


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 1 de 27

1.07.1-38.45

**INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
PRIMER TRIMESTRE
2024**

Santiago de Cali, 15 abril 2024

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista
 Revisado por: Diana Molano Rodríguez - Profesional Universitario




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 2 de 27

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	8
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	10
5.5.	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	11
5.5.1	Trámite.....	11
5.5.2	Servicio.....	11
5.5.3	PQRS	12
5.6.	Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico	12
5.6.1	Adquisición de estampillas	14
5.6.2	Liquidación del impuesto vehicular	15
5.6.3	Paz y salvo departamental.....	16
5.6.4	Registro de títulos en el área de la salud.....	17
6.	Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.	18
6.1	Oficina Territorial Norte.....	18
6.1.1	Nivel general de satisfacción	18
6.1.2	Nivel general de satisfacción por variable.....	19
6.1.3	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	20
6.1.3.1	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	20
6.1.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas.....	21
6.1.3.3	PQRSDF	22

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 3 de 27

7.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.....	23
8.	CONCLUSIONES.....	24
9.	RECOMENDACIONES.....	25
10.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES	26

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 4 de 27

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 de enero al 31 de marzo del 2024, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 1499 de 2017 – 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 los meses comprendidos entre Enero – Marzo del 2024, se aplicaron 2303 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 5 de 27

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO - MARZO 2024

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



ACTITUD Y DISPOSICION DEL SERVIDOR PUBLICO



RESPUESTA ACORDE A SU SOLICITUD

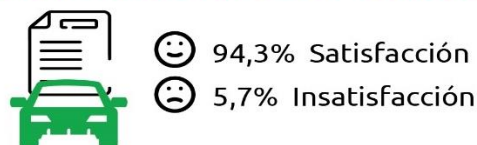


SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

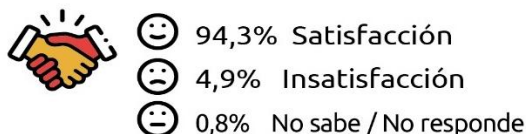
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



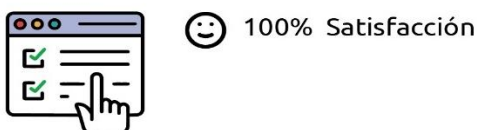
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD




PQRSDF



PASAPORTE



Imagen 1 Satisfacción de Usuarios de la Gobernación del Valle – Enero - Marzo 2024

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 6 de 27

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 (dd/mm/aaaa)	Nombre del encuestador:	Ventanilla No.
Nombre dependencia / Casilla atención		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): <input type="radio"/> Antigua Beneficencia del Valle: <input type="radio"/> Oficina Territorial: Tuluá <input type="radio"/> B/tura <input type="radio"/> Buga <input type="radio"/> Cartago <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/> ¿Cuál? _____ Oficina Territorial: Sur <input type="radio"/> Sur oriente <input type="radio"/> Sur occidente <input type="radio"/> (Sec. Salud) <input type="radio"/> Municipio <input type="radio"/> ¿Cuál? _____	

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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 7 de 27

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.

a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?

Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?
Servicio	¿Cuál?	PQRSDF	¿Cuál?

Señor(a) Usuario(a): Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y calidad del servicio. Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar el nivel de satisfacción del producto o servicio que usted acaba de recibir.

En el siguiente formulario encontrará una escala de calificación de **1 a 5, siendo 5 = Muy Satisfecho, 4 = Satisfecho 3 = Poco satisfecho, 2 = Insatisfecho, 1 = Muy Insatisfecho.**

b. Califique cada uno de los aspectos:


ÍTEM A EVALUAR SEGÚN LA SATISFACCIÓN	5	4	3	2	1	N/A
Indique el grado de satisfacción con relación al tiempo de espera en la realización de su trámite o la prestación del servicio						
Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / recibido y/o radicación de PQRSDF.						
Indique el grado de satisfacción en cuanto a la facilidad para adquirir su producto o servicio						
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la actitud y disposición por parte del servidor público que lo atendió?						
Encuentra que la respuesta a su solicitud fue acorde con su requerimiento						

c. 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.

Autorizo el tratamiento de datos	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
<small>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 de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSDF que ofrece la entidad.</small>	

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 8 de 27

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo del 2024, se aplicaron 2.303 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	2136
OFICINA TERRITORIAL NORTE	167
TOTAL	2303

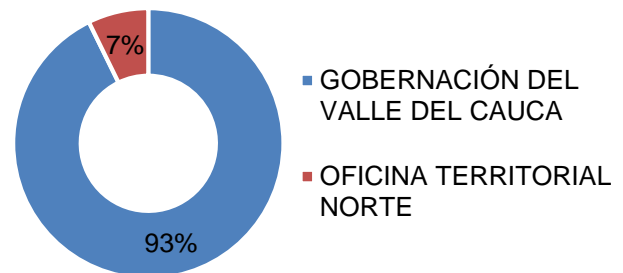


Tabla 1 y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

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

5.2. Gestión realizada

GESTIÓN	TOTAL
SERVICIO	1376
TRÁMITE	902
PQRS	25
TOTAL	2303

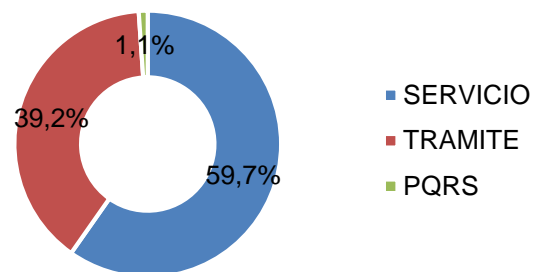



Tabla 2 y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 9 de 27

La tabla 2 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 el 60% de los encuestados se acercan a la Entidad a realizar gestión sobre los servicios, el 39% sobre trámites y el 1,1% en radicación de PQRSDF.

5.3. Nivel general de satisfacción

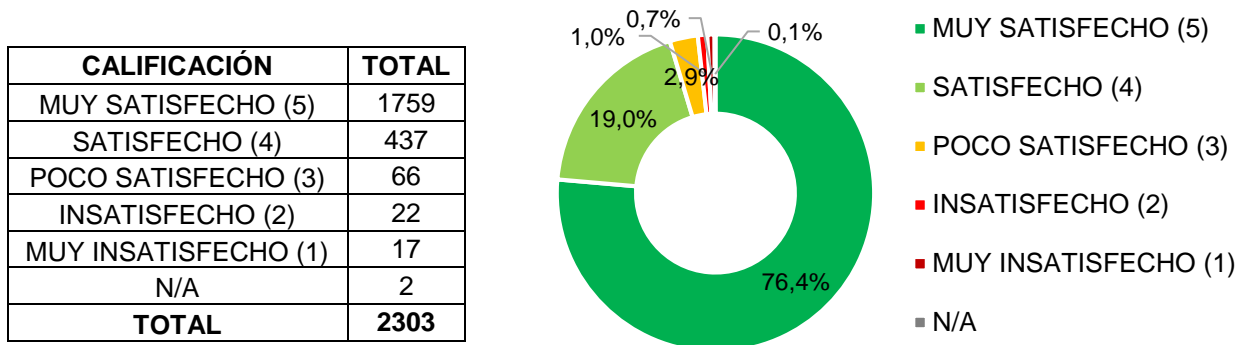


Tabla 3 y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 3 y el gráfico 3 revelan que el 95,35% 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.

