

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS AGOSTO 2022**

Santiago de Cali, 10 de octubre de 2022

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos Erazo.

### **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 agosto 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**

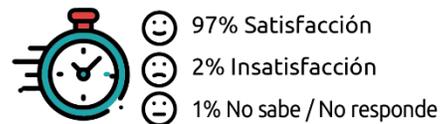
Durante el mes de **agosto** de 2022, se atendieron **13.685** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **1393** encuestas de **atención** a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de **619** ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

**ATENCIÓN A USUARIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
AGOSTO 2022**

**NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD**



**TIEMPO DE ESPERA**



**CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN**

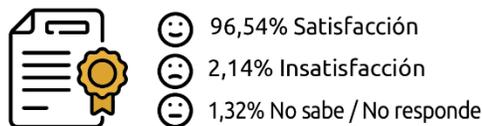


**ACTITUD / DISPOSICIÓN**



**CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



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



**RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA**



#### 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	DIA: _____	MES: _____	AÑO: _____
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email: _____		
Nombre dependencia / Casilla atención	Ventanilla No _____		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): _____ Antigua Beneficencia del Valle: _____ Oficina Territorial: Tuluá _____ B/tura _____ Buga _____ Cartago _____ Otro: _____ Oficina Territorial: Sur _____ Sur oriente _____ Sur occidente _____ <b>(Sec. Salud)</b> Municipio _____		

### B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo 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 PQRSD	¿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 PQRSD que ofrece la entidad.
--------	---

**5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

Para el mes de **agosto** de 2022, se atendieron un total de **13.685** 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 **agosto** de 2022, se aplicaron **1.393** 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	Pregunta
Palacio de San Francisco	1279
Oficina Territorial Norte	67
Otro (Buga)	41
Oficina Territorial Centro	6
<b>Total</b>	<b>1393</b>

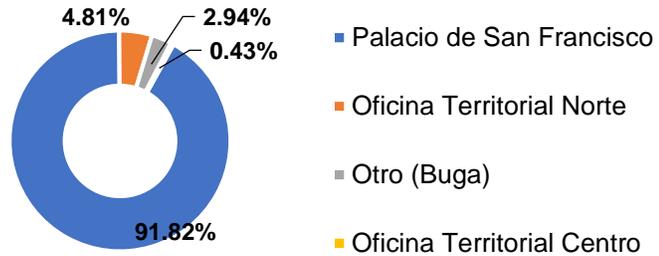


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

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	1293
Radicación de PQRS	79
Orientación	13
No responde	8
<b>Total</b>	<b>1393</b>

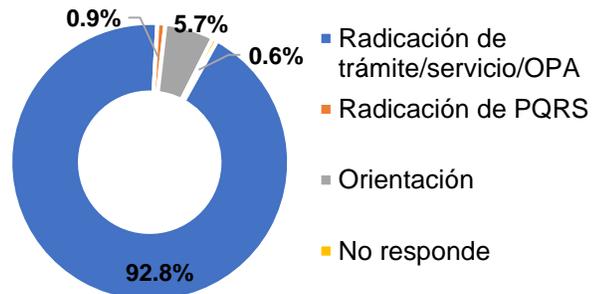


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

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 radicación de PQRS y la orientación.

### 5.3. Nivel general de conformidad con la atención recibida.

Opciones	Pregunta
Excelente	540
Buena	798
Regular	17
Malo	3
N/S N/R	35
<b>Total</b>	<b>1393</b>

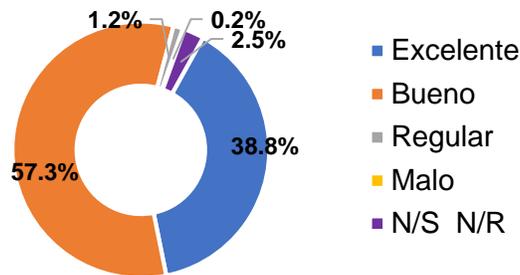


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y gráfico 3 muestran que el 96,1 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Buena y Excelente. Un 1.4 % expresó inconformidad en la atención y un 2.5 % de los encuestados se abstuvo a responder la encuesta.

### 5.4. Nivel de conformidad por variable

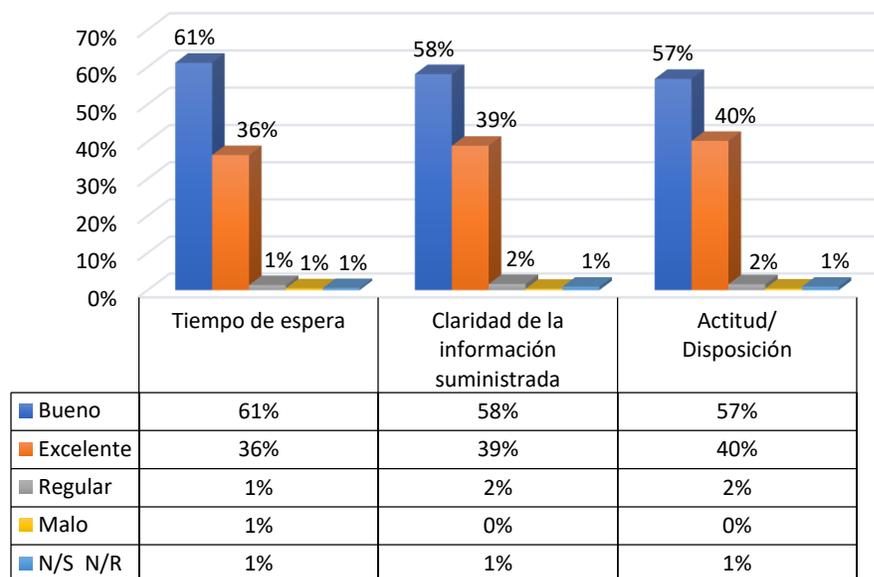


Tabla y gráfico 5. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y gráfico 5 muestra que las tres variables presentaron el mismo nivel de conformidad frente a la atención recibida, con una calificación del 97 %. También evidencia que el nivel de inconformidad en cada una de las variables tuvo una calificación del 2 %, mientras que un 1 % se abstuvo de responder.

