

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ENERO – JUNIO 2022

Santiago de Cali, 07 de julio 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, para plantear las estrategias, acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la oferta institucional.

3. RESUMEN

Durante el periodo **enero - junio** de 2022, se aplicaron **6401** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
ENERO-JUNIO 2022**

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96,9 % Satisfacción
1,9 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



97,9 % Satisfacción
2 % Insatisfacción
0,1 % No sabe / No responde

**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



97,8 % Satisfacción
2 % Insatisfacción
0,2 % No sabe / No responde

**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**



97,6 % Satisfacción
2,2 % Insatisfacción
0,2 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



97,3 % Satisfacción
1,5 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



96,3 % Satisfacción
2,2 % Insatisfacción
1,5 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



97,5 % Satisfacción
1,3 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

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



97,4 % Satisfacción
1,4 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada 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 los productos o servicios recibidos.

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 ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo, calidad y facilidad, así como también identificar el nivel de satisfacción 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 al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

SATISFACCION DEL CIUDADANO				
a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?				
Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?	
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?	
b. Califique cada uno de los aspectos:				
	Malo	Regular	Bueno	Excelente
				
a	Tiempo de respuesta			
b	Calidad del producto o servicio			
c	Facilidad para adquirir el producto o servicio			
c. Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / Estampilla y PQRSD recibido:				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
d. Recomendaciones y sugerencias:				

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, se aplicaron 6401 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	5585
Otro (Buga)	316
Oficina Territorial Norte	309
Oficina Territorial Centro	191
Total	6401

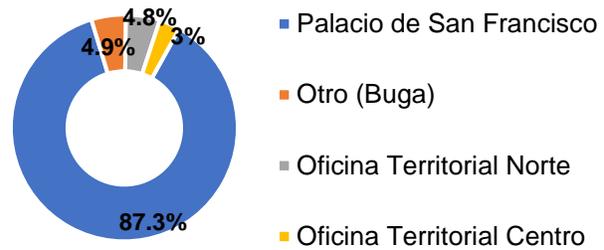


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

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

5.2. Encuestas aplicadas por mes

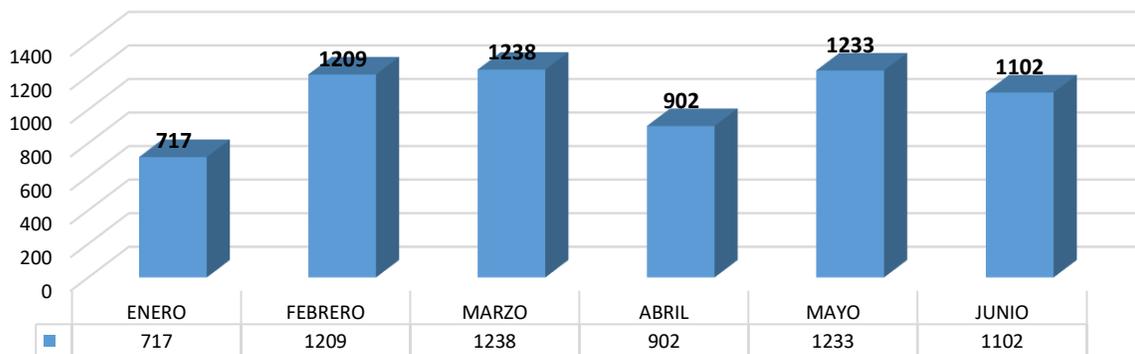


Gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue marzo, con un total de 1238 encuestas. También evidencia que para el mes de enero la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la poca afluencia de ciudadanos durante la primera semana de enero. De igual manera durante las primeras semanas de ese mes no se contaba aun con los prestadores de servicio asignados al modulo de orientación y atención al ciudadano para la aplicación de encuestas.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	4040
Trámite	2148
PQRS	200
No sabe / No responde	13
Total	6401

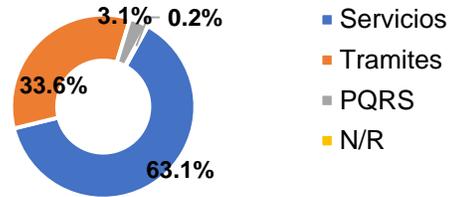


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 3 muestran que los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 63,1 % y 33,6 %, respectivamente.

5.4. Nivel general de satisfacción

Nivel	Total
Satisfacción	6200
Insatisfacción	121
No sabe / No responde	80
Total	6401

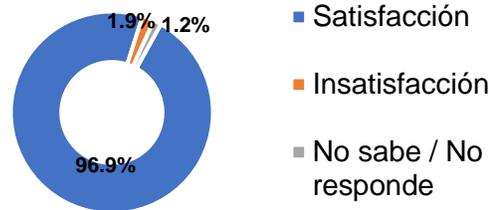


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que a lo largo del periodo enero - junio 2022, el 96,9 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 1,9 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

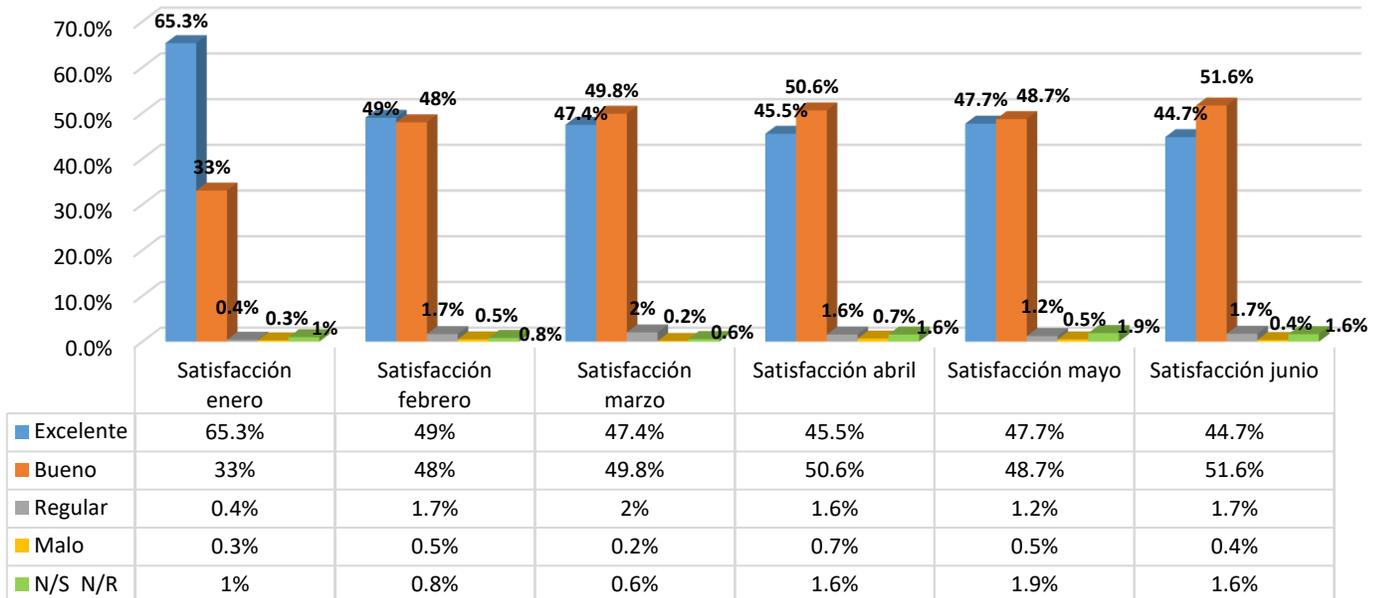


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de satisfacción. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue enero, con una calificación del 98,3 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue abril, con una calificación del 2,3%.

5.5. Nivel general de satisfacción por variable

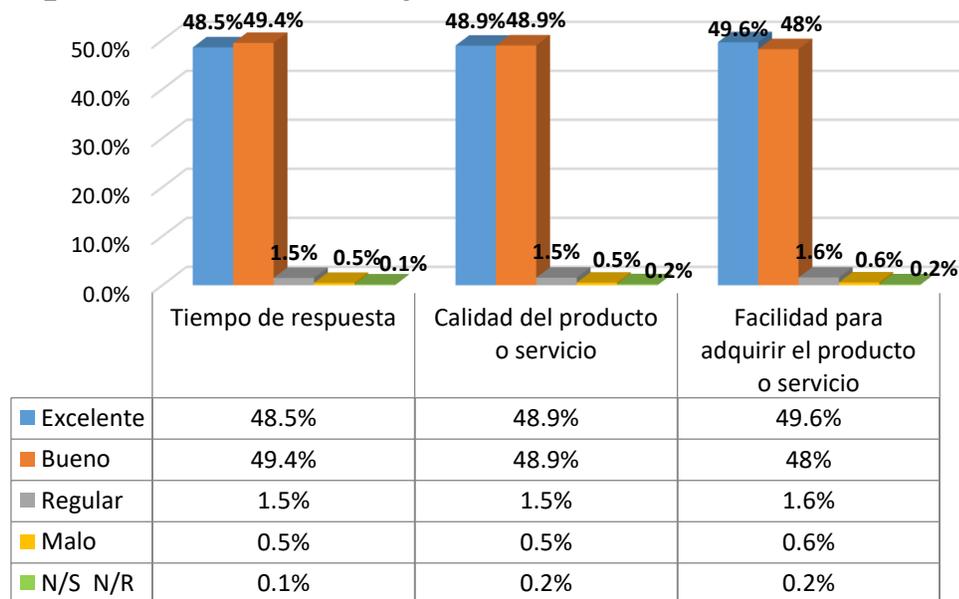


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que durante el periodo enero – junio 2022, la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación del 97,9 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 2,2 %.

5.6. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

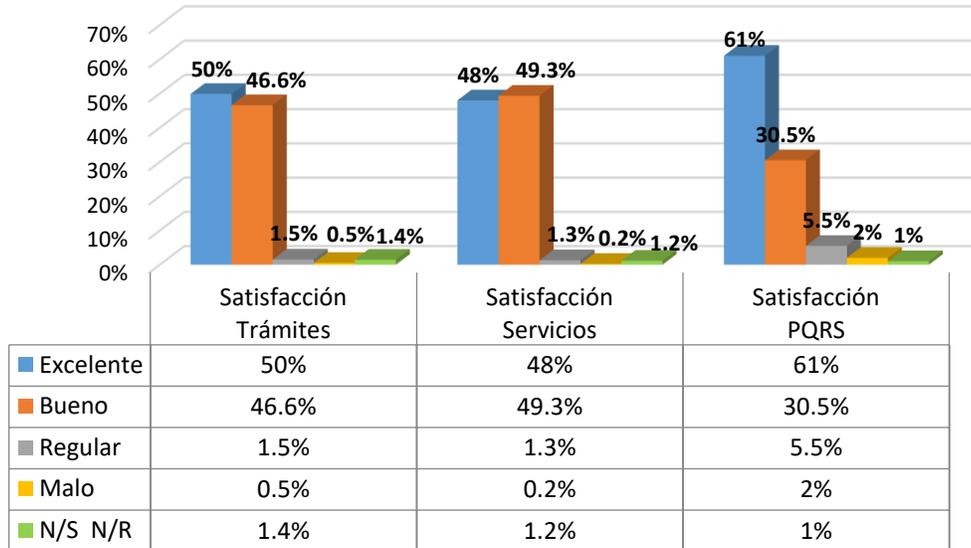


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de insatisfacción general es la radicación de PQRS con el 7,5 %. Mientras que los servicios presentan el mayor nivel de satisfacción frente a la gestión realizada, con el 97,3 %.

5.6.1. Trámite

Calificación	Total
Excelente	1073
Bueno	1001
Regular	32
Malo	11
No sabe / No responde	31
Total	2148

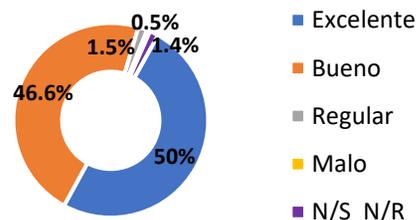


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 8 evidencian que el 96,6 % de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 2 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.2. Servicio

Calificación	Total
Excelente	1938
Bueno	1993
Regular	52
Malo	10
No responde	47
Total	4040

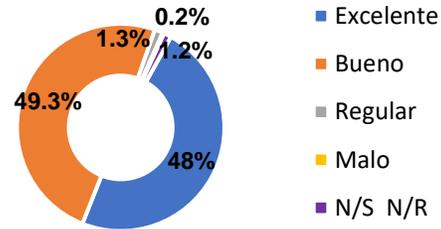


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 9 muestran que el 97,3 % de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 1,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	122
Bueno	61
Regular	11
Malo	4
No responde	2
Total	200

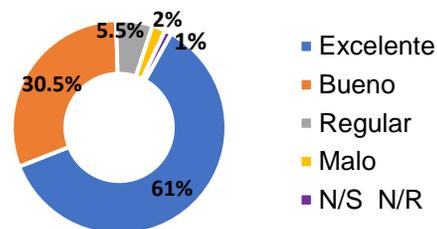


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 91,5 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 7,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 96,7 % fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	3719
Impuesto vehicular	1645
Registro de títulos de salud	503
Paz y salvo departamental	321
TOTAL	6188

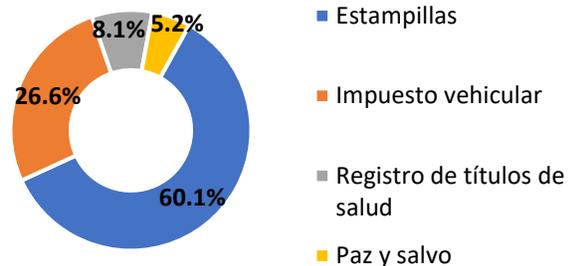


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 60,1 % y la liquidación del impuesto vehicular, con un 26,6 %.

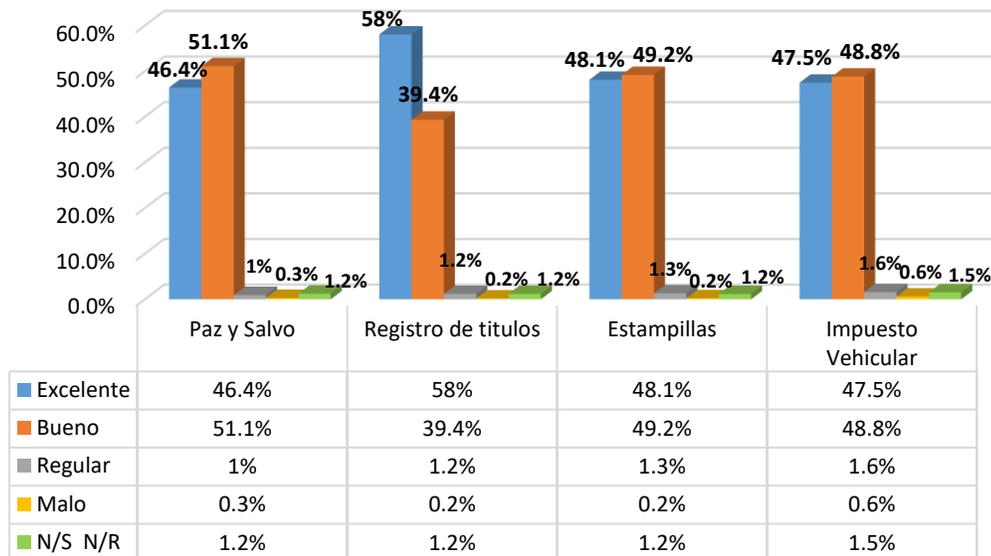


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo enero – junio la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción con un 2,2 %.

Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta la mejor calificación, con un porcentaje de satisfacción del 97,5 %.

5.7.1. Adquisición de estampillas

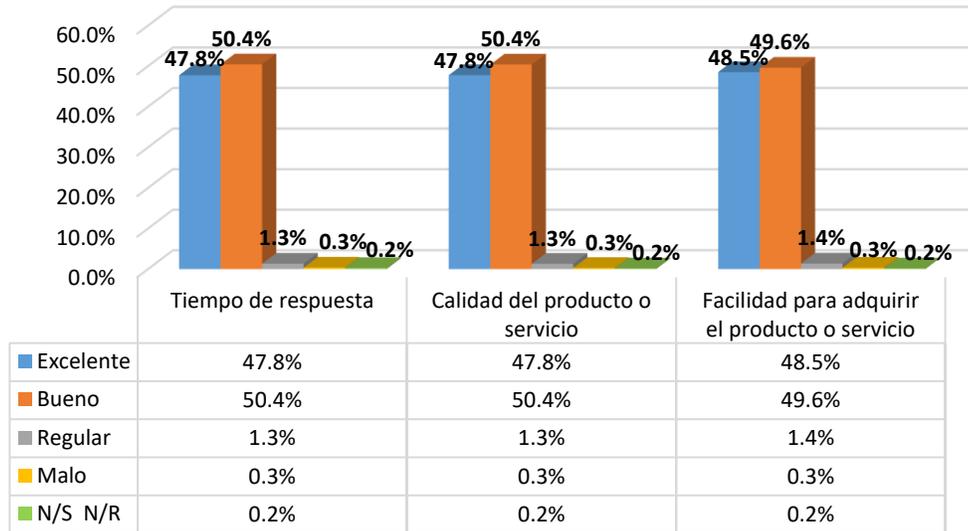


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 14 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 97,3 % y un nivel de insatisfacción del 1,7 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	98,2%	98,2%	98,1%
Insatisfacción	1,6%	1,6%	1,7%
N/S N/R	0,2%	0,2%	0,2%

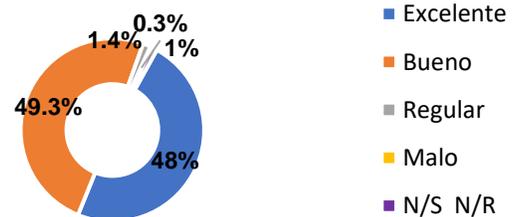


Tabla y gráfico 14. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

5.7.2. Liquidación del impuesto vehicular

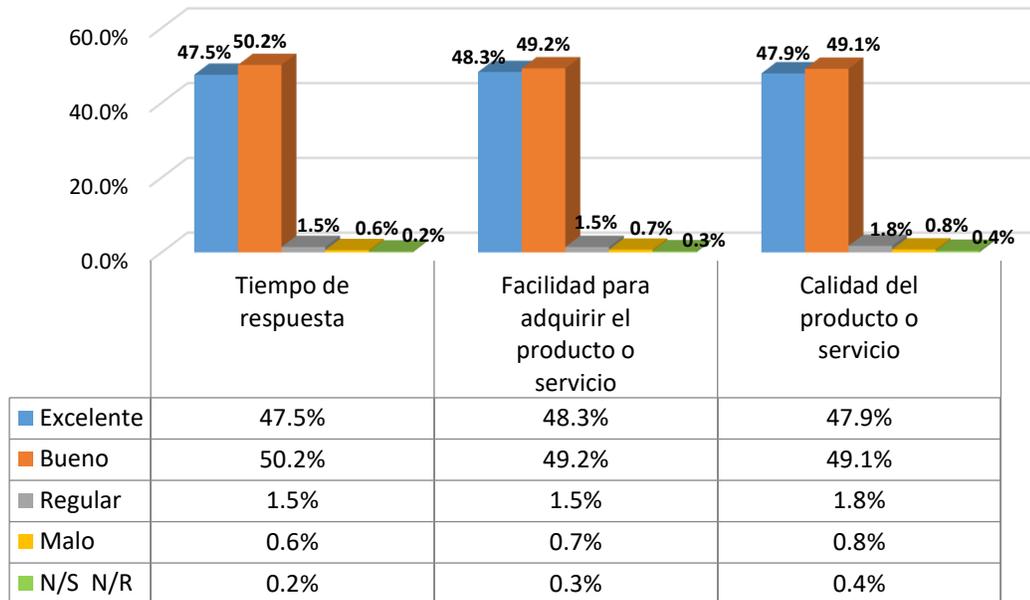


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 16 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,3 % e insatisfacción del 2,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Facilidad	Calidad
Satisfacción	97,7%	97,5%	97 %
Insatisfacción	2,1%	2,2%	2,6%
N/S N/R	0,2%	0,3%	0,4%

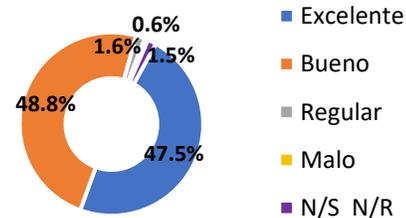


Tabla y gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

5.7.3. Paz y salvo departamental

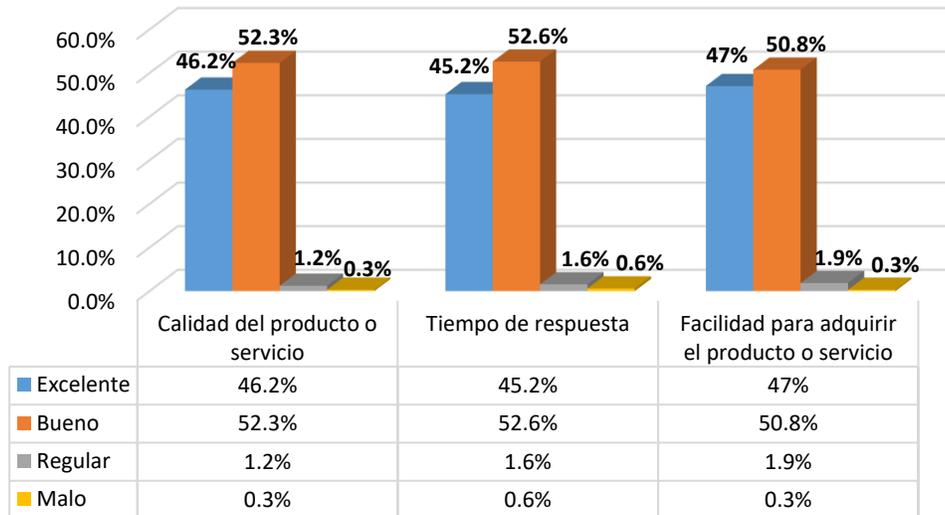


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 97,3 % e insatisfacción del 1,5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Tiempo	Facilidad
Satisfacción	98,5%	97,8%	97,8%
Insatisfacción	1,5%	2,2%	2,2%

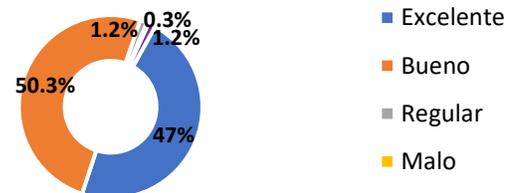


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

5.7.4. Registro de títulos en el área de la salud

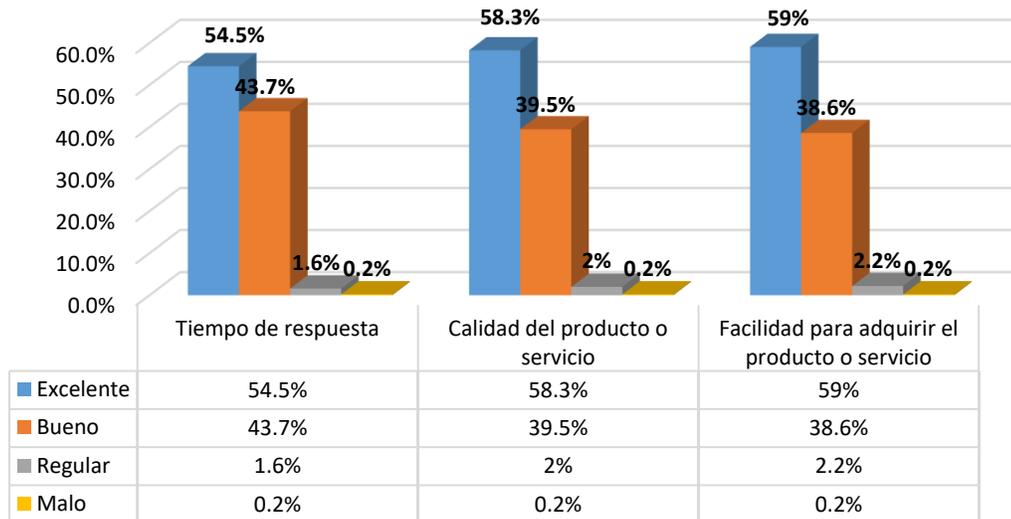


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 20 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 97,4 % e insatisfacción del 1,4 %, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	98,2	97,8%	97,6%
Insatisfacción	1,8%	2,2%	2,4%

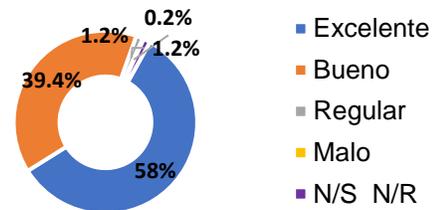


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

Para el periodo enero – junio de 2022 se recopiló la información concerniente a la satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente. De igual manera se continúa con la orientación y apoyo técnico a las demás oficinas territoriales con la finalidad de obtener la medición de la satisfacción en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 309 encuestas de satisfacción 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 frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.1.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	100
Buena	207
Regular	2
Total	309

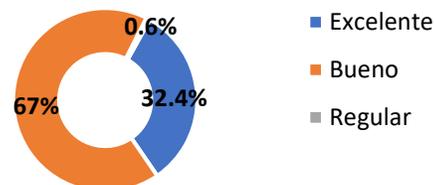


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 21 revelan que el 99,4% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 0,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

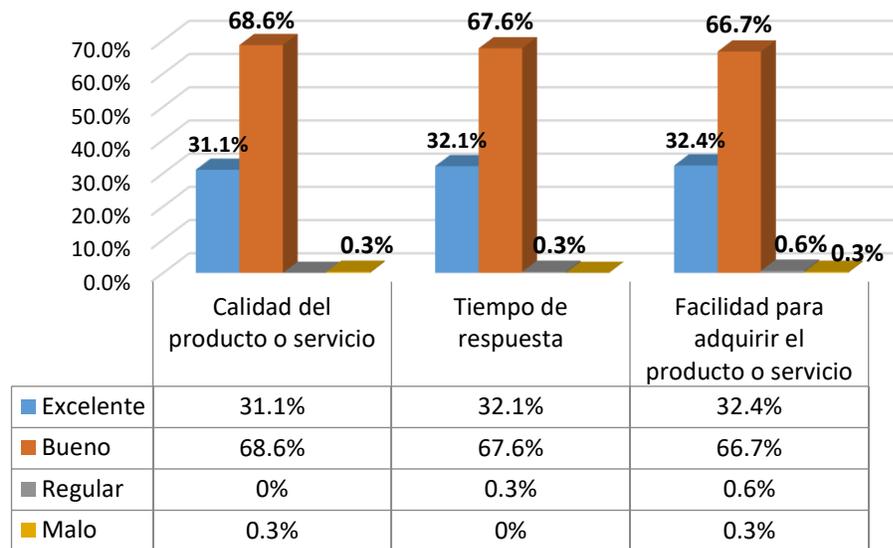


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 22 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación del 99,7 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 0,9%.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

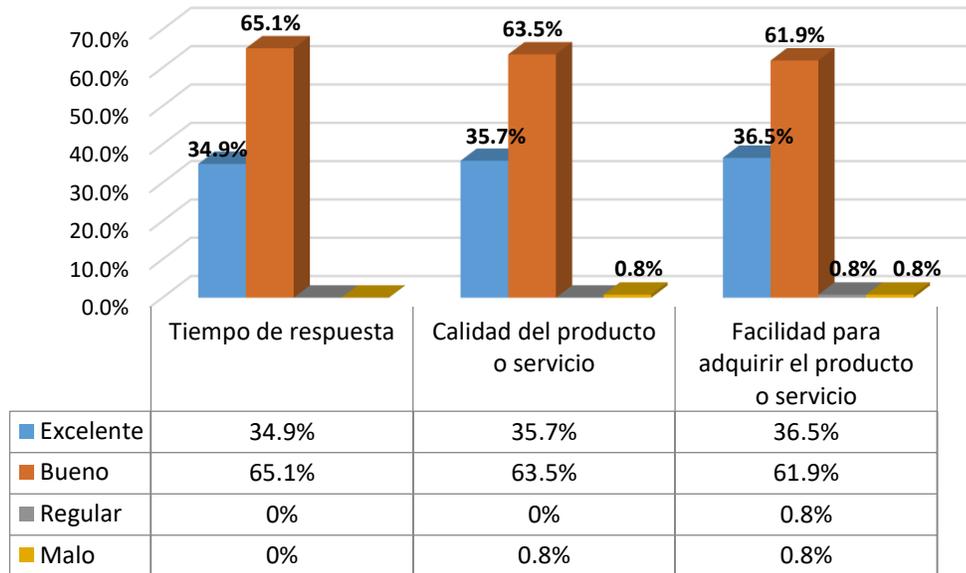


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de satisfacción general del 98,4 % e insatisfacción del 1,6 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	99,2%	98,4%
Insatisfacción	0%	0,8%	1,6%

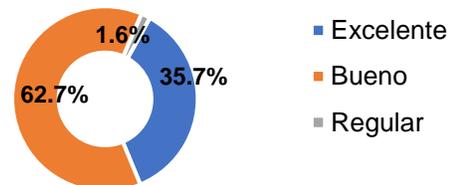


Tabla y gráfico 24. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

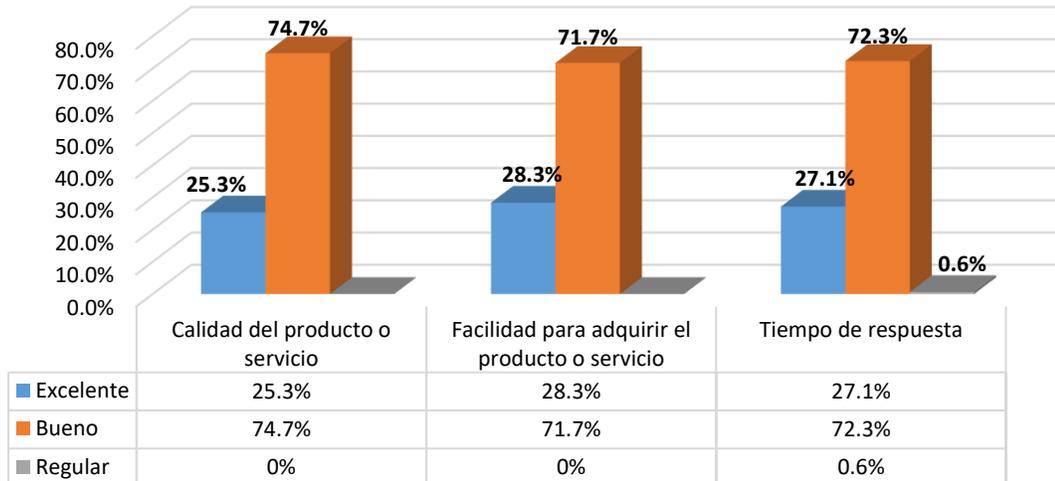


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 26 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
Satisfacción	100%	100%	99,4%
Insatisfacción	0%	0%	0,6%

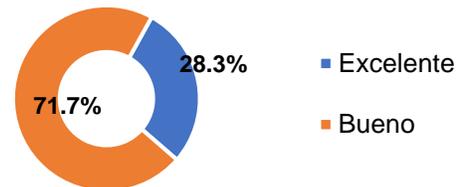


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	8
Bueno	9
Total	17

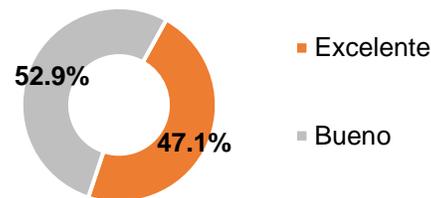


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 27 revelan que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 191 encuestas de satisfacción 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 frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.2.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	164
Bueno	21
Regular	6
Total	191

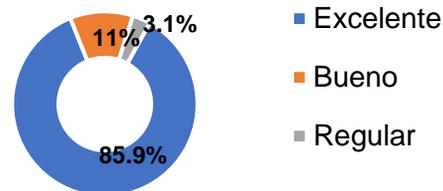


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 28 revelan que el 96,9 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 3,1 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

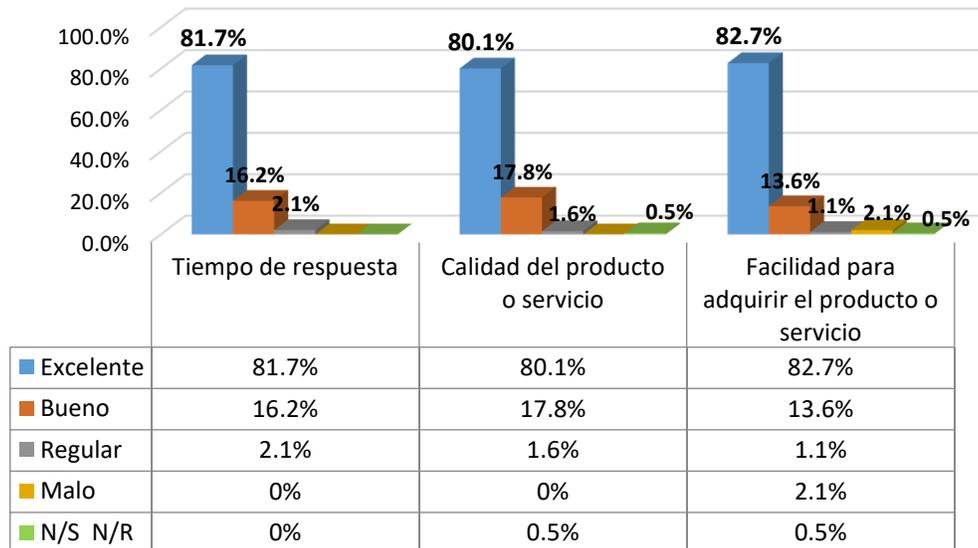


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 29 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son el tiempo de respuesta y la calidad del producto o servicio, con una calificación el 97,9 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 3,2 % respectivamente.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

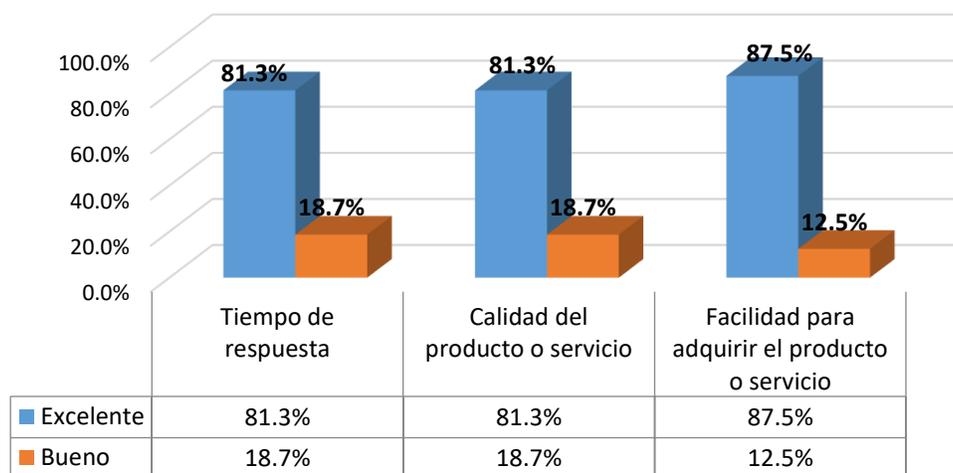


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	100%

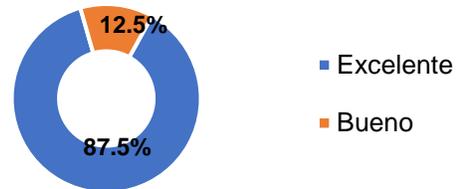


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

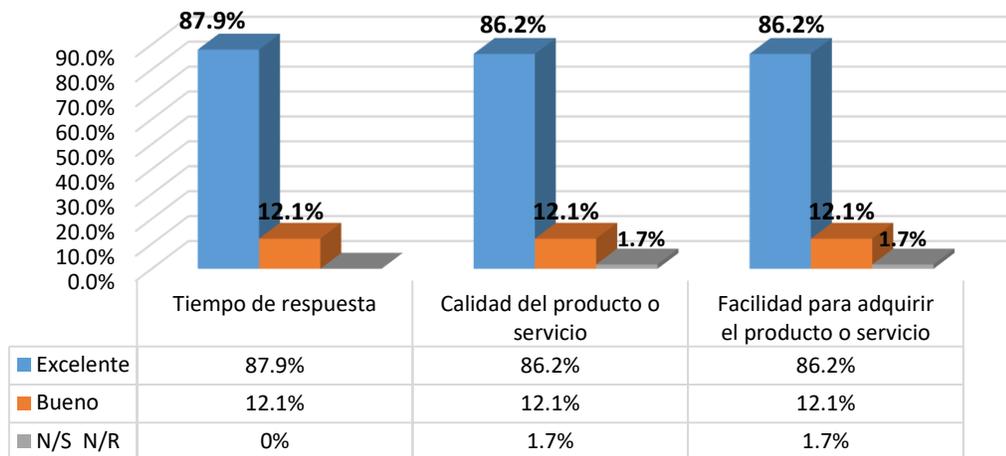


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 33 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	98,3%	98,3%
No responde	0%	1,7 %	1,7 %

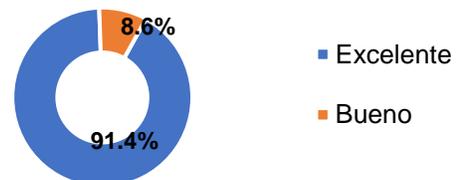


Tabla y gráfico 33. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	79
Bueno	9
Regular	6
Total	94

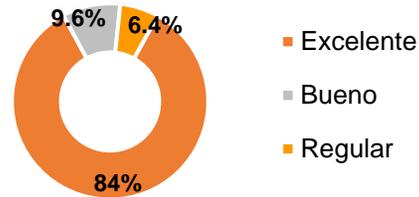


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 34 revelan que el 93,6 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando calificación de Excelente y Bueno. Tan solo el 6,4 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 316 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, 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 frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	153
Bueno	156
Regular	3
Malo	1
No responde	3
Total	316

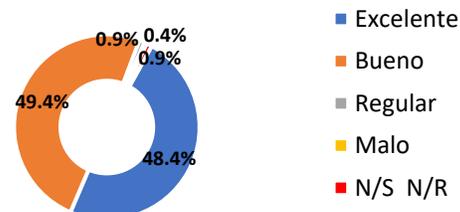


Tabla y gráfico 35. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y el gráfico 35 revelan que el 97,8 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 1,3 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

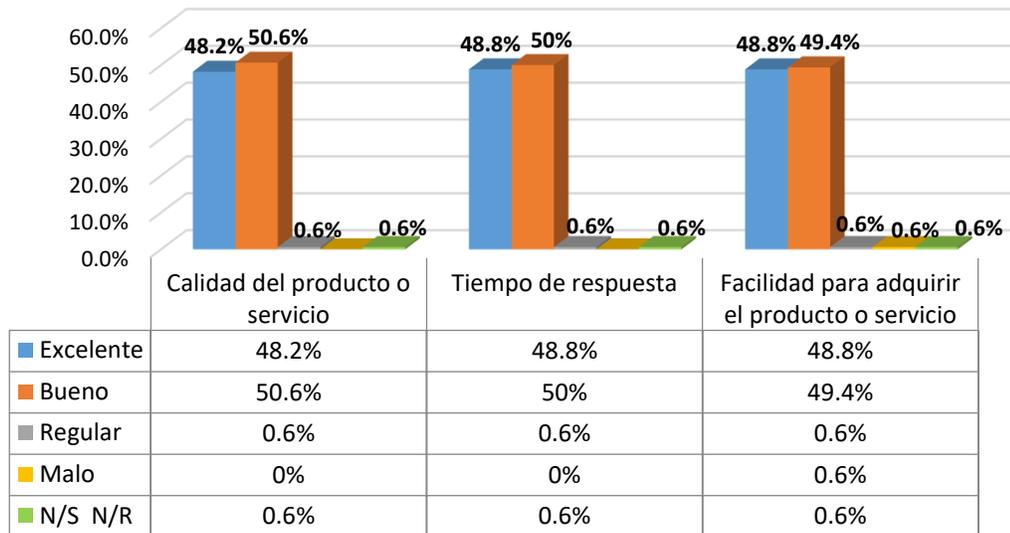


Tabla y gráfico 36. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 36 muestran que las variables con el mayor nivel de satisfacción son la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación el 98,8 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de insatisfacción es la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 1,2 % respectivamente.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

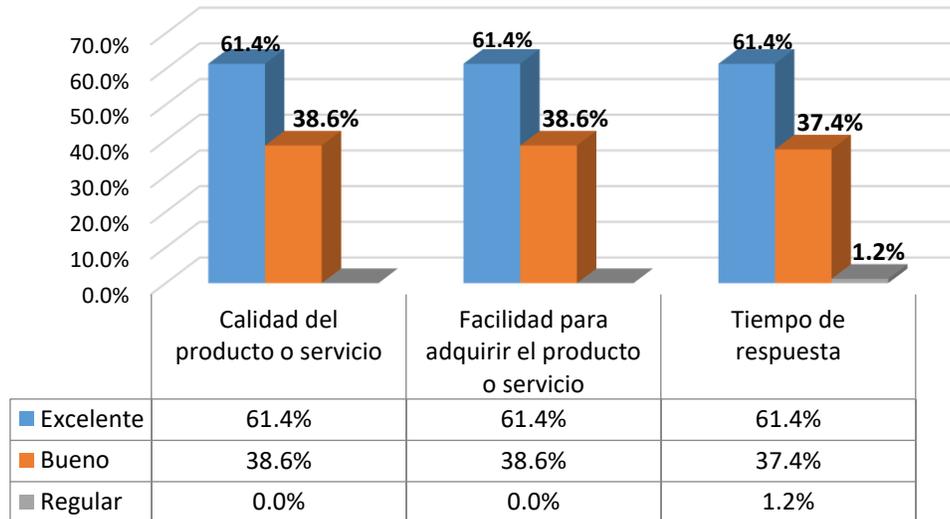


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 38 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de satisfacción general del 98,8 % e insatisfacción del 1,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	100%	100%	98,8%
Insatisfacción	0 %	0 %	1,2 %

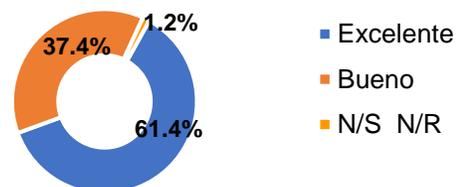


Tabla y gráfico 38. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

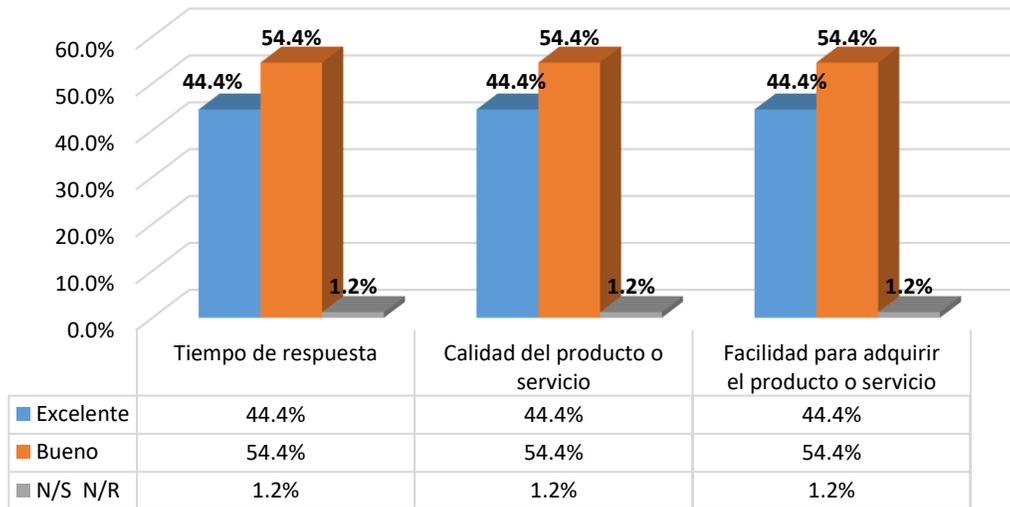


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 40 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98,9 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
Satisfacción	98,8%	98,8%	98,8%
No responde	1,2%	1,2%	1,2%

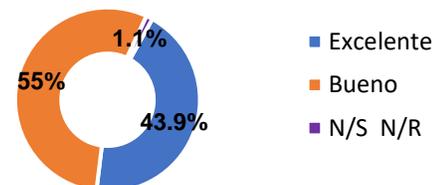


Tabla y gráfico 40. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

6.3.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	23
Bueno	26
Regular	3
Malo	1
Total	53

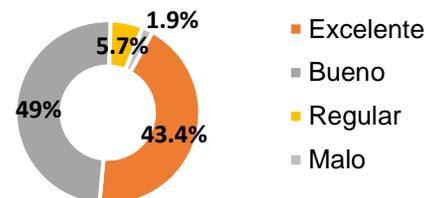


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla y gráfico 41 revelan que el 92,4 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, otorgando calificación de Excelente y Bueno. Tan solo el 7,6 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total durante el periodo enero - junio de 2022, se recibieron 155 observaciones. El 45,8 % se refiere a aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 8,4 % sugiere mejorar los tramites, servicios y los procesos de los mismos, el 5,9 % se relaciona con sugerencias y recomendaciones del banco y necesidad de puntos de pago, otro 5,9 % se relaciona con sugerencias y recomendaciones del trámite de pasaporte, el 5,2 % equivale a inconformidad en los tiempos de atención y de respuesta, el 4,6 % se refiere a la necesidad de mejorar todo el proceso para la expedición del paz y salvo departamental, el 4,4 % esta relacionado con mejoras locativas (mas sillas, mas ventanillas, entre otros), el 3,2 % manifiesta inconformidad frente al costo de las estampillas y el impuesto vehicular, el 1,9 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, otro 1,9 % se refiere a la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de información, el 1,3 % se refiere a agilizar la fila del ingreso al edificio, el 1,2 % solicita respetar la fila prioritaria, el 0,6 % indica que no es necesario pedir datos personales para la encuesta y el 9,7% son felicitaciones.