El 4,56% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo; y el 0,09% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

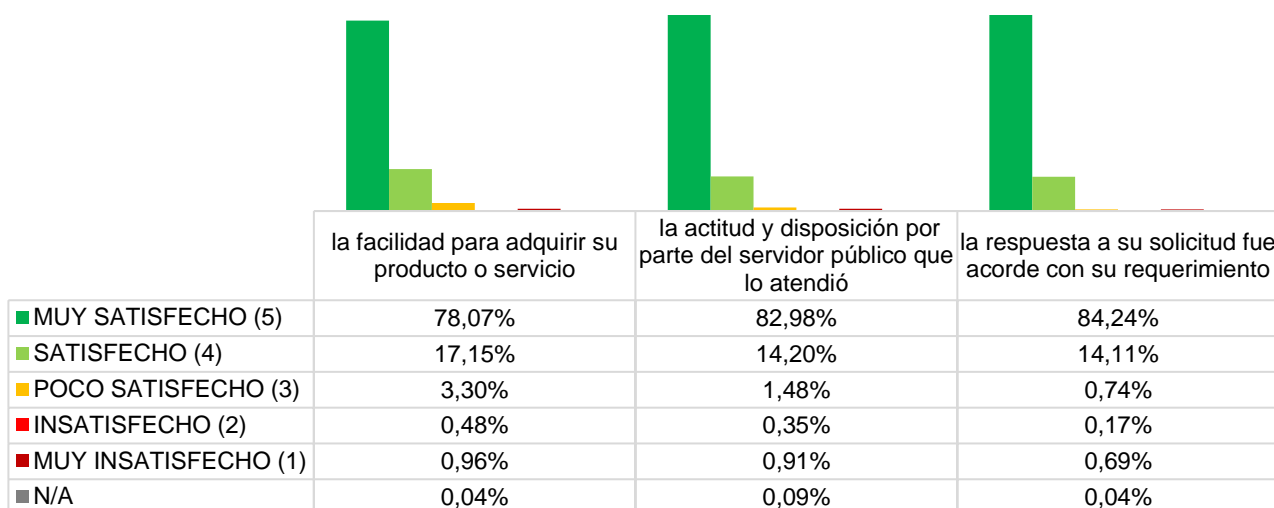


Gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 4 muestran que el 98,6% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable respuesta a su solicitud, el 97,1% frente a la actitud y disposición y el 95,1% frente a la facilidad para adquirir el producto.

El 4,7% de los encuestados manifestaron estar insatisfechos frente a la facilidad para adquirir el producto, el 2,7% frente a la variable frente a la actitud y disposición y el 1,6% frente a la variable respuesta a su solicitud.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1 Trámite

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	673
SATISFECHO (4)	177
POCO SATISFECHO (3)	33
INSATISFECHO (2)	12
MUY INSATISFECHO (1)	7
TOTAL	902

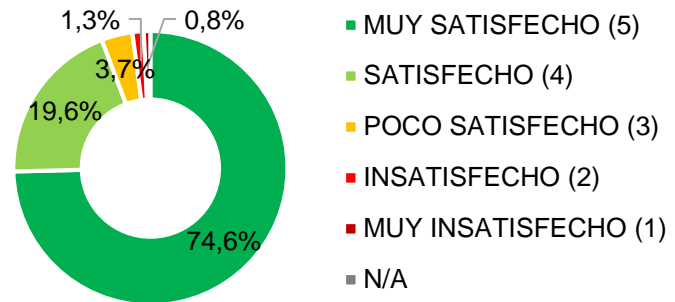


Tabla 4 y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 4 y el gráfico 5 evidencian que el 94,2% 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.

El 5,76% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y malo.

5.5.2 Servicio

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	1069
SATISFECHO (4)	253
POCO SATISFECHO (3)	33
INSATISFECHO (2)	10
MUY INSATISFECHO (1)	9
N/A	2
TOTAL	1376

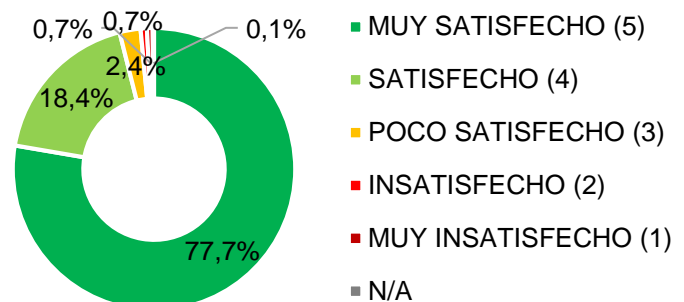



Tabla 5 y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 5 y gráfico 6 muestran que el 96,1% 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 12 de 27

El 3,8% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo; y el 0,1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3 PQRSD

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	17
SATISFECHO (4)	7
MUY INSATISFECHO (1)	1
TOTAL	25

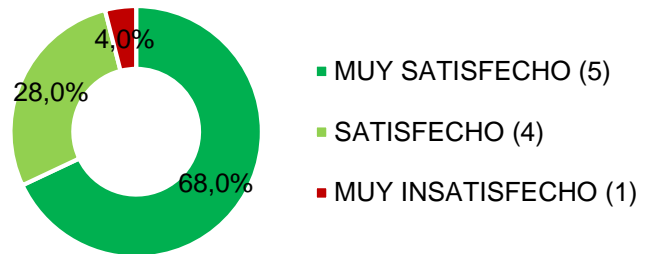


Tabla 6 y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024.

La tabla 6 y gráfico 7 revelan que el 96% 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.

