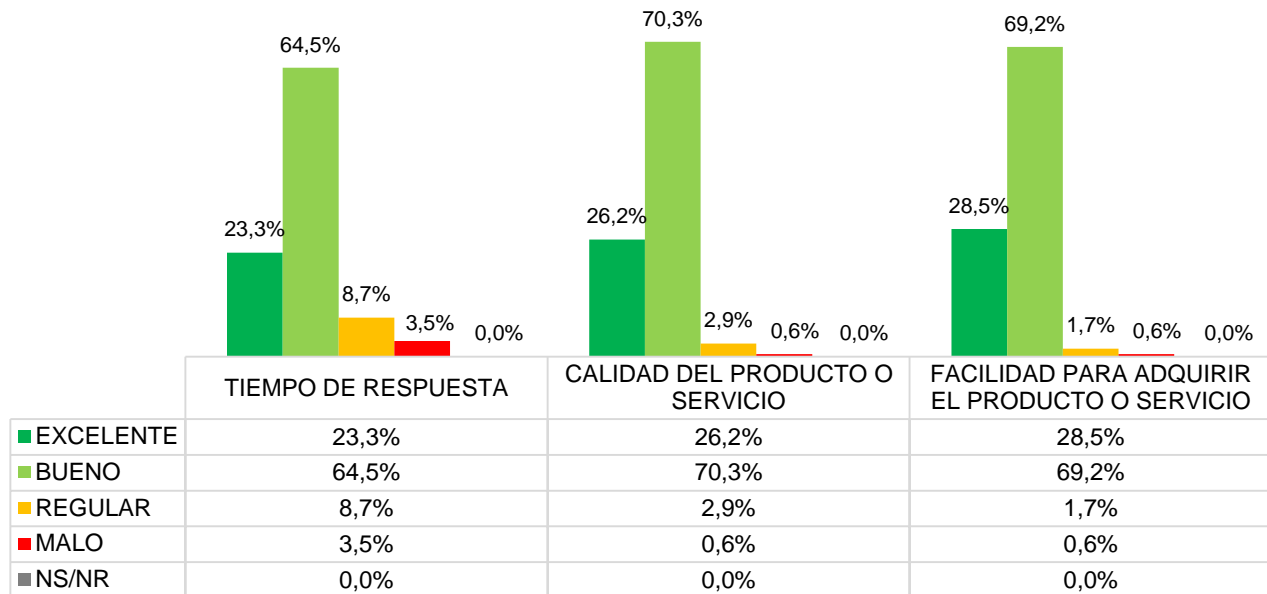


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023.

La tabla y gráfico 12 muestra que los ciudadanos que realizaron la liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción del 97,7% y 96,5% con respecto a la facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio respectivamente. Se presenta un nivel de insatisfacción del 12,2% en las variables tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados para cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	97,7%	87,8%	96,5%
INSATISFACCIÓN	2,3%	12,2%	3,5%

