

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
JULIO - DICIEMBRE 2022**

Santiago de Cali, 23 enero 2023

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos.

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 julio y diciembre 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 periodo julio-diciembre de 2022, se aplicaron **6.963** 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 640 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
JULIO-DICIEMBRE 2022**

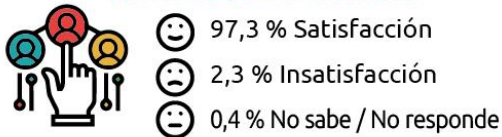
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



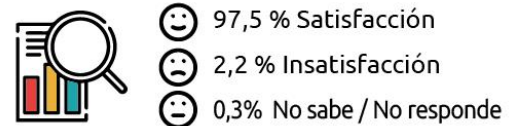
TIEMPO DE ESPERA



ACTITUD / DISPOSICIÓN



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

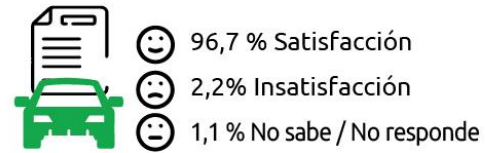


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



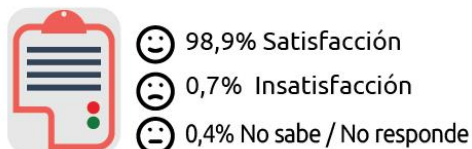
**REGISTRO DE TÍTULOS EN
EL ÁREA DE LA SALUD**



RELIQUIDACIÓN PENSIONAL



**TRÁMITES Y SERVICIOS
U.A.E DE CATASTRO**



PASAPORTE



CERTIFICACIÓN LABORAL



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 PQRSD que ofrece la entidad. |
|--------|--|

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para el periodo comprendido de julio - diciembre de 2022, se aplicaron **6963** 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 |
|---------------------------------|-------------|
| GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA | 6185 |
| OFICINA TERRITORIAL NORTE | 454 |
| OFICINA TERRITORIAL CENTRO | 170 |
| OTRO-BUGA | 154 |
| Total | 6963 |

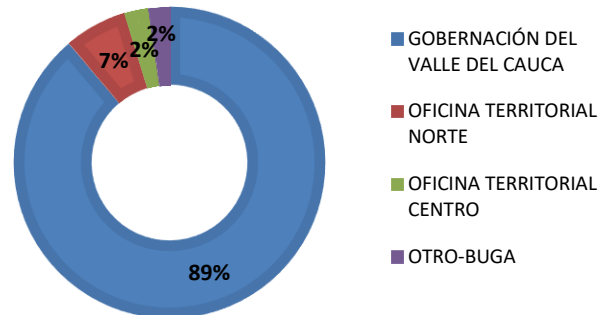


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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. Encuestas aplicadas por mes.

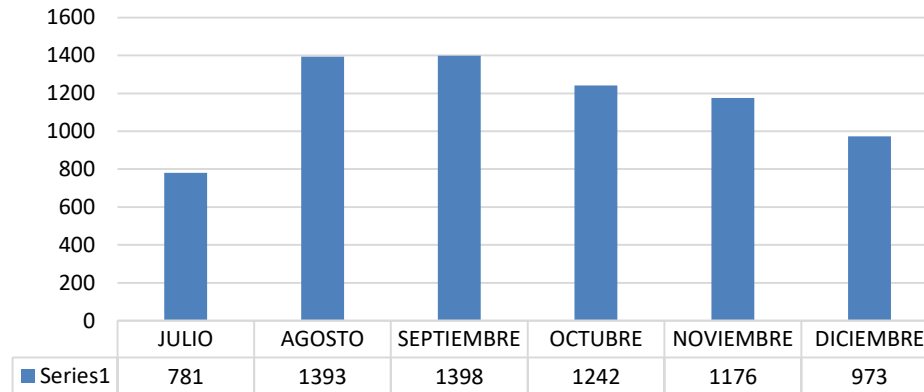


Tabla y gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue septiembre, con un total de 1398 encuestas. También evidencia que para el mes de julio la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la contingencia que presentó la entidad la cual provocó la caída de todos los sistemas para realizar trámites.

5.3. Gestión realizada

| Gestión | Total |
|------------------------------------|-------|
| RADICACIÓN DE TRÁMITE/SERVICIO/OPA | 6332 |
| RADICACIÓN DE PQRS | 293 |
| ORIENTACIÓN | 262 |
| NS/NR | 76 |
| Total | 6963 |

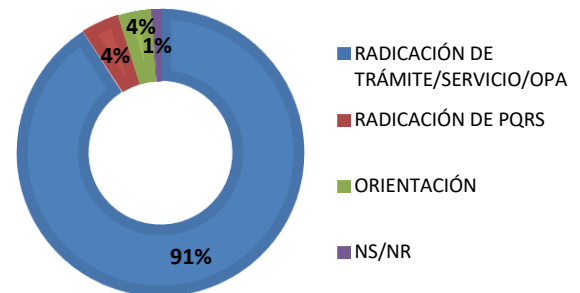


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y el gráfico 3 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.

5.4. Nivel general de conformidad con la atención recibida

| Nivel | Respuesta |
|---------------|-----------|
| CONFORMIDAD | 6666 |
| INCONFORMIDAD | 186 |
| NS/NR | 111 |
| Total | 6963 |

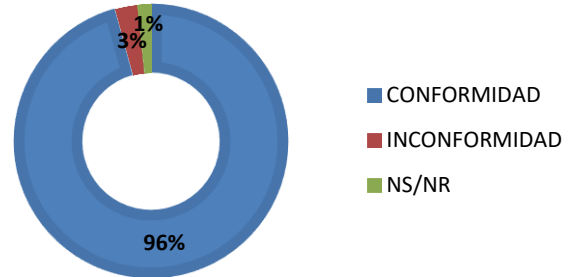


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 96% 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 3% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

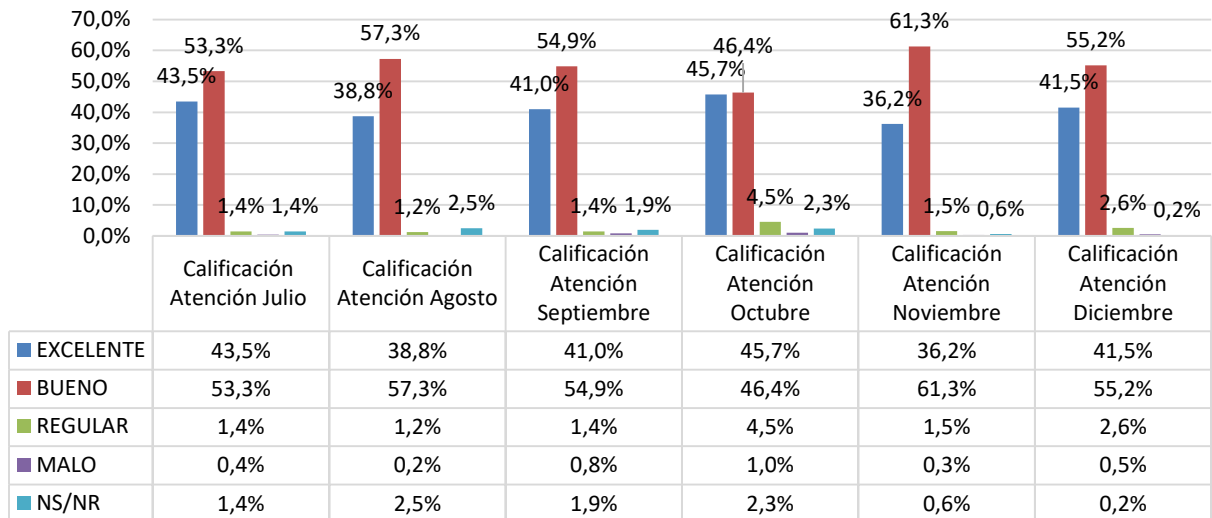


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de conformidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo julio-diciembre 2022

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de conformidad general frente a la atención fue noviembre, con una calificación del 97,5%. También evidencia que el mes con el mayor nivel de inconformidad general fue octubre, con una calificación del 5,6%.

5.5. Nivel de conformidad por variable

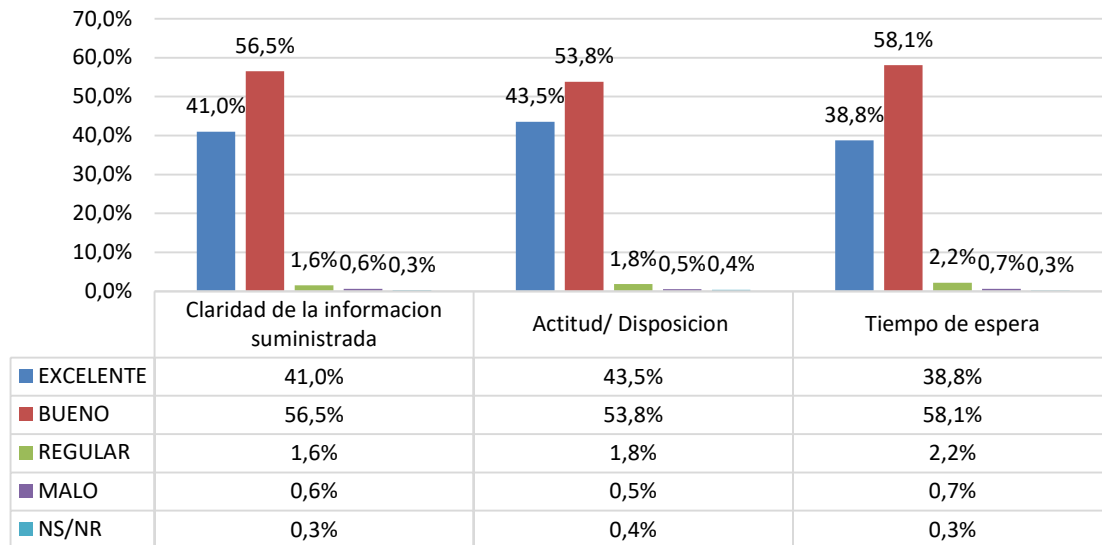


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la Claridad de la Información suministrada, con una calificación el 97,5%. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 2,9% cada una.

5.6. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

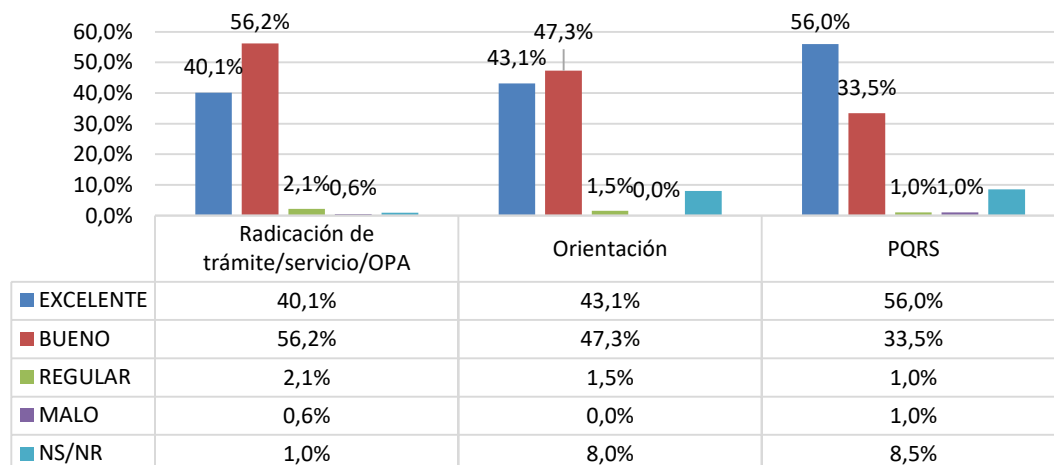


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo julio-diciembre-2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de conformidad general frente a la radicación de trámite/servicio/OPA con el 96,4% y una inconformidad del 2,7%.

5.7. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.7.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

| Calificación | Total |
|--------------|-------------|
| EXCELENTE | 2541 |
| BUENO | 3560 |
| REGULAR | 135 |
| MALO | 35 |
| NS/NR | 61 |
| Total | 6332 |

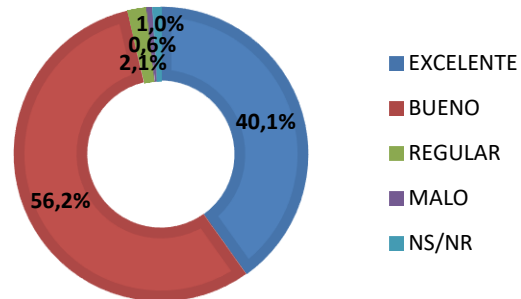


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 8 evidencian que el 96,3% 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 3,1% expresó inconformidad, calificándola de Regular y Malo. Un 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.2. Radicación de PQRS

| Calificación | Total |
|--------------|------------|
| BUENO | 164 |
| EXCELENTE | 98 |
| REGULAR | 3 |
| MALO | 3 |
| NS/NR | 25 |
| Total | 293 |

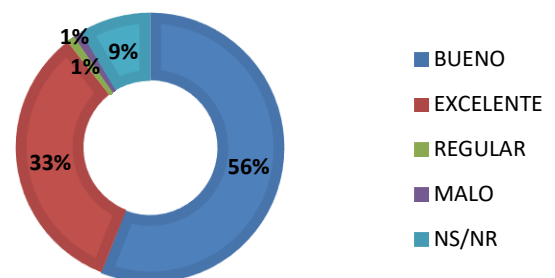


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 10 evidencian que el 89% 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.

5.7.3. Orientación

| Calificación | Total |
|--------------|------------|
| EXCELENTE | 113 |
| BUENO | 124 |
| MALO | 4 |
| REGULAR | 21 |
| Total | 262 |

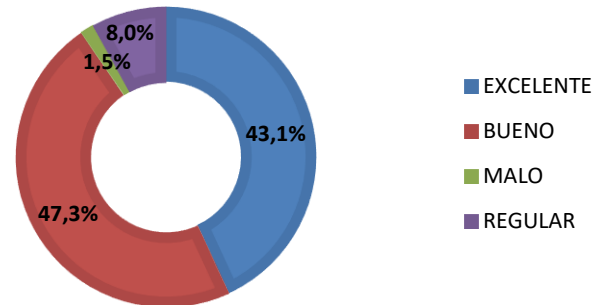


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 90,4% 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.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 91% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

| Trámite, servicio u OPA | Total |
|---|-------|
| ESTAMPILLAS | 3870 |
| IMPUESTO VEHICULAR | 1131 |
| PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL | 535 |
| REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD | 492 |
| TRAMITES Y SERVICIOS U.A.E. DE CATASTRO | 280 |
| PASAPORTE | 19 |
| CERTIFICADO LABORAL | 2 |
| RELIQUIDACIÓN PENSIONAL | 3 |
| Total | 6332 |

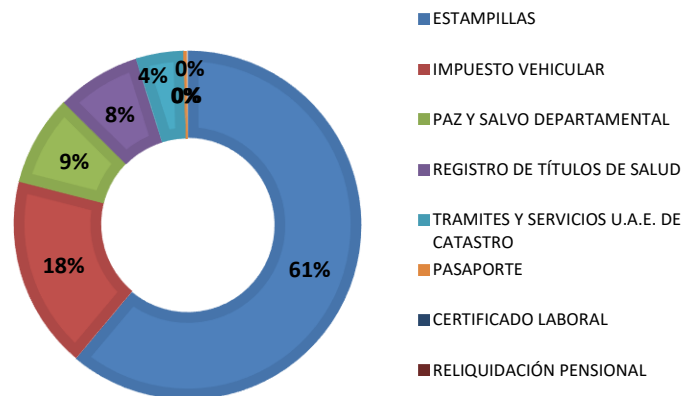


Tabla y gráfico 12. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y el gráfico 12 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 61%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 18%.

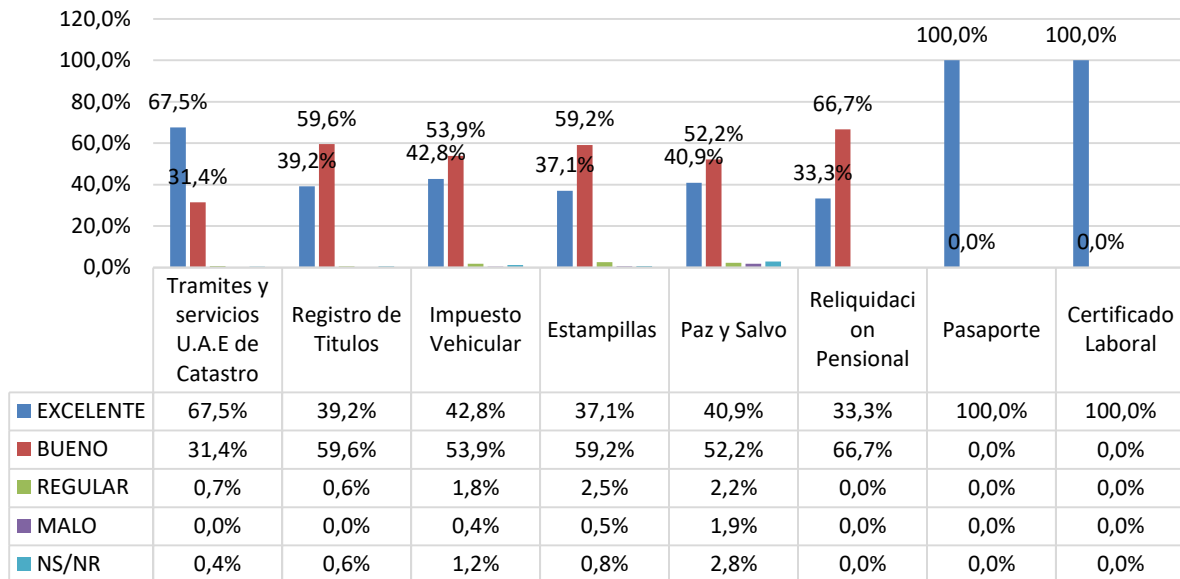


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el Registro de títulos presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 98,9%. Asimismo, se destaca el paz y salvo departamental el cual presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 4,1%.

5.7.4. Adquisición de estampillas

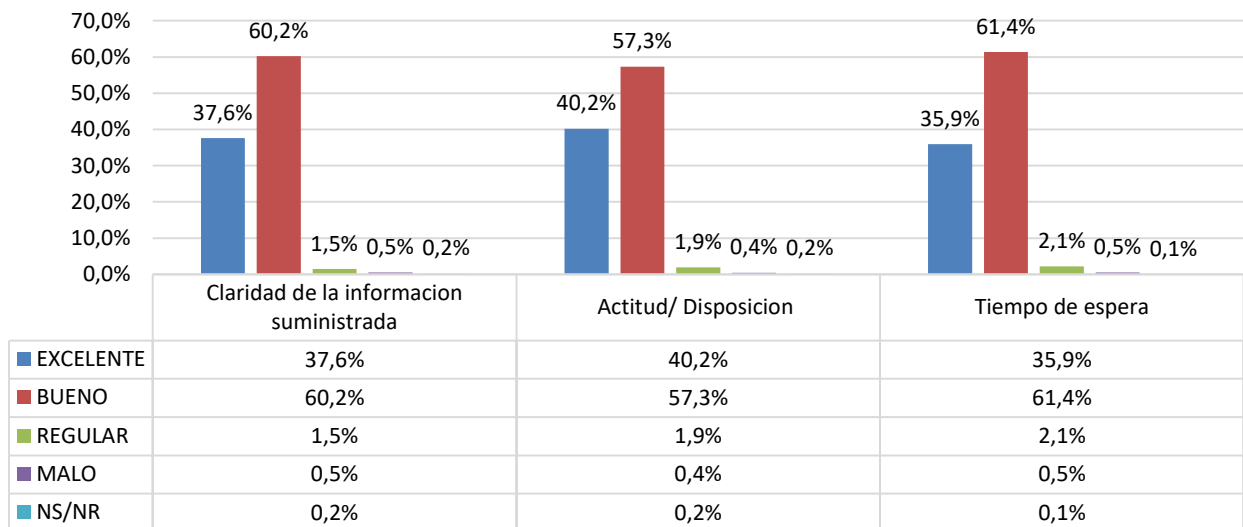


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2022.

La tabla y gráfico 15 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96% e inconformidad del 3%, 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 | 97,85% | 97,49% | 97,26% |
| INCONFORMIDAD | 1,99% | 2,35% | 2,68% |

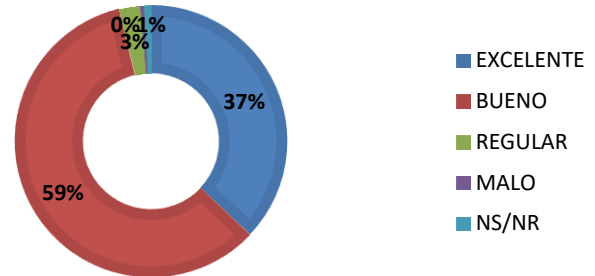


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.5. Liquidación del impuesto vehicular

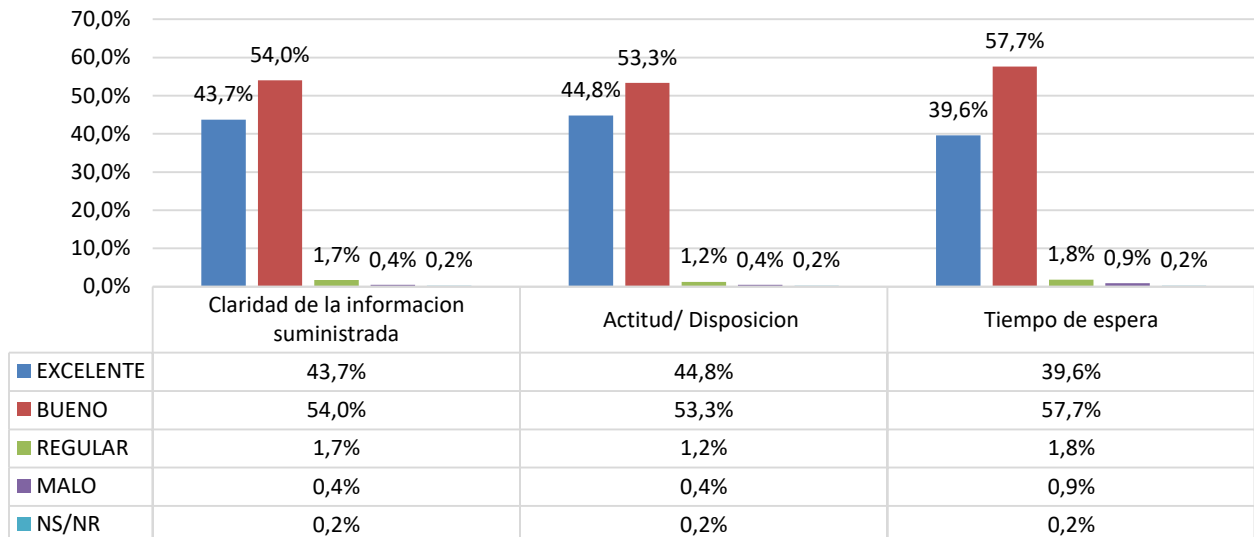


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 17 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96% e inconformidad del 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 | Claridad | Actitud | Tiempo |
|---------------|----------|---------|--------|
| CONFORMIDAD | 97,70% | 98,15% | 97,27% |
| INCONFORMIDAD | 2,12% | 1,68% | 2,65% |

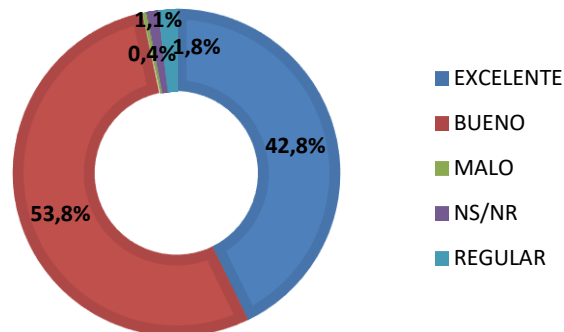


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.6. Paz y salvo departamental

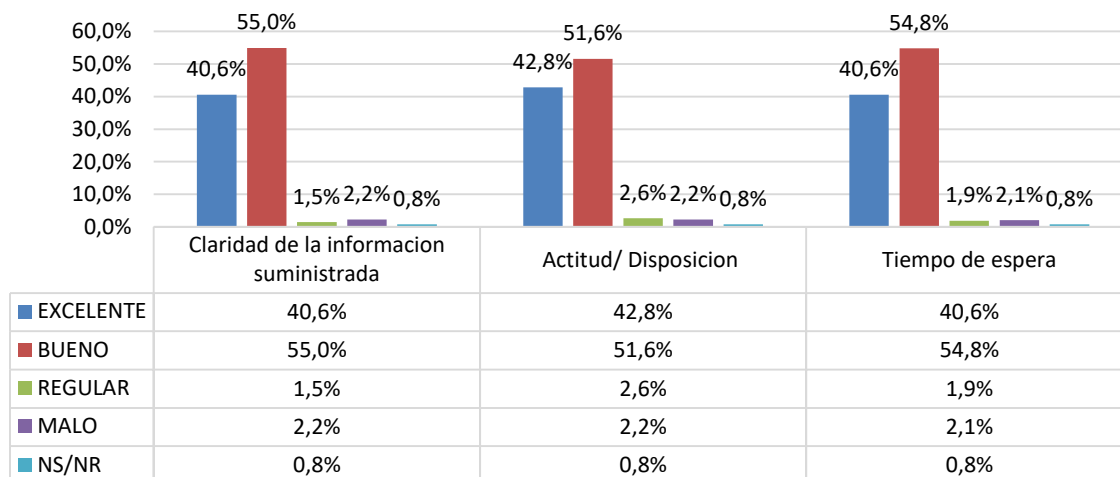


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 19 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 93 % e inconformidad del 4,11%, 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 | 95,51% | 94,39% | 95,33% |
| INCONFORMIDAD | 3,74% | 4,86% | 3,93% |

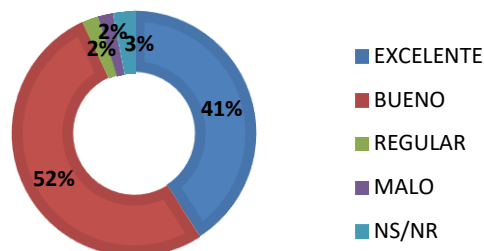


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitan paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.7. Registro de títulos en el área de la salud

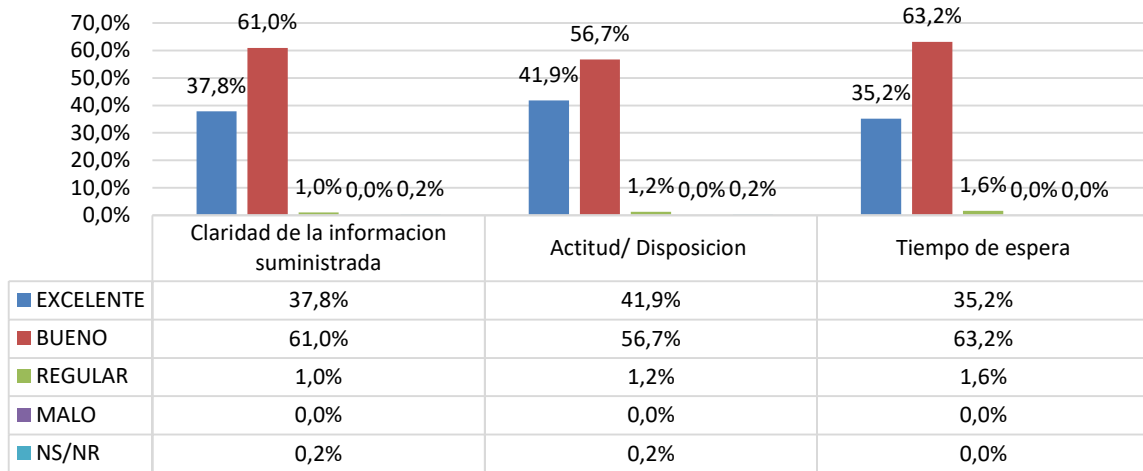


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 21 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 98,78 % e inconformidad del 0,61%, 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 | 98,78% | 98,58% | 98,37% |
| INCONFORMIDAD | 1,02% | 1,22% | 1,63% |

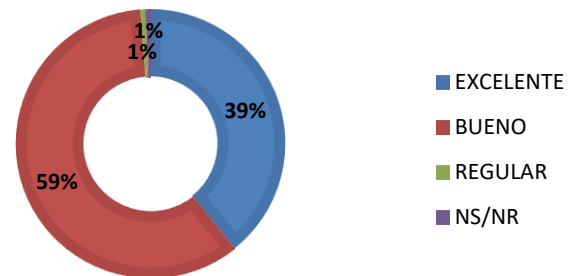


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.8. Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro

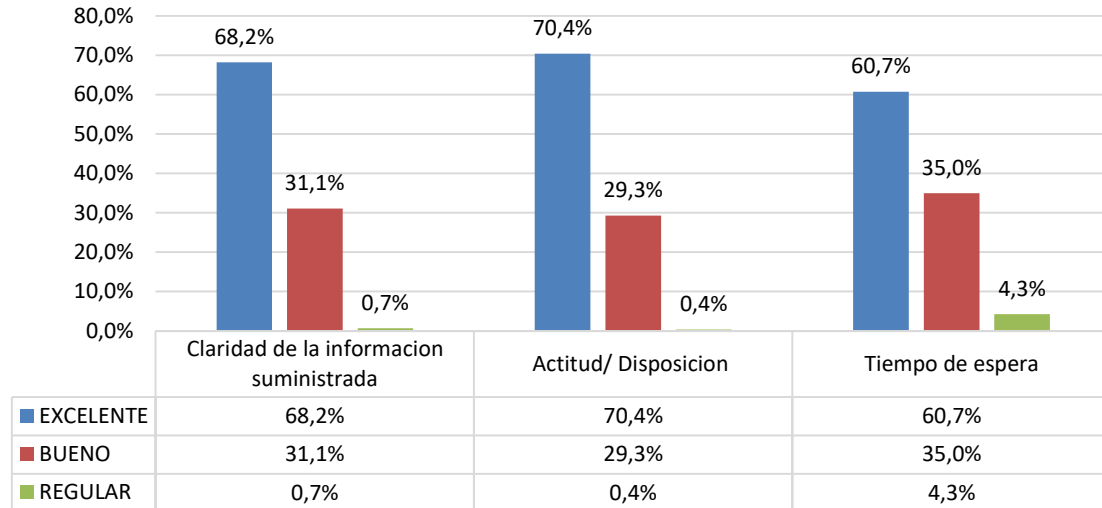


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 23 muestran que los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites y/o servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,9 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel | Claridad | Actitud | Tiempo |
|---------------|----------|---------|--------|
| CONFORMIDAD | 99,28% | 99,65% | 95,71% |
| INCONFORMIDAD | 0,71% | 0,36% | 4,29% |

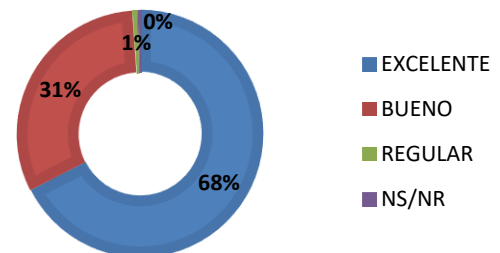


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.9. 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 periodo julio-diciembre de 2022, 19.405 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 3.334 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

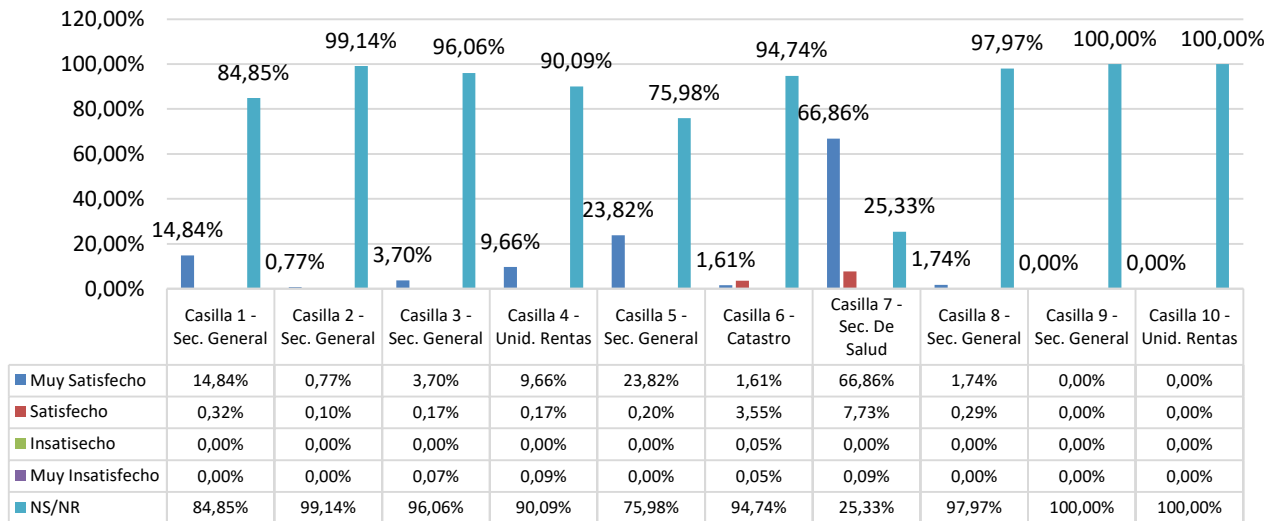


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 25 revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 17,2 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

| Nivel de conformidad | Número de ciudadanos |
|----------------------|----------------------|
| CONFORMIDAD | 3334 |
| INCONFORMIDAD | 9 |
| NS/NR | 16062 |

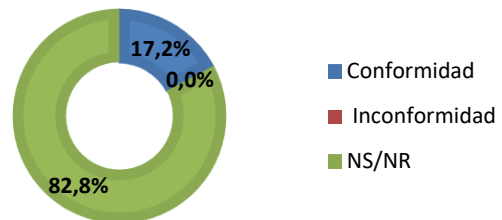


Tabla y gráfico 25. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio-diciembre 2022.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 82,8 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

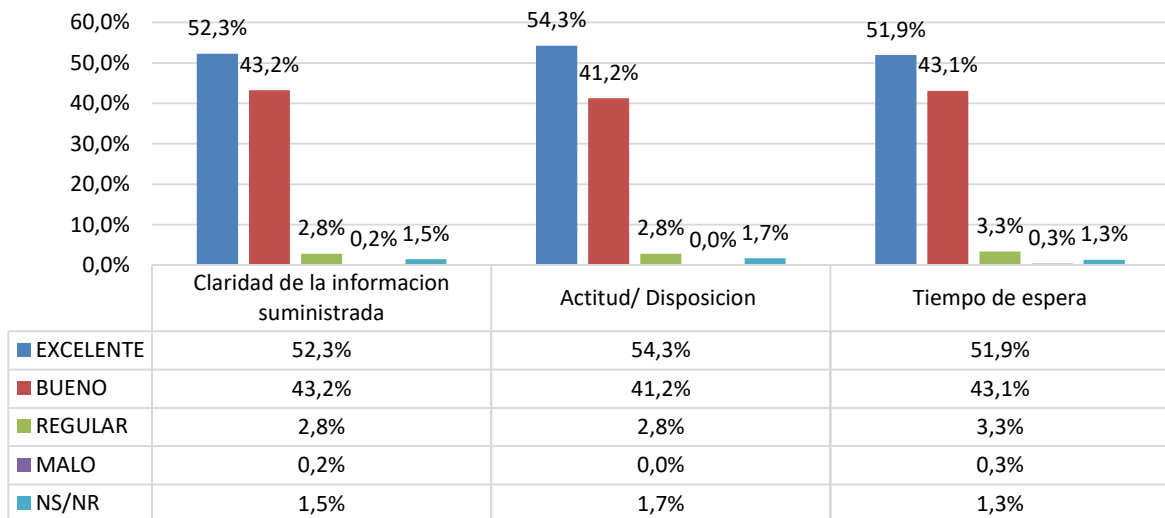


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 90,3%, 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 | 95,49% | 95,50% | 94,99% |
| INCONFORMIDAD | 3,01% | 2,84% | 3,67% |

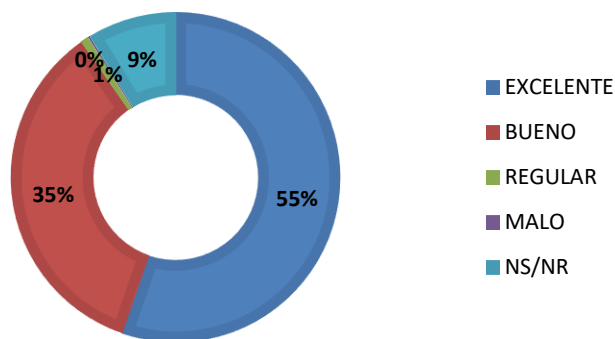


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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, Buga y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 454 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 | 293 |
| BUENO | 148 |
| REGULAR | 2 |
| NS/NR | 11 |
| Total | 454 |

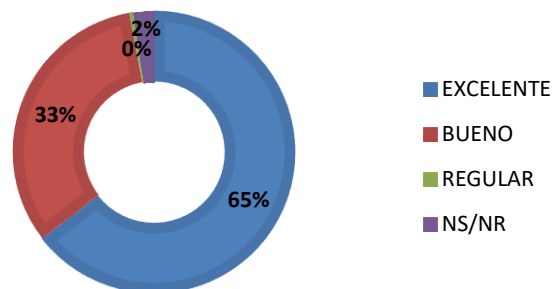


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022

La tabla y el gráfico 28 evidencian que el 98% 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

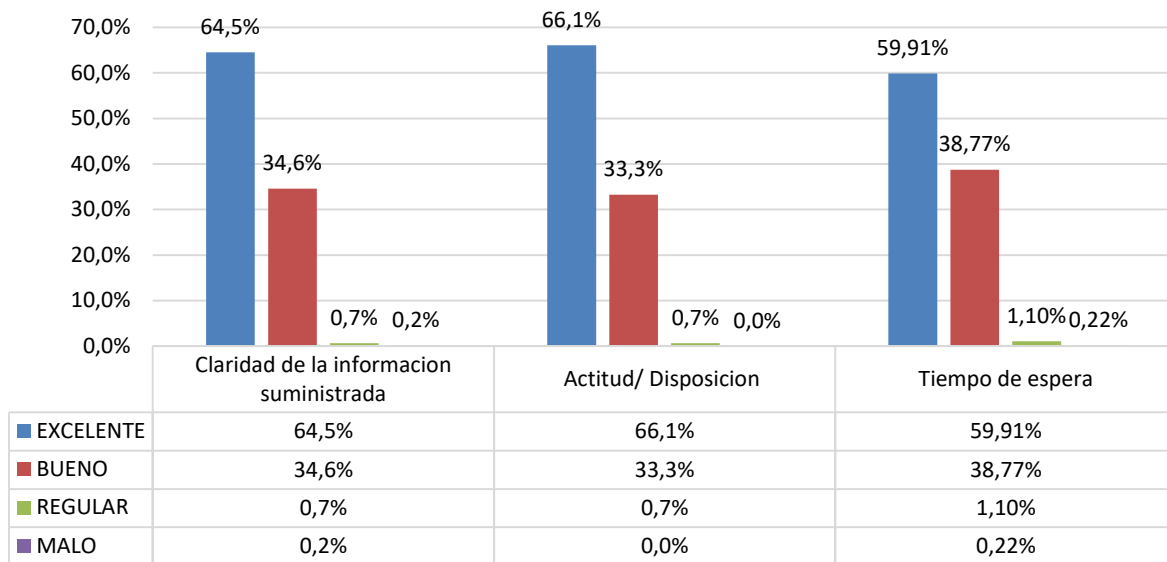


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 29 muestra que variable claridad la información suministrada y tiempo de espera presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 98% respectivamente.

6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

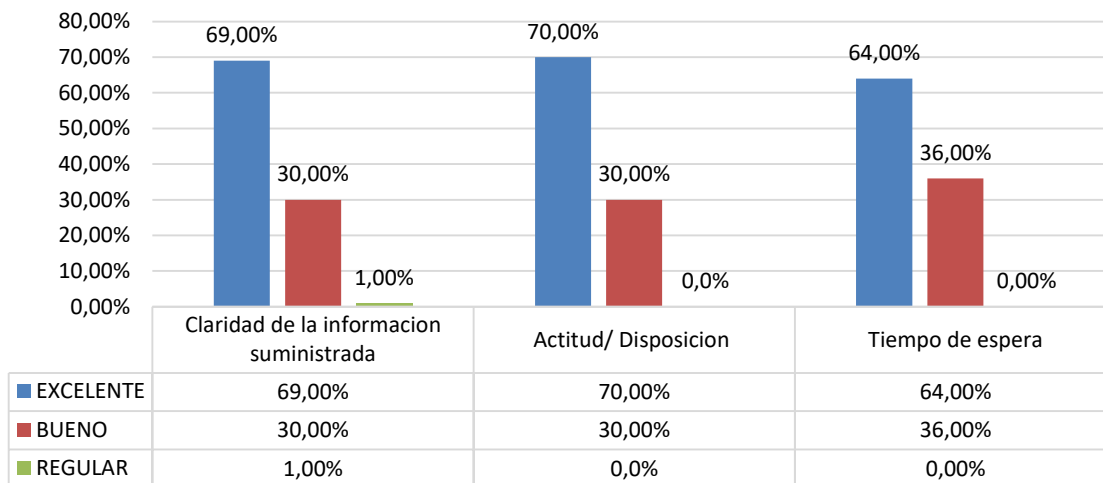


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 31 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 95%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel | Actitud | Tiempo | Claridad |
|---------------|---------|---------|----------|
| CONFORMIDAD | 99,00% | 100,00% | 100,00% |
| INCONFORMIDAD | 1,00% | 0,00% | 0,00% |

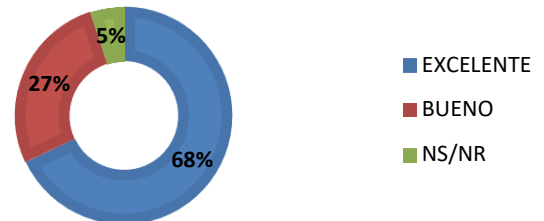


Tabla y gráfico 31. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

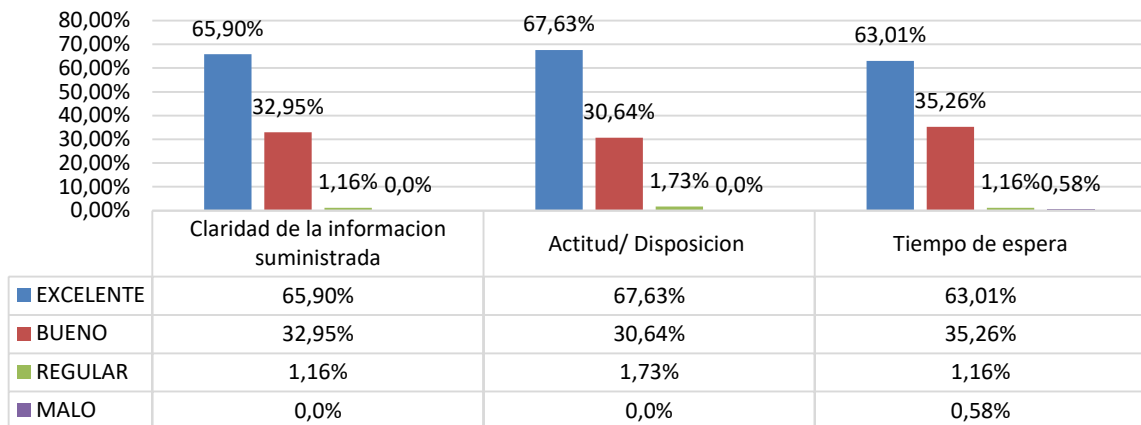


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 33 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96% e inconformidad del 1,16%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel | Claridad | Actitud | Tiempo |
|---------------|----------|---------|--------|
| CONFORMIDAD | 98,84% | 98,27% | 98,27% |
| INCONFORMIDAD | 1,16% | 1,73% | 1,73% |

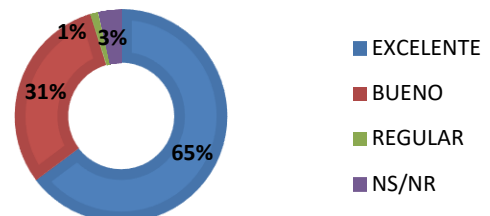


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

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

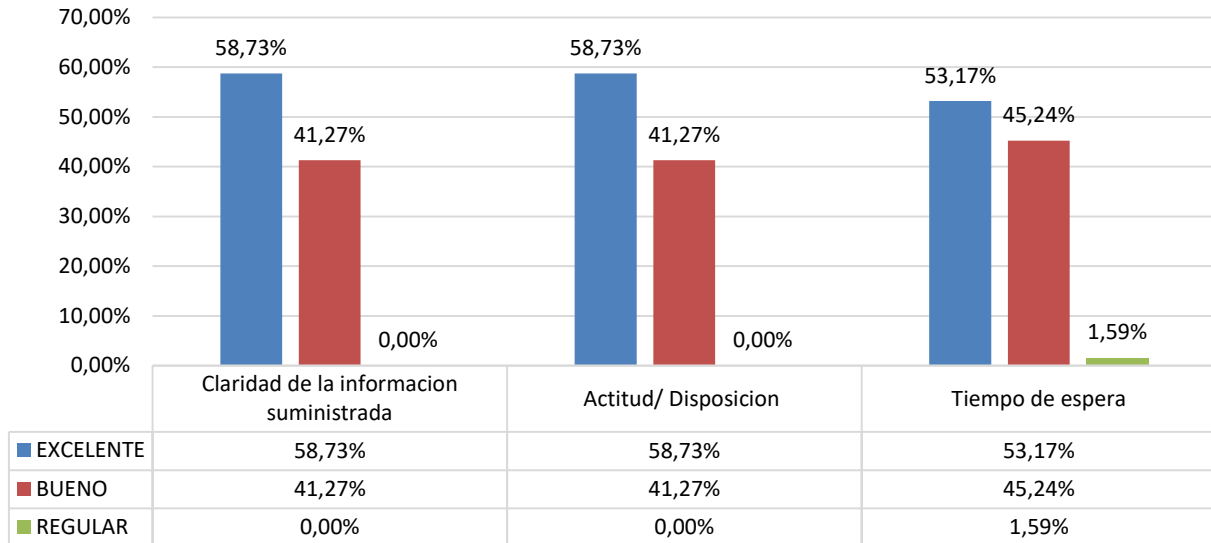


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 35 muestran que los ciudadanos que realizaron Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable.

| Nivel | Claridad | Actitud | Tiempo |
|---------------|----------|---------|--------|
| CONFORMIDAD | 100,00% | 100,00% | 98,41% |
| INCONFORMIDAD | 0,00% | 0,00% | 1,59% |

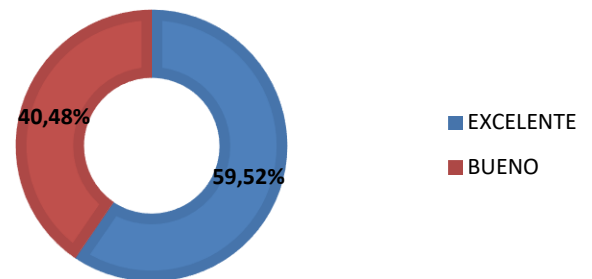


Tabla y gráfico 35. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.4. PQRS

| Calificación | Total |
|--------------|----------|
| EXCELENTE | 5 |
| BUENO | 3 |
| Total | 8 |

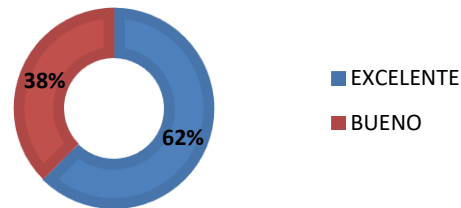


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 36 revelan que durante el periodo julio - diciembre 2022, los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida en la Oficina Territorial Norte del 100 % otorgando calificación Excelente.

6.1.3.5. Orientación

| Calificación | Total |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 28 |
| BUENO | 12 |
| Total | 40 |

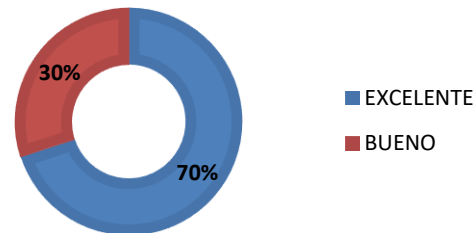


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 37 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 periodo julio-diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 170 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 | 122 |
| BUENO | 47 |
| REGULAR | 1 |
| Total | 170 |

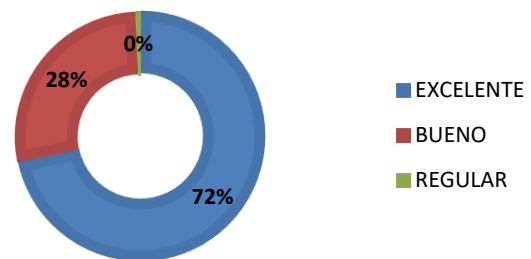


Tabla y gráfico 38. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 38 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

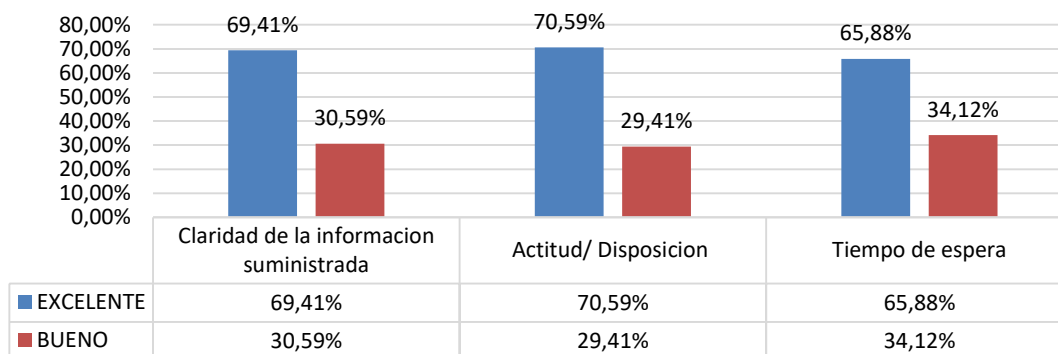


Tabla y gráfico 39 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 39 muestra que todas las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención, 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

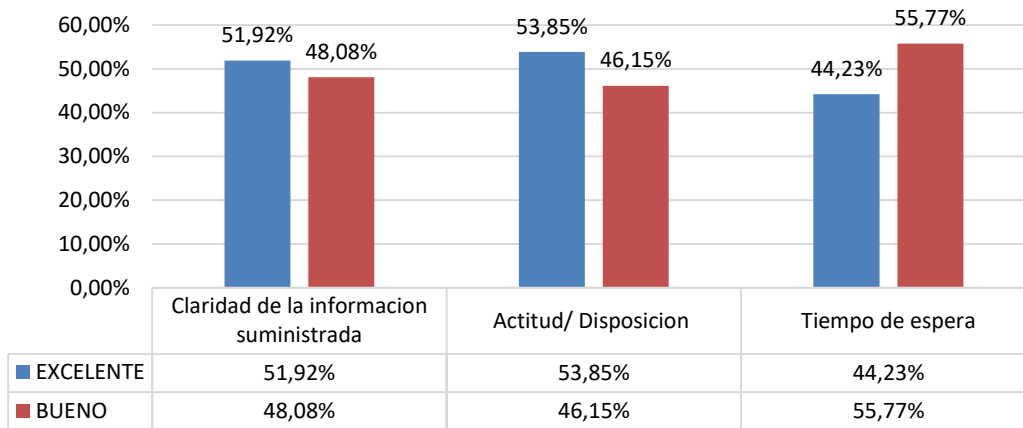


Tabla y gráfico 40. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 41 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%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel | Actitud | Tiempo | Claridad |
|-------------|---------|--------|----------|
| CONFORMIDAD | 100% | 100% | 100% |

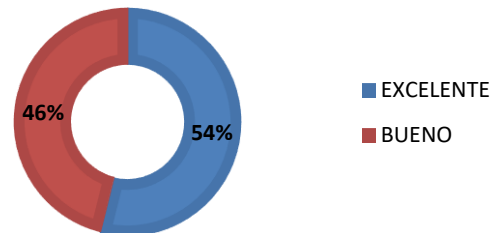


Tabla y gráfico 41. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

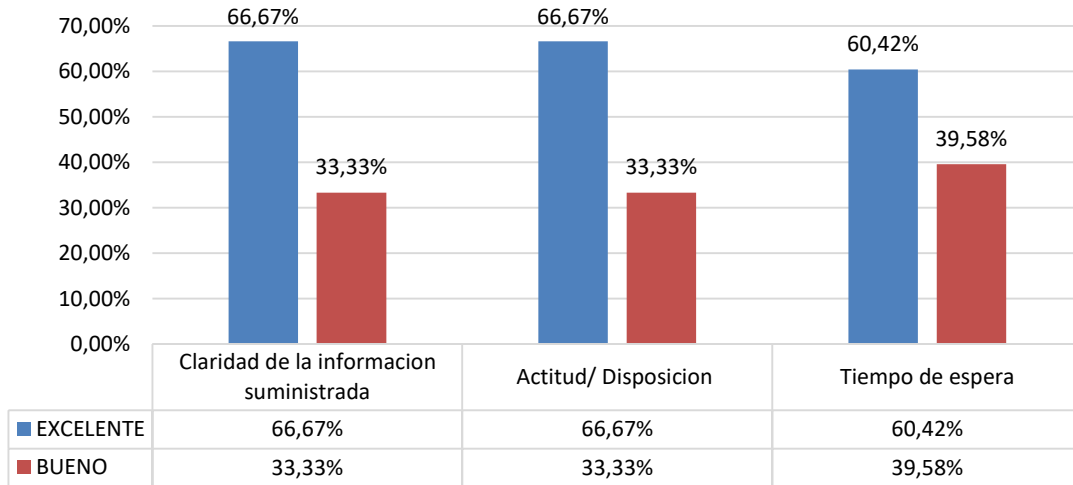


Tabla y gráfico 42. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 43 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,9% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel | Actitud | Tiempo | Claridad |
|-------------|---------|--------|----------|
| CONFORMIDAD | 100% | 100% | 100% |

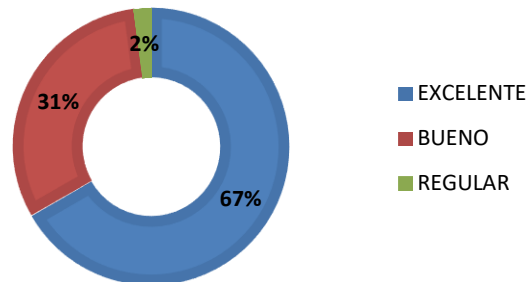


Tabla y gráfico 43 Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.3. Orientación

| Calificación | Total |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 32 |
| BUENO | 8 |
| Total | 40 |

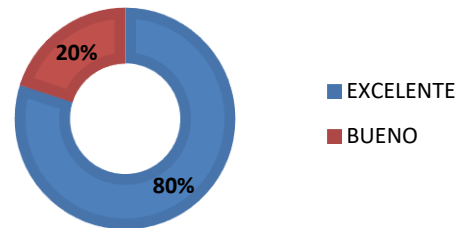


Tabla y gráfico 44. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 44 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 periodo julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 154 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 | 50 |
| BUENO | 103 |
| NS/NR | 1 |
| Total | 154 |

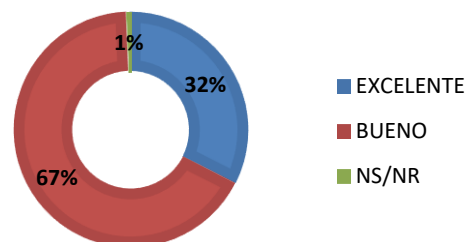


Tabla y gráfico 45. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 45 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

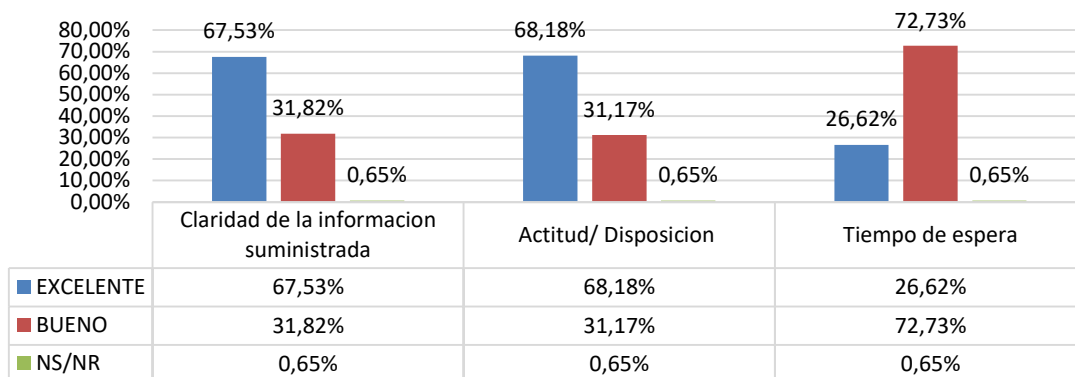


Tabla y gráfico 46. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 46 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

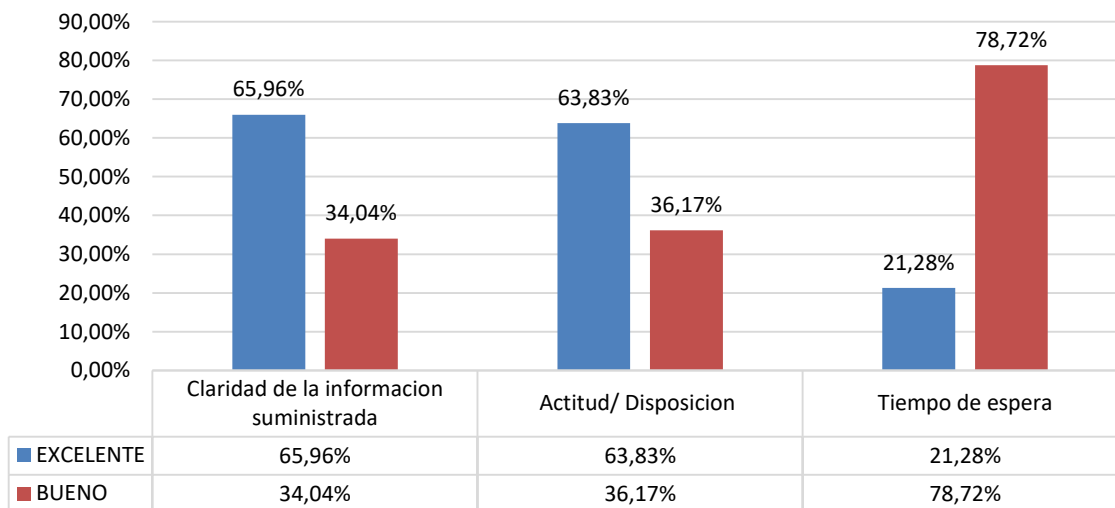


Tabla y gráfico 47. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 47 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:

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

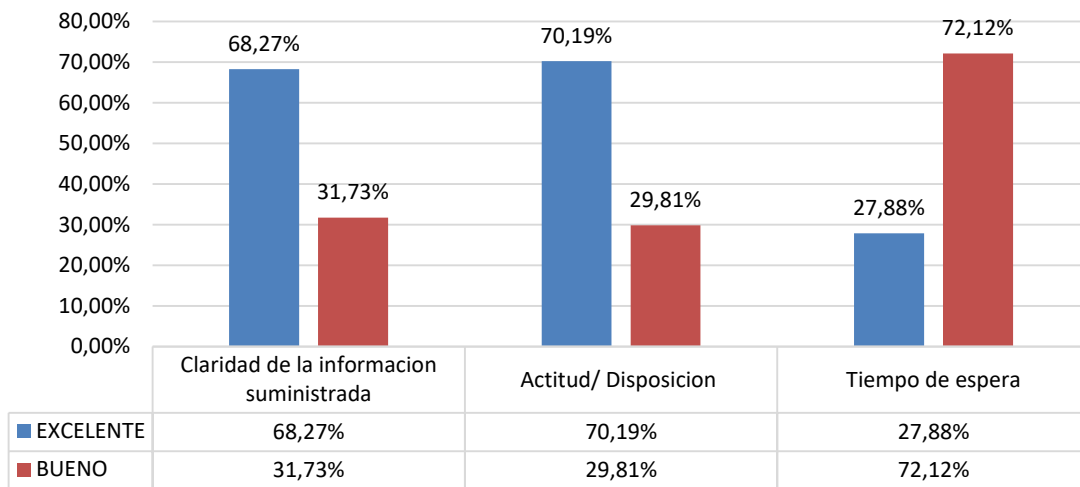


Tabla y gráfico 48. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 49 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 | Actitud | Tiempo | Claridad |
|-------------|---------|--------|----------|
| CONFORMIDAD | 100% | 100% | 100% |

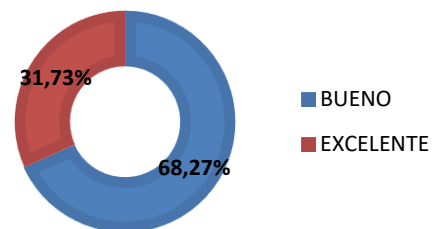


Tabla y gráfico 49. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 423 observaciones, de las cuales el 14,4% está relacionado con la mejorar los tiempos de entrega de trámites, el 7,1% se refiere a la mala actitud de los funcionarios, el 5,7% presenta inconformidad frente a la información suministrada, el 3,1% manifiesta mejorar la atención en el banco, el 2,6% requiere mejorar el sistema de filas y digiturno y el 2,4% refiere a la falta de atención de los funcionarios por el uso del celular. El 29,6% corresponde a felicitaciones por el buen servicio y el 31% hacen referencia otras observaciones.

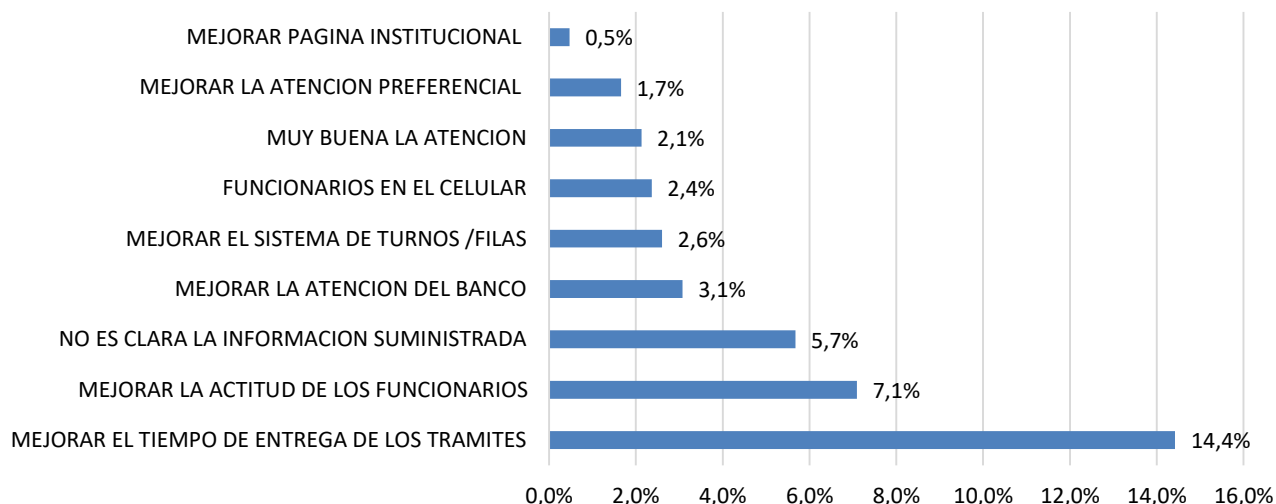


Gráfico 50. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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 la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 3%.
- La variable mejor calificada fue la claridad de la información suministrada, con un nivel de conformidad general del 97,5 %.
- Las variables con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 2,9 %.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son los trámites y servicios atendidos por la Unidad de Catastro, con el 98,9 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de inconformidad del 4,11 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.
- El 83% de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro sede Tuluá presenta una calificación del 100 %.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-sede Buga presenta una calificación del 100 %.

- De 6963 personas encuestadas, se recibieron un total de 423 observaciones que representan el 6,07%.
- De las 423 observaciones, el 30% se refieren a felicitaciones por buen servicio y 70,4% obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desatacan dos las observaciones “mejorar el tiempo de entrega de los tramites” y “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” como uno de los temas para tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio.

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

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos no están conformes frente a la variable tiempo de espera específicamente en el servicio de paz y salvo departamental, se recomienda a la Unidad Especial de Rentas realizar acciones de mejora en este aspecto.
- Ya que la abstención de los ciudadanos para utilizar el sistema de calificación de la Ventanilla Única persiste y ha incrementado de julio a diciembre en un 14,9%, se reitera la recomendación de diseñar e implementar una estrategia para aumentar el interés en la calificación.
- Continuar con la sensibilización de los funcionarios con la finalidad de lograr una mejor actitud a la hora de brindar la atención al usuario, ya que los ciudadanos encuestados han manifestado por medio de las recomendaciones el descontento respecto a la actitud de los funcionarios públicos

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Para la segunda recomendación, en el mes de octubre se realizó por medio de una sensibilización de la actualización del protocolo de atención al ciudadano a funcionarios y a contratistas del Departamento Administrativo de Hacienda, haciendo énfasis en el medio calificativo de ventanilla única y dando lineamientos para la atención al ciudadano, criterio diferencial y atención preferencial.
- ❖ Para la tercera recomendación, en el mes de diciembre se realizó una capacitación de trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, con el objetivo de ambientarlos en cada aspecto de la entidad y de mejorar la orientación, comunicación y soluciones dadas a las diferentes inquietudes que presentan los ciudadanos a diario.

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