El 4,0% 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 98,78% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRÁMITE/SERVICIO /OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	1251
IMPUESTO VEHICULAR	637
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	258
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	122
PASAPORTE	7
TOTAL	2275

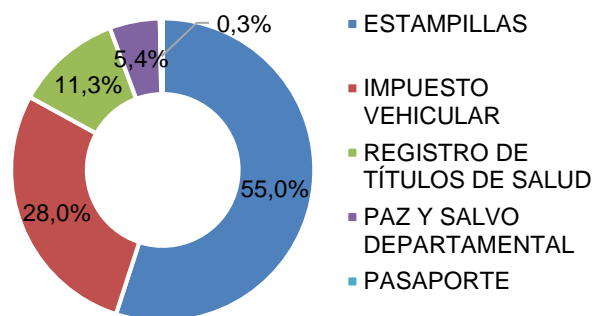



Tabla 7 y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 13 de 27

La tabla 7 y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 55,0%, seguido de la liquidación del impuesto vehicular con un 28%, registro de títulos de salud con un 11,3%, paz y salvo departamental 5,4% y el trámite de pasaportes con una calificación del 0,3%.

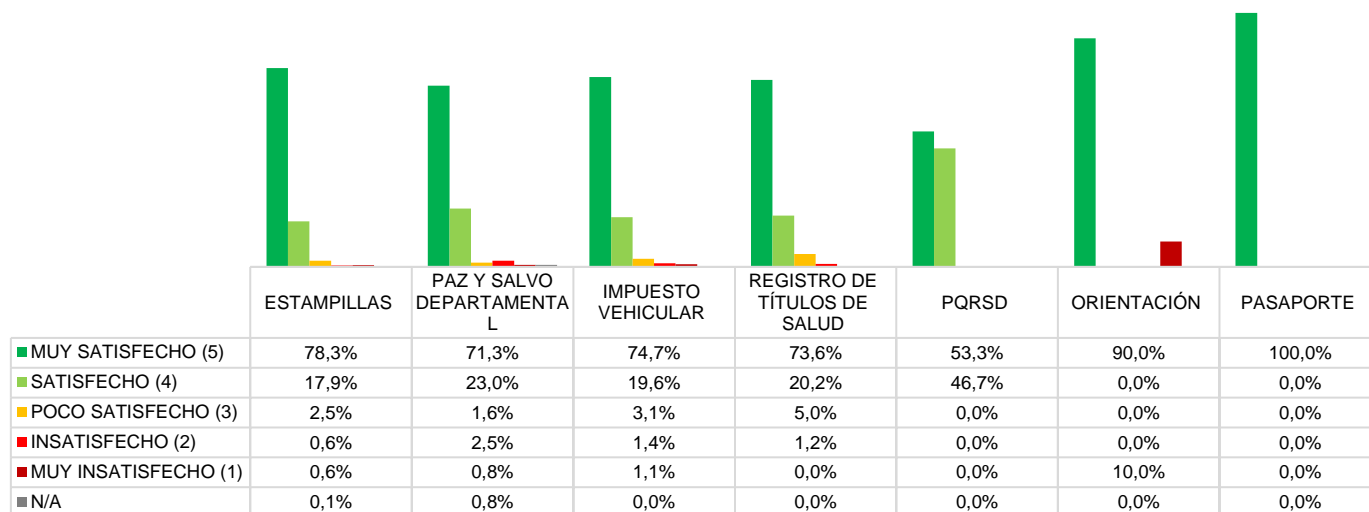


Gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 9 revela que el 100% de los encuestados manifestó su satisfacción frente al trámite para la adquisición de estampilla, PQRSD, el 96,2% adquisición de estampillas, el 94,3% frente al impuesto vehicular, el 93,8% frente al registro de títulos de salud, 94,3% paz y salvo departamental y el 90% frente a la orientación.

El 10% manifestó su insatisfacción frente a la orientación, el 6,2% frente al registro de salud, el 5,6% frente al impuesto vehicular, el 4,9% paz y salvo departamental y el 3,7% frente a la adquisición de estampillas.

5.6.1 Adquisición de estampillas

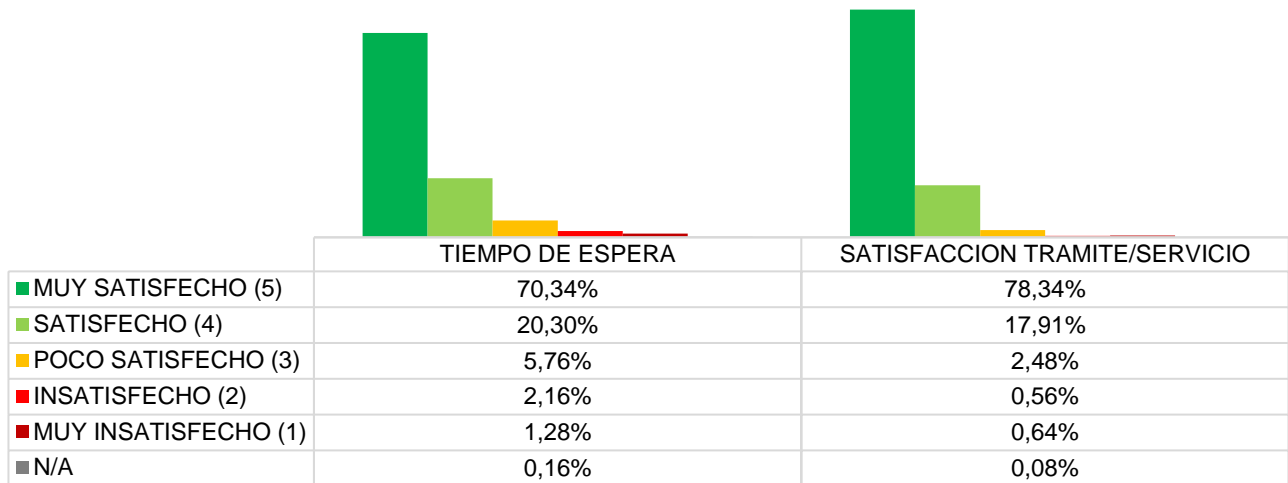


Gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 10. evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad al momento de adquirir estampillas se presenta para satisfacción de trámite/servicio, con un 96,24% y un porcentaje de inconformidad de 9,19% frente a la variable tiempo de espera.

