

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS MAYO 2023

Santiago de Cali, 13 junio 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista

1. INTRODUCCIÓN

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

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

2. OBJETIVO

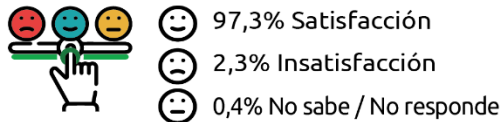
El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de conformidad de los usuarios frente a la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca y plantear estrategias y acciones de mejora frente a la atención al usuario.

3. RESUMEN

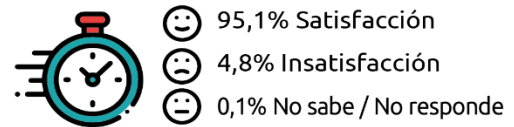
Durante el mes de MAYO de 2023, se atendieron **18.101** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **1.164** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de **3.482** ciudadanos 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
MAYO 2023**

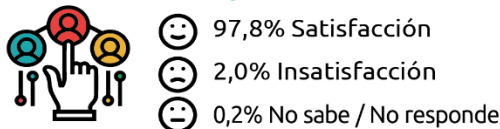
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



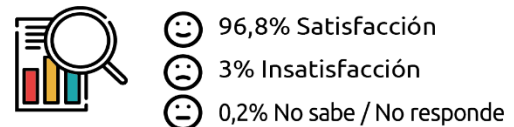
TIEMPO DE ESPERA



ACTITUD / DISPOSICIÓN

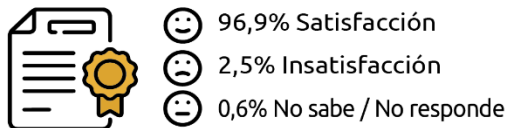


CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

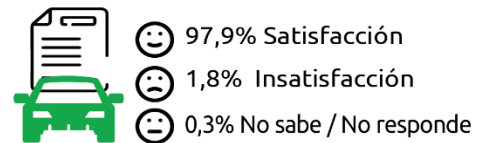


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

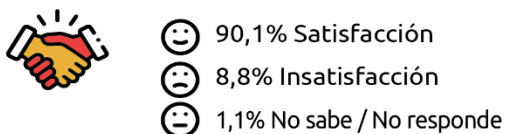
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



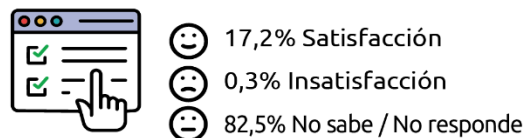
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



TRÁMITES Y SERVICIOS U.A.E DE CATASTRO



INSCRIPCIÓN DE ESCALAFÓN NACIONAL



4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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



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

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

| | | | |
|---------------------------------------|---|------|------|
| Fecha de Aplicación | DIA: | MES: | AÑO: |
| Nombre del ciudadano: | Nombre del encuestador: | | |
| Teléfono de contacto: | Email: | | |
| Nombre dependencia / Casilla atención | Ventanilla No | | |
| Lugar de Aplicación: | Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (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 mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad. |
|--------|--|

5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para el mes de **MAYO de 2023**, se atendieron un total de **18.101** usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, **PQRSDF**, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad. De este universo, se tomó una muestra del **6,43%**.

De esta manera, durante el mes de **MAYO de 2023**, se aplicaron **1.164** 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 | 997 |
| OFICINA TERRITORIAL CENTRO | 104 |
| OFICINA TERRITORIAL NORTE | 63 |
| TOTAL | 1.164 |

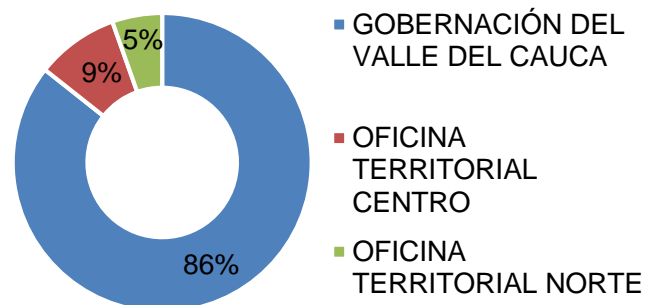


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

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

5.2. Gestión realizada

| GESTION | TOTAL |
|------------------------------------|-------------|
| Radicación de trámite/servicio/OPA | 983 |
| Radicación de PQRSD | 127 |
| Orientación | 54 |
| TOTAL | 1164 |

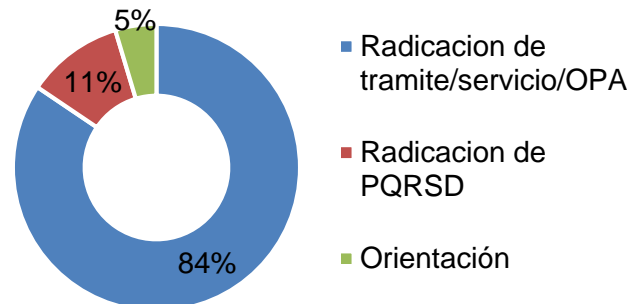


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y el gráfico 2 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la radicación de PQRS y la orientación.

