



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Informe Satisfacción

Marzo 2020

Elaborado por:
Equipo Atención al Ciudadano
Secretaría General

Revisado y aprobado por:
Javier E. Ulloa Vera



TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
1. Introducción.....	3
2. Presentación nueva encuesta.....	4
3. Presentación de resultados.....	6
4. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados	19
5. Conclusiones.....	20
6. Recomendaciones Secretaría General.....	21



1. INTRODUCCIÓN.

La Secretaría General a través de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión, con el fin de apoyar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad sobre la oferta institucional, se encarga de consolidar información requerida bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en relación a los niveles de percepción de los ciudadanos, con lo cual se elabora el presente informe de seguimiento institucional¹.

La metodología escogida por la entidad para recopilar esta información es a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que acceden a los productos o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por lo cual, se ha procurado fortalecer el instrumento para medición de la satisfacción, de manera que se obtenga información más precisa para la toma de decisiones encaminadas a fortalecer los servicios y/o productos que actualmente se prestan e igualmente poderlos ajustar a las necesidades planteadas por los usuarios.

Para esta labor se contó con un equipo de trabajo interdisciplinario encargados de analizar información y documentación sobre medición de la satisfacción del usuario, realizar benchmarking con otras entidades sobre casos exitosos de medición y formular propuestas de ajuste para mejorar la encuesta aplicada.

- Sabina Collazos Profesional en Administración de Negocios
- Santiago Ramírez Profesional en Ingeniería Industrial
- Maryluz Escobar Tecnóloga en Recursos Humanos
- Beatriz E. Montoya Profesional en Derecho
- Daniella Conde Profesional en Administración de Empresas
- Luz Adriana Ramírez Tecnóloga en Informática.
- Sandra Vélez Auxiliar técnico en Contabilidad Sistematizada.

Como parte de este proceso, se realizaron propuestas de ajuste para el formato de encuesta, las cuales fueron sometidas a un periodo de prueba desde el 13 al 28 de febrero de 2020 (versión 1) y del 2 al 6 de marzo (versión 2), aplicado sólo a los ciudadanos que ingresaban a realizar gestiones en el primer piso de la Gobernación del Valle del Cauca, así como en las Secretarías de Educación y Salud como parte de las dependencias que cuentan con trámites, servicios y otros procedimientos administrativos – OPAS identificados.

¹ Decreto 1138 de 2016. Artículo 70 numeral 2 y Artículo 77 numeral 7.

NIT: 890399029-5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Resultado de la prueba realizada se actualizó el formato de encuesta de satisfacción a su versión actual, el cual fue debidamente aprobado y puesto en ejecución durante los días 9 al 13 de marzo, fecha en la cual se suspendió su aplicación, debido a la restricción y medidas de prevención planteadas a nivel nacional a causa de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, impidiendo el ingreso de personas al punto de atención de la Gobernación del Valle.

A continuación, se presenta el siguiente informe sobre los niveles de satisfacción obtenidos en el mes de marzo de 2020, que tiene como propósito:

- Conocer el grado en que se cumplen los requisitos que los usuarios esperan obtener con los productos y/o servicios que ofrece la organización² con el ánimo de concretar métodos para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos.
- Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora frente a la oportunidad y entrega de productos y/o servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca³.
- Identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de tecnologías de la información en la oferta institucional.

2. PRESENTACIÓN NUEVA ENCUESTA

De acuerdo con lo mencionado en la introducción, luego de ejecutado el periodo de prueba a la propuesta para mejorar la encuesta de satisfacción, se definió su actualización mediante el formato FO-M4-P1-04 V03 – Encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos (Canal Presencial), el cual se describe a continuación.

➤ La estructura del documento está compuesta por 3 secciones a destacar:

A. Encabezado e identificación del usuario.

² Norma ISO 9001:2015 Capítulo 9.1.2

³ Decreto 1138 de 2016. Artículo 77 numeral 6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

En esta sección se diligencian los datos del encuestador y del encuestado, indicando información de contacto como nombre, email y teléfono, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta a realizar.

Es importante identificar el lugar de aplicación puesto que este formato podrá 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	DÍA:	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. Preguntas de evaluación a la comunidad.

El cuestionario de preguntas busca poder lograr un mejor diagnóstico de las necesidades del usuario, tomando en cuenta la identificación de la calificación frente a la actividad o gestión específica que realizó en la entidad. Esto permitirá priorizar los esfuerzos o mejoras a implementar sobre los asuntos más determinantes evidenciados según la evaluación.

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	😊	😊	😊	😊
b				
c				

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

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias:



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

C. Política de protección de datos personales.

Teniendo en cuenta que en el formato de encuesta se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional por cumplimiento normativo 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.
--------	--

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de marzo de 2020 se aplicaron un total de 800 encuestas de satisfacción, a los ciudadanos, una vez indicaron haber recibido su respuesta o producto final tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos en la entidad.