El 9,7 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada por parte de los funcionarios y por mejoras en el servicio.

El 90,3 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

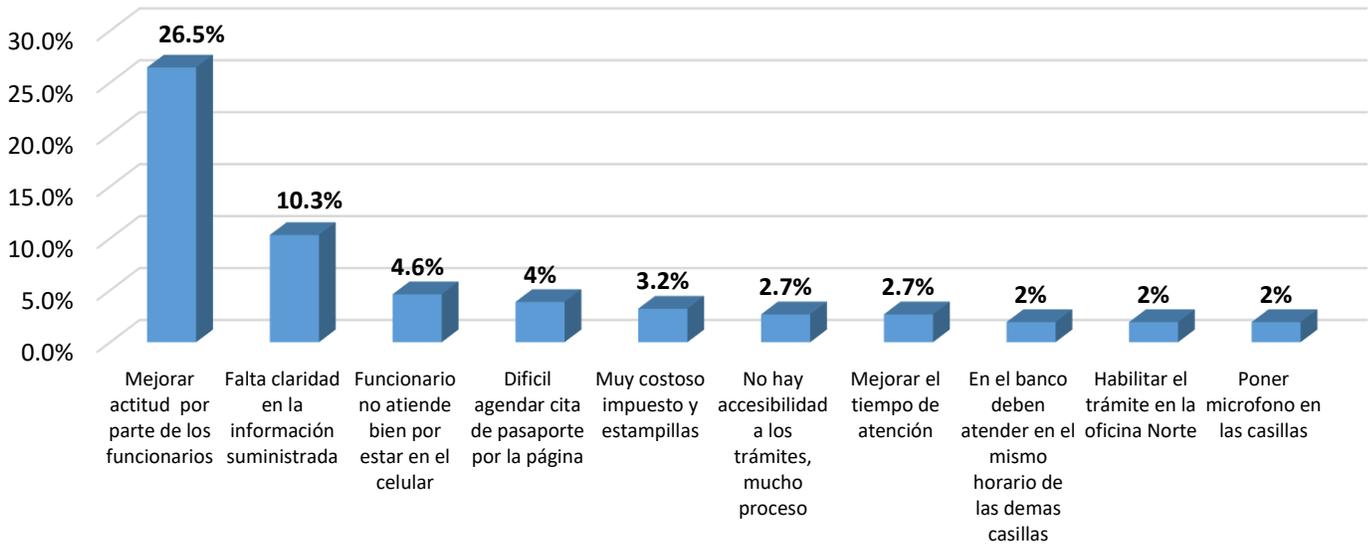


Gráfico 42. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 26,5 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto al producto o servicio recibido manifiesta la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios; el 10,3 % refiere falta de claridad en la información suministrada; el 4,6 % manifiesta que el funcionario no atiende por estar en el celular; 4 % manifiesta dificultad para agendar cita de pasaporte; 3,2 % muestra inconformidad frente al costo del impuesto vehicular y las estampillas; 2,7 % sugirió mejorar la accesibilidad a los trámites; seguido de otro 2,7 % que solicita mejorar el tiempo de atención; el 2 % sugiere que el banco debe atender en el mismo horario que las demás ventanillas; otro 2 % solicita habilitar algunos trámites en la oficina Norte; y 2 % sugiere poner micrófono en las casillas.

Cabe resaltar que durante este periodo el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 47,7 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios y a la falta de claridad en la información.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 30,3 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios, también se refiere a los funcionarios que no atienden bien por estar en el celular.

7. 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 satisfacción frente a la oferta institucional es del 96,9 %.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 1,9 %.
- El mes mejor calificado fue enero, con un nivel de satisfacción general del 98,3 %.
- El mes con la calificación más baja fue abril, con un nivel de insatisfacción general del 2,3 %.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción general del 97,9 %.
- La variable con calificación más baja fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 2,2 %.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es el paz y salvo departamental, con un nivel de satisfacción del 97,5 %.
- El trámite o servicio con calificación más baja es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de insatisfacción del 2,2 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 99,4 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 0,6%.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 99,7 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción del 0,9%.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá presenta una calificación del 96,9 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá es del 3,1 %.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 97,9 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 3,2 %.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro-Sede Buga presenta una calificación del 97,8 %.
- El nivel general de insatisfacción frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Buga es del 1,3 %.

- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga fueron la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con un nivel de satisfacción del 98,8 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga fue la facilidad para adquirir el producto o servicio, con una calificación del 1,2 %.
- De 6401 personas encuestadas, se recibieron un total de 155 observaciones que representan el 2,4 %.
- El 90,3 % de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte de los funcionarios” y “falta de claridad en la información suministrada” con un porcentaje del 26,5 % y 10,3% respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “funcionario no atiende bien por estar en el celular” con un 4,6 %.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 74 recomendaciones, de las cuales 23 se refieren a “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y 12 a “falta claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 47 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la necesidad de “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y “funcionario no atiende bien por estar en el celular”, entre otras.

8. 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 durante el periodo enero-junio de 2022, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

- ❖ Solicitar a las dependencias de la entidad relacionadas directamente con la información resultante del presente informe implementar acciones de mejora, tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones, en articulación con la Secretaría General, como líder del proceso de Servicio al Ciudadano – M4P1.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada, mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.

- ❖ De acuerdo con las observaciones obtenidas por parte de los ciudadanos, es necesario reiterar a los funcionarios que brindan atención al público la necesidad de mejorar su actitud, mejorar la calidad de la información brindada, y el compromiso con el ciudadano teniendo en cuenta la carta a un trato digno a la ciudadanía, ya que la mayoría de las recomendaciones están asociadas con la mala actitud de los funcionarios, la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la falta de atención por estar en el celular.
- ❖ El trámite de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de insatisfacción frente a los demás trámites y servicios evaluados. La inconformidad de los ciudadanos se ve reflejada en la variable tiempo de respuesta, por lo cual es recomendable solicitar a la Unidad de Rentas realizar el seguimiento al tiempo que deben esperar los ciudadanos para ser atendidos.
- ❖ Se recomienda socializar a las dependencias responsables de los trámites y servicios evaluados, las observaciones que los ciudadanos han registrado como inconformidad en los formatos de encuesta, con el fin de identificar en qué partes del proceso pueden realizarse ajustes que conduzcan a la racionalización y eficiencia del producto o servicio que requiere el usuario.
- ❖ Informar a los servidores públicos acerca de la carta al trato digno, para que conozcan la ley 1437 de 2011 art 7, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los ciudadanos, en los que se describe el trato que debe recibir el usuario, la forma de entregar las respuestas, la cual debe ser oportuna, eficaz y de acuerdo a los plazos que establezca la ley. Lo anterior con el propósito de mejorar la percepción negativa por parte de los ciudadanos.
- ❖ Frente a la inconformidad presentada por los usuarios en la que solicitan que el banco atienda en el mismo horario de las demás ventanillas, se sugiere indagar con la Unidad de Rentas, si es posible que la entidad bancaria cumpla con esta solicitud. De igual manera indagar qué trámites pueden ser realizables total o parcialmente en las oficinas territoriales, evitando así el desplazamiento innecesario de los ciudadanos desde otros municipios.
- ❖ Se sugiere por medio de material impreso, destacar lo descrito en el Documento CONPES 3785 de 2013 el cual expone como prioridad “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”

- Realizar sensibilización a los funcionarios en torno a la actitud que muestran al momento de relacionarse con el usuario, debido a que existen grupos poblacionales que merecen una atención preferencial como aquellas personas en condición de discapacidad (física, cognitiva).
- Brindar socializaciones, referentes al tema de Lenguaje Claro (CONPES 3785), pues con ello se pretende proporcionar un acceso a la información de manera transparente, y es posible que se logre una eficiencia frente a las solicitudes de los ciudadanos y se proporcione una mejor orientación frente al trámite o servicio que requiera la personas.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ La Unidad de Rentas presento un plan de mejoramiento con 4 acciones teniendo en cuenta las recomendaciones expuestas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021. De dichas acciones 3 se encuentran ejecutadas en un 100% y 1 en un 95%. En las cuales se realizó una capacitación al personal de la Unidad de Rentas, en apropiación del código de integridad; taller de apropiación de conceptos; capacitación en liquidación de impuesto de registro y de impuesto sobre vehículos automotores. Para mejorar los tiempos se planteó la implementación de un digiturno, el cual está en un 95% según el seguimiento realizado el 4 de febrero de 2022.
- ❖ Por medio de las capacitaciones que brinda la contratista Profesional Daniella Velásquez, se presenta a los servidores públicos la Carta al Trato Digno con la cual se espera haya una mejoría en la actitud con la que los funcionarios públicos atienden al ciudadano así como en la claridad de la información que brindan al ciudadano, la carta al trato digno divulga los derechos y deberes de los usuarios, describe el trato que debe recibir el usuario, la forma de entregar las respuestas, de acuerdo a lo establecido en la ley 1437 de 2011 art 7.
- ❖ Como consecuencia de la socialización de los informes de percepción del segundo semestre del 2021. Las Dependencias Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria, La Secretaria De Convivencia Y Seguridad Ciudadana, la Secretaria De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, se encuentran desarrollando unas acciones de mejora con las que buscan disminuir los tiempos en la atención, y brindar facilidad en la adquisición del producto o servicio.

- ❖ Se realizaron para el mes de abril dos sensibilizaciones sobre la carta del trato digno, las cuales se realizaron el día 26 y 28 de abril y asistieron 34 personas, quedando como evidencia acta y listado de asistencia.
- ❖ Se realizó una sensibilización con las personas del Módulo de Atención sobre atención incluyente, la cual fue dada por la Secretaria de Desarrollo Social el día 11 de marzo del 2022 y se programó una intervención para los funcionarios y/o servidores públicos de Ventanilla Única

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Satisfacción.

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS JULIO -DICIEMBRE 2022

Santiago de Cali, 23 enero 2023

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelanta el análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la oferta institucional.

3. RESUMEN

Durante el periodo de julio - diciembre de **2022**, se aplicaron **6.396** encuestas de **satisfacción** a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO-DICIEMBRE 2022**

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



95,8 % Satisfacción
3,6% Insatisfacción
0,6% No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



😊 96,8% Satisfacción
😞 2,6% Insatisfacción
😐 0,6% No sabe / No responde

**CALIDAD DEL PRODUCTO
O SERVICIO**



😊 96,8% Satisfacción
😞 2,5 % Insatisfacción
😐 0,7 % No sabe / No responde

**FACILIDAD PARA ADQUIRIR
EL PRODUCTO O SERVICIO**



😊 96,4 % Satisfacción
😞 2,9% Insatisfacción
😐 0,7 % No sabe / No responde

SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



😊 96% Satisfacción
😞 4% Insatisfacción

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



😊 96% Satisfacción
😞 3% Insatisfacción
😐 1% No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



😊 90% Satisfacción
😞 9% Insatisfacción

BOLETA FISCAL



😊 91% Satisfacción
😞 9% Insatisfacción

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



😊 99% Satisfacción
😞 1% Insatisfacción

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada 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 los productos o servicios recibidos.

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 ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo, calidad y facilidad, así como también identificar el nivel de satisfacción 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 al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

SATISFACCION DEL CIUDADANO					
a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?					
Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?		
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?		
b. Califique cada uno de los aspectos:					
		Malo	Regular	Bueno	Excelente
		😞	😐	😊	😄
a	Tiempo de respuesta				
b	Calidad del producto o servicio				
c	Facilidad para adquirir el producto o servicio				
c. Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / Estampilla y PQRSD recibido:					
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
d. Recomendaciones y sugerencias:					

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido los meses de julio y diciembre de 2022, se aplicaron 6.396 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
PALACIO SAN FRANCISCO	5576
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	414
OFICINA TERRITORIAL NORTE	319
OTRO (BUGA)	87
Total	6396

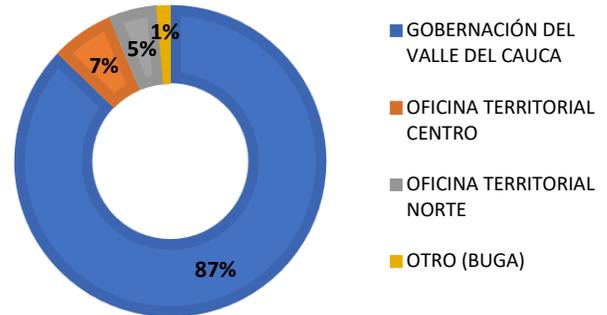


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

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

5.2. Encuestas aplicadas por mes

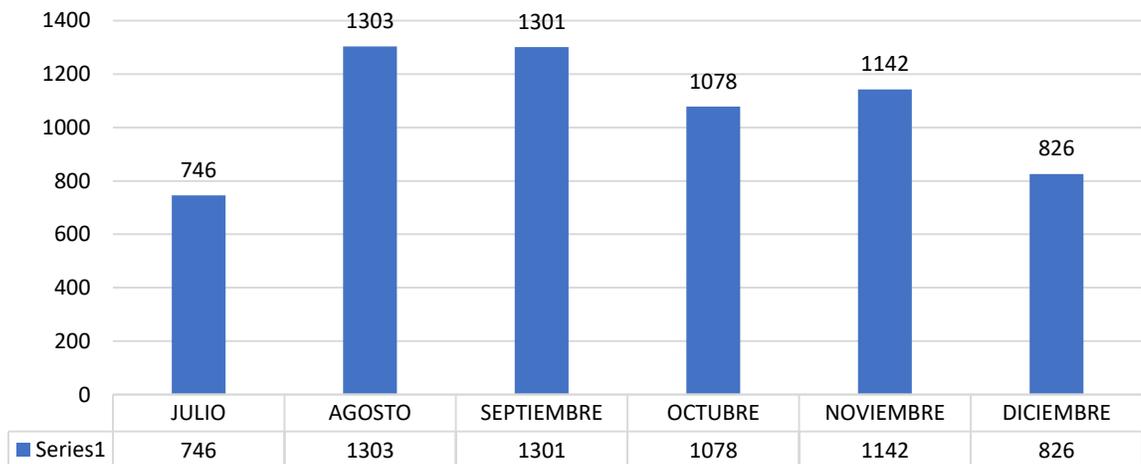


Gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue agosto, con un total de 1303 encuestas. También evidencia que para el mes de 746 la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la poca afluencia de ciudadanos durante la contingencia que se presentó en la entidad, por la caída de los sistemas.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
SERVICIO	4416
TRAMITE	1605
PQRSDF	337
NO SABE / NO RESPONDE	38
Total	6396

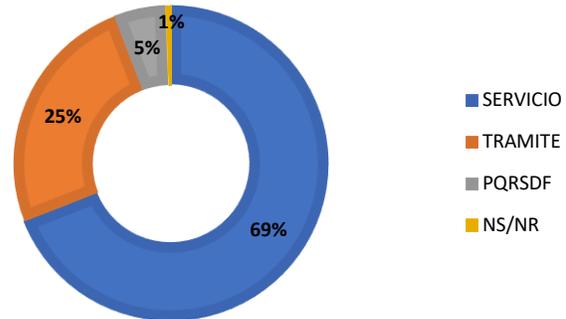


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 3 muestran que los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los trámites. De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas de satisfacción, estas afirmaciones se ven reflejadas con el 69% y 25%, respectivamente.

5.4. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	2682
BUENO	3445
REGULAR	188
MALO	45
NS/NR	36
Total	6396

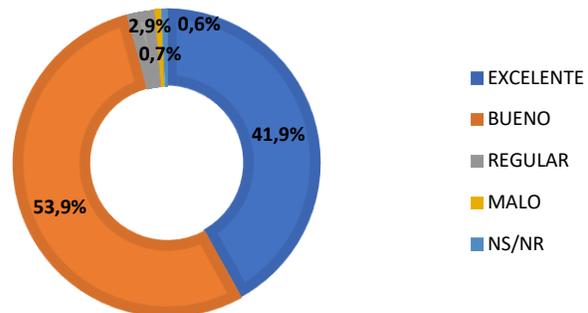


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 95,8% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

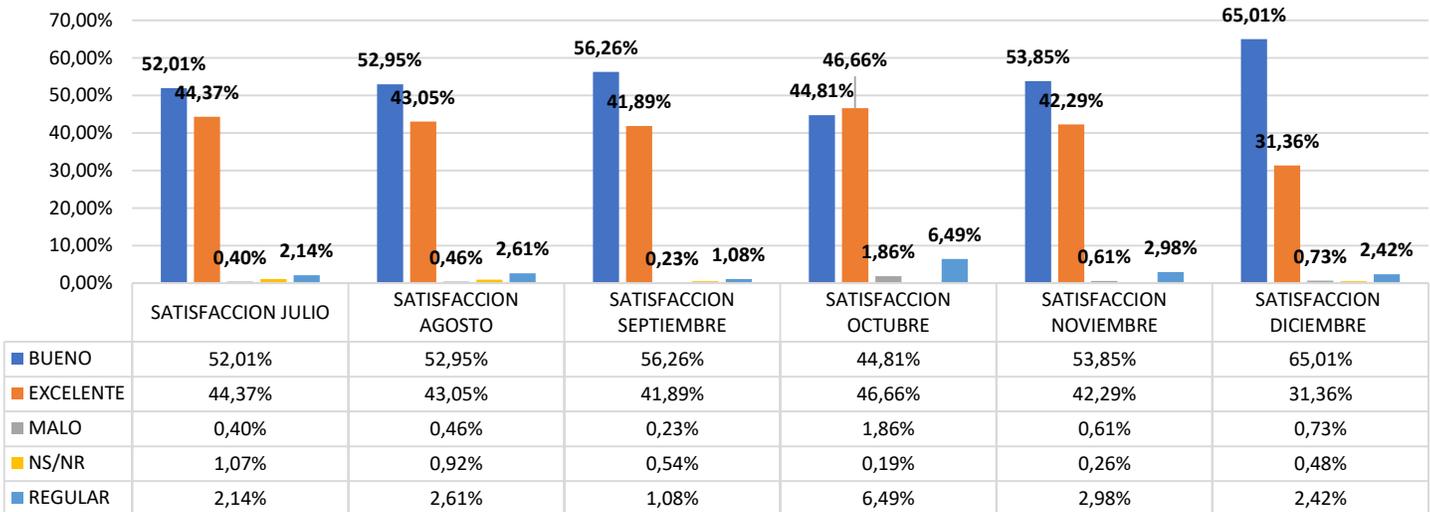


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de satisfacción. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue septiembre, con una calificación del 98,1%. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue octubre, con una calificación del 8,35%.

5.5. Nivel general de satisfacción por variable

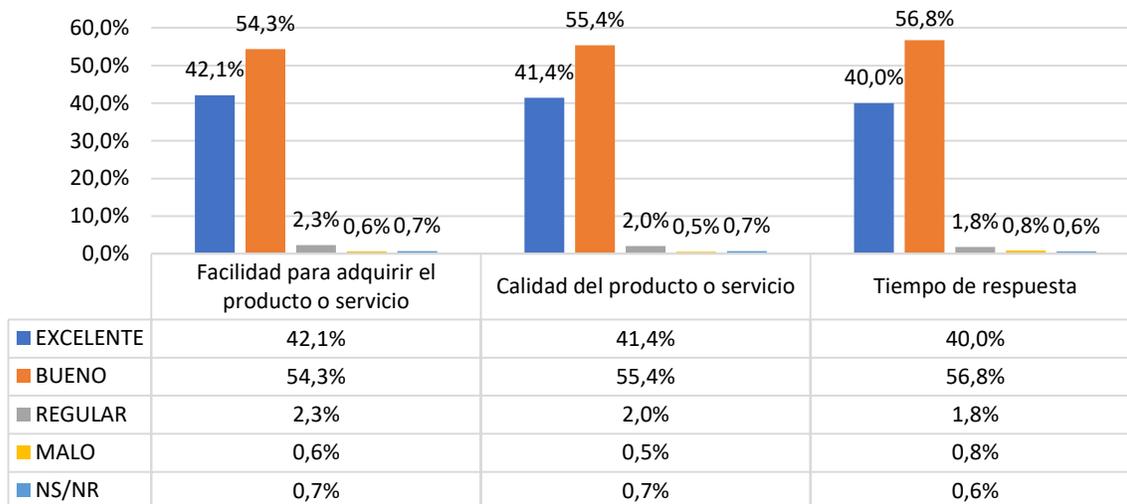


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto o servicio y el tiempo de respuesta, con una calificación el 97%. También evidencia que las variables con el mayor nivel de insatisfacción es la Facilidad para adquirir del producto o servicio, con una calificación del 2,9%.

5.6. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

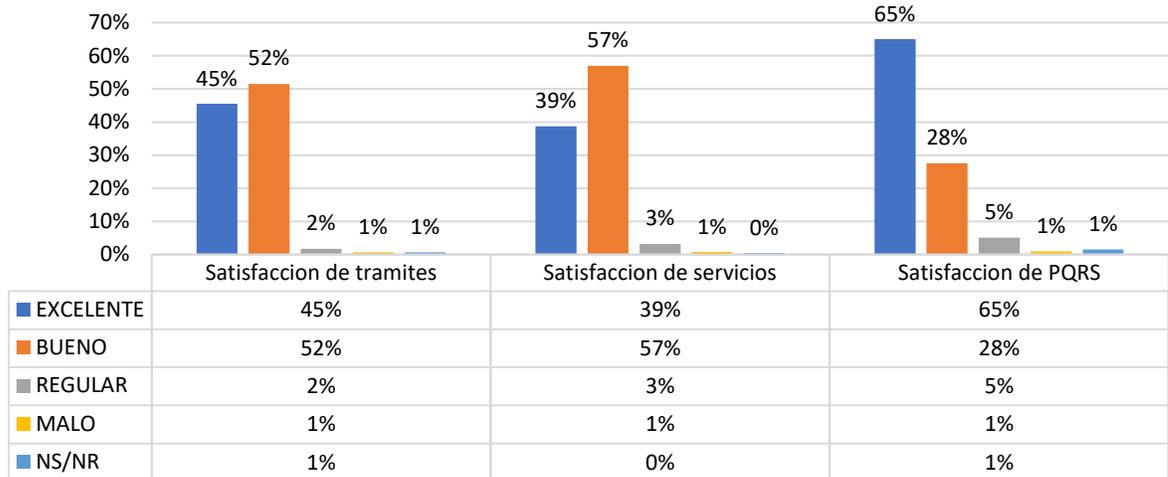


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de insatisfacción general es la radicación de PQRS con el 6%. Mientras que los tramites presentan el mayor nivel de satisfacción frente a la gestión realizada, con el 97%.

5.6.1. Trámite

Calificación	Total
EXCELENTE	730
BUENO	827
REGULAR	28
MALO	10
NS/NR	10
Total	1605

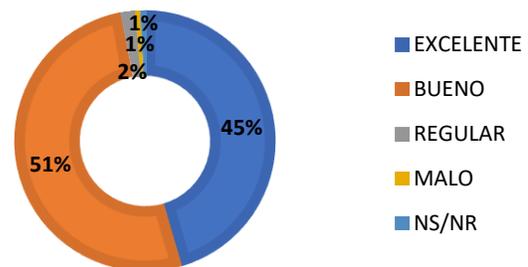


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 8 evidencian que el 96% de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular.

5.6.2. Servicio

Calificación	Total
EXCELENTE	1710
BUENO	2514
REGULAR	141
MALO	32
NS/NR	19
Total	4416

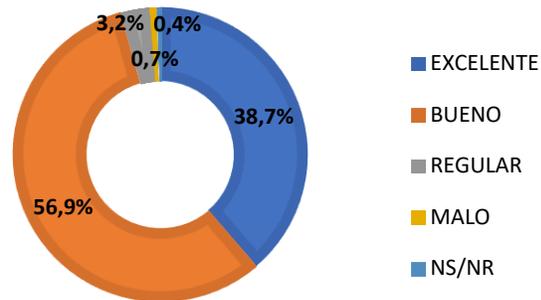


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 9 muestran que el 95,6% de los encuestados que realizaron servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 3,9% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	219
BUENO	93
REGULAR	17
MALO	3
NS/NR	5
Total	337

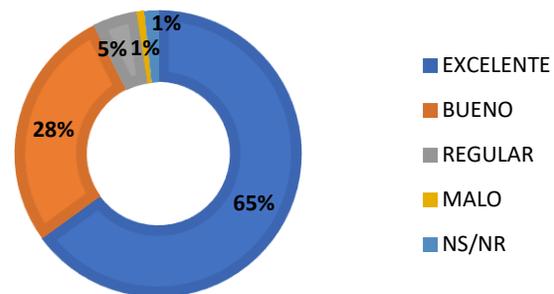


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 93% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo el 6% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
ESTAMPILLAS	3991
IMPUESTO VEHICULAR	1073
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	425
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	497
BOLETA FISCAL	35
Total	6021

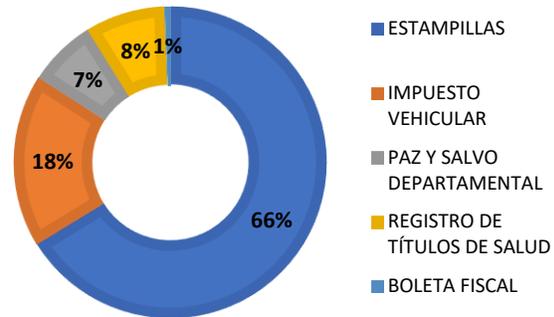


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 66% y la liquidación del impuesto vehicular, con un 18%.

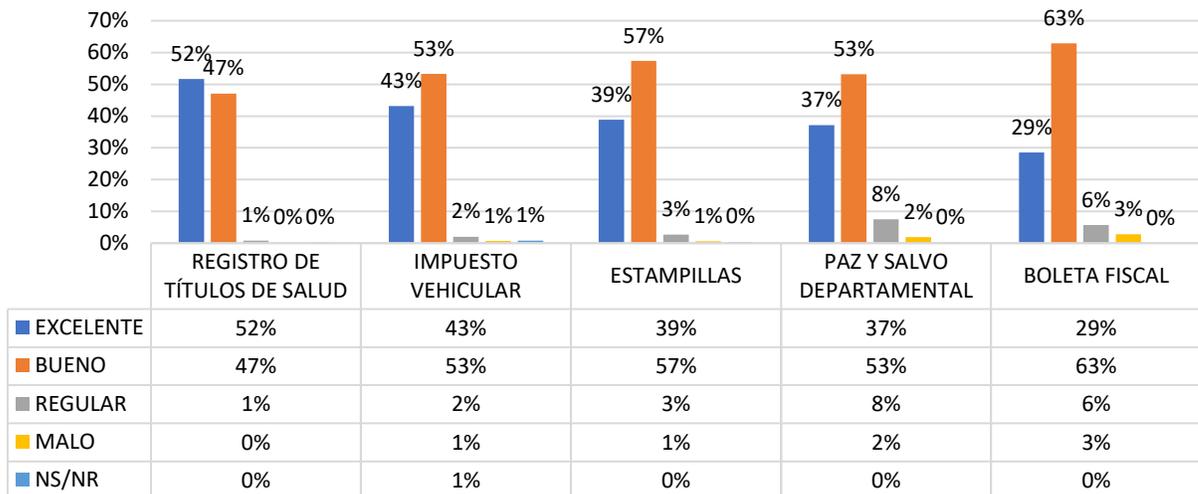


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el trámite de registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de satisfacción del 99%. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental y boleta fiscal presenta el mayor nivel de insatisfacción, con un 9%.

5.7.1. Adquisición de estampillas

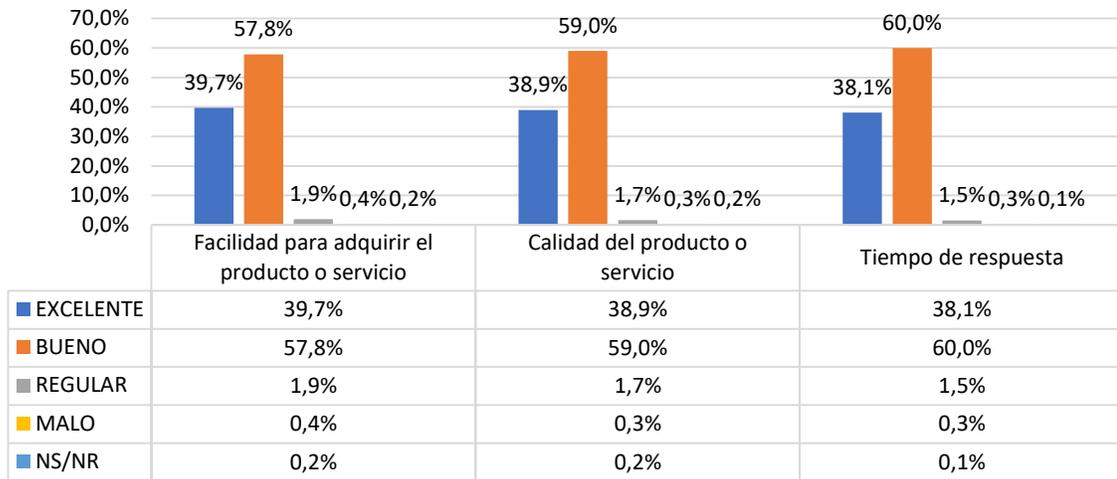


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 14 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 96,2 % y un nivel de insatisfacción del 3,3% y el 0,45% se abstuvo, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	97,55%	97,87%	98,07%
INSATISFACCIÓN	2,31%	1,98%	1,80%

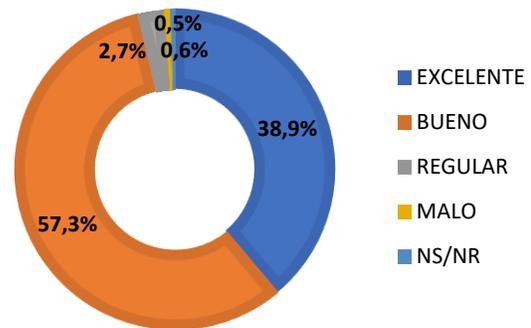


Tabla y gráfico 14. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

5.7.2. Liquidación del impuesto vehicular

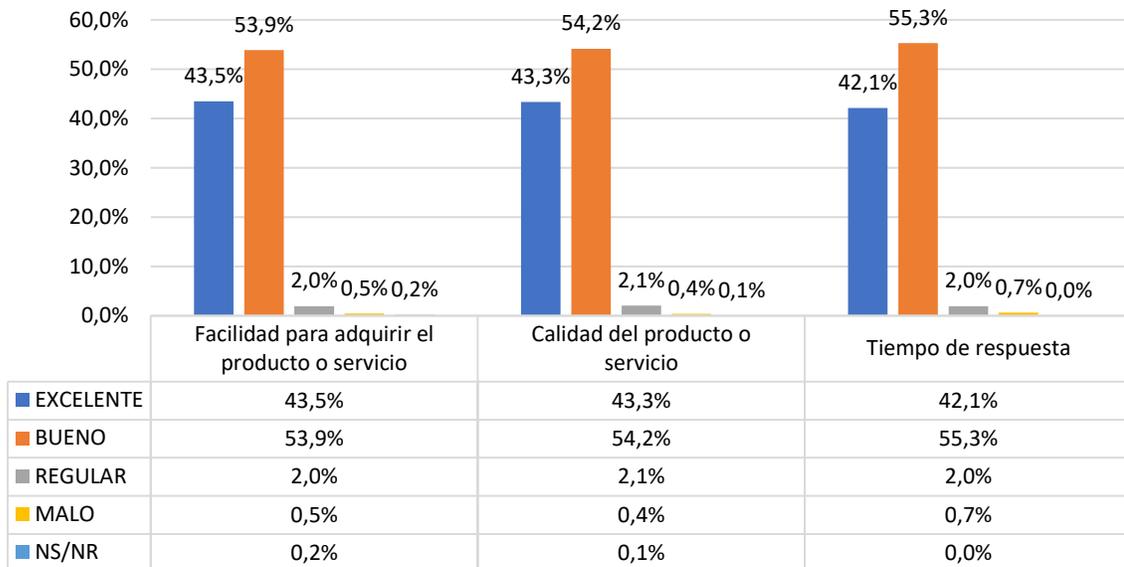


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 16 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 96,3% e insatisfacción del 2,8%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	97,39%	97,49%	97,39%
INSATISFACCIÓN	2,43%	2,42%	2,61%

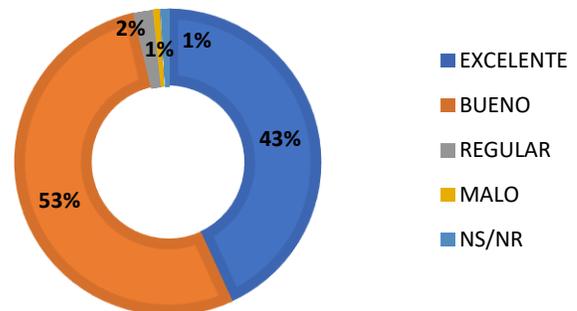


Tabla y gráfico 16. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

5.7.3. Paz y salvo departamental

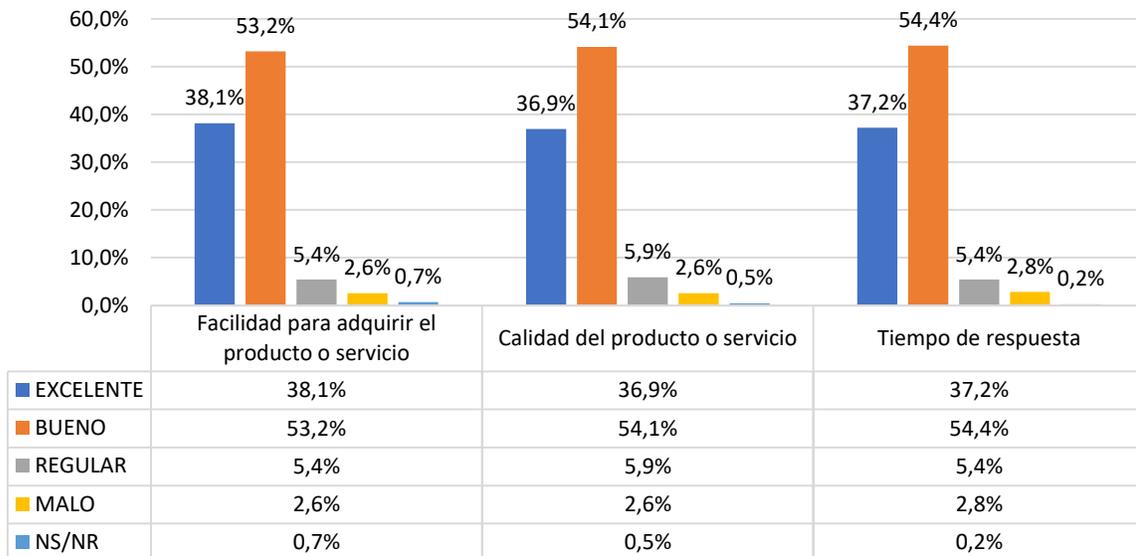


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 18 muestran que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de satisfacción general del 90,35% e insatisfacción del 9,41%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	91,30%	91,06%	91,53%
INSATISFACCIÓN	8,00%	8,47%	8,23%

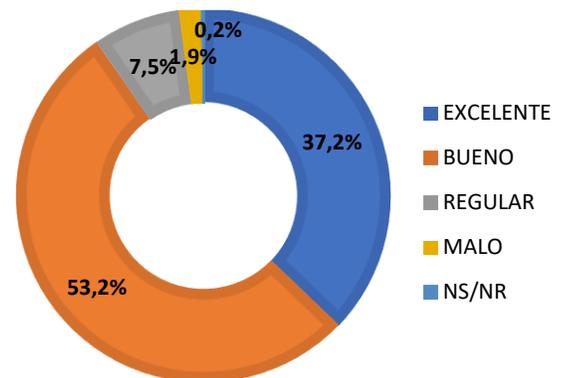


Tabla y gráfico 18. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

5.7.4. Registro de títulos en el área de la salud

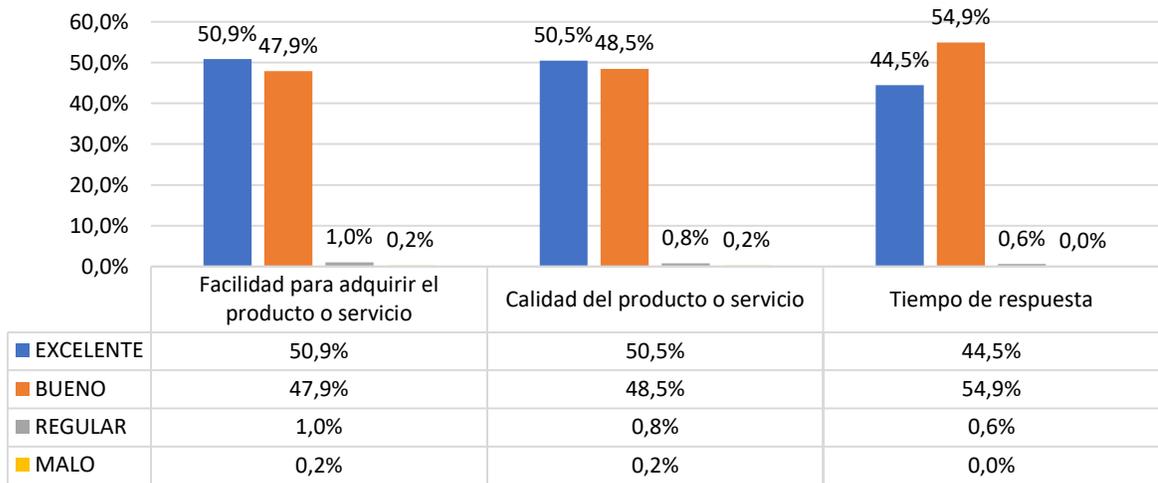


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 20 reflejan que los ciudadanos que realizaron el trámite de registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de satisfacción general del 98,76% y una insatisfacción del 1%, según se describe en la siguiente tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Calidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	98,80%	98,98%	99,40%
INSATISFACCIÓN	1,21%	1,00%	0,60%

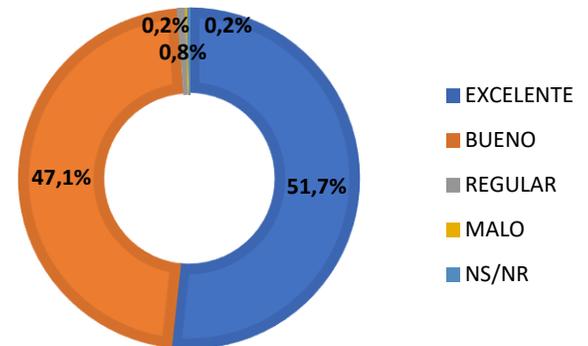


Tabla y gráfico 20. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

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

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo de julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 319 encuestas de satisfacción 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 frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.1.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	228
BUENO	88
REGULAR	1
NS/NR	2
Total	319

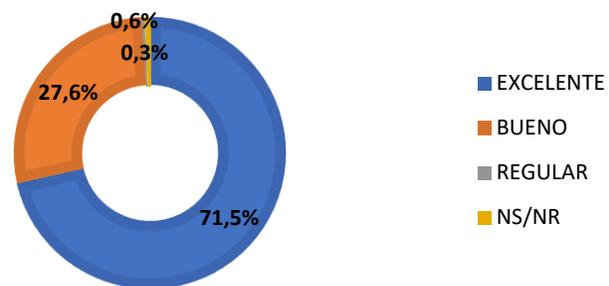


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 21 revelan que el 99% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Bueno y Excelente, tan solo el 0,6% se abstuvo.