5.3. Nivel general de satisfacción

| CALIFICACION | TOTAL |
|--------------|--------------|
| EXCELENTE | 427 |
| BUENO | 705 |
| REGULAR | 18 |
| MALO | 9 |
| NS/NR | 5 |
| TOTAL | 1.164 |

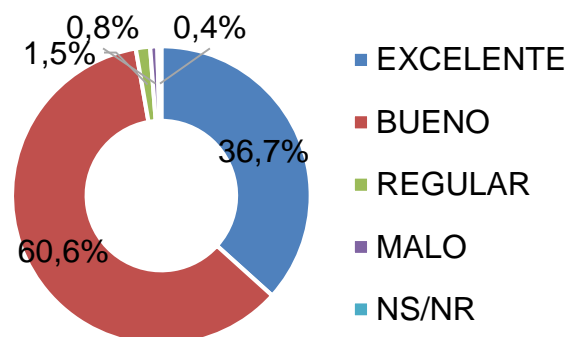


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 97.3% 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 2.3% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

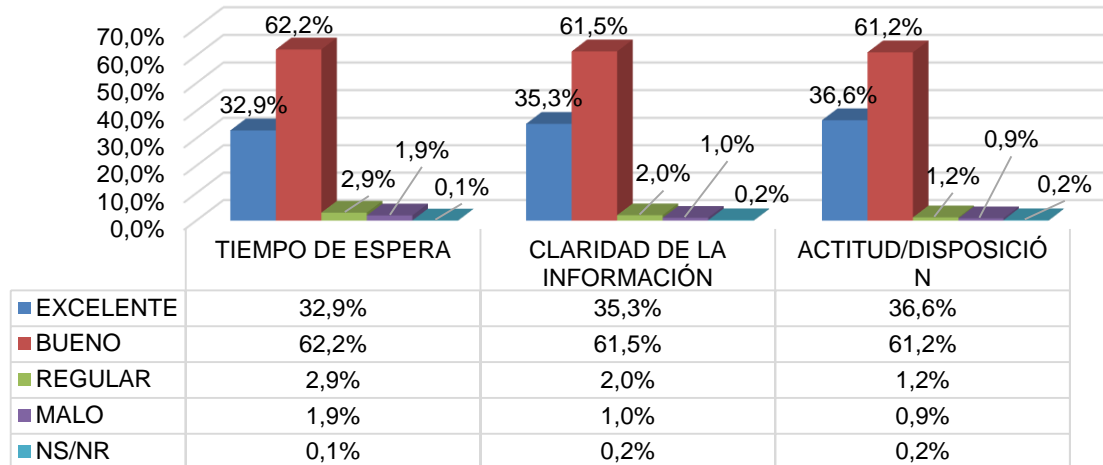


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención está la actitud/disposición, con una calificación el 97,8%. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 4,8%.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

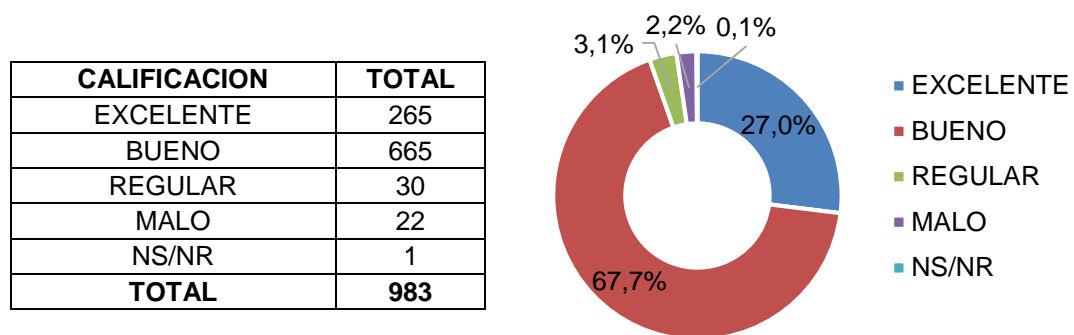


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 94,6% 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 5,3% expresó inconformidad, calificándola de Regular y malo. Un 0,1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Radicación de PQRSDF

| CALIFICACIÓN | TOTAL |
|--------------|------------|
| EXCELENTE | 105 |
| BUENO | 22 |
| TOTAL | 127 |

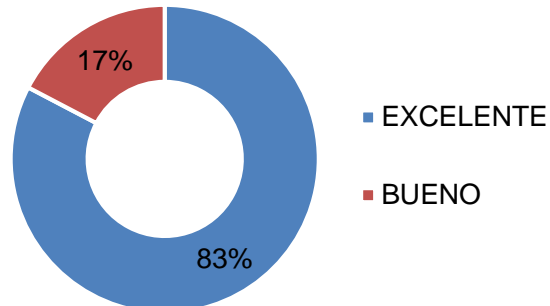


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

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

5.5.3. Orientación

| CALIFICACIÓN | TOTAL |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 34 |
| BUENO | 20 |
| TOTAL | 54 |

