

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
NOVIEMBRE 2023**

Santiago de Cali, 15 Diciembre 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista  
Revisado 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 .....	15
6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado. ....	16
6.1 Oficina Territorial Norte .....	16
6.1.1 Nivel general de satisfacción.....	16
6.1.2 Nivel general de satisfacción por variable. ....	17
6.1.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada .....	18
6.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	18
6.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas .....	18
6.1.3.3 PQRSDF.....	19
6.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga.....	19
6.2.1 Nivel general de satisfacción.....	19
6.2.2 Nivel general de satisfacción por variable .....	20
6.2.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada .....	21

6.2.3.1	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	21
6.2.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas .....	21
6.2.3.3	Jornada de Pasaporte.....	22
7.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....	23
8.	CONCLUSIONES .....	24
9.	RECOMENDACIONES .....	25
10.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES...	26

## 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 30 de noviembre 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

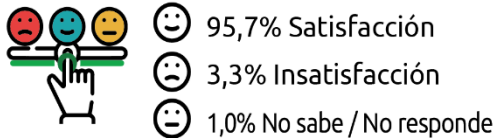
Dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca y, plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información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

## 3. RESUMEN

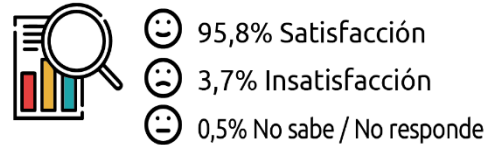
Durante el mes de NOVIEMBRE del 2023, se aplicaron 791 encuestas de Satisfacción a ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron la respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en la entidad.

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

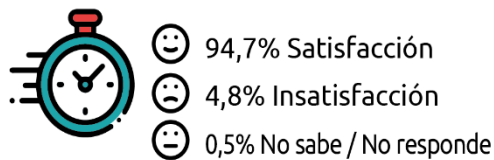
**NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN**



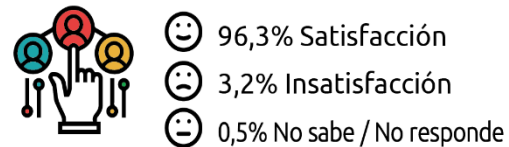
**CALIDAD DEL PRODUCTO  
O SERVICIO**



**TIEMPO DE RESPUESTA**

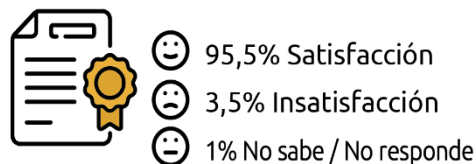


**FACILIDAD PARA ADQUIRIR  
EL PRODUCTO O SERVICIO**

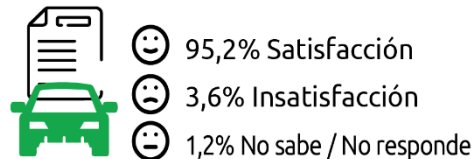


**SATISFACCIÓN POR TRÁMITE**

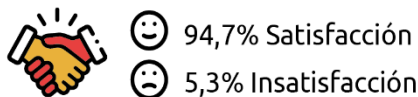
**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



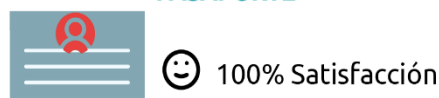
**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



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



**PASAPORTE**



#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios 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 _____ <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 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.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 y 30 noviembre del 2023, se aplicaron 791 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	699
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	31
OFICINA TERRITORIAL NORTE	61
<b>TOTAL</b>	<b>791</b>

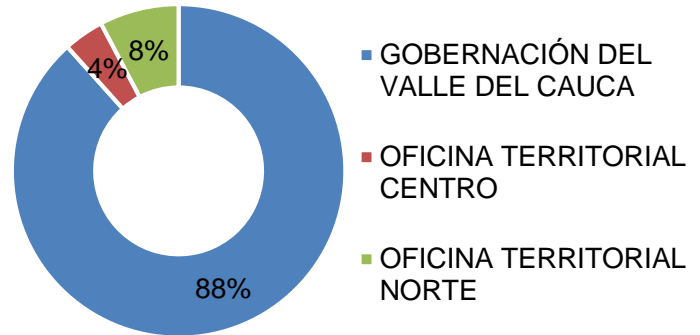


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

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	638
TRÁMITE	143
PQRSDF	10
<b>TOTAL</b>	<b>791</b>

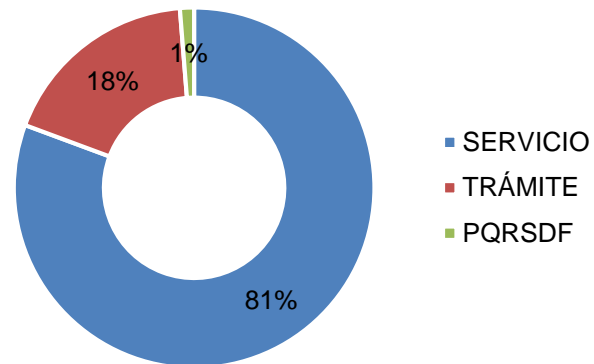


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

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 99%, respectivamente; y un 1% en radicación de PQRSDF.