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable

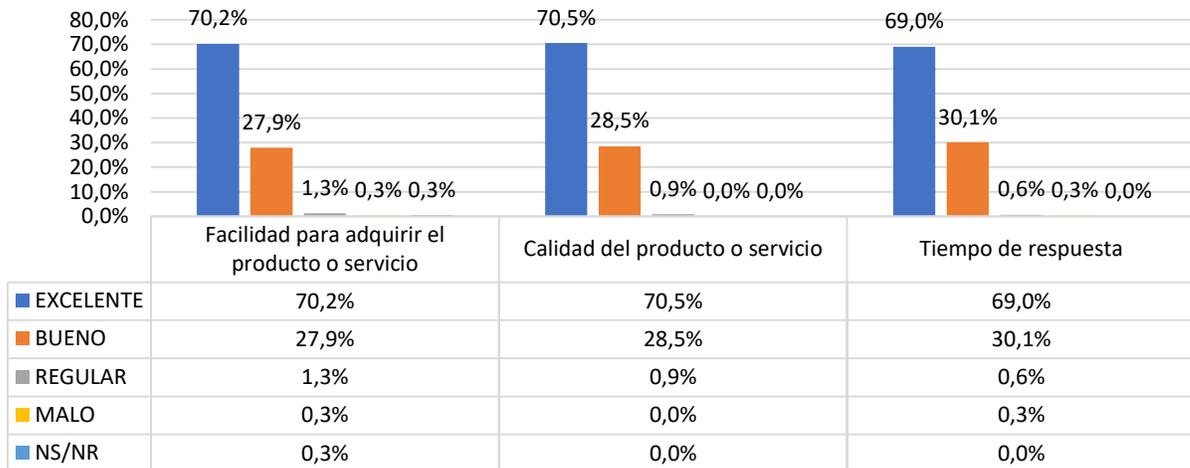


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 22 muestran que las variables las cuales presentan el mayor nivel de satisfacción son tiempo de respuesta y calidad del producto o servicio con una calificación del 99,1 % en cada una de ellas.

6.1.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

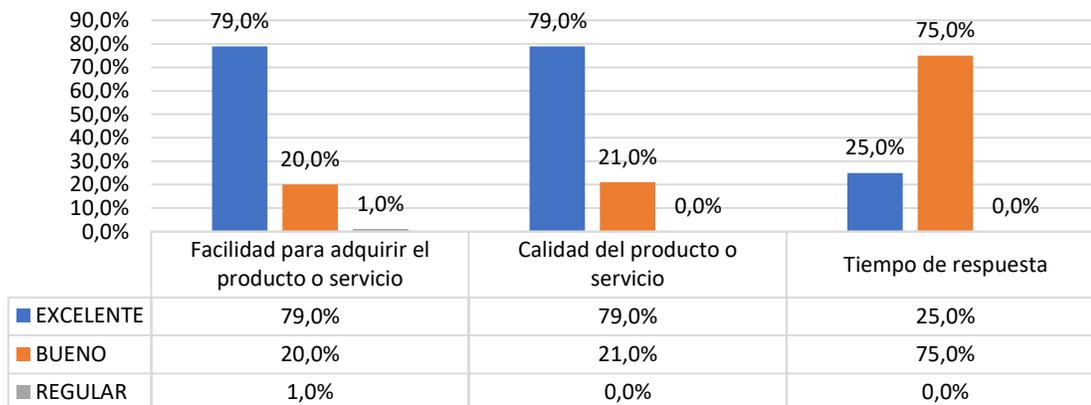


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

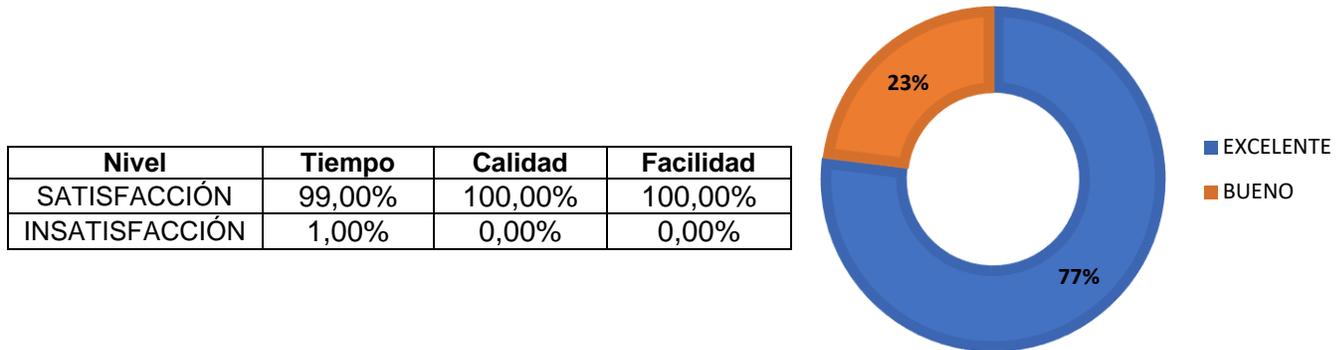


Tabla y gráfico 24. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

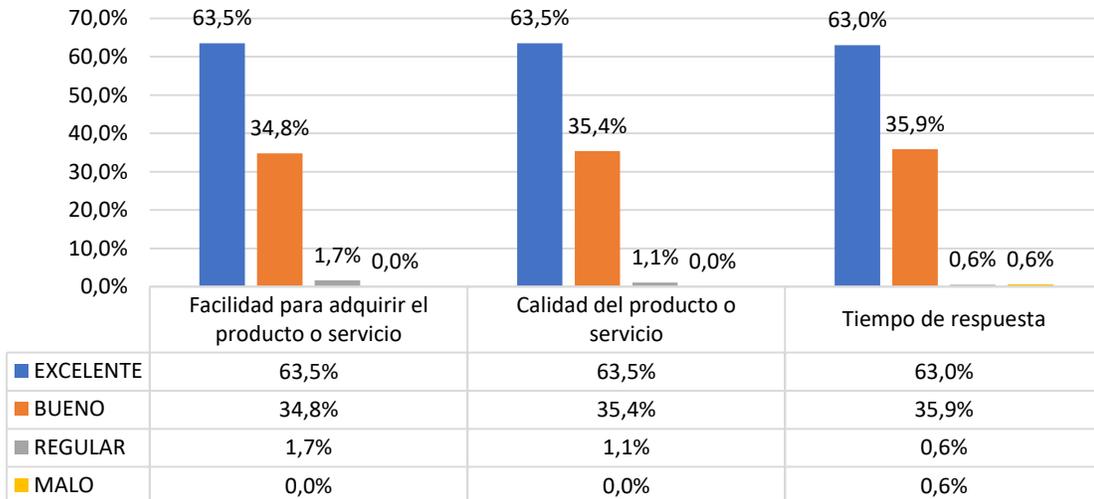


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 26 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 98,9 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Facilidad	Tiempo	Calidad
SATISFACCIÓN	98,35%	98,90%	98,89%
INSATISFACCIÓN	1,66%	1,10%	1,10%

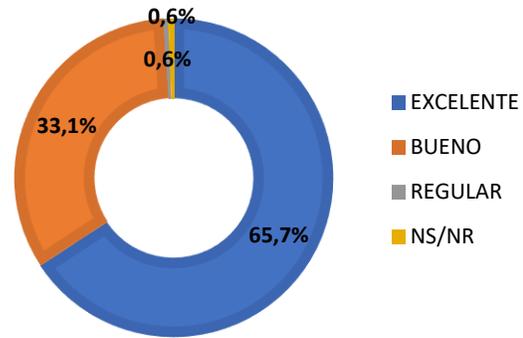


Tabla y gráfico 26. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	28
BUENO	5
NS/NR	1
Total	34

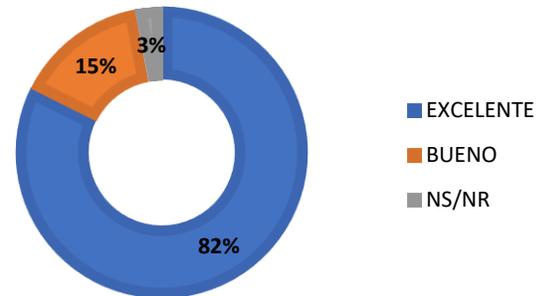


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 27 revelan que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el periodo julio – diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 414 encuestas de satisfacción 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 frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.2.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	216
BUENO	181
REGULAR	15
MALO	2
Total	414

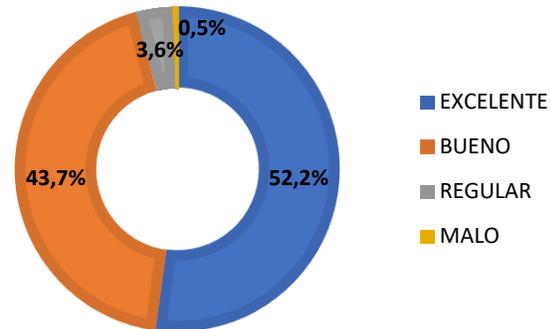


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 28 revelan que el 95,9% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.2. Nivel general de satisfacción por variable

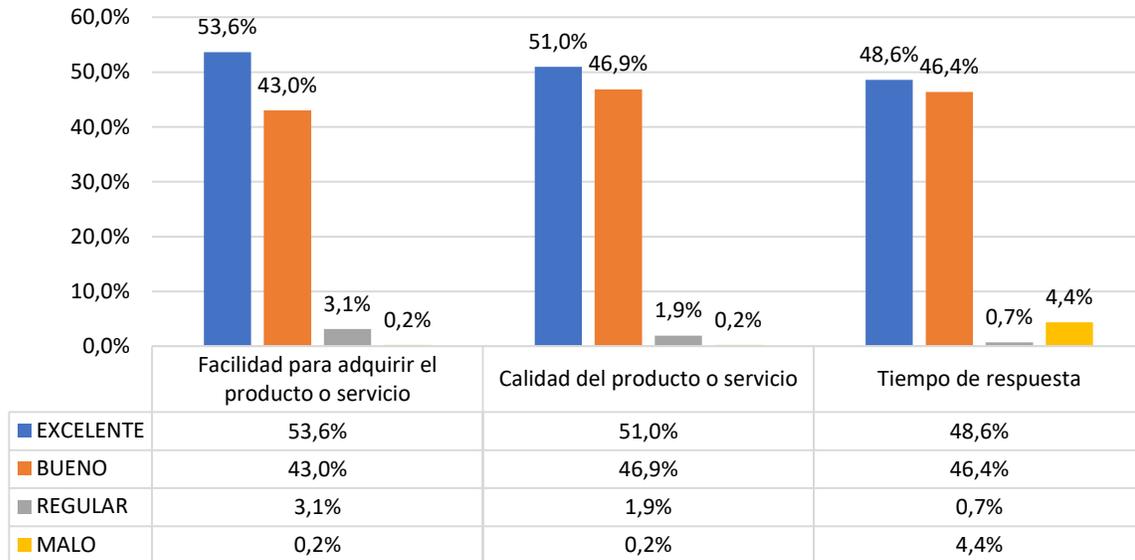


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 29 muestran que la variable calidad de respuesta cuentan con nivel de satisfacción del 97,8%, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.

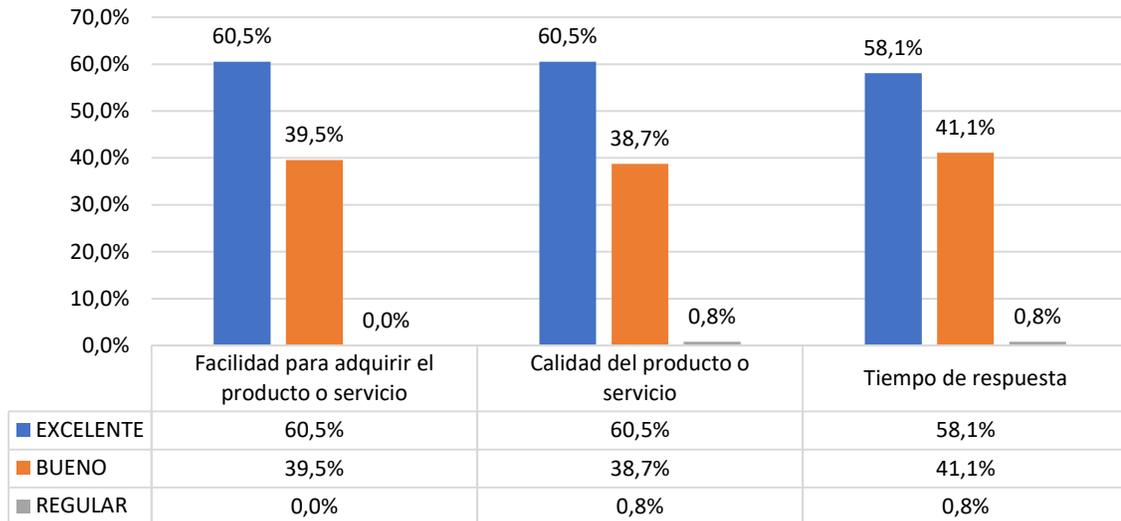


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro- sede Tuluá, presentan un nivel de satisfacción general del 99,2%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100,00%	99,19%	99,19%
INSATISFACCIÓN	0,00%	0,81%	0,81%

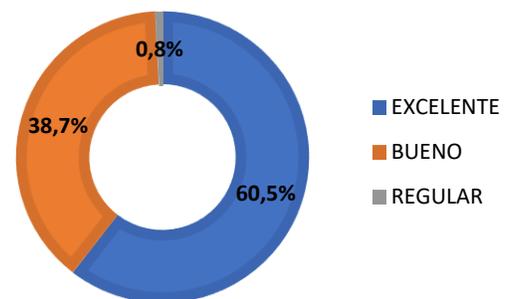


Tabla y gráfico 31. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

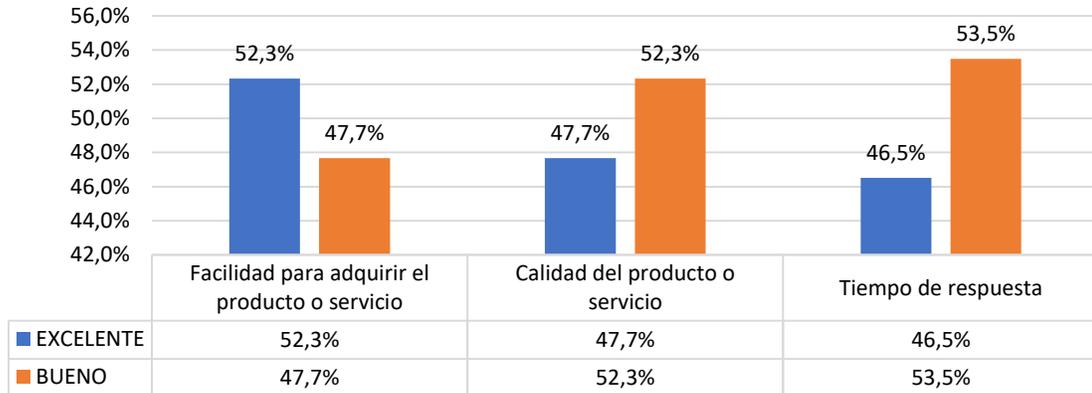


Tabla y gráfico 32 Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 33 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100%	100%	100%

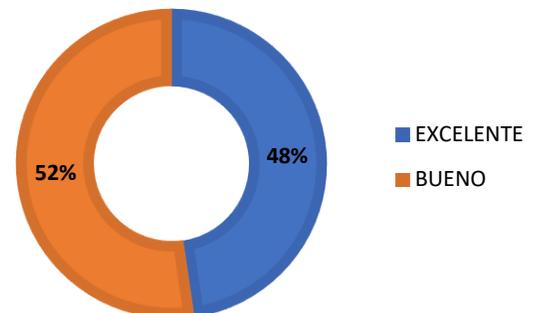


Tabla y gráfico 33. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.3. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	59
BUENO	43
REGULAR	14
MALO	2
Total	118

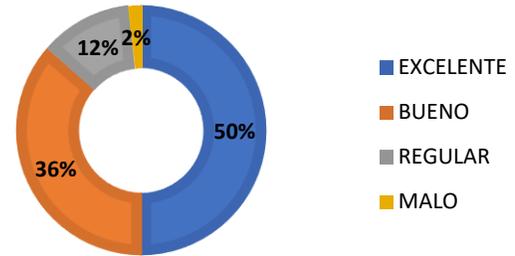


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 34 muestran que el 86,44 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la oficina territorial centro-sede Tuluá manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada, otorgando calificación de Excelente y Bueno. El 13,56 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo.

6.3. Oficina Centro - Sede Buga

Para el periodo julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 87 encuestas de satisfacción 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 frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.3.1. Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
EXCELENTE	10
BUENO	77
Total	87

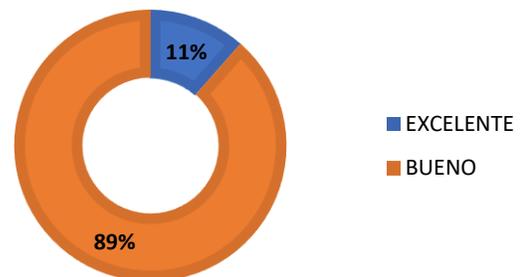


Tabla y gráfico 35. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 35 revelan que el 100% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.3.2. Nivel general de satisfacción por variable

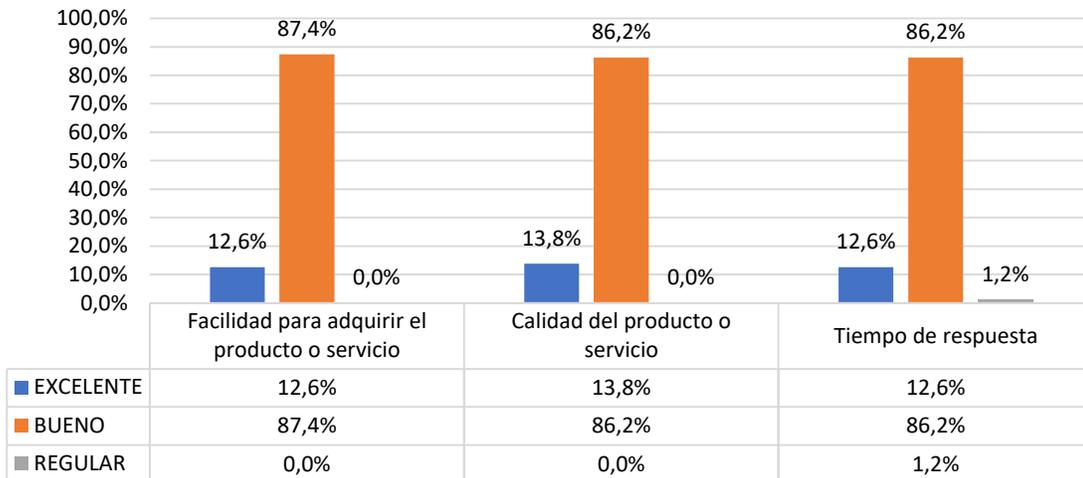


Tabla y gráfico 36. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 36 muestran que todas las variables facilidad para adquirir el producto o servicio y la calidad del producto o servicio presentan el mayor nivel de satisfacción, con una calificación del 100 % respectivamente.

6.3.3. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

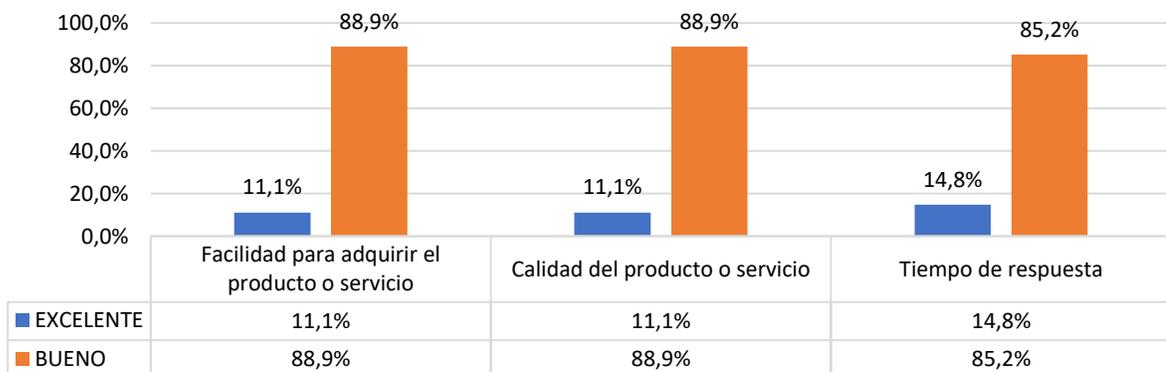


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 38 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Calidad	Facilidad	Tiempo
SATISFACCIÓN	100,00%	100,00%	100%

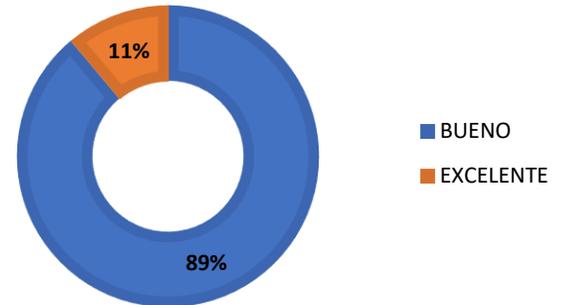


Tabla y gráfico 38. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

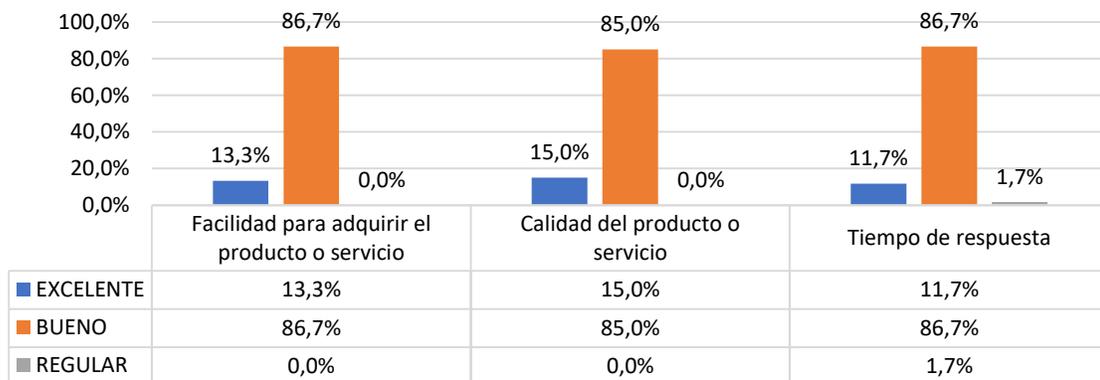


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 40 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de satisfacción general del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Calidad	Facilidad
SATISFACCIÓN	100,00%	100,00%	98,34%
INSATISFACCIÓN	0,00%	0,00%	1,67%

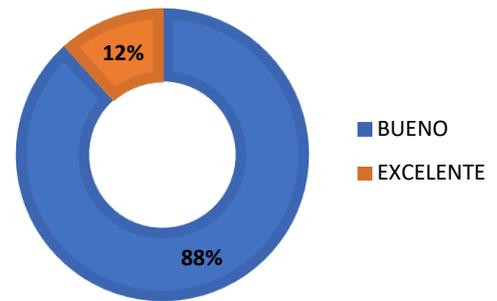


Tabla y gráfico 40. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total durante el periodo julio – diciembre de 2022, se recibieron 232 observaciones. El 45,69% equivale aspectos relacionados con los servidores públicos (mala actitud, falta de información, entre otros), el 19,40% se refieren a mejoras en el servicio tales como habilitar puntos otros puntos de atención, realizar de forma digital la encuesta de satisfacción, mejorar las bocinas para el llamado en sala de espera, racionalizar los tramites, tales como boleta fiscal y tabulado, actualización de la información en la plataforma institucional, mejorar el funcionalidad de las plataformas(caídas de plataforma), entre otros.

El 34,91% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de conformidad frente al servicio, no obstante, se destacan los siguientes aspectos de inconformidad:

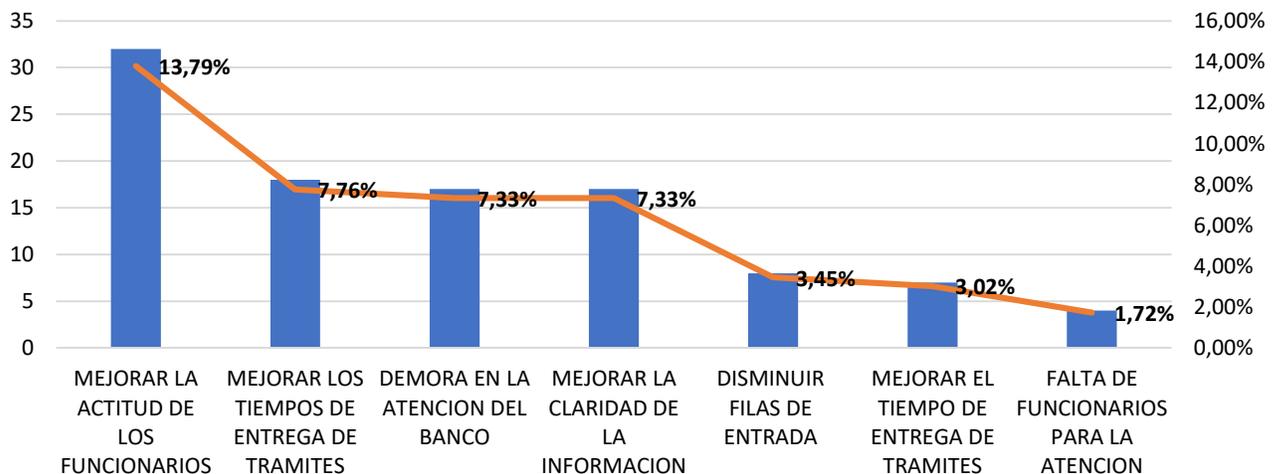


Gráfico 41. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante julio-diciembre de 2022.

La gráfica anterior evidencia que 32 usuarios presentaron inconformidad respecto a la actitud de los funcionarios, 18 a los tiempos de entrega de tramites, 17 en la demora de atención en el banco y la información siniestrada, 8 al sistema de filas y turnos, 7 a la demora en entrega de tramites y 3 manifestaron que los funcionarios no atendían por el uso del celular.

Cabe resaltar que durante este periodo el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 37,06 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales en su mayoría están asociadas con la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios y a la falta de claridad en la información.

En segundo lugar, está la liquidación de impuesto vehicular, con el 22,8 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la necesidad de mejorar los tiempos de entrega en los tramites.

7. 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 satisfacción frente a la oferta institucional es del 95,8%.
- El nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios de la entidad es del 3,6%.
- Las variables mejor calificadas fueron la calidad del producto o servicio y tiempo de respuesta con un nivel de satisfacción general del 96,8%.
- La variable con calificación más baja fue facilidad para adquirir el producto o servicio, con un nivel de insatisfacción general del 2,9%.
- El trámite o servicio con mejor nivel de satisfacción general es registro de títulos de salud, con un nivel de satisfacción del 99%.
- El trámite o servicio con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de insatisfacción del 9%.
- El nivel general de satisfacción para la Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá presenta una calificación del 100%.
- De 6396 personas encuestadas, se recibieron un total de 232 observaciones que representan el 3,6%.
- El 65% de las observaciones obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar la actitud de los funcionarios” con un porcentaje del 13,79%, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar los tiempos de entrega en los tramites” y “demora en la atención del banco” con el 7,76% y 7,33% respectivamente.

- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 86 recomendaciones, de las cuales 16 se refieren a “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” y 10 a “falta claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 53 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la necesidad de “mejorar el tiempo de entrega de tramites”.
- El nivel general de satisfacción de la Oficina Territorial Norte es del 99%
- El nivel general de satisfacción de la Oficina Territorial Centro es del 96%
- El nivel general de satisfacción de la Oficina de Buga es del 100%

8. 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, especialmente con el tiempo de respuesta del mismo, por lo cual se recomienda realizar una mesa de trabajo entre la Unidad de Rentas y el equipo de racionalización de trámites y servicios de la Secretaría General, con la finalidad de facilitar la expedición del paz y salvo departamental.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada, mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.
- ❖ Solicitar a las dependencias de la entidad relacionadas directamente con la información resultante del presente informe implementar acciones de mejora, tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones, en articulación con la Secretaría General, como líder del proceso de Servicio al Ciudadano – M4P1.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada, mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.
- ❖ De acuerdo con las observaciones obtenidas por parte de los ciudadanos, es necesario reiterar a los funcionarios que brindan atención al público la necesidad de mejorar su actitud, mejorar la calidad de la información brindada,

y el compromiso con el ciudadano teniendo en cuenta la carta a un trato digno a la ciudadanía, ya que la mayoría de las recomendaciones están asociadas con la mala actitud de los funcionarios, la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la falta de atención por estar en el celular.

- ❖ Se recomienda socializar a las dependencias responsables de los trámites y servicios evaluados, las observaciones que los ciudadanos han registrado como inconformidad en los formatos de encuesta, con el fin de identificar en qué partes del proceso pueden realizarse ajustes que conduzcan a la racionalización y eficiencia del producto o servicio que requiere el usuario.
- ❖ Informar a los servidores públicos acerca de la carta al trato digno, para que conozcan la ley 1437 de 2011 art 7, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los ciudadanos, en los que se describe el trato que debe recibir el usuario, la forma de entregar las respuestas, la cual debe ser oportuna, eficaz y de acuerdo con los plazos que establezca la ley. Lo anterior con el propósito de mejorar la percepción negativa por parte de los ciudadanos.
- ❖ Frente a la inconformidad presentada por los usuarios en la que solicitan que el banco atienda en el mismo horario de las demás ventanillas, se sugiere indagar con la Unidad de Rentas, si es posible que la entidad bancaria cumpla con esta solicitud. De igual manera indagar qué trámites pueden ser realizables total o parcialmente en las oficinas territoriales, evitando así el desplazamiento innecesario de los ciudadanos desde otros municipios.
- ❖ Brindar socializaciones, referentes al tema de Lenguaje Claro (CONPES 3785), pues con ello se pretende proporcionar un acceso a la información de manera transparente, y es posible que se logre una eficiencia frente a las solicitudes de los ciudadanos y se proporcione una mejor orientación frente al trámite o servicio que requiera la personas.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Para la segunda recomendación, en el mes de octubre se realizó por medio de una sensibilización de la actualización del protocolo de atención al ciudadano a funcionarios y a contratista del Departamento Administrativo de Hacienda, dando lineamiento para la atención al ciudadano, criterio diferencial y atención preferencial.
- ❖ Para la sexta recomendación, durante noviembre se realizaron dos mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (Acta N.70) y 22 (Acta N.83) donde se planteó realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y especialmente en los puntos de atención en las oficinas territoriales, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Para la cuarta recomendación, en el mes de diciembre se realizó una capacitación de trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, con el objetivo de ambientarlos en cada aspecto de la entidad y de mejorar la orientación, comunicación y soluciones dadas a las diferentes inquietudes que presentan los ciudadanos a diario.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Satisfacción.

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
ENERO - JUNIO 2022**

Santiago de Cali, 7 de julio 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

2. OBJETIVO

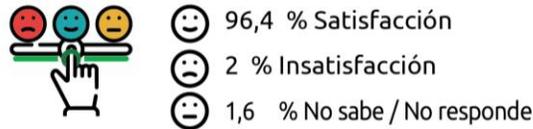
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de conformidad de los usuarios frente a la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora.

RESUMEN

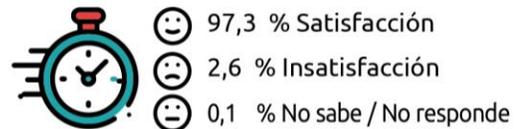
Durante el periodo **enero - junio** de 2022, se aplicaron **6705** encuestas de **atención** a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, a las personas que una vez fueron atendidas por un servidor público de la entidad. Así mismo, **20216** ciudadanos hicieron uso del 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
ENERO-JUNIO 2022**

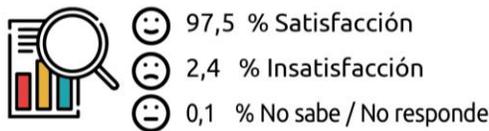
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



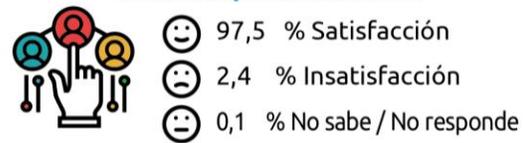
TIEMPO DE ESPERA



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

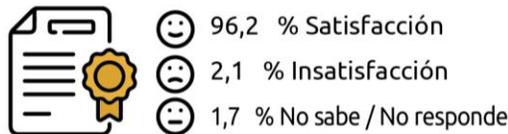


ACTITUD / DISPOSICIÓN

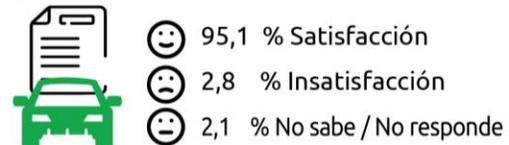


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

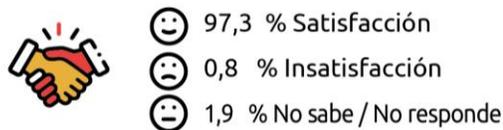
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



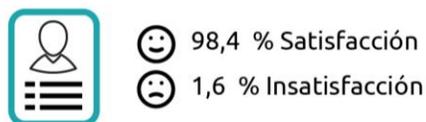
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



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



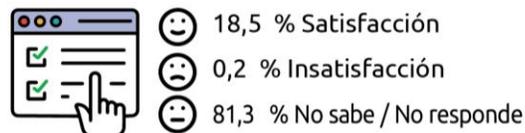
EXPEDICIÓN DE PASAPORTE



TRÁMITES Y SERVICIOS U.A.E. DE CATASTRO



RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



3. 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.

Un primer instrumento implementado fue 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 implementado fue basado en un método cuantitativo de recolección estructurado de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de las expectativas frente a la atención brindada.

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

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

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición del servidor público que lo atendió, así como también identificar el nivel de conformidad general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

 d. Recomendaciones y sugerencias: _____

C. Política de protección de datos personales.

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

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

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

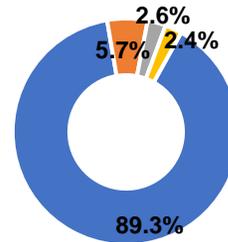
Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, se atendió un total de 155.222 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRS, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad. De este universo, se tomó una muestra del 4,3 %.

De esta manera, durante el periodo de enero-junio de 2022, se aplicaron 6.705 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:

4.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	5984
Oficina Territorial Norte	385
Oficina Territorial Centro	175
Otro (Buga)	161
Total	6705



- Palacio de San Francisco
- Oficina Territorial Norte
- Oficina Territorial Centro
- Otro (Buga)

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

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

4.2. Encuestas aplicadas por mes

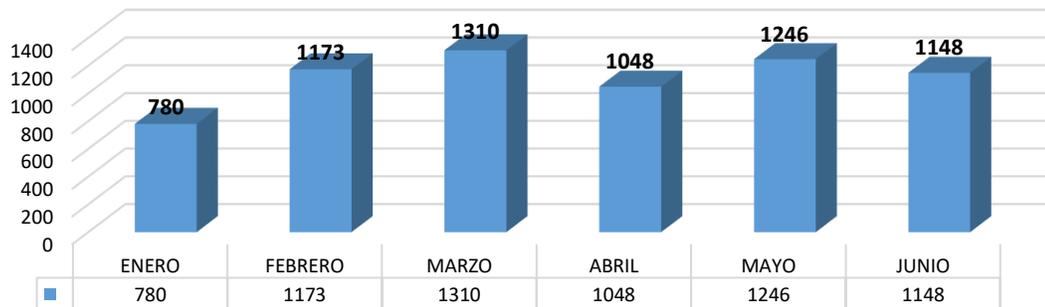
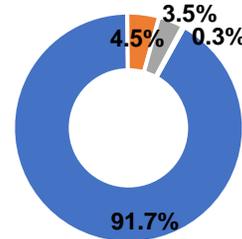


Tabla y gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue marzo, con un total de 1310 encuestas. También evidencia que para el mes de enero la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece a la poca afluencia de ciudadanos durante la primera semana de enero. De igual manera durante las primeras semanas de ese mes la Secretaría General no contaba aún con los prestadores de servicio asignados al módulo de orientación y atención al ciudadano quienes aplican las encuestas.

4.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Radicación de trámite/servicio/OPA	6148
Radicación de PQRS	299
Orientación	241
No sabe / No responde	17
Total	6705



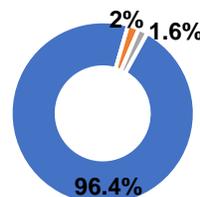
- Radicación de trámite/servicio/OPA
- Radicación de PQRS
- Orientación
- No responde

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

La tabla y el gráfico 3 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la radicación de PQRS y la solicitud de orientación.