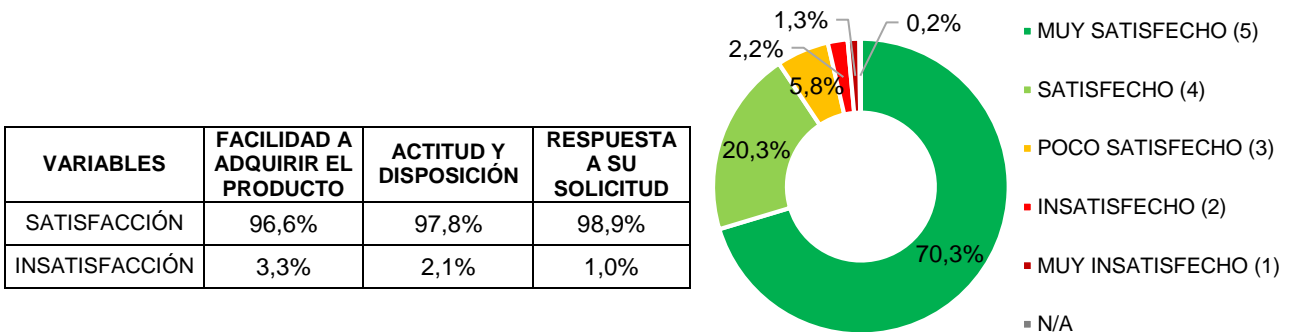


Tabla 8 y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 8 y gráfico 11 evidencia que la variable con el mayor porcentaje de satisfacción, es la respuesta a su solicitud, con un 98,9%.

La variable con el mayor porcentaje de insatisfacción es la facilidad a adquirir el producto, con un 3,3%.

5.6.2 Liquidación del impuesto vehicular

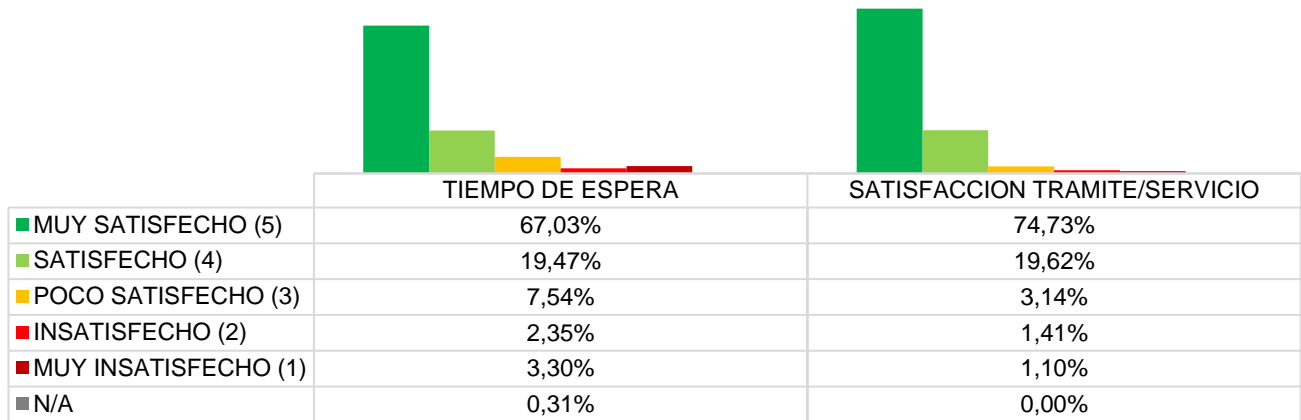


Gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024.

El gráfico 12. evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad al momento de realizar la liquidación del impuesto vehicular se presenta para satisfacción de trámite/servicio, con un 74,73% y un porcentaje de inconformidad de 25,27% frente a la variable tiempo de espera, con un 67,03% y un porcentaje de inconformidad de 32,97%.

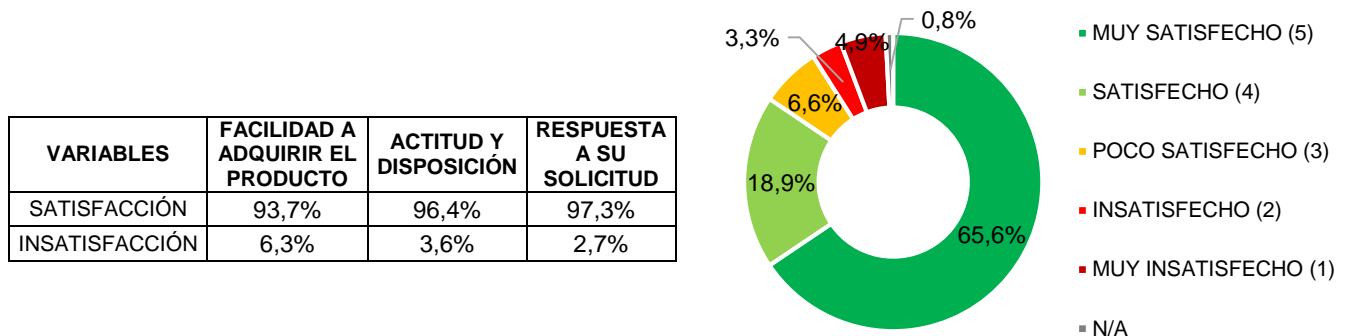


Tabla 9 y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024.

La tabla 9 y gráfico 13 muestra que la variable con el mayor porcentaje de satisfacción es la respuesta a su solicitud, con un 97,3%.

La variable con el mayor porcentaje de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto, con un 6,3%.

5.6.3 Paz y salvo departamental

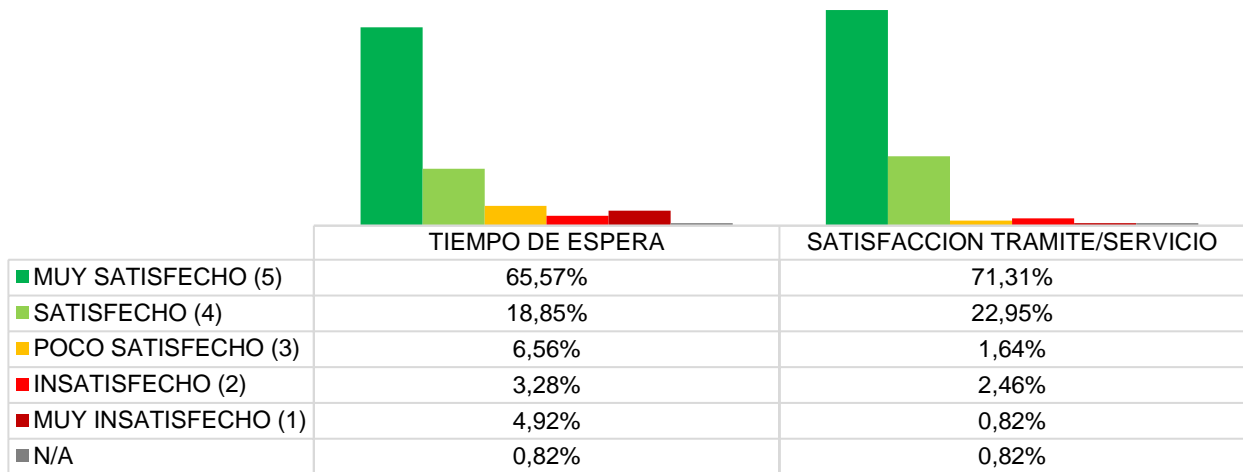


Gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 14. evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad al momento de obtener el paz y salvo departamental se presenta para satisfacción de trámite/servicio, con un 71,31% y un porcentaje de inconformidad de 28,69% frente a la variable tiempo de espera, con un 65,57% y un porcentaje de inconformidad de 34,43%.