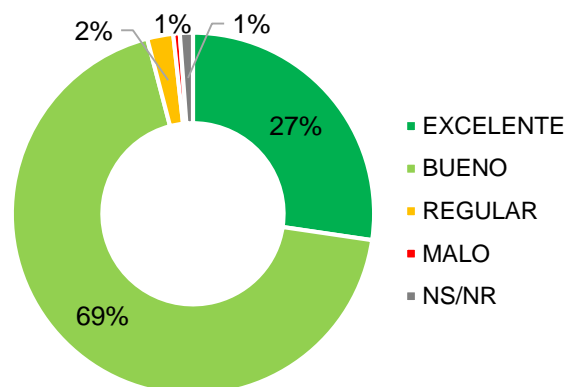


Tabla y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

5.6.3 Paz y salvo departamental

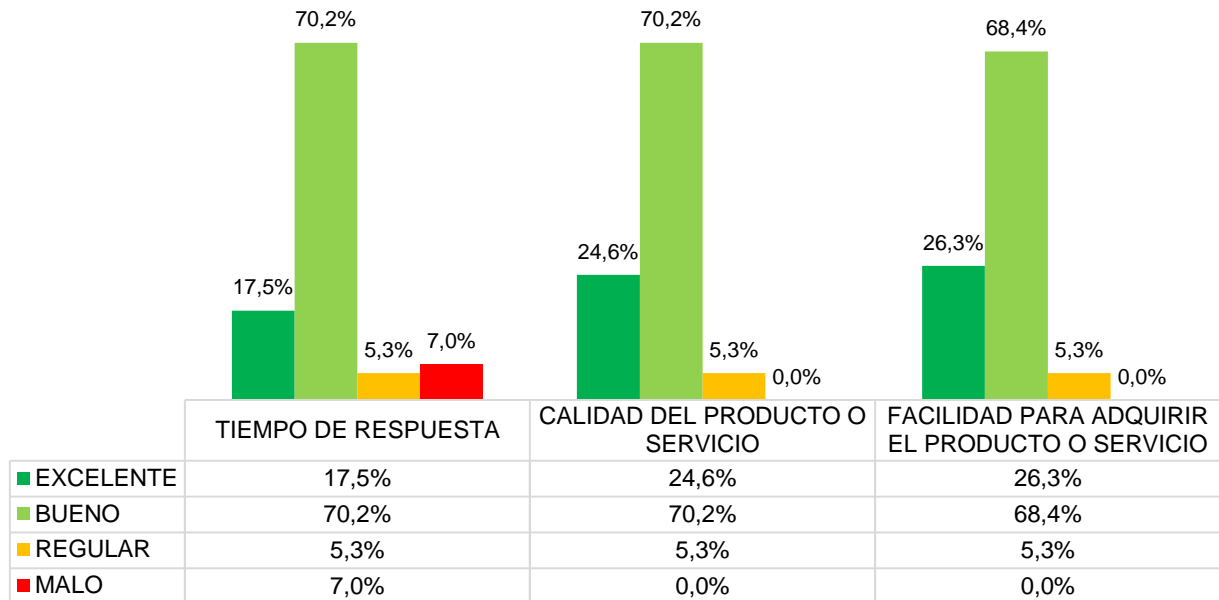


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 14 muestran que los ciudadanos que realizaron el proceso de paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción del 94,7% en las variables de facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio respectivamente, además encontró una insatisfacción del 12,3% 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	94,7%	87,7%	94,7%
INSATISFACCIÓN	5,3%	12,3%	5,3%

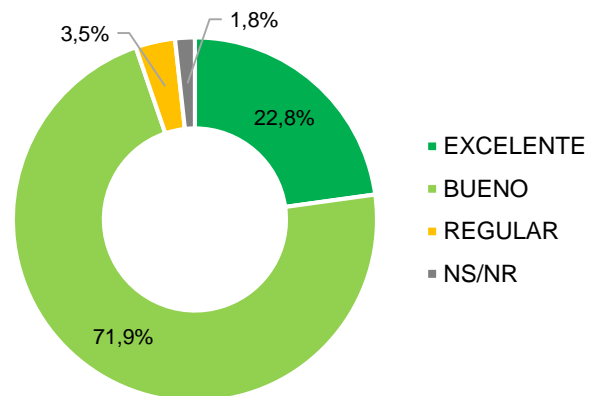


Tabla y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

5.6.4 Registro de títulos en el área de la salud

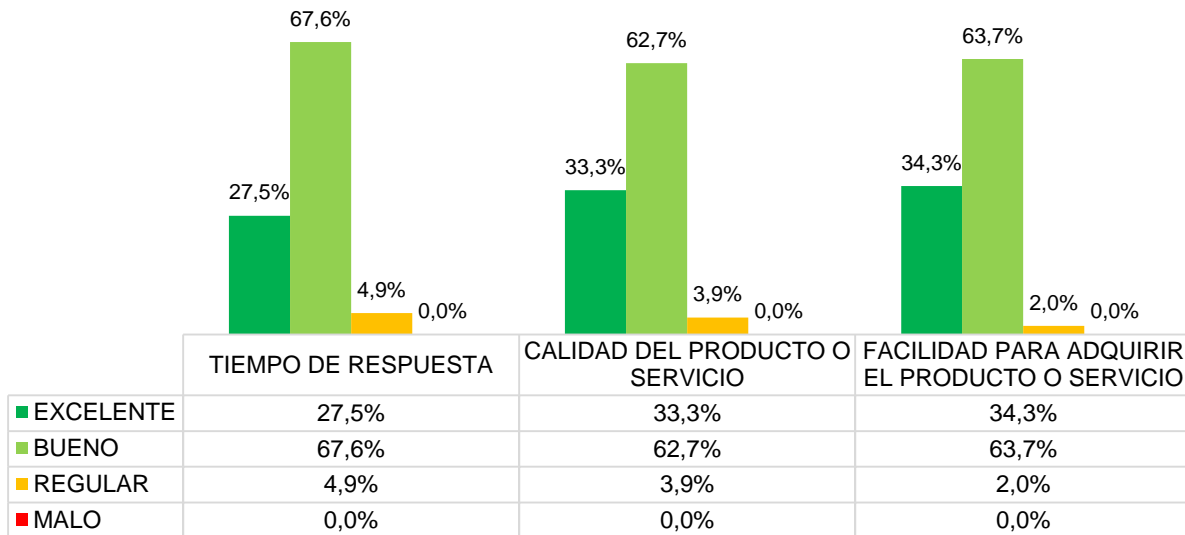


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 16 refleja 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:

