

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS MARZO 2022

Santiago de Cali, 07 de abril 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2022, 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 consolida el presente informe en el que se desarrolla un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención al usuario; para formular y plantear las recomendaciones necesarias en pro de mejorar el servicio.

2. OBJETIVO

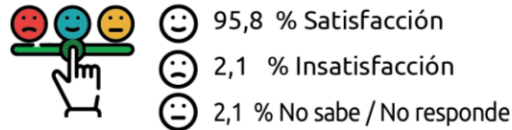
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de conformidad de los usuarios frente a la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca y plantear estrategias y acciones de mejora frente a la atención al usuario.

3. RESUMEN

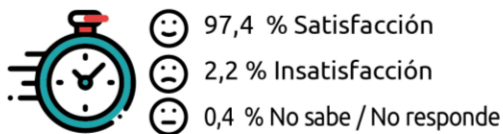
Durante el mes de **marzo** de 2022, se atendieron **13.159** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **1.310** encuestas de **atención** a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de **4.686** ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

**ATENCIÓN A CIUDADANOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
MARZO 2022**

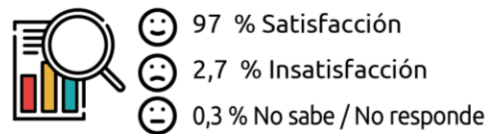
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



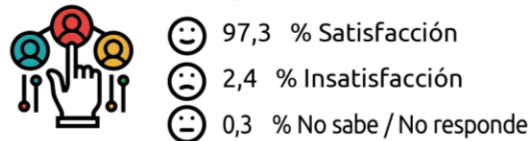
TIEMPO DE ESPERA



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

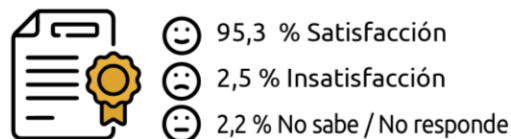


ACTITUD / DISPOSICIÓN

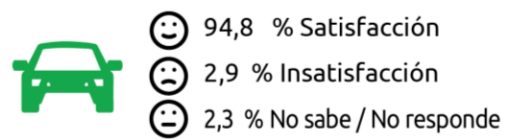


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

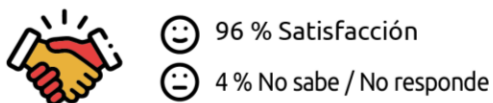
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



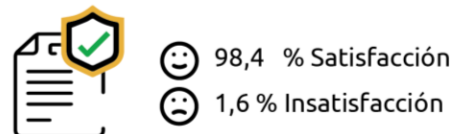
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



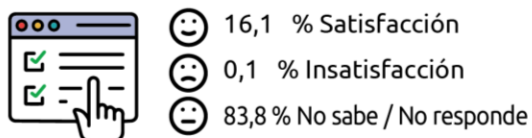
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



EXPEDICIÓN DE PASAPORTE



RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



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



4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la conformidad de la atención a los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se usaron dos instrumentos de recolección de información.

El primer instrumento que se implementó, es un sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, el cual consiste en aparatos físicos de cara al ciudadano que cuenta con cuatro opciones de respuesta, cada una identificada con un color, de la siguiente manera:

Amarillo: Muy satisfecho
Verde: Satisfecho
Azul: Insatisfecho
Rojo: Muy insatisfecho



El segundo instrumento que se implementó, es un método cuantitativo de recolección estructurado 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 la atención brindada.

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 13 preguntas, 8 abiertas y 5 cerradas, divididas en tres secciones, las cuales se describen a continuación:

A. Información contextual e identificación del usuario.

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico y teléfono de contacto, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta.

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Fecha de Aplicación	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. 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 de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición del servidor público que lo atendió, así como también identificar el nivel de conformidad general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas a la atención.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. ¿Qué gestión realizó en el punto de atención? Por favor seleccione con una X:

Radicación de PQRS	¿Cuál?	
Radicación de trámite/servicio/OPA	¿Cuál?	
Orientación:	Correspondencia	

b. Califique cada uno de los aspectos de la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

	Malo	Regular	Bueno	Excelente
a Tiempo de espera				
b Claridad de la información suministrada				
c Actitud / Disposición				

c. Califique la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
------	---------	-------	-----------

d. Recomendaciones y sugerencias: _____

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para el mes de marzo de 2022, se atendieron un total de **13.159** usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRS, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad. De este universo, se tomó una muestra del 10 %.

De esta manera, durante el mes de marzo de 2022, se aplicaron **1.310** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de 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
Palacio de San Francisco	1118
Oficina Territorial Centro	90
Oficina Territorial Norte	67
Otro (Bugá)	35
Total	1310

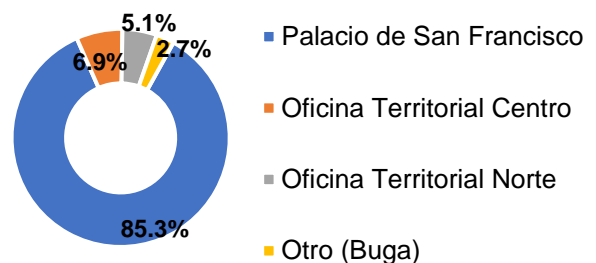


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

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

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Radicación de trámite/servicio/OPA	1204
Orientación	79
Radicación de PQRS	26
No responde	1
Total	1310

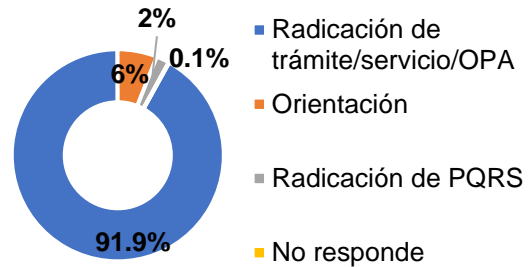


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y el gráfico 2 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la orientación y la radicación de PQRS.

5.3. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	584
Bueno	671
Regular	24
Malo	4
No sabe / No responde	27
Total	1310

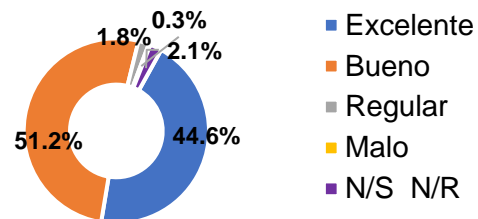


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 95,8 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2,1 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 2,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel de conformidad por variable