### 5.3. Nivel general de satisfacción

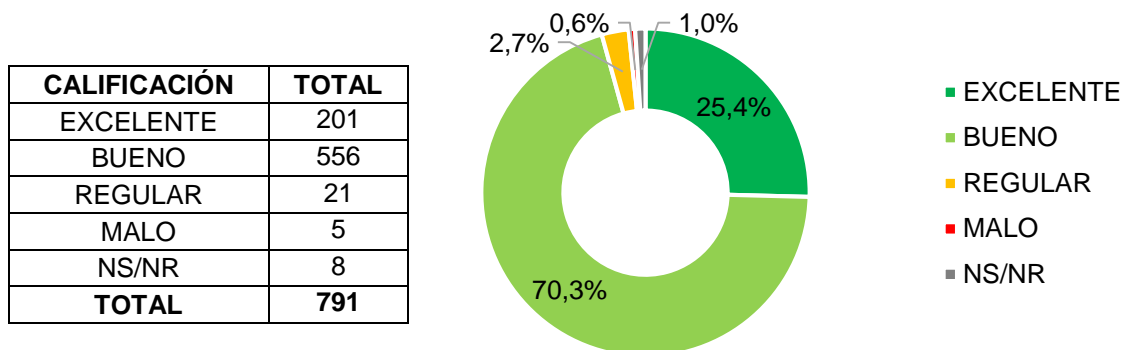


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

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 3,3% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo y el 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.4. Nivel general de satisfacción por variable

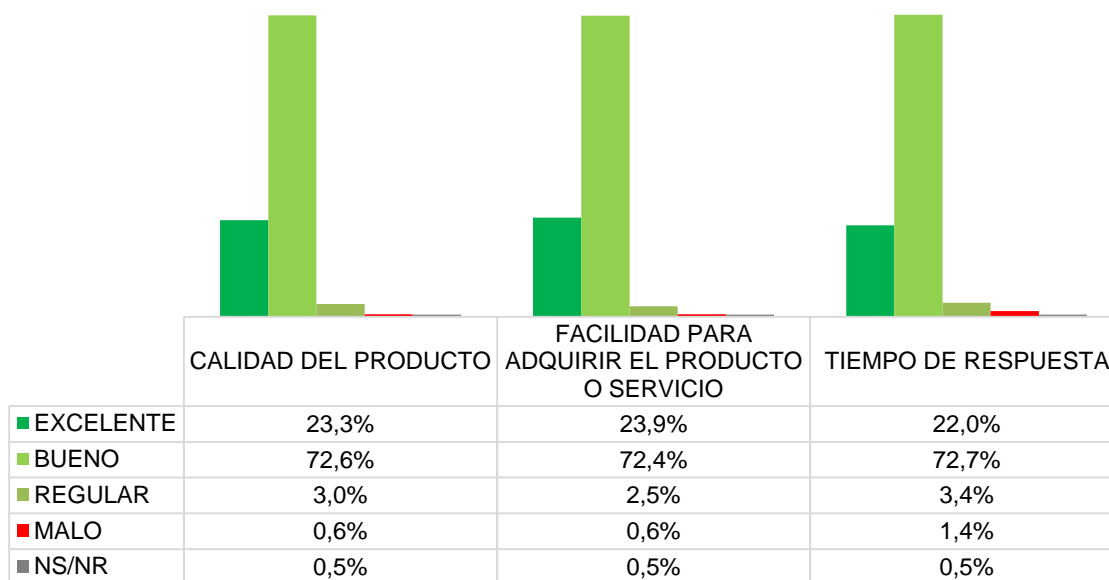


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que el 96,3% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable facilidad para adquirir el producto o servicio, el 95,9% frente a la calidad del producto y el 94,7% frente al tiempo de respuesta.

El 4,8% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos frente al tiempo de respuesta, el 3,6% frente a la calidad el producto y el 3,1% frente a la facilidad para adquirir el producto o servicio.

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

### 5.5.1 Trámite

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	45
BUENO	93
REGULAR	2
MALO	1
NS/NR	2
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>

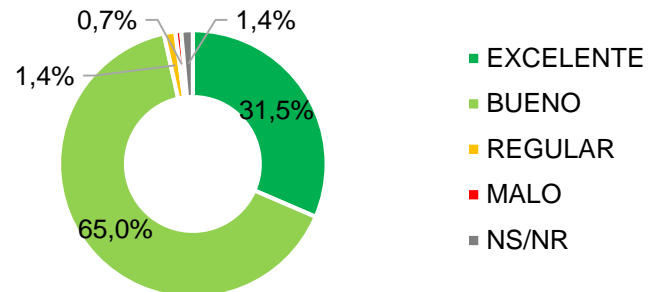


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y el gráfico 5 evidencian que el 96,5% 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 el 2,1% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo, y el 1,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2 Servicio

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	149
BUENO	460
REGULAR	19
MALO	4
NS/NR	6
<b>TOTAL</b>	<b>638</b>