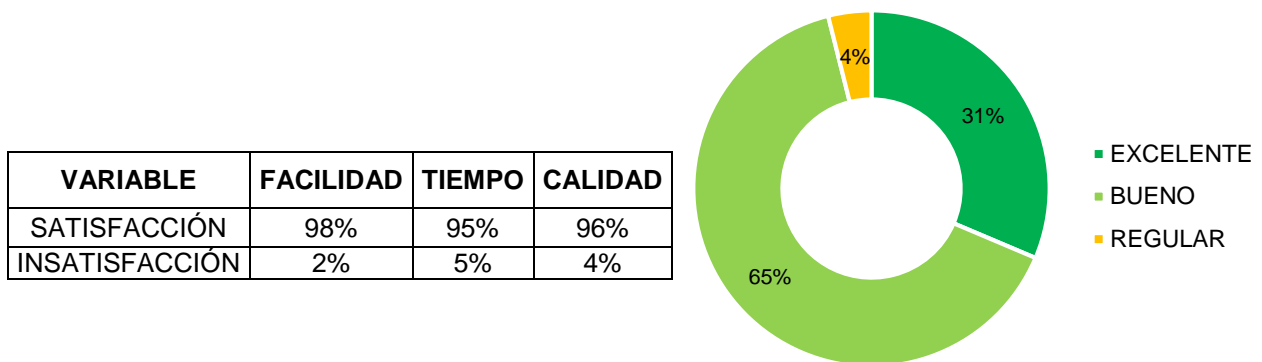


Tabla y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

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 y grupos de valor 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 iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1 Oficina Territorial Norte

Para el mes de octubre del 2023, se aplicaron de manera presencial 62 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	44
BUENO	17
NS/NR	1
TOTAL	62

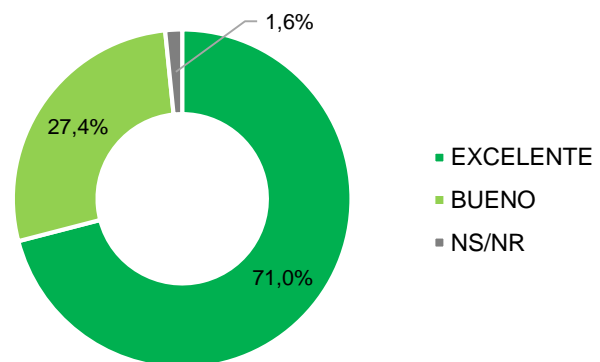


Tabla y gráfico 17. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y el gráfico 17 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. Un 1,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

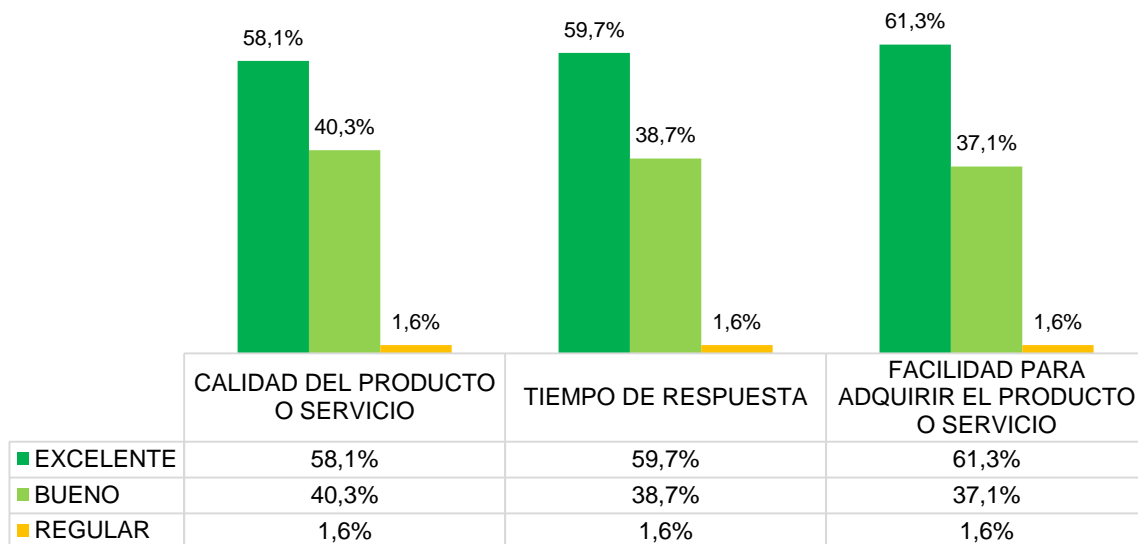


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

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

La tabla y gráfico 18, revelan que el 98,4% de los encuestados manifestó estar satisfecho frente a las variables de facilidad para adquirir el producto o servicio, tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Además del 1,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