VARIABLES	FACILIDAD A ADQUIRIR EL PRODUCTO	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	RESPUESTA A SU SOLICITUD
SATISFACCIÓN	93,7%	96,4%	97,3%
INSATISFACCIÓN	6,3%	3,6%	2,7%

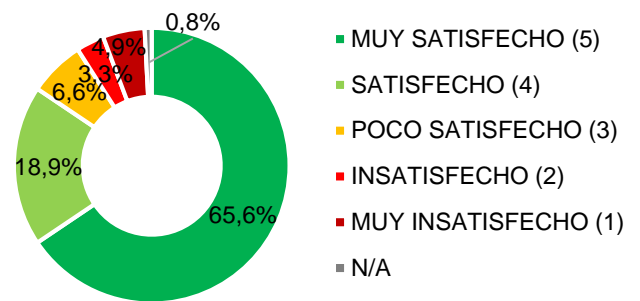


Tabla 10 y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 10 y gráfico 15 muestran que la variable con el mayor porcentaje de satisfacción es la respuesta a su solicitud, con el 97,3%.

La variable con el mayor porcentaje de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto, con un 6,3%.

5.6.4 Registro de títulos en el área de la salud

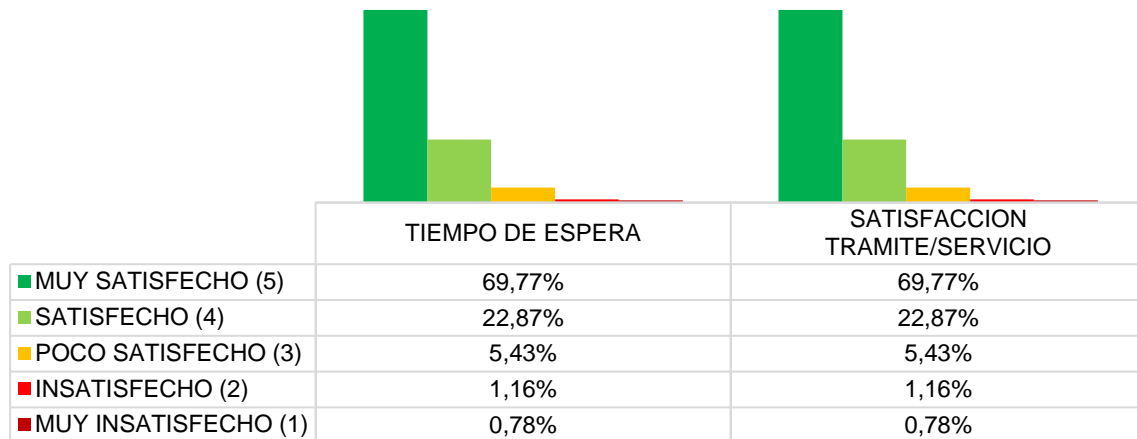


Gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 16. evidencia que las variables en estudios al momento de realizar el registro de títulos en el área de la salud presentan una satisfacción de tramite/servicio y tiempo de espera, con un 96,24% respectivamente y un porcentaje de inconformidad de 7,36% frente a la variable tiempo de espera.

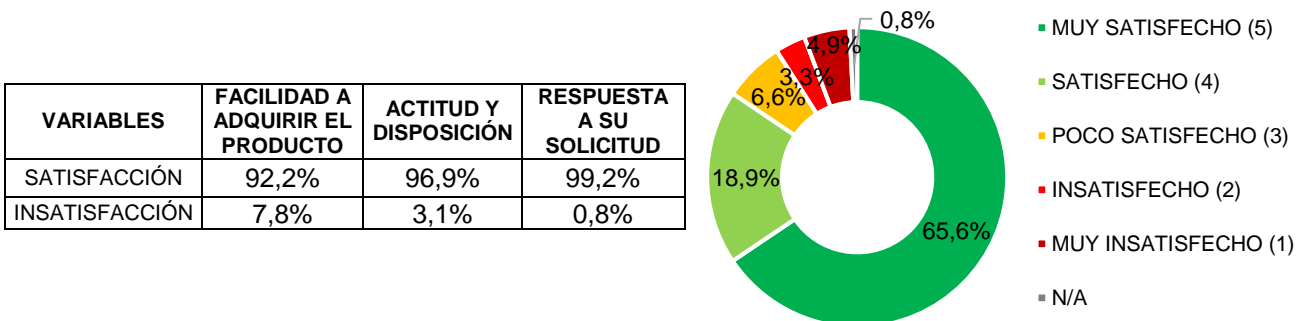



Tabla 11 y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 11 y el gráfico 17 muestran que la variable con el mayor porcentaje de satisfacción es la respuesta a su solicitud, con el 99,2%.

La variable con el mayor porcentaje de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto, con un 7,8%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 18 de 27

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

Durante el primer trimestre de 2024, 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

CALIFICACION	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	1759
SATISFECHO (4)	437
POCO SATISFECHO (3)	66
INSATISFECHO (2)	22
MUY INSATISFECHO (1)	17
N/A	2
TOTAL	2303

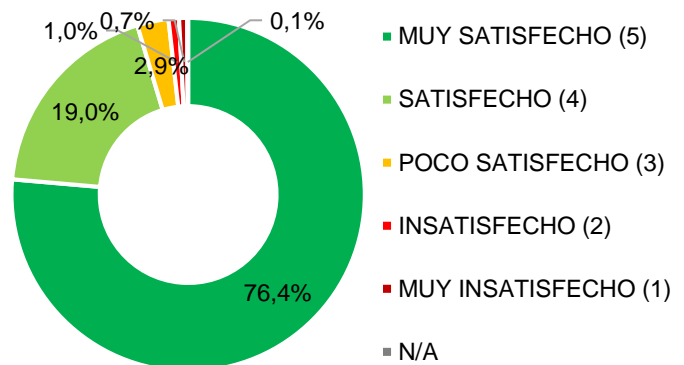



Tabla 12 y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 19 de 27

La tabla 12 y el gráfico 18 revelan que el 95,3% 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 el 4,6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