4.4. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Nivel	Respuestas
Conformidad	6464
Inconformidad	132
N/S N/R	109
Total	6705



- Conformidad
- Inconformidad
- N/S N/R

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 el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 96,4 % 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 2 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

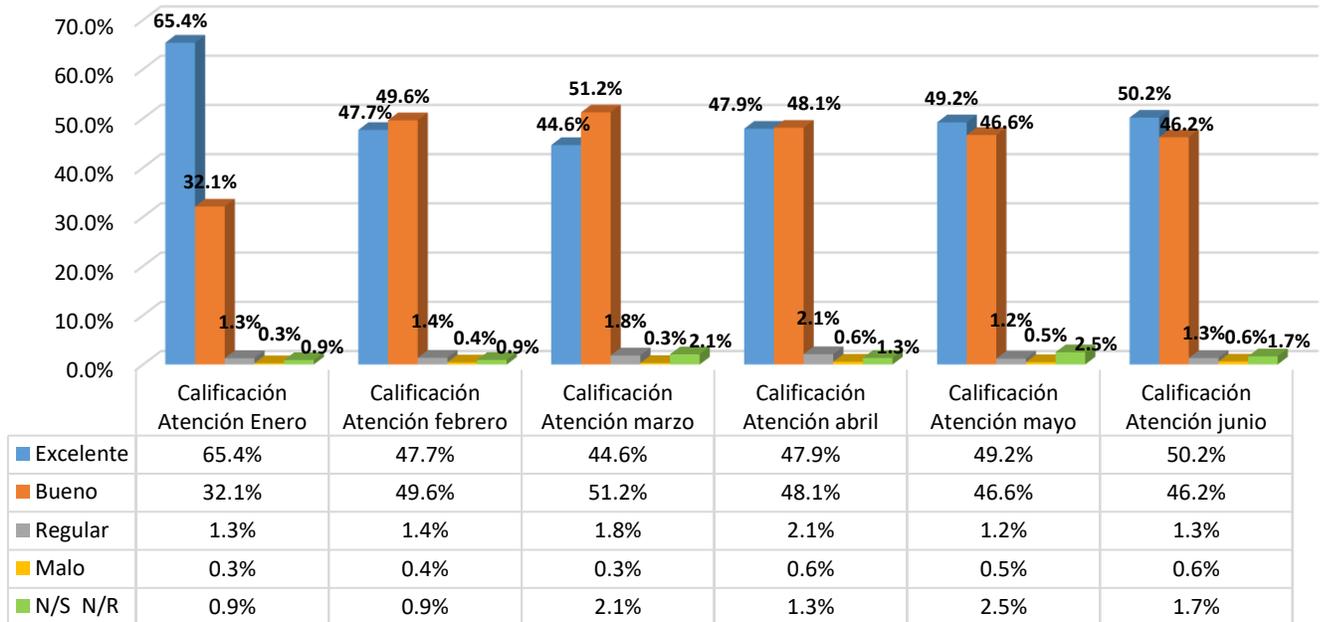


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de conformidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de conformidad general frente a la atención fue enero, con una calificación el 97,5 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de inconformidad general fue abril, con una calificación del 2,7 %.

4.5. Nivel de conformidad por variable

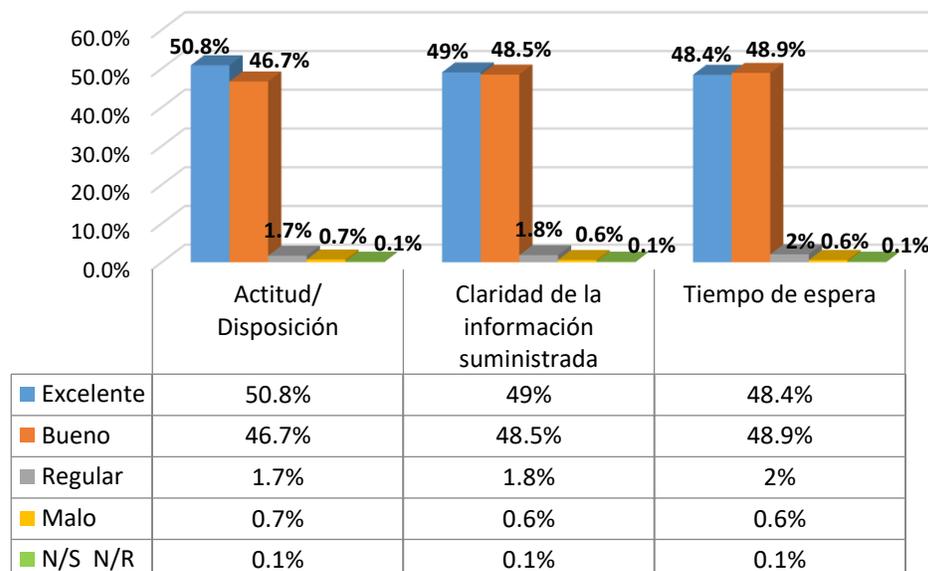


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que las variables con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la actitud/disposición y la claridad de la información suministrada, con una calificación el 97,5 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 2,6 %.

4.6. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

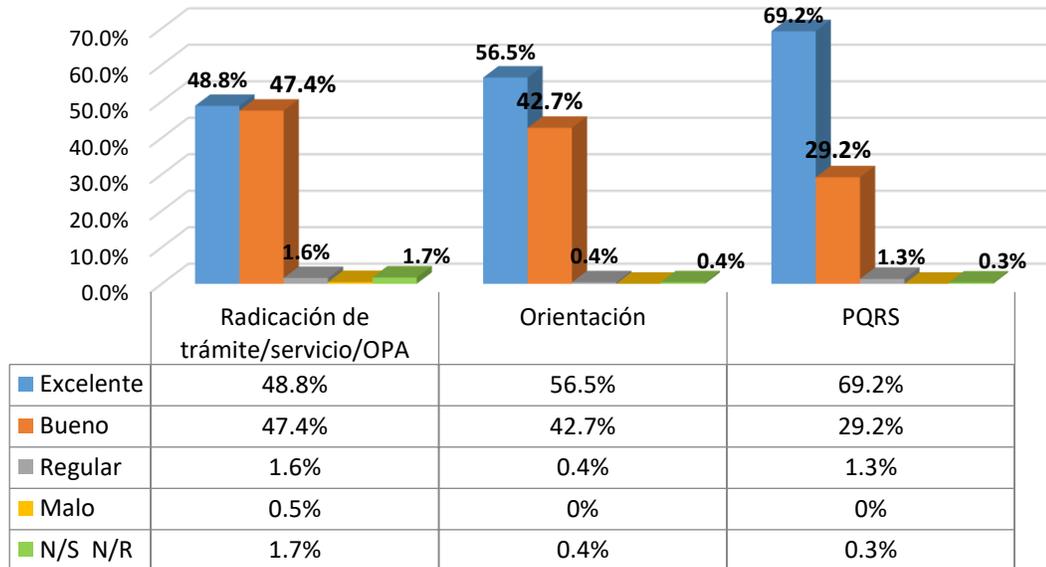


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de conformidad general frente a la atención es la orientación con el 99,2 %. Mientras la radicación de trámites, servicios y OPA presenta el mayor nivel de inconformidad, con el 2,1 %.

4.6.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

Calificación	Total
Excelente	2998
Bueno	2917
Regular	98
Malo	29
No sabe / No responde	106
Total	6148

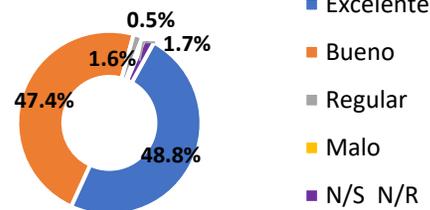


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 8 evidencian que el 96,2 % 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 y Mala. Un 1,7 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

4.6.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Excelente	207
Bueno	87
Regular	4
No responde	1
Total	299

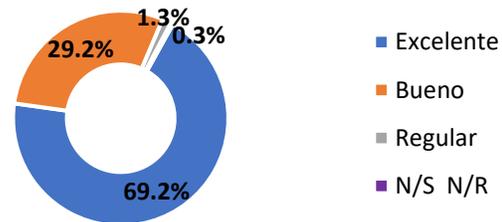


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 9 evidencian que el 98,4 % 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. Tan solo un 1,3 % expresó inconformidad, calificándola de Regular. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

4.6.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	136
Bueno	103
Regular	1
No sabe / No responde	1
Total	241

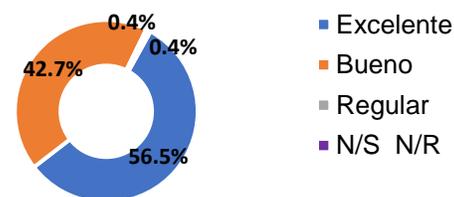


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 99,2 % 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. Tan solo un 0,4 % expresó inconformidad, calificándola de Regular. Un 0,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 91,7 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	3476
Impuesto vehicular	1539
Registro de títulos de salud	529
Paz y salvo	366
Tramites y servicios U.A.E. de Catastro	176
Pasaporte	62
TOTAL	6148

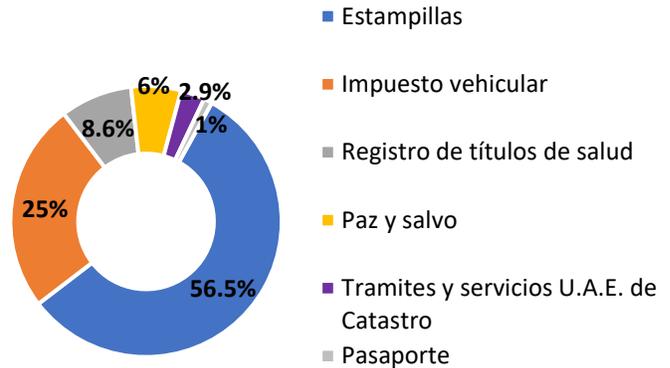


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 56,5%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 25 %.

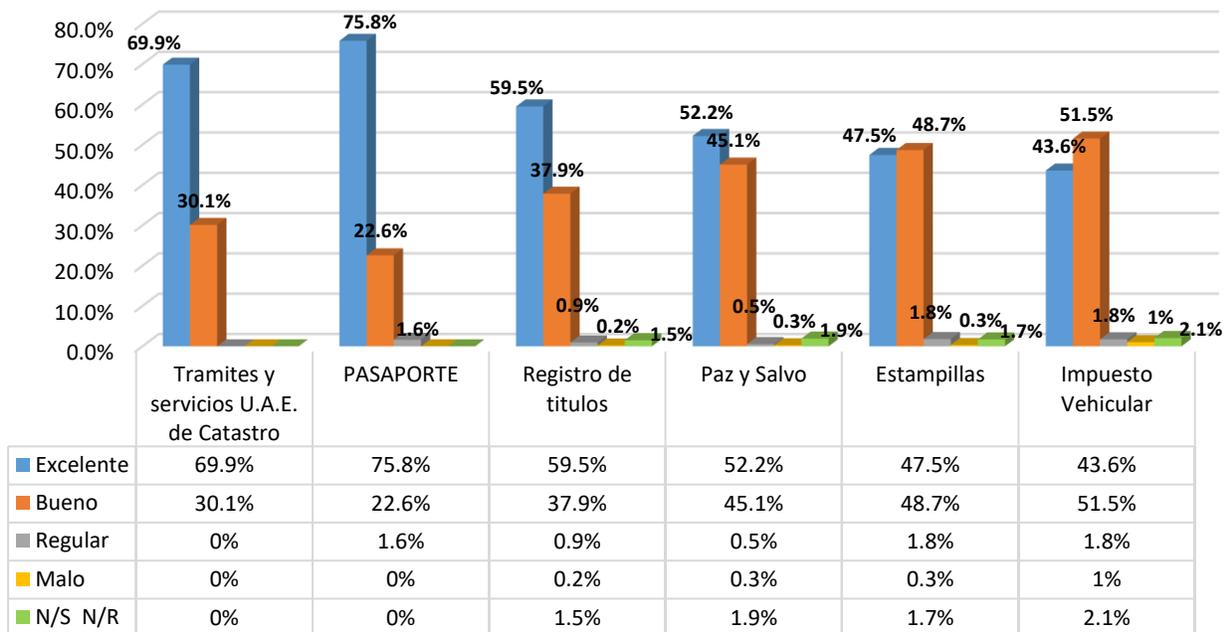


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo enero – junio los trámites y servicios de la Unidad de Catastro presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 100 %. Asimismo, se destaca que la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad con la atención recibida con un 2,8 %.

4.6.4. Liquidación del impuesto vehicular

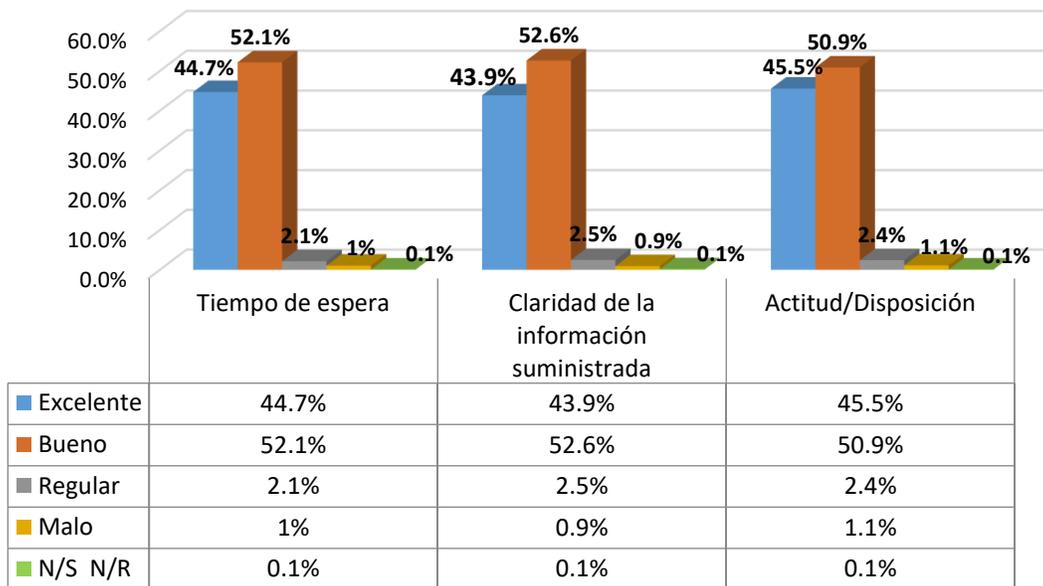


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 14 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95,1 % e inconformidad del 2,8 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	96,8%	96,5%	96,4%
Inconformidad	3,1%	3,4 %	3,5%
N/S N/R	0,1%	0,1%	0,1%

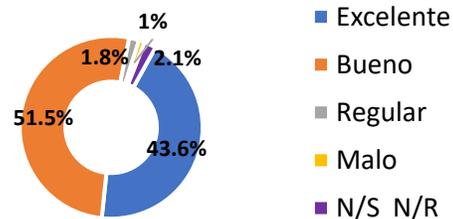


Tabla y gráfico 14. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.6.5. Adquisición de estampillas

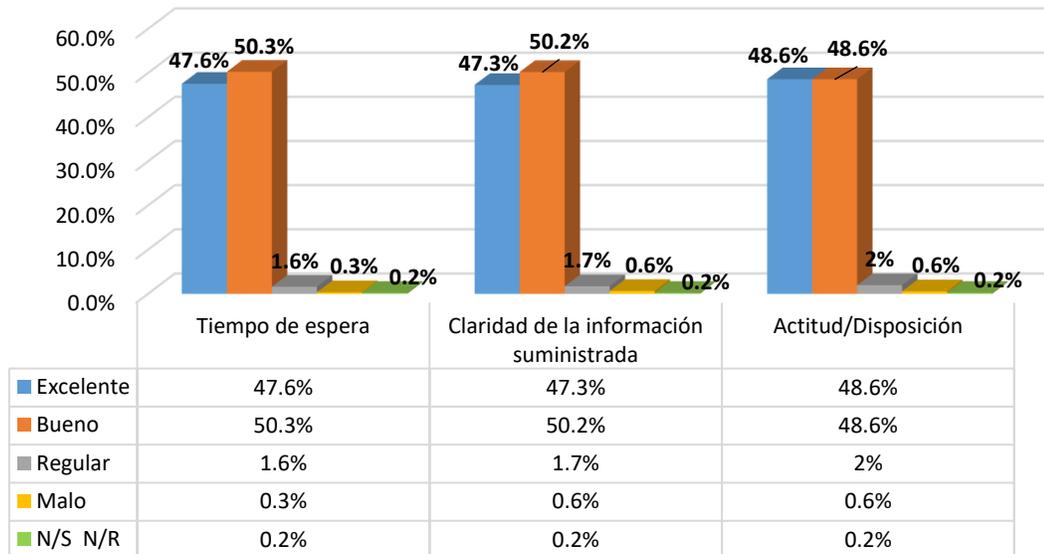


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 16 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,2 % e inconformidad del 2,1 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	97,9 %	97,5%	97,2%
Inconformidad	1,9%	2,3%	2,6%
N/S N/R	0,2%	0,2%	0,2%

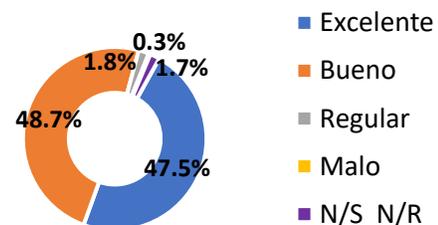


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.6.6. Paz y salvo departamental

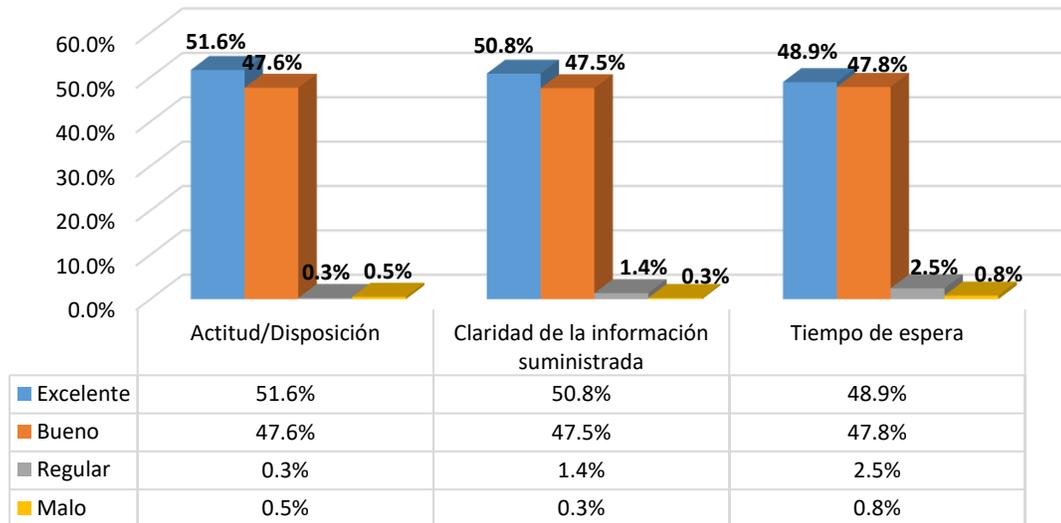


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,3 % e inconformidad del 0,8 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	99,2%	98,3%	96,7%
Inconformidad	0,8%	1,7%	3,3%

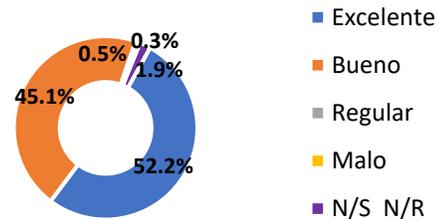


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.6.7. Registro de títulos en el área de la salud

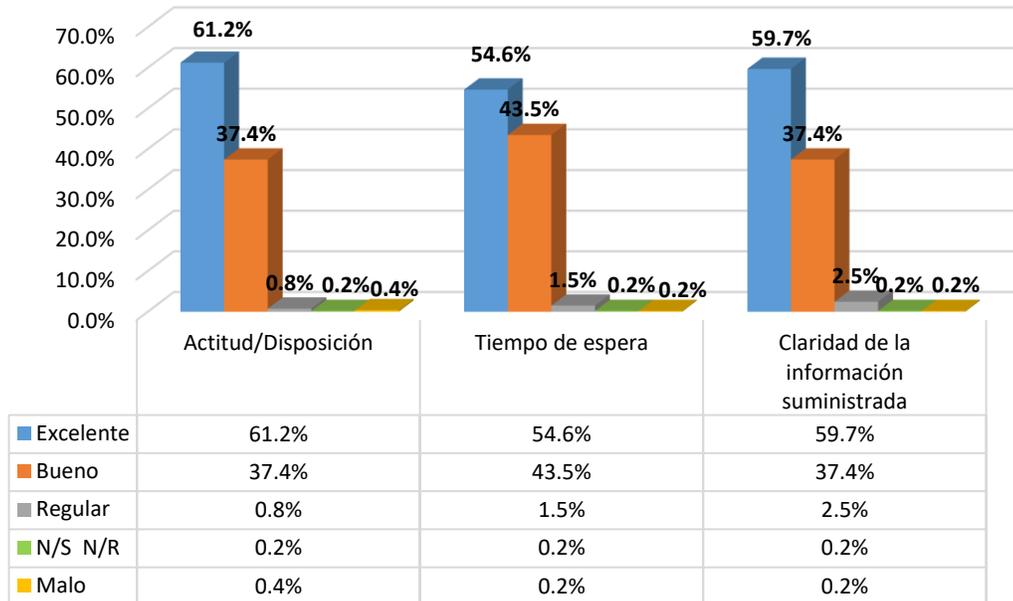


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 20 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 97,4 % e inconformidad del 1,1 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Tiempo	Claridad
Conformidad	98,6%	98,1 %	97,1%
Inconformidad	1,2%	1,7%	2,7%

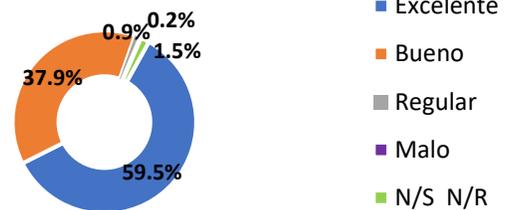


Tabla y gráfico 20. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.6.8. Pasaporte

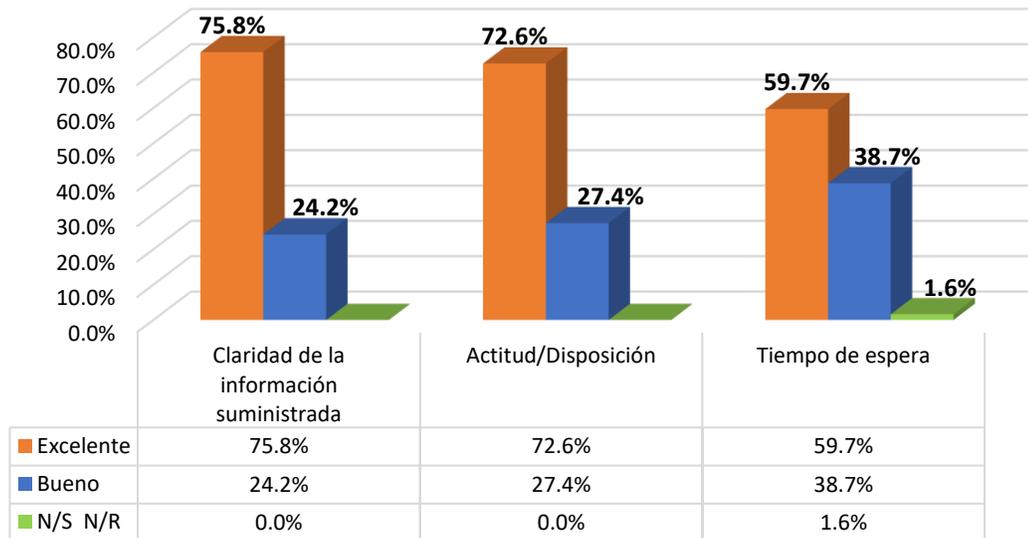


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 22 muestran que los ciudadanos que realizaron registro el trámite para expedición de pasaporte presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,4 % e inconformidad del 1,6 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	98,4 %
No responde	0%	0%	1,6 %

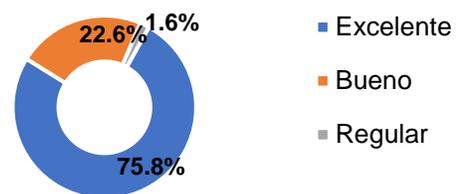


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

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

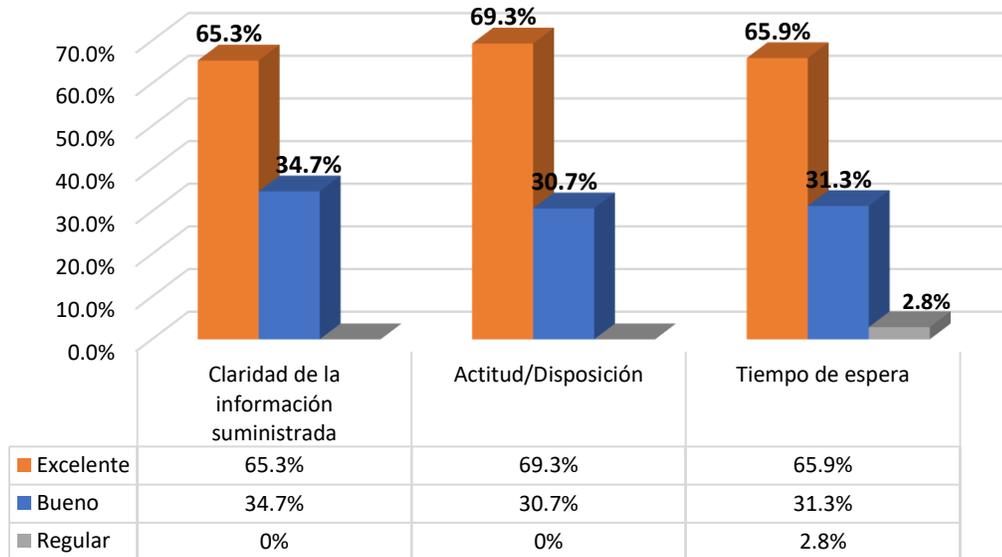


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 24 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 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100 %	100 %	97,2 %
Inconformidad	0%	0%	2,8%

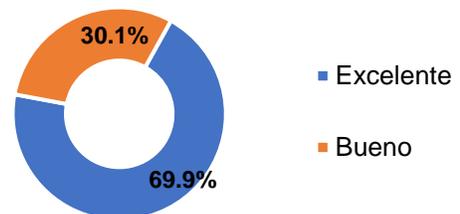


Tabla y gráfico 24. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

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

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el periodo enero - junio de 2022, **20.216** ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 3.771 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

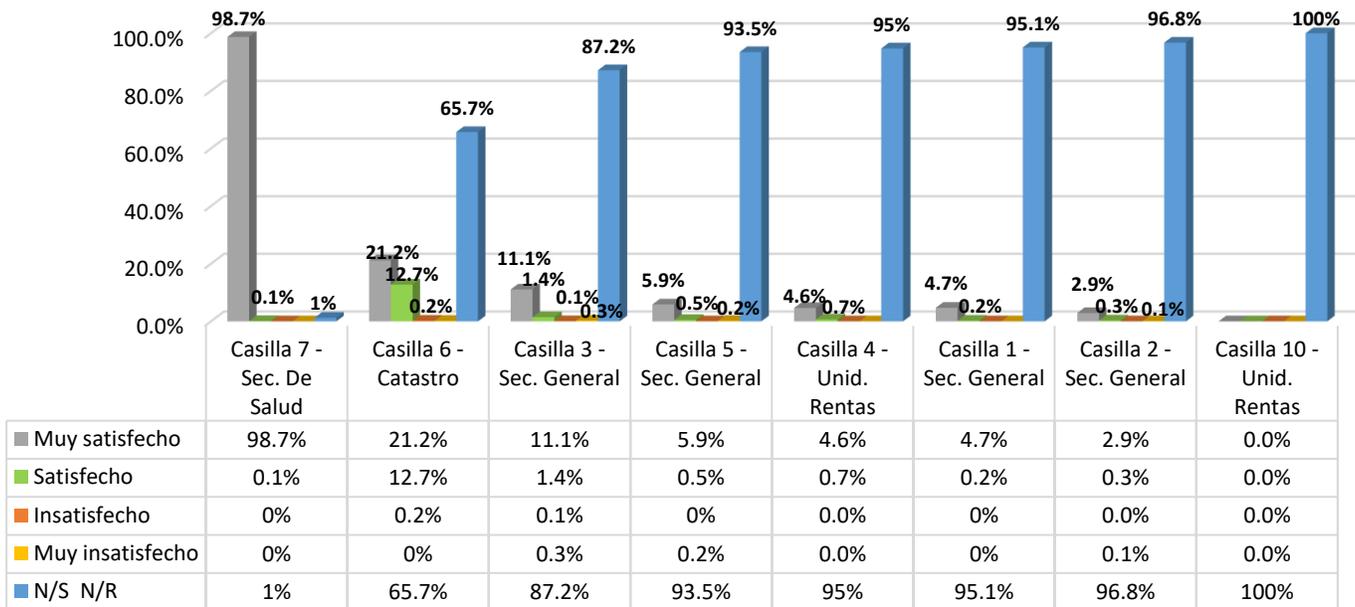


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que durante el periodo enero – junio 2022 los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 18,5% e inconformidad del 0,2 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
Conformidad	3734
Inconformidad	37
NS / NR	16445

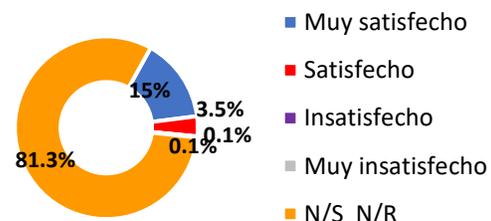


Tabla y gráfico 26. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el periodo enero-junio 2022.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 81,3 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida, argumentando no querer tocar el aparato, por motivos de bioseguridad relacionados con la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, o simplemente por falta de deseo o interés en la calificación.

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

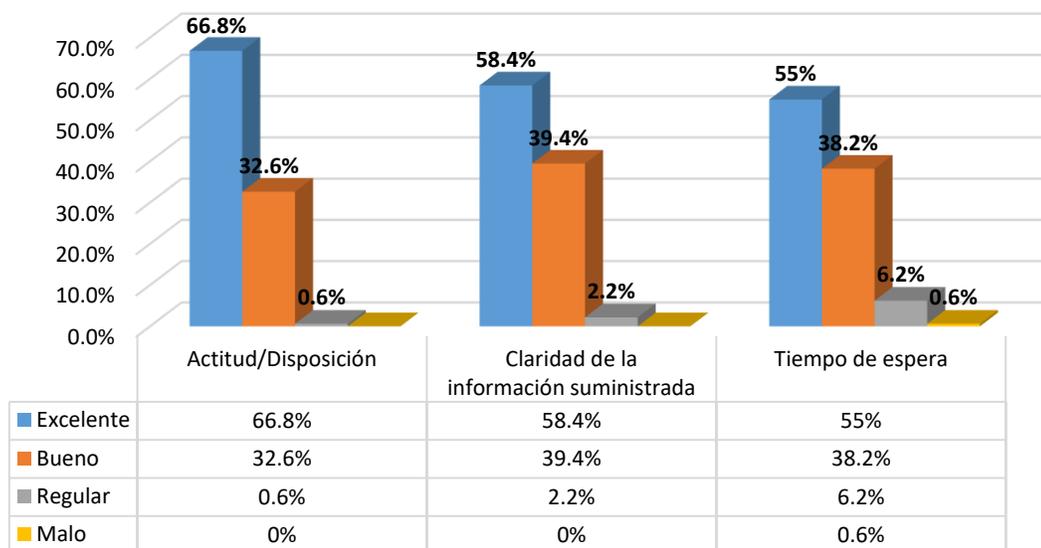


Tabla y gráfico 27. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 28 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,5 % e insatisfacción del 1,2 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	100 %	100 %	96 %
Inconformidad	0%	0%	4 %

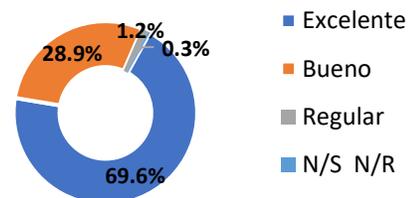


Tabla y gráfico 28. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

5. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

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

5.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 385 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.

5.1.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	147
Bueno	237
Regular	1
Total	385

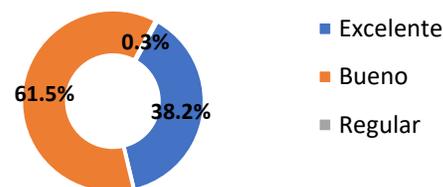


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 29 revelan que el 99,7 % 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. Tan solo un 0,3 % expresó inconformidad calificándolo de Regular.

5.1.2. Nivel de conformidad por variable

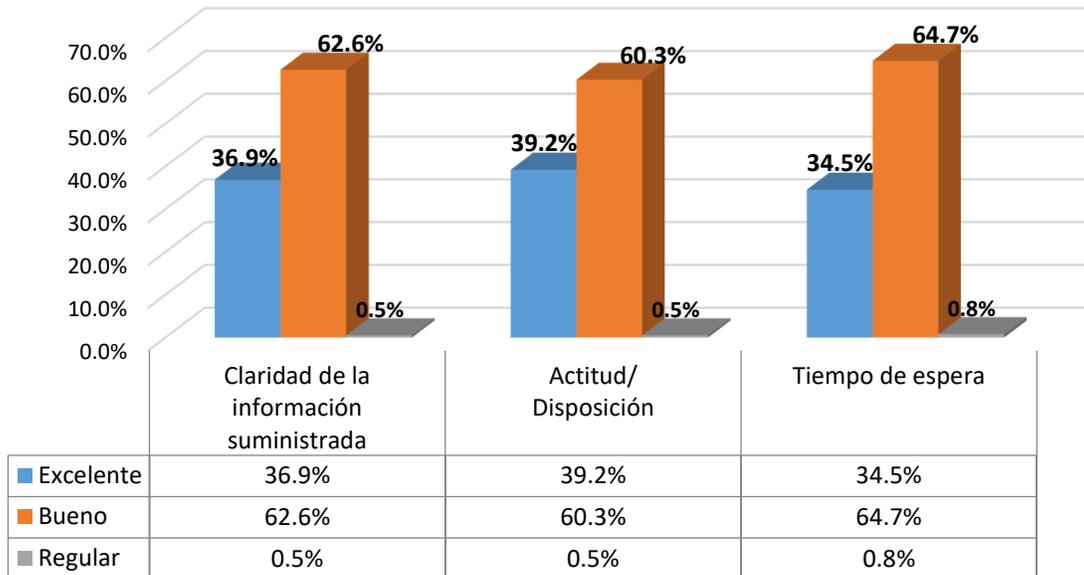


Tabla y gráfico 30. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 30 muestran que las variables con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con una calificación el 99,5 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 0,8 %.

5.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

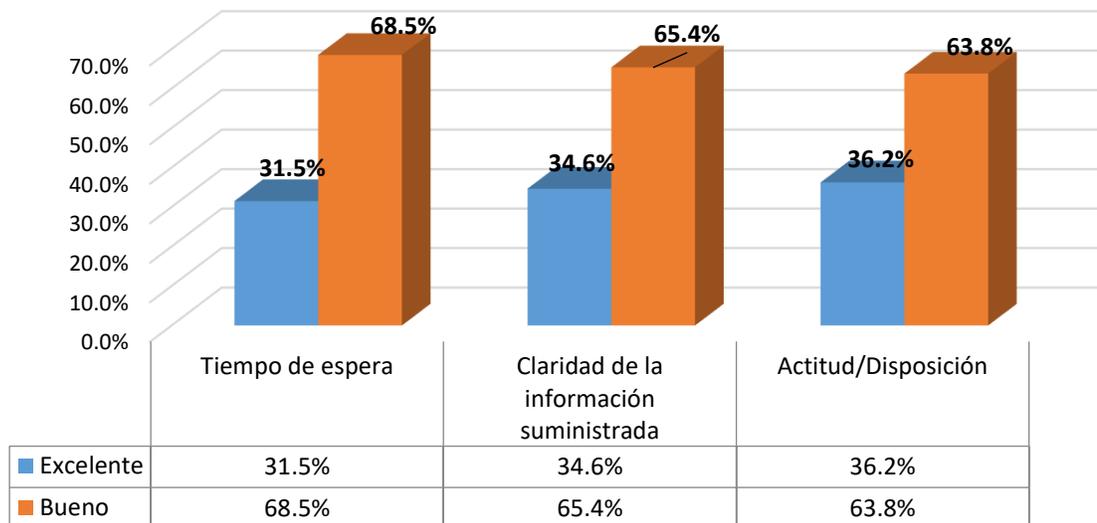


Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 32 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

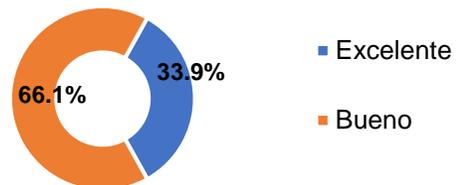


Tabla y gráfico 32. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

5.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

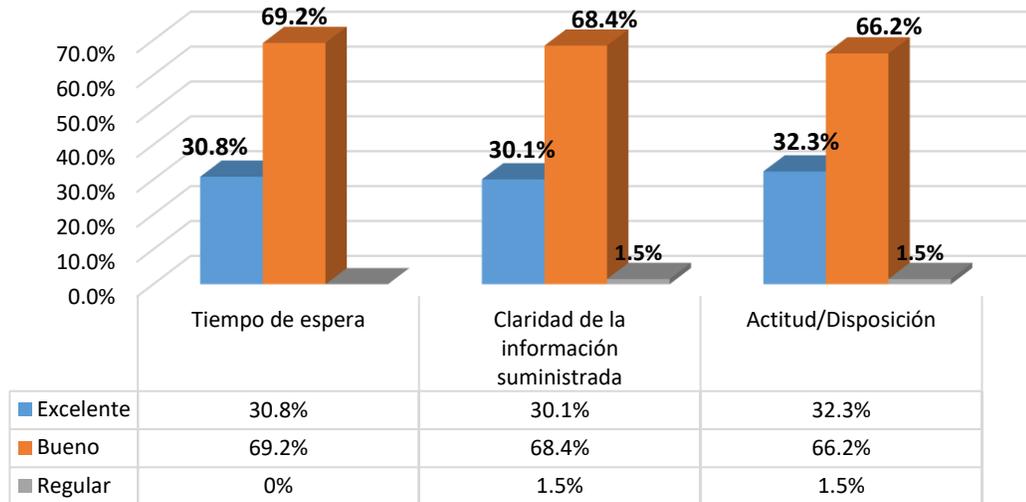


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 34 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 99,2 % e inconformidad del 0,8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	96,9%	96,9%	96,9%
Inconformidad	3,1%	3,1%	3,1%

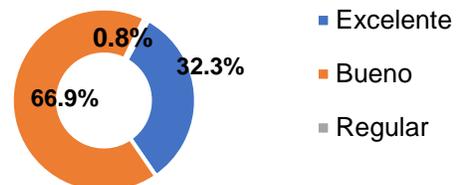


Tabla y gráfico 34. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

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

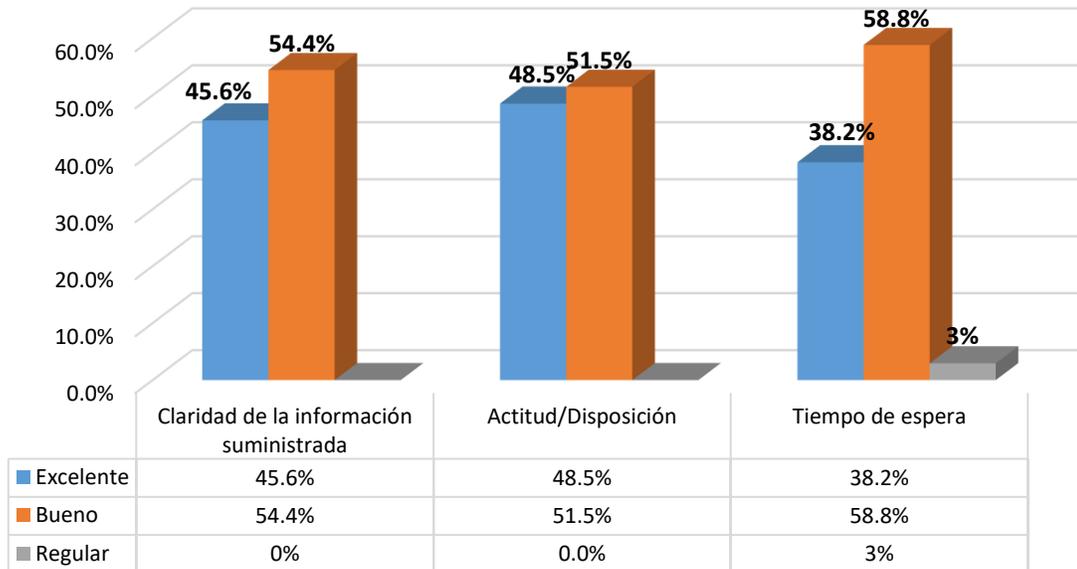


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 36 muestran que los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites y/o servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 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	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	97%
Inconformidad	0%	0%	3%

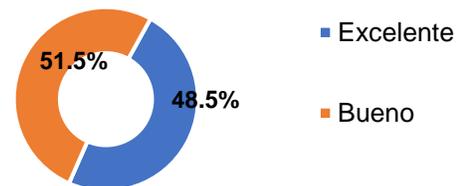


Tabla y gráfico 36. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

5.1.3.4. PQRS

Calificación	Total
Excelente	1
Total	1

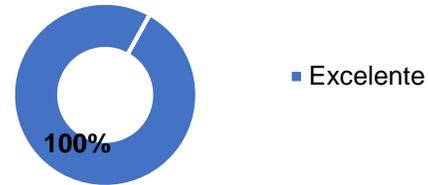


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 37 revelan que durante el periodo enero - junio 2022, los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida en la Oficina Territorial Norte del 100 % otorgando calificación Excelente.