NOTA: Teniendo en cuenta que para este periodo se trabajó con información recopilada en dos formatos de encuesta de satisfacción (I. Formato sometido a prueba del 2 al 6 de marzo y II. Formato aprobado del 9 al 13 de marzo), se muestran las cifras obtenidas según los criterios evaluados en cada formato, los cuales serán presentados a través de tablas descriptivas de acuerdo con la siguiente estructura:

- A. Formato de Prueba
- B. Formato Aprobado
- C. Cifras Consolidadas

A continuación, se describe el total de encuestas aplicadas.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

I. Nivel general de satisfacción

A. FORMATO DE PRUEBA

Satisfacción general con el servicio		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	97	18%
Bueno	307	57%
Regular	77	14%
Malo	54	10%
N/S N/R	1	0%
Total	536	100%

B. FORMATO APROBADO

Calificación General de la Satisfacción		
Opciones	Pregunta	Participación
Excelente	39	15%
Bueno	161	61%
Regular	40	15%
Malo	23	9%
N/S N/R	1	0%
Total	264	100%

B. NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN (CONSOLIDADO)

Opciones	Pregunta	Participación
Porcentaje de Satisfacción	604	76%
Porcentaje de Insatisfacción	194	24%
Total	800	100%

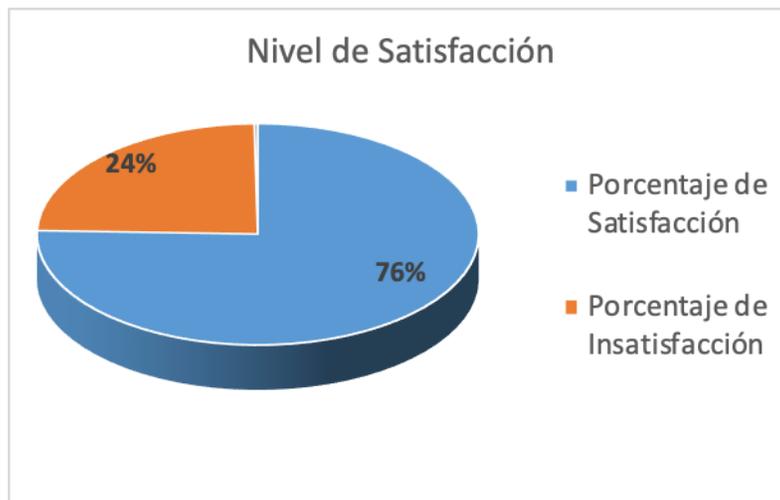


Gráfico 1



II. Nivel general de satisfacción por concepto

En la encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos se tienen en cuenta diferentes aspectos importantes para evaluar el producto o servicio entregado, como son atención recibida por el funcionario, tiempo de espera en turno, calidad de la información suministrada, simplicidad o facilidad para su gestión, el costo y satisfacción general con el servicio recibido.

A. FORMATO ANTERIOR

Calificación de la satisfacción por concepto

Opciones	Nivel de Satisfacción		Tiempo de espera		Calidad de la información suministrada		Costo	
Muy Insatisfecho	97	18%	65	12%	84	16%	30	6%
Insatisfecho	307	57%	258	48%	374	70%	362	68%
Satisfecho	77	15%	91	17%	35	6%	57	10%
Muy Satisfecho	54	10%	117	22%	37	7%	66	12%
N/R	1	0%	5	1%	6	1%	21	4%
Total	536	100%	536	100%	536	100%	536	100%

B. FORMATO DE PRUEBA

Opciones	Tiempo de respuesta		Calidad del producto o servicio		Facilidad para adquirir el producto o servicio		Nivel de Satisfacción	
Excelente	29	11%	32	12%	23	9%	39	15%
Bueno	153	58%	193	73%	186	70%	161	61%
Regular	38	14%	20	8%	30	11%	40	15%
Malo	39	15%	13	5%	20	8%	23	9%
N/S N/R	5	2%	6	2%	5	2%	1	0%
Total	264	100%	264	100%	264	100%	264	100%

C. CALIFICACIÓN CONSOLIDADA

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con los valores obtenidos, se muestra a continuación los niveles de satisfacción general, cuya consolidación fue realizada teniendo en cuenta los conceptos evaluados en ambos formatos, sobre los cuales se efectuó el respectivo análisis y diagramación.

NOTA: El concepto de “Calidad de la información” evaluado en el formato de prueba, se consolidó de manera equivalente al concepto de “Calidad del producto o servicio” incluido en el formato aprobado, considerando que, tratándose de medición de la satisfacción, la información se evalúa como producto frente al servicio de orientación brindada.

Satisfacción consolidada por concepto

Opciones	Tiempo de respuesta		Calidad del producto o servicio		Facilidad para adquirir el producto o servicio		Costo		Nivel de Satisfacción	
Excelente	94	12%	116	15%	77	10%	30	6%	136	17%
Bueno	411	51%	567	71%	516	64%	362	67%	468	58%
Regular	129	16%	55	7%	102	13%	57	11%	117	15%
Malo	156	20%	50	6%	95	12%	66	12%	77	10%
N/S N/R	10	1%	12	1%	10	1%	21	4%	2	0%
Total	800	100%	800	100%	800	100%	536	100%	800	100%

El costo suma 536 debido a que este concepto sólo se evaluó en el formato de prueba y no en el aprobado.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia

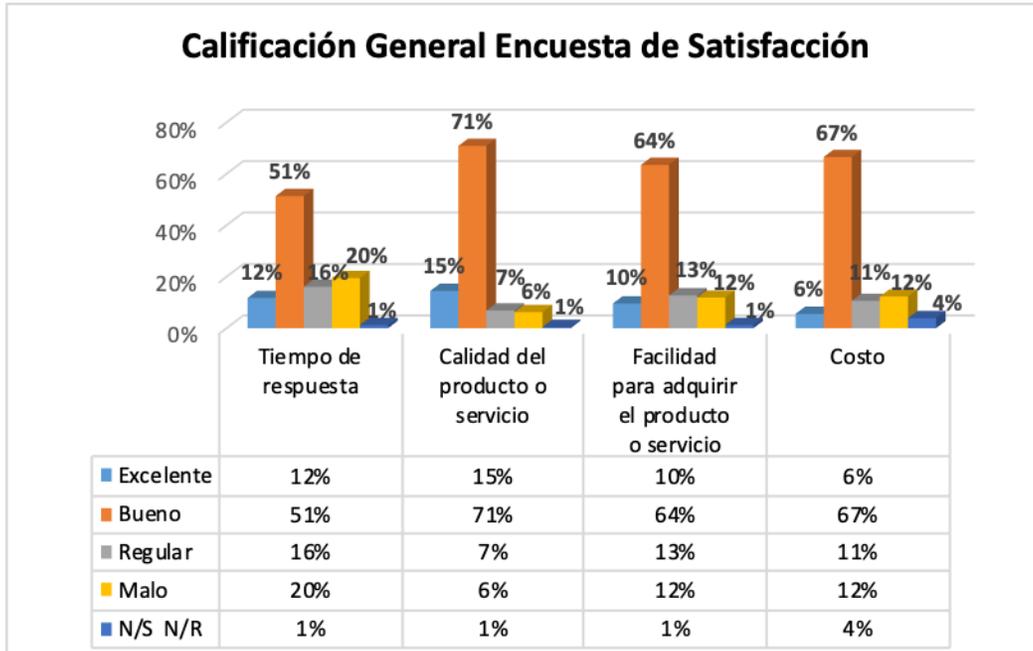


Gráfico 2

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Costo
Satisfacción	63%	86%	74%	73%
Insatisfacción	36%	13%	25%	23%
N/S N/R	1%	1%	1%	4%

III. Calificación de la encuesta de satisfacción por trámite, servicio u OPA

Del total de 800 encuestas aplicadas, se resalta que 763 fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

Tema	Prueba	Aprobado	Total
Estampilla	306	137	443
Impuesto Vehicular	35	53	88
Boleta fiscal	46	12	58
Paz y Salvo	122	21	143
Registro de títulos	0	24	24
Trámites Sec. Educación	0	7	7
TOTAL	509	254	763

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

	Prueba	Aprobado	TOTAL	% Satisfacción	% Insatisfacción	N/S N/R	Total
Trámites	509	254	763	74%	24%	2%	100%
PQRS	13	9	22	91%	9%	0%	100%
N/R	14	1	15	80%	20%	0%	100%
Total	536	264	800				

La encuesta de medición de la satisfacción fue aplicada de forma presencial sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPAS:

- A) Estampillas
- B) Impuesto vehicular
- C) Impuesto de registro (boleta fiscal).
- D) Paz y Salvo Departamental
- E) Registro de títulos de salud.
- F) Trámites y servicios Sec. De Educación.

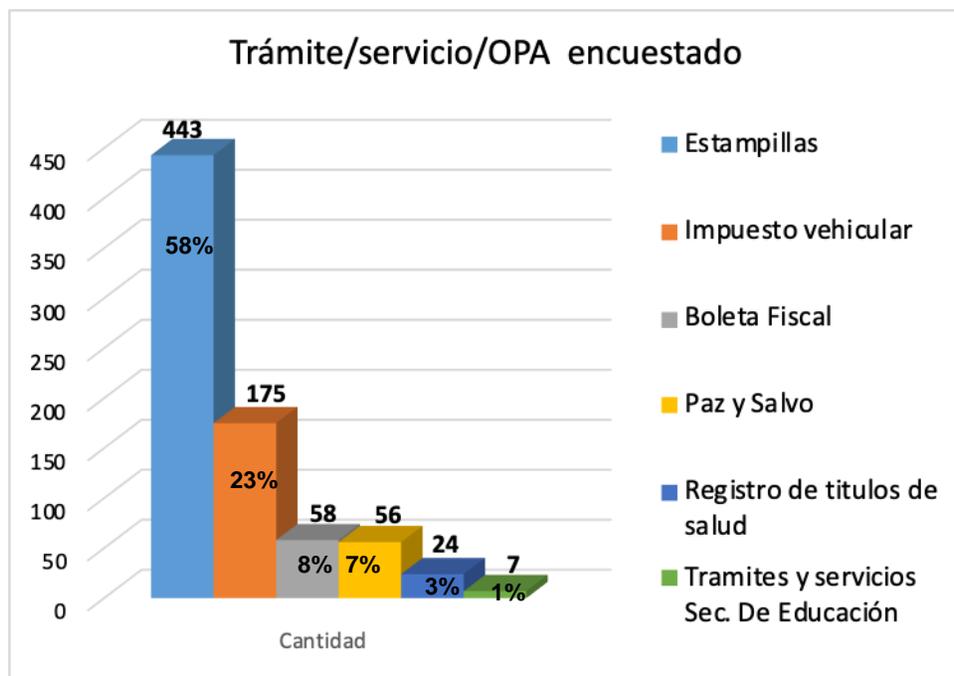


Gráfico 3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

La anterior gráfica refleja la cantidad de encuestas aplicadas por trámite, de lo cual se observa que los más representativos en la muestra son la estampilla departamental con un 58% de las encuestas y el impuesto vehicular con el 23%.