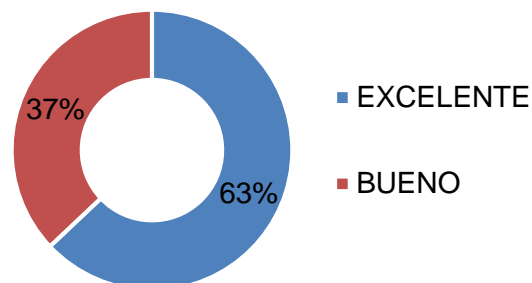


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 7 muestran que el 100 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 94,8% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

| TRAMITES, SERVICIO U OPA | TOTAL |
|--|--------------|
| ESTAMPILLAS | 447 |
| IMPUESTO VEHICULAR | 371 |
| TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO | 127 |
| PAZ Y SALVO | 80 |
| REGISTRO DE TITULOS DE SALUD | 77 |
| INSCRIPCIÓN EN ESCALAFÓN NACIONAL | 1 |
| TOTAL | 1.103 |

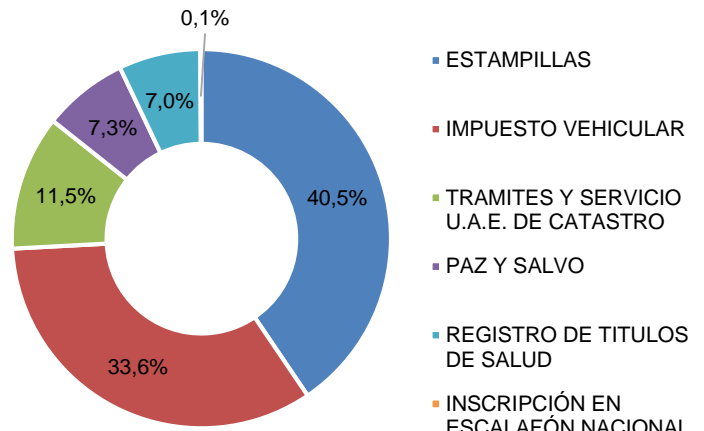


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 40,5%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 33,6%.

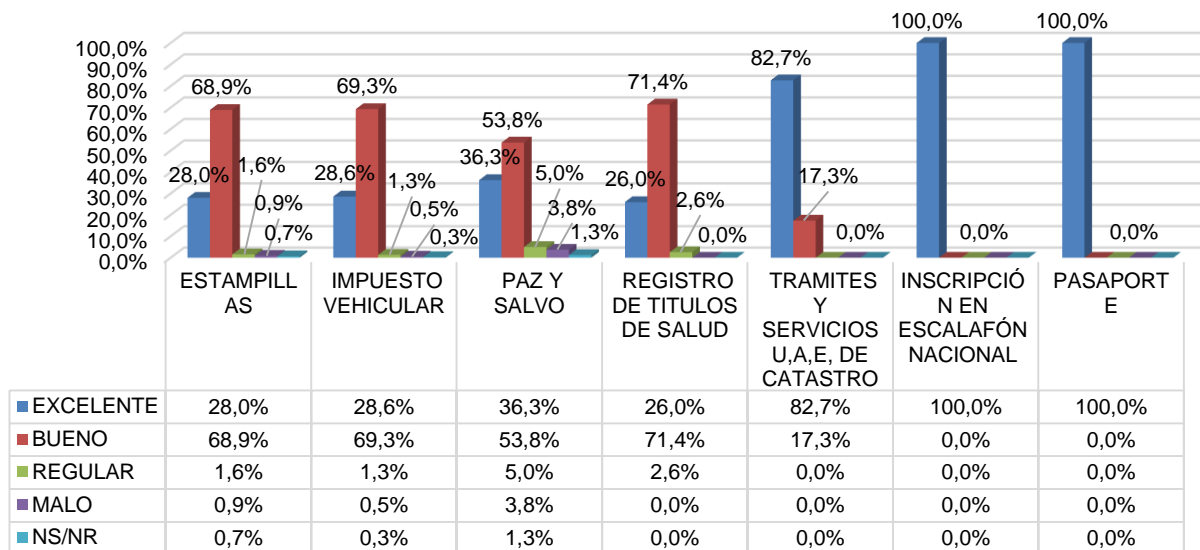


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 9 evidencian que los trámites y servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro, el trámite de registro de títulos de salud e impuesto vehicular, presentan la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 100% 97,4%

y 97,8% respectivamente. Así mismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 8,8%.

5.6.1. Adquisición de estampillas

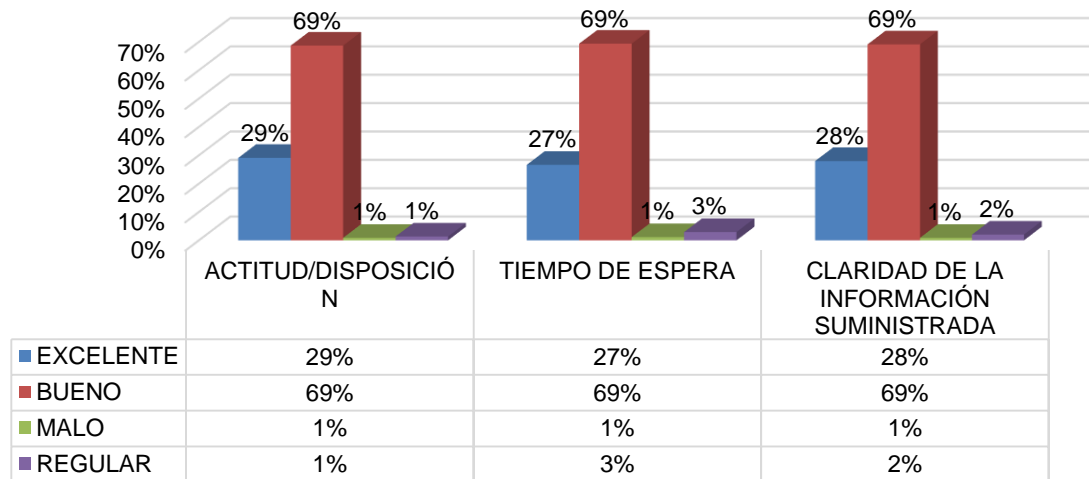


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 10 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad en la variable actitud/disposición del 98% e inconformidad del 4% en la variable de claridad en la información suministrada, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