5.1.3.5. Orientación

Calificación	Total
Excelente	28
Bueno	28
Total	56

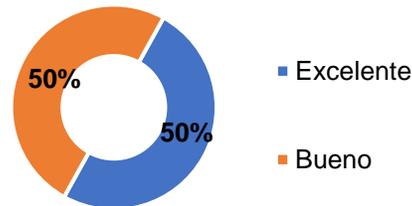


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 38 revelan que durante el periodo enero - junio 2022, 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 de Bueno y Excelente.

5.2. Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 175 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.

5.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	132
Bueno	42
Regular	1
Total	175

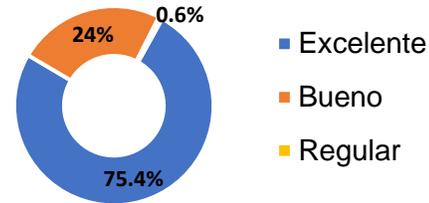


Tabla y gráfico 39. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 39 revelan que el 99,4 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 0,6 % expresó inconformidad, calificándola Regular.

5.2.2. Nivel de conformidad por variable

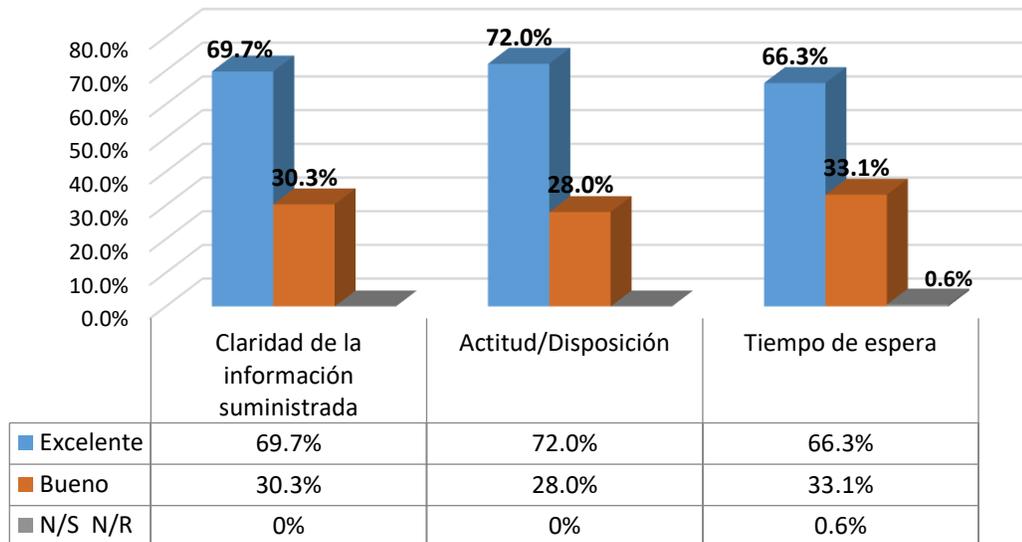


Tabla y gráfico 40. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 40 muestran que las variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con una calificación del 100 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 0,6 %.

5.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

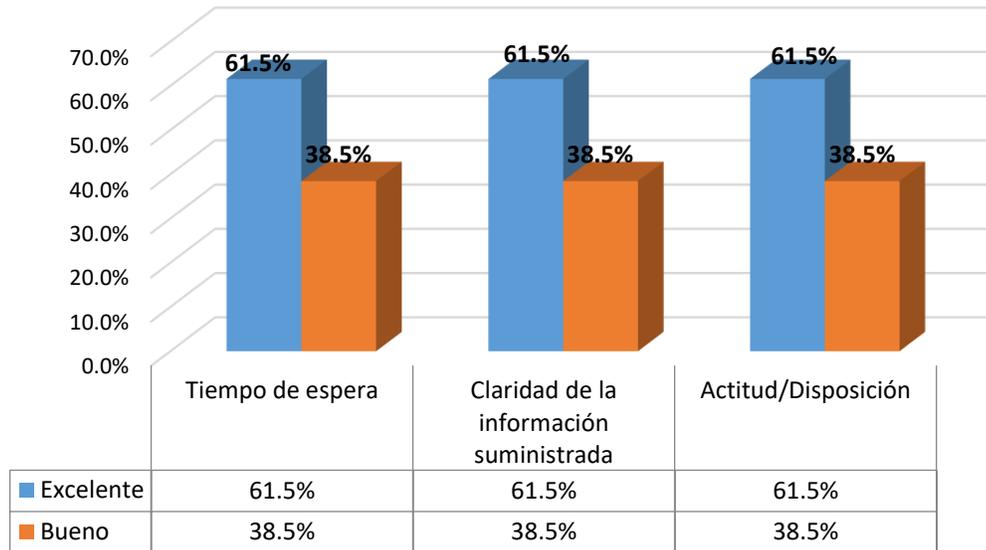


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 42 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular 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	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

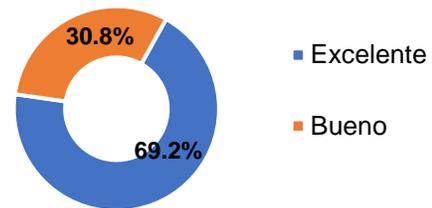


Tabla y gráfico 42. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

5.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

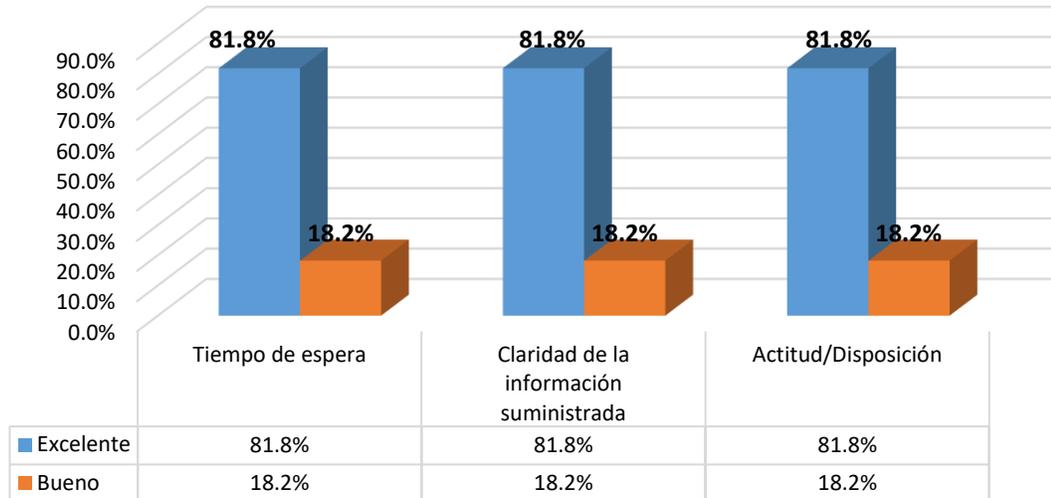


Tabla y gráfico 43. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 44 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

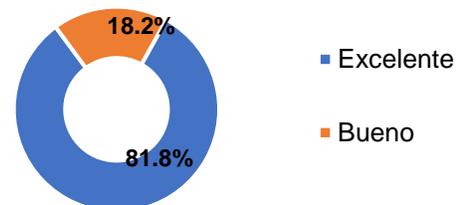


Tabla y gráfico 44. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

5.2.3.3. Pasaporte – Jornada descentralizada en Tuluá

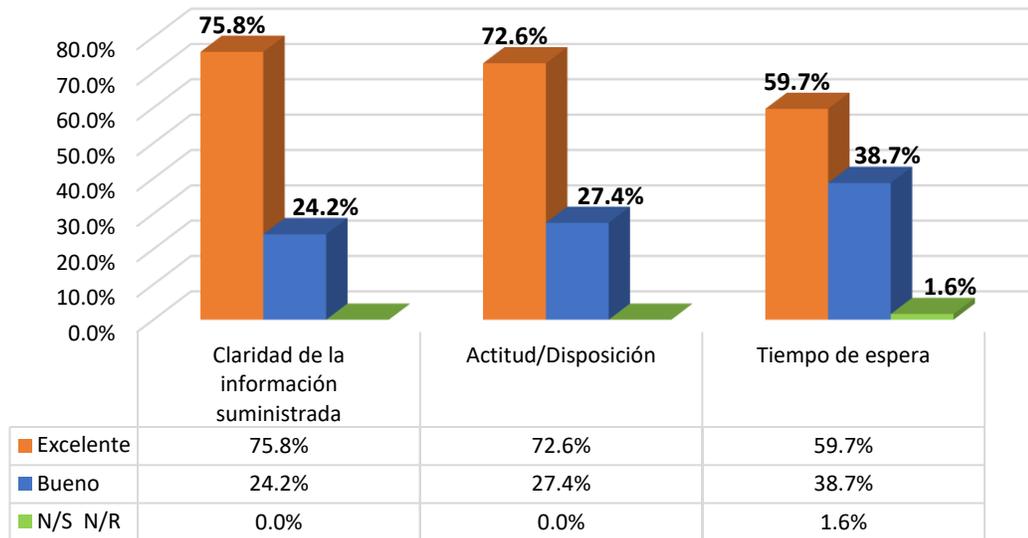


Tabla y gráfico 45. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 46 muestran que los ciudadanos que realizaron registro el trámite para expedición de pasaporte presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,4 % e inconformidad del 1,6 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	98,4 %
No responde	0%	0%	1,6 %

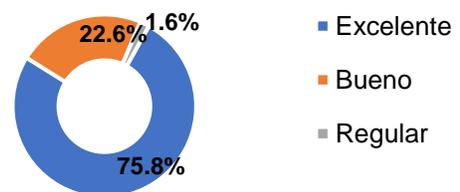


Tabla y gráfico 46. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

5.2.3.4. PQRS

Calificación	Total
Excelente	4
Bueno	2
Total	6

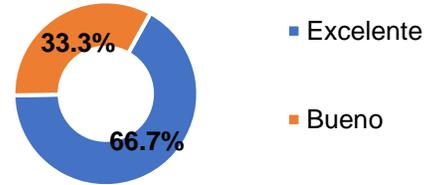


Tabla y gráfico 47. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 47 revelan que durante el periodo enero – junio 2022, los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida en la Oficina Territorial Centro del 100 % otorgando calificación Excelente y Bueno.

5.2.3.5. Orientación

Calificación	Total
Excelente	63
Bueno	20
Total	83

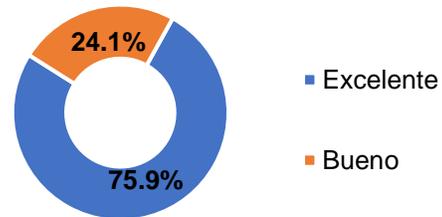


Tabla y gráfico 48. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 48 revelan que durante el periodo enero – junio 2022, 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, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

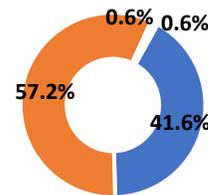
5.3. Oficina Territorial Centro-Sede Buga

Para el periodo enero – junio 2022, se aplicaron de manera presencial 161 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 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.

5.3.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	67
Bueno	92
Regular	1
No responde	1
Total	161



- Excelente
- Bueno
- Regular
- N/S N/R

Tabla y gráfico 49. 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 durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 49 revelan que el 98,8% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 0,6 % expresó inconformidad, calificándola Regular.

5.3.2. Nivel de conformidad por variable

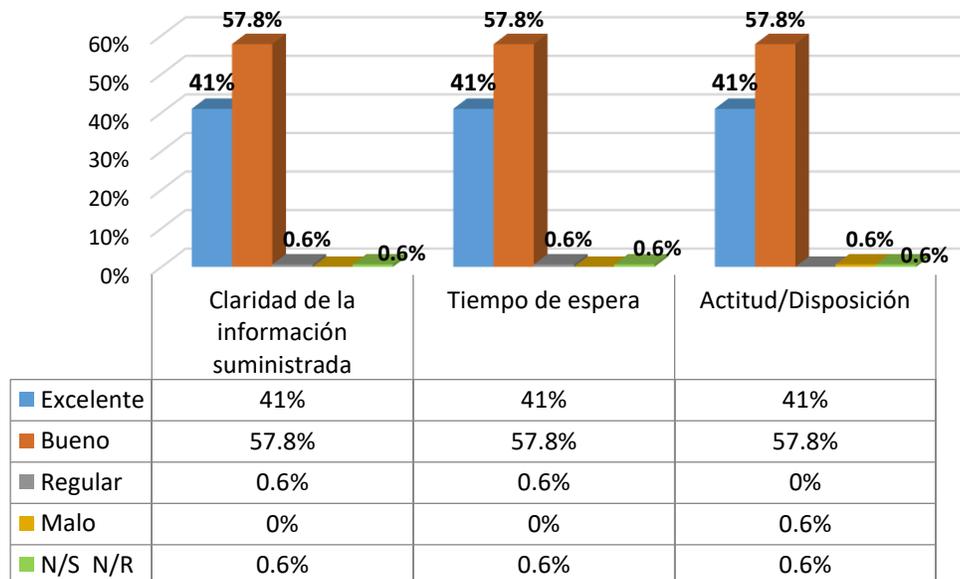


Tabla y gráfico 50. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 50 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad, con una calificación del 98,8 %.

5.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

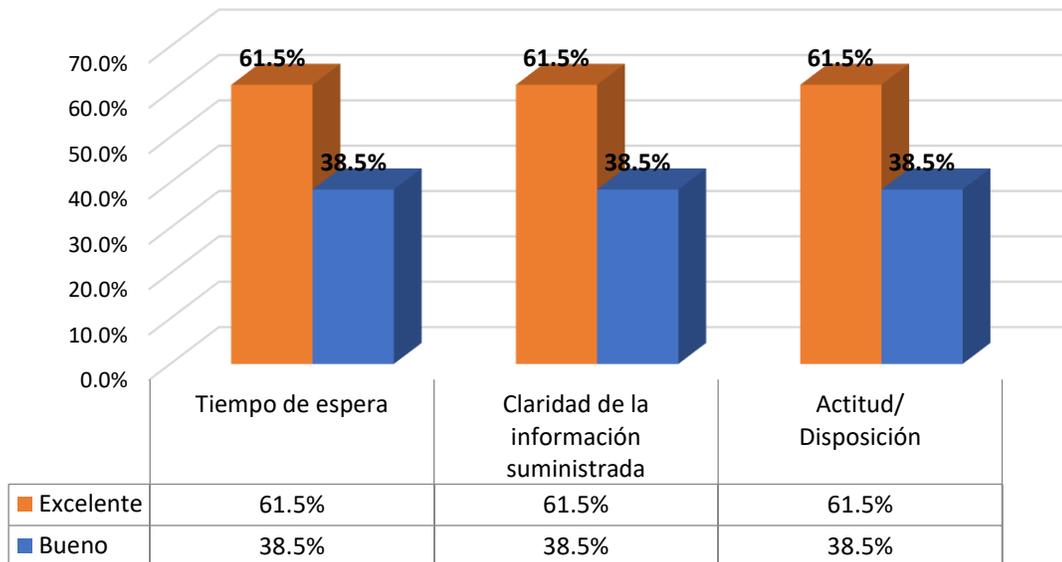


Tabla y gráfico 51. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022

La tabla y gráfico 52 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular 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	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

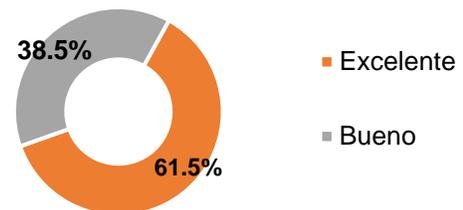


Tabla y gráfico 52. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022

5.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

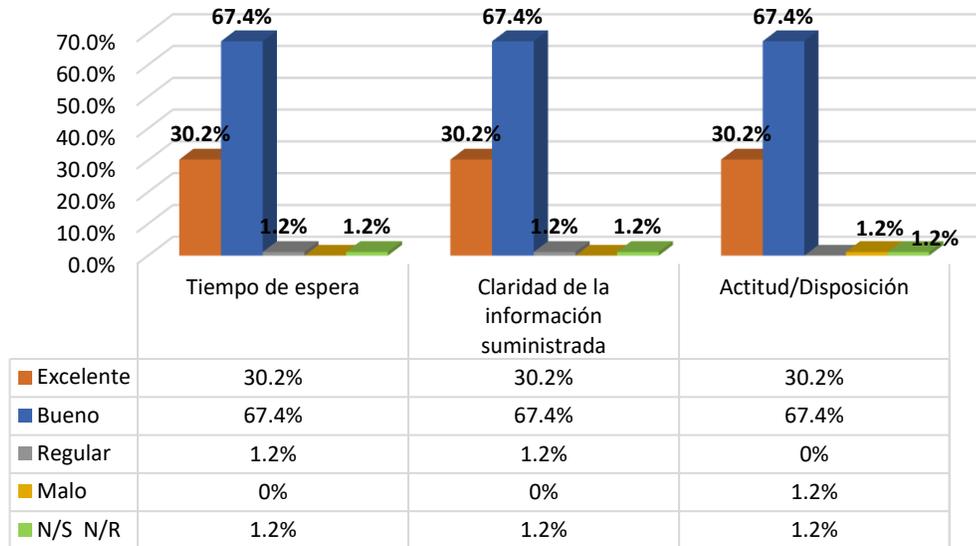


Tabla y gráfico 53. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022

La tabla y gráfico 54 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,6 % e inconformidad del 1,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	97,6 %	97,6 %	97,6 %
Inconformidad	1,2%	1,2%	1,2%
No responde	1,2%	1,2%	1,2%

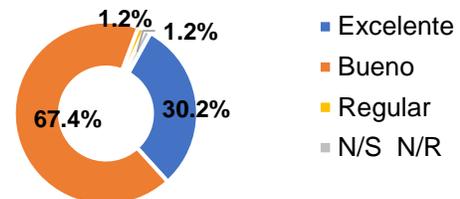


Tabla y gráfico 54. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022

5.3.3.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	25
Bueno	24
Total	49

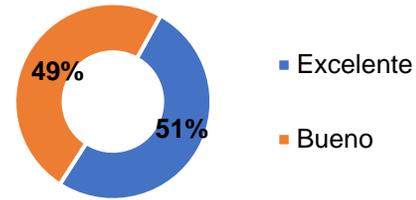


Tabla y gráfico 55. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 55 revelan que durante el periodo enero – junio de 2022, el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, otorgando calificación de Excelente y Bueno.

6. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

Durante el periodo enero – junio 2022, se recibieron en total 257 observaciones. El 33 % está relacionado con los servidores públicos (mala información, mala atención), el 12,5 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de espera y/o de respuesta, el 9,3 % sugiere mejoras en la infraestructura de la Oficina Territorial Norte, el 7,3 % son recomendaciones exclusivas del trámite de pasaporte a nivel descentralizado, un 5 % se refiere a inconformidades frente al banco, métodos y puntos de pago, 4,4 % se refiere a la necesidad de facilitar los trámites, 1,2 % sugiere implementar mejoras en el ingreso al edificio, el 0,8 % sugiere habilitar canales de atención no presencial, 0,4 % solicita implementar sistema de turnos, 0,4 % se muestra inconforme con el costo de impuesto vehicular y estampillas, 0,4 % sugiere mejorar los trámites por la pagina web, otro 0,4 % solicita alivios tributarios, otro 0,4 % manifiesta fallas en el digiturno, y 24,5 % son felicitaciones.

El 24,5 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 75,5% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

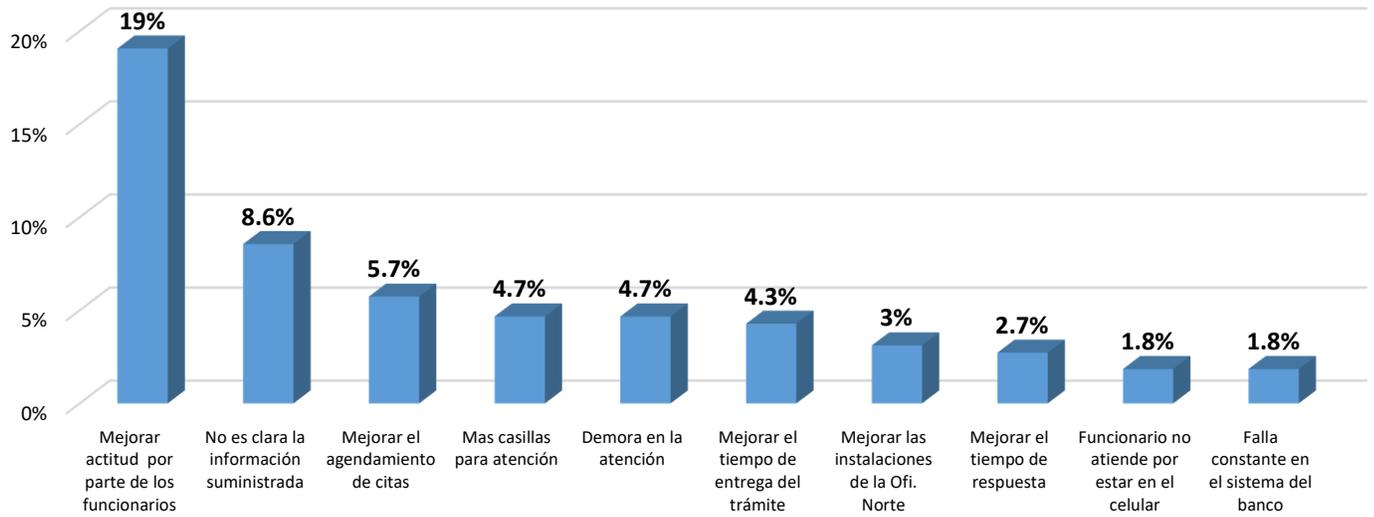


Gráfico 56. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 19 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirió que se debe mejorar la actitud por parte de los funcionarios. Un 8,6 % de los encuestados manifestó que no es clara la información suministrada, el 5,7 % se refiere a la necesidad de mejorar el agendamiento de citas para pasaporte, seguido del 4,7 % que se refiere a implementar mas casillas de atención para los servicios de la Unidad de Catastro; otro 4,7 % refiere demora en el tiempo de atención; 4,3 % solicita mejorar el tiempo de entrega del trámite; un 3% de los encuestados manifiesta la necesidad de mejorar las instalaciones de la Oficina Territorial Norte.

Cabe resaltar que el servicio que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 27 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría está asociada con la mala actitud por parte de los funcionarios y la falta de claridad en la información suministrada.

En segundo lugar, están los trámites y servicios de la Unidad de Catastro con el 26 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría son felicitaciones por el servicio, la información y la disposición, seguido de la necesidad de habilitar mas casillas para la atención.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel general de conformidad frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 96,4%.
- El nivel de inconformidad general frente a a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 2 %.
- El mes mejor calificado fue enero, con un nivel de conformidad general frente a la atención del 97,5 %.
- El mes con la calificación más baja fue abril, con un nivel de inconformidad general del 2,7 %.
- Las variables mejor calificadas fueron la actitud/disposición y la claridad de la información suministrada, con un nivel de conformidad general del 97,5 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 2,6 %.
- El trámite, servicio u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son los trámites y servicios de la Unidad de Catastro con el 100 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja en la atención es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de inconformidad del 2,8 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 98,4 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 99,2 %.
- El 81,3 % 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 99,7 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 0,3%.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fueron la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con un nivel de conformidad del 99,5% respectivamente.
- Las variables con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de espera, con un nivel de inconformidad del 0,8 %.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá presenta una calificación del 99,4 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá es del 0,6%.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fueron la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con un nivel de conformidad del 100% respectivamente.

- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-Sede Buga presenta una calificación del 98,8 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Buga es del 0,6%.
- Todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, con una calificación del 98,8 %.
- De 6705 personas encuestadas, se recibieron un total de 257 observaciones que representan el 3,8 %.
- De las 257 observaciones, 63 se refiere a factores de conformidad con el servicio y 194 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte del funcionario” y “falta de claridad en la información” con un porcentaje del 19 % y 8,6 % respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar el agendamiento de citas para pasaporte” y “mas casillas de atención para la Unidad de Catastro” con 5,7% y 4,7 % respectivamente.
- El trámite o servicio con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 69 recomendaciones, de las cuales 29 se refieren a “mejorar la actitud por parte del funcionario” y otras 12 sugerencias están relacionadas con la “falta de claridad en la información suministrada”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentran los trámites y servicios de la Unidad de Catastro, con 67 observaciones reportadas, siendo predominante las felicitaciones por el buen servicio, información y disposición, seguido de la necesidad de “mas casillas para atención” y “mejorar el tiempo de respuesta” entre otras.

8. RECOMENDACIONES

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

- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.
- ❖ De acuerdo con la información consolidada, algunos ciudadanos que se acercaron para radicar solicitudes de trámites de Catastro, registraron en las observaciones de las encuestas la solicitud de habilitar una casilla adicional para mejorar la

atención. Por lo anterior se recomienda analizar esta posibilidad en conjunto con la Unidad Administrativa Especial de Catastro.

- ❖ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las variables evaluadas en la encuesta, el tiempo de atención presenta el mayor nivel de inconformidad por parte de los ciudadanos, por lo cual es recomendable realizar acciones por parte de la Unidad de Rentas que permitan mejorar este aspecto.
- ❖ El servicio de paz y salvo departamental presenta inconformidad frente a la claridad de la información suministrada y tiempo de espera, por lo cual se debe sensibilizar a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro.
- ❖ De acuerdo con los resultados obtenidos, la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, por lo cual es recomendable realizar el seguimiento a esta variable e implementar las acciones correctivas con las dependencias responsables de trámites y servicios, si es el caso.
- ❖ La adquisición de estampillas presenta inconformidad, especialmente en la variable actitud/disposición, por lo cual se reitera la necesidad de mejorar su actitud, mejorar la calidad de la información brindada, y el compromiso con el ciudadano, ya que la mayoría de las recomendaciones están asociadas con la mala actitud de los funcionarios, la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la falta de atención por estar en el celular.
- ❖ Explorar con los servidores posibles soluciones que conlleven a que se sientan bien con el desarrollo de su labor, con lo cual se logre una mejor actitud por parte del funcionario a la hora de brindar la atención al usuario.
- ❖ Se recomienda por medio de material impreso o infografías, dar a conocer a los funcionarios que atienden el servicio de paz y salvo departamental, la manera adecuada de informar al ciudadano en lenguaje claro, es decir de manera simple, clara, precisa, completa, confiable y directa.
- ❖ Compartir la información del presente informe con la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, dando a conocer la inconformidad de los ciudadanos frente al agendamiento de citas para la expedición de pasaporte, que se ve reflejada en las observaciones negativas registradas por los encuestados en la jornada descentralizada de pasaporte realizada en Tuluá, lo anterior con la finalidad de buscar soluciones que logren mitigar esta situación.

- ❖ Indagar con los funcionarios de Unidad de Rentas que dificultades o situaciones perciben ellos, como las más frecuentes cuando los ciudadanos realizan el trámite de la liquidación del impuesto vehicular, esto con el fin de identificar en qué parte del ciclo de atención es posible realizar alguna modificación que conlleve a la optimización la cantidad del tiempo que requiere para realizar el trámite.
- ❖ Por medio de infografías, informar al servidor público que la labor que realiza es muy importante y es la razón de ser de la entidad, motivo por el cual, el ciudadano merece ser atendido con una buena disposición y actitud de servicio, de modo que, al finalizar la atención, el usuario se sienta conforme con la atención que reciba.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ La Unidad de Rentas presento un plan de mejoramiento con 4 acciones teniendo en cuenta las recomendaciones expuestas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021. De dichas acciones 3 se encuentran ejecutadas en un 100% y 1 en un 95%. En las cuales se realizó una capacitación al personal de la Unidad de Rentas, en apropiación del código de integridad; taller de apropiación de conceptos; capacitación en liquidación de impuesto de registro y de impuesto sobre vehículos automotores. Para mejorar los tiempos se planteó la implementación de un digiturno, el cual está en un 95% según el seguimiento realizado el 4 de febrero de 2022.
- ❖ La unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en articulación con Secretaria General, han desarrollado seguimientos frente al procedimiento de las PQRSDF y la atención al ciudadano, con las que se espera en el próximo trimestre disminuir las inconformidades relacionadas con la mala actitud de los funcionarios al momento de brindar la atención y la claridad de la información que suministran al usuario.
- ❖ Gracias a la socialización de los informes de percepción, se pudo conocer que La Secretaria De Convivencia y Seguridad Ciudadana, a partir del 26 de abril del 2022 ha dispuesto un nuevo punto de atención para la expedición de

pasaportes ubicado en el local 207 del centro comercial la 14 de paso ancho, con el que se espera descongestionar las solicitudes que requiere la ciudadanía frente a este trámite.

- ❖ Se realizaron dos socializaciones en la entidad sobre Racionalización de Trámites, una de ellas realizada con el Seminario de Inducción y Reinducción el día 6 de abril, a la cual asistieron 138 personas y la segunda realizada por la Función Pública el 21 de abril. Además se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 personas, quedando como evidencia actas y listado de asistencia.

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Atención.

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 23 enero 2023

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 –Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

2. OBJETIVO

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

3. RESUMEN

Durante periodo julio-diciembre de 2022, se aplicaron **6.963** encuestas de **atención** a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de 640 ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

**ATENCIÓN A USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO-DICIEMBRE 2022**

NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



TIEMPO DE ESPERA



ACTITUD / DISPOSICIÓN



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

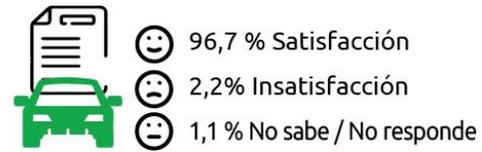


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



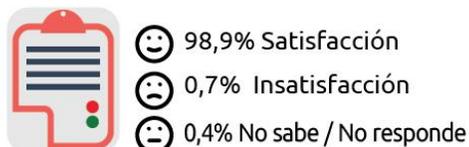
**REGISTRO DE TÍTULOS EN
EL ÁREA DE LA SALUD**



RELIQUIDACIÓN PENSIONAL



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



PASAPORTE



CERTIFICACIÓN LABORAL



4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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



El segundo instrumento que se implementó es un método cuantitativo de recolección estructurado de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de las expectativas frente a la atención brindada.

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

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

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición del servidor público que lo atendió, así como también identificar el nivel de conformidad general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias: _____

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para el periodo comprendido de julio - diciembre de 2022, se aplicaron **6963** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	6185
OFICINA TERRITORIAL NORTE	454
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	170
OTRO-BUGA	154
Total	6963

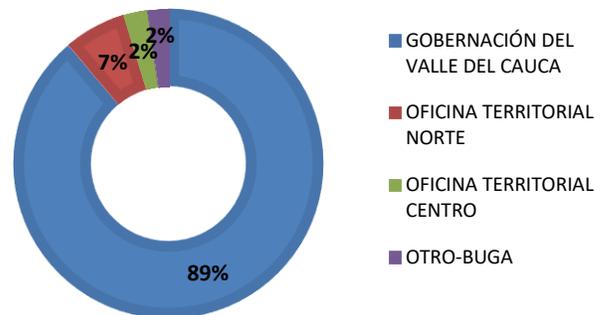


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

5.2. Encuestas aplicadas por mes.

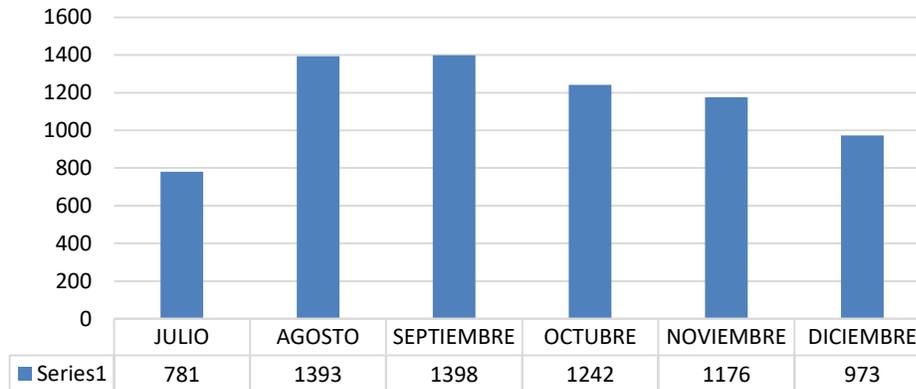


Tabla y gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo julio-diciembre 2022.

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

5.3. Gestión realizada

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

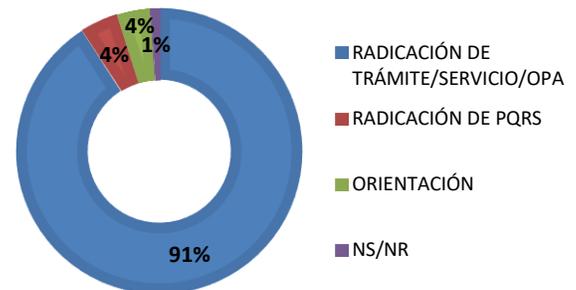


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y el gráfico 3 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la radicación de PQRS y la orientación.

5.4. Nivel general de conformidad con la atención recibida

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

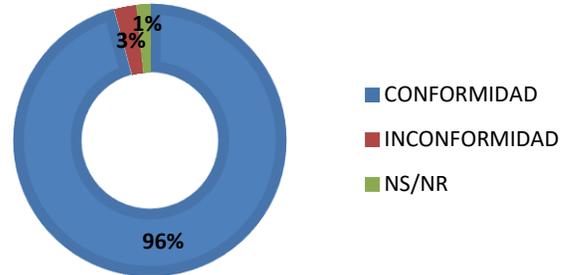


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2022.

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 96% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

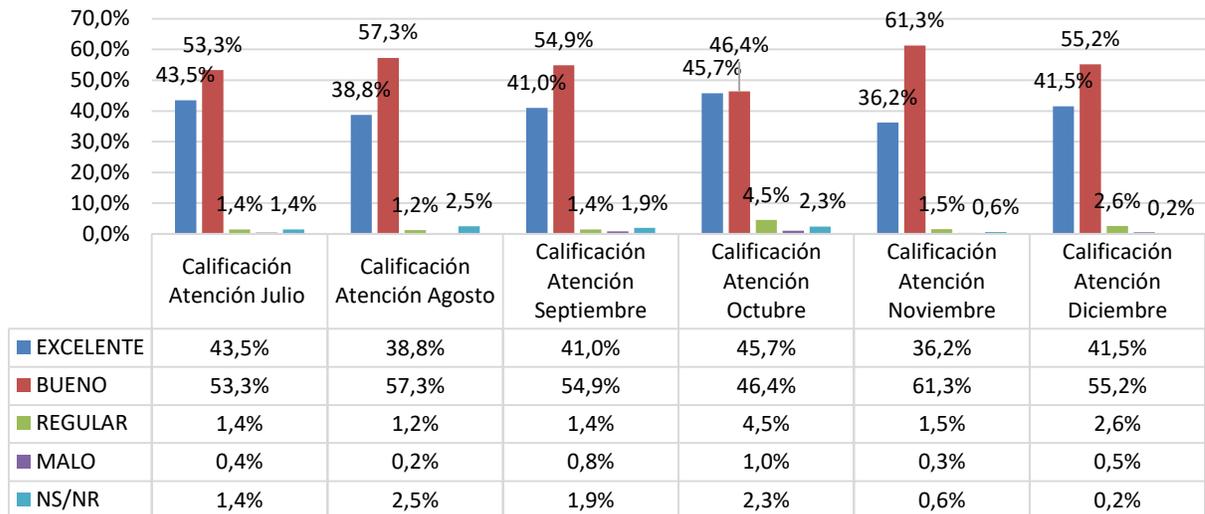


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de conformidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo julio-diciembre 2022

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

5.5. Nivel de conformidad por variable

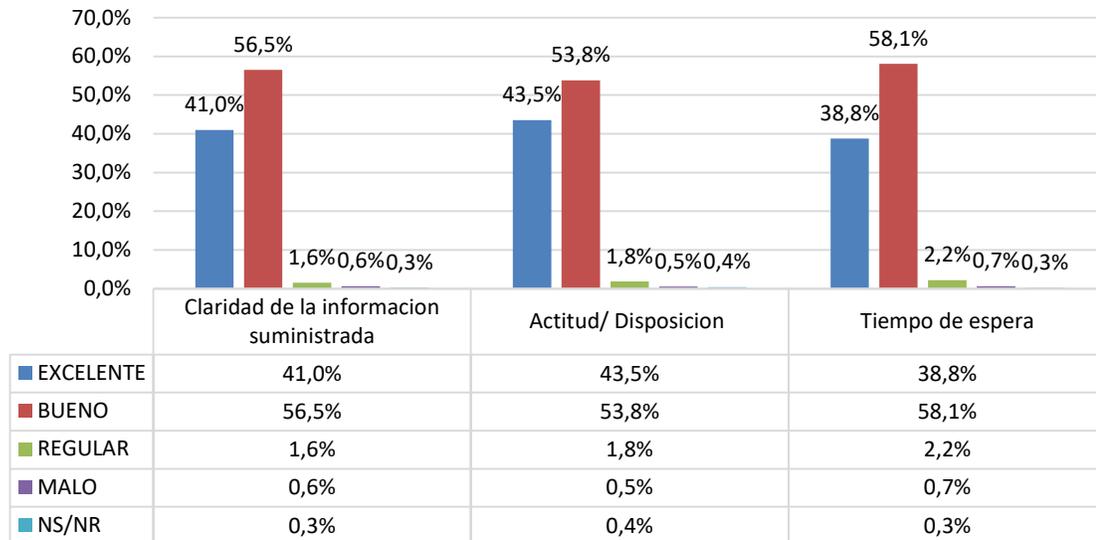


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

5.6. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

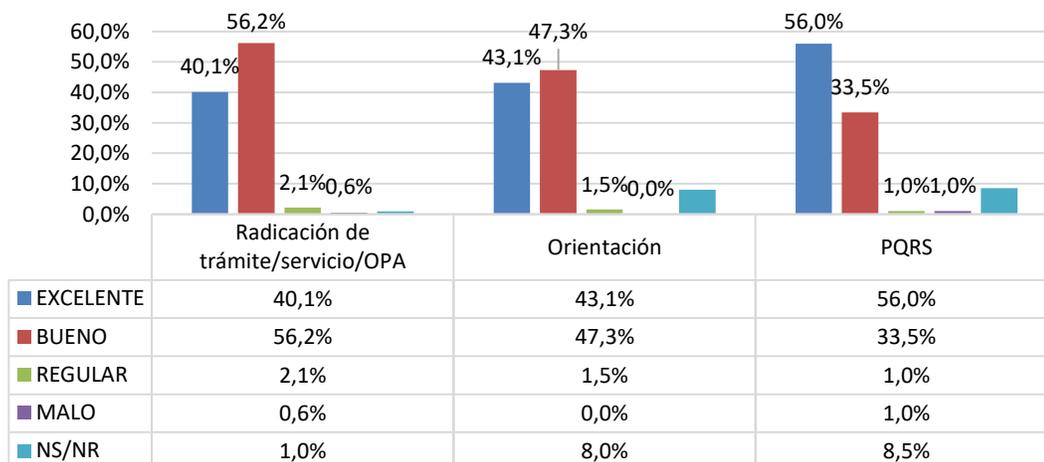


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo julio-diciembre- 2022.