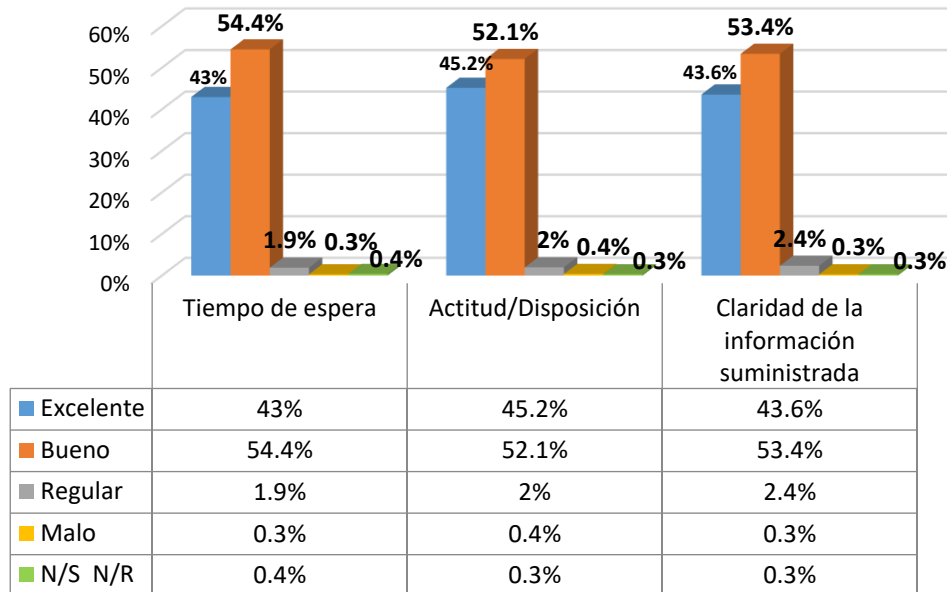


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es el tiempo de espera, con una calificación del 97,4 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es la claridad de la información suministrada, con una calificación del 2,7 %.

5.5. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

Calificación	Total
Excelente	520
Bueno	631
Regular	24
Malo	4
No sabe / No responde	25
Total	1204

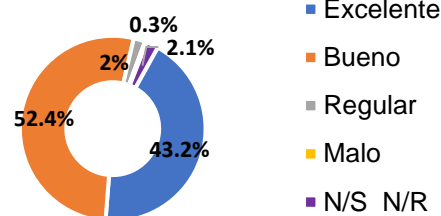


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 95,6 % de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2,3 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 2,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Excelente	18
Bueno	7
No sabe / No responde	1
Total	26

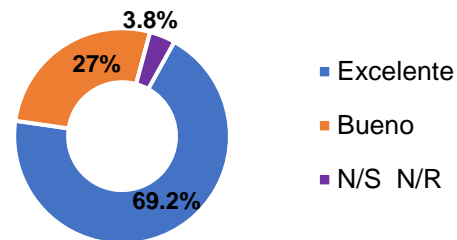


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 6 evidencian que el 96,2 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Un 3,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	46
Bueno	32
No sabe / No responde	1
Total	79

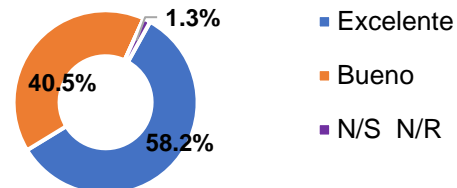


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que el 98,7 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Un 1,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

Nivel de conformidad frente a la radicación de un trámite, servicio u OPA específico.

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 92,1 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	667
Impuesto vehicular	309
Registro de títulos de salud	92
Paz y salvo departamental	74
Pasaporte	62
TOTAL	1204

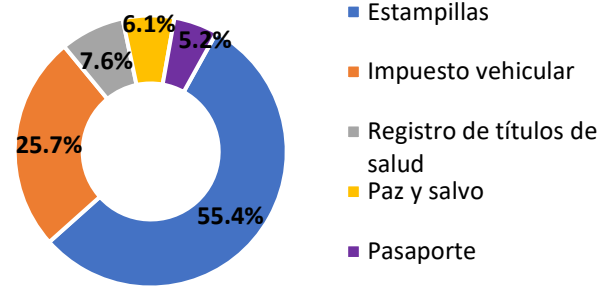


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 55,4 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 25,7 %.

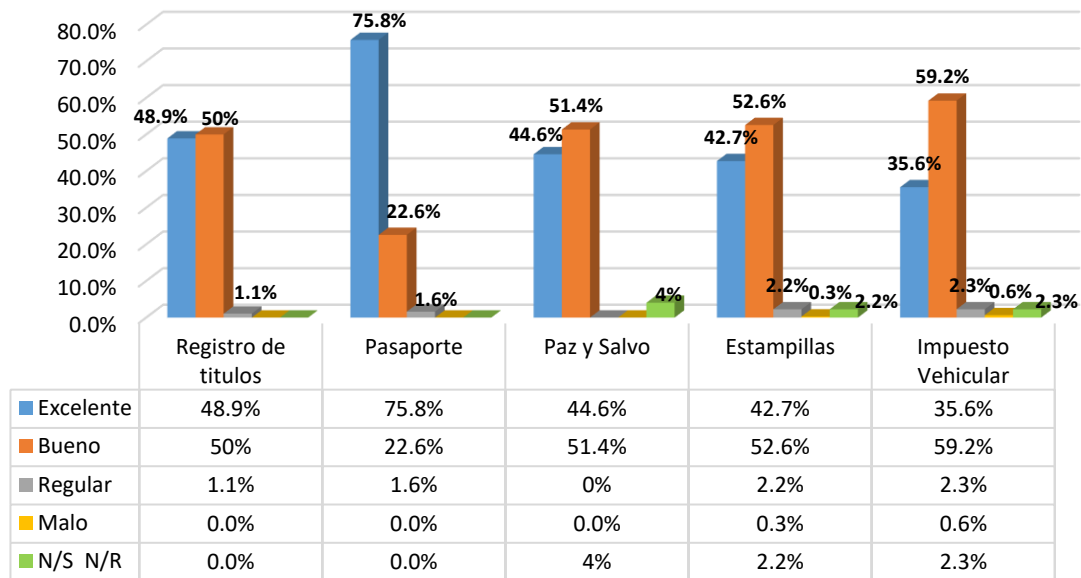


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 9 evidencian que el registro de títulos en el área de la salud presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 98,9 %. Asimismo, se destaca que la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 2,9 %.

5.5.4. Adquisición de estampillas

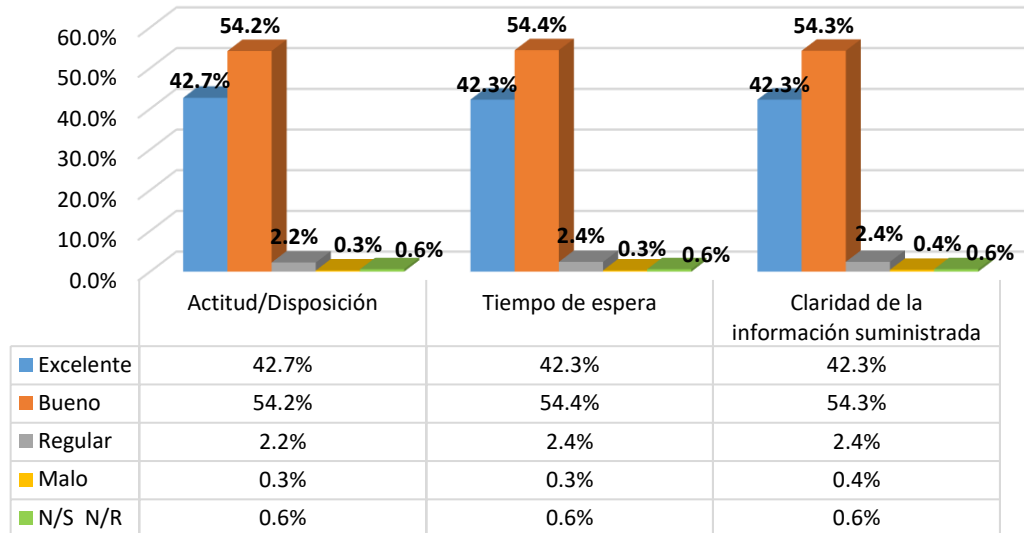


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95,3 % e inconformidad del 2,5 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Tiempo	Claridad
Conformidad	96,9%	96,7%	96,6%
Inconformidad	2,5%	2,7%	2,8%
No responde	0,6%	0,6%	0,6%