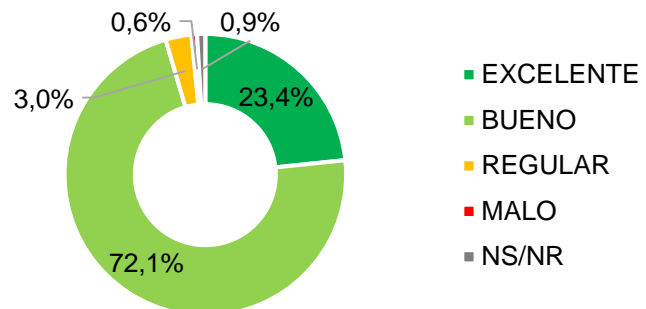


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 6 muestran que el 95,5% 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 3,6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo; y el 0,9% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.3 PQRSD

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	7
BUENO	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

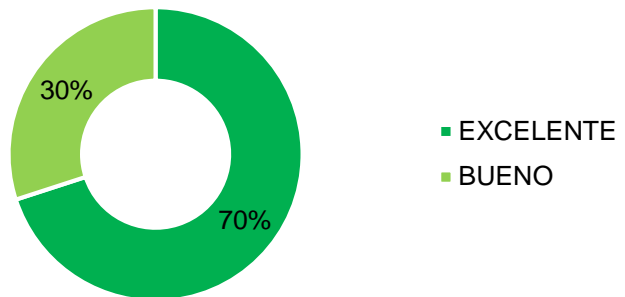


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 7 revela 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 98,7% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRÁMITE/SERVICIO /OPA	TOTAL
ADQUISICIÓN ESTAMPILLAS	600
LIQUIDACIÓN IMPUESTO VEHICULAR	84
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	38
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	55
PASAPORTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>778</b>

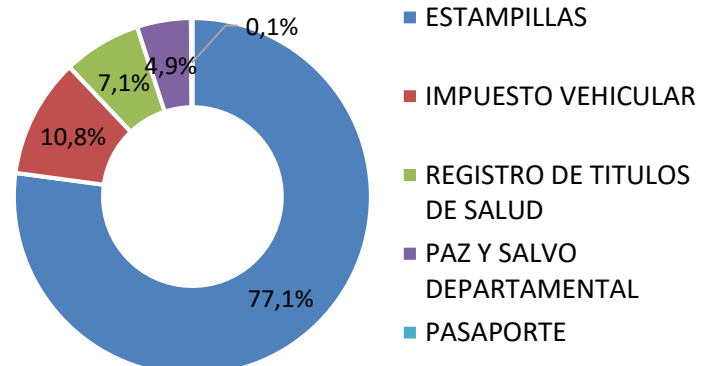


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 77,1%, la liquidación del impuesto vehicular, con un 10,8%, registro de títulos de salud 7,1% y paz y salvo departamental 4,9%, además se observa el trámite de pasaportes con una calificación del 0,1%.

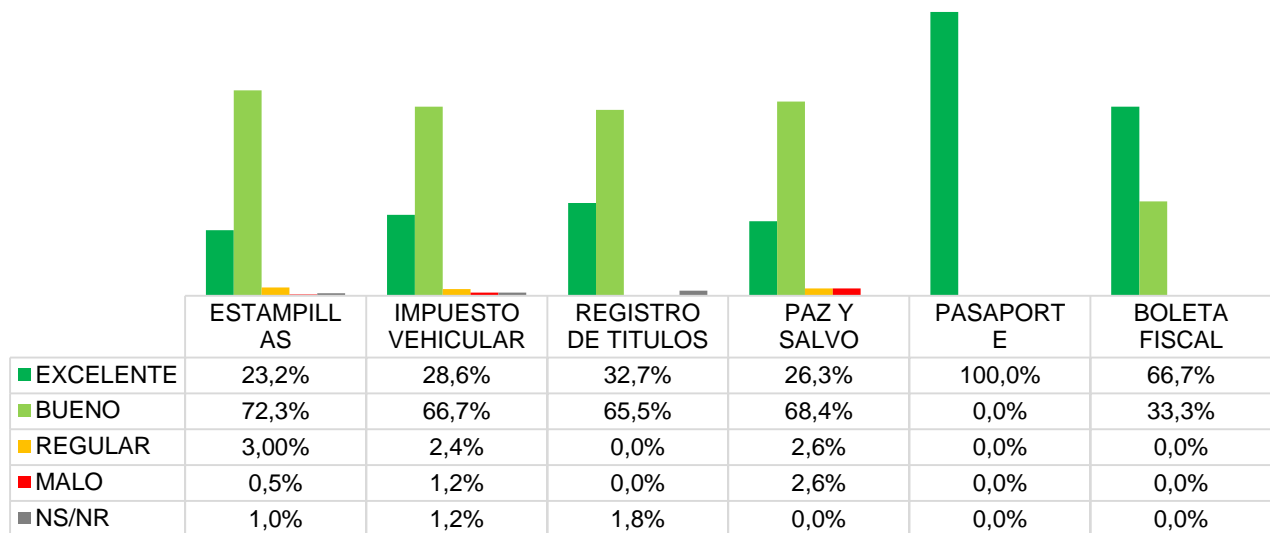


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 9 revela que los trámites que presentaron un mayor nivel de satisfacción fueron: pasaportes y boleta fiscal con un 100%, seguido de: adquisición de estampillas, impuesto vehicular y registro de títulos de salud con un 95,5%, 95,2% y 98,2% respectivamente. Y el 5,2% manifestó su insatisfacción frente al trámite de paz y salvo, el 3,5% frente al trámite de estampillas y el 3,6% frente al trámite de impuesto vehicular.