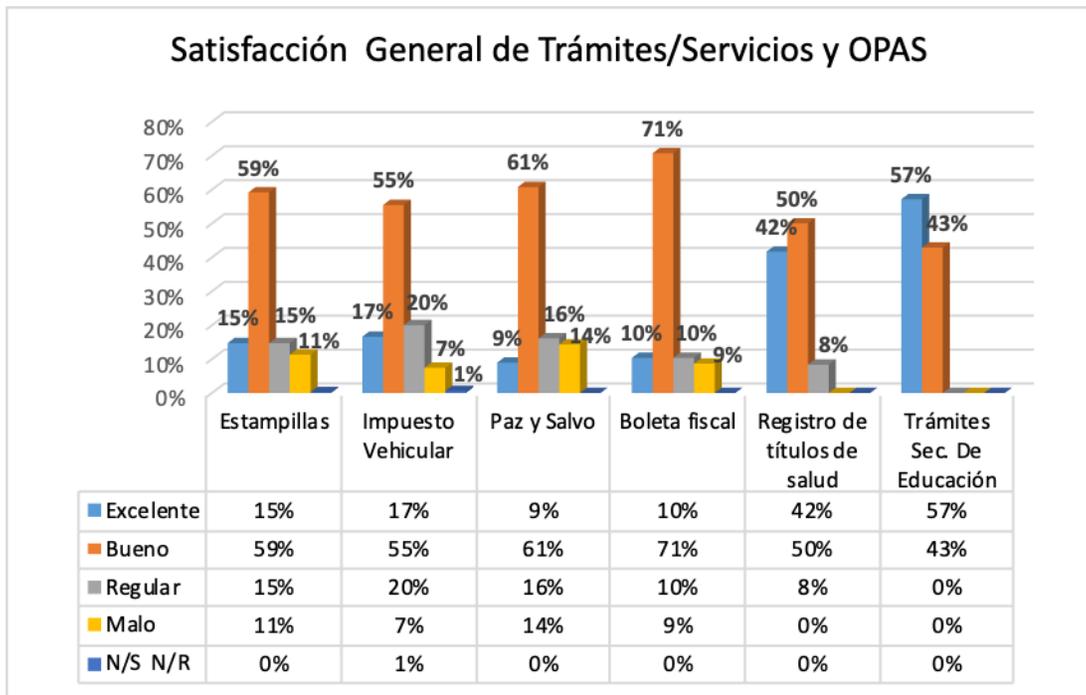


Gráfico 4

	Estampillas	Impuesto Vehicular	Paz y Salvo	Boleta Fiscal	Registro Títulos	Secretaría Educación
Satisfacción	74%	72%	70%	81%	92%	100%
Insatisfacción	26%	27%	30%	19%	8%	0%
N/S N/R	0%	1%	0%	0%	0%	0%

De acuerdo con los niveles de satisfacción general reflejados en el gráfico 4 para los trámites, servicios y opas ofrecidos por la entidad, se observó que el paz y salvo presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 30%

A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas en cada uno de los trámites, servicios y OPAS evaluados según la dependencia responsable de los mismos.



- Trámites, servicios y OPAS a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos Rentas y Gestión Tributaria.