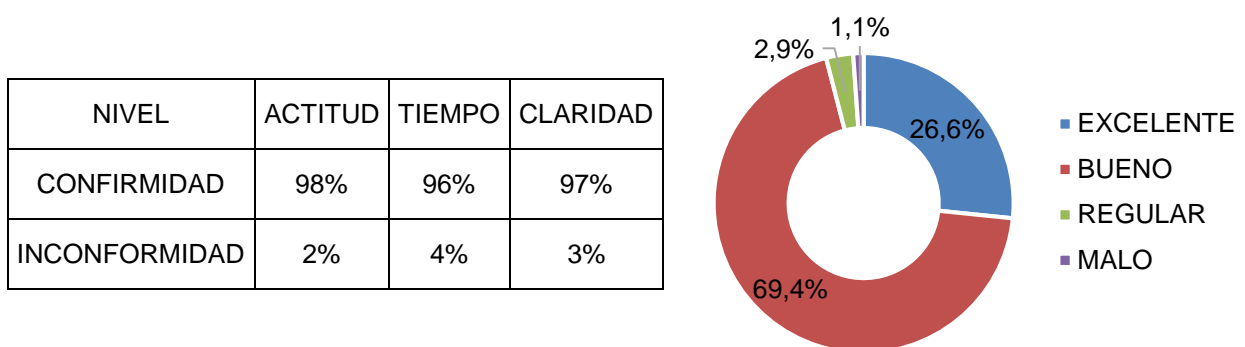


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

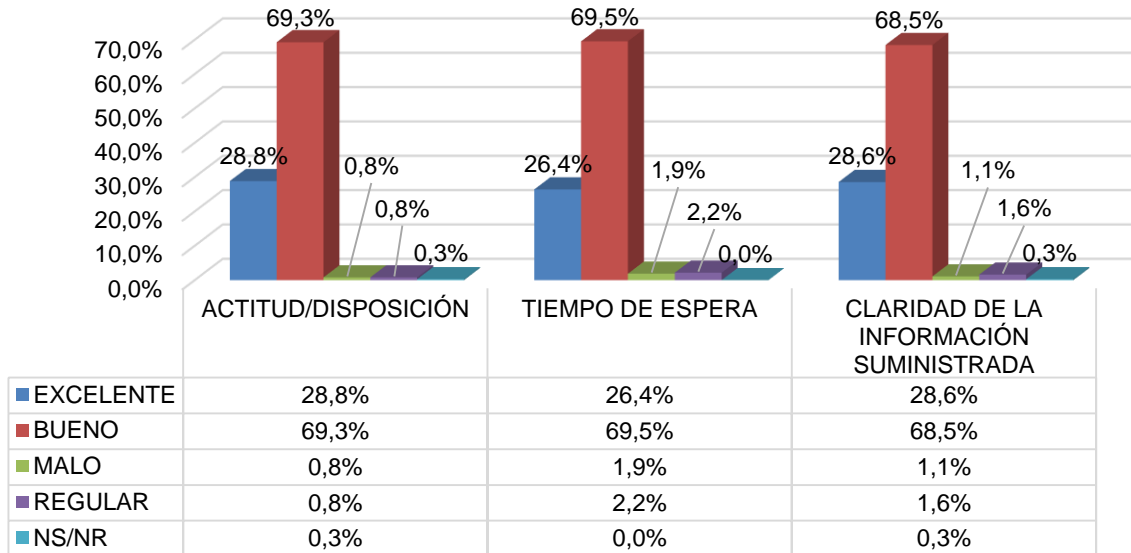


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,1% en la variable actitud/disposición, y una inconformidad del 4,0%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

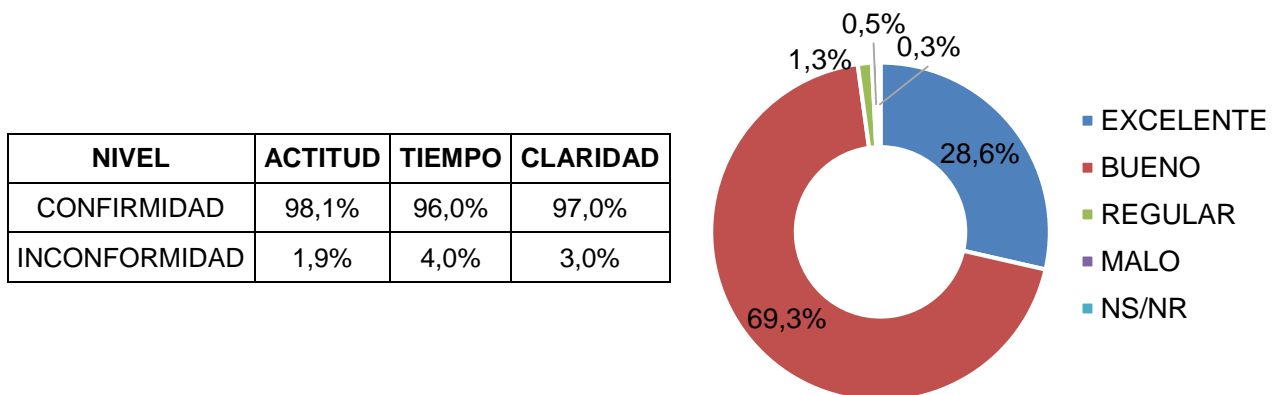


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023.