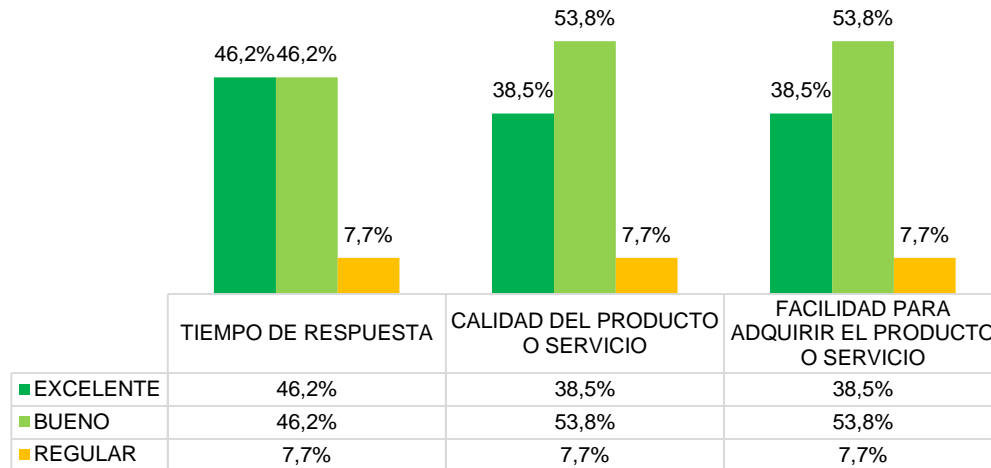


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 19, muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de satisfacción general del 92% en las variables presentadas; además se presenta una insatisfacción del 8% en las variables en estudio, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	92%	92%	92%
INSATISFACCIÓN	8%	8%	8%

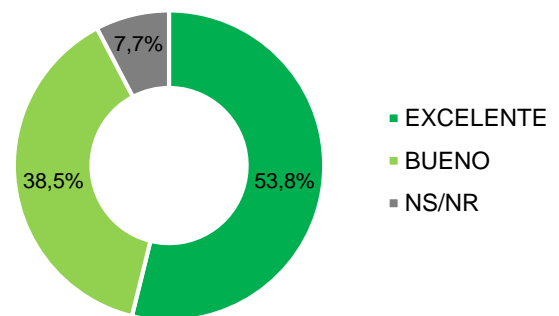


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre octubre 2023

6.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

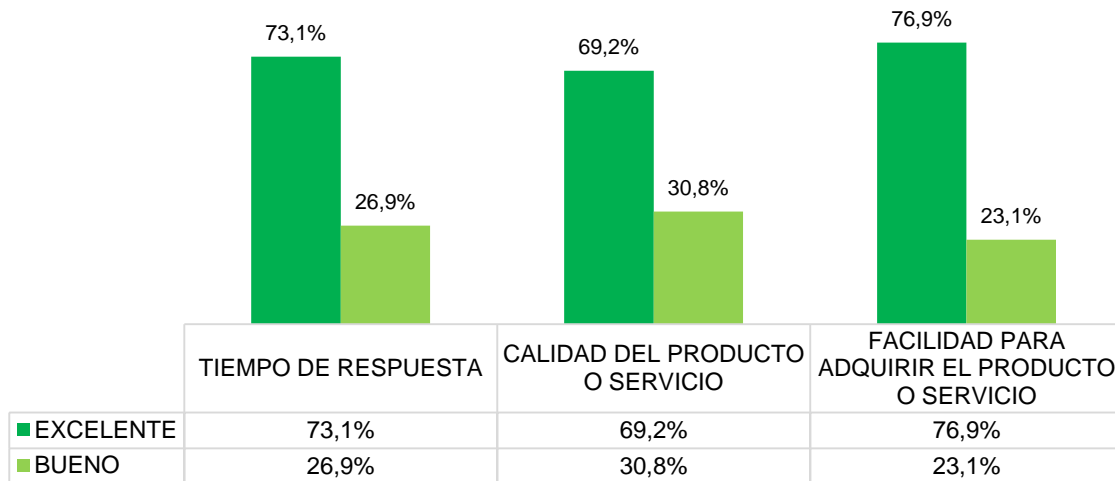


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 20, muestra que los ciudadanos que realizaron la adquisición de estampillas en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de satisfacción general del 100% en las variables presentadas, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

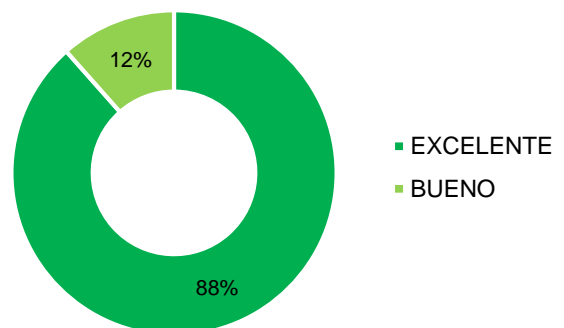


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre octubre 2023

6.1.3.3 PQRSDF

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	13
BUENO	9
TOTAL	22

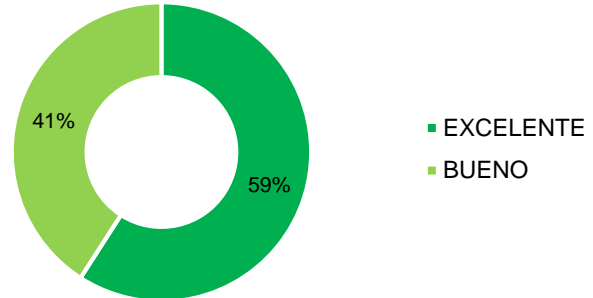


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Cartago durante el periodo comprendido entre octubre 2023