Estampillas

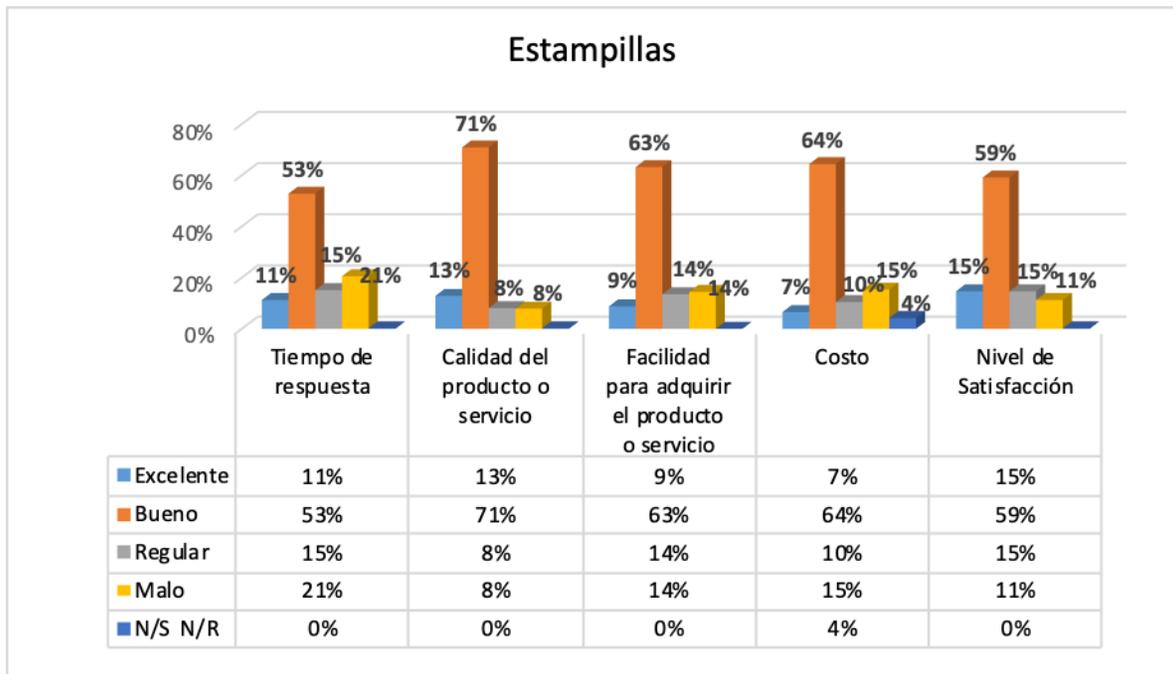


Gráfico 5

De acuerdo con la información del gráfico 5, los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 74% e insatisfacción del 26%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Costo	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	64%	84%	72%	71%	74%
Insatisfacción	36%	16%	28%	25%	26%
N/S N/R	0%	0%	0%	4%	0%

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



Impuesto vehicular

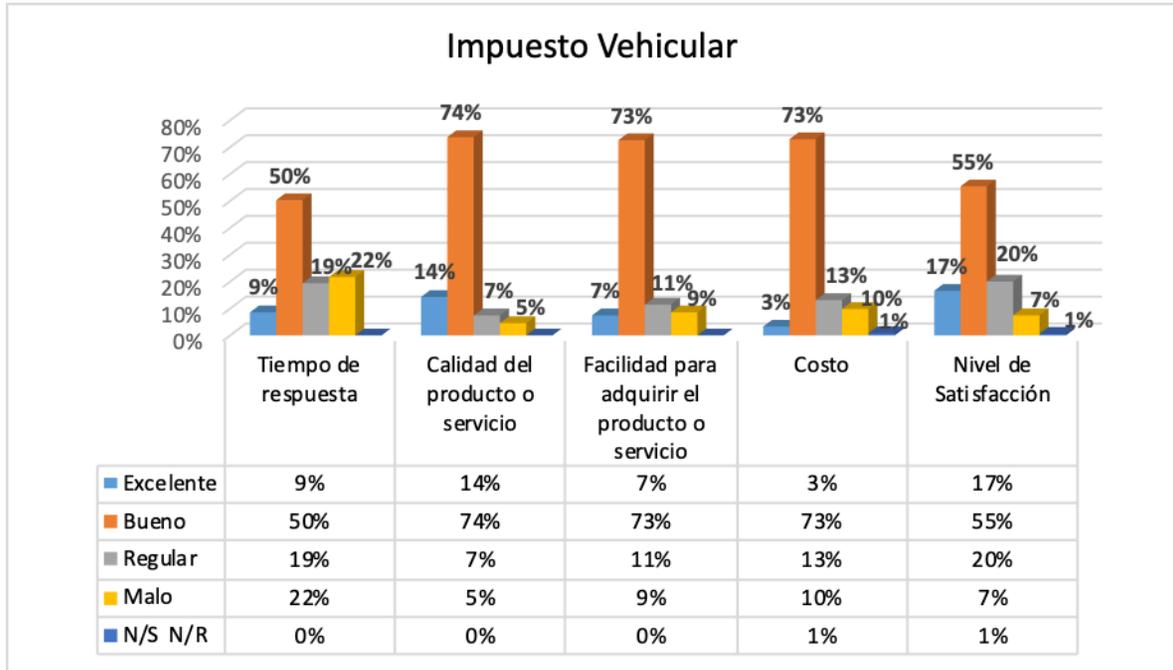


Gráfico 6

De acuerdo con la información del gráfico 6, los ciudadanos que realizaron este trámite presentan un nivel de satisfacción general del 72% e insatisfacción del 27%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Costo	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	59%	88%	80%	76%	72%
Insatisfacción	41%	12%	20%	23%	27%
N/S N/R	0%	0%	0%	1%	1%



Boleta fiscal
(Impuesto de registro)