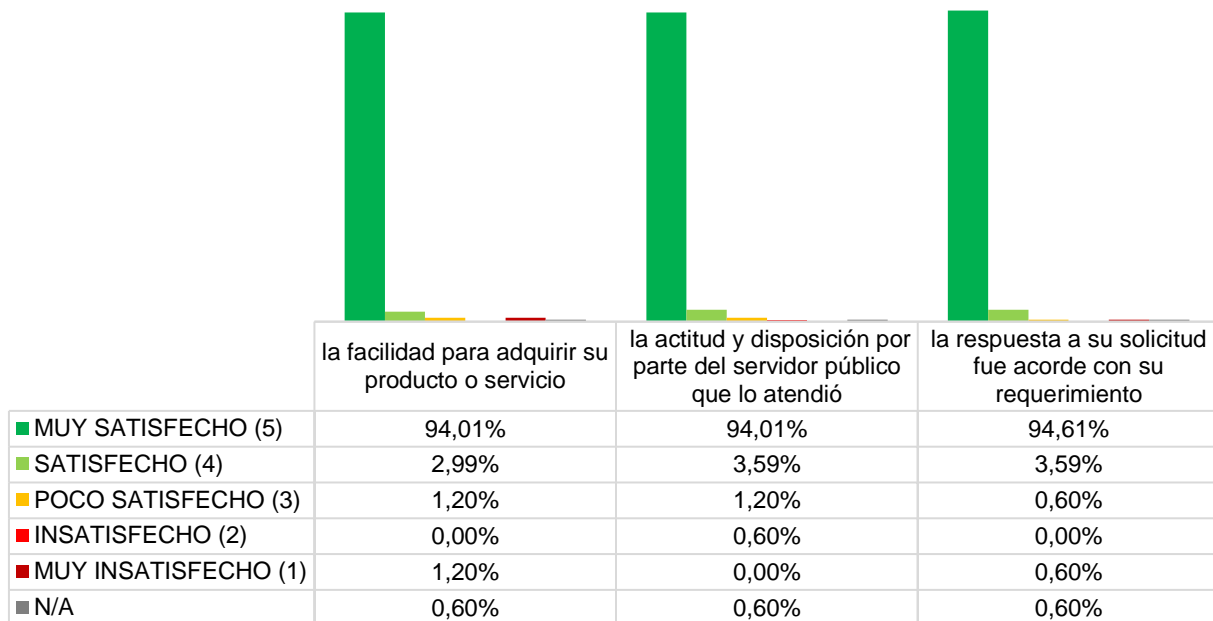


Gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 19, revelan que el 98,2% de los encuestados manifestó estar satisfecho frente a la variable respuesta a su solicitud fue acorde con su requerimiento luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Además del 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir su producto o servicio, con una calificación del 2,4%, seguido de la variable actitud y disposición por parte del servidor público con el 1,8%.

6.1.3 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada.

6.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

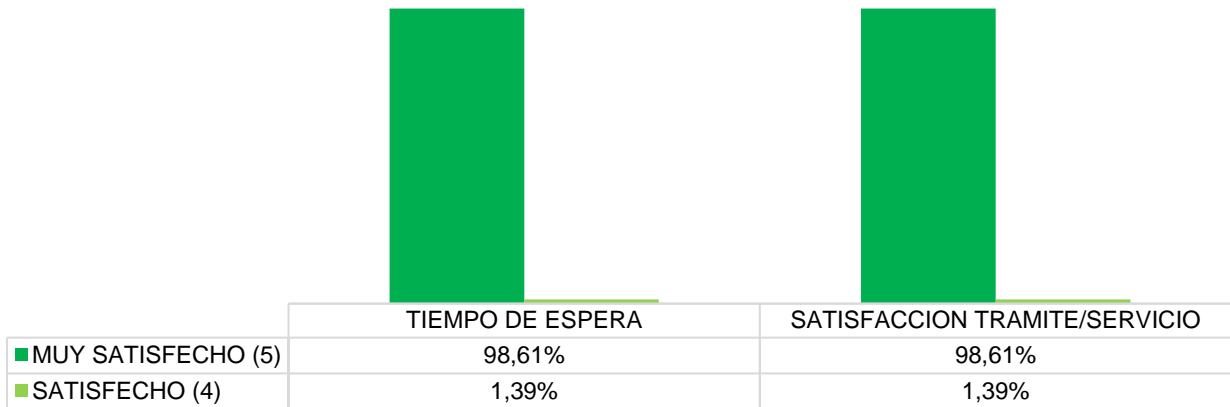


Gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El grafico 20. evidencia que las variables en estudios al momento de realizar el Trámite: Liquidación del impuesto vehicular presentando un porcentaje del 100% de conformidad en las variables tiempo de espera y la satisfacción en los tramites/servicios.

VARIABLES	FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	RESPUESTA A SU SOLICITUD
SATISFACCIÓN	98,6%	100,0%	100,0%
INSATISFACCIÓN	1,4%	0,0%	0,0%

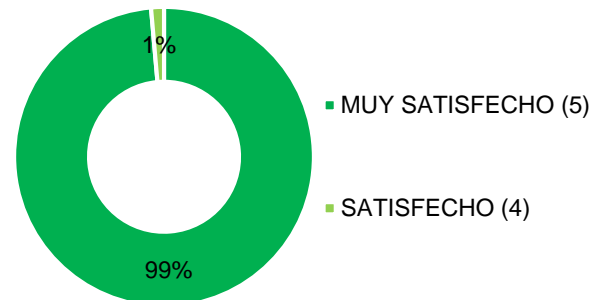


Tabla 13 y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 13 y gráfico 21 muestran que la variable con el mayor porcentaje de satisfacción son la respuesta a su solicitud y actitud y disposición, con el 100%.

La variable con el mayor porcentaje de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto, con un 1,4%.