### 5.6.1 Adquisición de estampillas

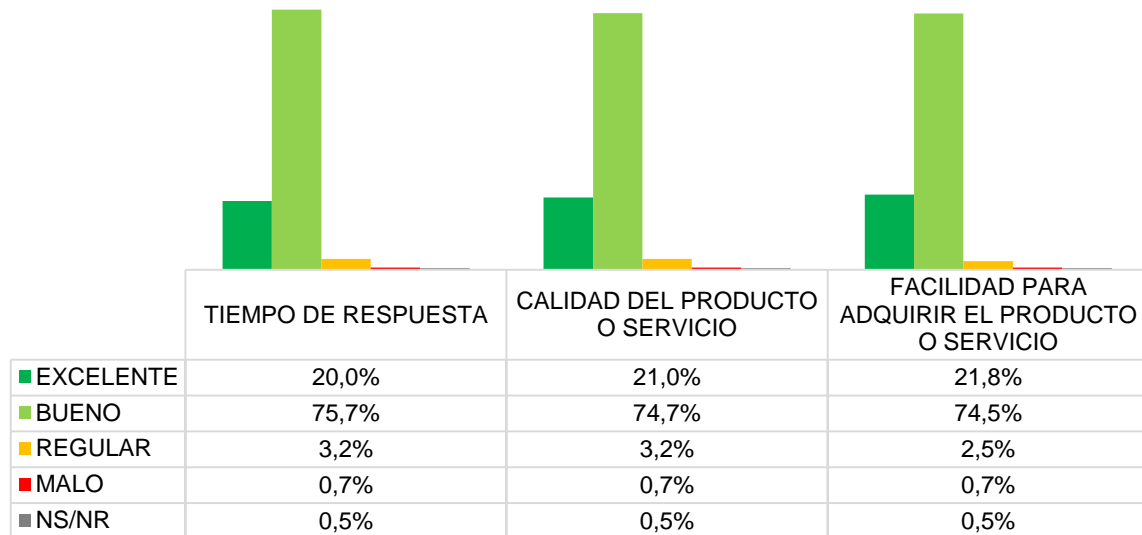


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 10 evidencia que el 96,3% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables facilidad para adquirir el producto o servicio, el 95,7% frente a las variables tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio.

El 3,9% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio y el 3,2% frente a la facilidad para adquirir el producto o servicio.

### 5.6.2 Liquidación del impuesto vehicular

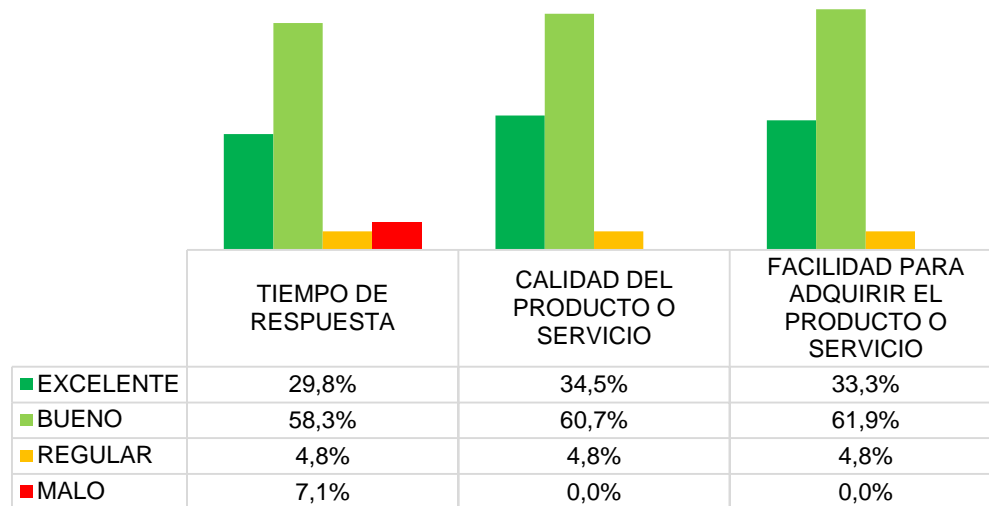


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 11 muestra que el 95,2% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio, el 88,1% manifestó estar satisfecho frente al tiempo de respuesta.

El 11,9% manifestó su insatisfacción frente a la variable tiempo de respuesta y el 4,8% frente a las variables facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio.