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

5.7. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.7.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

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

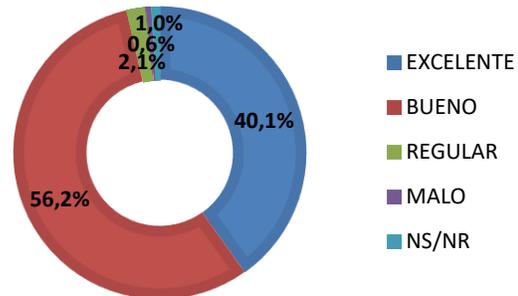


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 8 evidencian que el 96,3% de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 3,1% expresó inconformidad, calificándola de Regular y Malo. Un 0,6% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.2. Radicación de PQRS

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

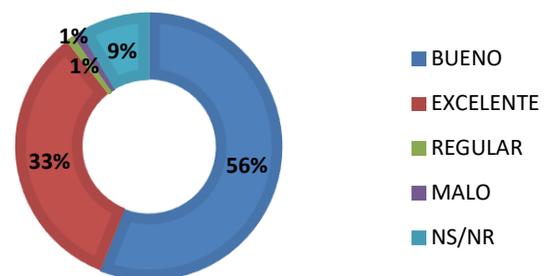


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 10 evidencian que el 89% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

5.7.3. Orientación

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

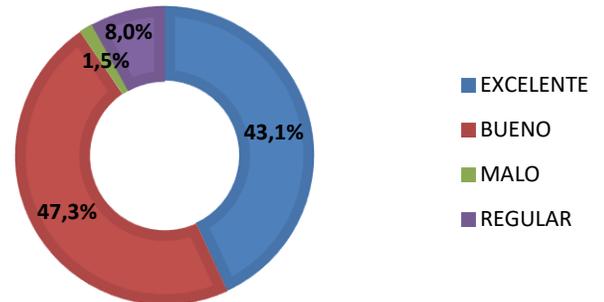


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 90,4% de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

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

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

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

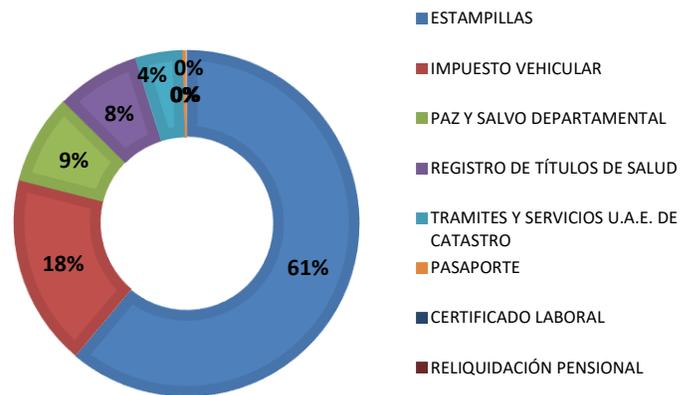


Tabla y gráfico 12. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

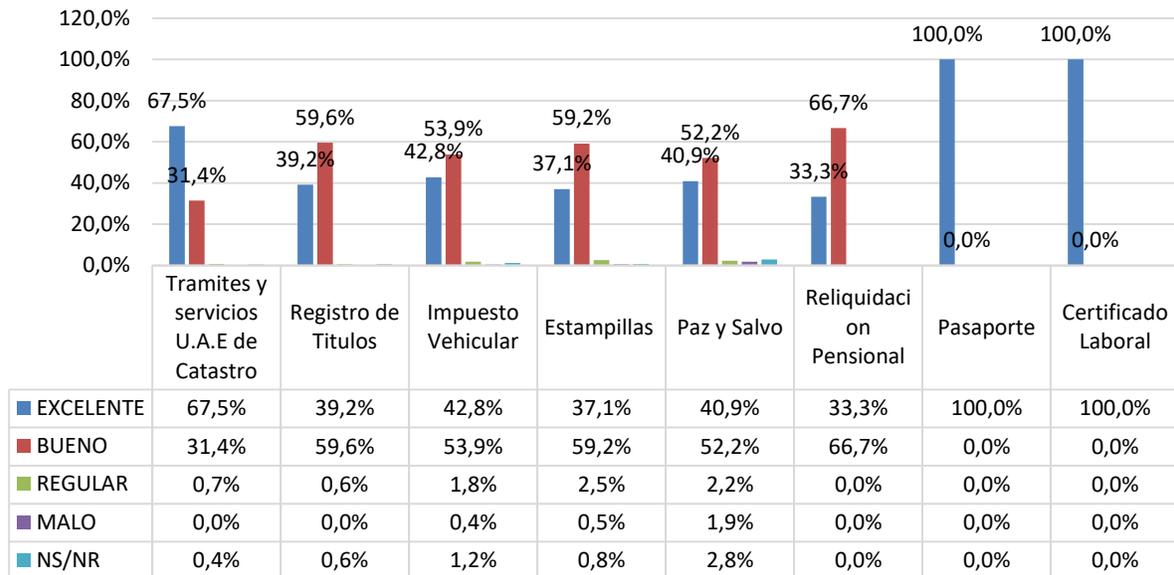


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

5.7.4. Adquisición de estampillas

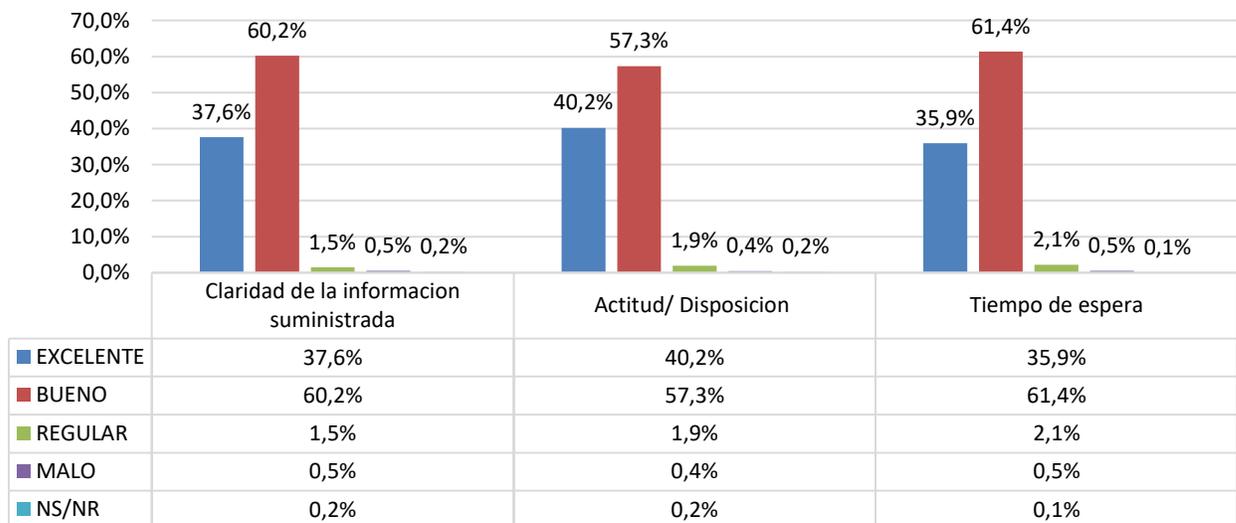


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2022.

La tabla y gráfico 15 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96% e inconformidad del 3%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
CONFORMIDAD	97,85%	97,49%	97,26%
INCONFORMIDAD	1,99%	2,35%	2,68%

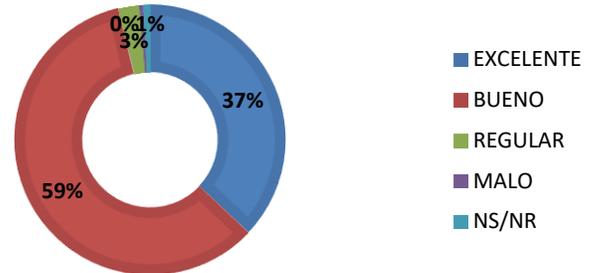


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.5. Liquidación del impuesto vehicular

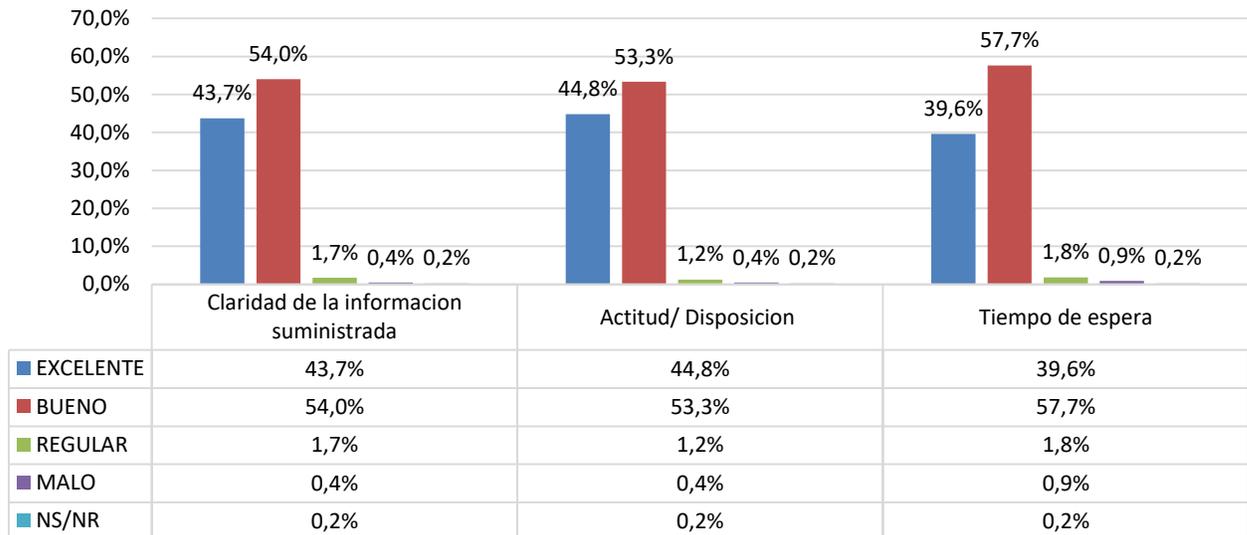


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 17 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96% e inconformidad del 4%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
CONFORMIDAD	97,70%	98,15%	97,27%
INCONFORMIDAD	2,12%	1,68%	2,65%

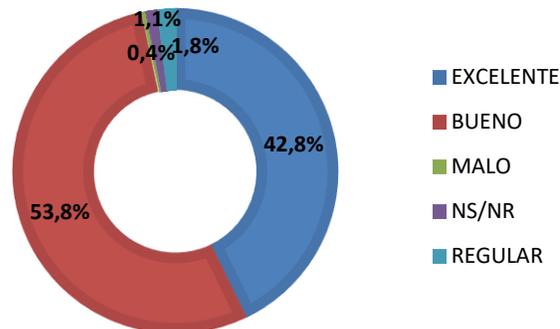


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.6. Paz y salvo departamental

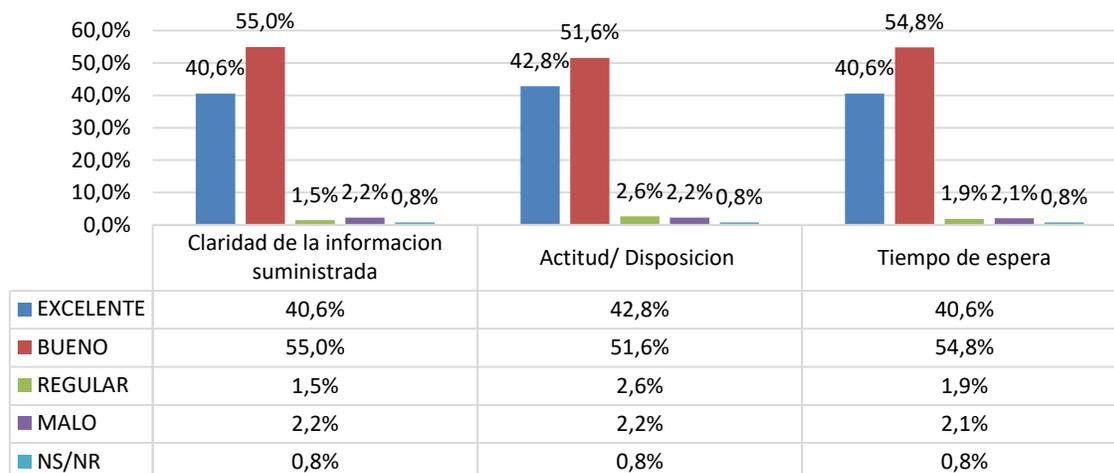


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 19 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 93 % e inconformidad del 4,11%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
CONFORMIDAD	95,51%	94,39%	95,33%
INCONFORMIDAD	3,74%	4,86%	3,93%

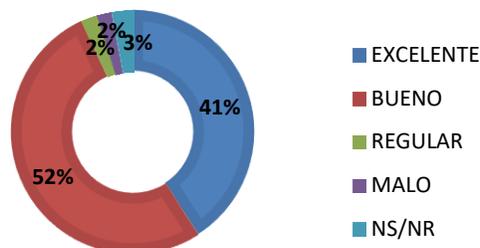


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitan paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

5.7.7. Registro de títulos en el área de la salud

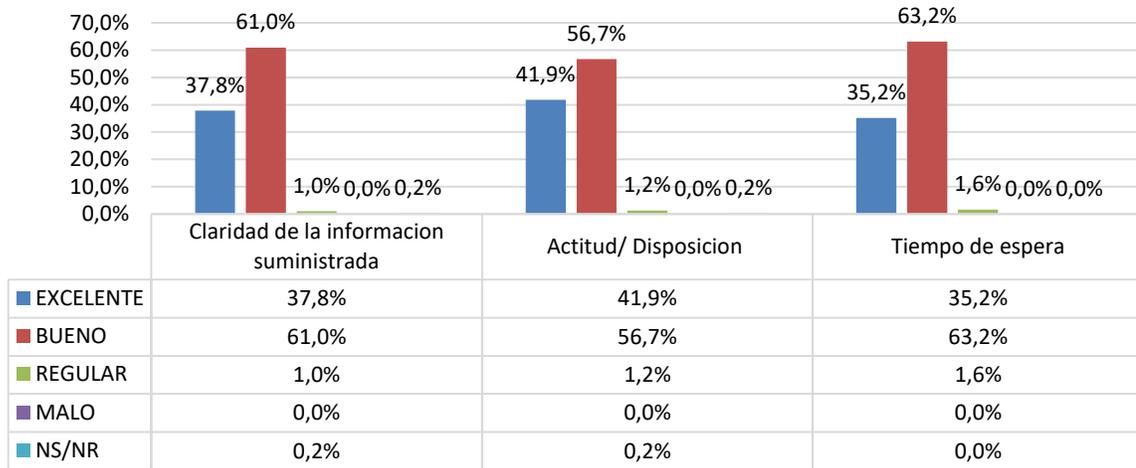


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que realizaron registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,78 % e inconformidad del 0,61%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
CONFORMIDAD	98,78%	98,58%	98,37%
INCONFORMIDAD	1,02%	1,22%	1,63%

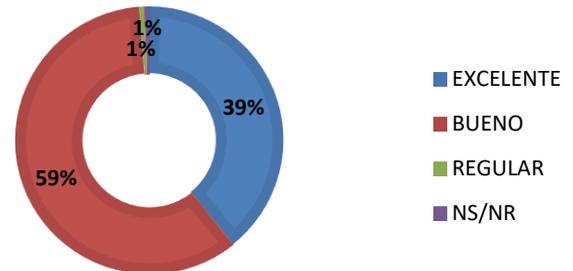


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

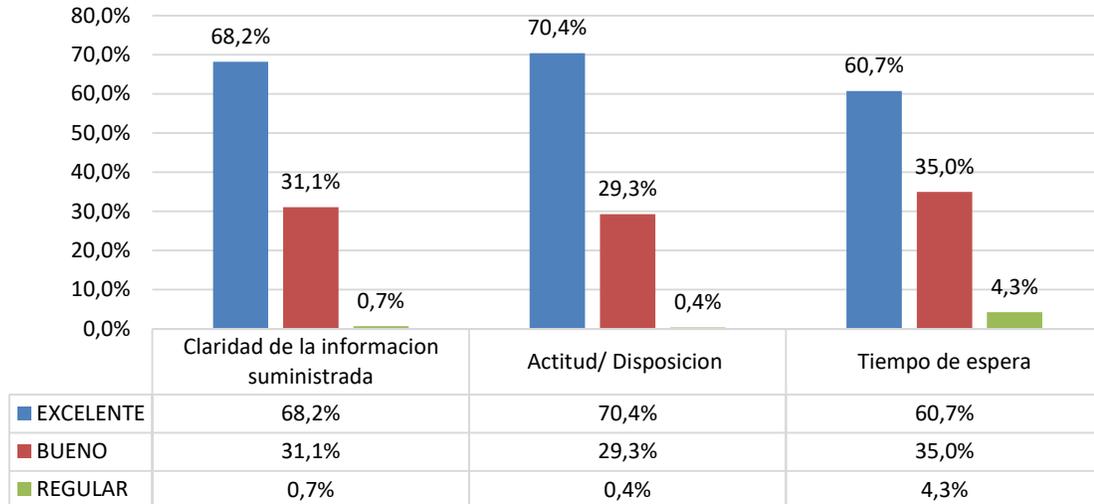


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

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

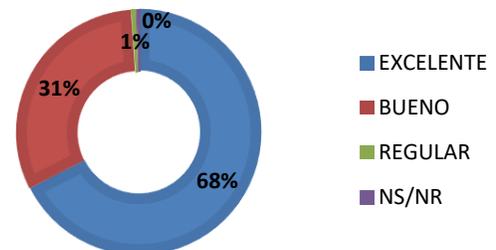


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

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

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el periodo julio-diciembre de 2022, 19.405 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 3.334 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

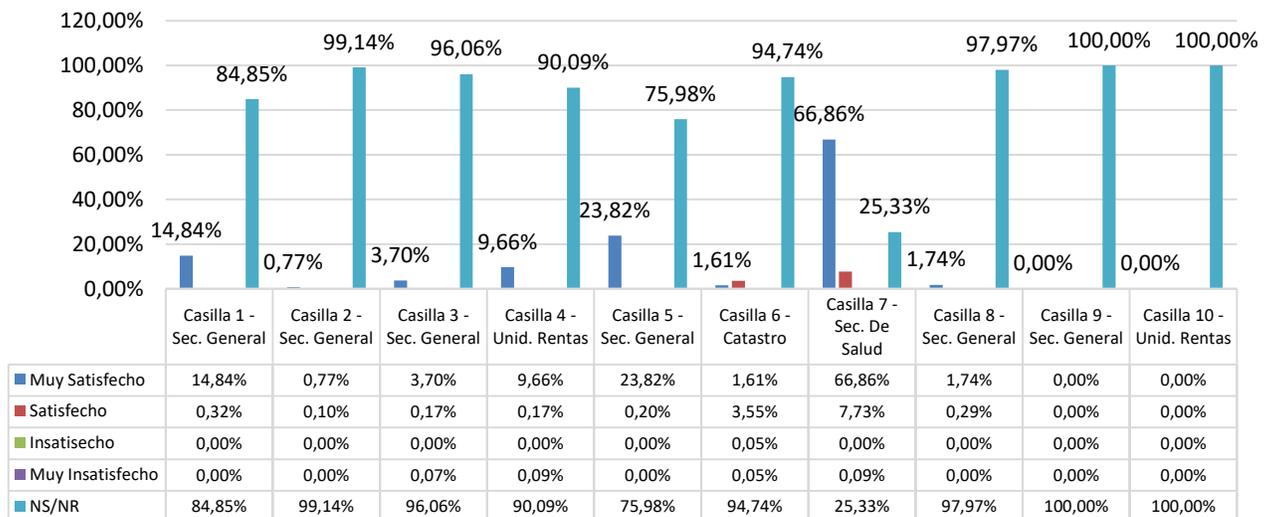


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio-diciembre 2022.

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

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

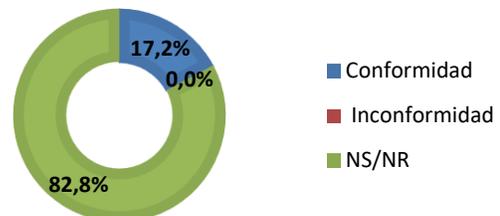


Tabla y gráfico 25. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio-diciembre 2022.

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

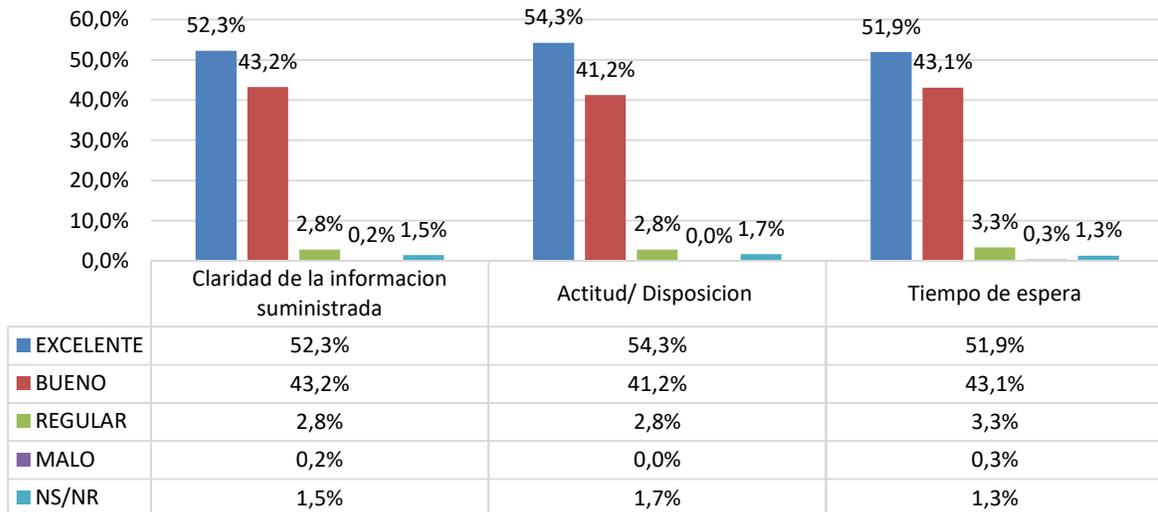


Tabla y gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

La tabla y gráfico 27 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 90,3%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
CONFORMIDAD	95,49%	95,50%	94,99%
INCONFORMIDAD	3,01%	2,84%	3,67%

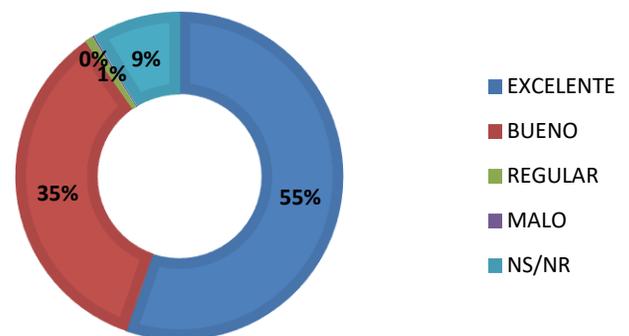


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

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

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 454 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.1.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
EXCELENTE	293
BUENO	148
REGULAR	2
NS/NR	11
Total	454

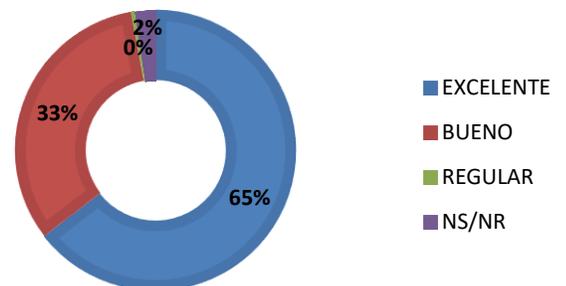


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022

La tabla y el gráfico 28 evidencian que el 98% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.1.2. Nivel de conformidad por variable

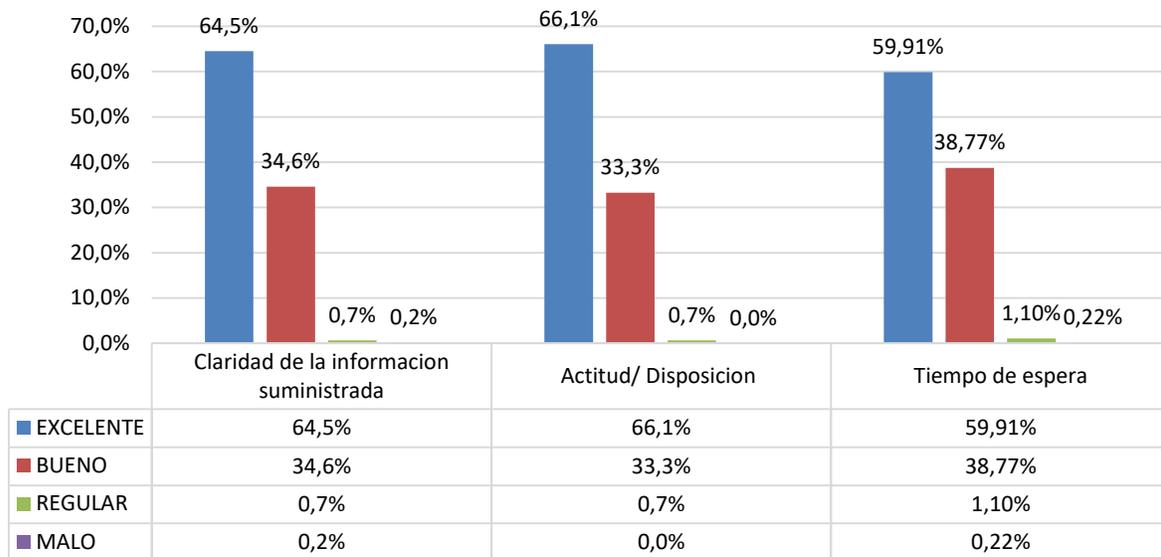


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

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

6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

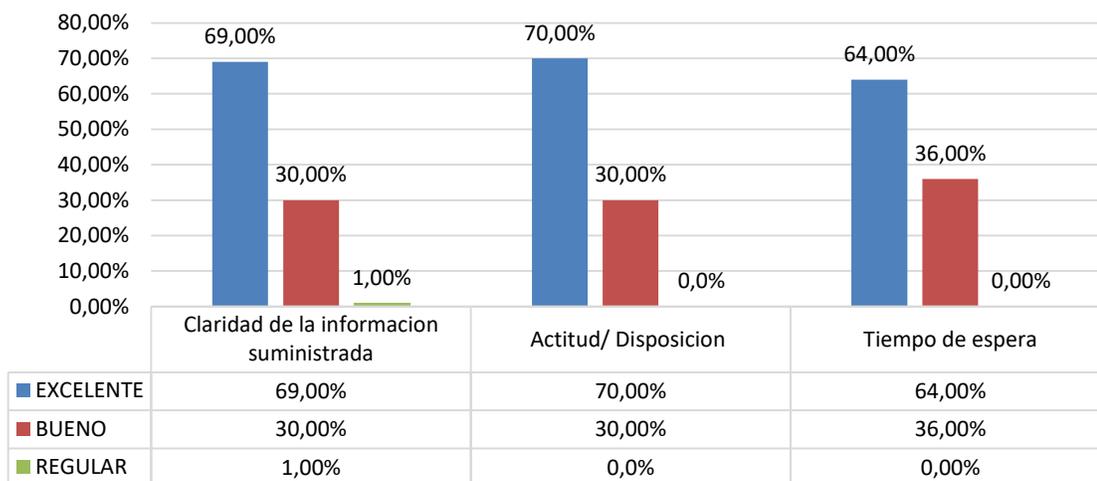


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

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

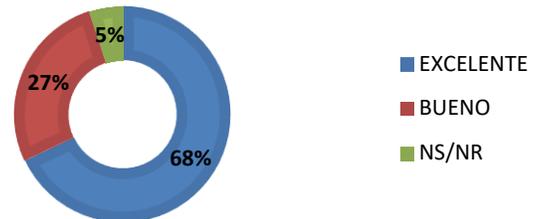


Tabla y gráfico 31. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

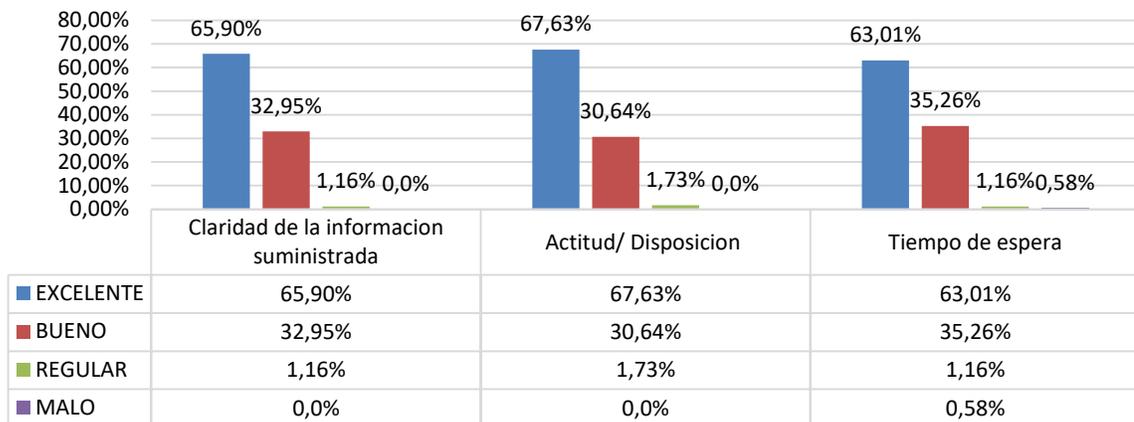


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

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

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

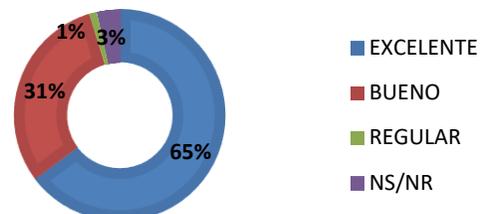


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

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

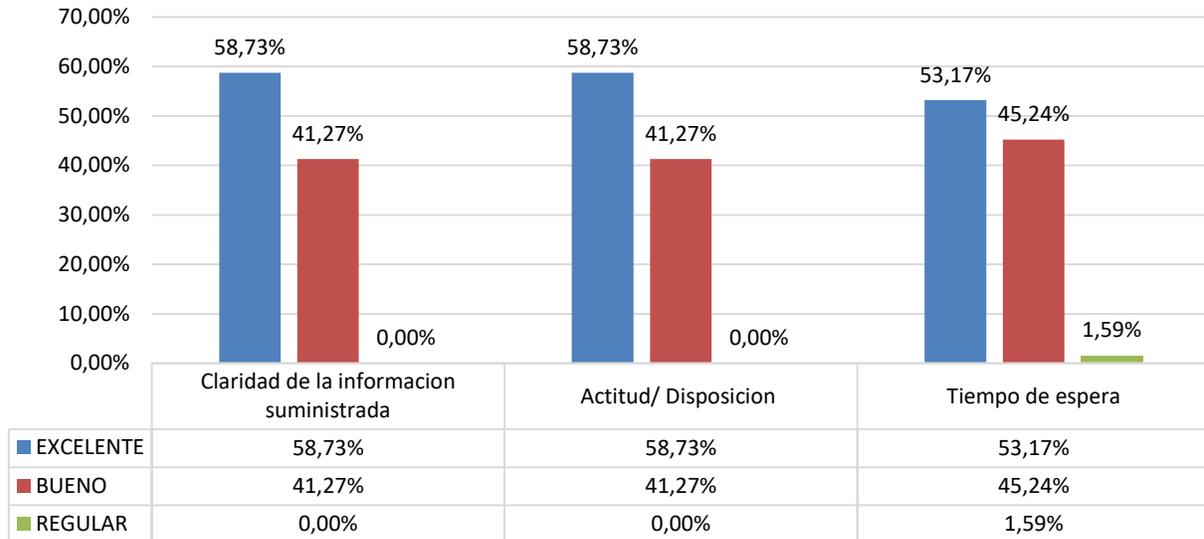


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

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

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

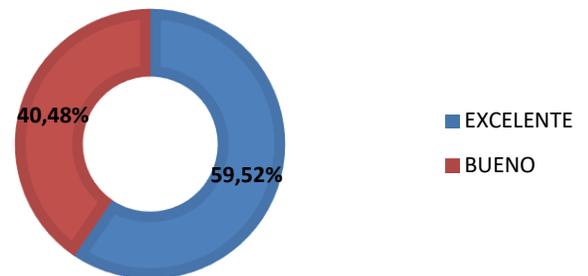


Tabla y gráfico 35. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

6.1.3.4. PQRS

Calificación	Total
EXCELENTE	5
BUENO	3
Total	8

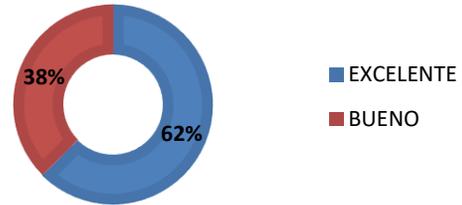


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre 2022.

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

6.1.3.5. Orientación

Calificación	Total
EXCELENTE	28
BUENO	12
Total	40

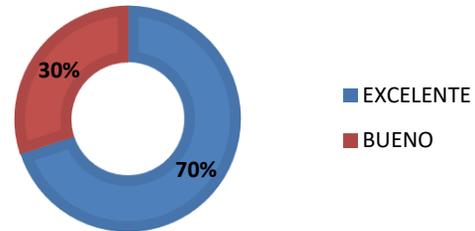


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 37 revelan que el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación Excelente y bueno.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el periodo julio-diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 170 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá. A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
EXCELENTE	122
BUENO	47
REGULAR	1
Total	170

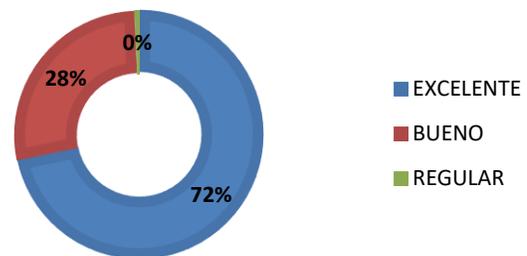


Tabla y gráfico 38. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 38 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.2. Nivel de conformidad por variable

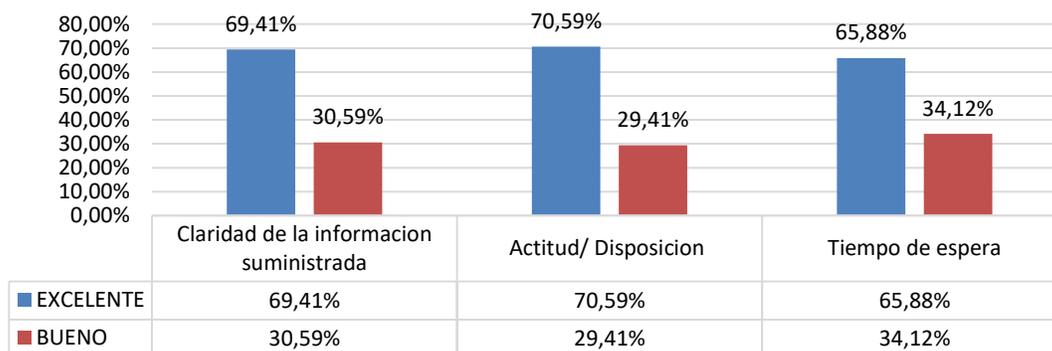


Tabla y gráfico 39 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 39 muestra que todas las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

6.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

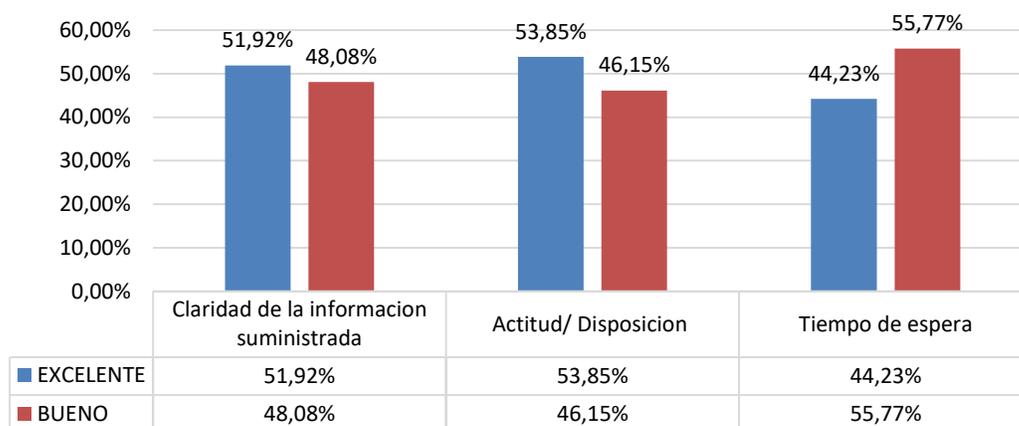


Tabla y gráfico 40. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 41 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Tiempo	Claridad
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

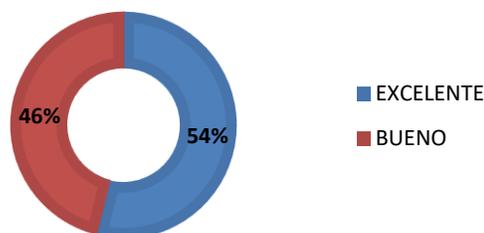


Tabla y gráfico 41. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

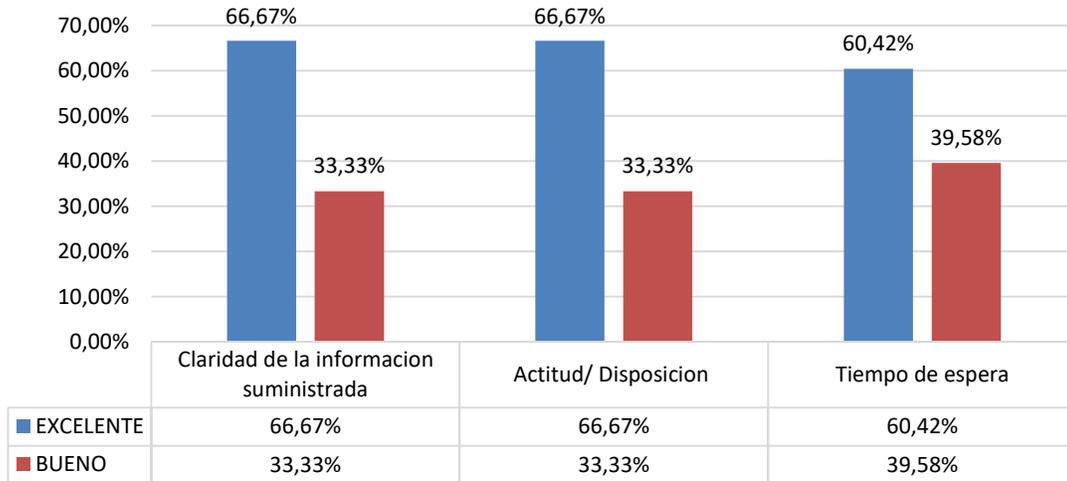


Tabla y gráfico 42. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

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

Nivel	Actitud	Tiempo	Claridad
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

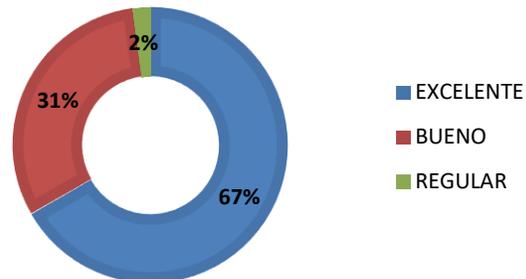


Tabla y gráfico 43 Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

6.2.3.3. Orientación

Calificación	Total
EXCELENTE	32
BUENO	8
Total	40

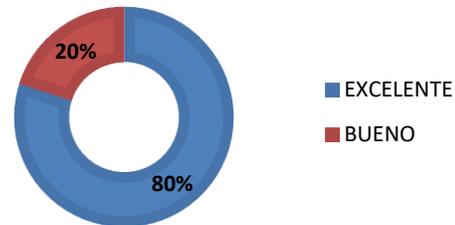


Tabla y gráfico 44. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 44 revelan que el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, otorgando calificación Excelente.

