

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS MARZO 2023**

Santiago de Cali, 20 abril 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera- Contratista Profesional

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2023, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se consolida el presente informe en el que se desarrolla un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención al usuario; para formular y plantear las recomendaciones necesarias en pro de mejorar el servicio.

### **2. OBJETIVO**

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

### **3. RESUMEN**

Durante el mes de marzo de 2023, se atendieron **19.406** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **1369** 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 1.154 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  
MARZO 2023**

**NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD**



**TIEMPO DE ESPERA**



**ACTITUD / DISPOSICIÓN**



**CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN**



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

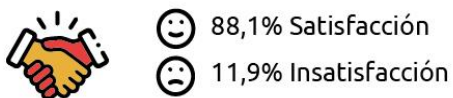
**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



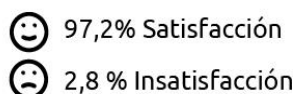
**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



**RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA**



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



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



#### 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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , 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. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para el mes de marzo de 2023, se atendieron un total de **19406** usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRSD, 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 **7,05%**

De esta manera, durante el mes de marzo de 2023, se aplicaron **1369** 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	1186
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	76
OFICINA TERRITORIAL NORTE	107
<b>TOTAL</b>	<b>1369</b>

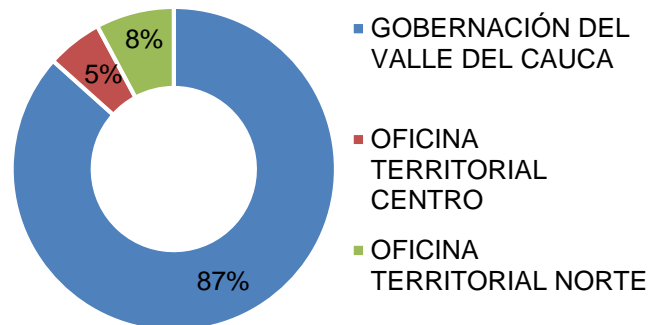


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

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

GESTION	TOTAL
Radicación de tramite/servicio/OPA	1188
Radicación de PQRSD	138
Orientación	43
<b>TOTAL</b>	<b>1369</b>

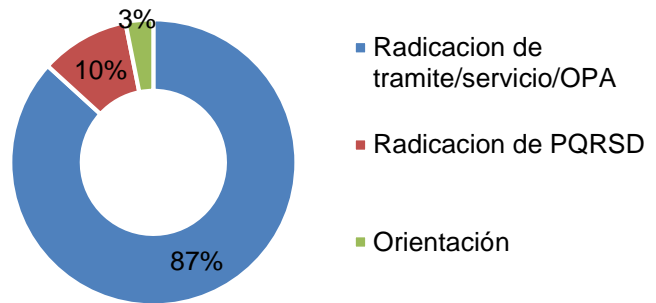


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

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 satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	856
EXCELENTE	467
MALO	10
NS/NR	6
REGULAR	30
<b>TOTAL</b>	<b>1369</b>

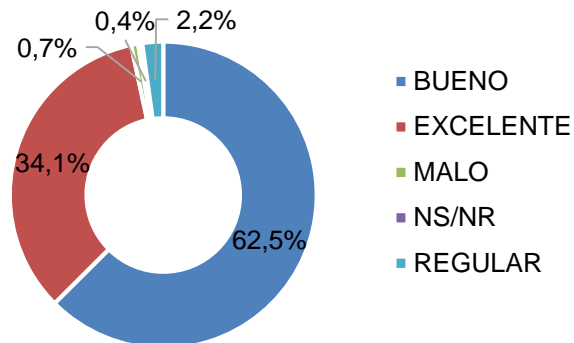


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 96.6% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2.9% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,5% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

#### 5.4. Nivel general de satisfacción por variable

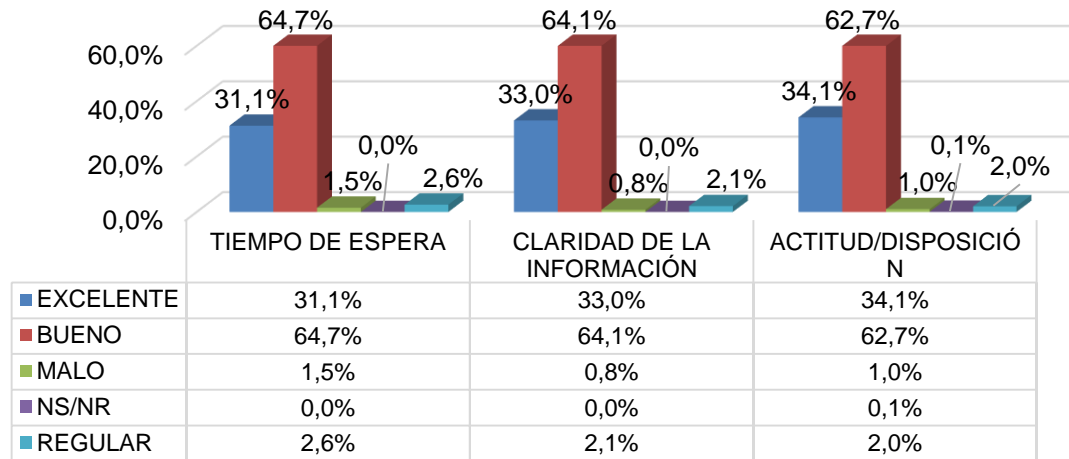


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención está la actitud/disposición, con una calificación del 97,1%. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 4,1%.

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

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

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	816
EXCELENTE	326
NS/NR	20
REGULAR	26
<b>TOTAL</b>	<b>1188</b>

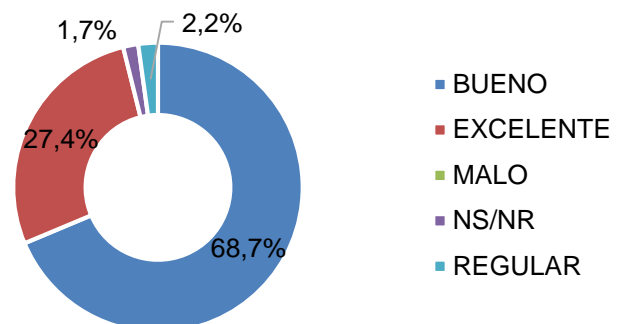


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 96,1% de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y excelente. Tan solo un 2,2% expresó inconformidad, calificándola de Regular. Un 1,7% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2. Radicación de PQRS

CALIFICACIÓN	TOTAL
BUENO	50
EXCELENTE	88
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

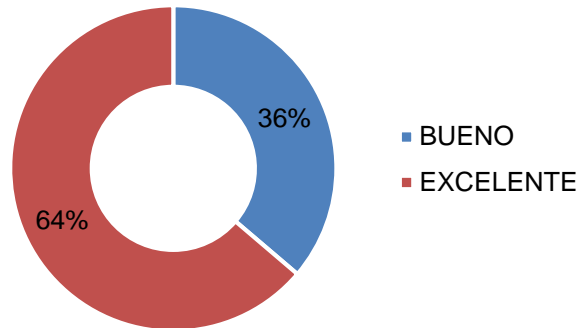


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 6 evidencian que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

### 5.5.3. Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
BUENO	12
EXCELENTE	31
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

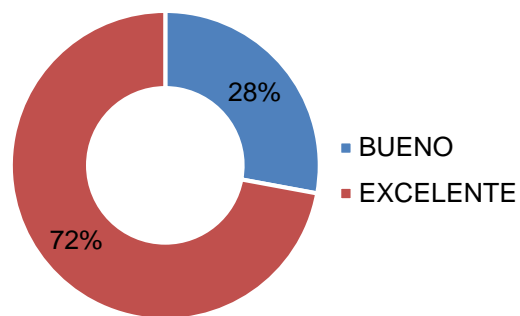


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 7 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.



### 5.6. Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 96,3% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRAMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	670
IMPUESTO VEHICULAR	311
PAZ Y SALVO	59
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	141
TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	138
<b>TOTAL</b>	<b>1319</b>

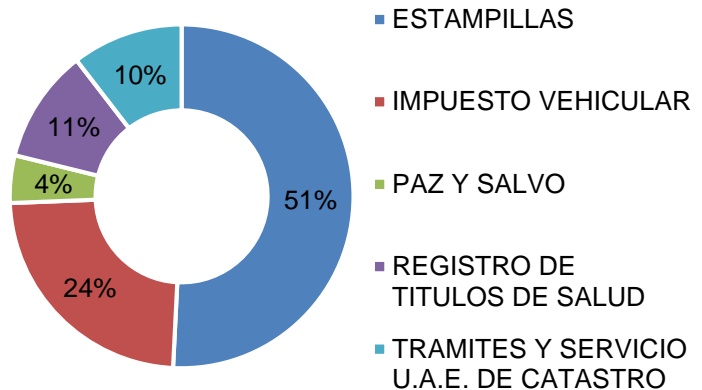


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 51%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 24%.

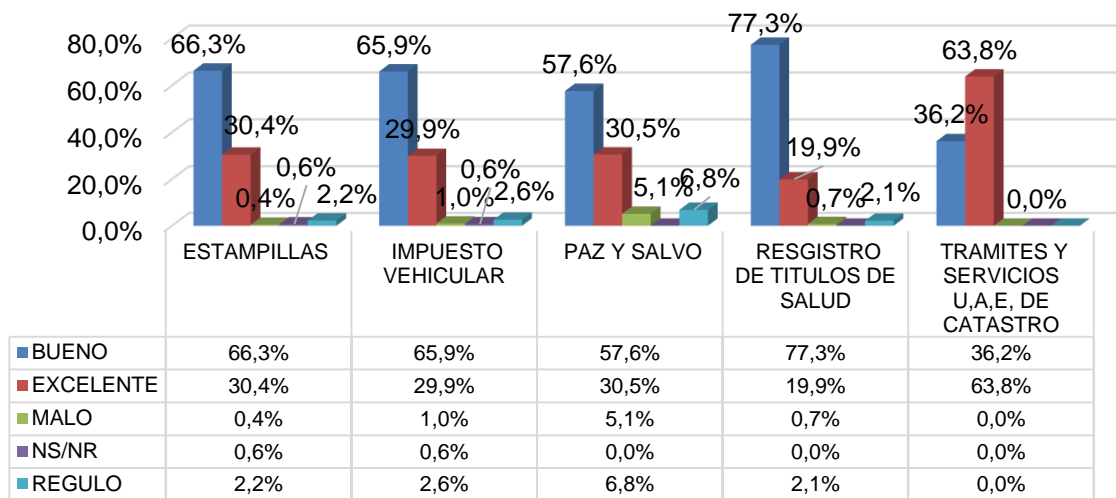


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 9 evidencian que los trámites y servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro y el trámite de registro de títulos de salud, presentan la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 100 % y 97,2% respectivamente. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 11,9%.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

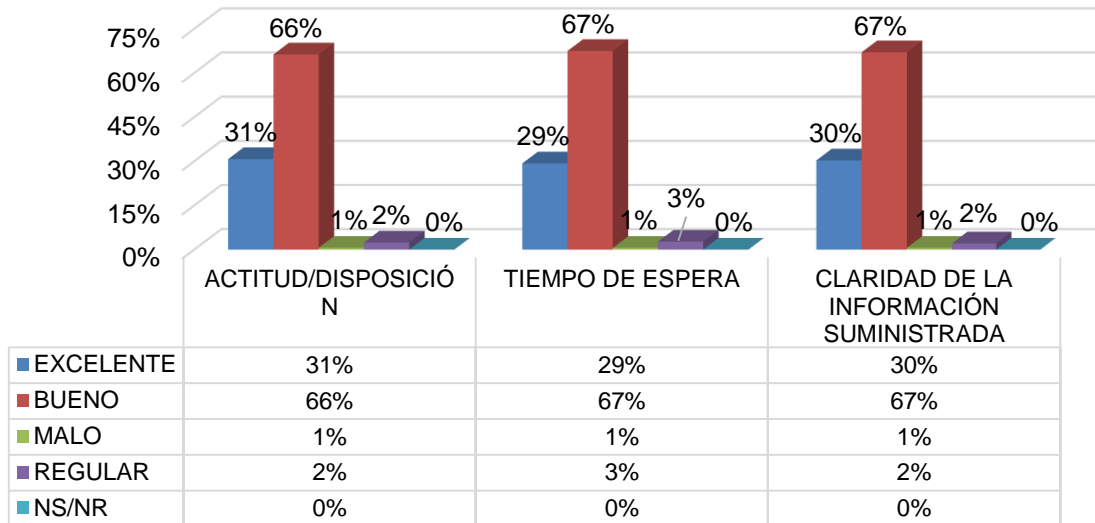


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 10 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97% 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	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	97%	97%	97%
INCONFIRMIDAD	3%	3%	3%

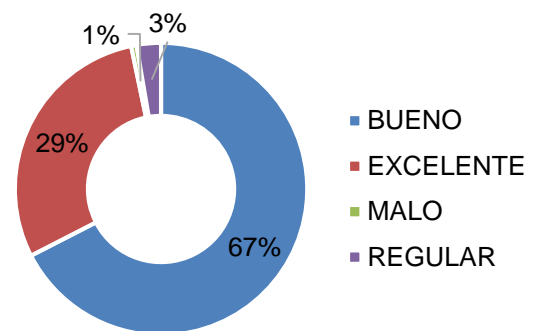


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023.

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

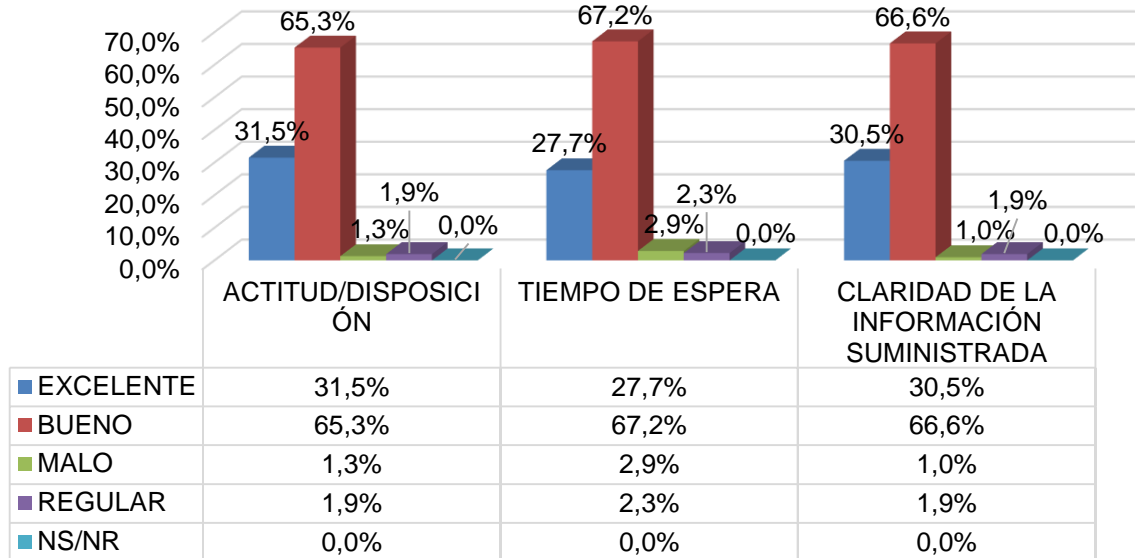


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,1% en la variable claridad de la información suministrada, e inconformidad del 5,1%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	96,8%	94,9%	97,1%
INCONFIRMIDAD	3,2%	5,1%	2,9%

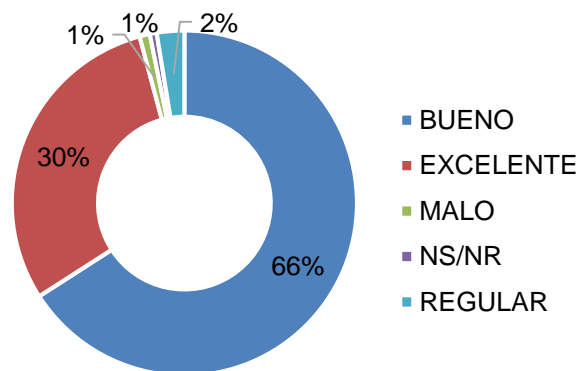


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023.

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

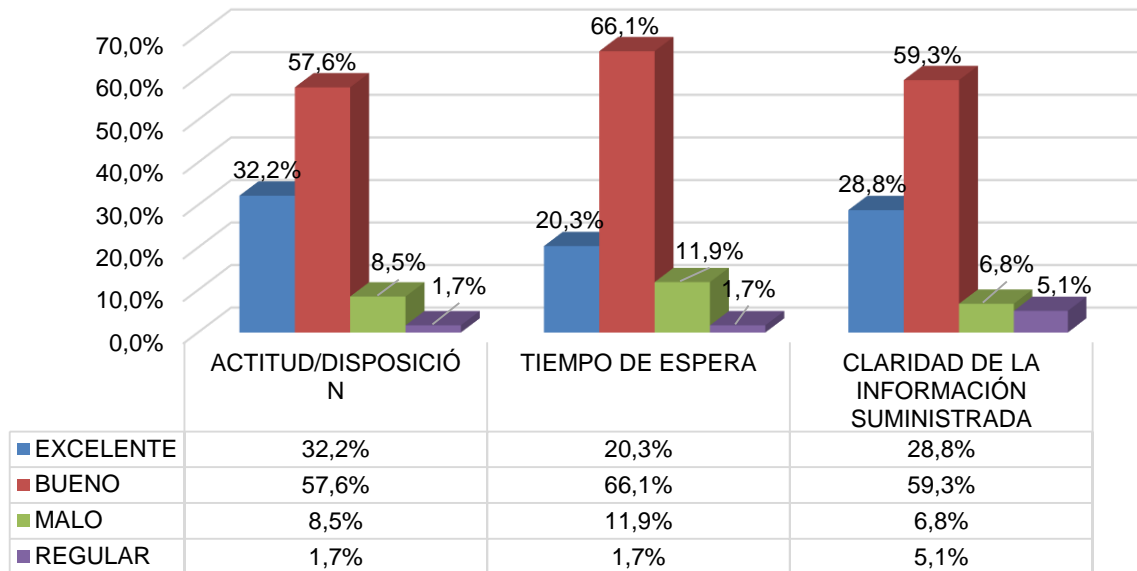


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 89,8% en la variable actitud /disposición, e inconformidad del 13,6% referente al tiempo de entrega, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

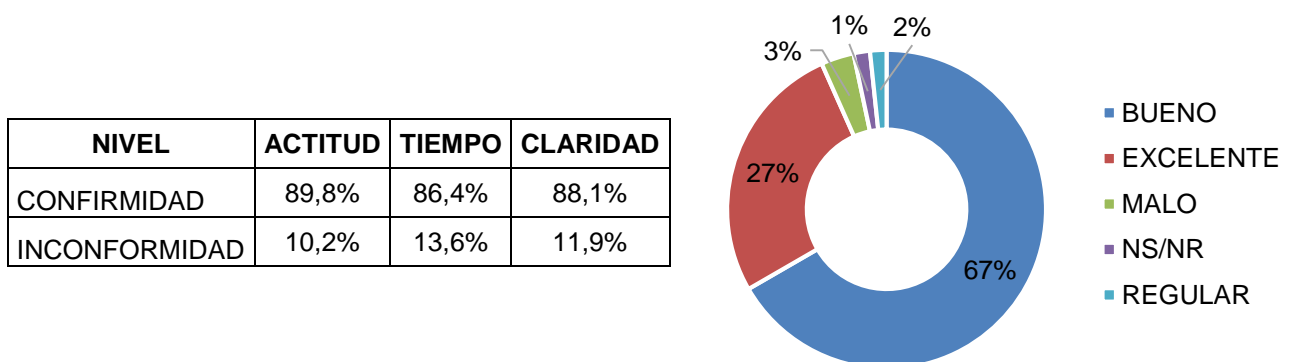


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

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

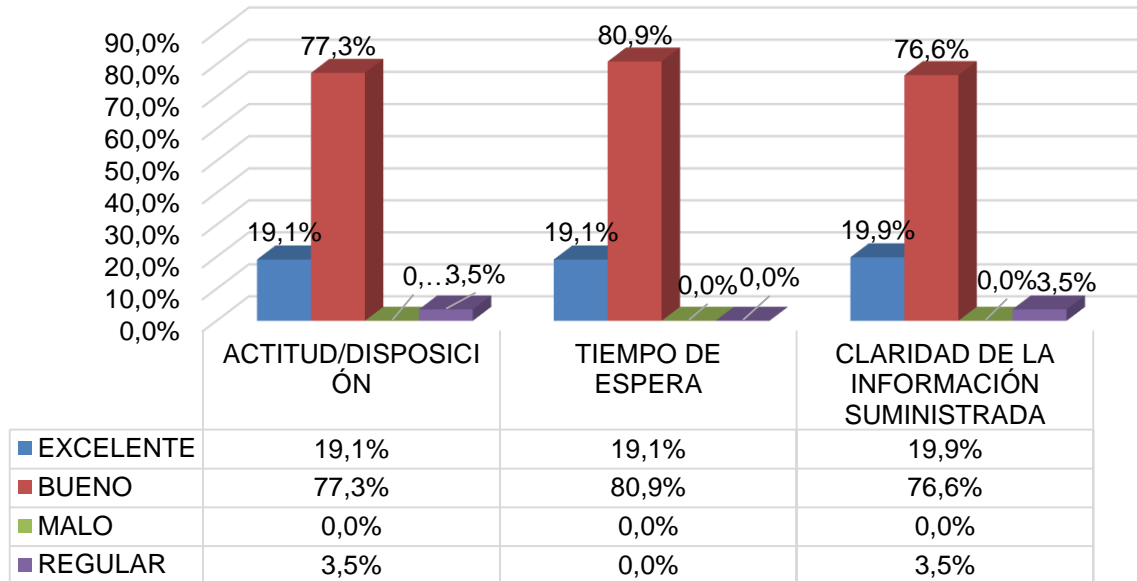


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

La tabla y gráfico 16. 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 100% en la variable tiempo, y una inconformidad del 3,5% según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	96,5%	100%	96,5%
INCONFORMIDAD	3,5%	0,0%	3,5%

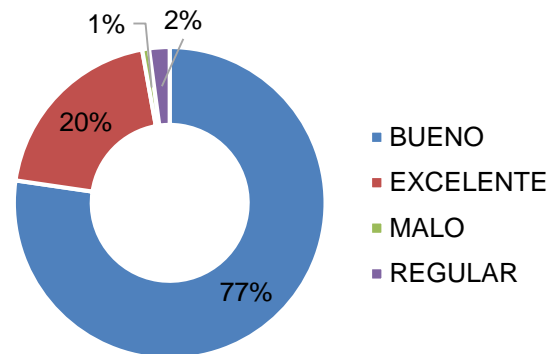


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023.

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

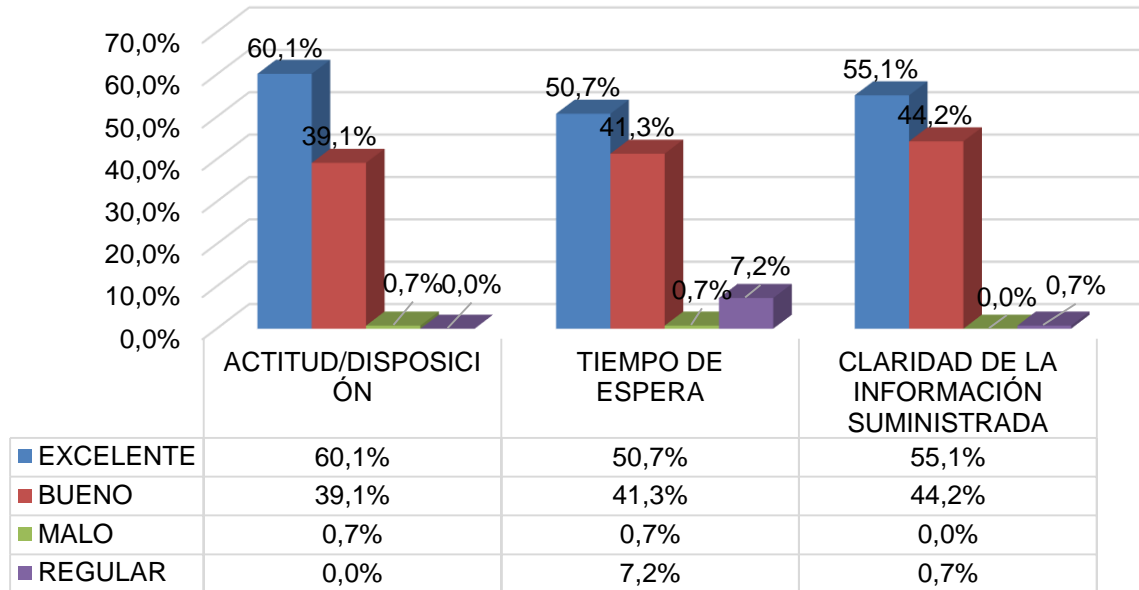


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023.

La tabla y gráfico 18. 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 99,3 % en la variable actitud y claridad, y una inconformidad del 0,7% en la variable tiempo de respuesta, 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
CONFIRMIDAD	99,3%	92,0%	99,3%
INCONFORMIDAD	0,7%	8,0%	0,7%

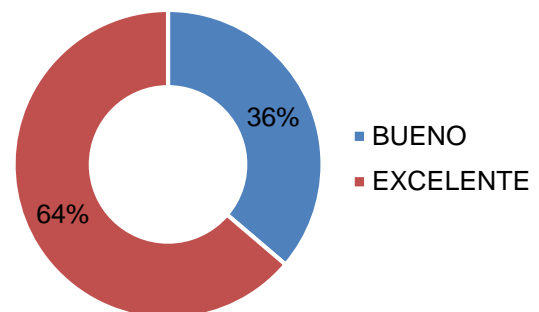


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

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

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el mes de Marzo de 2023, 4.471 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 1.054 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

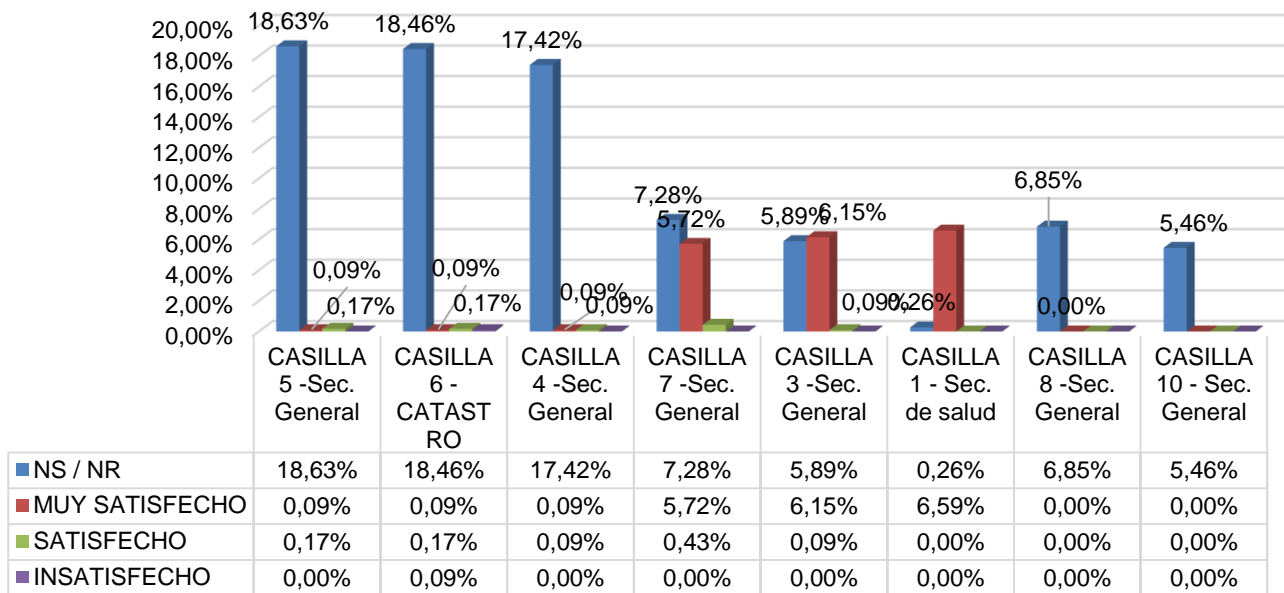


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante marzo 2023

La tabla y gráfico 19. revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 19,67%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFIRMIDAD	NUMERO DE CIUDANOS
CONFORMIDAD	1008
INCONFORMIDAD	45
NS/NR	3416
<b>TOTAL</b>	<b>4469</b>

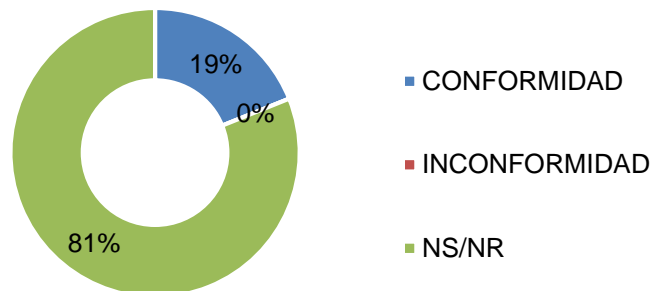


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante marzo 2023

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 81% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

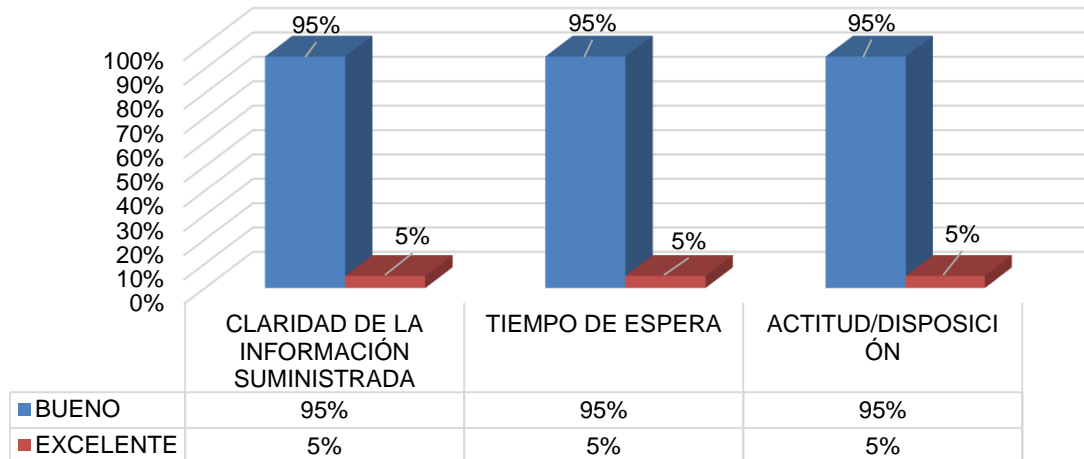


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Marzo 2023

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única 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	CLARIDAD	TIEMPO	ACTITUD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

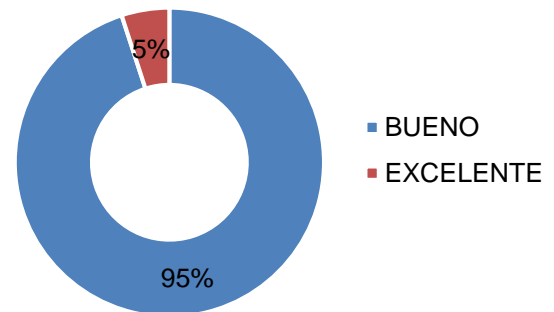


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Marzo 2023.



## 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 mes de Marzo de 2023, se aplicaron de manera presencial **107** 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

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	39
EXCELENTE	67
NS/NR	1
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

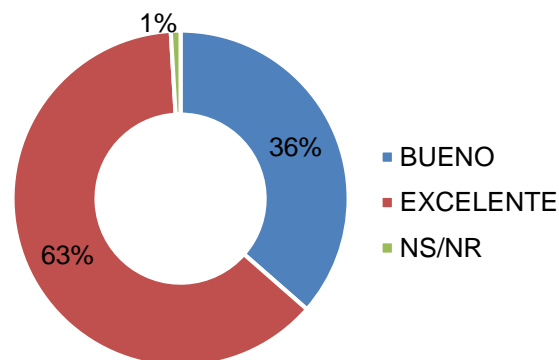


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

La tabla y el gráfico 24 evidencian que el 99% 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, y un 1% no respondieron su conformidad respecto a su trámite o servicio.

### 6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable.

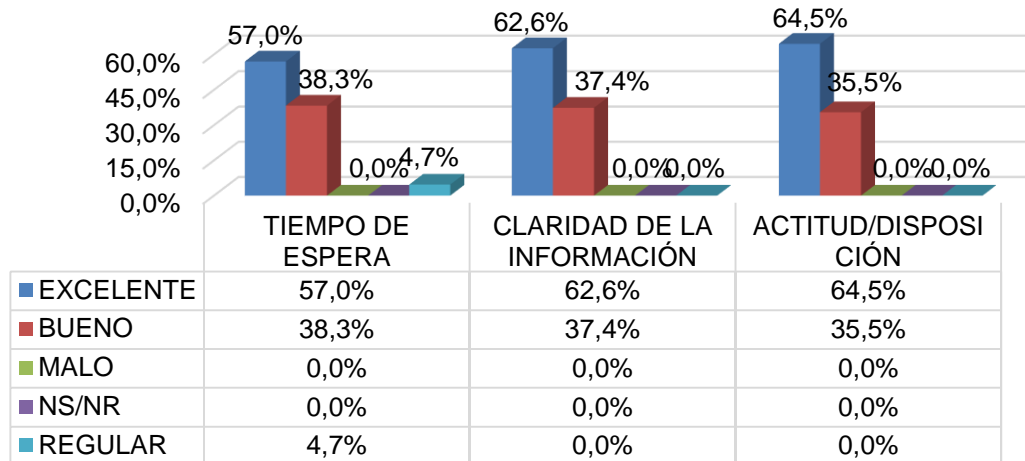


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 25 muestran que todas las variables presentan un alto nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación para el tiempo de espera, claridad de la información, actitud/disposición con un 95,3%, 100%, 100% respectivamente. Y un nivel de insatisfacción de mayor impacto para la actitud/disposición del 4,7%.

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

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

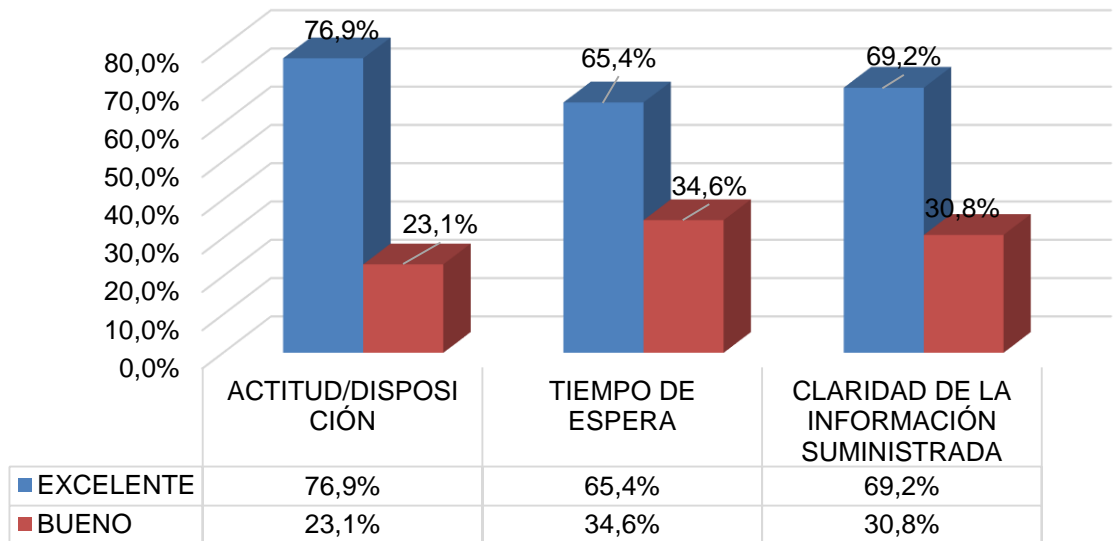


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad en los tiempos de esperar para atención recibida del 100%, y un nivel de insatisfacción el 0,0%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100%	100,0%	100%

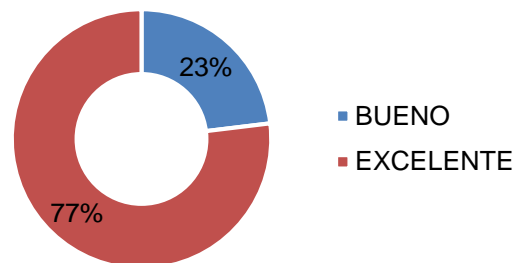


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

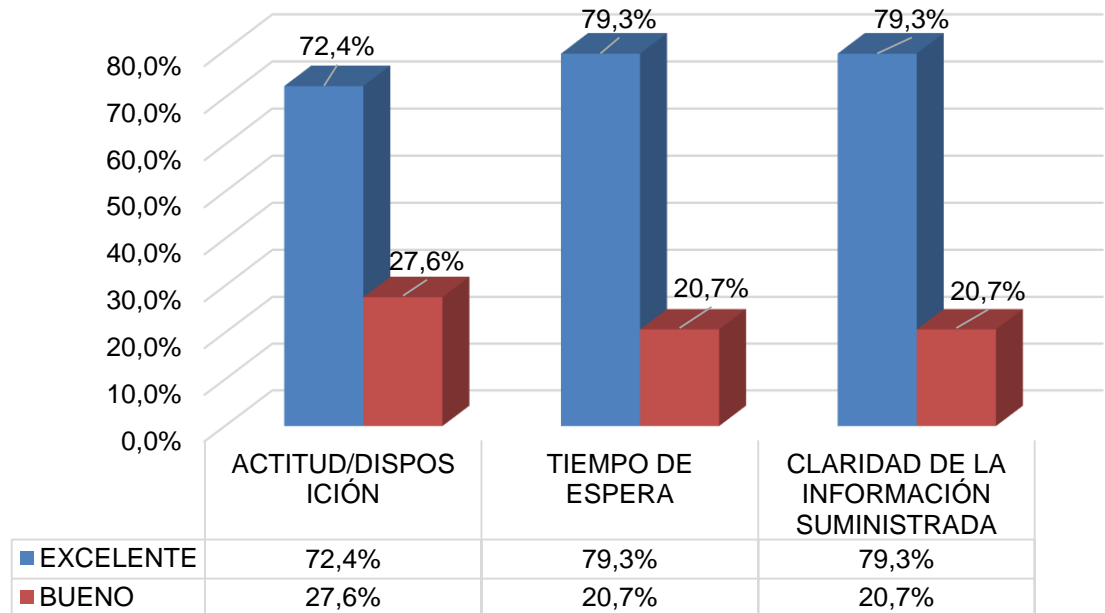


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 22. muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general en las variables tiempo de espera y claridad de la información con la atención recibida del 100 %, y una insatisfacción del 0,0% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100%	100%	100%

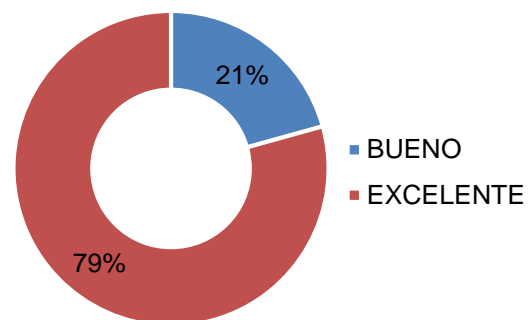


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

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

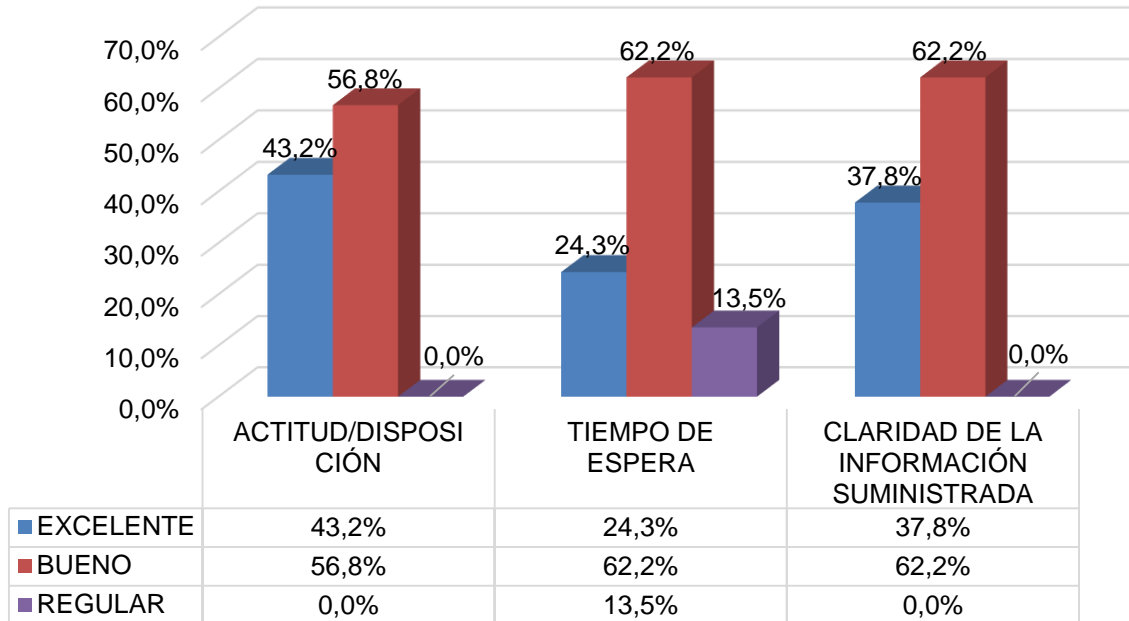


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

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 en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida y claridad de la información del 100 % y una inconformidad del 13,5% según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100,0%	86,5%	100,0%
INCONFIRMIDAD	0,0%	13,5%	0,0%

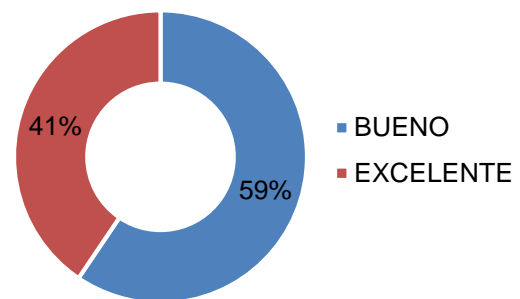


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad de los usuarios radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

#### 6.1.3.4. Orientación

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	3
EXCELENTE	12
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

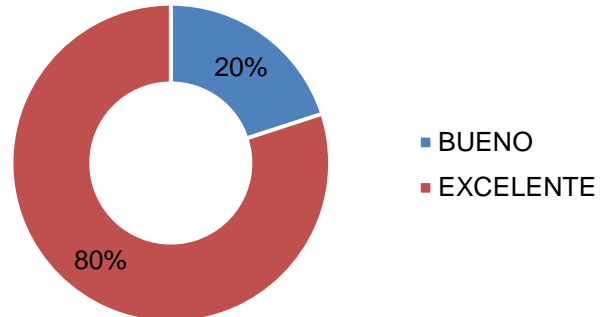


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 24 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.

### 6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de marzo de 2023, se aplicaron de manera presencial 39 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

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	9
EXCELENTE	34
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

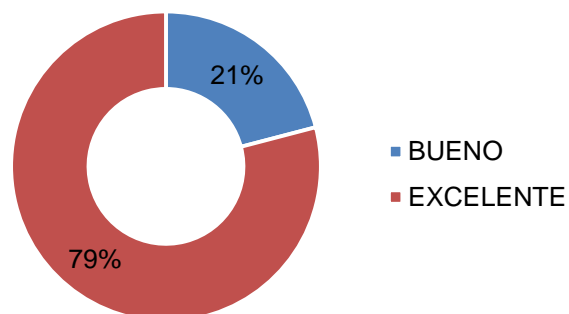


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023

La tabla y el gráfico 25. 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 general de conformidad por variable

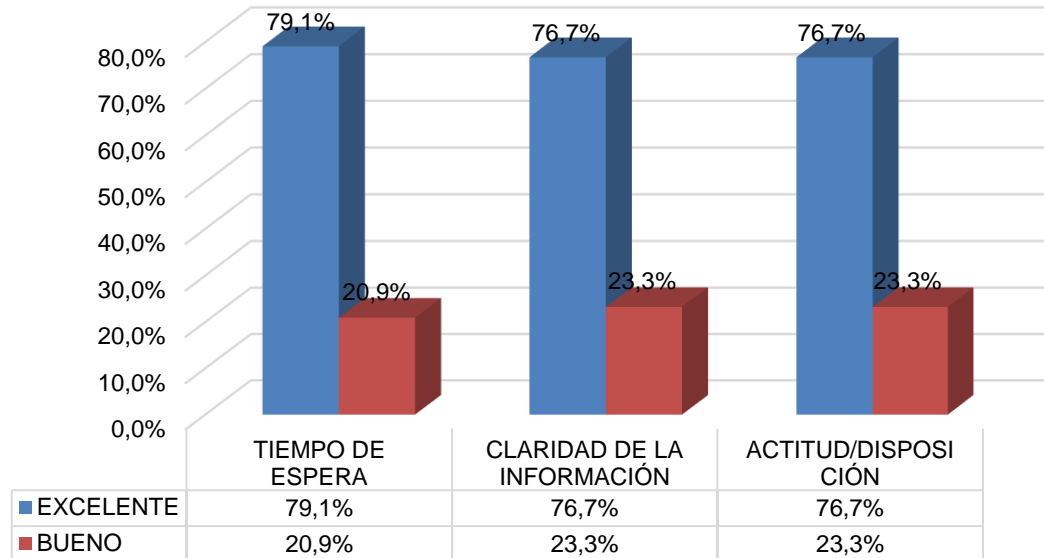


Tabla y gráfico 26 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 34 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

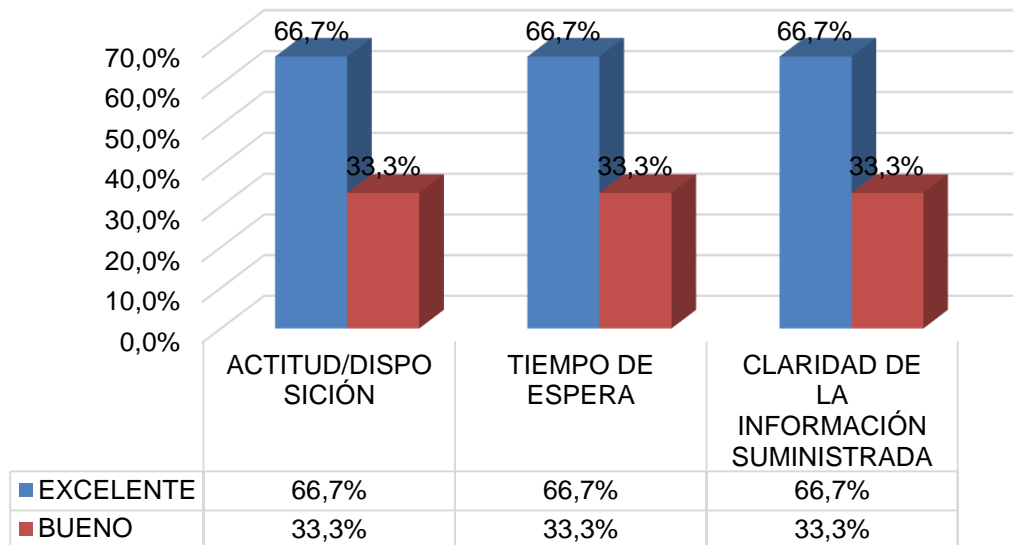


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 25 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%

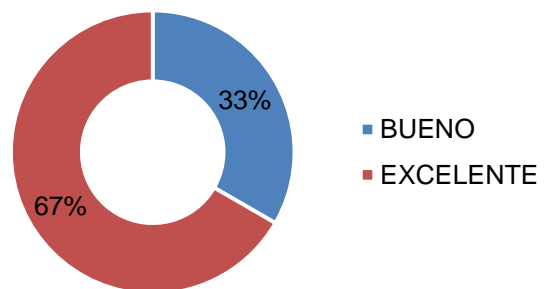


Tabla y gráfico 26. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023.



### 6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

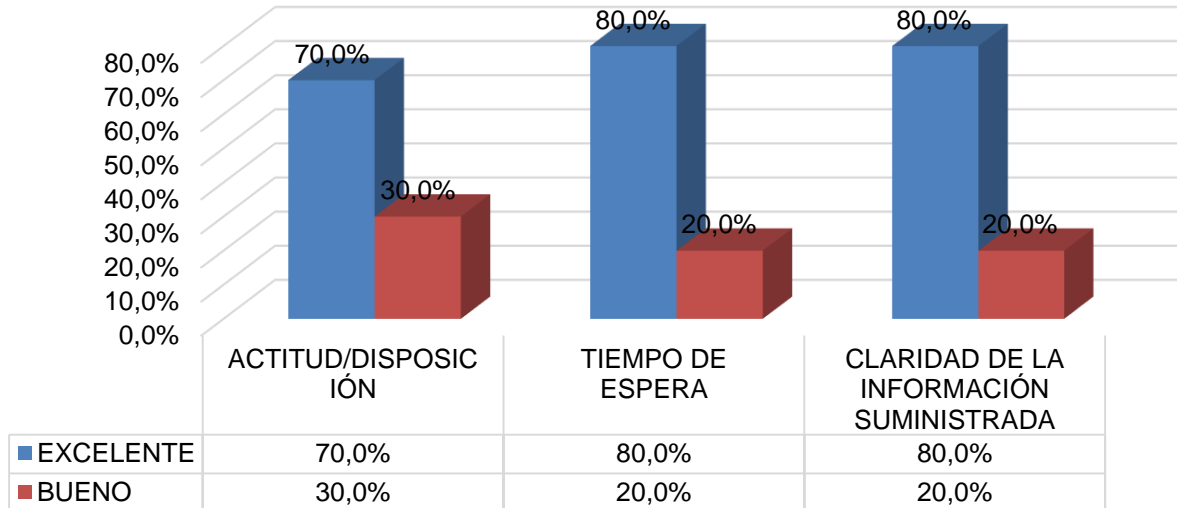


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 27 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%

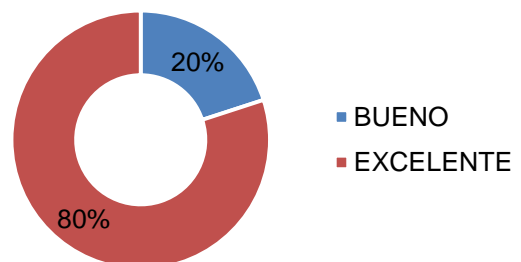


Tabla y gráfico 28. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023.

### 6.2.3.3. Orientación

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	8
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

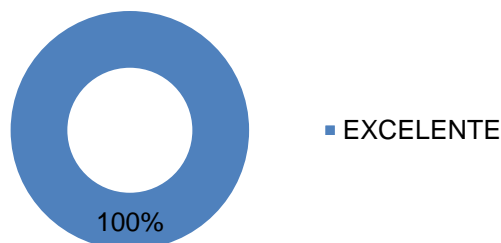


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante marzo de 2023.

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 Centro-sede Tuluá, otorgando calificación Excelente y Bueno.

### 6.3. Oficina centro – Sede Buga

Para el mes de Marzo de 2023, se aplicaron de manera presencial **33** 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

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	25
EXCELENTE	8
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

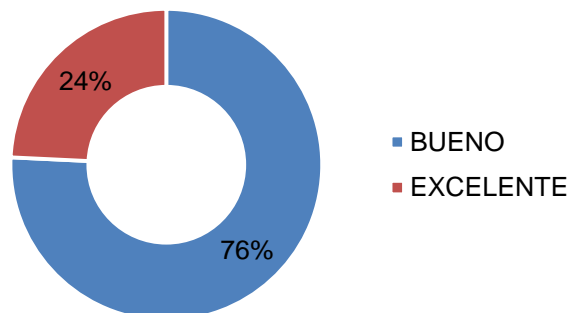


Tabla y gráfico 30. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2023.

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-Sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

### 6.3.2. Nivel de conformidad por variable

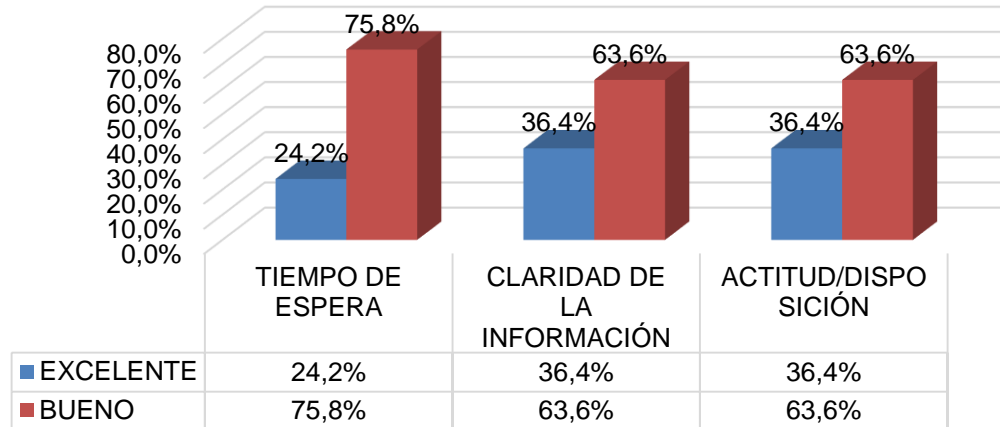


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2023.

La tabla y gráfico 31. 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

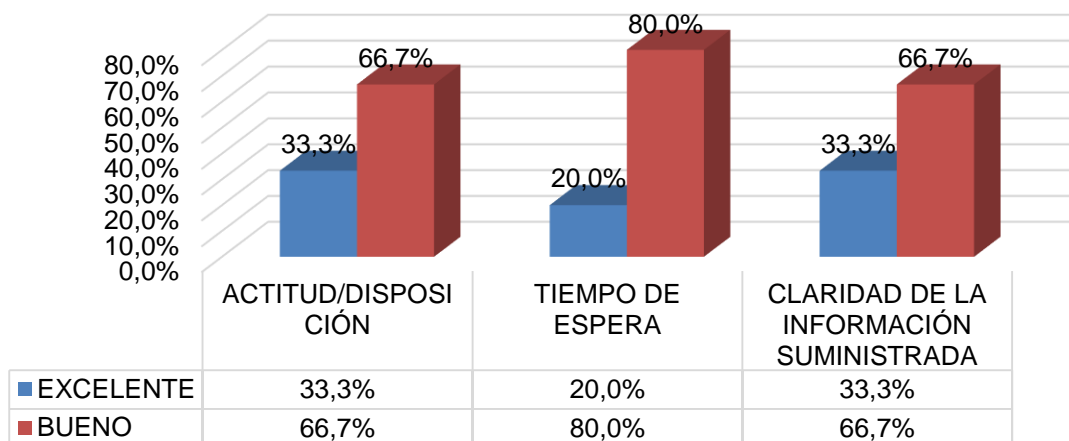


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2023

La tabla y gráfico 32 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:

Variable	Facilidad	Tiempo	Calidad
Satisfacción	100%	100%	100%

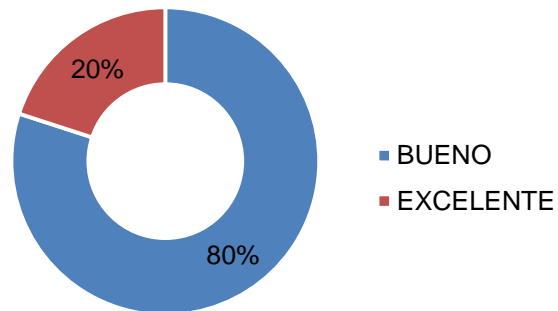


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2023

### 6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

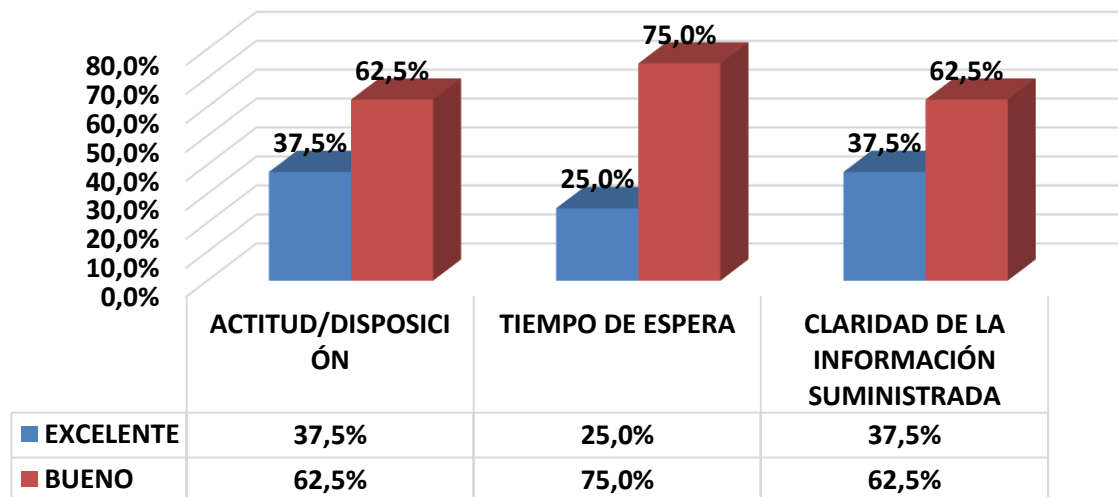


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante Marzo de 202

La tabla y gráfico 34. 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%

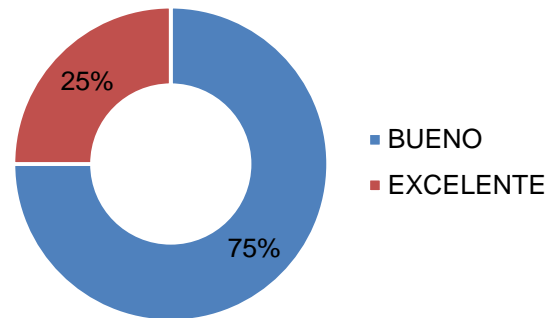


Tabla y gráfico 35. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante marzo de 2023.

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 126 observaciones, de las cuales el 17,46% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud, mala información), el 7,14% se refiere inconformidad con el tiempo de entrega del trámite, el 3,97% se manifiesta la necesidad de mejorar la información para los ciudadanos, 9,52% sugiere mejorar la capacidad de personal disponible para la ventanilla 1, y mejorar los espacios del banco, 26,98% son sugerencias relacionadas con la mejora de los sistemas de la gobernación del valle del cauca, además 6,35% de los encuestados demostró que se deben realizar unas mejoras institucionales donde le permitan al usuario tener una mejor experiencia dentro de la gobernación del valle del cauca y sus dependencias descentralizadas.

El 59,52% de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 40,48% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

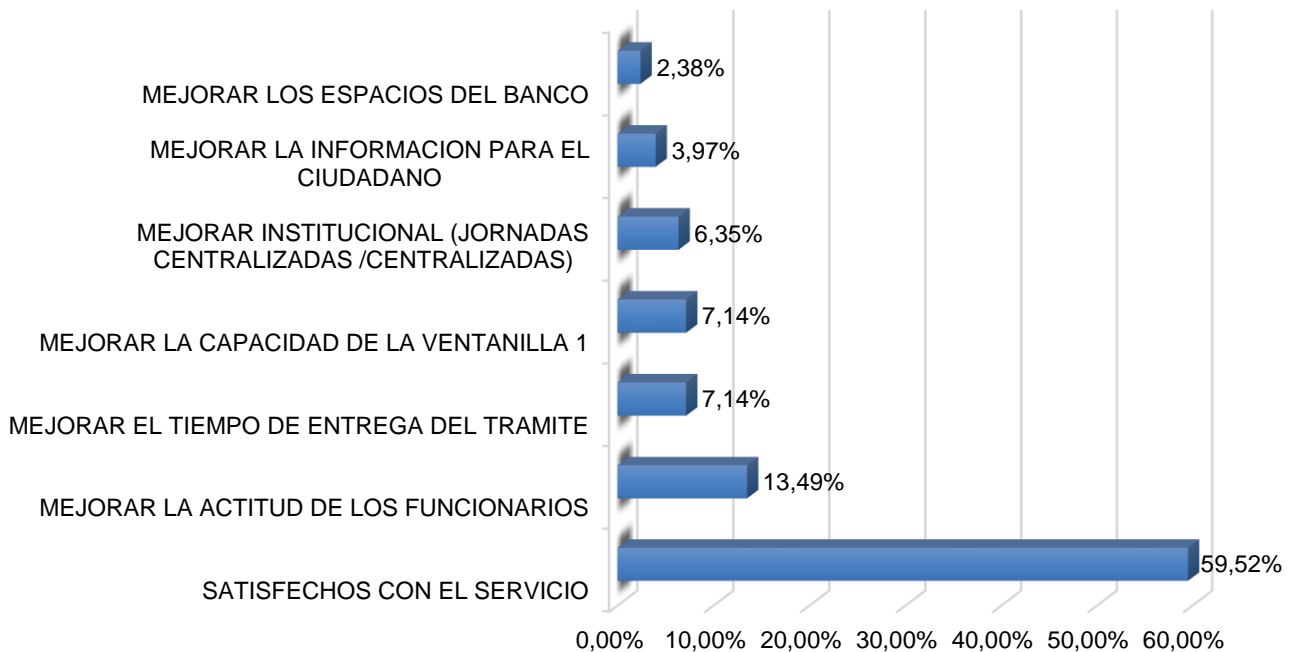


Gráfico 36. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2023

Cabe resaltar que la Unidad de rentas obtuvo el mayor número de observaciones, con 47 de las 126 recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría son acciones de mejora, 9 de estas se relacionan con la necesidad de mejorar el tiempo de entrega del trámite; seguido, están las 17 observaciones, de las cuales está asociada con la mala actitud 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 97%.
- 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, con un nivel de conformidad general del 97,1%.
- La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 4,2%
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son los trámites y servicios los cuales corresponden a tramites y servicios de catastros y registros de título de salud, con el 100%, 97,2% respectivamente.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es el Paz y Salvo Departamental, con un nivel de inconformidad del 11,9%.
- La radicación de PQRSDf en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %
- El 88x % 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 99%.
- las variables que presentaron un nivel de conformidad general del 100 %, son las variables claridad de la información y actitud / disposición en la Oficina Territorial Norte.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial centro Tuluá presenta una calificación del 99%.

- Todas las variables presentaron un nivel de conformidad general del 100 % en la Oficina Territorial centro - Tuluá.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial centro Buga presenta una calificación del 99%.
- Todas las variables presentaron un nivel de conformidad general del 100 % en la Oficina Territorial centro - Buga.

## 9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y las experiencias de los encuestadores, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- ❖ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con el servicio de paz y salvo departamental y liquidación del impuesto vehicular y paz y salvo departamental, lo cual se deberán tomar medidas correctivas por parte de las dependencias responsables.
- ❖ Se recomienda realizar una mesa de trabajo de sensibilización, enfocada en los métodos de lenguaje a la hora de comunicarse con el ciudadano, la eficiencia de una pronta respuesta respecto al trámite que consulte y el mejoramiento de la calidad en la información y atención dada por parte de los funcionarios, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad y actitud.



### 9.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- En el mes de marzo se realizó la socialización los informes semestrales de la percepción ciudadana con las dependencias de Desarrollo Institucional y U.A.E de Rentas, en la cual se acordó realizar acciones de mantenimiento para contribuir a la mejora continua de los procesos y la atención ciudadana.
- Se realizaron dos sensibilizaciones con el equipo del módulo de atención, dando información relevante a los funcionarios sobre Pasivo Pensional y Boleta Fiscal, las cuales se realizaron en articulación de la U.A.E de Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.
- Se realizaron 4 programaciones de manera semanal, donde se realizó la distribución de los funcionarios del módulo de atención para tener mayor agilidad en el ingreso al Palacio San Francisco, accesibilidad por medio del enrolamiento y aplicar encuestas para la medición de la satisfacción de la oferta institucional.

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