### 5.6.3 Paz y salvo departamental

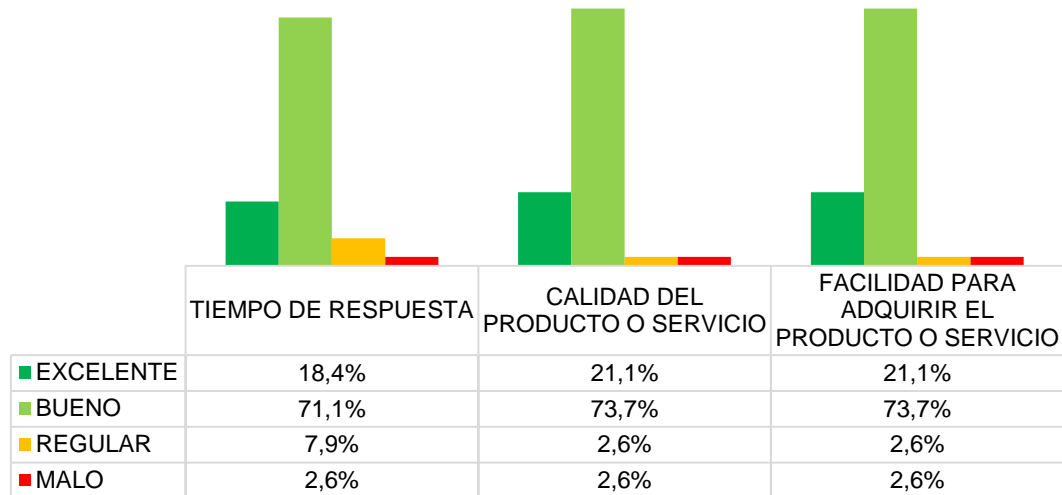


Tabla y gráfico 12 Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 12 muestran que el 94,8% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables de facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio, el 89,5% frente al tiempo de respuesta.

El 10,5% manifestó su insatisfacción frente a la variable tiempo de respuesta y el 5,2% frente a las variables facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio.

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

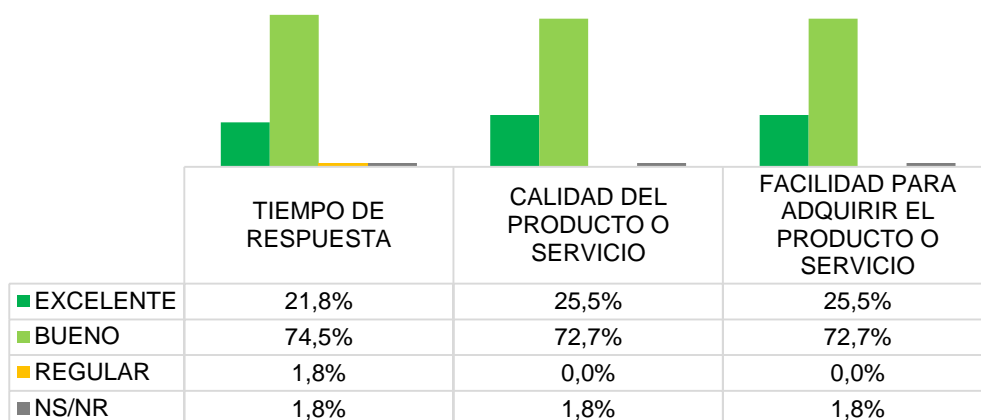


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 13 muestran que el 98,2% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables de facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio, el 95,3% frente al tiempo de respuesta.

El 1,8% manifestó su insatisfacción frente a la variable tiempo de respuesta.

## 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 noviembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 60 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

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	44
BUENO	13
MALO	1
NS/NR	2
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

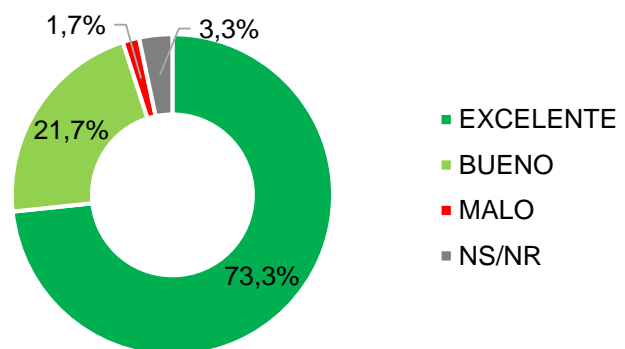




Tabla y gráfico 14. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre de 2023

La tabla y el gráfico 17 revelan que el 95% 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 el 3,3% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 6.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

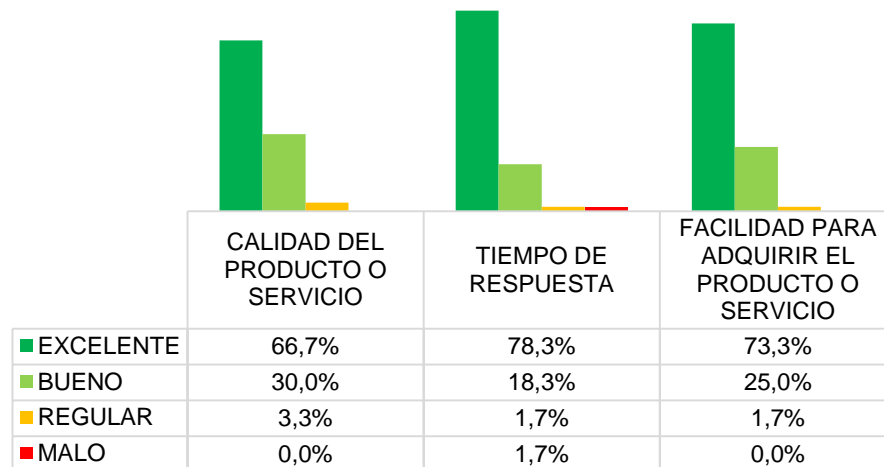


Tabla y gráfico 15. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 15 muestran que el 98,3% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable de facilidad para adquirir un producto, el 96,7% frente a la calidad del producto o servicio y el 96,5% frente al tiempo de respuesta.