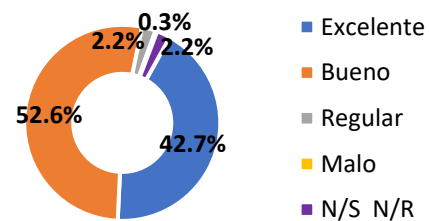


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

5.5.5. Liquidación del impuesto vehicular

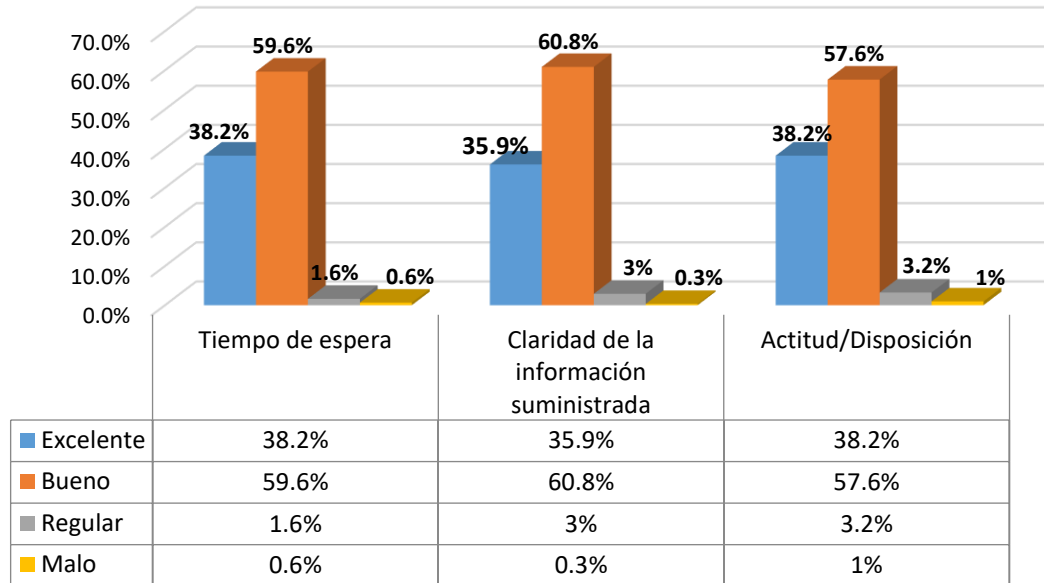


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 94,8 % e inconformidad del 2,9%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	97,8%	96,7%	95,8%
Inconformidad	2,2%	3,3%	4,2%

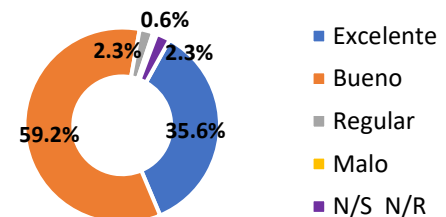


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

5.5.6. Paz y salvo departamental

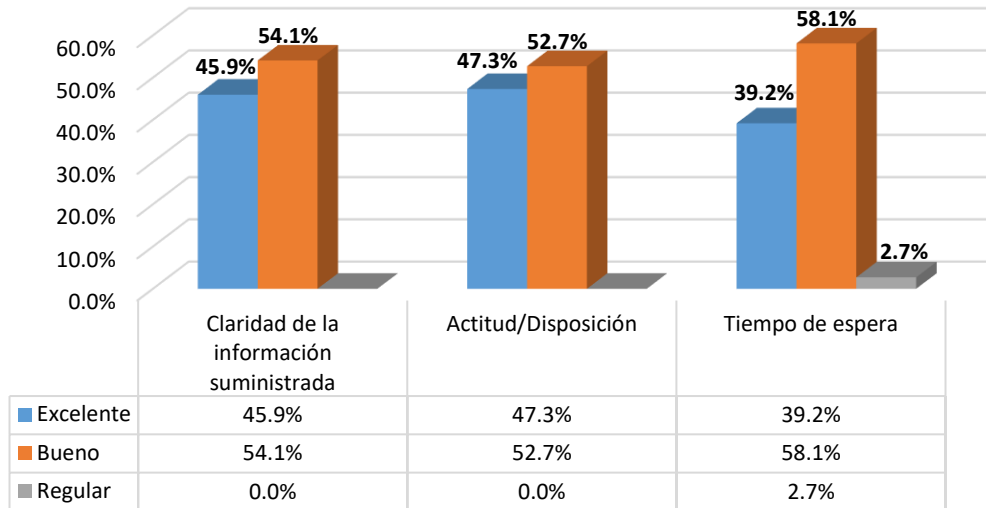


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	97,3%
Inconformidad	0%	0%	2,7%