6.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

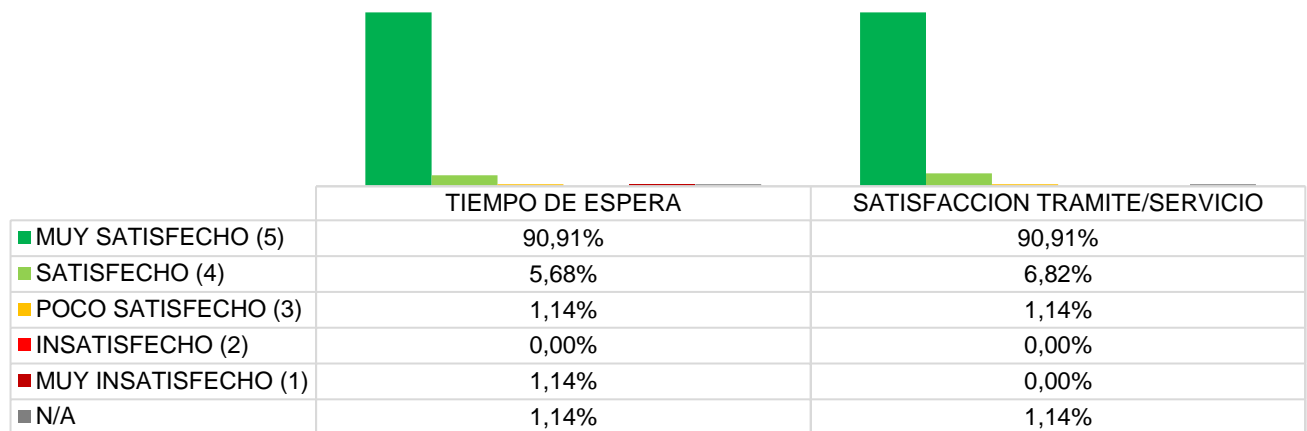


Gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

El gráfico 22. evidencia que las variables en estudios al momento de realizar el Servicio: Adquisición de estampillas presentando un porcentaje de conformidad del 97,73% en la variable satisfacción en los tramites/servicios de la gobernación del valle del cauca. Además de una inconformidad del 2,28 frente a la variable tiempo de espera.

VARIABLES	FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO	ACTITUD Y DISPOSICIÓN	RESPUESTA A SU SOLICITUD
SATISFACCIÓN	96,6%	96,6%	97,7%
INSATISFACCIÓN	2,3%	2,3%	1,1%

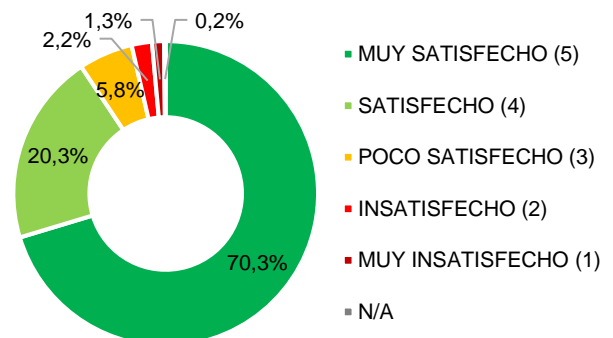



Tabla 14 y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 14 y gráfico 23, muestran que la variable con el mayor porcentaje de satisfacción son la respuesta a su solicitud, con el 97,7%.

Las variables con el mayor porcentaje de insatisfacción son la facilidad para adquirir el producto y la actitud y disposición, con un 2,3%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 22 de 27

6.1.3.3 PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	2
TOTAL	2

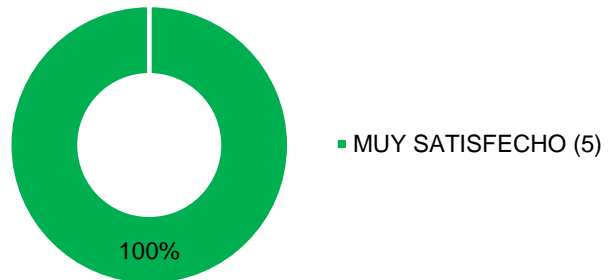



Tabla 15 y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Cartago durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024

La tabla 15 y grafico 24. Evidencia la conformidad que presentan los ciudadanos frente a la respuesta obtenida por parte de los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca, al momento de radicar PQRSDF durante el primer trimestre del 2024 con una calificación del 100% de satisfacción por parte de los ciudadanos.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 23 de 27

7. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 145 observaciones durante el primer trimestre del 2024, donde se analizó que el 69,6% manifiesta la necesidad de mejorar los tiempos de atención en servicios y trámites prestados por la Gobernación del Valle del Cauca. Entre éstos, se encuentran: la mejora en la solicitud 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.

El 6,2% de los encuestados (contribuyentes) manifestaron su insatisfacción frente a la actitud por parte de los funcionarios.

El 4,1% de las encuestas obtenidas hacen referencia a la conformidad con la atención prestada.

El 5,5% de los encuestados manifestaron la necesidad de mejorar la información brindada por parte de los funcionarios de las ventanillas de atención y el módulo de atención.

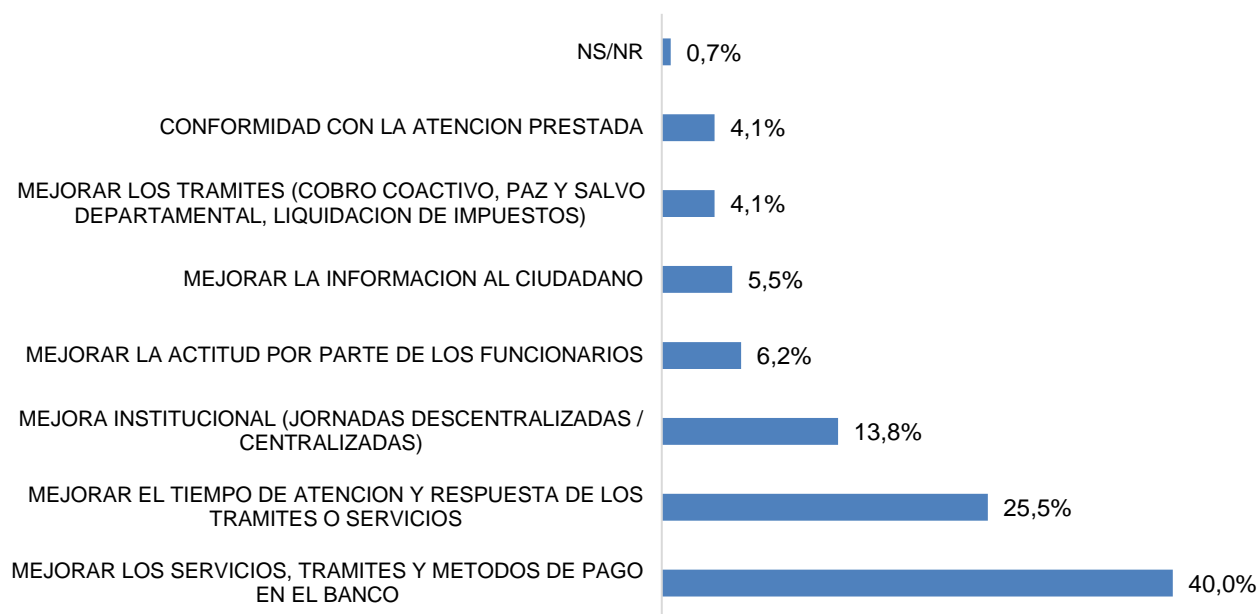



Gráfico 25. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre Enero - Marzo 2024


El 13,8% de las sugerencias obtenidas siguieren realizar mejoras institucionales (jornadas descentralizadas /centralizadas) y el 0,7% de los encuestados se abstuvo de responder.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 24 de 27