El 3,3% manifestó su insatisfacción frente a la variable calidad del producto o servicio, el 3,4% frente al tiempo de respuesta y el 1,7% frente a las variables facilidad para adquirir un producto y calidad del producto o servicio.

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

#### 6.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

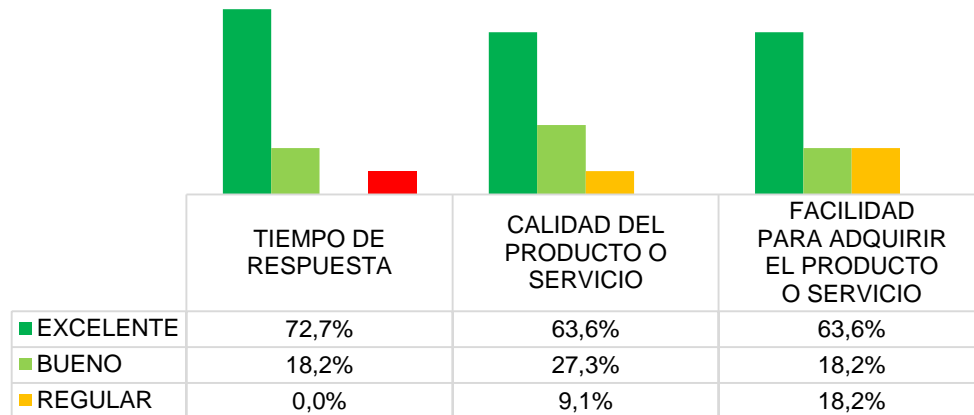


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 16 muestran que el 90,9% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables tiempo de respuesta y la calidad del producto o servicio; y el 81,8% frente a la facilidad para adquirir un producto.

El 18,2% manifestó su insatisfacción frente a la variable facilidad para adquirir un producto y el 9,1% frente a las variables tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio.

#### 6.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

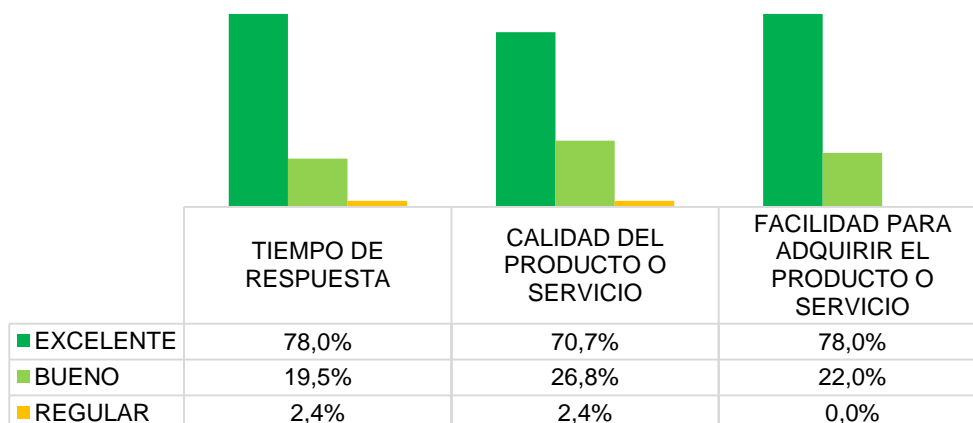


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 17 muestran que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable facilidad para adquirir un producto, el 97,5% frente a las variables tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio.

El 2,4% manifestó su insatisfacción frente a las variables tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio.

### 6.1.3.3 PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	7
BUENO	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

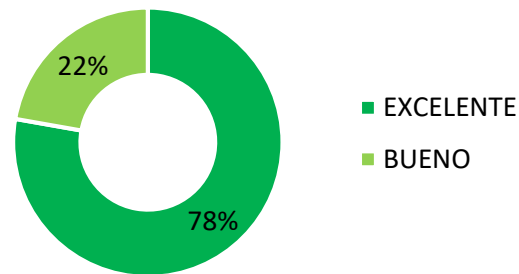


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Cartago durante el mes de noviembre 2023

## 6.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el mes de noviembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 31 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	13
BUENO	18
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