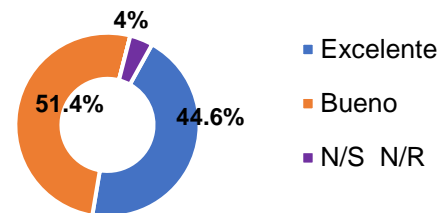


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

5.5.7. Registro de títulos en el área de la salud

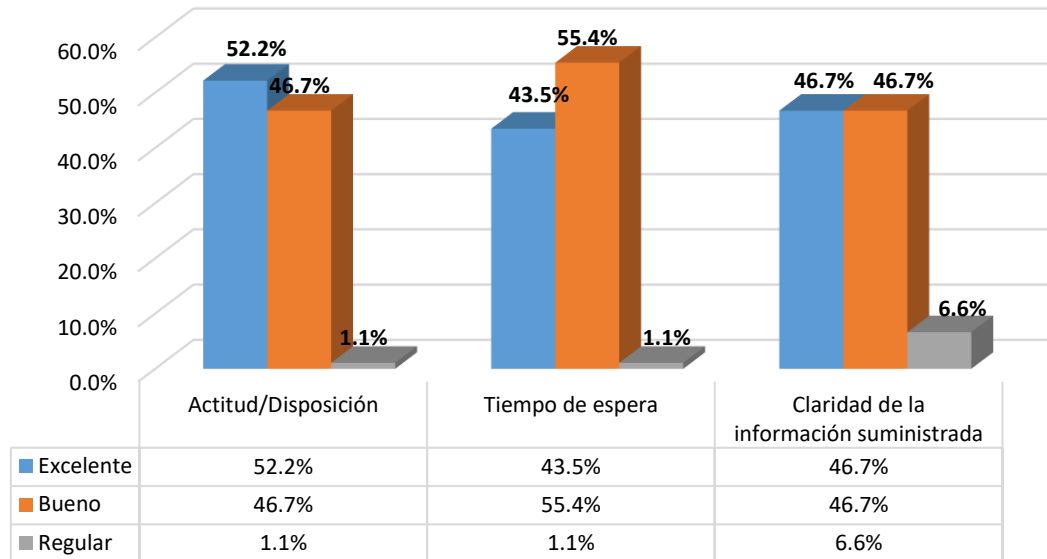


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 17 muestran que los ciudadanos que realizaron registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,9 % e inconformidad del 1,1 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Tiempo	Claridad
Conformidad	98,9 %	98,9 %	93,4 %
Inconformidad	1,1%	1,1%	6,6%

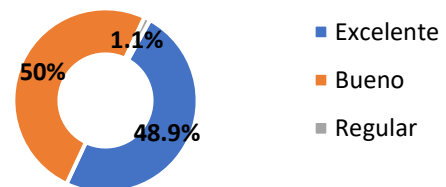


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

5.5.8. Expedición de pasaporte

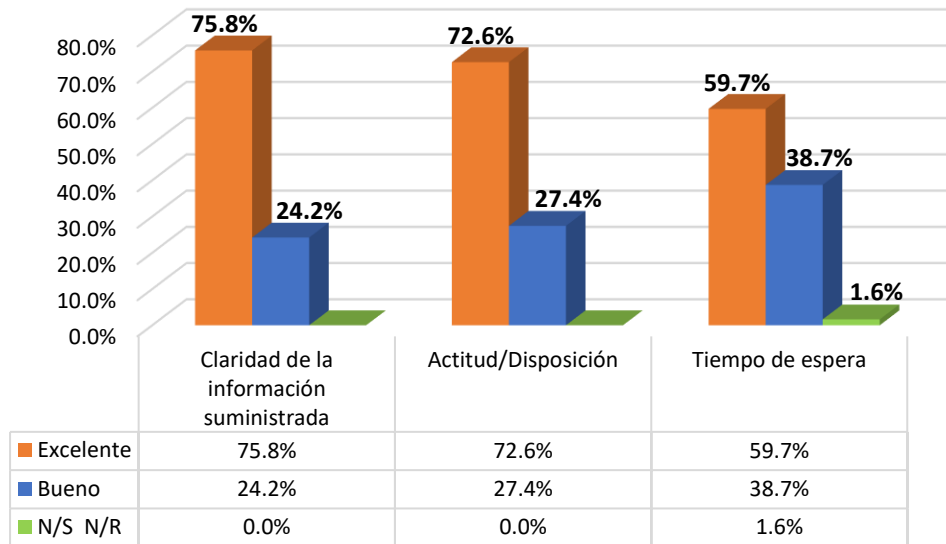


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 19 muestran que los ciudadanos que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte en la jornada descentralizada realizada en Tuluá, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,4 % e inconformidad del 1,6 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100 %	100 %	98,4 %
Inconformidad	0%	0%	1,6%

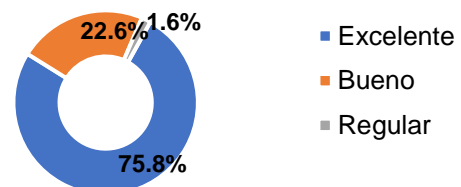


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

5.5.9. Nivel de conformidad frente a la radicación de correspondencia en la Ventanilla Única

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el mes de marzo de 2022, 4686 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 758 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

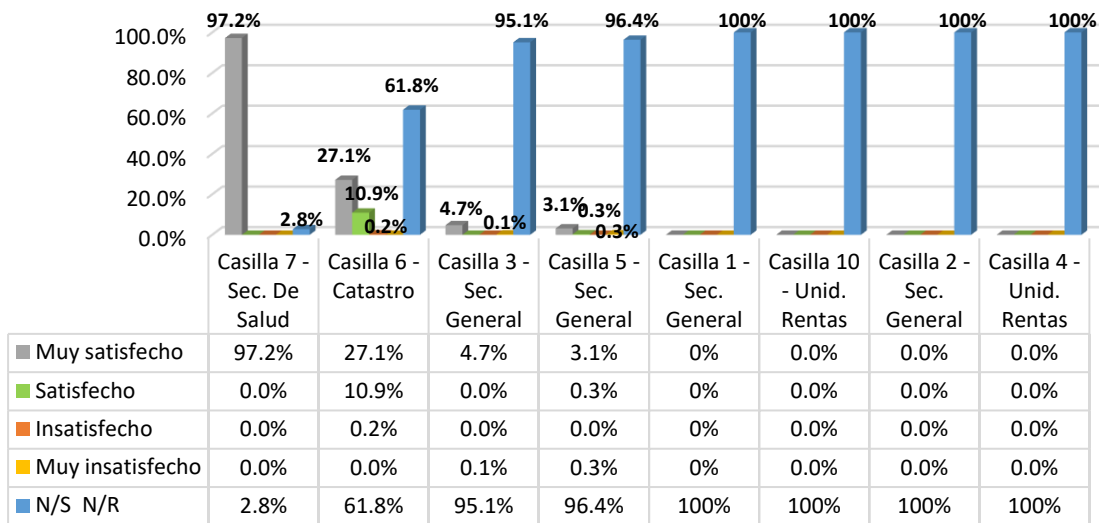


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 21 revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 16,1 e inconformidad del 0,1 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
Conformidad	753
Inconformidad	5
NS / NR	3928

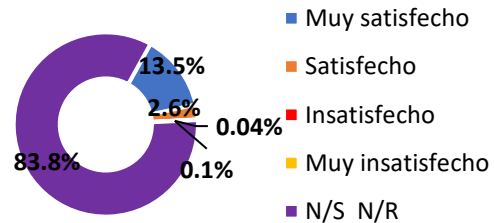


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante marzo 2022.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 83,8 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida, argumentando no querer tocar el aparato, por motivos de bioseguridad

relacionados con la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, o simplemente por falta de deseo o interés en la calificación.