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

### 5.5.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

Calificación	Total
Excelente	509
Bueno	743
Regular	17
Malo	3
N/S N/R	21
<b>Total</b>	<b>1293</b>

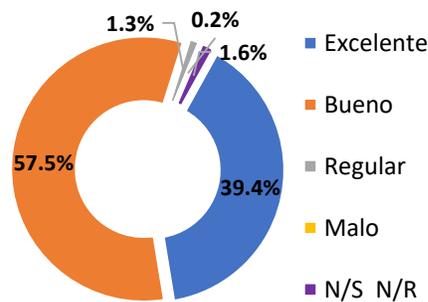


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y gráfico 6 evidencian que el 96,9 % 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 1,5 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 1,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2 Radicación de PQRS

Calificación	Total
Bueno	50
Excelente	17
NS/NR	12
<b>Total</b>	<b>79</b>

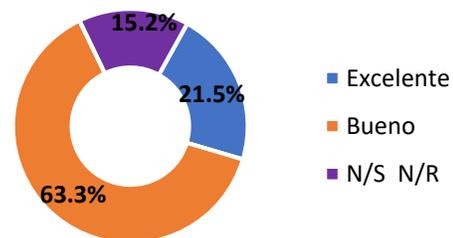


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y gráfico 7 evidencian que el 84.8 % 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. El 15.2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	4
Bueno	2
<b>Total</b>	<b>18</b>

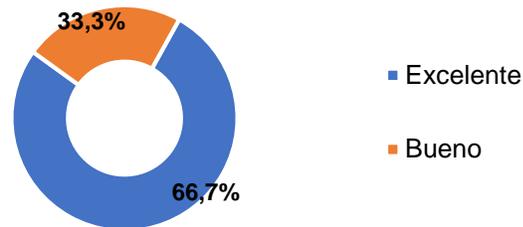


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y gráfico 8 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 Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Ninguno 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 83,3 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite/Servicio/OPA	Cantidad
Estampillas	607
Impuesto vehicular	314
Registro de títulos de salud	145
Trámites y servicios U.A.E. de Catastro	117
Paz y salvo	110
<b>Total</b>	<b>1293</b>

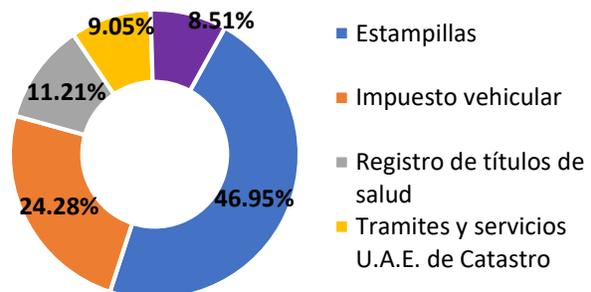


Tabla y gráfico 9. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y el gráfico 9 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 46,95 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 24,28%.

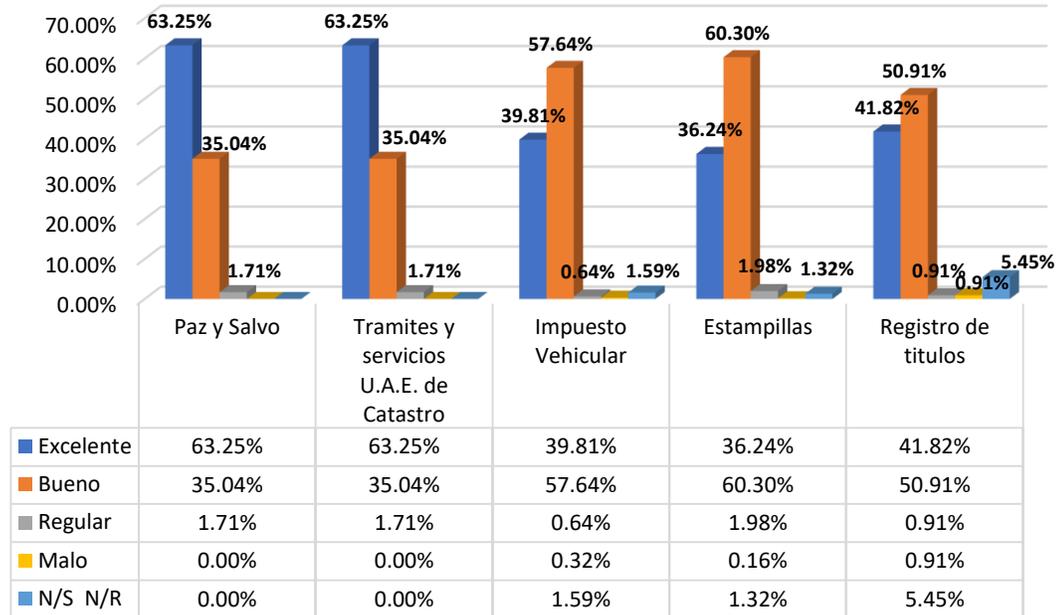


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La tabla y gráfico 10 evidencian que el Paz y salvo departamental presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 98,29 %. Asimismo, se destaca que estampillas presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 2,14 %.

#### 5.5.4. Adquisición de estampillas

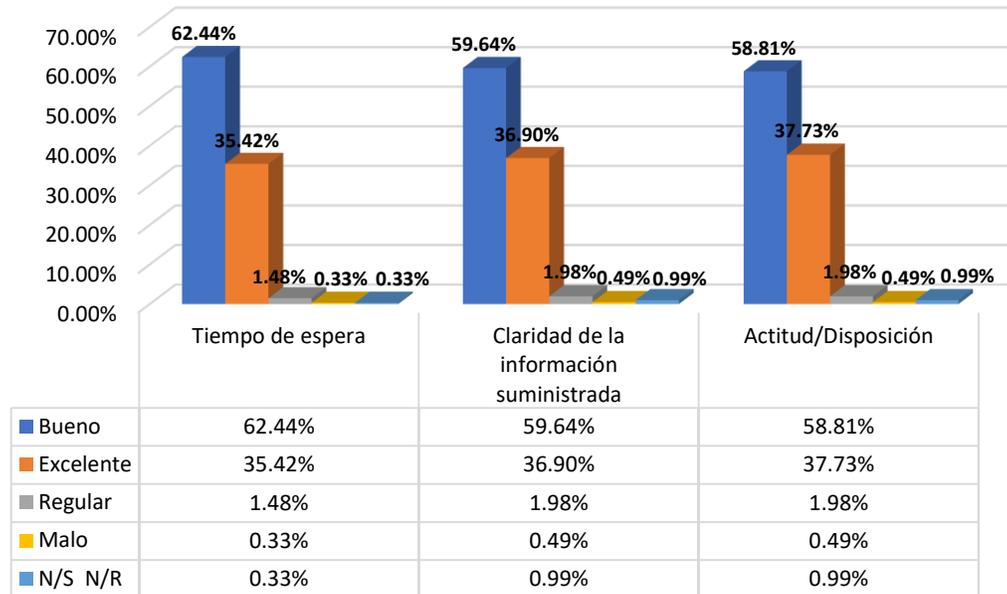


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

Las tablas y gráficos 11 y 12 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un mayor nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,5 % e inconformidad del 2,2%, 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	97.9%	96,5 %	96,5%
Inconformidad	1.8 %	2,5%	2,5%
No responde	0.3%	1 %	1 %