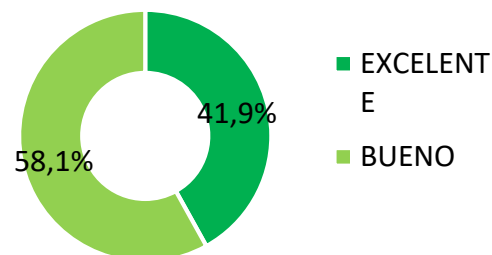


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023

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

### 6.2.2 Nivel general de satisfacción por variable

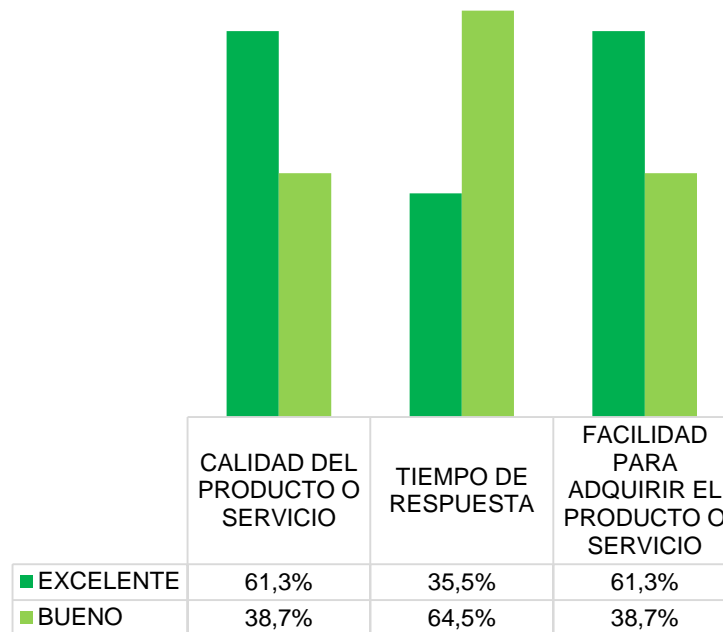


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

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

La tabla y gráfico 19 muestran que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

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

### 6.2.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

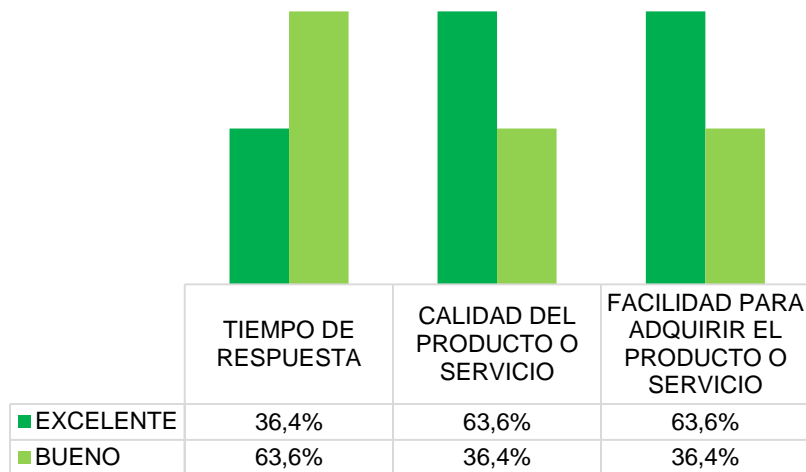


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 20 muestran que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

### 6.2.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

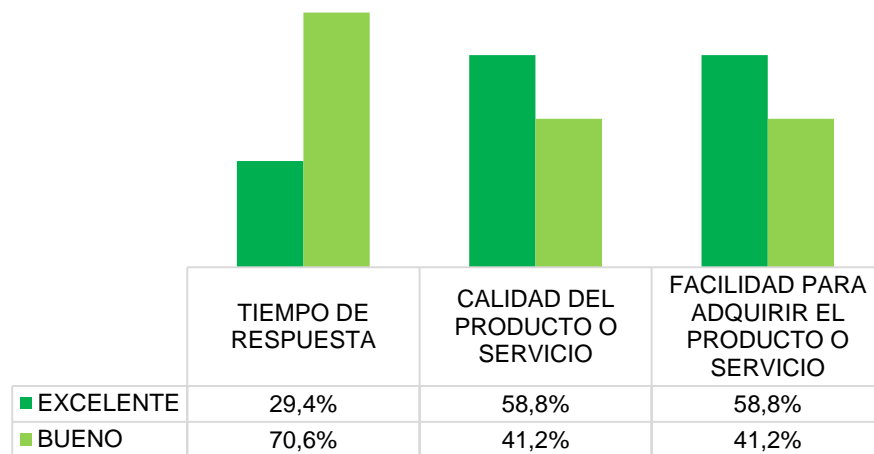


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 21 muestran que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

### 6.2.3.3 Jornada de Pasaporte

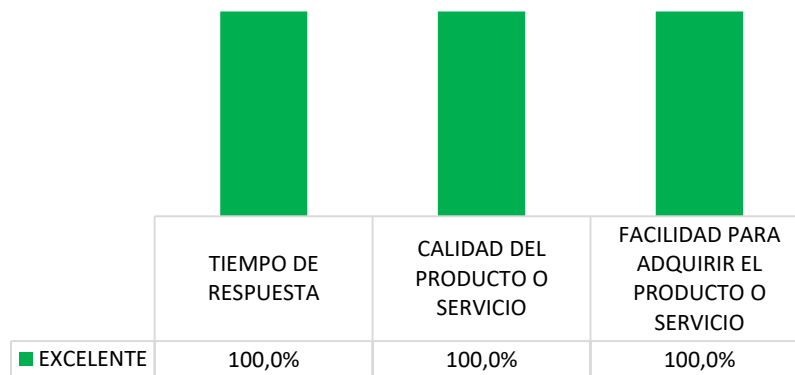


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que asistieron a la jornada de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas de la jornada de pasaporte en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 22 muestran que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

## 7. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total se recibieron 26 observaciones durante el mes de noviembre de 2023, con respecto a los trámites y servicios prestados por la Gobernación del Valle, entre ellos: impuesto vehicular, cobro coactivo, pago en banco.