De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

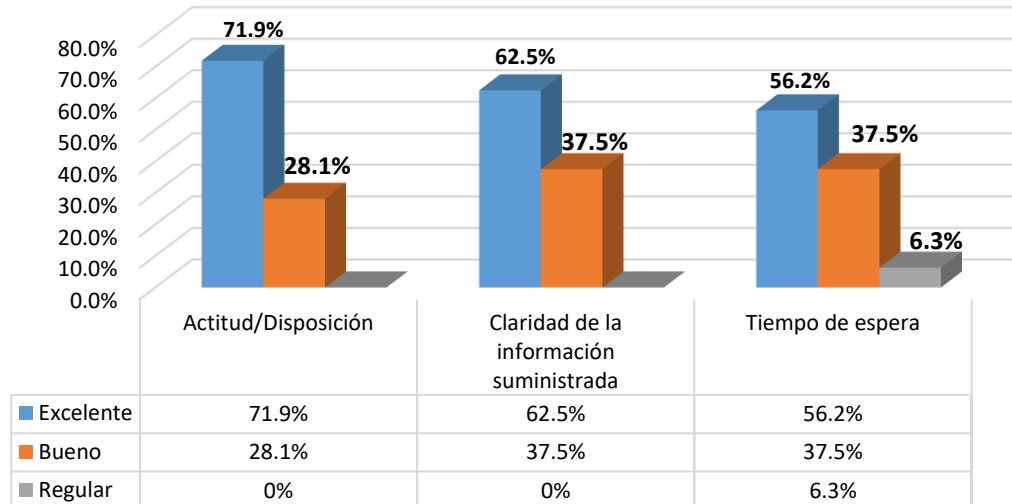


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La tabla y gráfico 23 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,9 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	100 %	100 %	93,7 %
Inconformidad	0%	0%	6,3 %

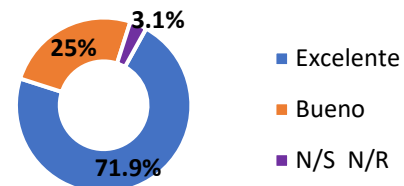


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la

descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la calificación de la atención frente a los trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de marzo de 2022, se aplicaron de manera presencial 67 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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 relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.1.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	12
Bueno	55
Total	67

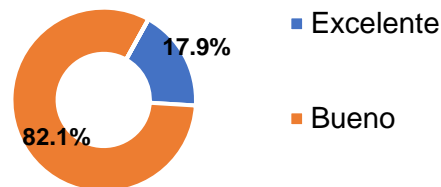


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

La tabla y el gráfico 24 evidencian que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.1.2. Nivel de conformidad por variable

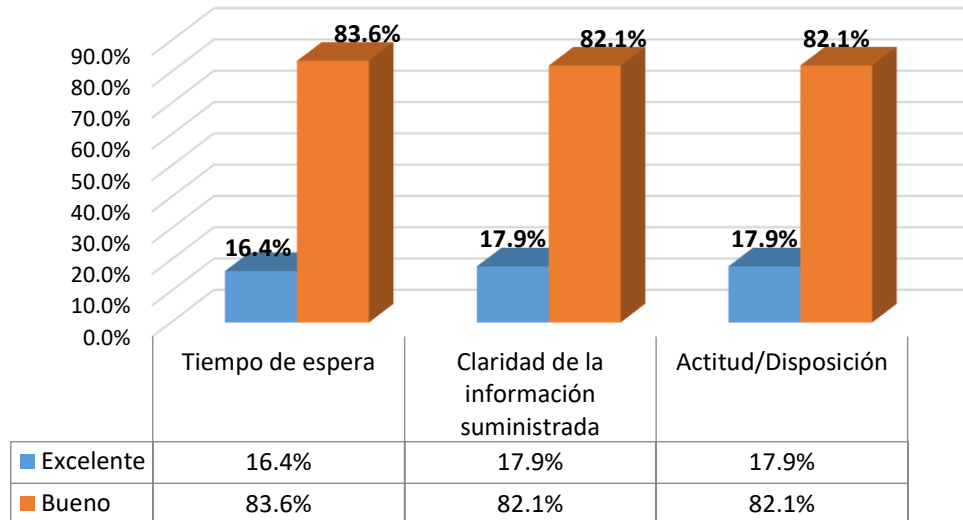


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 25 muestran que todas las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

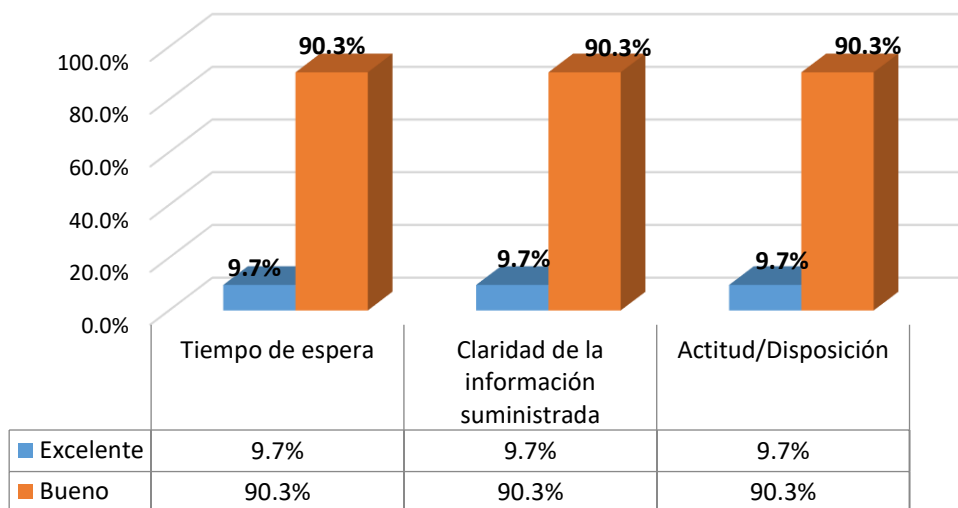


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

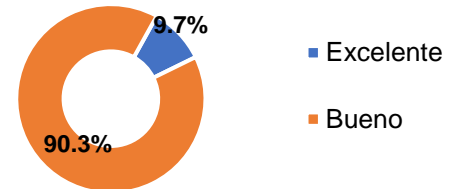


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

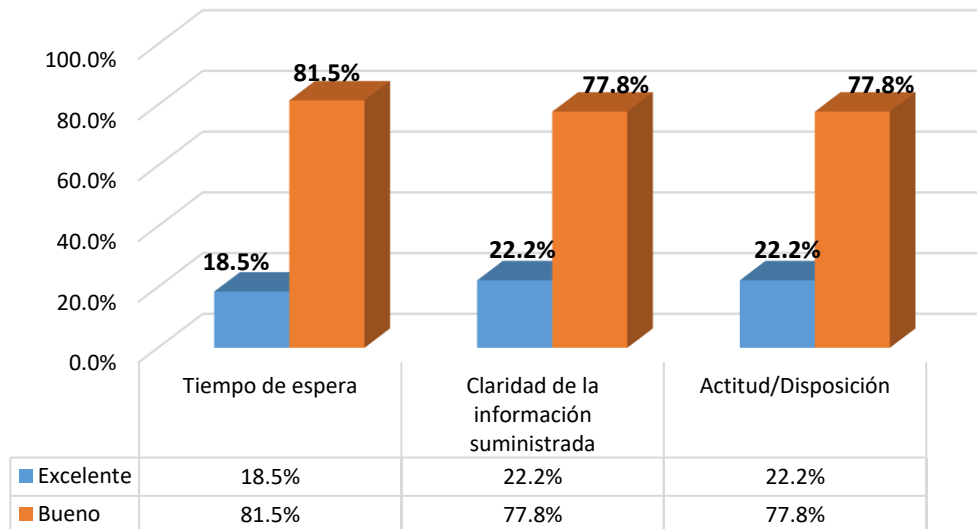


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 29 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