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 "la respuesta a su solicitud fue acorde con su requerimiento" presenta el 98,35% de satisfacción. Por consiguiente, la variable "la facilidad para adquirir su producto o servicio" tiene un 4,73% 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 94,2% y un nivel de insatisfacción del 5,7%.
- El nivel de satisfacción frente a los servicios brindados dentro de la Gobernación del Valle del Cauca muestra un nivel de conformidad del 96% y un nivel de insatisfacción del 3,8%. El 0,2% que se abstuvo de responder.
- El nivel de satisfacción frente a la radicación de las PQRSDF en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad del 96% y un nivel de insatisfacción del 4%.
- Los trámites y servicios prestados por la Gobernación del Valle del Cauca a nivel general presentan un porcentaje de satisfacción del 96,2% para la adquisición de estampillas.
- El trámite con mayor insatisfacción es la orientación, con un 10%.
- El trámite de liquidación de impuestos presenta un nivel de conformidad del 94,3% en la variable satisfacción en los tramites /servicios, una inconformidad del 13,2% en su variable de tiempo de espera. Además, se evidencia que las variables "satisfacción en los tramites /servicios" presentaron inconformidad con calificaciones de 5,7% cada uno.
- El trámite de paz y salvo departamental presenta un nivel de conformidad del 94,2% en su variable satisfacción en los tramites /servicios. Sin embargo, se observa una inconformidad del 14,7% en la variable tiempo de espera. Se aclara que también se presentan debilidades en la variable " satisfacción en los tramites /servicios ", con un 4,9% de insatisfacción para cada variable.


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 25 de 27

- El trámite de registro de títulos de salud presenta un nivel de satisfacción general del 92,6% en las variables satisfacción tramites/servicio, seguido del 92,6% en la variable tiempo de espera. Además, se registra una insatisfacción del 7,36% frente a las variables satisfacción tramites/servicio y tiempo de espera.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta un nivel de conformidad del 95,4% 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 4,6% a nivel general.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta, en su trámite de liquidación de impuesto vehicular, un nivel de conformidad del 100% en las variables en estudio.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago exhibe, en su servicio de estampillas, un nivel de conformidad del 97,73% y 96,59% en las variables tiempo de espera y satisfacción en trámites /servicios, otorgando calificaciones de "excelente" y "bueno", con una insatisfacción del 2,27%.

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. Considerando los resultados obtenidos, los ciudadanos expresan insatisfacción frente a las variables atención oportuna para los trámites de adquisición de estampillas (9,6), liquidación de impuesto vehicular (12%). Se sugiere a la Unidad Especial de Rentas implementar acciones de mejora para abordar este aspecto y así optimizar la experiencia de los usuarios en dichos procesos.
- II. Fortalecer habilidades en los funcionarios para la atención al ciudadano, de manera que el servicio que se brinde sea de calidad, oportuno y con amabilidad.
- III. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes trimestrales en mesas de trabajo, reuniones virtuales, con el fin de identificar acciones de mejora que fortalezcan el servicio al ciudadano.
- IV. Articular los enlaces de las dependencias que lideran el lenguaje claro, la caracterización de ciudadanos y grupos de valor, con el propósito de implementar estrategias conducentes a la

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 26 de 27

mejora del servicio teniendo como enfoque los lineamientos establecidos desde estos procedimientos.


- V. Dar a conocer los derechos y deberes de los ciudadanos a través de la socialización de la carta al trato digno.
- VI. Fortalecer los canales virtuales para la atención de los ciudadanos, implementando el chat bot en la página web con preguntas recurrentes, promocionando los trámites y servicios virtuales que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.
- VII. Generar sinergia con todas las Oficinas Territoriales que prestan servicios de manera presencial, para la implementación de la medición de la percepción y conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos en el territorio. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga, con el propósito de contar con datos suficientes para ser objetivos en la medición, el cual debe estar sustentado en una muestra representativa.

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 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 encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para medición de la atención, con el propósito de generar preguntas acordes a la realidad institucional y los requerimientos de los ciudadanos, con el fin de avanzar en la medición de la experiencia ciudadana. el modelo de encuesta se trabaja con la metodología SERVQUAL y la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Con el propósito de orientar efectivamente a los ciudadanos, se adelantan ciclos de capacitación al personal del Módulo de atención al ciudadano, para el primer trimestre se socializaron los siguientes temas:

Secretaría de Educación:

- Áreas en las que se divide la Secretaría de Educación
- Trámites y servicios por área.
- Trámites registrados en el sitio web de la Secretaría de Educación
- Punto principal de atención al ciudadano de la secretaría SAC, y ventanilla 10 en la Ventanilla Única.
- Municipios certificados y no certificados del departamento

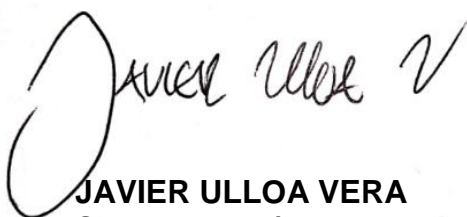
Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 27 de 27

- Trámites con mayor demanda de la Secretaría
- Legalización de diplomas
- Solicitudes que deben radicarse por aplicativo SAC

Unidad de Rentas:

- Trámites y servicios pertenecientes a la Unidad de Rentas
 - Requisitos para cada trámite o servicio
 - Liquidar impuestos y estampillas en línea
 - Cómo funciona la solicitud de cita virtual por medio del portal web de la gobernación
 - Punto de pagos autorizados
- Se adelantan mesas de trabajos con el equipo que opera el Sistema de Gestión Social Integral del Valle del Cauca SIGESI como uno de los proveedores de servicios informáticos de la Gobernación del Valle del Cauca para la revisión del CHAT a través de la página Web de la entidad, el cual sería un nuevo canal de atención a la ciudadanía.
 - Se inició con la primera fase de socialización de la carta al trato digno, disponible en <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/11297/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>, posteriormente se sensibilizará al personal del Módulo de Atención y de manera presencial la entrega del documento a ciudadanos que ingresan para atención en las ventanillas únicas.
 - Se encuentra en proceso el levantamiento de un diagnóstico para la identificación de los servicios que prestan las oficinas territoriales, con el propósito de identificar las necesidades administrativas de los procedimientos que se lideran desde la Secretaría General para realizar los acompañamientos en la adecuada implementación de los lineamientos y herramientas que desde el proceso Servicio al Ciudadano en términos de medición de percepción y PQRSDF se han establecido.

Cordialmente,



JAVIER ULLOA VERA

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.07.1-38.45 Informes de satisfacción al ciudadano.