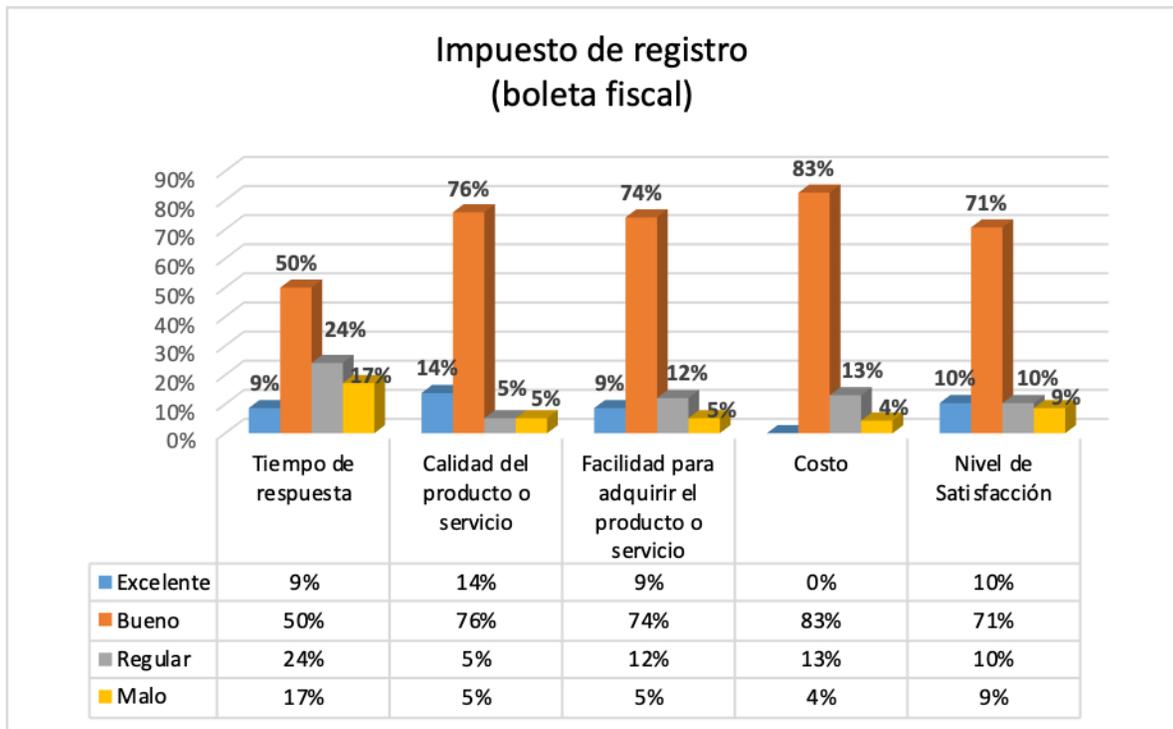


Gráfico 7

De acuerdo con la información del gráfico 7, los ciudadanos que solicitaron el trámite de impuesto de registro (boleta fiscal) presentan un nivel de satisfacción general del 81% e insatisfacción del 19%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Costo	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	59%	90%	83%	83%	81%
Insatisfacción	41%	10%	17%	17%	19%
N/S N/R	17%	5%	5%	4%	9%

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



Paz y Salvo Departamental

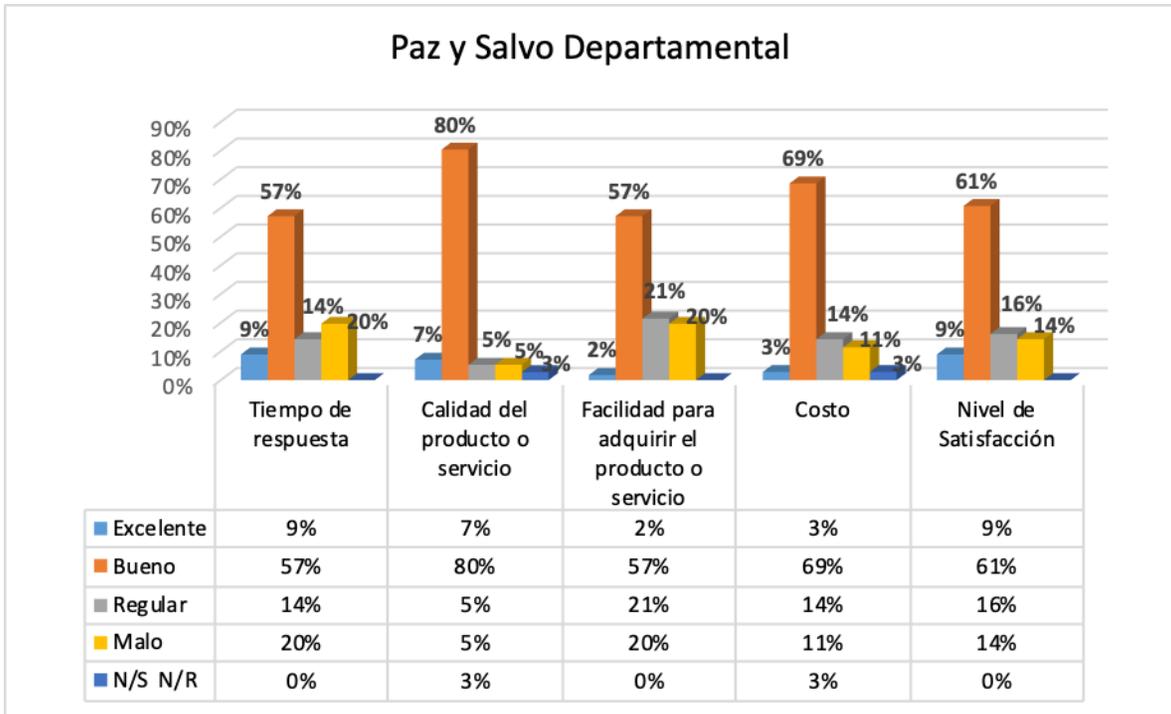


Gráfico 8

De acuerdo con la información del gráfico 8, los ciudadanos que solicitaron este paz y salvo presentan un nivel de satisfacción general del 70% e insatisfacción del 30%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Costo	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	66%	87%	59%	72%	70%
Insatisfacción	34%	10%	41%	25%	30%
N/S N/R	0%	3%	0%	3%	0%



- A continuación, se presenta la calificación de las encuestas aplicadas a uno de los trámites a cargo de la Secretaría de Salud Departamental:

Registro de títulos de salud

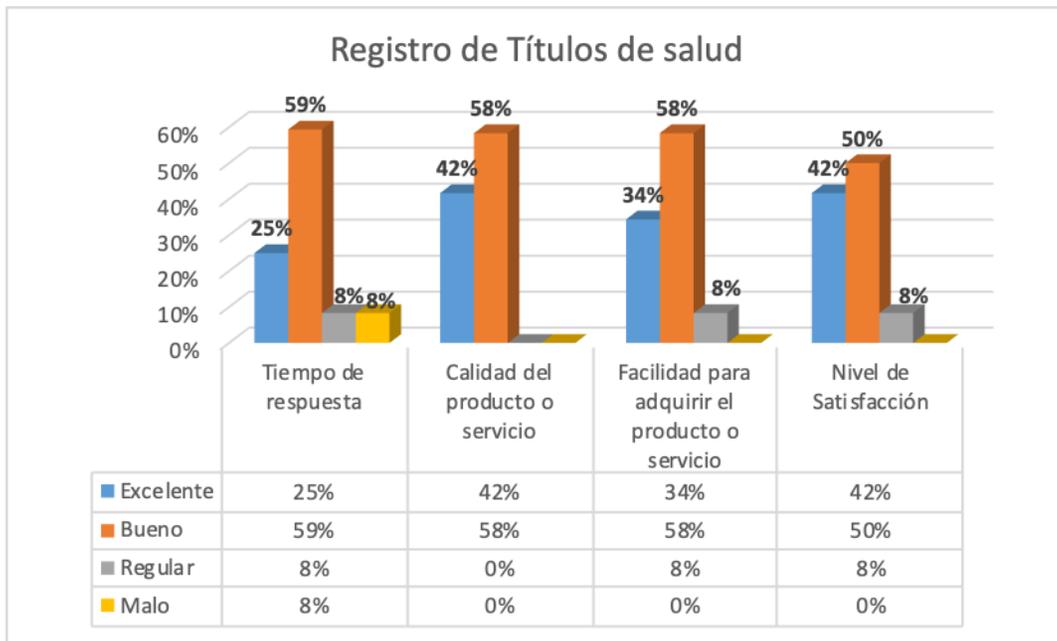


Gráfico 9

De acuerdo con la información del gráfico 9, los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos de salud presentan un nivel de satisfacción general del 92% e insatisfacción del 8%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	84%	100%	92%	92%
Insatisfacción	16%	0%	8%	8%
N/S N/R	8%	0%	0%	0%



- Calificación de las encuestas aplicadas a algunos trámites y servicios a cargo de la Secretaría de Educación Departamental:

Trámites y Servicios Secretaría de Educación

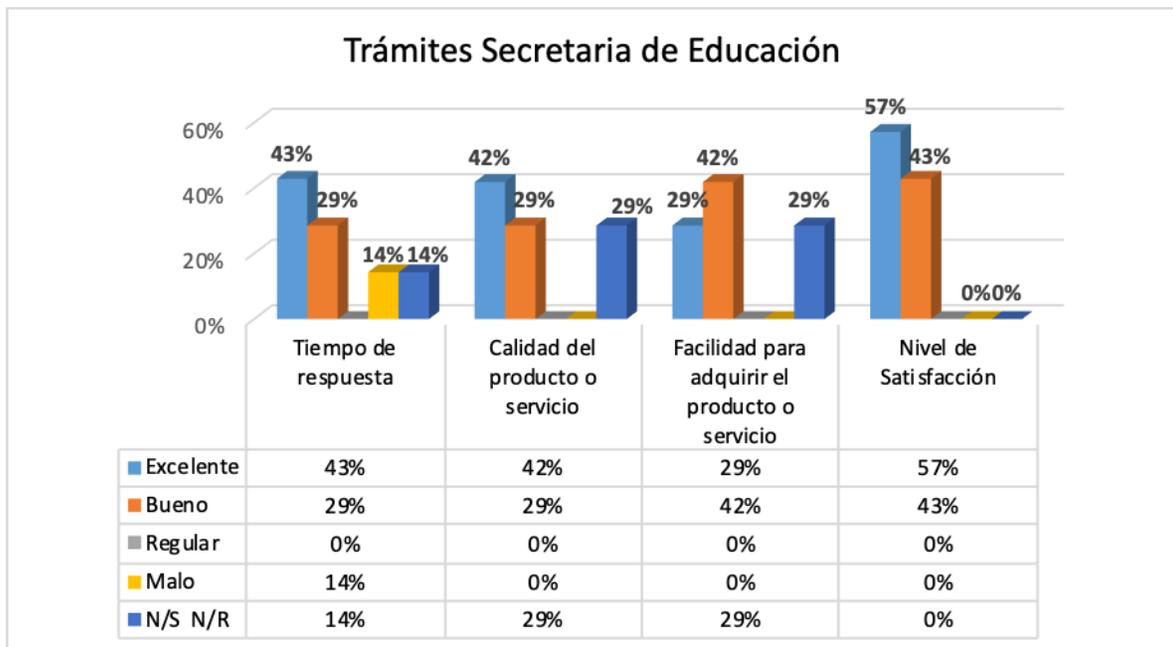


Gráfico 10

De acuerdo con la información del gráfico 10, los ciudadanos que accedieron a los trámites y servicios de la Secretaría de Educación presentan un nivel de satisfacción general del 100%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

	Tiempo	Calidad	Facilidad	Nivel de Satisfacción
Satisfacción	72%	71%	71%	100%
Insatisfacción	14%	0%	0%	0%
N/S N/R	14%	29%	29%	0%

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.