5.6.3. Paz y salvo departamental

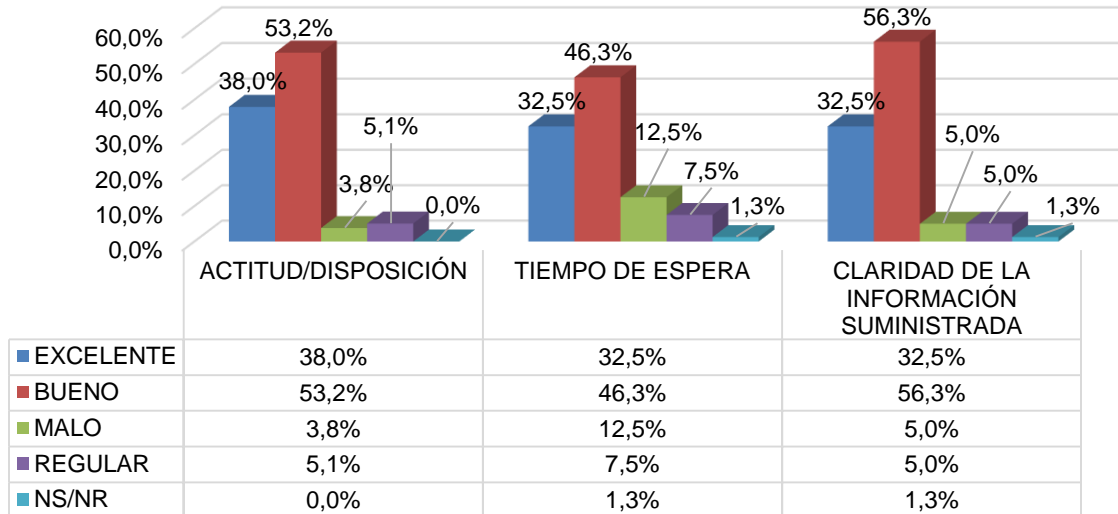


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 91,1% en la variable actitud /disposición, e inconformidad del 21,3% referente al tiempo de entrega, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|---------------|---------|--------|----------|
| CONFIRMIDAD | 91,1% | 78,8% | 88,8% |
| INCONFIRMIDAD | 8,9% | 21,3% | 11,3% |

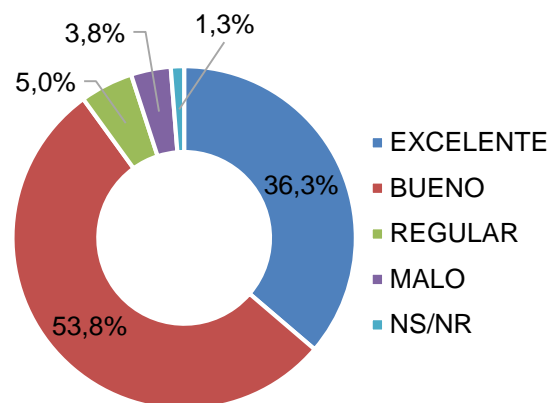


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

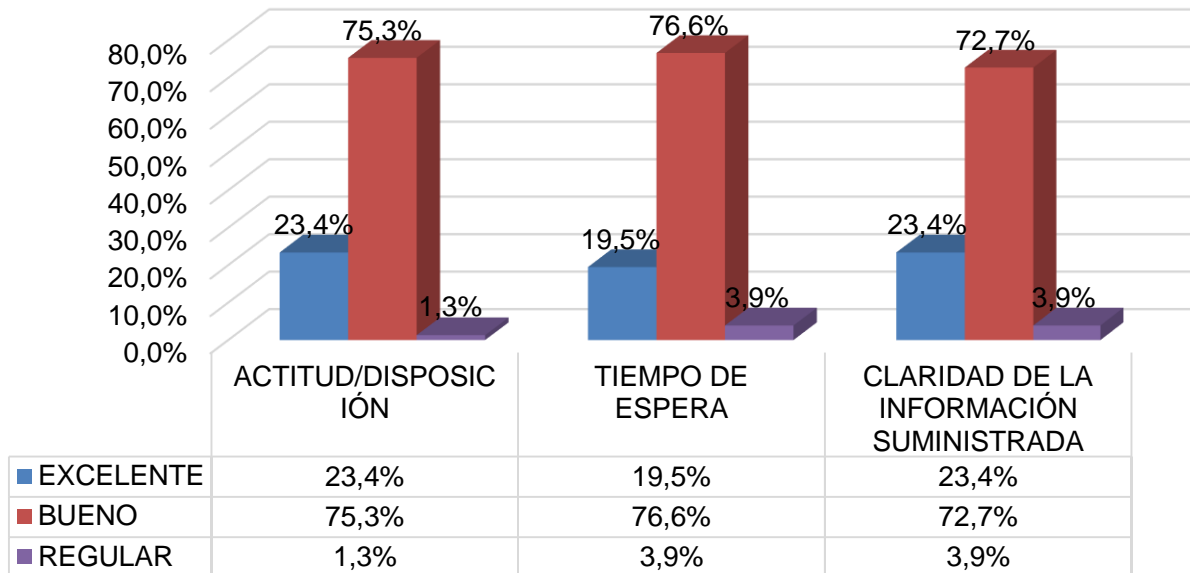


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 16. muestran que los ciudadanos que realizaron registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,7% en la variable actitud/disposición, y una inconformidad del 3,9% según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|---------------|---------|--------|----------|
| CONFIRMIDAD | 98,7% | 96,1% | 96,1% |
| INCONFIRMIDAD | 1,3% | 3,9% | 3,9% |

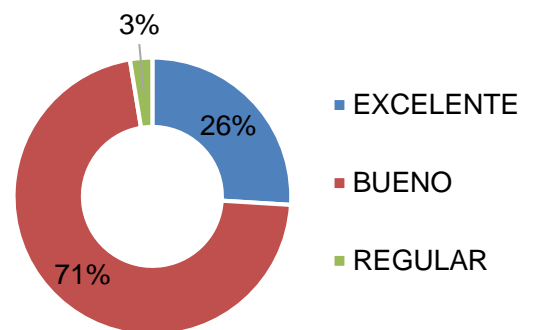


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023.

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

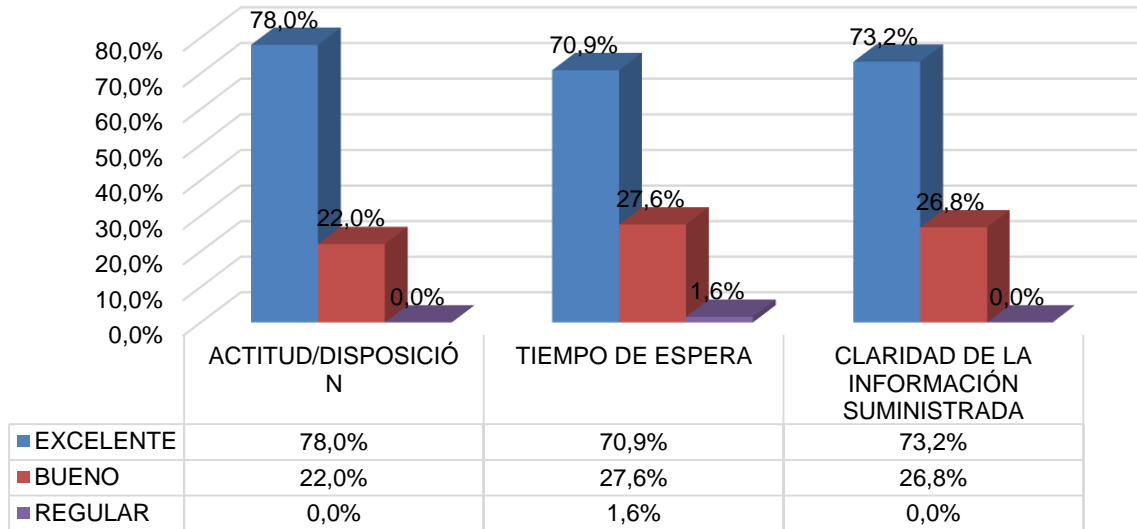


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 18. muestran que los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites y/o servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100% en la variable actitud/disposición y claridad de la información, y una inconformidad del 1,6% en la variable tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|---------------|---------|--------|----------|
| CONFIRMIDAD | 100,0% | 98,4% | 100,0% |
| INCONFORMIDAD | 0,0% | 1,6% | 0,0% |

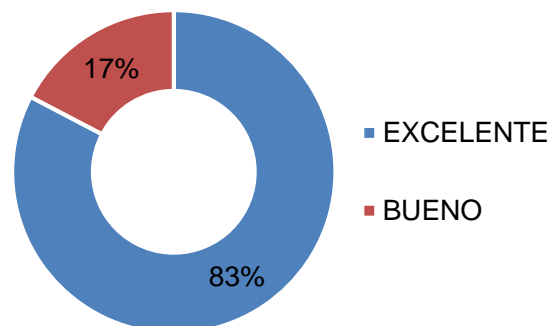


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

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

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el mes de **MAYO** de **2023**, **3.620** ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, **625** hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

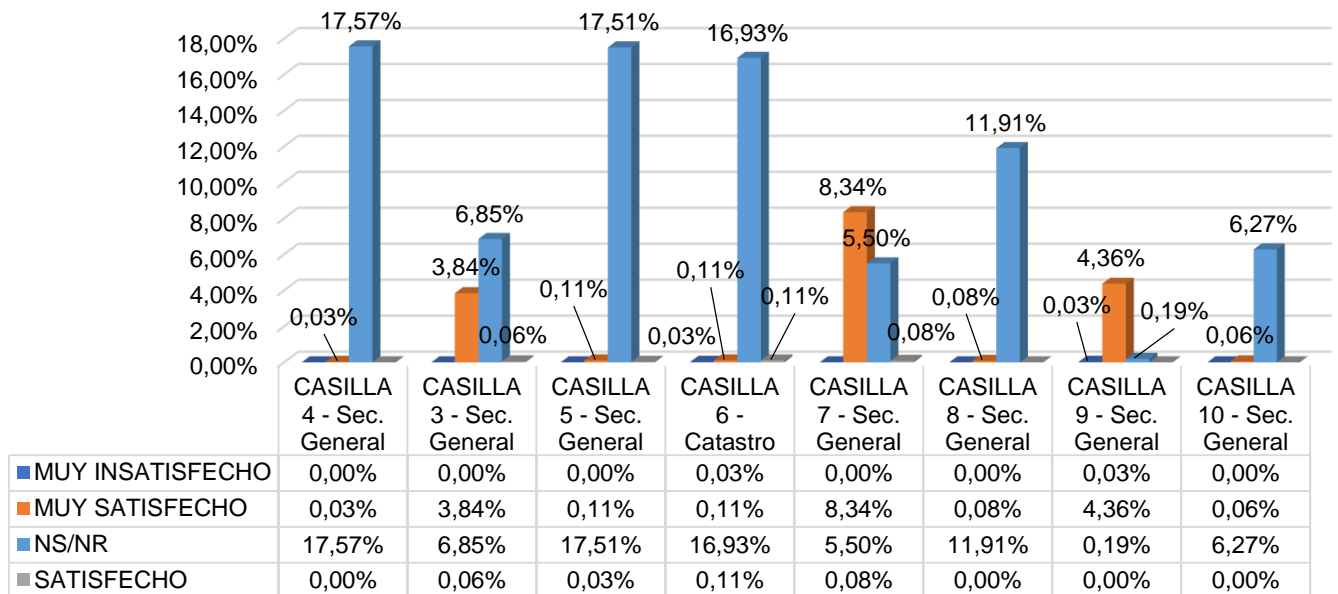


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 19. revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 17,2%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

| NIVEL DE CONFIRMIDAD | NUMERO DE CIUDANOS |
|----------------------|--------------------|
| CONFORMIDAD | 623 |
| INCONFORMIDAD | 2 |
| NS/NR | 2995 |
| TOTAL | 3620 |

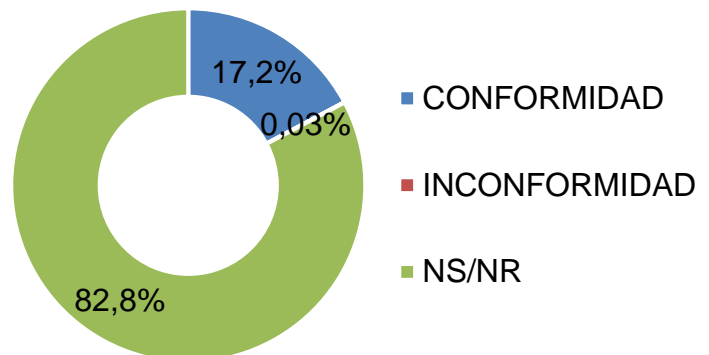


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante MAYO 2023

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:

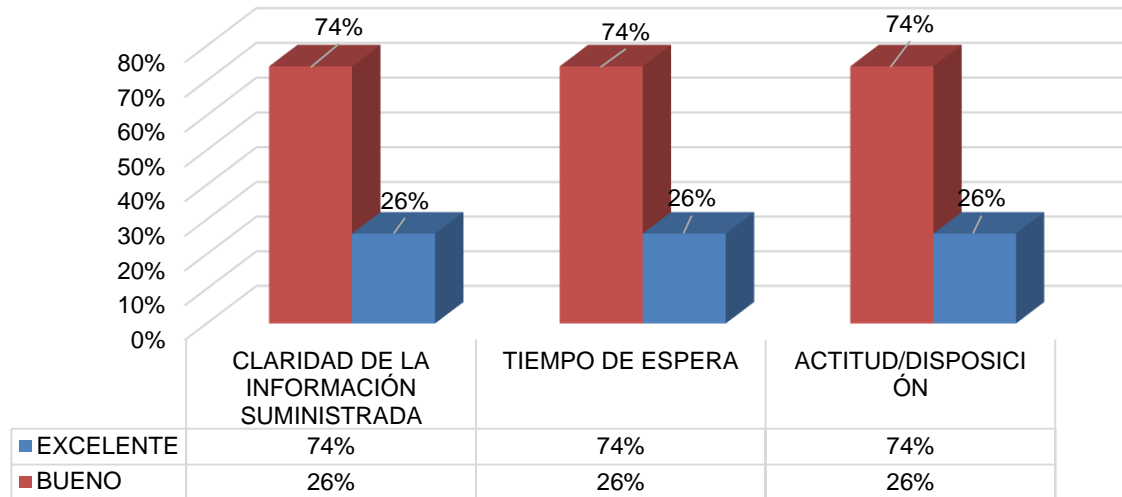


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | CLARIDAD | TIEMPO | ACTITUD |
|-------------|----------|--------|---------|
| CONFORMIDAD | 100% | 100% | 100% |