6.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el mes de octubre del 2023, se aplicaron de manera presencial 46 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.

6.2.1 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	24
BUENO	22
TOTAL	46

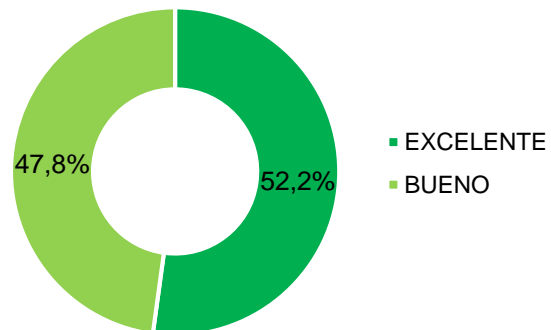


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y el gráfico 23 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.2 Nivel general de satisfacción por variable

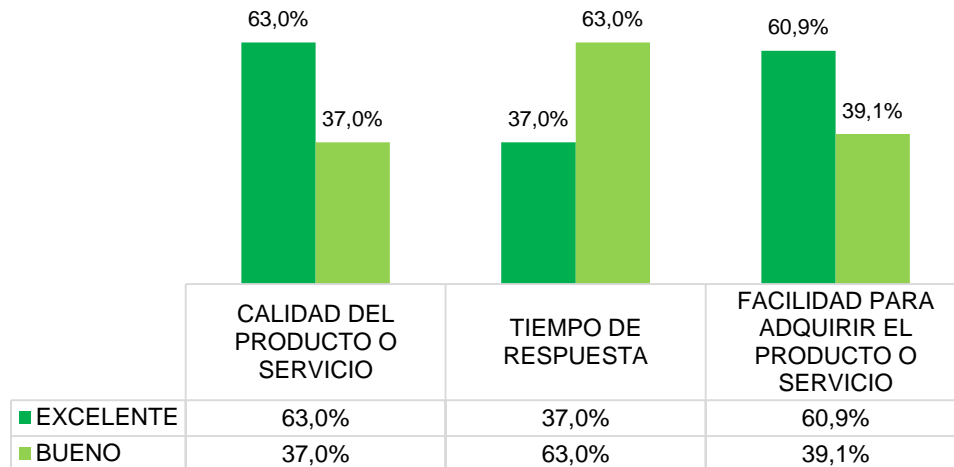


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

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

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

6.2.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

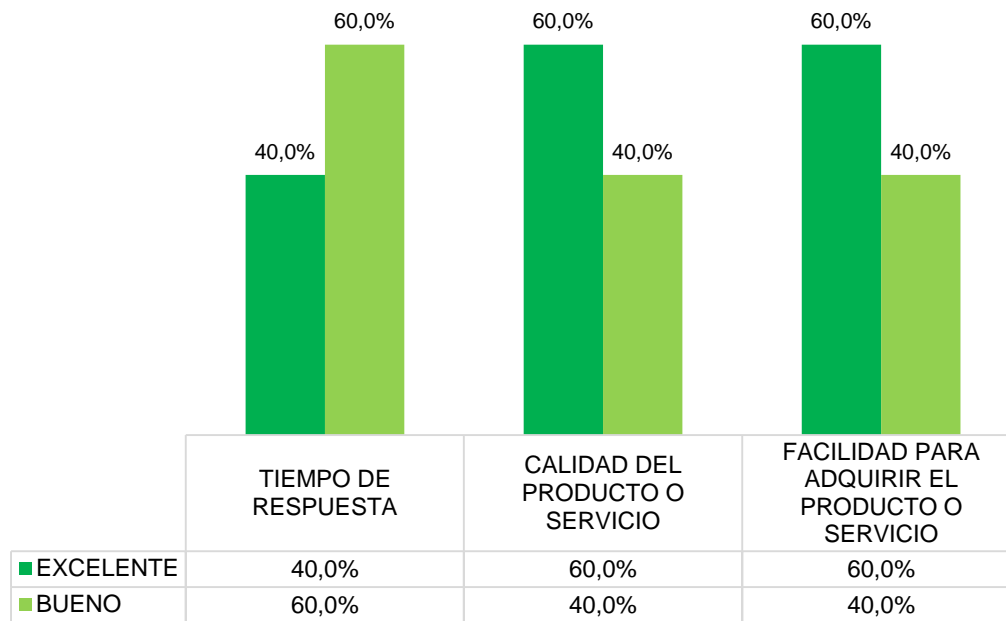


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 25 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:

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

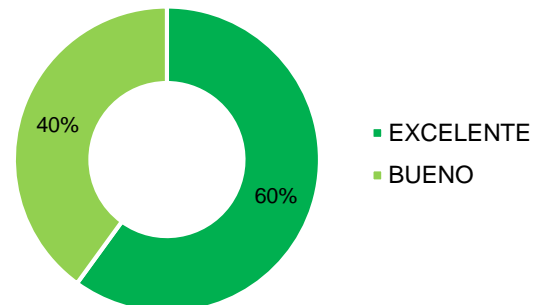


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

6.2.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

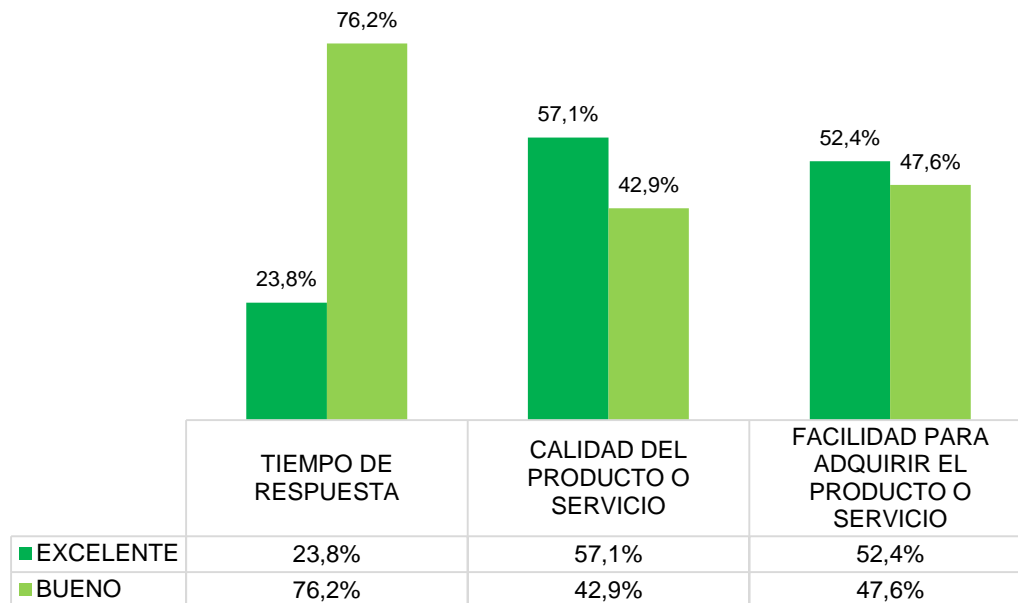


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 27, 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%

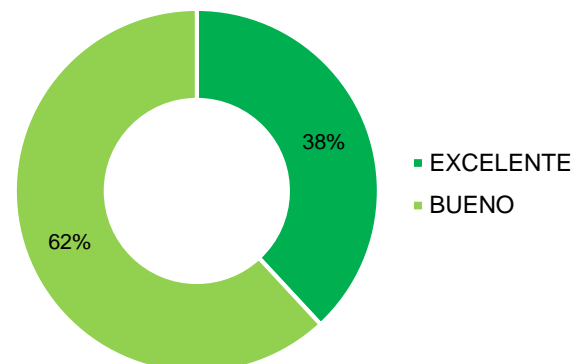


Tabla y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

6.2.3.3 Jornada de Pasaporte

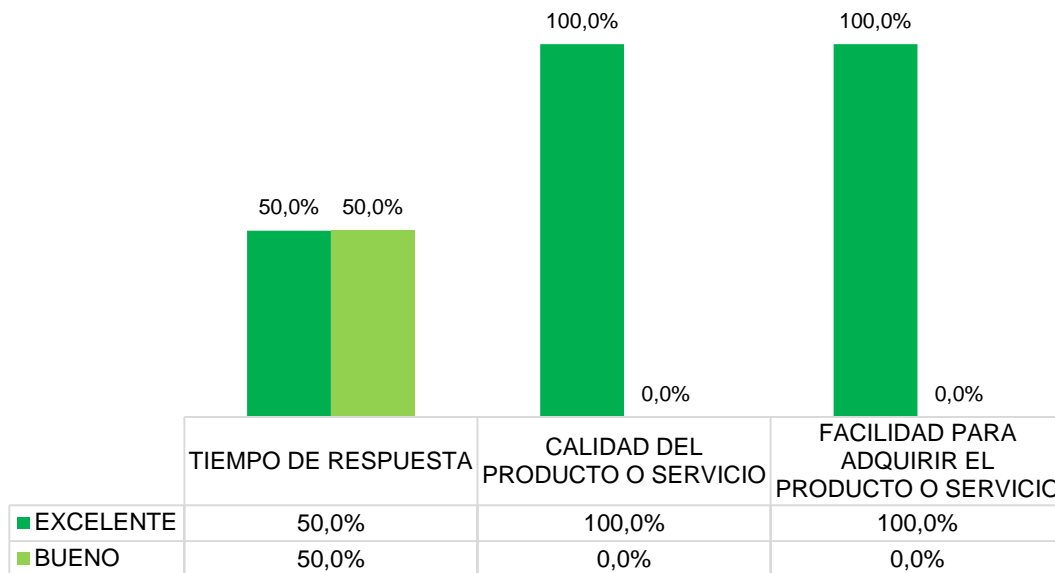


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que asistieron a la jornada de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

La tabla y gráfico 29 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%

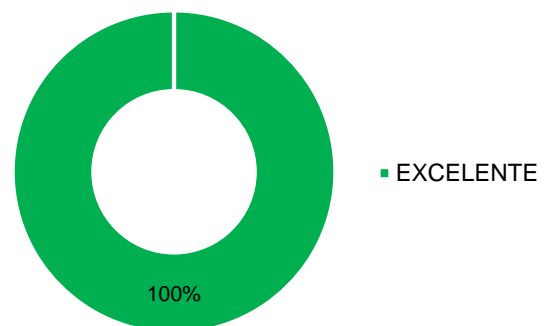


Tabla y gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el periodo comprendido entre octubre 2023

7. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 48 observaciones durante el mes de octubre de 2023, donde se analizó que el 20,9% destaca la necesidad de mejorar los servicios y trámites prestados por la Gobernación del Valle del Cauca. Entre estos, se encuentran: la mejora en los procesos de impuesto vehicular, cobro coactivo, los servicios y trámites en el banco, así como el mejoramiento del tiempo de atención y respuesta de los trámites o servicios. Seguido del 16,7% que hace referencia a mejoras institucionales (jornadas descentralizadas / centralizadas).

También se evidenció la insatisfacción de los contribuyentes, con una calificación del 33,3%, que hace referencia a mejorar la actitud por parte de los funcionarios. También se resalta que el 22,9% de las encuestas obtenidas hacen referencia a la conformidad con la atención prestada.

Por último, el 6,3% de las encuestas se refieren a mejorar la información brindada por parte de los funcionarios de las ventanillas de atención y el módulo de atención.

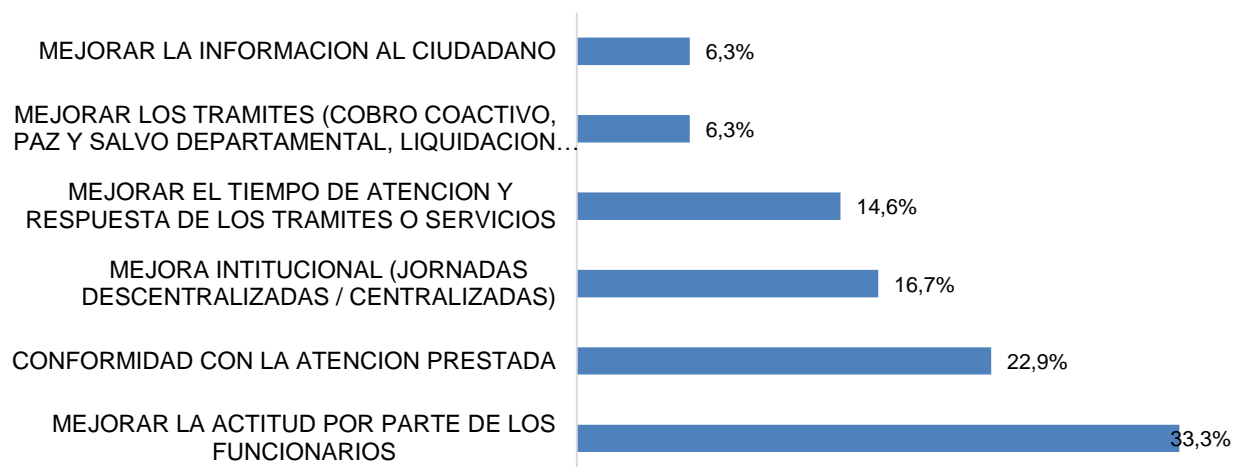


Gráfico 31. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre octubre 2023

El 81,2% de las observaciones, reflejadas en el mes de octubre por parte de los usuarios, hace referencia a los trámites y servicios prestados por la U.A.E Rentas. Se encontró que el 18% se refiere a la conformidad con la atención prestada, un 15,3% a realizar mejoras institucionales (jornadas centralizadas / descentralizadas). En mayor proporción, se destacan las mejoras en los tiempos de atención y respuesta con un 18%, además de mejorar la actitud por parte de los funcionarios, que representa el 38,4%.

Por último, encontramos el 10,2% que hace referencia a mejorar la información a los ciudadanos y mejorar los trámites (cobro coactivo, liquidación de impuestos y paz y salvo departamental).

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:

- 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 96,8% de satisfacción. Por consiguiente, la variable "tiempo de respuesta" tiene un 10,3% de insatisfacción al momento de la atención.
- El nivel de satisfacción frente a los trámites brindados dentro de la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad del 96,1% y un nivel de insatisfacción del 3,2%. Por otra parte, encontramos un 0,7% que se abstuvo de responder.
- El nivel de satisfacción frente a los servicios brindados dentro de la Gobernación del Valle del Cauca muestra un nivel de conformidad del 95,8% y un nivel de insatisfacción del 3,2%. Por otra parte, encontramos un 1% que se abstuvo de responder.
- El nivel de satisfacción de las PQRSDF que fueron realizadas y radicadas dentro de la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad del 96,8% y un nivel de insatisfacción del 3,2%.
- Los trámites y servicios prestados por la Gobernación del Valle del Cauca a nivel general presentan un índice de satisfacción del 95,9%, 95,9% y 96,1% en los trámites de adquisición de estampillas, impuesto vehicular y registro de títulos de salud, respectivamente. Además, se observa que el trámite con mayor insatisfacción es el registro de títulos de salud, con un 3,9%.
- El trámite de liquidación de impuestos presenta un nivel de conformidad del 97,7% en la variable de facilidad para adquirir el servicio y una inconformidad del 12,2% en su variable de tiempo de respuesta. Además, se evidencia que las variables "facilidad para adquirir el servicio" y "calidad del producto" sostuvieron niveles de inconformidad por variable con calificaciones de 2,3% y 3,5%, respectivamente.
- El trámite de paz y salvo departamental presenta un nivel de conformidad del 94,7% en sus variables de facilidad para adquirir el producto y calidad del producto. Sin embargo, se observa una inconformidad del 12,3% en la variable tiempo de respuesta. Se aclara que también se presentan debilidades en las variables "facilidad del servicio" y "calidad del producto", con un 5,3% de insatisfacción para cada variable.

- El trámite de registro de títulos de salud presenta un nivel de satisfacción del 98% en las variables facilidad para adquirir el producto, seguido del 96% en la variable calidad del producto. Además, se registra una insatisfacción del 5% frente a las variables tiempo de respuesta y calidad del producto.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta un nivel de conformidad del 98,4% en las variables evaluadas al momento de realizar trámites, servicios y OPAS prestados por la Gobernación del Valle del Cauca. Además, muestra una inconformidad del 1% a nivel general.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta, en su trámite de liquidación de impuesto vehicular, un nivel de conformidad del 92% en las variables en estudio, con una inconformidad general del 8%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago exhibe, en su servicio de estampillas, un nivel de conformidad del 100% en las variables de tiempo de respuesta, calidad del producto y facilidad para adquirir el producto, otorgando calificaciones de "excelente" y "bueno".
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un nivel general de conformidad del 100% en las variables en estudio 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.

9. 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. Socializar en la U.A.E de Rentas para compartir las diversas recomendaciones surgidas de la encuesta de satisfacción. Esto resulta esencial para consolidar el compromiso con la mejora continua. En particular, se destaca la importancia de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor en aspectos cruciales, como la optimización del tiempo de atención y respuesta.
- II. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se observa insatisfacción por parte de los ciudadanos con respecto a los siguientes trámites, servicios y OPAS: la liquidación de impuestos vehiculares, que obtuvo una calificación del 12,2% de insatisfacción en la variable de tiempo de respuesta. Además, el trámite de paz y salvo departamental muestra un nivel elevado de insatisfacción en diversas variables de estudio. Se destacan calificaciones del 12,3% en la variable de tiempo de respuesta, así como un 5,3% en las variables de calidad del producto y un 5,3% en la facilidad de adquirirlo.
- III. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, el propósito de establecer planes de mejora que impulsen la satisfacción de los ciudadanos y contribuyan a fortalecer los servicios.

10. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES

- ✓ Se realizó socialización de la Matriz de errores de las encuestas para el personal del Módulo al Atención el Ciudadano, con el propósito de presentar las dificultades encontradas en el diligenciamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios y establecer compromisos por parte de los encuestadores.
- ✓ Se socializó la actualización del procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor, mediante SADE 2023370103 del 24 de octubre de 2023.
- ✓ En el marco de la mejora continua para el fortalecimiento del proceso y considerando los nuevos lineamientos brindados por el Departamento Nacional de Planeación (D.N.P) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (D.A.F.P), los cuales están relacionados principalmente con el enfoque de Grupos de Valor, se encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para medición de la satisfacción.

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