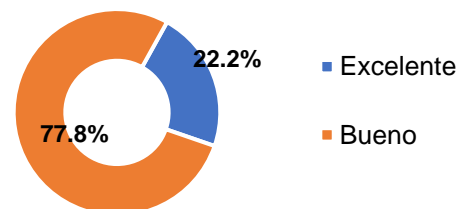


Tabla y gráfico 29. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

6.1.3.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	3
Bueno	6
Total	9

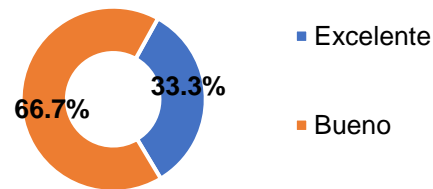


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 30 revelan que el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación Excelente y Bueno.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de marzo de 2022, se aplicaron de manera presencial 90 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

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 relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	73
Bueno	16
Regular	1
Total	90

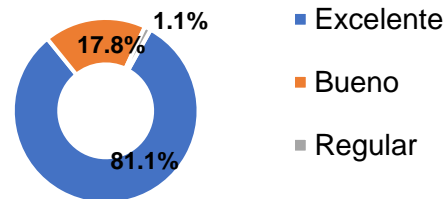


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2022.

La tabla y el gráfico 31 revelan que el 98,9 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 1,1 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular.

6.2.2. Nivel de conformidad por variable

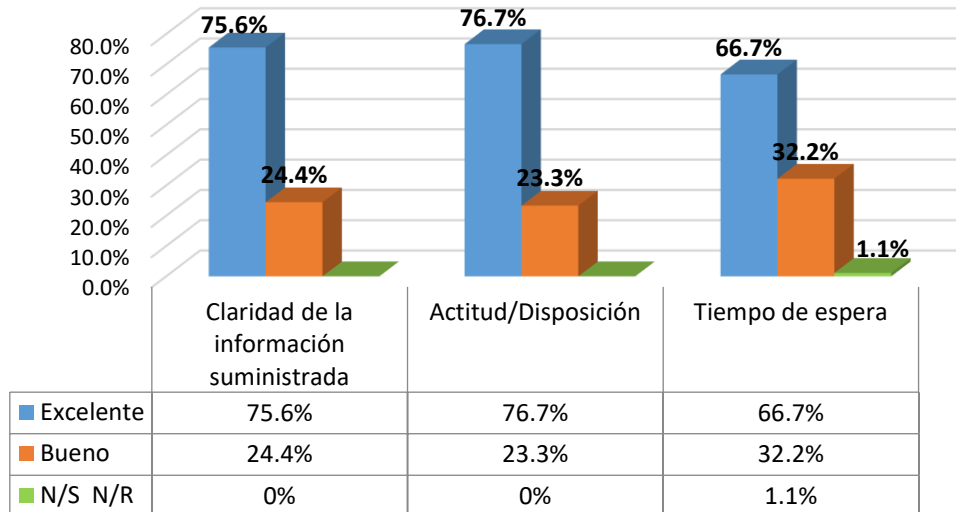


Tabla y gráfico 32 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 32 muestran que las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención, son la claridad de la información suministrada y la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 100 %.

6.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Expedición de pasaporte – Jornada descentralizada

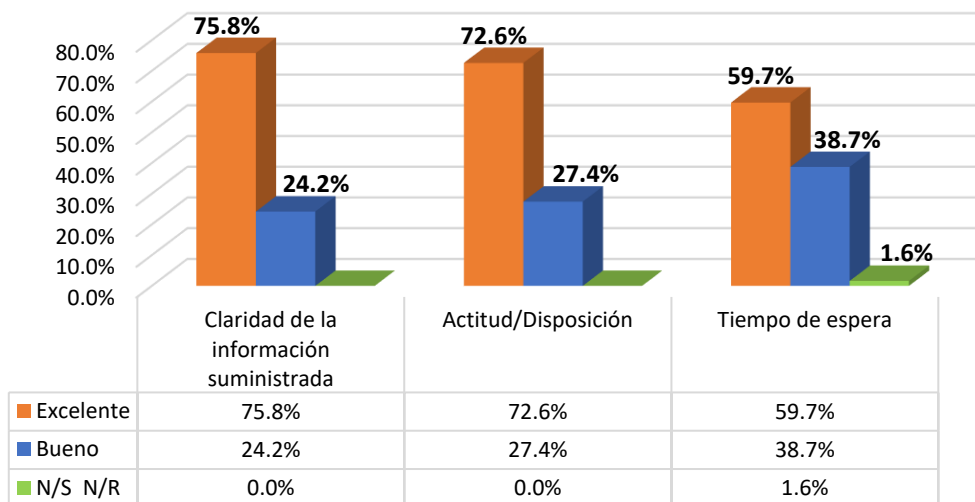


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 34 muestran que los ciudadanos que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte en la jornada descentralizada realizada en Tuluá, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,4 % e inconformidad del 1,6 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100 %	100 %	98,4 %
Inconformidad	0%	0%	1,6%

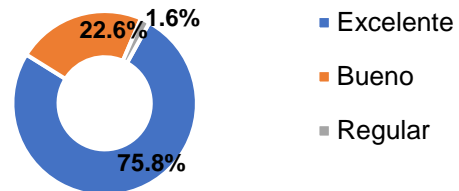


Tabla y gráfico 34. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2022.

6.2.3.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Excelente	1
Total	1

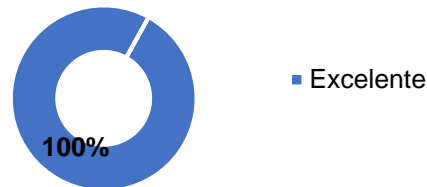


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 35 evidencian que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, otorgando calificación Excelente.

6.2.3.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	25
Bueno	2
Total	27

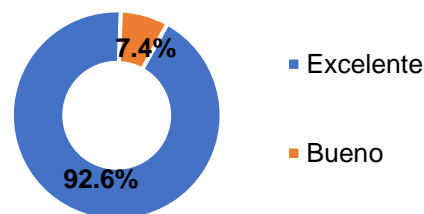


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 36 revelan que el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, otorgando calificación Excelente y Bueno.

6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el mes de marzo de 2022, se aplicaron de manera presencial 35 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de 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 relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.3.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	13
Bueno	22
Total	35

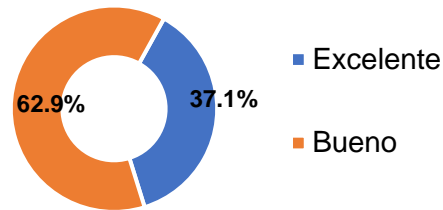


Tabla y gráfico 37. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

La tabla y el gráfico 37 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.3.2. Nivel de conformidad por variable

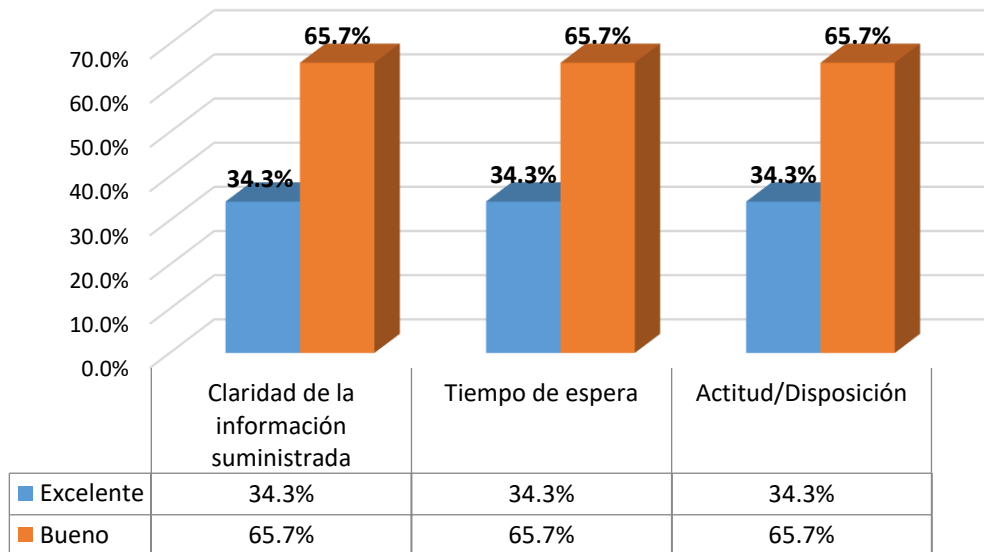


Tabla y gráfico 38. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 38 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

6.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

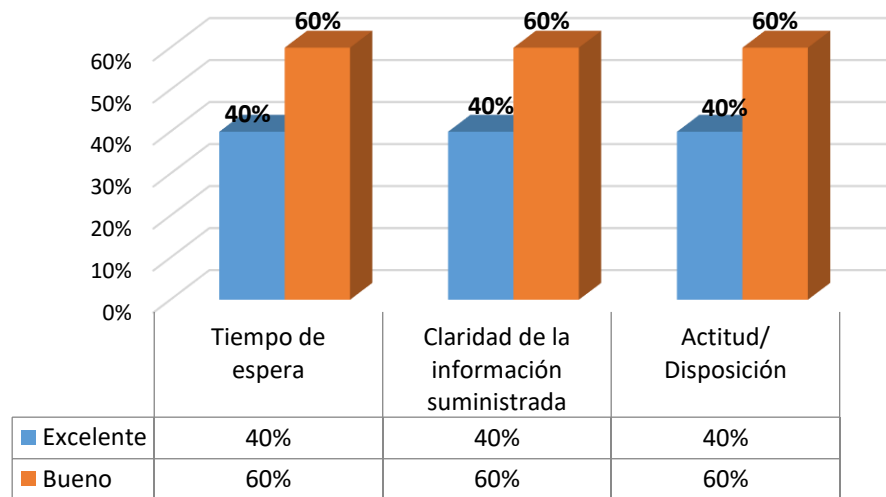


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 40 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100 %	100%

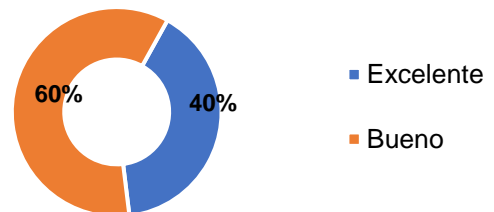


Tabla y gráfico 40. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

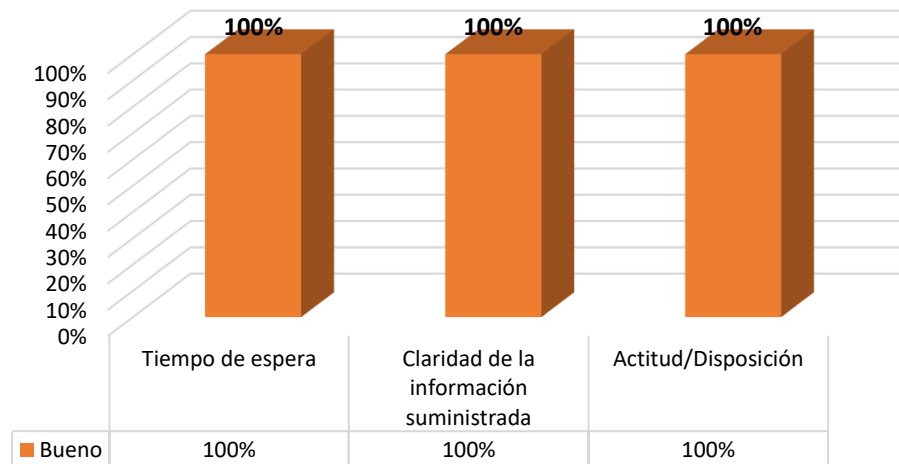


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 42 muestran que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

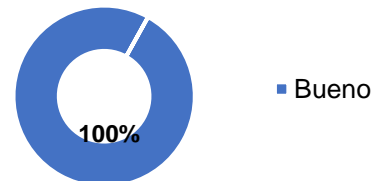


Tabla y gráfico 42. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

6.3.3.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	11
Bueno	16
Total	27

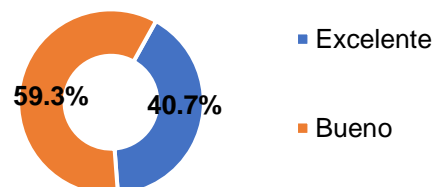


Tabla y gráfico 43. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2022.

La tabla y gráfico 43 muestran que el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, otorgando calificación Excelente y Bueno.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 54 observaciones, de las cuales el 50,2 % está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud, mala información), 22 % manifiesta la necesidad de mejorar el proceso para agendar las citas de pasaporte, 11,1 % sugiere mejorar los procesos, el 5,5 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de atención, el 5,5% se refiere a la falla en el sistema del banco, el 1,9 % está relacionado con la necesidad de mejorar el espacio para las jornadas de pasaporte, 1,9 % refiere que los impuestos son costosos, el 1,9 % son felicitaciones.

El 1,9 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 98,1 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

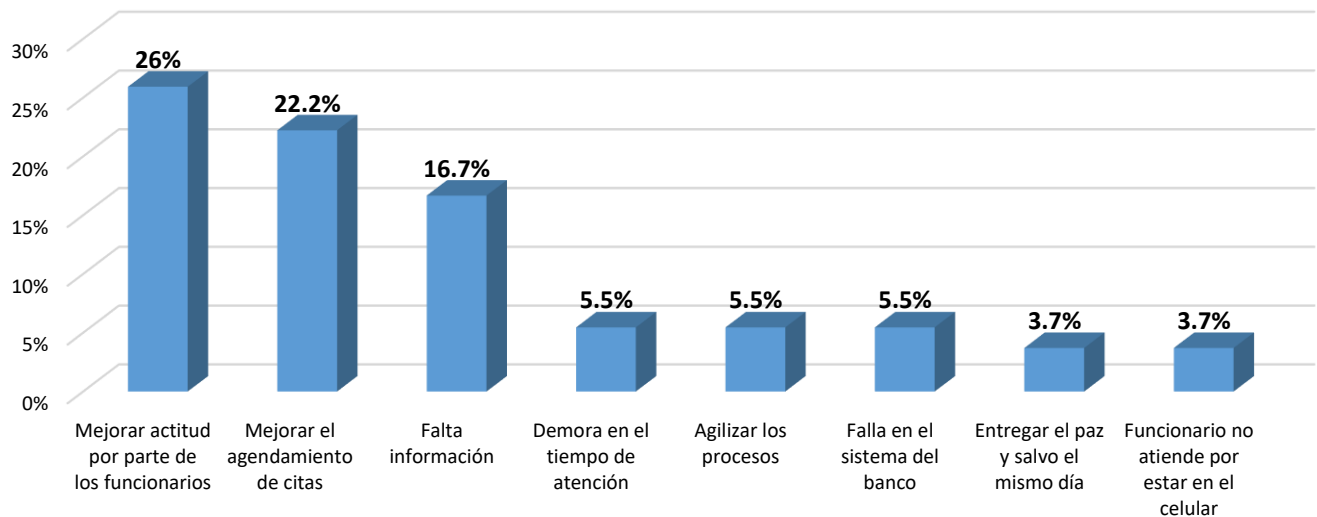


Gráfico 44. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 26 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirió que se debe mejorar la actitud por parte de los funcionarios. El 22,2 % de los encuestados manifestó la necesidad de mejorar el agendamiento de citas para pasaporte, el 16,7 % se refiere a la falta de información, el 5,5 % manifiesta demora en el tiempo de atención, otro 5,5 % solicita agilizar los procesos y otro 5,5 % manifiesta falla en el sistema del banco.

Cabe resaltar que la adquisición de estampillas obtuvo el mayor número de observaciones, con el 41 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría están relacionadas con la mala actitud por parte de los funcionarios; seguido, está el trámite de expedición de pasaporte con el 24 % de las observaciones, de las cuales la mayoría está asociada con la solicitud de mejorar el agendamiento de citas; después esta la liquidación de impuesto vehicular con el 20 % de las observaciones, las cuales en su mayoría están relacionadas con la mala actitud por parte de los funcionarios.

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:

- El nivel general de conformidad frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 95,8%.
- El nivel de inconformidad general frente a a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 2,1 %.
- Para el presente mes el nivel general de conformidad frente a la atención brindada disminuyó en un 1,5 % en relación al mes de febrero de 2022. De igual manera la inconformidad de los ciudadanos frente a la atención aumento en un 0,3 %.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de espera con un nivel de conformidad general del 97,4 %.
- La variable con calificación más baja fue la claridad de la información suministrada, con un nivel de inconformidad general del 2,7 %.
- El trámite con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada es el registro de títulos en el área de la salud con el 98,9 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular con un nivel de inconformidad del 2,9 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 96,2 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 98,7 %.

- El 83,8 % de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables en la Oficina Territorial Norte presentaron un nivel de conformidad general del 100 %.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro sede Tuluá presenta una calificación del 98,9 %.
- El nivel de inconformidad general frente a la atención brindada por los servidores públicos en la Oficina Territorial Centro sede Tuluá es del 1,1 %.
- Las variables claridad de la información suministrada y facilidad para adquirir el producto o servicio, presentaron un nivel de conformidad general del 100 % en la Oficina Territorial Centro – sede Tuluá
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-sede Buga presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables presentan el mismo nivel general de conformidad frente a la atención brindada en la Oficina Territorial Centro-sede Buga con una calificación del 100 %.
- De 1310 personas encuestadas, se recibieron un total de 54 observaciones que representan el 4,1 %.
- De las 54 observaciones, 1 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 53 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte del funcionario” como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de con un total de 22 recomendaciones, de las cuales 11 se refieren a “mejorar actitud por parte del funcionario”, 5 está relacionadas con la “falta de información”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentra la expedición de pasaporte, con 12 observaciones negativas reportadas, solicitando “mejorar el agendamiento de citas”.

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas de atención al usuario aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y los datos recopilados en el sistema calificador de la Ventanilla Única, sumado a 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.

- ❖ Debido a que la inconformidad de los ciudadanos frente a la atención aumentó en un 0.3% con respecto al mes de febrero 2022, se sugiere diseñar y entregar a los

funcionarios, una guía donde registre la manera adecuada de interactuar con los ciudadanos, en la cual se muestre los atributos o cualidades del buen servicio, el lenguaje verbal y no verbal y la interacción adecuada dependiendo del tipo de ciudadano que requiera su atención.

- ❖ Dado que los usuarios han manifestado descontento con respecto a mejorar la actitud por parte del funcionario público, se sugiere realizar sensibilización en la que se dé a conocer a los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria la manera adecuada de informar al ciudadano en lenguaje claro, es decir de manera sencilla y directa, así como los pasos a seguir frente a la gestión que el ciudadano vaya a realizar.
- ❖ Compartir la información del presente informe con la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, dando a conocer la inconformidad de los ciudadanos frente al agendamiento de citas para la expedición de pasaporte, que se ve reflejada en las observaciones negativas registradas por los encuestados en la jornada descentralizada de pasaporte realizada en Tuluá, lo anterior con la finalidad de buscar soluciones que logren mitigar esta situación.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Se realizaron socializaciones de los informes de percepción segundo semestre de 2021 con las dependencias relacionadas directamente con la información resultante de los informes trimestrales provenientes de las encuestas de percepción, donde se dio a conocer las observaciones que suministraron los ciudadanos con respecto a la atención.
A partir de la información socializada por Secretaria General, las dependencias se comprometieron a documentar las acciones de mejora identificadas por cada dependencia de acuerdo al suministro de las inconformidades expuestas por los ciudadanos, estas acciones de mejora serán entregadas a los Quince (15) días de haber recibido la información.
- ❖ La unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria, La Secretaria De Convivencia Y Seguridad Ciudadana, El Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional, la Secretaria De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, en articulación con Secretaria General, han desarrollado seguimientos frente al procedimiento de las PQRSDF y la atención al ciudadano, con las que se espera en el próximo trimestre disminuir las inconformidades relacionadas con la mala actitud de los funcionarios al momento de brindar la atención y la claridad de la información que suministran al usuario.

- ❖ Gracias a la socialización de los informes de percepción, se pudo conocer que La Secretaria De Convivencia Y Seguridad Ciudadana, a partir del 26 de abril del 2022 ha dispuesto un nuevo punto de atención para la expedición de pasaportes ubicado en el local 207 del centro comercial la 14 de paso ancho, con el que se espera descongestionar las solicitudes que requiere la ciudadanía frente a este trámite.

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 – Atención.