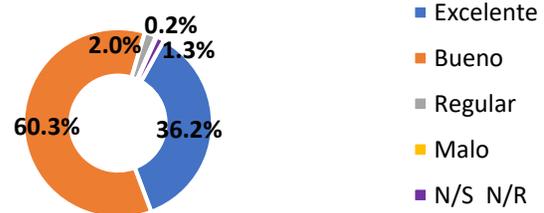


Tabla y gráfico 12. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

### 5.5.5. Liquidación del impuesto vehicular

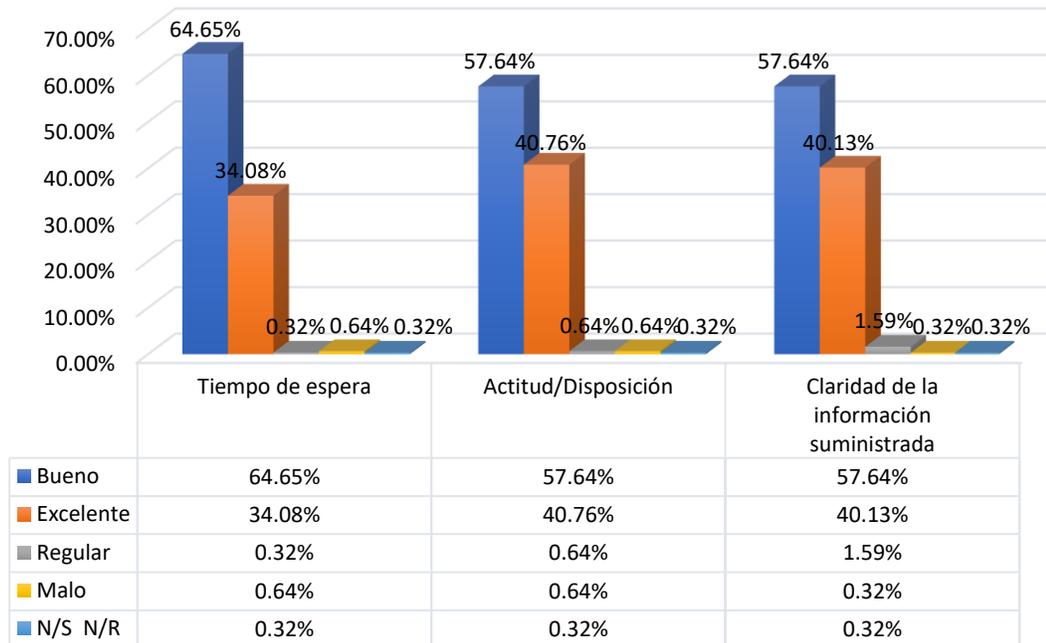


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

Las tablas y gráficos 13 y 14 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,45 % e inconformidad del 0,96 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Actitud	Claridad
Conformidad	98,7 %	98,4 %	97,8 %
Inconformidad	1 %	1,3 %	1,9 %
No responde	0,3%	0,3 %	0,3 %

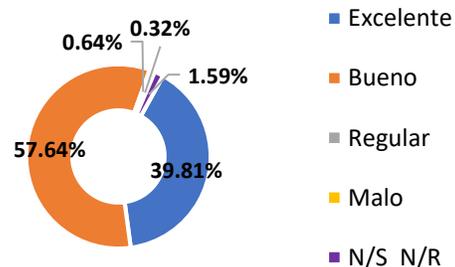


Tabla y gráfico 14. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

### 5.5.6. Paz y salvo departamental

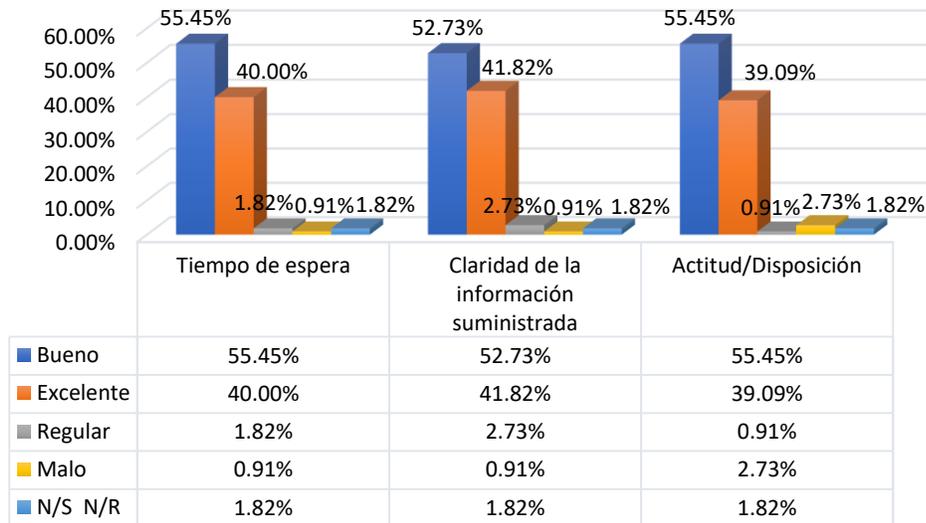


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

Las tablas y gráficos 15 y 16 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 92,7 % e Inconformidad del 1,8 %, 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	95,5 %	94,5 %	94,5 %
Inconformidad	2,7 %	3,6 %	3,6 %
No responde	1,8 %	1,8 %	1,8 %

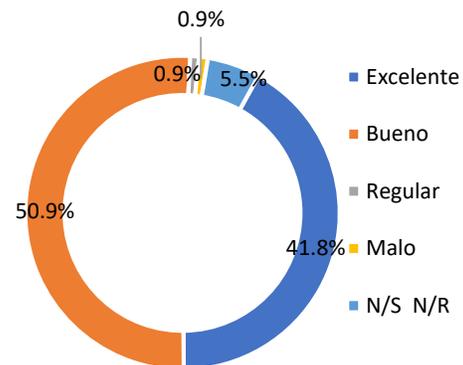


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

### 5.5.7. Registro de títulos en el área de la salud

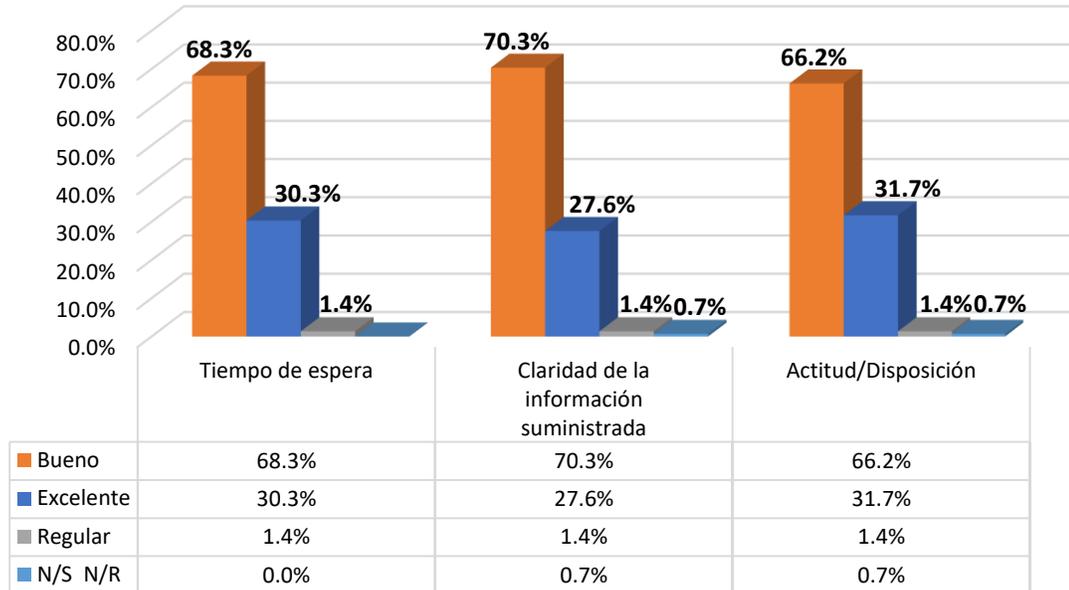


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

Las tablas y gráficos 17 y 18 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 98,6 % e inconformidad del 1,4 %, 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	98,6 %	97,9 %	97,9 %
Inconformidad	1,4 %	1,4 %	1,4 %
No responde	0 %	0,7 %	0,7 %

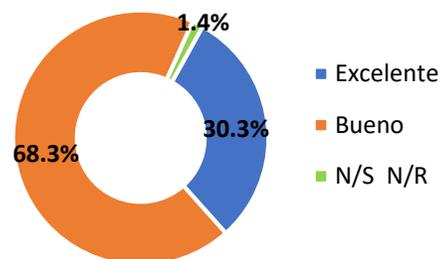


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

### 5.5.8. 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 agosto de 2022, 619 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

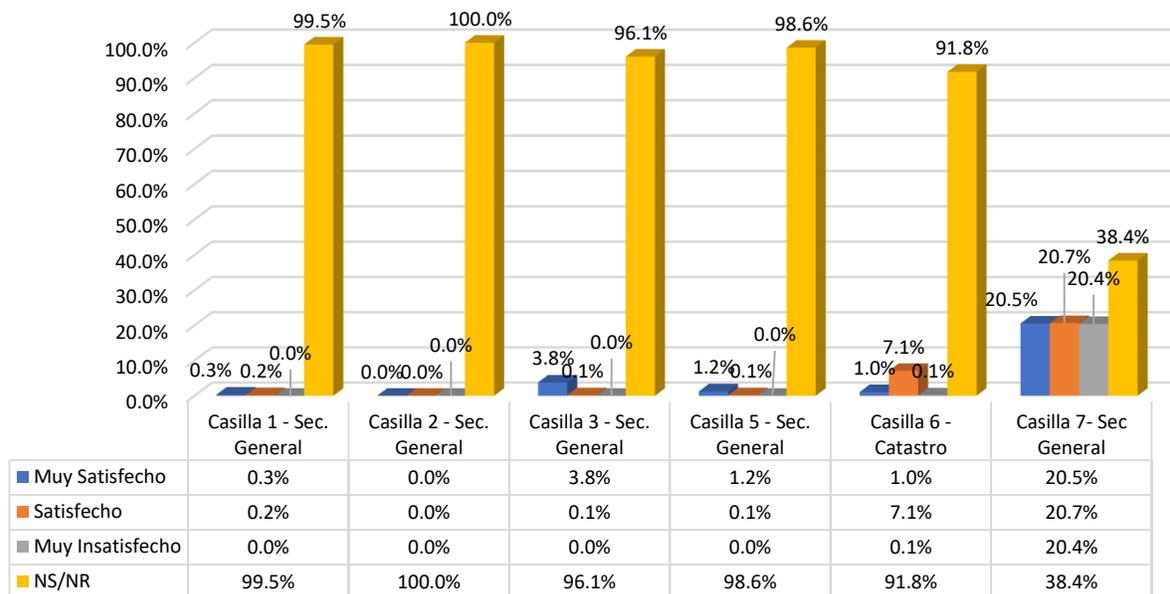


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante agosto 2022.

Las tablas y gráficos 19 y 20 revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 10% e inconformidad del 4%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
N/S N/R	4014
CONFORMIDAD	467
INCONFORMIDAD	170
Total	4651

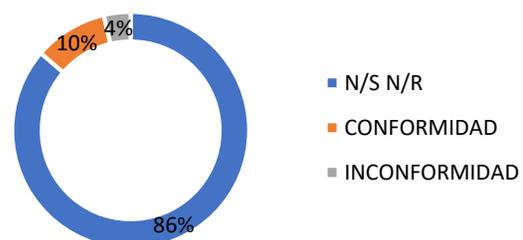


Tabla y gráfico 20. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante agosto 2022.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 86 % 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.

## **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 iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

### **6.1. Oficina Territorial Norte**

Para el mes de agosto 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	Pregunta
Excelente	51
Bueno	14
N/S N/R	2
<b>Total</b>	<b>67</b>

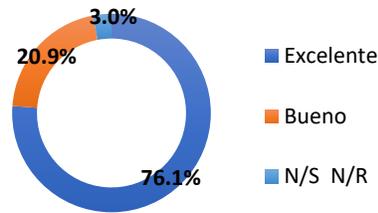


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 23 evidencian que el 97 % 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. Sólo dos personas no respondieron la encuesta.

### 6.1.2. Nivel de conformidad por variable

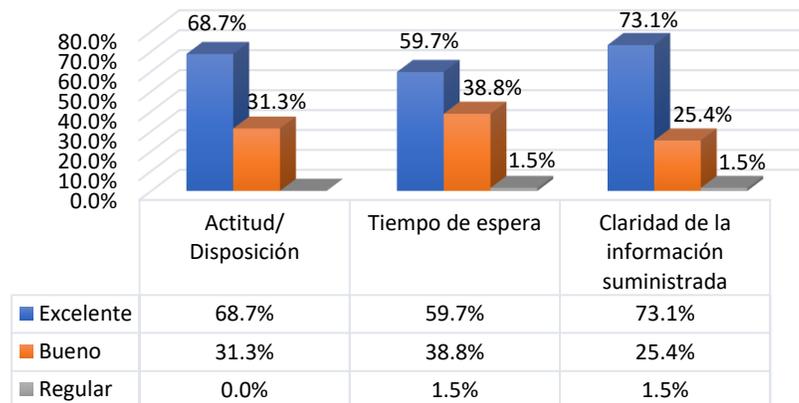


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que la variable que presenta el mayor nivel de conformidad frente a la atención es Actitud/Disposición, 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

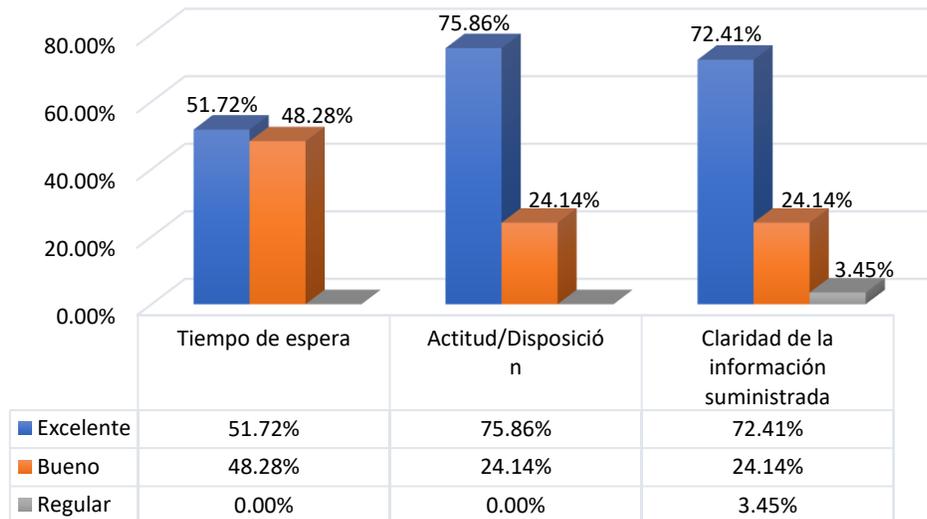


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tablas y gráficos 25 y 26 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%	96,6%
Inconformidad	0 %	0 %	3,4 %
No responde	0 %	0 %	0 %

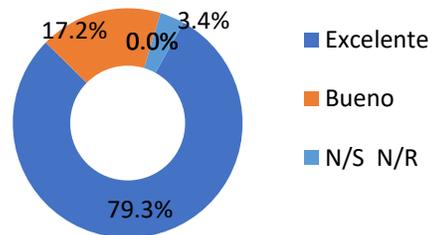


Tabla y gráfico 26. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

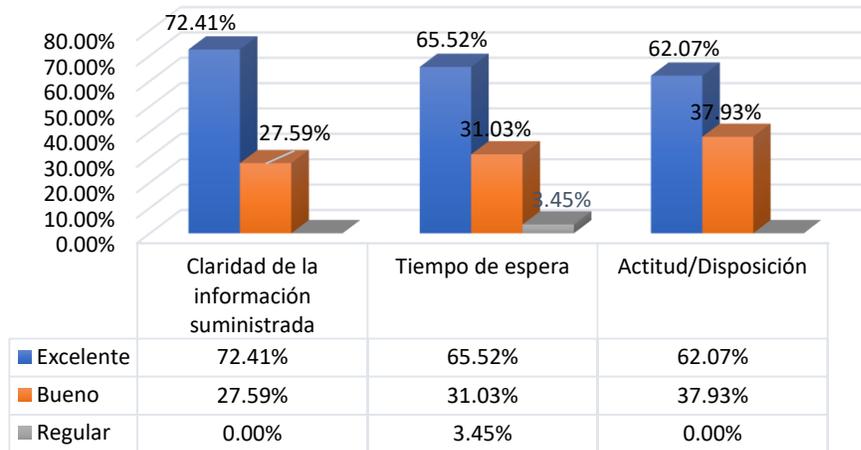


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tablas y gráficos 27 y 28 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,5 %, mientras que sólo un 3,45 % presentó inconformidad, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	96,6%
Inconformidad	0%	0%	3,4%

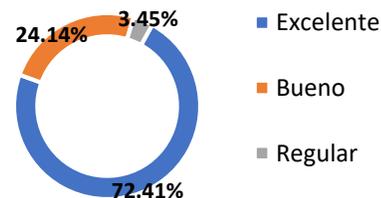


Tabla y gráfico 28. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

### 6.1.3.3. Trámites y Servicios U.A.E de Catastro.

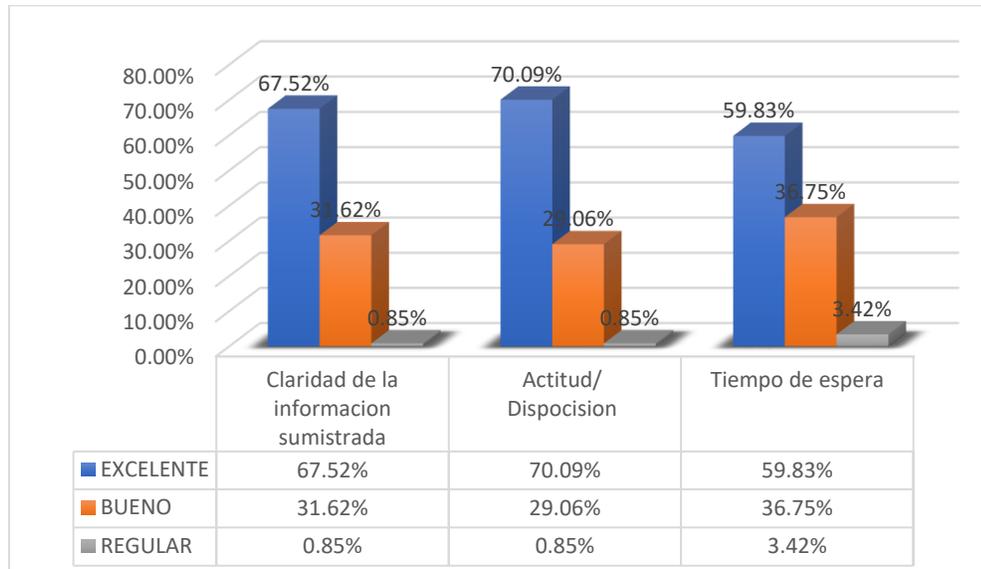
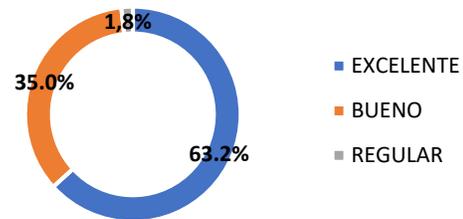


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites y/o servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,2%, 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 de espera
CONFORMIDAD	99,15%	99,15%	96,58%
INCONFORMIDAD	0,85%	0,85%	3,42%



### 6.1.3.4. Orientación

Calificación	Total
Excelente	4
Bueno	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

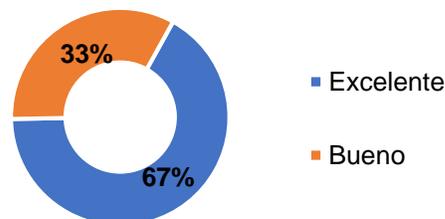


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 29 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.

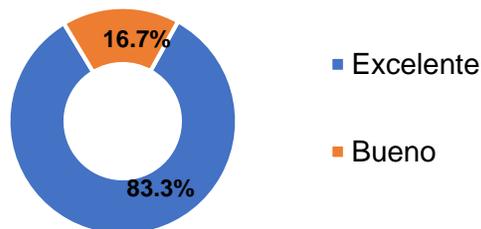
## 6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de agosto de 2022, se aplicaron de manera presencial 6 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	5
Bueno	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



*Tabla y gráfico 30. 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 agosto de 2022.*

La tabla y el gráfico 30 revelan que el 100 % 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.

## 6.2.2. Nivel de conformidad por variable

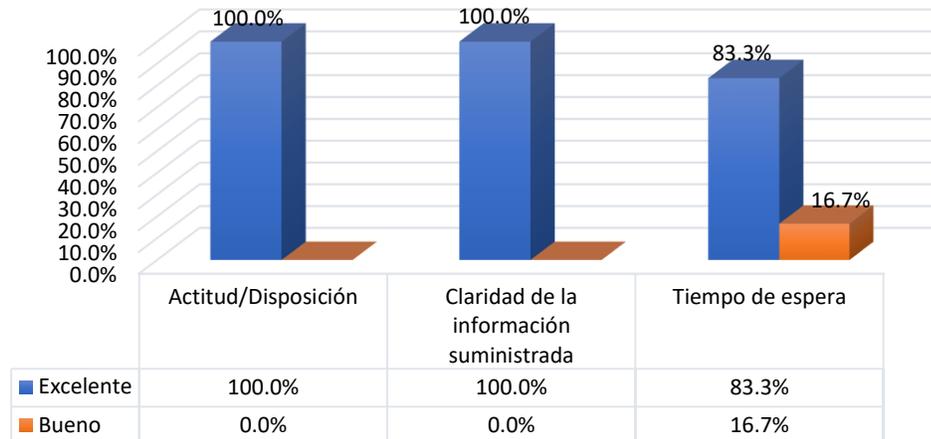


Tabla y gráfico 31 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención, son la Actitud / Disposición y la Claridad de la información suministrada, con una calificación del 100 %.

## 6.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

### 6.2.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

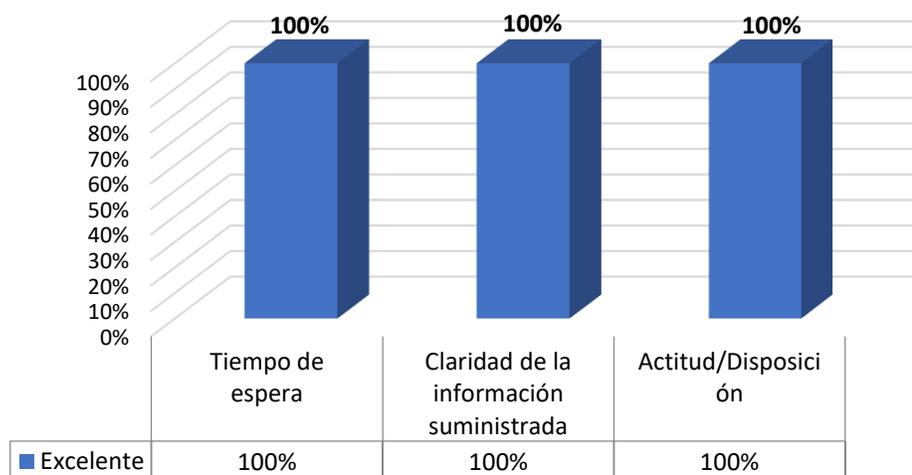


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022

La tablas y gráficos 32 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %.

### 6.2.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

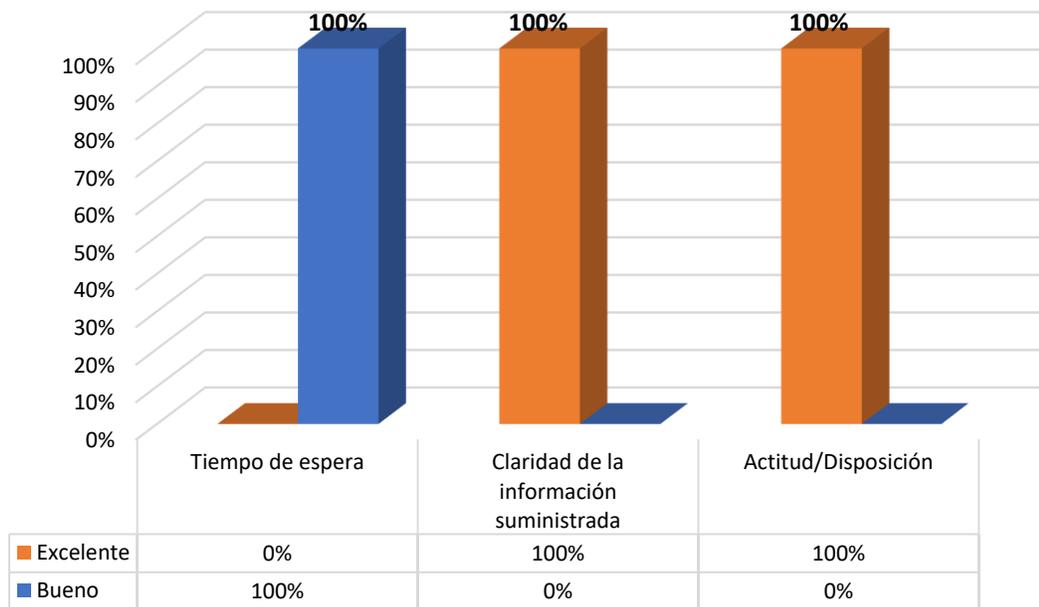


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2022

La tabla y gráfico 33 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas en la Oficina Territorial Centro sede Buga presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%

## 6.2.4. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

### 6.2.4.1. Trámite: Expedición de pasaporte – Jornada descentralizada

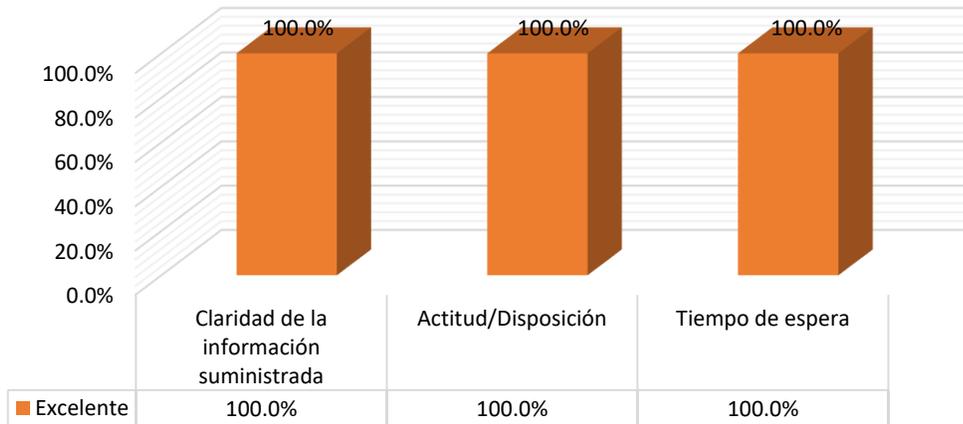


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para la expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tablas y gráficos 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 100%.

### 6.2.4.1. Orientación

Calificación	Total
Excelente	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

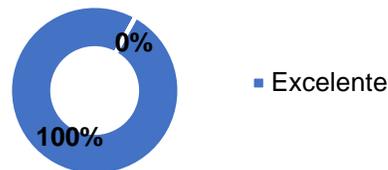


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 38 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.

### 6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el mes de agosto de 2022, se aplicaron de manera presencial 41 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

Calificaciones	Total
Excelente	15
Bueno	25
N/S N/R	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

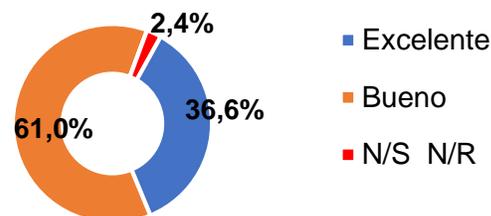


Tabla y gráfico 39. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2022.

La tabla y el gráfico 39 revelan que el 97,6 % 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

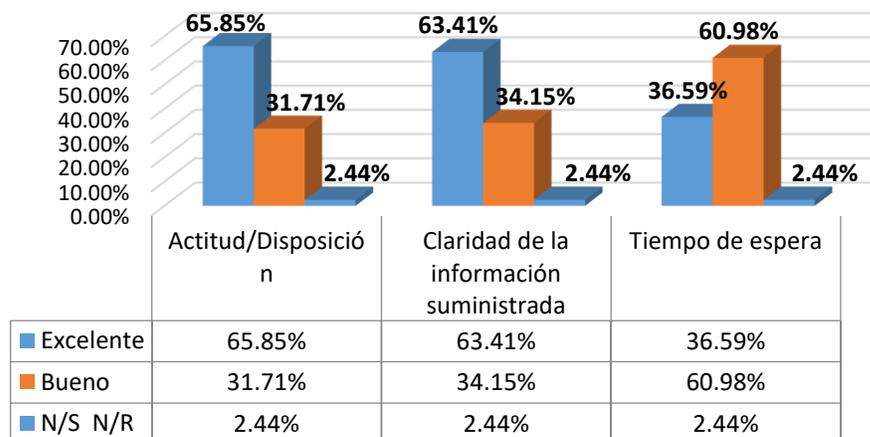


Tabla y gráfico 40. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2022.

La tabla y gráfico 40 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 97,6%. Tan solo un 2.4% se abstuvo a responder

### 6.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

#### 6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

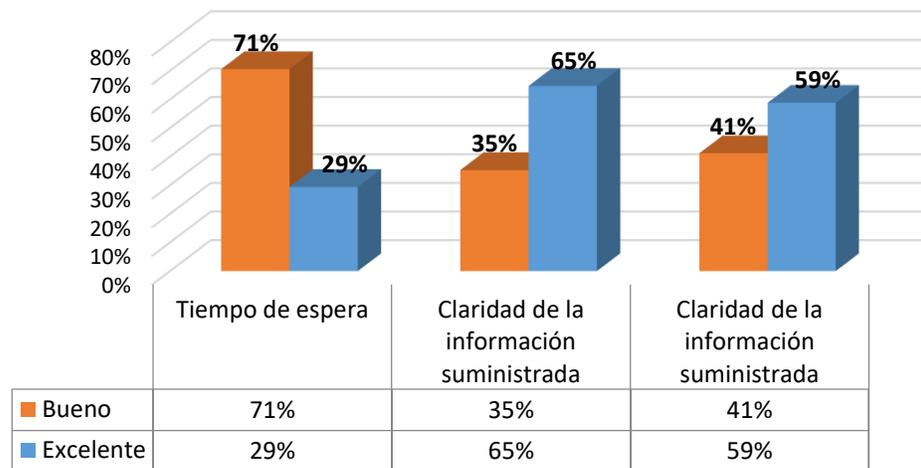


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2022.

La tablas y gráficos 41 y 42 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%

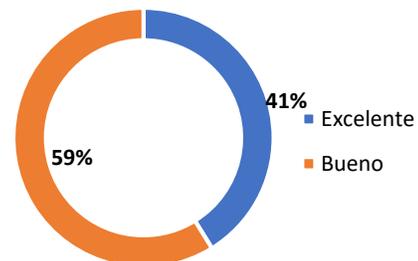


Tabla y gráfico 42. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2022.

### 6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

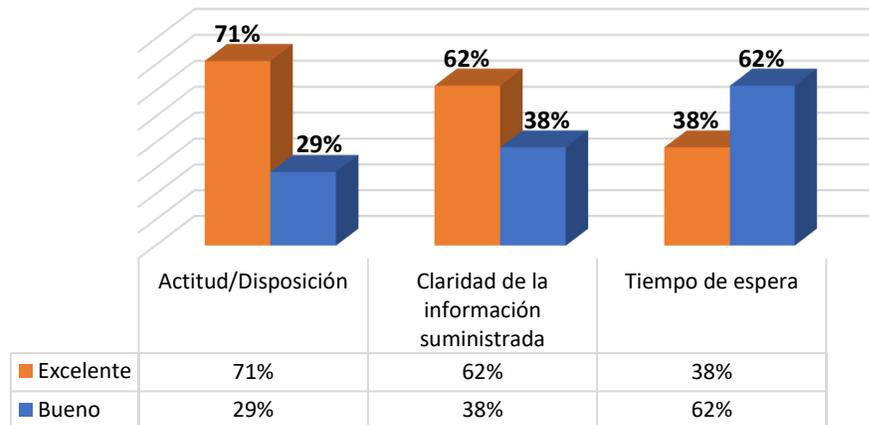


Tabla y gráfico 43. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2022.

La tablas y gráficos 43 y 44 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%

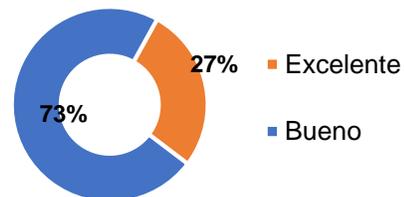


Tabla y gráfico 44. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2022.

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestado

En total, se recibieron 177 observaciones, de las cuales el 22 % está relacionado con inconformidad en los tiempos de atención, el 5,5 % manifiesta la necesidad de más puntos de pago y atención, 4,7 % manifiesta la demora del trámite por el turnero, otro 4,7 % se refiere a mejorar radicaciones, el 3,9 % se refiere a mejorar la información suministrada, el 3,1 % se refiere a solicitud de paz y salvo departamental, falta de información en el banco y falta de aire acondicionado, el 3 % se refiere a mejorar la actitud por parte de los funcionarios, el 2,4 % está relacionado con la atención prioritaria a el adulto mayor, 1,6 % se refiere tanto a falta de servicio de fotocopia como

programar más jornadas de pasaporte, por último sólo un 0,8 % muestra malestar con los funcionarios por su uso seguido del celular

El 40,2 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 59,8 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

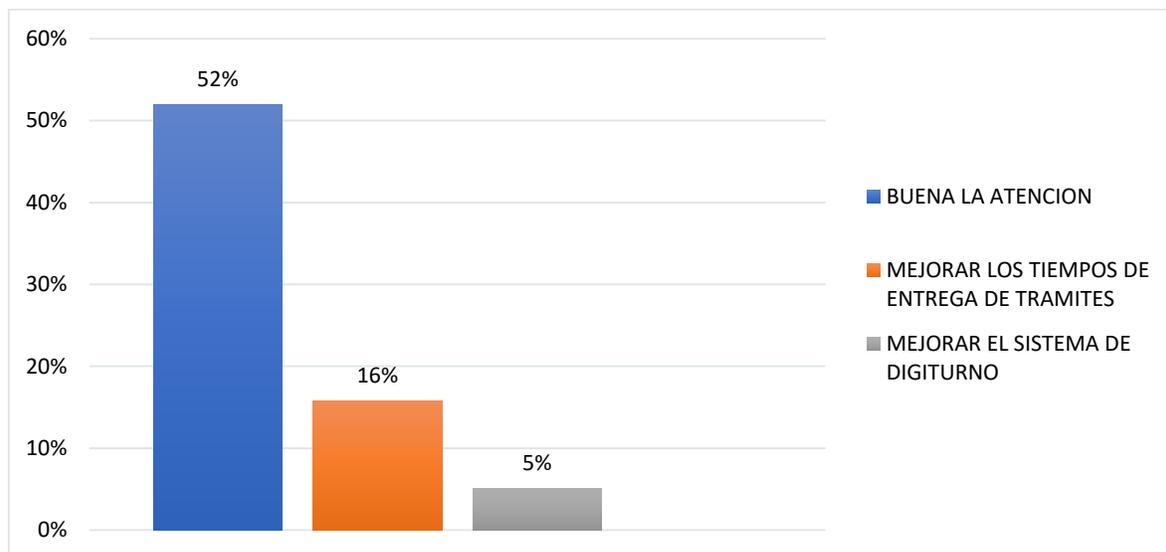


Gráfico 42. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 52% de los usuarios que manifestaron conformidad con la atención y el 16% inconformidades respecto a mejorar el tiempo de entrega del trámite. El 5% de los encuestados manifestó mejorar el sistema de digiturno y la necesidad de más puntos de pago y atención, el 3,9 % manifiesta no es clara la información suministrada, el 3 % desea una mejor actitud por parte de los funcionarios, otro 3,1 % solicita uso de aire acondicionado, mejor información por parte del banco y la paz y salvo departamental. Un 2,4 % solicita atención prioritaria para el adulto mayor.

Cabe resaltar que la atención en ventanilla única obtuvo el mayor número de observaciones, con el 24 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría están relacionadas con mejorar el tiempo de entrega del trámite; seguido, está el uso de estampillas con el 13 % de las observaciones, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de más puntos de pago y servicio; después esta la liquidación de impuesto vehicular con el 11 % de las observaciones, las cuales en su mayoría están relacionadas con mejorar el tiempo de entrega y 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 96 %.
- El nivel de inconformidad general frente a a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 1,4 %.
- Para el presente mes el nivel general de conformidad frente a la atención brindada disminuyó en un 0,6 % en relación al mes de julio de 2022. De igual manera la inconformidad de los ciudadanos frente a la atención disminuyó en un 0,5 %.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de espera con un nivel de conformidad general del 98 %.
- Las variables tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición tuvieron un nivel de inconformidad general del 2 %.
- 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 98,6 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es claridad de información suministrada con un nivel de inconformidad del 1,9 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 84,8 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.
- El 86,6 % 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 100 %.
- El nivel de inconformidad general frente a la atención brindada por los servidores públicos en la Oficina Territorial Centro sede Tuluá es de 0 %.
- 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 97.6 %.

- 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 1406 personas encuestadas, se recibieron un total de 127 observaciones que representan el 9 %.
- De las 127 observaciones, 51 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 76 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se destaca la observación “mejorar el tiempo de entrega del trámite” 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 estampillas con un total de 16 recomendaciones, de las cuales 7 se refieren a “Buen servicio, información y disposición”, 2 están relacionadas con la “No es clara la información suministrada”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentra la liquidación del impuesto vehicular, con 14 observaciones negativas reportadas, solicitando “buen servicio, información y disposición”.

## 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 disminuyó en un 0.5% con respecto al mes de julio 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 el tiempo de entrega del trámite, 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.

## 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.
- ❖ 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 solitudes 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.