A continuación, se enseñan las observaciones:

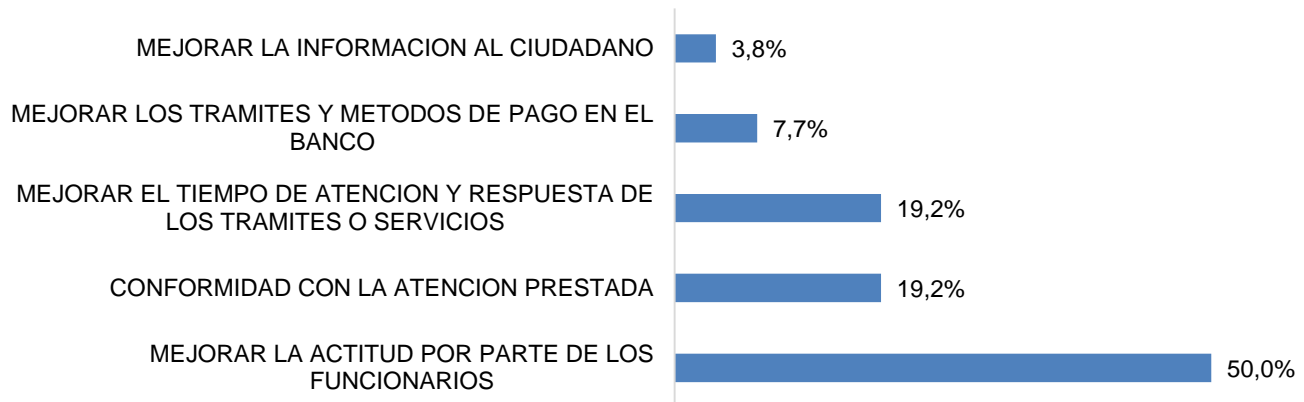


Gráfico 23. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el mes de noviembre 2023

- El 50% de los encuestados manifestó la necesidad de que los funcionarios mejoren la actitud en la atención.
- El 19,2% de los encuestados manifestaron estar conformes con la atención prestada y la mejora en los tiempos de atención y respuesta.
- El 7,7% de los encuestados manifestaron la necesidad de mejorar los trámites y métodos de pago en banco.

Por último, se resalta que el 100% de las sugerencias obtenidas en la encuesta de satisfacción para el mes de noviembre hacen parte para los trámites y servicios prestados por la U.A.E Rentas.

## 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:

Nivel Central.

- El nivel general de satisfacción en el mes de noviembre comparado con el resultado obtenido en el mes de octubre se mantuvo igual.
- El resultado del porcentaje de insatisfacción (regular y malo) en el mes de noviembre disminuyó en un 53% comparado con el mes de octubre; lo que evidencia que las acciones implementadas fueron efectivas.
- Los trámites en los cuales los encuestados manifestaron su mayor insatisfacción fueron: liquidación de impuesto vehicular y paz y salvo departamental.
- Los trámites que presentaron una mayor satisfacción fueron en su orden: pasaportes, boleta fiscal, registro de títulos de salud, paz y salvo, impuesto vehicular, paz y salvo y estampillas.
- El tiempo de respuesta del trámite de registro de títulos de salud fue el más baja (1,8% insatisfacción) frente a los demás trámites.
- El trámite Registro títulos de salud fue el mejor calificado (98,2%) frente a los demás trámites.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago. El trámite de liquidación de impuestos fue el de mayor insatisfacción en cuanto a las variables de facilidad para adquirir un producto, tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presentó un 100% de satisfacción frente a los siguientes trámites: liquidación de impuesto vehicular, adquisición de estampillas y pasaportes.



## 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. Analizando los resultados obtenidos, se evidencia un grado significativo de insatisfacción por parte de los ciudadanos en relación con ciertos trámites, servicios y Organismos de Planeación y Asesoría (OPAS). En particular, la liquidación de impuestos vehiculares ha generado un nivel de insatisfacción del 11,9% en la variable de tiempo de respuesta. el proceso para obtener el paz y salvo departamental exhibe un notable descontento en las variables de estudio. Se destacan CALIFICACIÓN es del 10,5% en la variable de tiempo de respuesta, junto con un 5,3% de insatisfacción en las variables de calidad del producto y facilidad de adquisición.
- 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

- 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.
- En el marco de la mejora continua y dando alcance a la circular con SADE 2023370103 del 24 de octubre por el cual se dio a conocer el procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor con código PR-M4-P1-02 V03, se socializaron los nuevos formatos para la medición de la percepción de la ciudadanía y grupos de valor, los cuales se pueden consultar en la carpeta institucional Mulalo siguiendo la siguiente ruta: /Amulalo\SIG(G\PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES/M4-P1 SERVICIO AL CIUDADANO/4-FORMATOS).

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