6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el periodo julio - diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 154 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de Buga.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.3.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
EXCELENTE	50
BUENO	103
NS/NR	1
Total	154

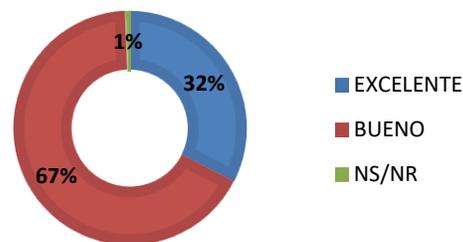


Tabla y gráfico 45. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y el gráfico 45 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.3.2. Nivel de conformidad por variable

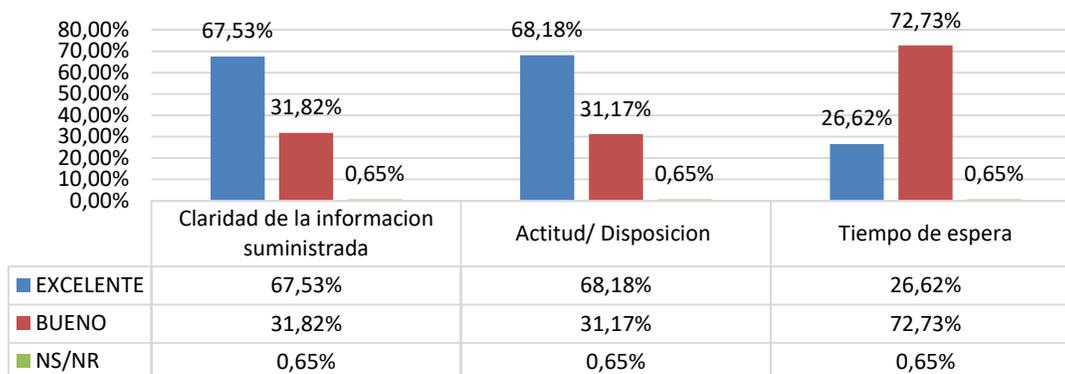


Tabla y gráfico 46. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 46 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

6.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

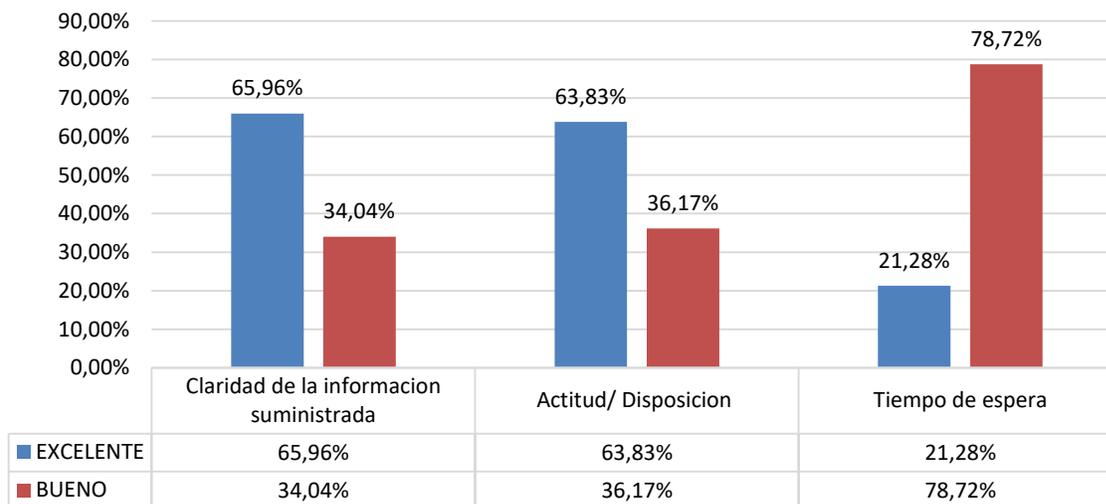


Tabla y gráfico 47. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 47 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

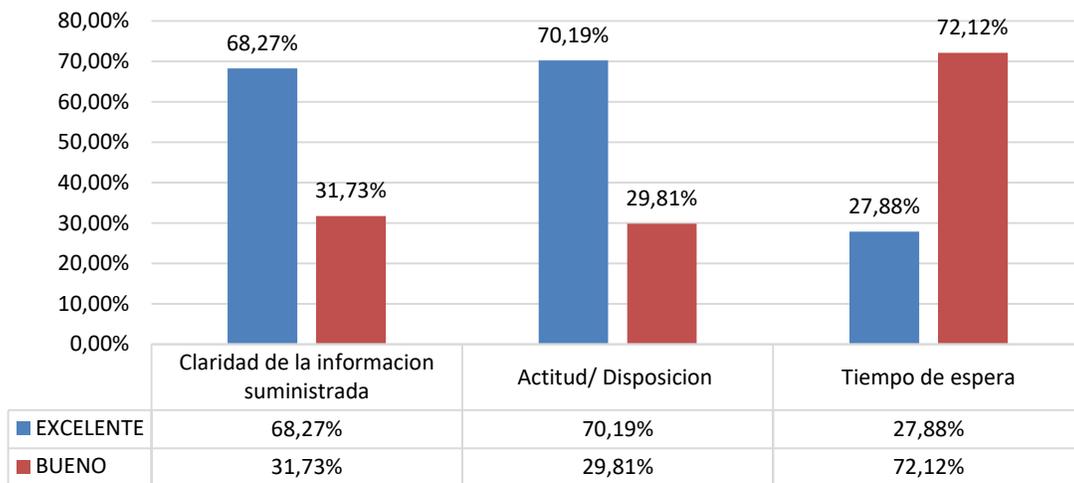


Tabla y gráfico 48. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

La tabla y gráfico 49 muestran que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Tiempo	Claridad
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

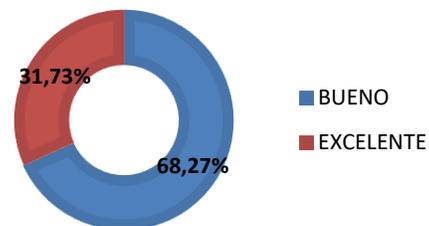


Tabla y gráfico 49. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante julio-diciembre de 2022.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

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

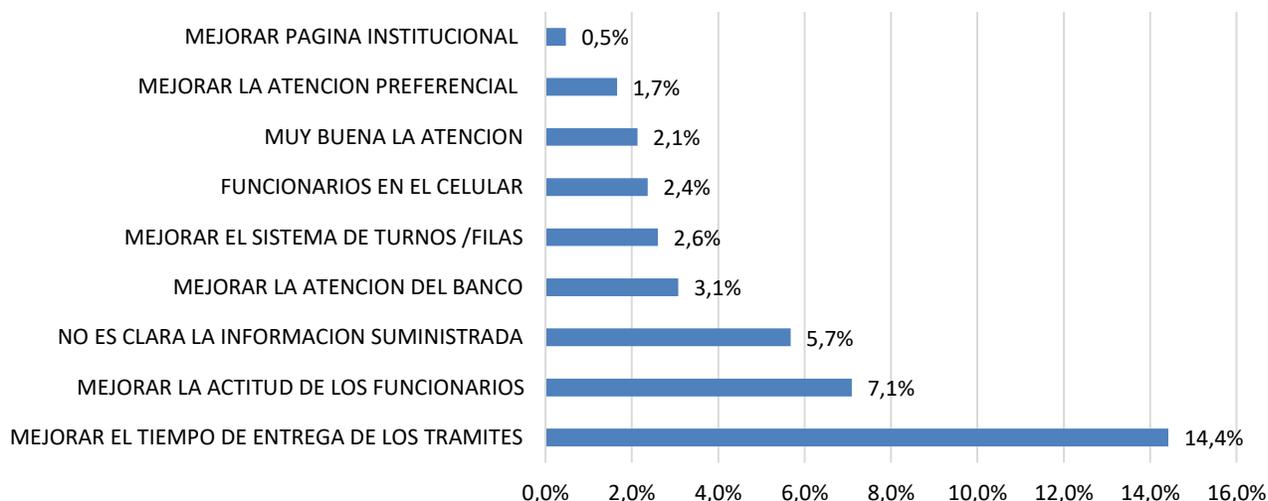


Gráfico 50. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio-diciembre 2022.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel general de conformidad frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 96 %.
- El nivel de inconformidad general frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 3%.
- La variable mejor calificada fue la claridad de la información suministrada, con un nivel de conformidad general del 97,5 %.
- Las variables con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 2,9 %.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son los trámites y servicios atendidos por la Unidad de Catastro, con el 98,9 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es el paz y salvo departamental, con un nivel de inconformidad del 4,11 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.
- El 83% de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro sede Tuluá presenta una calificación del 100 %.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-sede Buga presenta una calificación del 100 %.

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

9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas de atención al usuario aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y los datos recopilados en el sistema calificador de la Ventanilla Única, sumado a las experiencias de los encuestadores, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca

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

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Para la segunda recomendación, en el mes de octubre se realizó por medio de una sensibilización de la actualización del protocolo de atención al ciudadano a funcionarios y a contratistas del Departamento Administrativo de Hacienda, haciendo énfasis en el medio calificativo de ventanilla única y dando lineamientos para la atención al ciudadano, criterio diferencial y atención preferencial.

- ❖ Para la tercera recomendación, en el mes de diciembre se realizó una capacitación de trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, con el objetivo de ambientarlos en cada aspecto de la entidad y de mejorar la orientación, comunicación y soluciones dadas a las diferentes inquietudes que presentan los ciudadanos a diario.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Atención

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS ENERO – JUNIO DE 2022

Santiago de Cali, 07 de julio 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de expectativas de usuarios que acudieron a la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando las expectativas de los usuarios de la entidad, formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Este informe pretende dar a conocer las expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas. Igualmente, tiene como propósito plantear acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal a los usuarios y partes interesadas.

3. RESUMEN

Durante el periodo **enero-junio** de 2022, se aplicaron **5360** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
ENERO-JUNIO 2022**

**CANAL DE ATENCIÓN
IDEAL**



Presencial

**TRÁMITES Y SERVICIOS
ENTREGADOS A DOMICILIO**



Aceptación

**FRANJA HORARIA PREFERIDA
PARA HACER TRÁMITES
Y SERVICIOS**



6:30 am a 6:30 pm

**DÍAS PREFERIDOS PARA
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS**



Lunes a Viernes

**TIEMPO DE ESPERA
MÁXIMO PARA HACER
TRÁMITES Y SERVICIOS**



15 minutos

**MEDIO PREFERIDO PARA
RECIBIR INFORMACIÓN**



Whatsapp - chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



Entusiasta, elocuente y receptivo

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Aire acondicionado



Cómodos sofás/sillas

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial



Asesoría personalizada sin interrupciones

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir las expectativas de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar las preferencias, necesidades y expectativas que tienen en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas.

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 16 preguntas, 6 abiertas y 10 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, teléfono de contacto y género.

Fecha de Aplicación	DÍA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email:		
Género:			

B. Percepción del usuario.

En esta sección, se busca identificar las preferencias del usuario respecto a la atención y servicio que ofrece o puede ofrecer la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta variables como canal, medio, día y horario; así como también se pretende caracterizar el servicio ideal, de acuerdo con la percepción de los encuestados, en relación con atributos de asesores de servicio, tiempo de espera, instalaciones físicas, entre otros.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las expectativas del usuario, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal.

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

b) ¿Le gustaría que algunos de sus trámites o servicios sean entregados a domicilio?

Si	
No	

c) ¿Qué franja del día usted preferiría para hacer sus trámites y/o servicios?

6:30 a.m. a 6:30 p.m.	
12:30 p.m. a 2:00 p.m.	
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	

d) ¿Qué día de la semana prefiere hacer sus trámites o servicios?:

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

e) ¿Cuáles son las características o atributos de su asesor ideal? Escoger máximo dos opciones.

Excelente presentación personal	
Comunicación verbal clara y fluida	
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	
Entusiasta, elocuente y receptivo	

f) ¿Cuál considera que debe ser el tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio?

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad? Escoger máximo dos.

WhatsApp - Chat	
Redes sociales	
Correo electrónico	
Mensajes de texto	
Física (boletines, folletos, etc.)	

h) ¿Cuál es el ambiente físico ideal mientras realiza sus trámites y servicios? Escoja tres opciones.

Cómodos sofás / Sillas	
Aire acondicionado	
Música suave de fondo	
Baños públicos limpios y con fácil acceso	
Estación de café y agua/ local de Cafetería.	
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de tramites, noticias)	
Buena iluminación	
Limpio y organizado	
Buena señalización	
Una tienda/Almacén	

i) ¿Como se imagina el servicio ideal? Escoja máximo dos opciones.

Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.	
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.	
Asesoría personalizada, sin interrupciones.	
Sin errores ni reprocesos. (Bien a la primera vez).	

j) ¿Le gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta una entidad?

Si	
No	

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 del usuario frente al suministro de estos datos.

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, se aplicaron 5360 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas que se acercaron a las instalaciones 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. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	3569
Virtual	1589
Telefónico	199
No responde	3
Total	5360

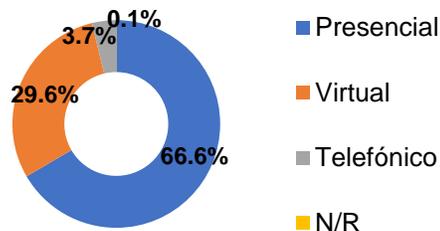


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 66,6 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 29,6 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,7 %. Un 0,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	3414
No	1894
No responde	52
Total	5360

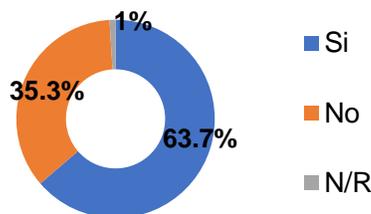


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 63,7 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 35,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	4354
12:00 m a 2:00 p.m.	768
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	198
No responde	40
Total	5360

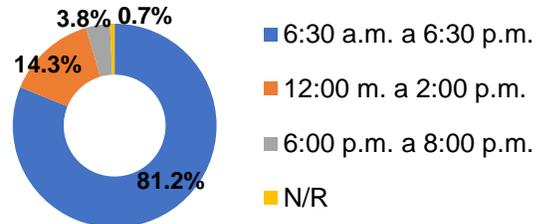


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 81,2 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 14,3 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, siendo tan solo el 3,8 %. Un 0,7 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	4686
Sábado hasta el medio día	559
No responde	115
Total	5360

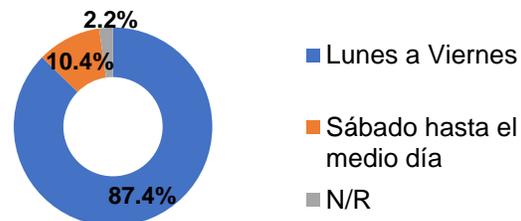
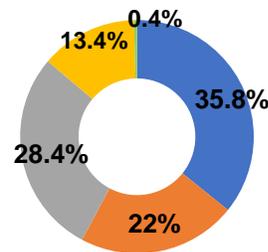


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 87,4% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 10,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	3756
Comunicación verbal clara y fluida	2302
Entusiasta, elocuente y receptivo	2972
Excelente presentación personal	1401
No responde	44
Total	10475



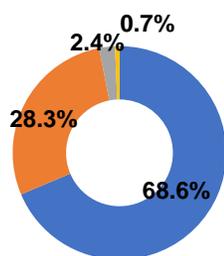
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Comunicación verbal clara y fluida
- Entusiasta, elocuente y receptivo
- Excelente presentación personal
- N/R

Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 5 muestran que el 35,8 % de las respuestas destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 22 % resaltó la comunicación verbal clara y fluida y el 28,4 % entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal, con un 13,4 %. Un 0,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	3679
30 minutos	1517
1 hora	128
No responde	36
Total	5360



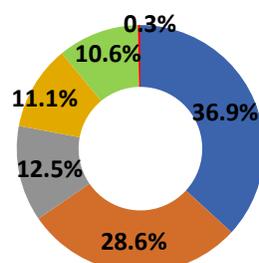
- 15 minutos
- 30 minutos
- 1 hora
- N/R

Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 68,6 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 28,3 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2,4 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	3794
Mensaje de texto	2944
Redes sociales	1291
Correo electrónico	1143
Física (boletines, folletos, etc.)	1093
No responde	25
Total	10290



- Whatsapp - Chat
- Mensaje de texto
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Física (Boletines, folletos, etc)
- N/R

Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 7 evidencian que el 36,9 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 28,6 % que señaló que prefiere mensaje de texto. Un 12,5 % manifestó preferir redes sociales y un 11,1 % señaló el correo electrónico. En menor proporción, señalaron el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 10,6 %. Veinticinco personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	3912
Aire acondicionado	3044
Música suave de fondo	2619
Baños públicos limpios y con fácil acceso	1621
Estación de café y agua/local de cafetería	1129
Limpio y organizado	978
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	730
Buena iluminación	649
Buena señalización	570
Una tienda/almacén	294
No responde	47
Total	15593

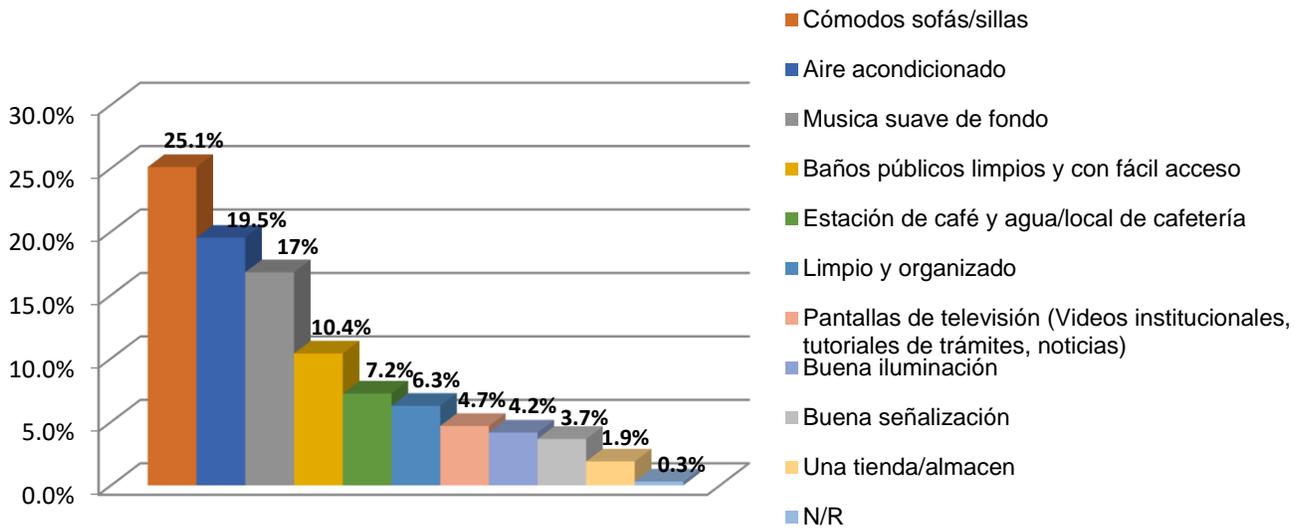


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 8, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (25,1 % de las respuestas), aire acondicionado (19,5 %), música suave de fondo (17 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (10,4 %), estación de café y agua (7,2%), limpio y organizado (6,3%), pantallas de televisión con información institucional (4,7 %), buena iluminación (4,2 %), buena señalización (3,7 %), una tienda/almacén (1,9%). Cuarenta y siete personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	3326
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	3005
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	2021
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	1751
No responde	68
Total	10171

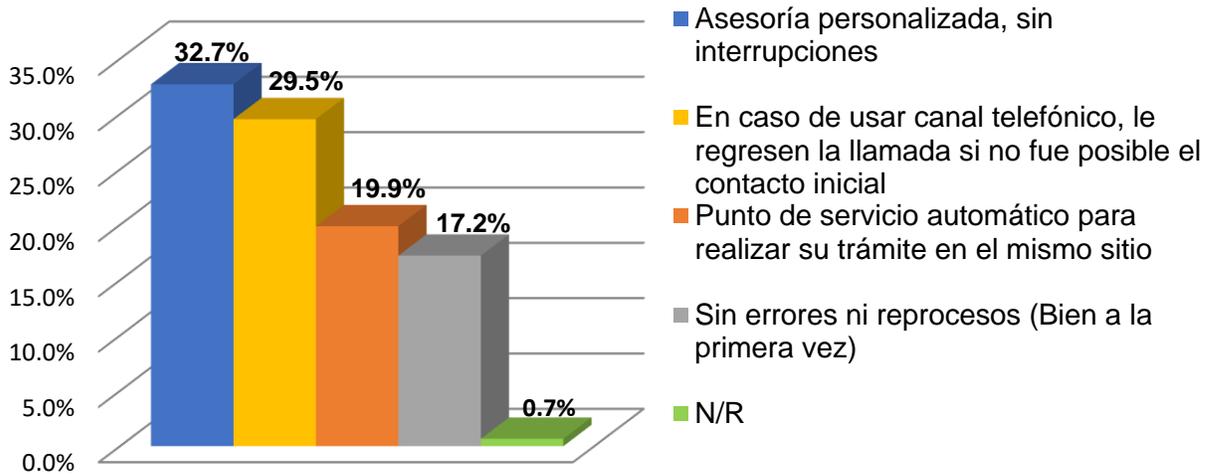


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 32,7 % de las respuestas indica que a los encuestados imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; al 29,5% les gustaría contar la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; el 19,9 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 17,2 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Un 0,7 % de los encuestados se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.10 Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

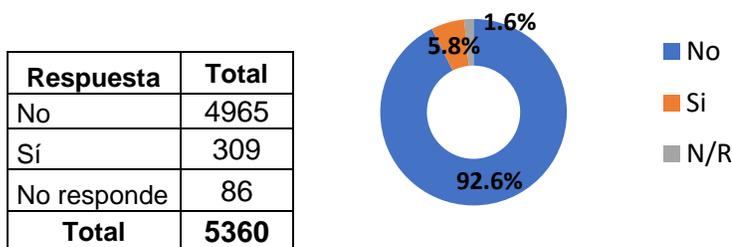


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 92,6 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 5,8% se muestra interesado. Un 1,6 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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.

Para el periodo enero – junio de 2022 se recopiló la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales 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 dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 102 encuestas de expectativas 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 muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

6.1.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	84
Virtual	15
Telefónico	3
Total	102

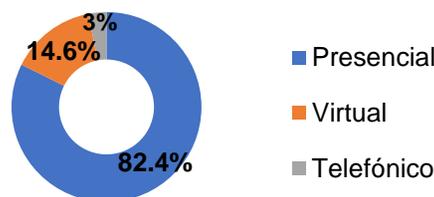


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 82,4 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 14,6 % y 3 % respectivamente.

6.1.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

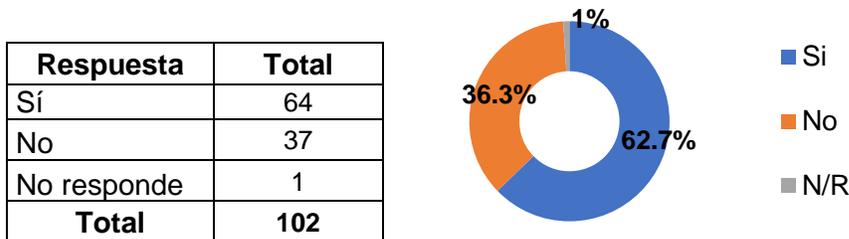


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 62,7 % de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 36,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 1% se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

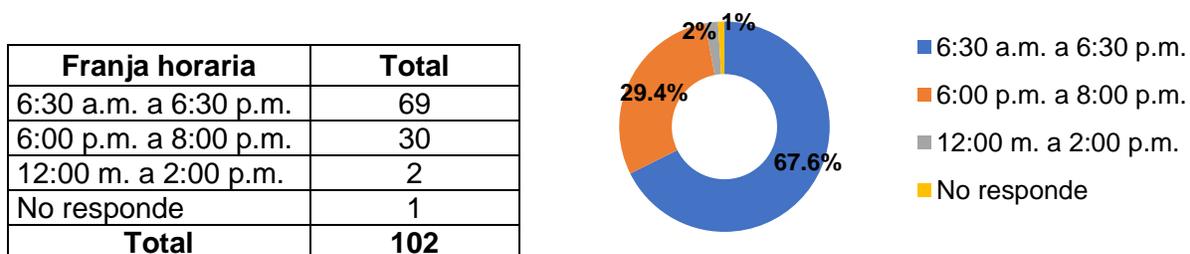


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 67,6 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 29,4 % que expresó preferir un horario extendido nocturno, y el 2 % indicó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Un 1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	64
Sábado hasta el medio día	38
Total	102

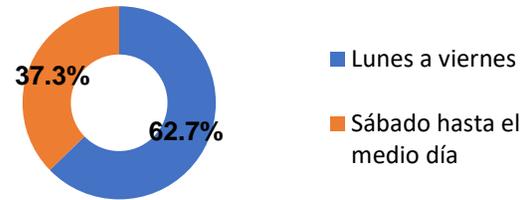


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 62,7 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 37,3 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	69
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	61
Excelente presentación personal	37
Entusiasta, elocuente y receptivo	28
Total	195



Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 15 muestran que el 35,3 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 31,3 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal y entusiasta, elocuente y receptivo, con un 19 % y 14,4 % respectivamente.

6.1.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

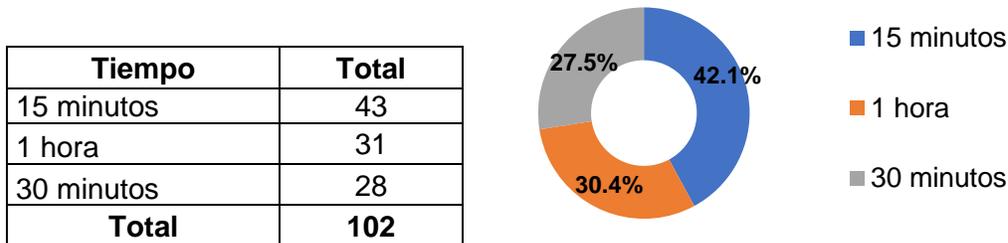


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 42,1 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 30,4 % que indicó que esperaría máximo una hora. El 27,5 % expresó que esperaría máximo 30 minutos.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

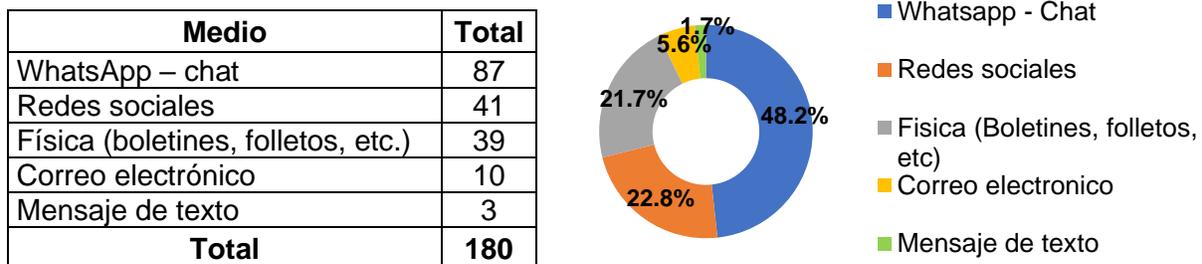


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 17 evidencian que el 48,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 22,8 % que señaló que prefiere redes sociales, el 21,7 % prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala el correo electrónico y mensaje de texto con un 5,6 % y 1,7 % respectivamente.

6.1.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	68
Cómodos sofás/sillas	65
Limpio y organizado	36
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	34
Aire acondicionado	32
Música suave de fondo	18
Estación de café y agua/local de cafetería	13
Buena señalización	12
Buena iluminación	8
Una tienda/almacén	3
Total	289

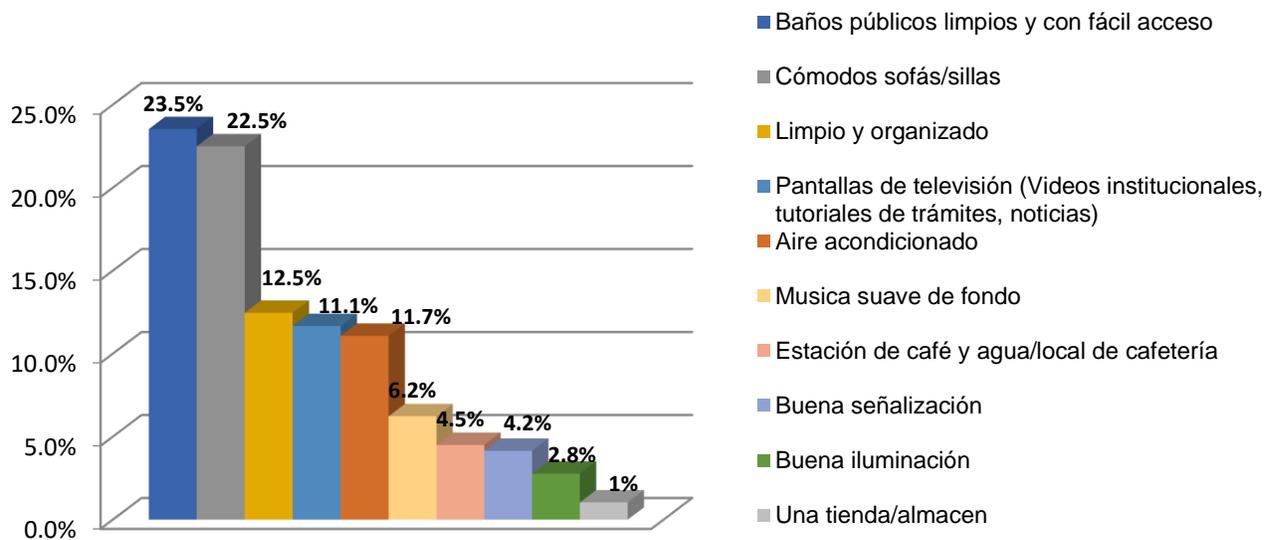


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 18, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener baños públicos limpios y con fácil acceso (23,5 %), cómodos sofás/sillas (22,5 %), limpio y organizado (12,5 %), pantallas de televisión con información institucional

(11,1 %) y aire acondicionado (11,7 % de las respuestas). En menor proporción, se señalaron aspectos como, música suave de fondo (6,2 %), estación de café y agua/local de cafetería (4,5 %), buena señalización (4,2 %), buena iluminación (2,8 %) y una tienda/almacén (1 %).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	61
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	50
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	40
Asesoría personalizada, sin interrupciones	36
Total	187

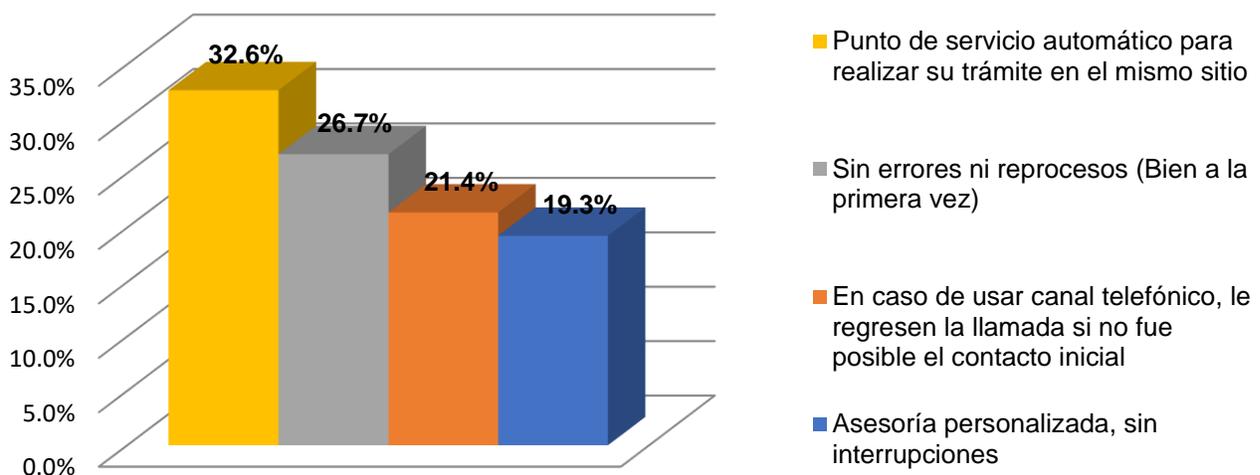


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 19, el 32,6 % de las respuestas indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 26,7 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos, el 21,4 % indica que a los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la

llamada si no fue posible el contacto inicial, y al 19,3 % les gustaría contar con asesoría personalizada.

6.1.10. Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

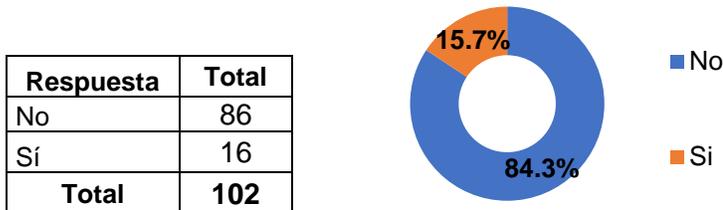


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 20 muestra que el 84,3 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 15,7 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 468 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, con sedes en el municipio de Tuluá y Buga.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

6.2.1. Canal de atención ideal

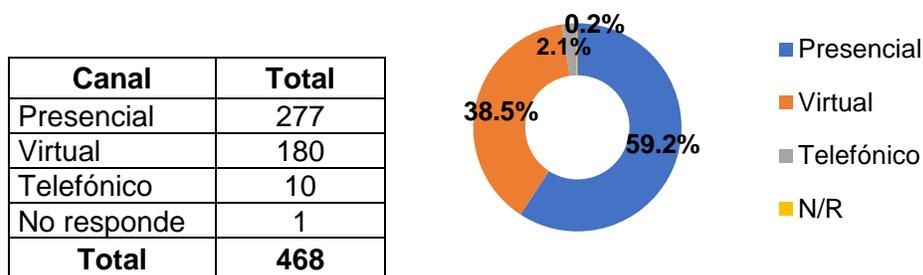


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 21 muestran que el 59,2 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 38,5 % y 2,1 % respectivamente. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	432
No	35
No responder	1
Total	468

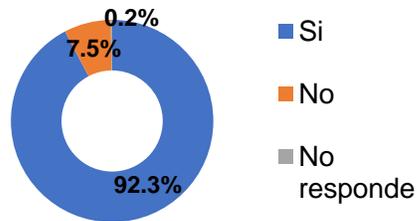


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 22 revelan que el 92,3 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 7,5 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	400
12:00 m a 2:00 p.m.	56
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	10
No responde	2
Total	468

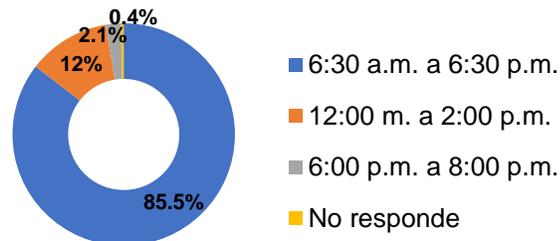


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 85,5 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 12 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m., y el 2,1 % indicó preferencia por un horario extendido nocturno. Un 0,4 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	435
Sábado hasta el medio día	28
No responde	5
Total	468

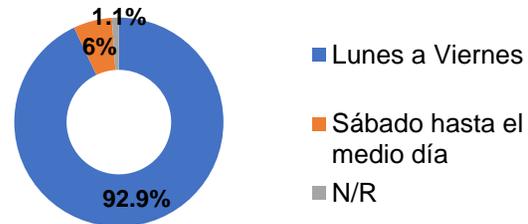


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 24 registran que el 92,9 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 6 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 1,1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	229
Excelente presentación personal	171
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	170
Entusiasta, elocuente y receptivo	29
No responde	3
Total	602

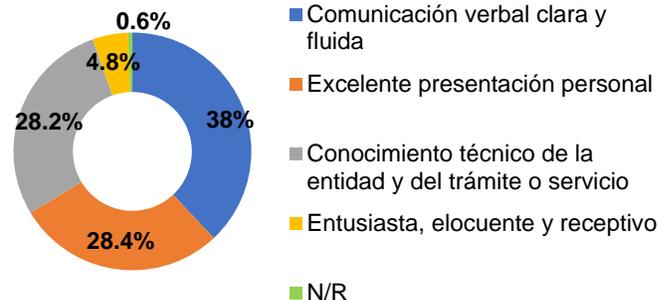


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 25 muestran que el 38 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 28,4 % resaltó excelente presentación personal y el 28,2 % destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 0.6 %. Tres personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

6.2.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	338
30 minutos	122
1 hora	4
No responde	4
Total	468

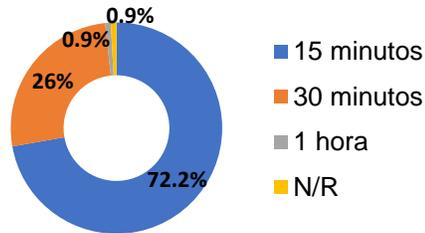


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 72,2 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 26 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. El 0,9 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
Whatsapp - Chat	294
Correo electrónico	134
Redes sociales	77
Física (Boletines, folletos, etc)	58
Mensaje de texto	40
No responde	4
Total	607

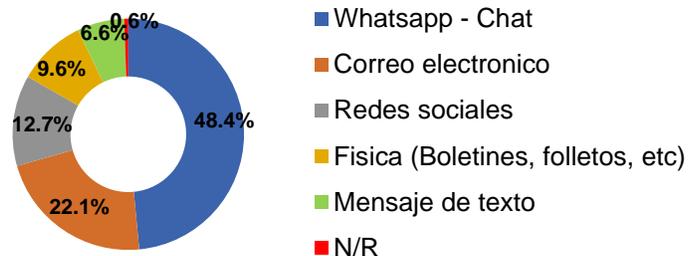


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 27 evidencian que el 48,4 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 22,1 % que señaló que prefiere correo electrónico, el 12,7 % prefiere las redes sociales. En menor proporción, se señala el medio físico (boletines, folletos, etc.) y el mensaje de texto con un 9,6 % y 6,6 % respectivamente. Cuatro personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

6.2.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Aire acondicionado	292
Cómodos sofás/sillas	284
Baños públicos limpios y con fácil acceso	209
Limpio y organizado	182
Buena iluminación	157
Buena señalización	39
Música suave de fondo	34
Estación de café y agua/local de cafetería	28
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	16
Total	1241

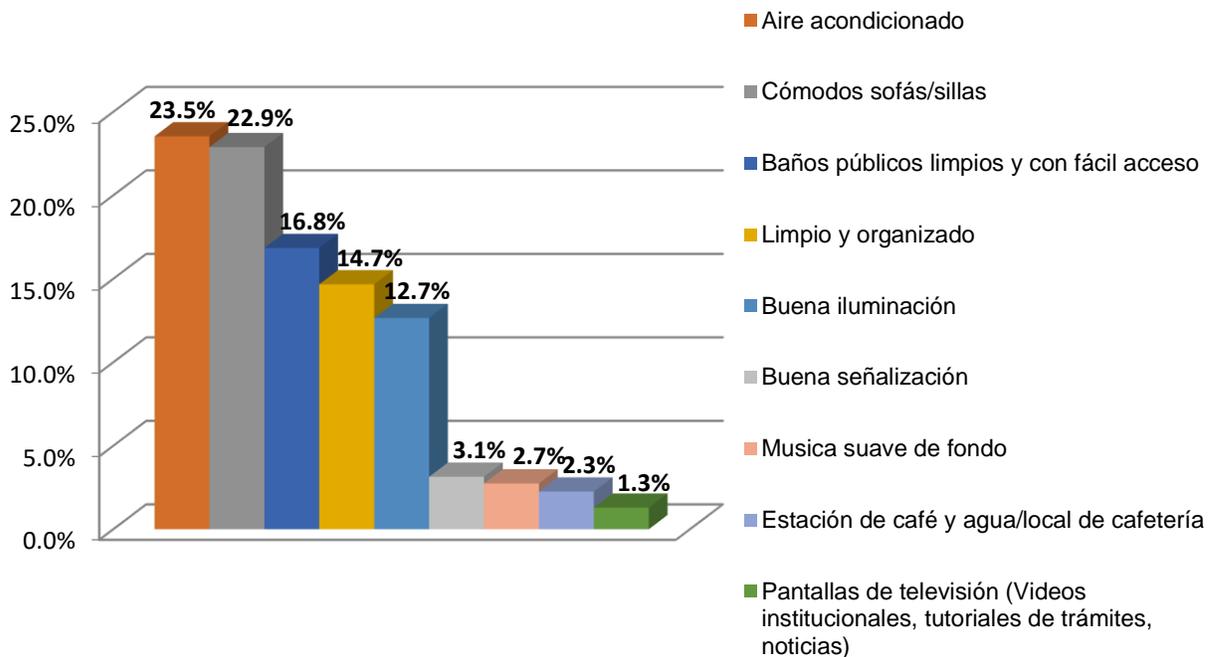


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 28, para los

ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener aire acondicionado (23,5 % de las respuestas), cómodos sofás/sillas (22,9 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (16,8 %), estar limpio y organizado (14,7 %) y tener buena iluminación (12,7 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena señalización (3,1 %), música suave de fondo (2,7 %), estación de café y agua/local de cafetería (2,3 %), y pantallas de televisión con información institucional (1,3 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	158
Asesoría personalizada, sin interrupciones	151
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	125
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	119
No responde	2
Total	555

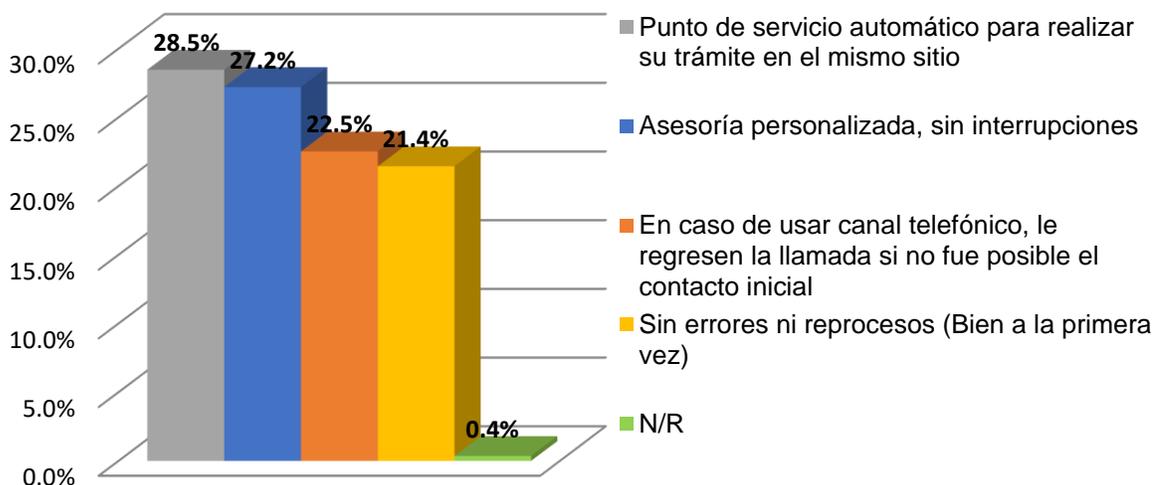


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 29, el 28,5 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, el 27,2 % indican que debe tener asesoría personalizada. El 22,5 % imaginan el servicio ideal con la

opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, el 21,4 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos. Dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

6.2.10. Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

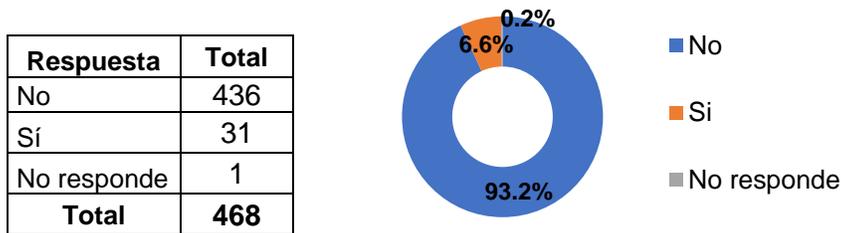


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 93,2 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 6,6% se muestra interesado. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

7. 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:

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 66,6 %, seguido del canal virtual con un 29,6 %.
- El 63,7 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 87,4 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: conocimiento técnico de la entidad y comunicación verbal clara y fluida.
- El 96,9 % de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 68,6 % y 28,3 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y mensaje de texto.

- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y música suave de fondo.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada, sin interrupciones y con la opción que, en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Consideran que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 1 hora.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y redes sociales para recibir información de la entidad.
 - ✓ Manifiesta que el ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con baños públicos limpios, cómodos sofás/sillas y estar limpio y organizado.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida y una excelente presentación personal.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe tener principalmente punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.

8. 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:

- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada y sus habilidades comunicativas, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y en los puntos de atención descentralizados, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Realizar actividades de sensibilización, con las que se dé a conocer a los funcionarios, las cualidades del buen servicio y actitud frente a la atención al ciudadano, así como el uso adecuado del lenguaje teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal..
- ❖ Realizar seguimiento al tiempo de espera por parte de los ciudadanos que vienen a realizar sus tramites y servicios en articulación con la Unidad Administrativa de Rentas, con la finalidad de cumplir las preferencias de los usuarios por un tiempo máximo de espera entre 15 y 30 minutos.
- ❖ Indagar con la Secretaria de las TIC y la oficina de comunicaciones la posibilidad de realizar acciones orientadas a que los usuarios reciban información institucional de interés, a través de canales digitales como WhatsApp y mensajes de texto.
- ❖ Invitar a la ciudadanía a que participen de un grupo focal por medio de comunicados oficiales, difusiones en la página web y anuncios por otros medios de comunicación, que contribuya con propuestas que den pie a mejorar la prestación de servicios o trámites que presta la Gobernación del Valle del Cauca.
- ❖ Continuar las socializaciones semestrales de los informes de percepción con el fin de avanzar en el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca.
- ❖ Se sugiere a los funcionarios encargados de orientar al usuario que ingresa a la entidad, brindar información pertinente frente al trámite o servicio que desea realizar, con el fin que realice su proceso de manera ágil.
- ❖ Sensibilizar a los funcionarios frente a las cualidades del buen servicio, como lo son la actitud, el lenguaje verbal y no verbal con respecto a la atención al usuario.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Finalizando el mes de febrero la Unidad Administrativa de Rentas en articulación con Secretaria General inicio con la implementación del Digiturno en el primer piso de la Gobernación del Valle, el cual permitirá el seguimiento de los tiempos de espera y conteo de ciudadanos atendidos por trámite.
- ❖ En el mes de febrero del presente año se realizó seguimiento a las acciones de mejora solicitadas al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, algunas propuestas fueron presentadas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021, estas no fueron realizadas dado que la inversión de recursos no fue justificada, ya que las condiciones en el tema de aforo han cambiado y se permite mayor ingreso de ciudadanía en el primero piso, pues la solicitud era mejorar las condiciones de espera para los ciudadanos en las afueras de la Gobernación del Valle por medio de carpas y/o sillas. Seguimiento realizado el día 3 de febrero con el No. De acta 06.

No obstante se realizó seguimiento a las acciones de mejora propuestas por la Secretaria de las Tics el día 4 de febrero del 2022 (Acta No.8), las cuales tuvieron avance y presentaron evidencia de las mismas.

- ❖ Se realizan capacitaciones a las dependencias (Realizadas por la contratista Profesional Daniela Velásquez) en las que se divulga la carta al trato digno, con lo que se espera que el funcionario público, mejore la actitud al momento de prestar el servicio, así como el uso del lenguaje claro.
- ❖ Se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 persona, quedando como evidencia actas y listado de asistencia.

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión (E).
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Expectativas.

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS JULIO – DICIEMBRE DE 2022

Santiago de Cali, 23 enero 2022

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos Erazo

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de expectativas de usuarios que acudieron a la entidad durante el periodo comprendido entre julio - diciembre de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando las expectativas de los usuarios de la entidad, formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Este informe pretende dar a conocer las expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas. Igualmente, tiene como propósito plantear acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal a los usuarios y partes interesadas.

3. RESUMEN

Durante el periodo **julio-diciembre** de 2022, se aplicaron **4515** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO-DICIEMBRE 2022**

**CANAL DE ATENCIÓN
IDEAL**



Presencial

**TRÁMITES Y SERVICIOS
ENTREGADOS A DOMICILIO**



Satisfacción

**FRANJA HORARIA PREFERIDA
PARA HACER TRÁMITES
Y SERVICIOS**



6:30 am a 6:30 pm

**DÍAS PREFERIDOS PARA
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS**



Lunes a Viernes

**TIEMPO DE ESPERA
MÁXIMO PARA HACER
TRÁMITES Y SERVICIOS**



15 minutos

**MEDIO PREFERIDO PARA
RECIBIR INFORMACIÓN**



Whatsapp Chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



Excelente presentación personal



Comunicación verbal, clara y fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Cómodos sofás/sillas



Aire acondicionado

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial



Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir las expectativas de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar las preferencias, necesidades y expectativas que tienen en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas.

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 16 preguntas, 6 abiertas y 10 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, teléfono de contacto y género.

Fecha de Aplicación	DÍA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:		Nombre del encuestador:	
Teléfono de contacto:		Email:	
Género:			

B. Percepción del usuario.

En esta sección, se busca identificar las preferencias del usuario respecto a la atención y servicio que ofrece o puede ofrecer la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta variables como canal, medio, día y horario; así como también se pretende caracterizar el servicio ideal, de acuerdo con la percepción de los encuestados, en relación con atributos de asesores de servicio, tiempo de espera, instalaciones físicas, entre otros.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las expectativas del usuario, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal.

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

b) ¿Le gustaría que algunos de sus trámites o servicios sean entregados a domicilio?

Si	
No	

c) ¿Qué franja del día usted preferiría para hacer sus trámites y/o servicios?

6:30 a.m. a 6:30 p.m.	
12:30 p.m. a 2:00 p.m.	
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	

d) ¿Qué día de la semana prefiere hacer sus trámites o servicios?.

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

e) ¿Cuáles son las características o atributos de su asesor ideal? Escoger máximo dos opciones.

Excelente presentación personal	
Comunicación verbal clara y fluida	
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	
Entusiasta, elocuente y receptivo	

f) ¿Cuál considera que debe ser el tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio?

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad? Escoger máximo dos.

WhatsApp - Chat	
Redes sociales	
Correo electrónico	
Mensajes de texto	
Física (boletines, folletos, etc.)	

h) ¿Cuál es el ambiente físico ideal mientras realiza sus trámites y servicios? Escoja tres opciones.

Cómodos sofás / Sillas	
Aire acondicionado	
Música suave de fondo	
Baños públicos limpios y con fácil acceso	
Estación de café y agua/ local de Cafetería.	
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de tramites, noticias)	
Buena iluminación	
Limpio y organizado	
Buena señalización	
Una tienda/Almacén	

i) ¿Como se imagina el servicio ideal? Escoja máximo dos opciones.

Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.	
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.	
Asesoría personalizada, sin interrupciones.	
Sin errores ni reprocesos. (Bien a la primera vez).	

j) ¿Le gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta una entidad?

Si	
No	

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 del usuario frente al suministro de estos datos.

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2022, se aplicaron 4515 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas que se acercaron a las instalaciones 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. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	2433
Virtual	1865
Telefónico	216
No responde	1
Total	4515

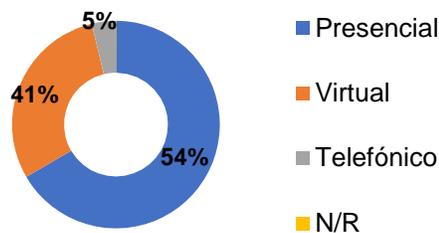


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio –diciembre 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 54 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 41 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 5 %. Sólo una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

5.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	2621
No	1858
No responde	36
Total	4515

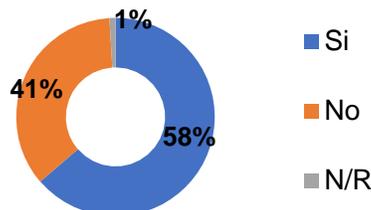


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 58 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 41 % expresó que no lo prefiere así. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	3800
12:00 m a 2:00 p.m.	519
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	146
No responde	50
Total	4515

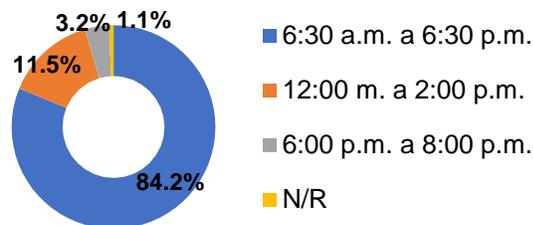


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 84,2 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 11,5 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, siendo tan solo el 3,2 %. Un 1,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	3853
Sábado hasta el medio día	550
No responde	112
Total	4515

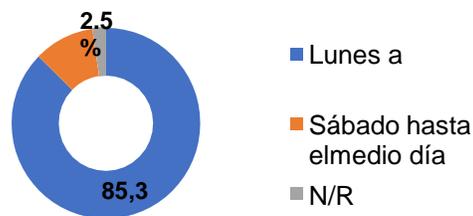


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 85,3% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 12,2 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,5 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	3005
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	2146
Excelente presentación personal	1979
Entusiasta elocuente y receptivo	317
No responde	48
Total	7495

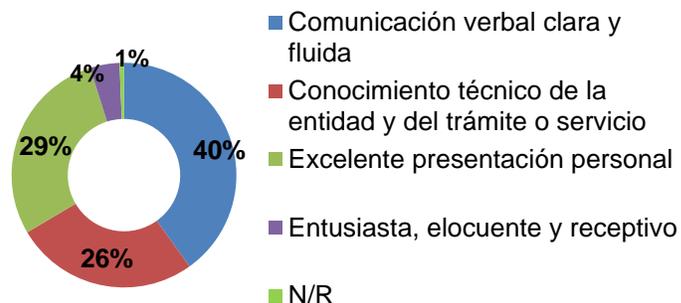


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio –diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 5 muestran que el 40% de las respuestas destacó comunicación verbal, clara y fluida, como el atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 29 % resaltó la excelente presentación personal y el 26 % conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo con un 4%. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	3174
30 minutos	1188
1 hora	105
No responde	48
Total	4515

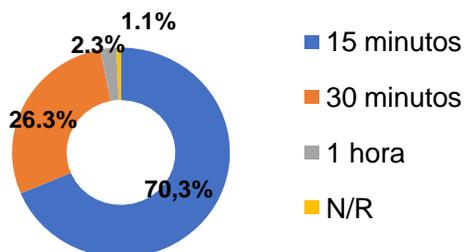


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio –diciembre 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 70,3 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 26,3 % que indicó que esperarían máximo 30 minutos. Tan solo un 2,3 % expresó que esperarían máximo una hora. Un 1,1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	2643
Redes sociales	1985
Mensaje de texto	1314
Correo electrónico	1225
Física (boletines, folletos, etc.)	617
No responde	26
Total	7810

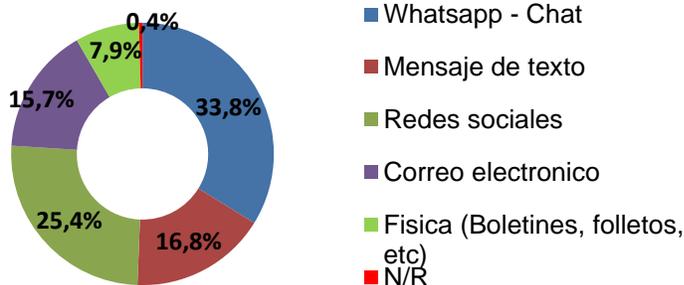


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 7 evidencian que el 33,8% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 25,4% que señaló que prefiere usar redes sociales. Un 16,8% manifestó preferir mensajes de texto y un 15,7% señaló el correo electrónico. En menor proporción, señalaron el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 7,9%. Veintiséis personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	2368
Aire acondicionado	1971
Baños públicos limpios y con fácil acceso	1753
Limpio y organizado	1537
Buena iluminación	1227
Buena señalización	953
Estación de café y agua/local de cafetería	840
Música suave de fondo	593
Pantallas de televisión(videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	501
Una tienda/almacén	427
No responde	9
Total	12179

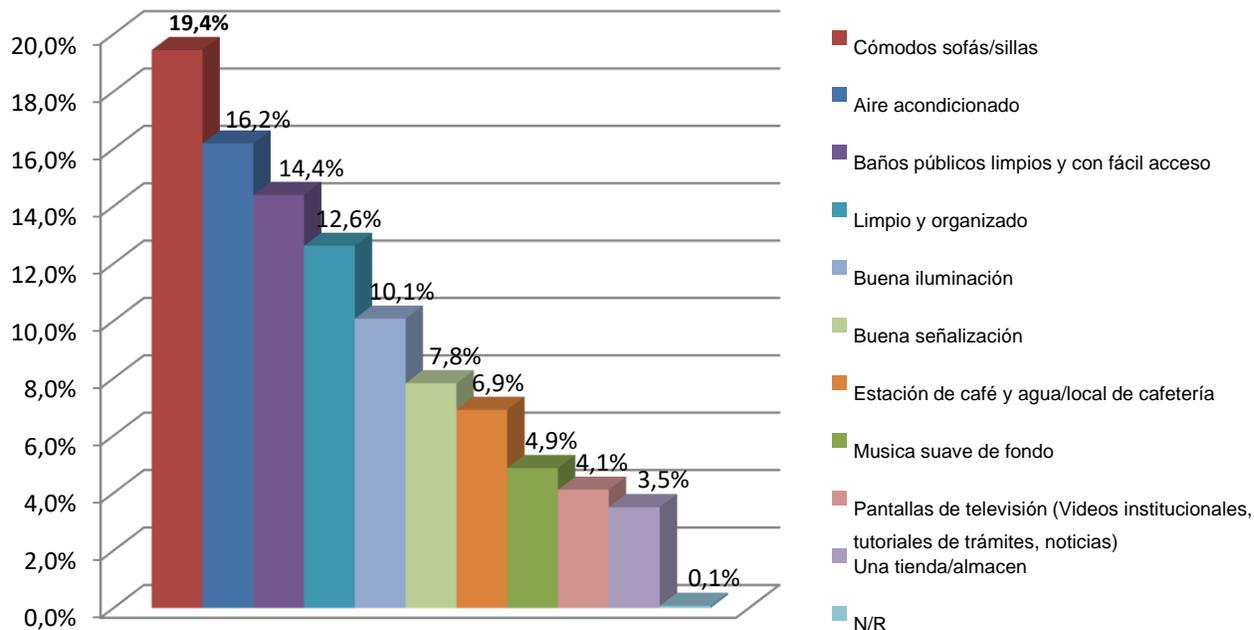


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el julio – diciembre 2022

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 8, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (19,4 % de las respuestas), aire acondicionado (16,2 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (14,4%). En menor proporción, se señalaron aspectos como limpio y organizado (12,6%), buena iluminación (10,1 %), buena señalización (7,8%), estación de café y agua/local de cafetería (6,9%), música suave de fondo (4,9%), pantallas de televisión (4,1%) y una tienda/almacén (3,5%), nueve personas se abstuvieron de responder esta pregunta (0,1%).

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	2375
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	2137
Asesoría personalizada sin interrupciones	1600
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	1355
No responde	78
Total	7545

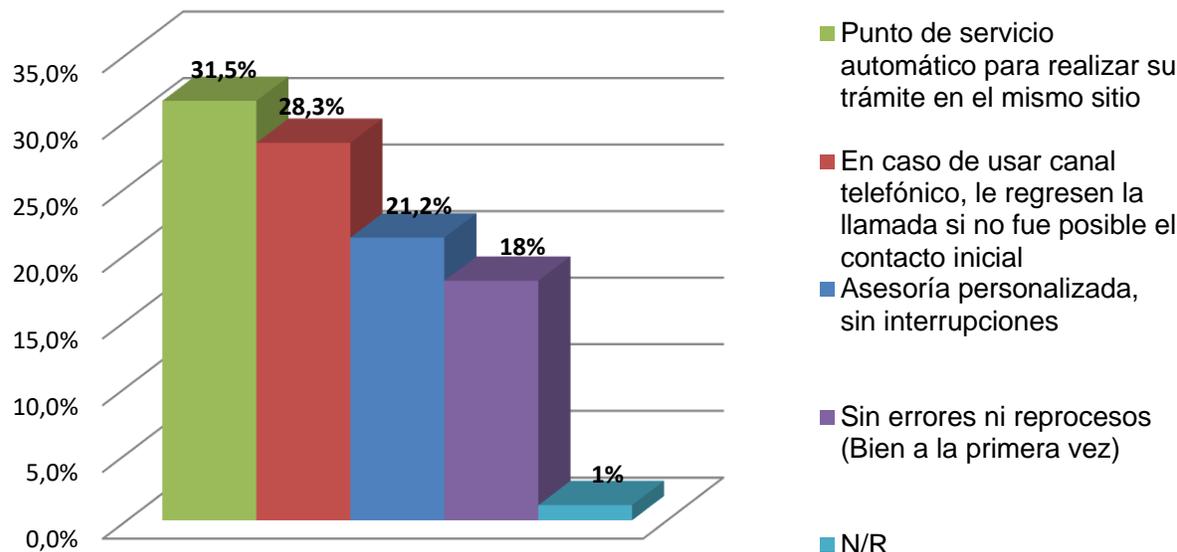


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 31,5 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio; el 28,3% prefiere en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; al 21,2% les gustaría contar la opción de asesoría personalizada, sin interrupciones; el 18 % indica que lo imaginan sin errores ni reprocesos. Un 1% de los encuestados se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.10 Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

Respuesta	Total
No	3841
Sí	561
No responde	113
Total	4515

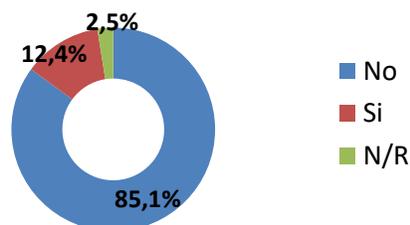


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 85,1 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 12,4% se muestra interesado. Un 2,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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.

Para el periodo julio – diciembre de 2022 se recopiló la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales 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 dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo julio – diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 107 encuestas de expectativas 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 muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

6.1.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	76
Virtual	16
Telefónico	15
Total	107

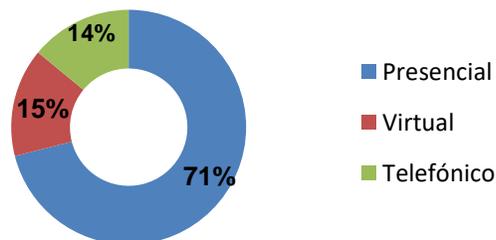


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 71 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 15 % y 14 % respectivamente.

6.1.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	79
No	26
No responde	2
Total	102

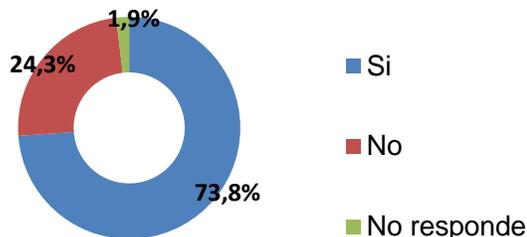


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 73,8% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 24,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 1,9% se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	84
12:00 p.m. a 2:00 p.m.	13
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	9
No responde	1
Total	107

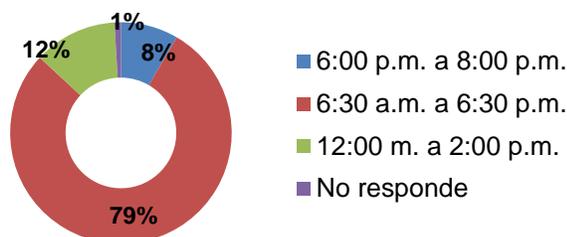


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 79% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 12% que indicó preferencia entre 12:00 p.m. a 2:00 p.m. y el 8 % que prefiere un horario nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	87
Sábado hasta el medio día	19
No responde	1
Total	107

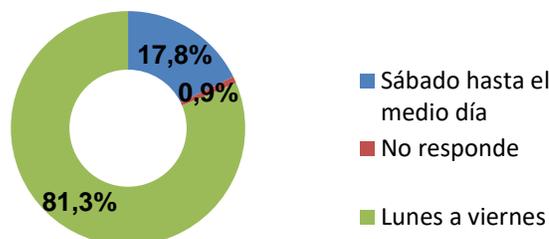


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 81,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 17,8 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Sólo una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	70
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	57
Excelente presentación personal	40
Entusiasta, elocuente y receptivo	20
Total	187



Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 15 muestran que el 37,4 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 30,5 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal y entusiasta, elocuente y receptivo, con un 21,4 % y 10,7 % respectivamente.

6.1.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	69
30 minutos	34
1 hora	4
Total	107

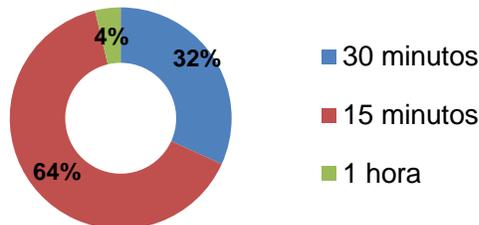


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 64 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 32 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. El 4 % expresó que esperaría máximo 1 hora.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	72
Física (boletines, folletos, etc.)	37
Correo electrónico	30
Redes sociales	19
Mensaje de texto	15
Total	173

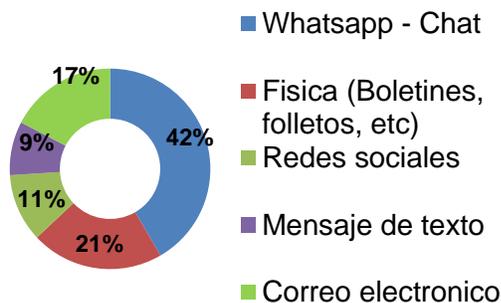


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 17 evidencian que el 42 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 21 % que señaló que la prefiere de manera física (boletines, folletos, etc), el 17 % prefiere el correo electrónico. En menor proporción, se señalan las redes sociales y el mensaje de texto con un 11% y 9% respectivamente.

6.1.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Limpio y organizado	81
Cómodos sofás/sillas	59
Baños públicos limpios y con fácil acceso	58
Aire acondicionado	33
Estación de café y agua/local de cafetería	20
Buena señalización	15
Música suave de fondo	14
Pantallas de televisión (videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	14
Buena iluminación	6
Una tienda/almacén	3
Total	303

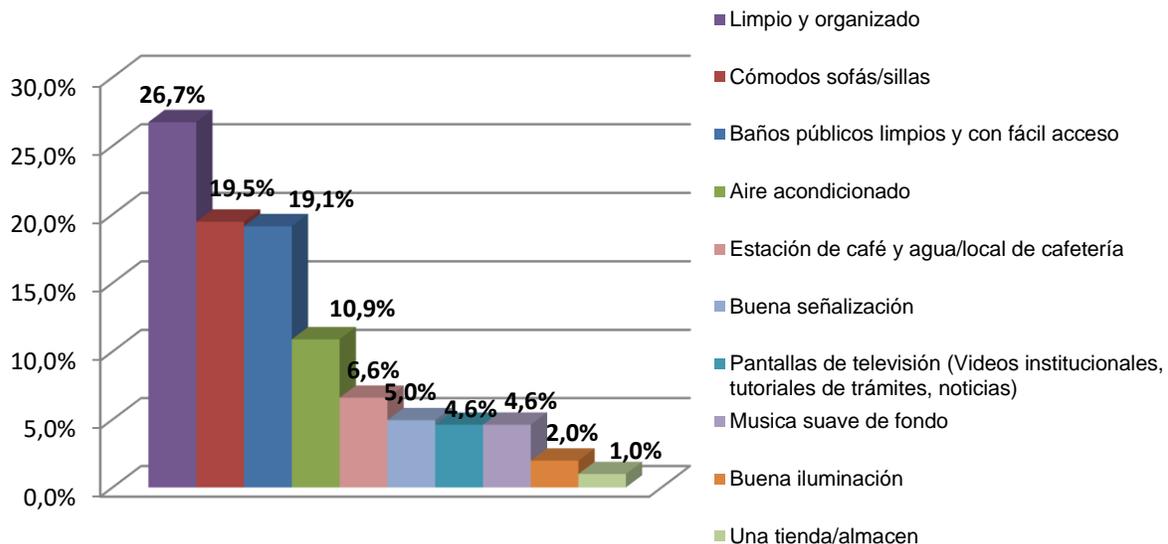


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo de julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 18, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe ser limpio y organizado (26,7%), tener cómodos sofás/sillas (19,5%) baños públicos limpios y con fácil acceso (19,1%), aire acondicionado (10,9%), estación de café y agua/local de cafetería (6,6%), buena señalización (5,0%), pantallas de televisión y música suave de fondo (4,6%), buena iluminación (2,0%) y una tienda/almacén (1,0%)

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	63
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	46
Sin errores ni reprocesos (Bien a la primera vez)	42
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	36
Total	187

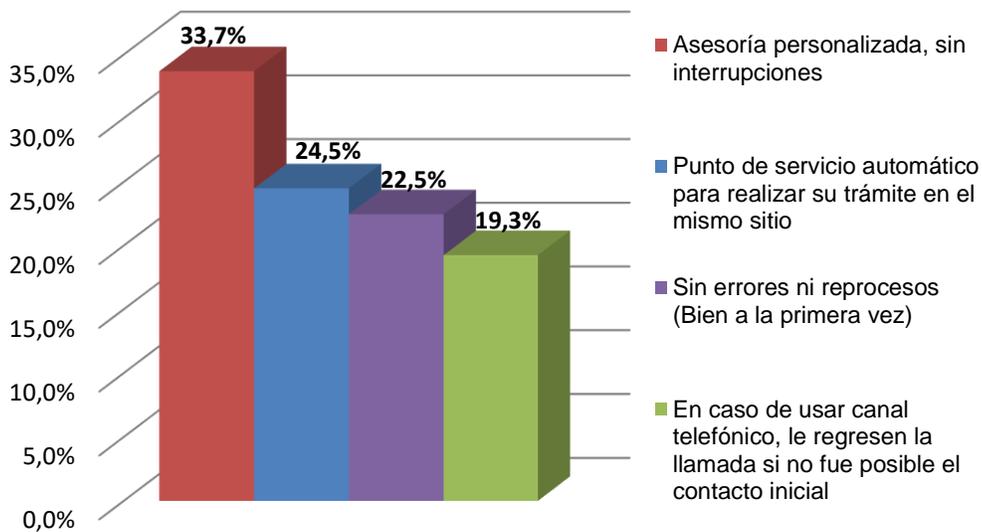


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo de julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 19, la mayor parte de las respuestas indican que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada sin interrupciones (33,7%), un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio (24,5%), debe ser sin errores ni reprocesos la primera vez (22,5%) y en caso de usar el canal telefónico, se debe regresar la llamada si no fue posible el contacto inicial (19,3%).

6.1.10. Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

Respuesta	Total
No	69
Sí	38
Total	107

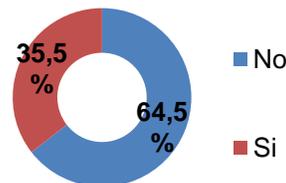


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo de julio – diciembre 2022

La tabla y gráfico 20 muestra que el 64,5% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 35,5 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el periodo julio – diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 410 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, con sedes en el municipio de Tuluá y Buga.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

6.2.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	245
Virtual	151
Telefónico	14
Total	410

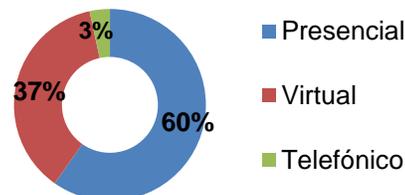


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022

La tabla y gráfico 21 muestran que el 60 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 37 % y sólo un 3% mostró preferencia por el canal telefónico.

6.2.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	326
No	84
Total	410

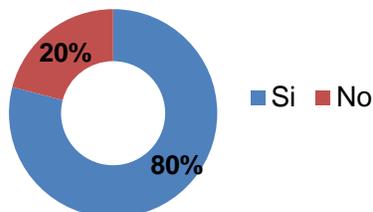


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022

La tabla y gráfico 22 revelan que el 80 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 20 % expresó que no lo prefiere así.

6.2.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	339
12:00 m a 2:00 p.m.	51
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	20
Total	410

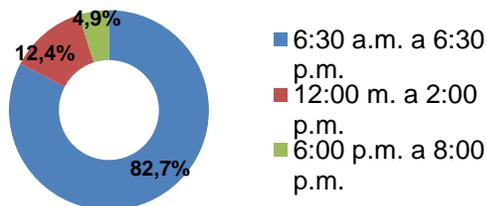


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 82,7 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 12,4 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m., y el 4,9 % indicó preferencia por un horario extendido nocturno entre 6:00 p.m. y 8:00 p.m.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	368
Sábado hasta el medio día	42
Total	410

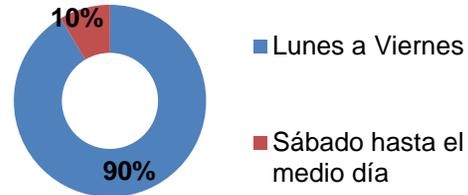


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022

La tabla y gráfico 24 registran que el 90 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 10 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	237
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	190
Excelente presentación personal	138
Entusiasta, elocuente y receptivo	31
No responde	1
Total	597

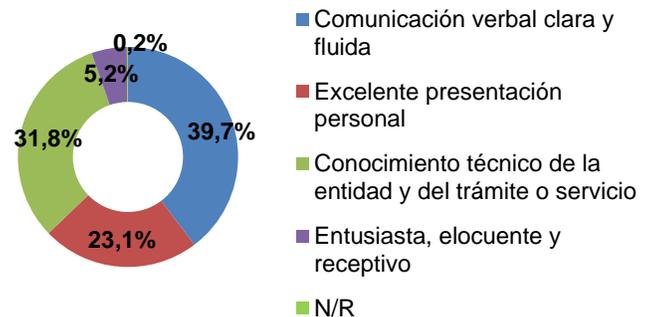


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 25 muestran que el 39,7 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 31,8% resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, seguido del 23,1% que eligió excelente presentación personal como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 5.2 %. Sólo una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	311
30 minutos	94
1 hora	3
No responde	3
Total	410

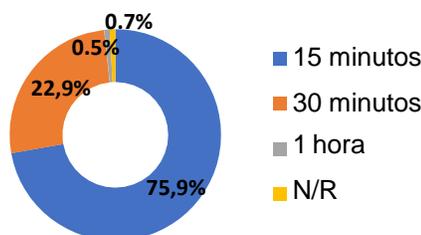


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 75,9 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 22,9 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. El 0,7 % expresó que esperaría máximo una hora y un 0,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
Whatsapp - Chat	267
Redes sociales	113
Correo electrónico	98
Mensaje de texto	42
Física (Boletines ,folletos, etc)	35
Total	555

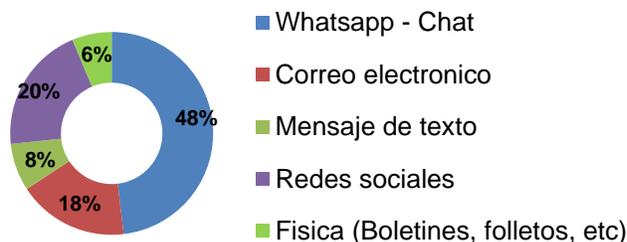


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 27 evidencian que el 48 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 20 % que señaló que prefiere redes sociales, el 18 % prefiere correo electrónico. En menor proporción, se señala mensaje de texto y el medio físico (boletines, folletos, etc.) con un 8 % y 6 % respectivamente.

6.2.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	258
Aire acondicionado	223
Baños públicos limpios y con fácil acceso	159
Limpio y organizado	151
Buena iluminación	132
Música suave de fondo	55
Estación de café y agua/local de cafetería	36
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	23
Buena señalización	15
Total	1052

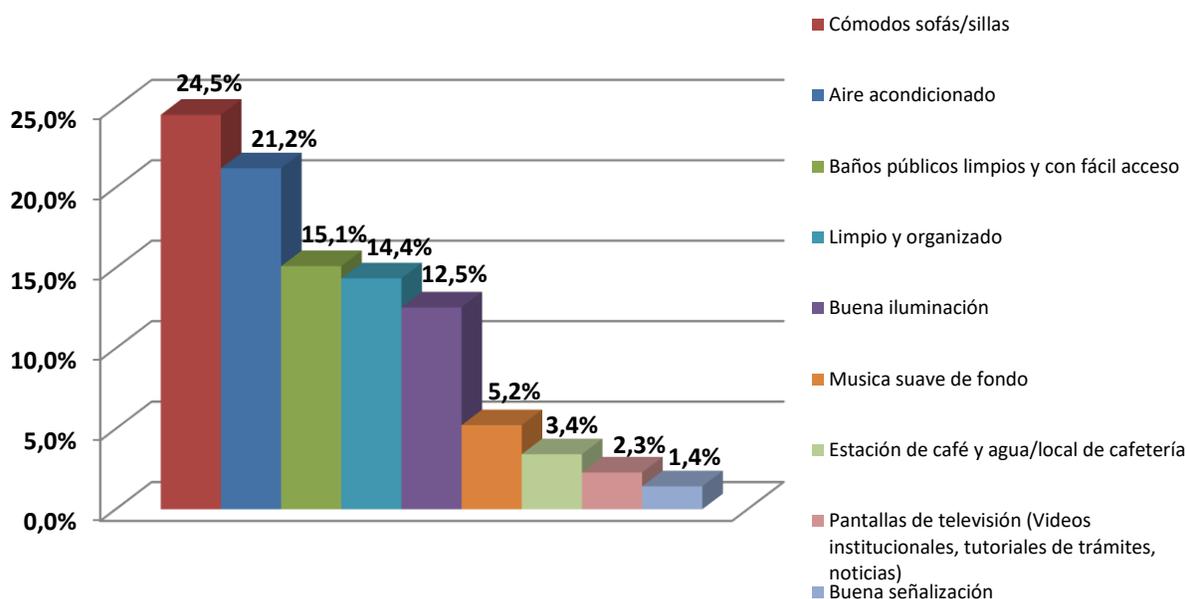


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 28, para los

ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (24,5 % de las respuestas), aire acondicionado (21,2 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (15,1 %), estar limpio y organizado (14,4 %) y tener buena iluminación (12,5 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como música suave de fondo (5,2 %), estación de café y agua/local de cafetería (3,4 %), pantallas de televisión con información institucional (2,3 %) y buena señalización (1,4%).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	178
Asesoría personalizada, sin interrupciones	171
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	115
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	101
Total	565

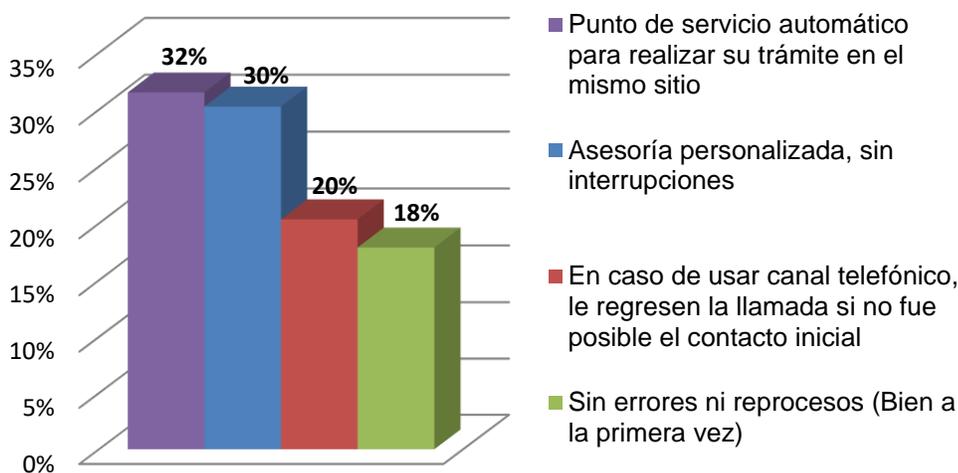


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 29, el 32 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, el 30 % indican que debe tener asesoría personalizada. El 20 % imaginan el servicio ideal con la

opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial y el 18 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos. (bien a la primera vez).

6.2.10. Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

Respuesta	Total
No	394
Sí	16
Total	410

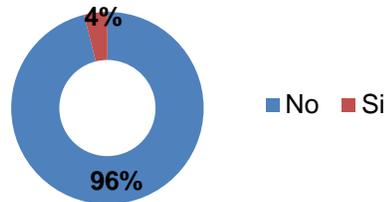


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio – diciembre 2022.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 96 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 4% se muestra interesado.

7. 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:

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 54 %, seguido del canal virtual con un 41 %.
- El 58 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 85,3 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: comunicación verbal clara, fluida y excelente presentación personal
- El 96,6 % de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 70,3 % y 26,3 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y Redes sociales.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y baños públicos y con fácil acceso.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio y con la opción que, en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y medios físicos (boletines, folletos, etc) para recibir información de la entidad.
 - ✓ Manifiesta que el ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica estar limpio, organizado y contar con cómodos sofás/sillas.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada, sin interrupciones.
- En la oficina territorial centro los aspectos evaluados por los ciudadanos no varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca.

8. 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:

- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada y sus habilidades comunicativas, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y en los puntos de atención descentralizados, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Realizar actividades de sensibilización, con las que se dé a conocer a los funcionarios, las cualidades del buen servicio y actitud frente a la atención al ciudadano, así como el uso adecuado del lenguaje teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.
- ❖ Realizar seguimiento al tiempo de espera por parte de los ciudadanos que vienen a realizar sus trámites y servicios en articulación con la Unidad Administrativa de Rentas, con la finalidad de cumplir las preferencias de los usuarios por un tiempo máximo de espera entre 15 y 30 minutos.

- ❖ Invitar a la ciudadanía a que participen de un grupo focal por medio de comunicados oficiales, difusiones en la página web y anuncios por otros medios de comunicación, que contribuya con propuestas que den pie a mejorar la prestación de servicios o trámites que presta la Gobernación del Valle del Cauca.
- ❖ Continuar las socializaciones semestrales de los informes de percepción con el fin de avanzar en el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca.
- ❖ Se sugiere a los funcionarios encargados de orientar al usuario que ingresa a la entidad, brindar información pertinente frente al trámite o servicio que desea realizar, con el fin que realice su proceso de manera ágil.
- ❖ Sensibilizar a los funcionarios frente a las cualidades del buen servicio, como lo son la actitud, el lenguaje verbal y no verbal con respecto a la atención al usuario.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Para la primera recomendación, en el mes de octubre se realizó por medio de una sensibilización/ capacitación de la actualización del protocolo de atención al ciudadano a funcionarios y a contratista del Departamento Administrativo de Hacienda, dando lineamiento para la atención al ciudadano, criterio diferencial y atención preferencial.
- ❖ Para la segunda recomendación, durante noviembre se realizaron dos mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (Acta N.70) y 22 (Acta N.83) donde se planteó realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y especialmente en los puntos de atención en las oficinas territoriales, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Para la quinta recomendación, durante el mes de Julio se realizaron dos mesas de trabajo (Acta N.86) y 30 (Acta N.88), con el equipo de caracterización para lograr implementar la encuesta a través del canal virtual, donde a través de ella los ciudadanos puedan calificar y medir la satisfacción por dicho canal, adicionalmente se está trabajando articuladamente con la Secretaria de las TIC para que los usuarios reciban información de interés a través de mensajes de texto y WhatsApp.
- ❖ Para la novena recomendación, en el mes de diciembre se realizó una capacitación de trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, con el objetivo de ambientarlos en cada aspecto de la entidad y de mejorar la orientación, comunicación y soluciones dadas a las diferentes inquietudes que presentan los ciudadanos a diario.

Cordialmente,

JAVIER EDUARDO ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General