En el campo de recomendaciones realizadas por los usuarios, se indica que, de 800 personas encuestadas, se recibieron un total de 389 observaciones sobre 13 variables, que representan el 49%, entre las cuales encontramos que 14 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 375 son oportunidades de mejora a implementar, destacando las siguientes con mayor porcentaje de evaluación.

- Se desatacan las observaciones de “muchos trámites para obtener el producto” y “demora en la realización del pago”, ambas con un porcentaje del 22% como temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio.
- El trámite con mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 245 recomendaciones, de las cuales 60 fueron por demoras en la realización del pago y 58 por muchos trámites para obtener el producto.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 93 observaciones reportadas, siendo predominante muchos trámites para obtener el producto.

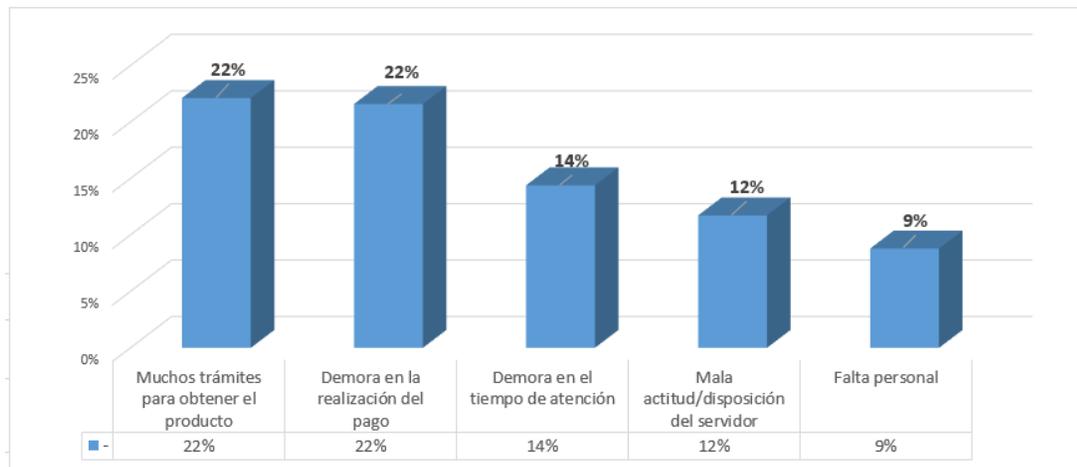


Gráfico 12



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

De acuerdo con la revisión realizada, del total de recomendaciones se obtiene que el 38% equivalen a demora en los tiempos, el 32% se refiere a la necesidad de realizar mejoras en los procedimientos para disminuir la cantidad de trámites para obtener un producto y obtención de la estampilla, así como un 25% en aspectos relacionados con los servidores públicos como mala actitud o falta de personal.

5. CONCLUSIONES.

De acuerdo con la información antes mencionada, se realizan las siguientes conclusiones del presente informe:

- El 100% de las encuestas corresponden a la muestra tomada con los trámites, servicios, otros procedimientos administrativos – OPAS y PQRS que brinda la Gobernación del Valle del Cauca en su sede principal.
- El nivel general de satisfacción frente a la oferta institucional es del 76%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 24%.
- La variable mejor calificada fue la calidad del producto o servicio con un nivel de satisfacción general del 86%.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de respuesta con un nivel de insatisfacción general del 36%, seguida del costo con un 23%
- Del total de encuestas realizadas el 95% (763) fue aplicado sobre los productos o respuestas de los trámites, servicios u OPAS.
- El servicio con mayor cantidad de encuestas presentadas fue la estampilla con un total de 443, seguido por el certificado de paz y salvo con 143.
- Los trámites con mejor nivel de satisfacción general son los de Secretaría de Educación con 100%, el registro de títulos de salud con 92% y el impuesto de registro (Boleta Fiscal) con 81%.
- Los trámites con calificación más baja son el paz y salvo y el impuesto vehicular con un nivel de insatisfacción del 30% y 27% respectivamente.
- El común denominador que se observa en los trámites, servicios y OPAS evaluados es que el mayor nivel de satisfacción fue sobre la calidad del producto y el nivel más bajo de insatisfacción es por el tiempo de respuesta.
- De 800 personas encuestadas, se recibieron un total de 389 observaciones que representan el 49%.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:valledelcauca@valledelcauca.gov.co)
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

- De las 389 observaciones, 14 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 375 son oportunidades de mejora a implementar.
- Se desataca muchos trámites para obtener el producto con un porcentaje del 22% como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de demora en la realización del pago también con 22%.
- El trámite con mayor número de observaciones es la estampilla con un total de 245 recomendaciones, de las cuales 60 fueron por demoras en la realización del pago y 58 por muchos trámites para obtener el producto.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue el impuesto vehicular con 93 observaciones reportadas, siendo predominante muchos trámites para obtener el producto.

6. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Se recomienda implementar acciones que contribuyan a la mejora en tiempos de respuesta e igualmente revisar los trámites de paz y salvo e impuesto vehicular que presentan una calificación poco satisfactoria con la Unidad de Rentas.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: secretaria@valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia