

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 23 mayo 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 30 de **ABRIL 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**

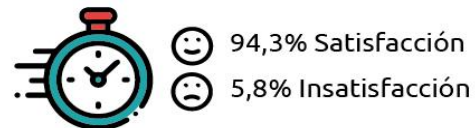
Durante el mes de **ABRIL de 2023**, se atendieron **15.785** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **1010** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de **5.320** ciudadanos 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  
ABRIL 2023**

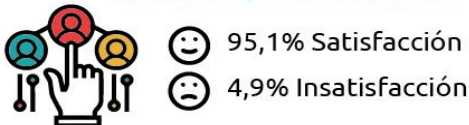
**NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD**



**TIEMPO DE ESPERA**



**ACTITUD / DISPOSICIÓN**



**CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN**

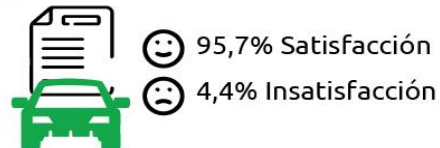


**CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



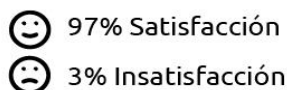
**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



**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 **ABRIL** de **2023**, se atendieron un total de **15.785** 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 **6,39%**.

De esta manera, durante el mes de **ABRIL** de **2023**, se aplicaron **1.010** 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	807
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	132
OFICINA TERRITORIAL NORTE	71
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>

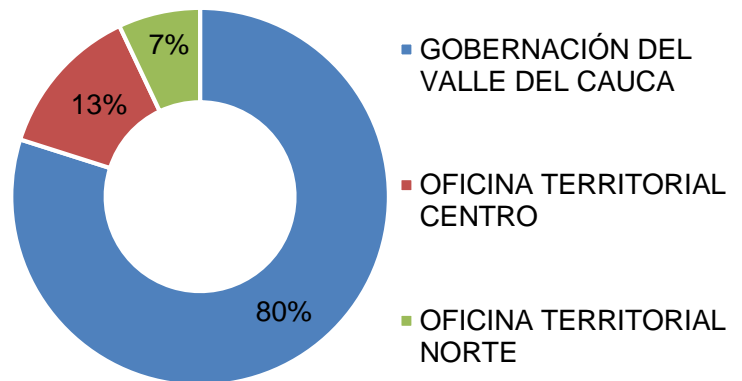


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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	873
Radicación de PQRSD	122
Orientación	15
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>

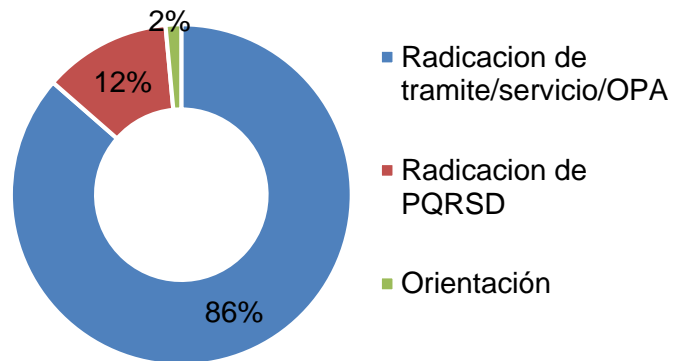


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	368
BUENO	586
REGULAR	36
MALO	15
NS/NR	5
<b>TOTAL</b>	<b>1010</b>

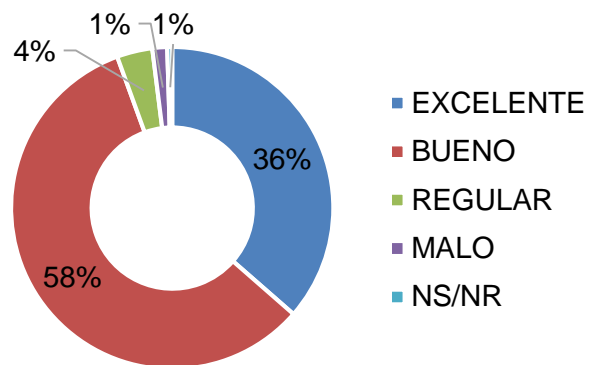


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 94,4% 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 5,1% 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

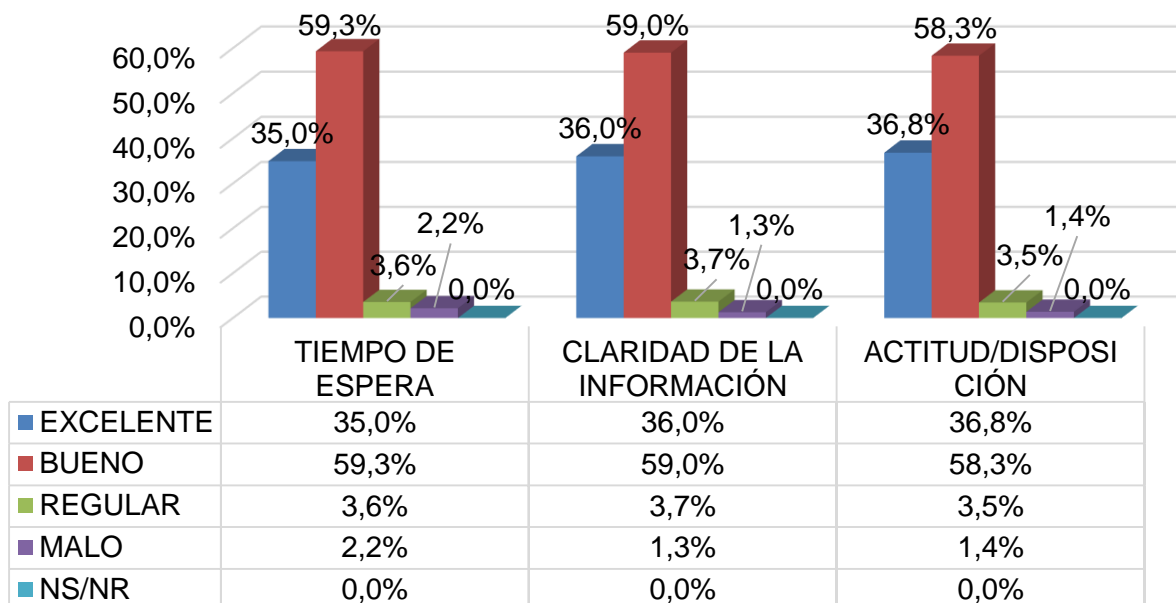


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención está la actitud/disposición seg

uido de la claridad de la información, con una calificación el 95,1% y 95% según corresponde. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 5,7%.

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

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

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	261
BUENO	554
REGULAR	36
MALO	22
NS/NR	0
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>

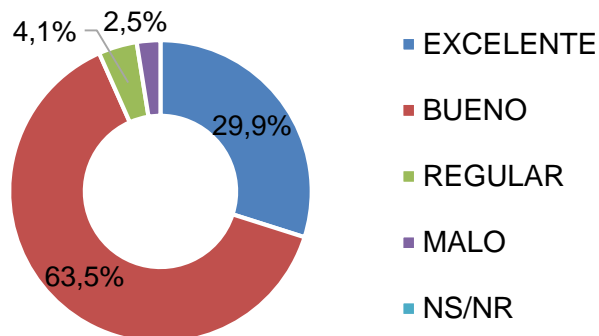


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 93,4% 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 6.6% expresó inconformidad, calificándola de Regular y Malo. Un 0% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2. Radicación de PQRS

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	94
BUENO	28
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>

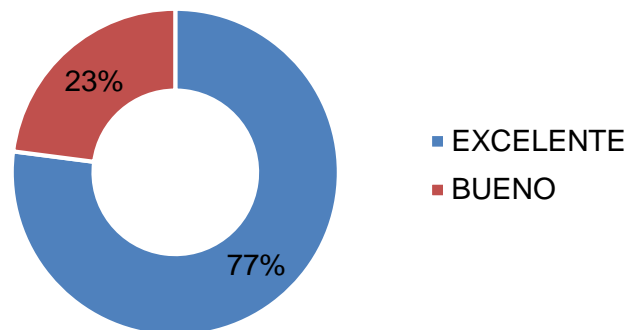


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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

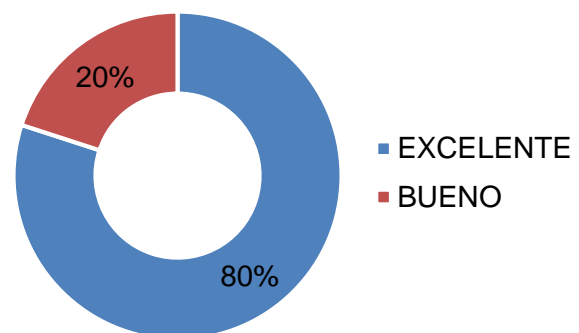


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023



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 94,55% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRAMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	402
IMPUESTO VEHICULAR	342
TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	122
PAZ Y SALVO	55
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	34
<b>TOTAL</b>	<b>955</b>

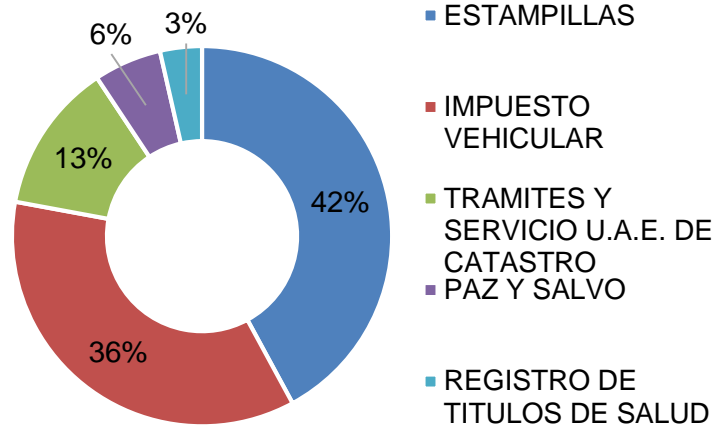


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 42%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 36%. Se presenta un aumento del 13% en los tramites y servicios de catastro.

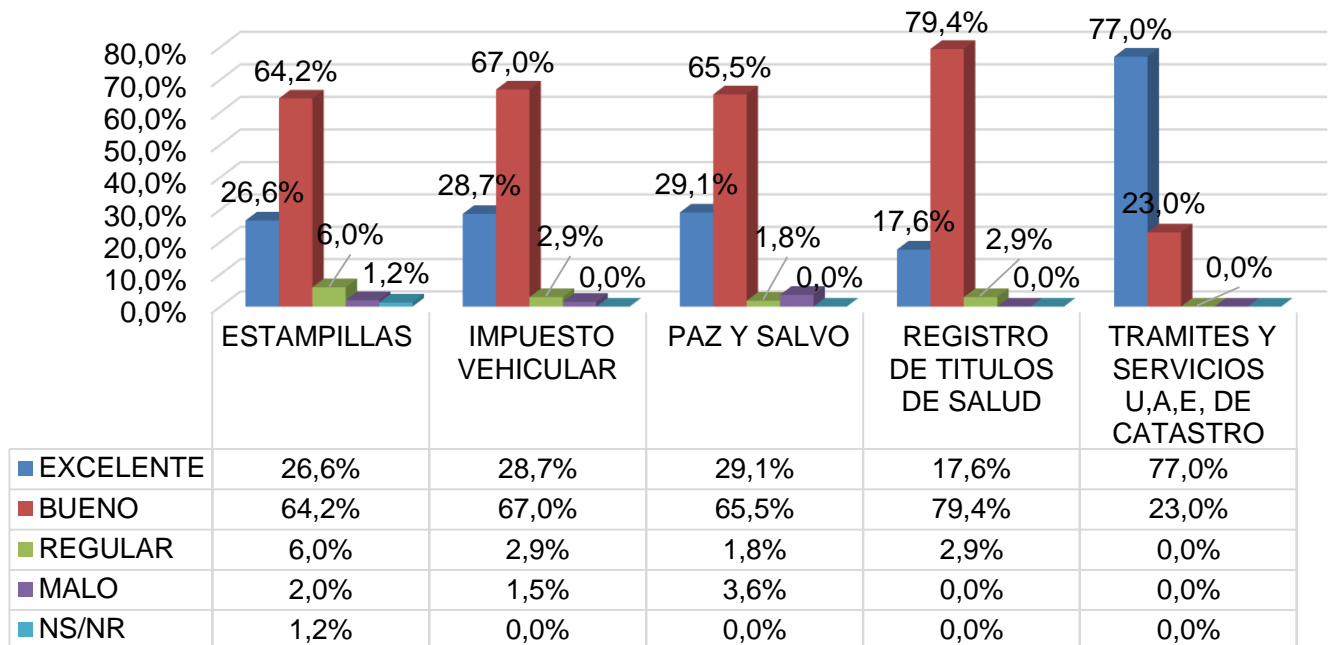


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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 97,1% respectivamente. Asimismo, se destaca la adquisición de estampillas presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 8,0%.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

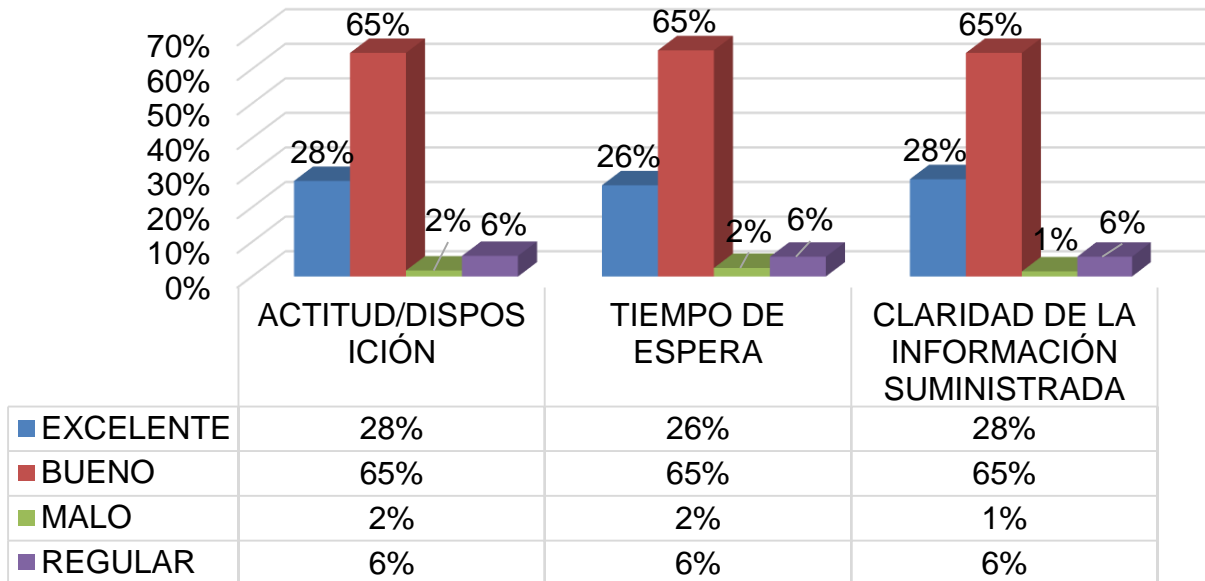


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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 93% e inconformidad del 8%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

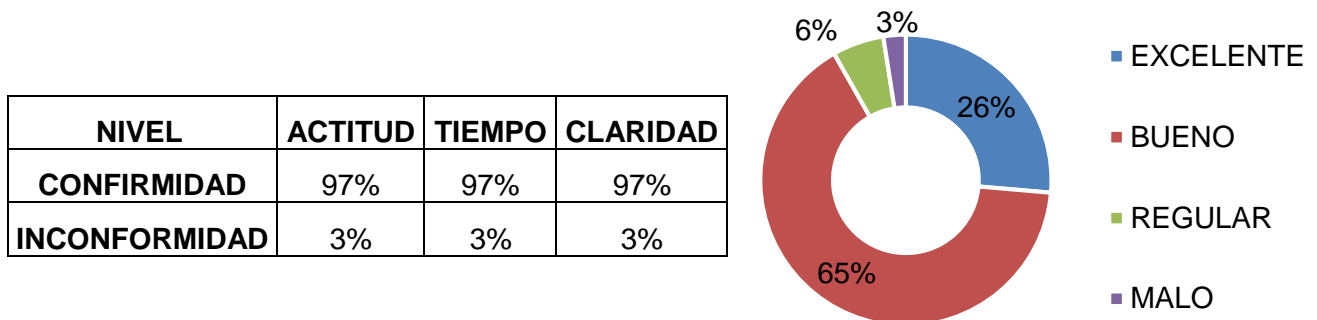


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023.

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

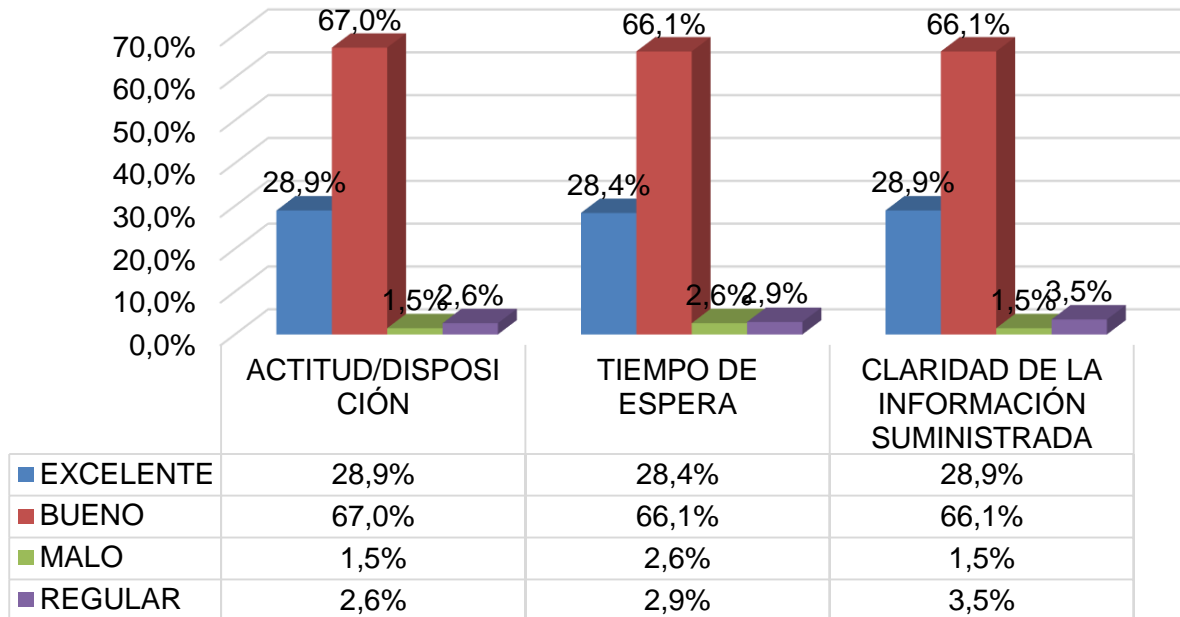


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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 95,9% en la variable actitud/disposición, e inconformidad del 5,6%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

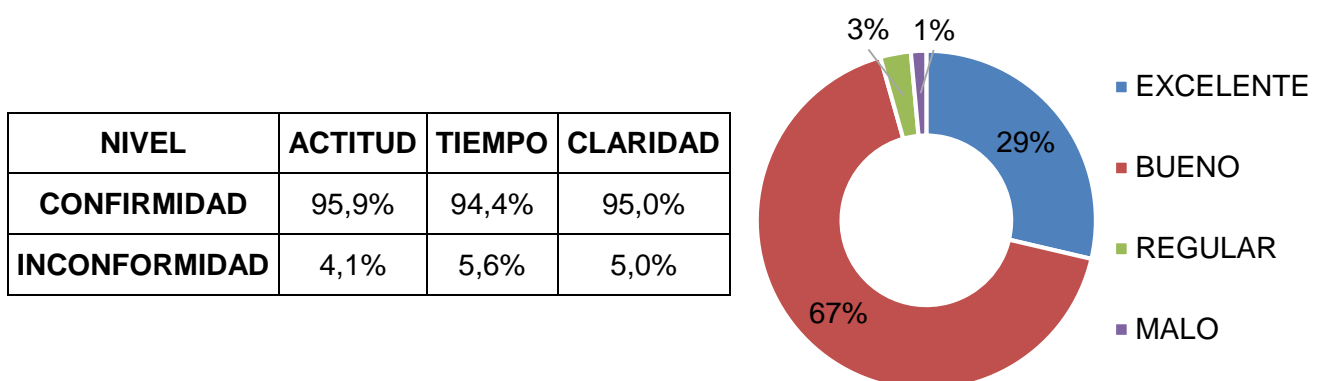


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023.

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

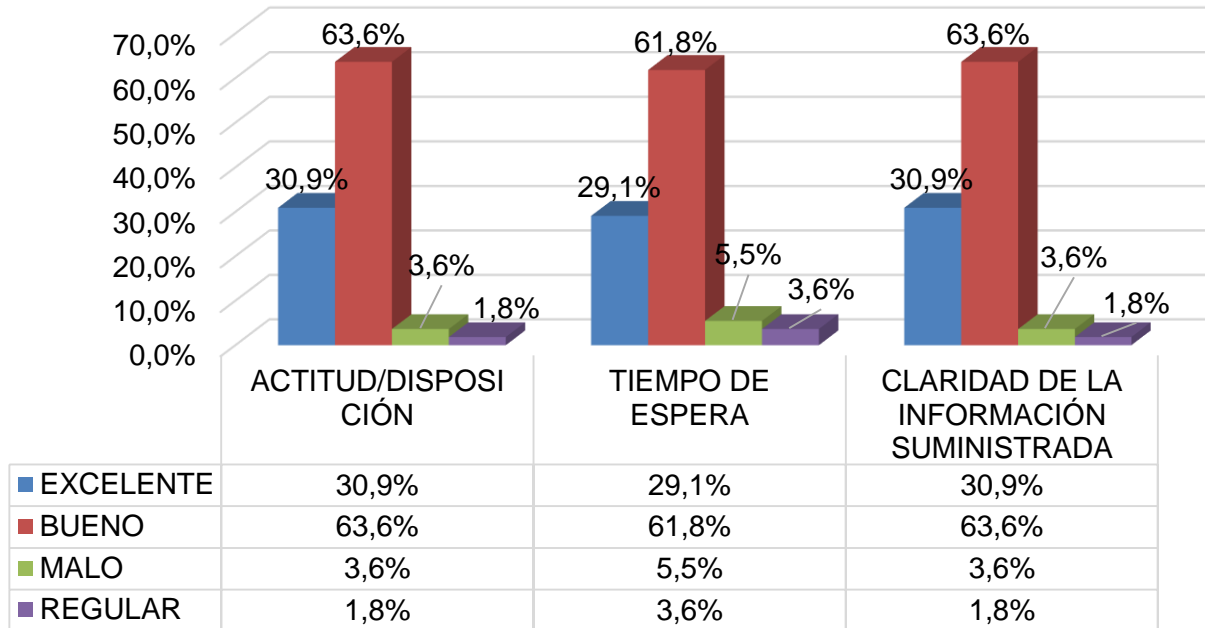


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023.

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 94,5% en la variable actitud /disposición y claridad de la información, y se presenta una inconformidad del 9,1% 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:

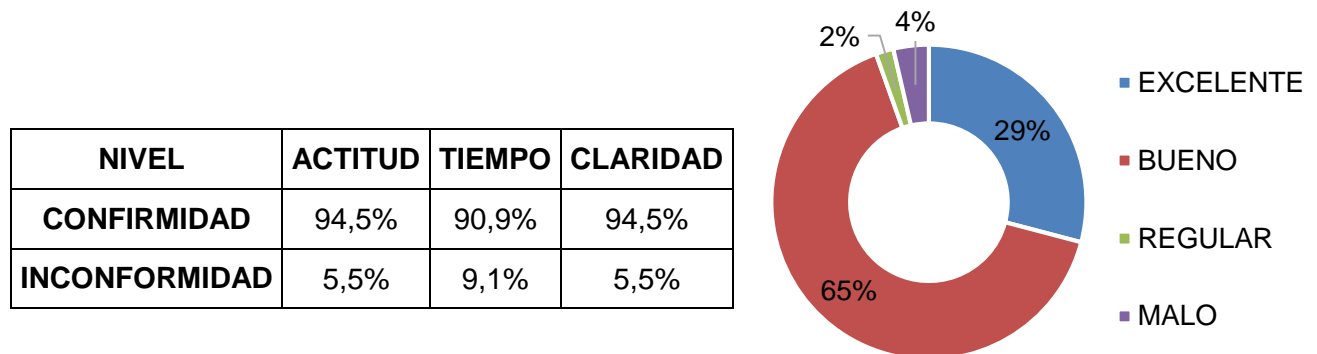


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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

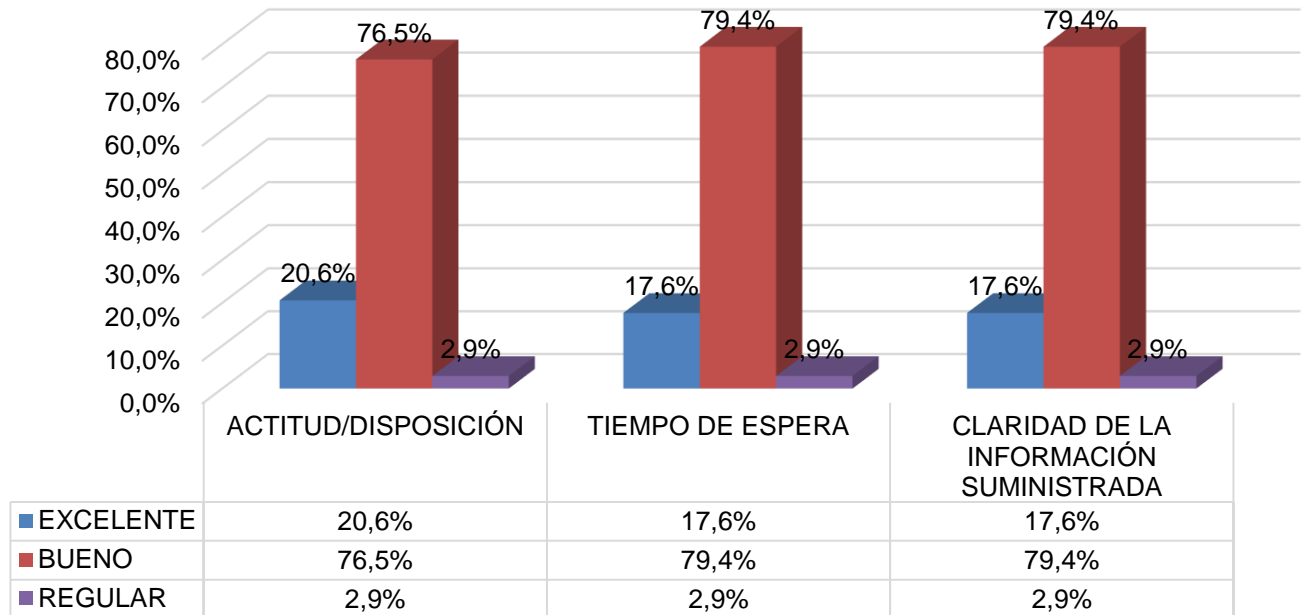


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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 97,1% en todas las variables y una inconformidad del 2,9% según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
<b>CONFIRMIDAD</b>	97,1%	97,1%	97,1%
<b>INCONFORMIDAD</b>	2,9%	2,9%	2,9%

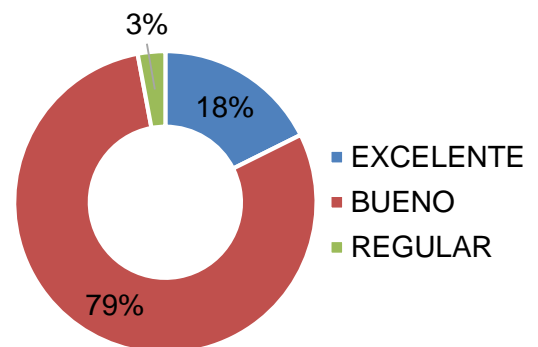


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023.

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

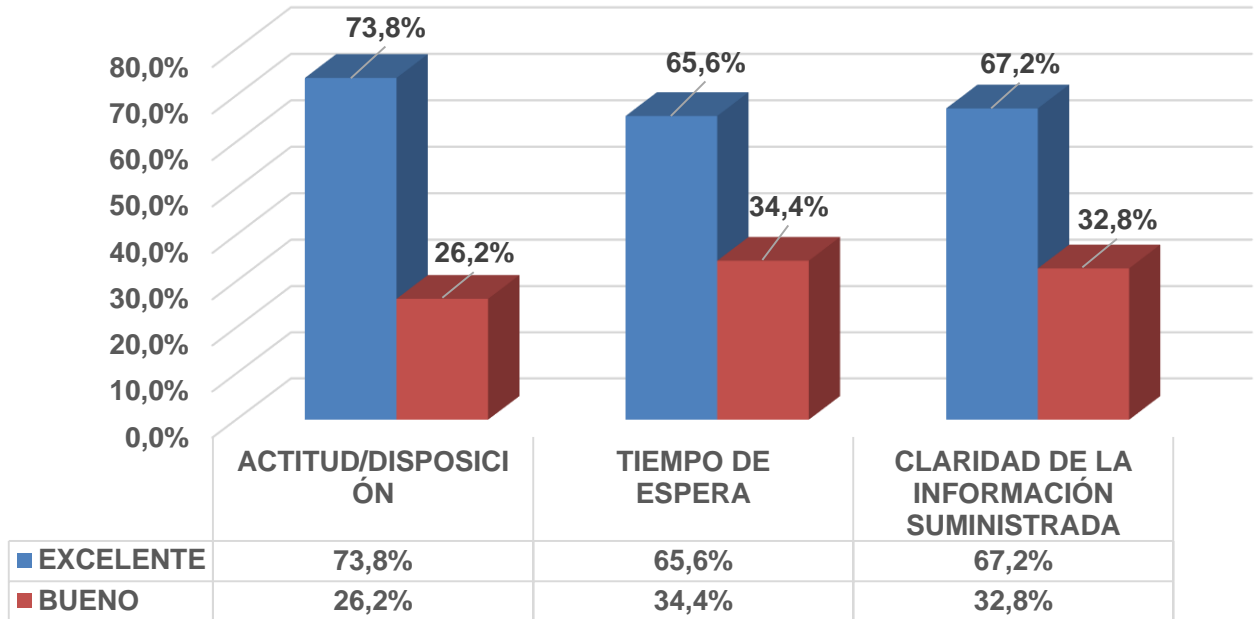


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023.

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 100% en todas las variables a evaluar, y una inconformidad del 0%, 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%	100,0%	100,0%

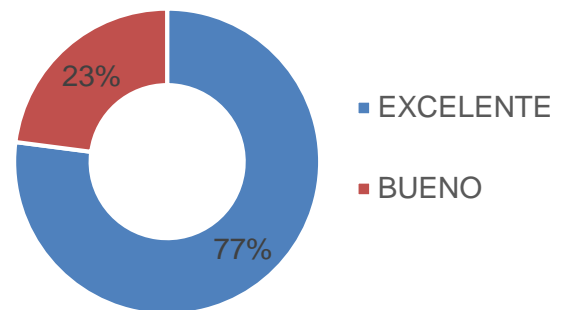


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

### 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 **ABRIL** de **2023**, **5.320** ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, **893** hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

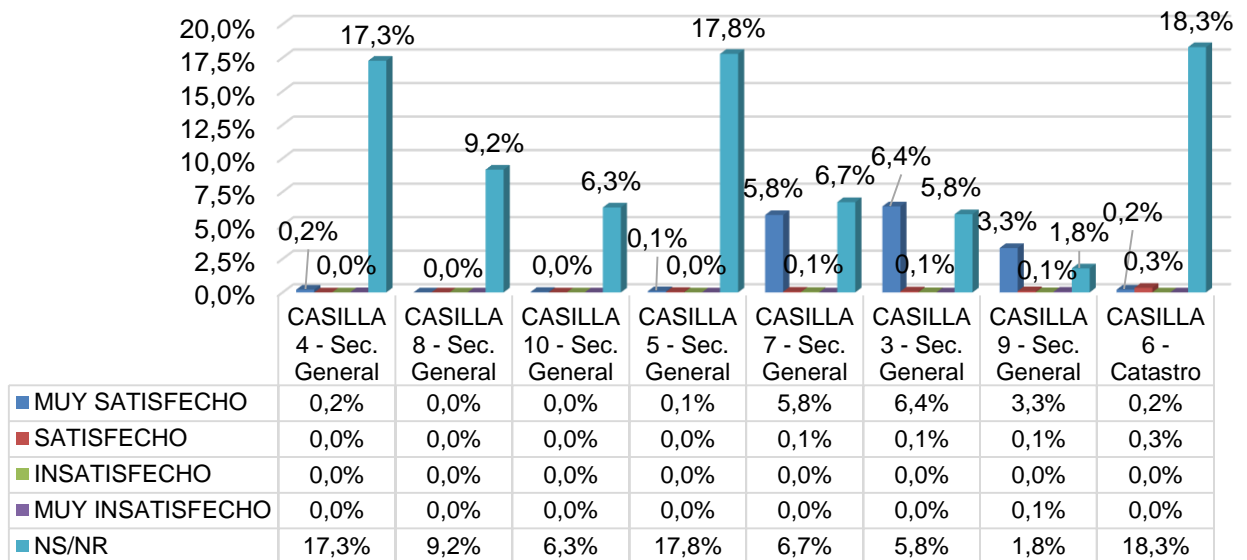


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante ABRIL 2023

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 16,6%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFIRMIDAD	NUMERO DE CIUDADANOS
CONFORMIDAD	885
INCONFORMIDAD	8
NS/NR	4427
<b>TOTAL</b>	<b>5320</b>

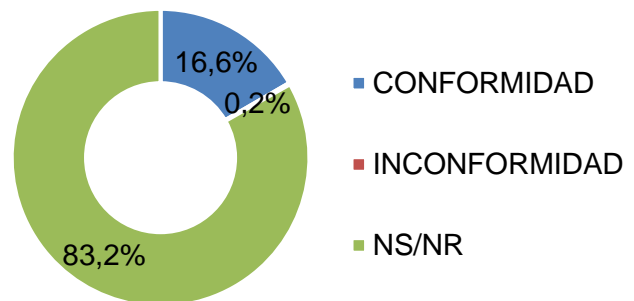


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante ABRIL 2023



Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 83,2% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

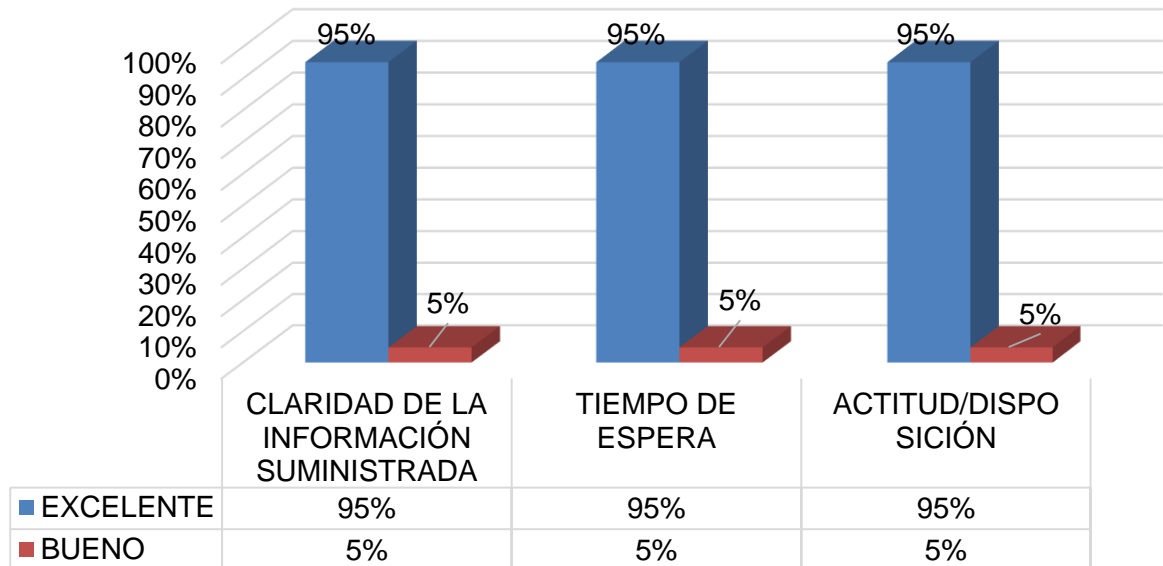


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

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%

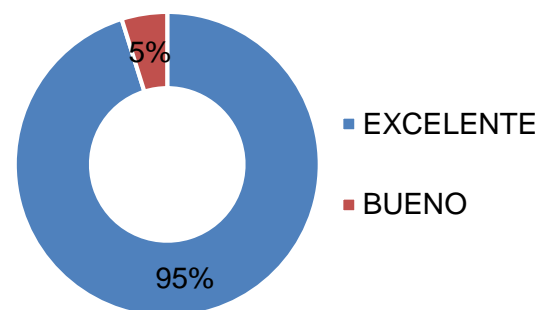


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023.

## 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 **ABRIL** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **71** 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
EXCELENTE	43
BUENO	28
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

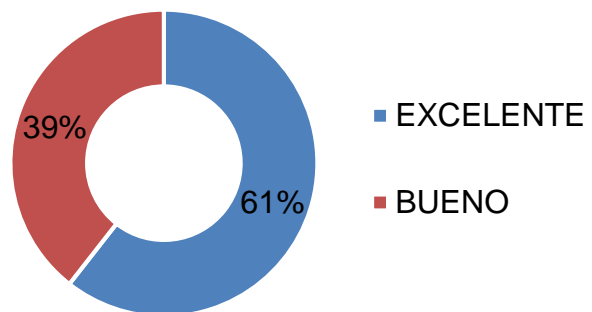


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

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

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

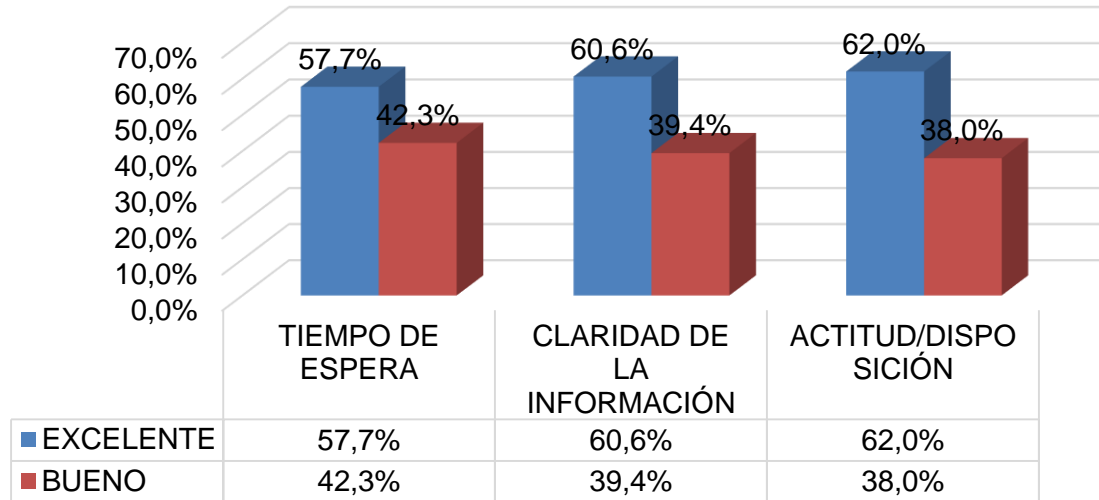


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

La tabla y gráfico 25 muestran que todas las variables presentan un alto nivel de conformidad donde se evidencia una calificación del 100% para las diferentes variables calificadas.

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

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

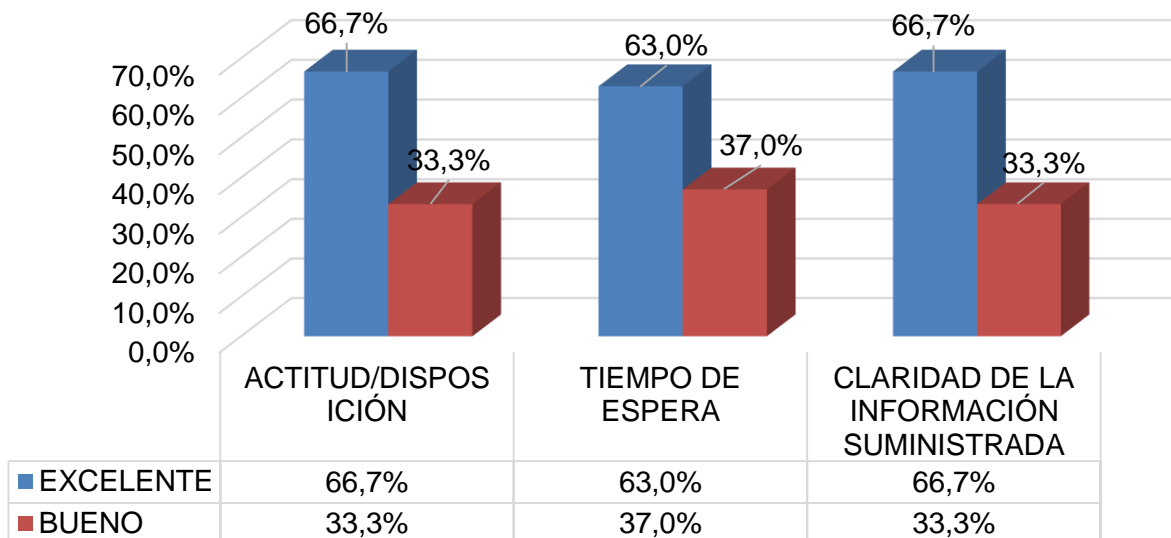


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron la liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad del 100% en las variables a estudiar, 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%

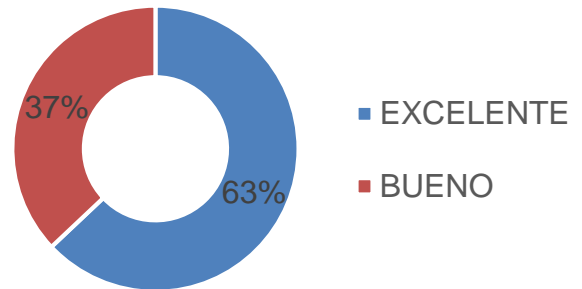


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

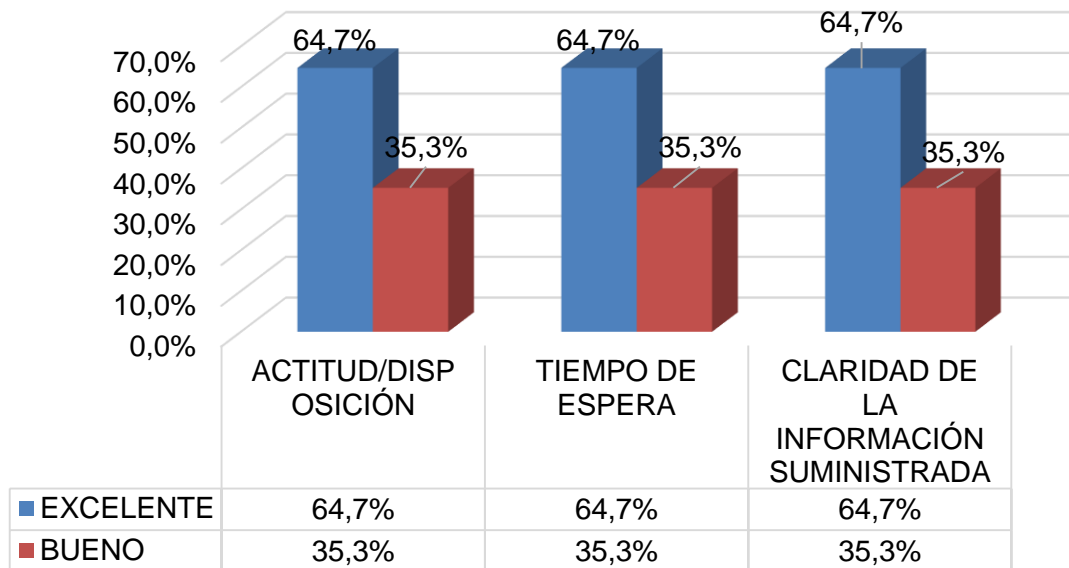


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

La tabla y gráfico 22 muestran que los ciudadanos que realizaron la adquisición de estampillas en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general en las variables del 100 % según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100%	100%	100%

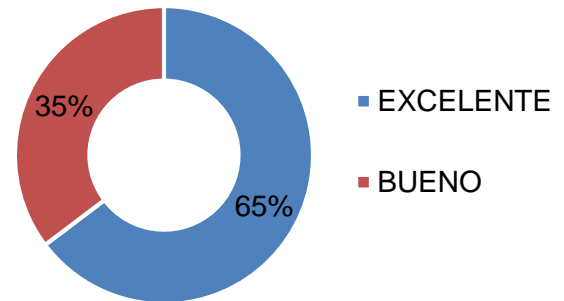


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

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

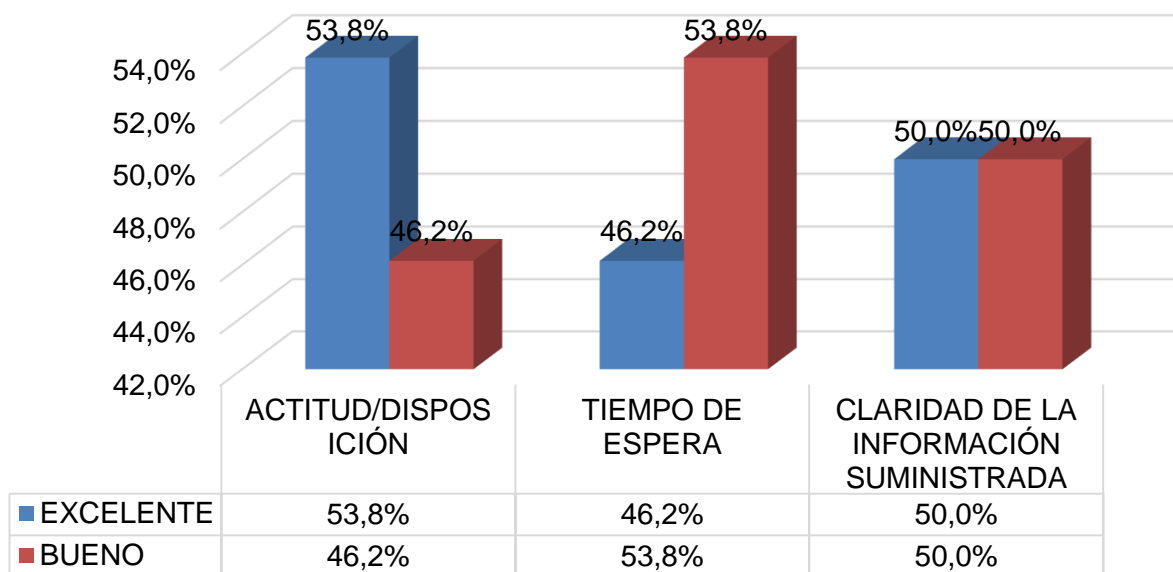


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

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 un 100 % 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
<b>CONFIRMIDAD</b>	100,0%	100,0%	100,0%

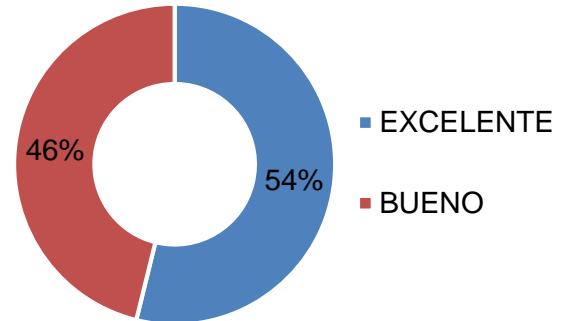


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad de los usuarios radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

#### 6.1.3.4. Orientación

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

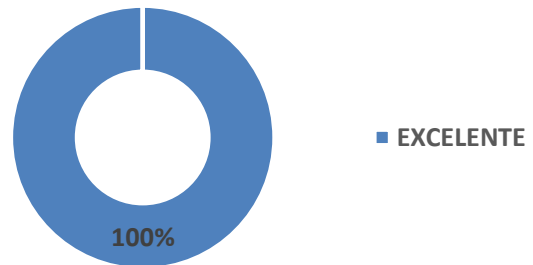


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL de 2023.

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

Para el mes de **ABRIL de 2023**, se aplicaron de manera presencial **132** 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, 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.

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

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	95
BUENO	37
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

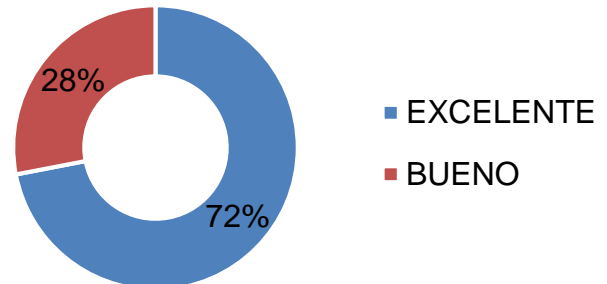


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023.

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

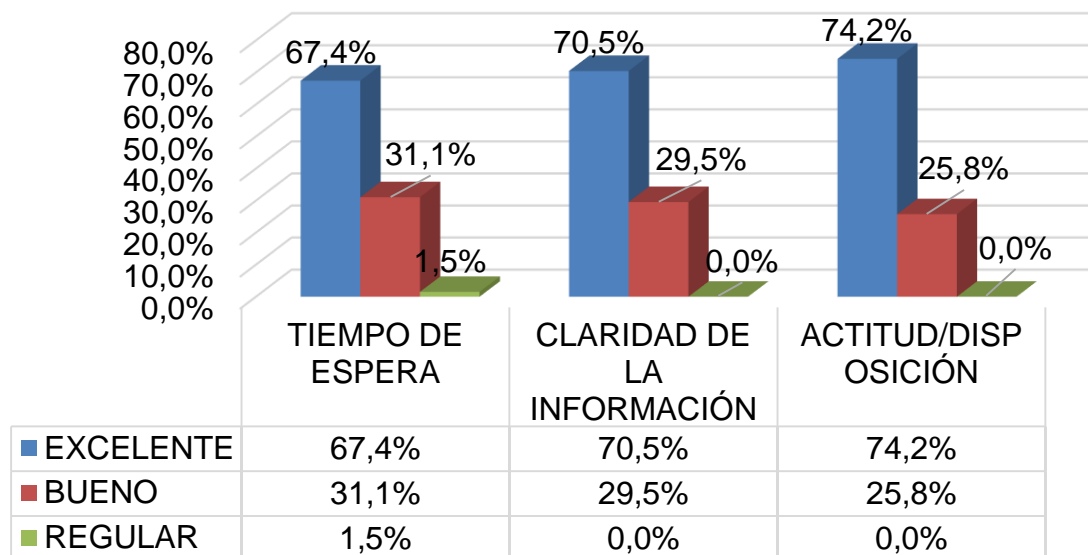


Tabla y gráfico 26 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

La tabla y gráfico 34 muestra que las variables claridad de la información, actitud/disposición presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención prestada, con una calificación del 100 %. Y la variable tiempo de respuesta presenta una inconformidad del 1,5% Frente a las variables evaluadas.

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

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

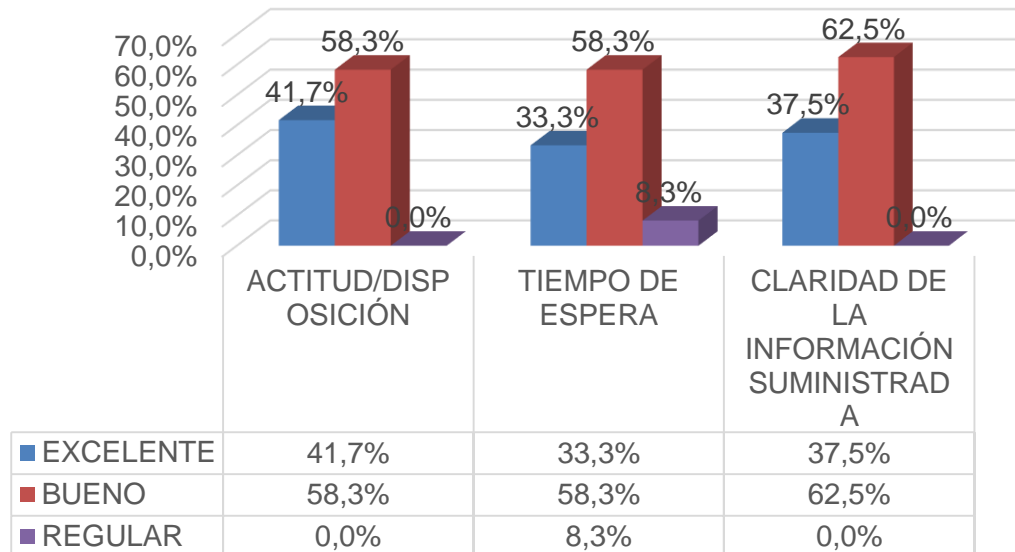


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

La tabla y gráfico 25 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en las Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100% para las variables de actitud/disposición y claridad de la información suministrada, la variable de tiempo de respuesta presenta un nivel de inconformidad del 8,3% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100,0%	91,7%	100,0%
INCONFORMIDAD	0,0%	8,3%	0,0%

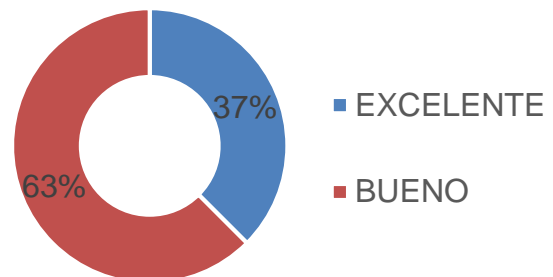


Tabla y gráfico 26. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023.



### 6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

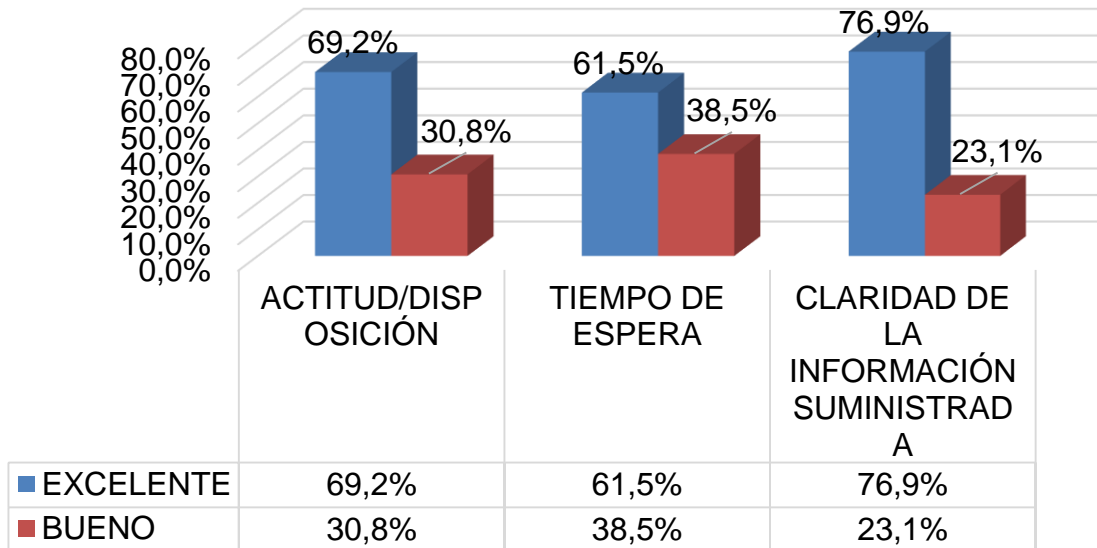


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que realizaron de la adquisición de estampillas en la Oficina Territorial Centro, 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%

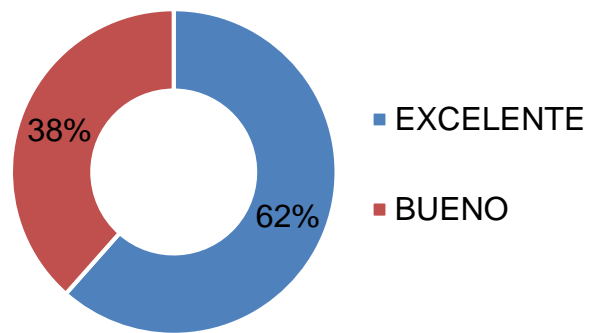


Tabla y gráfico 28. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

### 6.2.3.3. Pasaporte

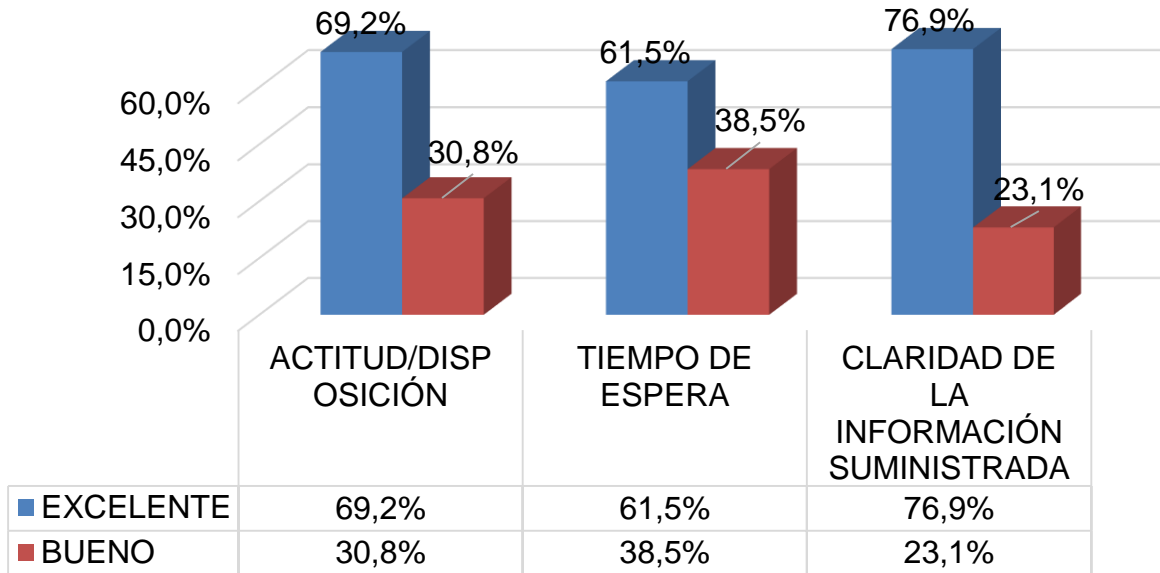


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

La tabla y gráfico 28 muestran que los ciudadanos que realizaron la adquisición de pasaportes en la Oficina Territorial Centro donde se realizó una jornada descentralizada en el municipio de Trujillo, presentando 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:

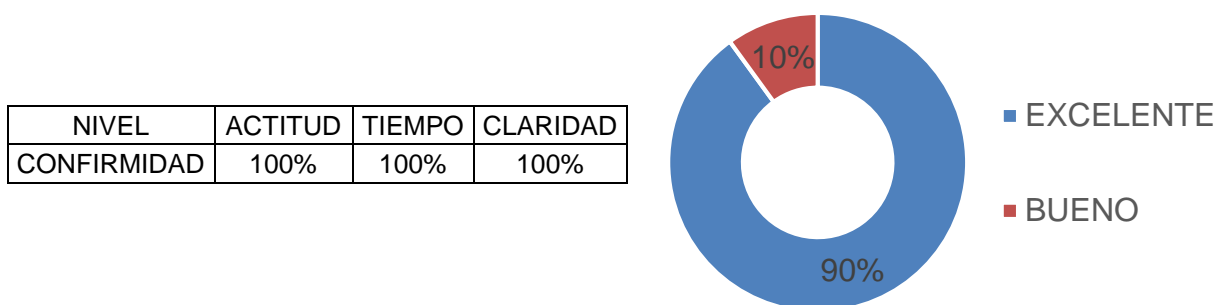


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

#### 6.2.3.4. Orientación

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	4
BUENO	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

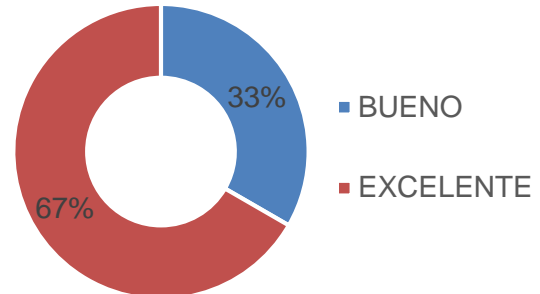


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante ABRIL de 2023..

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

### 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 128 observaciones, de las cuales el 25,1% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud, mala información), el 9,4% se refiere inconformidad con el tiempo de entrega de los trámites y que se mejoren los espacios del banco, el 6,3% se manifiesta la necesidad de mejorar la información que es brindada a los ciudadanos, El 3,1% sugiere mejorar la capacidad de disponibilidad de las ventanillas disminuir los tiempo de algunos procesos, 32,8% son sugerencias relacionadas con la mejora de los sistemas de la gobernación del valle del cauca los cuales permitan al usuario tener una mejor experiencia dentro de la gobernación y la satisfacción del servicio.

El 33,6% de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada y satisfacción en el servicio.

El 66,4% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, mejores en los tiempos, información suministrada y servicio del banco donde se destacan los siguientes:

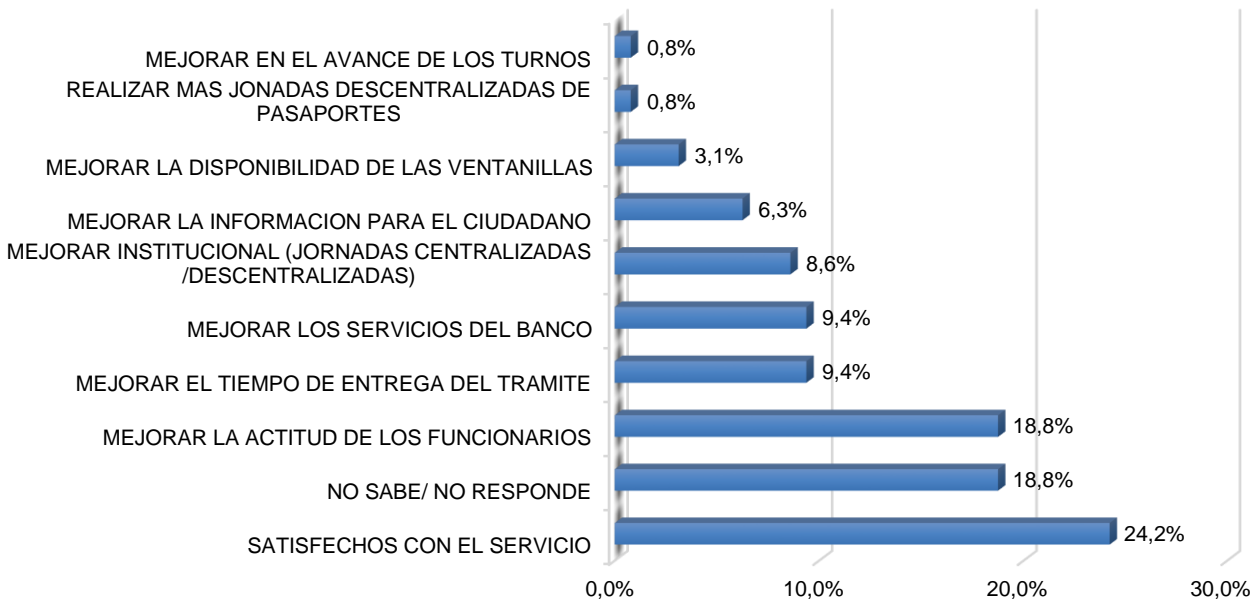


Gráfico 36. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante ABRIL 2023

Cabe resaltar que la Unidad de rentas obtuvo el mayor número de observaciones, con 65 de las 128 recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría son acciones de mejora, 12 de estas se relacionan con la necesidad de mejorar el servicio del banco (Aumentar los medios de pago, mejorar la capacidad de las ventanillas del pago); seguido, están las 24 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 94,5% basado en la calificación excelente y buena.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por los servidores públicos de la entidad es del 5,0% referente a una calificación regular y malo.
- El nivel general de conformidad por variable basado en Excelente y bueno se presenta en las variables actitud/ disposición y la claridad de la información con una calificación del 95%.
- El nivel general de inconformidad por variable basado en regular y malo se presenta en el variable tiempo de respuesta con una calificación del 5,7%.
- En la radicación de tramites/servicios y OPAS se analizó que los trámites y servicios de PQRSDf y orientación presentan un 100% se satisfacción en los servicios prestados.

- Los trámites y servicios presenta un nivel mayor de satisfacción son los de títulos de salud y los tramites de U.A.E de catastro con una calificación del 100%
- El trámite de adquisición de estampillas presenta un nivel de inconformidad del 8,0% donde se presenta una calificación regular y mala y una conformidad del 92% que hace referencia a la calificación de excelente y bueno.
- Los tramites de paz y salvo departamental presentan un alto nivel de inconformidad en la variable de tiempo de respuesta con un 9,1%.
- El registro de títulos de salud presenta una conformidad del 97,1 y una inconformidad del 2,9% basado en la calificación regular.
- La oficina territorial norte – Cartago presenta un nivel general de conformidad del 100% presentando calificaciones de excelente y bueno.
- La oficina territorial norte – Cartago presenta el 100% de conformidad en las variables a estudiar como lo son tiempo de respuesta, claridad de la información, actitud/disposición.
- La oficina territorial norte – Cartago los trámites y servicios de liquidación de impuestos y adquisición de estampillas presentan una conformidad del 100% presentando calificaciones de excelente y bueno.
- Las oficinas territoriales centro presentan un nivel general de conformidad del 100% con una calificación excelente y bueno
- Las oficinas territoriales centro presentan una calificación del 100% en las variables actitud/disposición y claridad de la información. Y una inconformidad del 1,5% en el variable tiempo de espera.
- La oficina territorial centro en los trámites y servicios de adquisición de estampillas presentan una conformidad del 100% presentando calificaciones de excelente y bueno en las variables de actitud/disposición y claridad de la información, además de una inconformidad del 8,3% en el variable tiempo de respuesta.
- Las oficinas territoriales centro presentan un nivel general en el trámite o servicio de pasaportes del 100% con una calificación excelente y bueno.
- Se observó que las personas que fueron encuestados en las oficinas territoriales solicitan un aumento de las jornadas descentralizadas de pasaportes o la creación de una oficina para este uso fuera de la ciudad de Cali lo cual no permita los largos desplazamientos para la realización de este trámite.
- Se solicita por parte de los encuestados un mejoramiento en las formas de pago que se están presentando en el banco de la gobernación del valle del cauca y aumentar la disposición de las ventanillas para mejorar los servicios prestados.

## 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, encontramos una no conformidad de parte de los ciudadanos frente a las variables de tiempo de respuesta y actitud/disposición, en los trámites de adquisición de estampillas e impuesto vehicular, se recomienda a la Unidad Especial de Rentas, realizar acciones de mejora, las cuales nos permitan disminuir este indicador y otros relacionados a esta área.
- ❖ Analizando las recomendaciones y/o necesidades que son presentadas por las oficinas territoriales norte y centro, se busca un aumento de la realización de actividades descentralizadas de pasaportes.
- ❖ Realizar sensibilizaciones de los funcionarios de la U.A.E de Rentas con la finalidad de lograr una mejor actitud a la hora de brindar la atención al ciudadano, ya que los encuestados han manifestado por medio de las recomendaciones el descontento respecto a la actitud de los funcionarios públicos de esta área.
- ❖ Capacitar a los funcionarios del módulo de atención del ciudadano sobre los trámites, servicios y OPAS con mayor demanda, con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- ❖ Realizar mesas de trabajo para la definición de los enlaces para la caracterización de usuarios y grupos de interés, para empezar planes de trabajo con todas las dependencias del nivel central de la entidad.
- ❖ Realizar mesas de trabajo con las dependencias del nivel central de la entidad, para realizar seguimientos y estrategias para mejorar la gestión de las PQRSDF.
- ❖ Actualizar la encuesta de satisfacción de usuarios y grupos de interés aplicando el modelo servqual y la ISO9001 del 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG.

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

- ✓ Para dar gestión a la recomendación I y III, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- ✓ Se realizó el día 18 de abril, una sensibilización al equipo del módulo de atención referente al tema aprobación o renovación de plazas y registro y autorización de títulos Secretaria de Salud, dictada por la Líder del programa Dora Lilia Becerra, quedando como evidencia el acta No.58, dando avance a la recomendación II.
- ✓ Se llevaron a cabo 9 reuniones de seguimiento a las PQRSDf de la entidad, donde se buscaron estrategias para mejorar su gestión y así contribuir a la satisfacción del ciudadano, quedando como evidencia las actas: 46, 48, 49, 50, 54, 55, 56,57 y 60.
- ✓ Se realizan 3 mesas de trabajo en las cuales se trataron temas de diseño y aplicación de la encuesta de caracterización de usuarios, para la Secretaria de las TIC y Gestión del Riesgo, quedando como evidencia las actas 18,19 y 20.

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