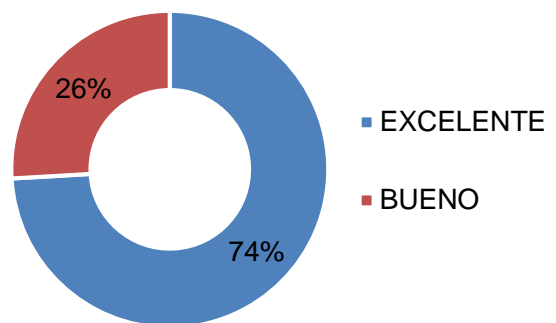


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante MAYO 2023.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

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

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de MAYO de 2023, se aplicaron de manera presencial **63** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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

6.1.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

| CALIFICACION | TOTAL |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 30 |
| BUENO | 33 |
| TOTAL | 63 |

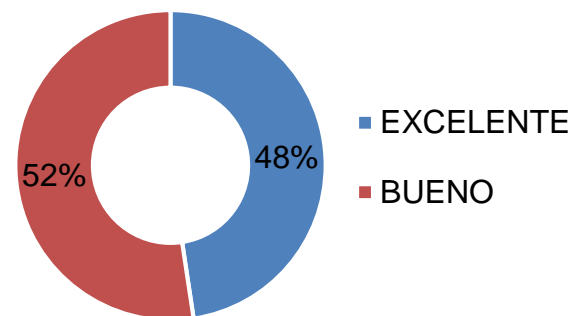


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023.

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

6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable.

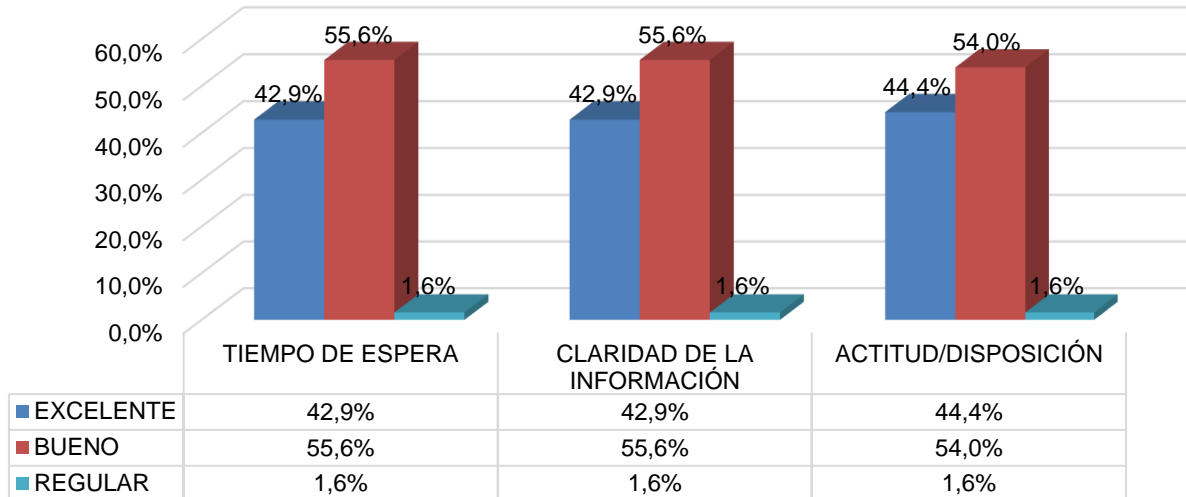


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 25 muestran que todas las variables presentan un alto nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación para el tiempo de espera, claridad de la información, actitud/disposición con un 98,4% respectivamente. Y un nivel de insatisfacción de mayor impacto para la actitud/disposición del 1,6%.

6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

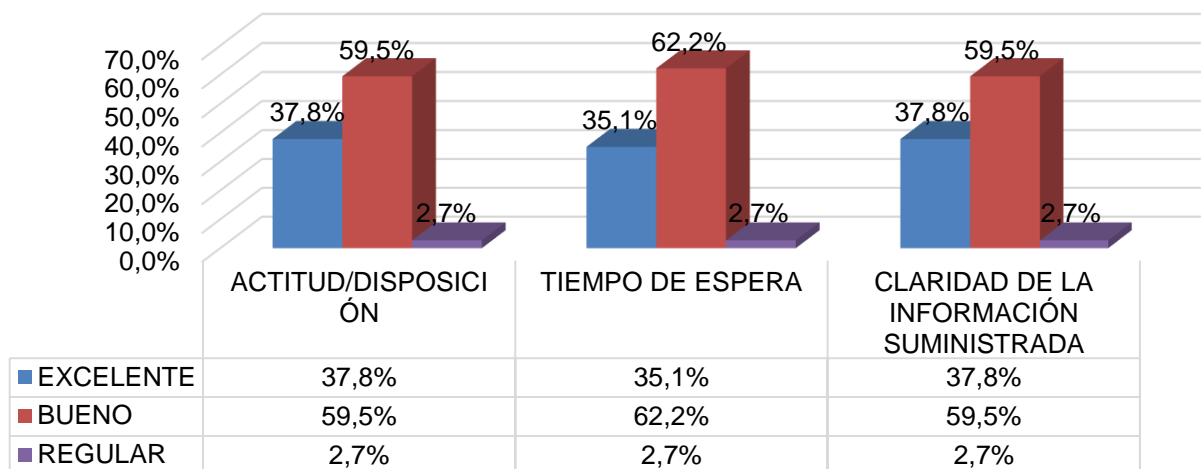


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general del 97,3%, y un nivel de insatisfacción el 2,7%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|---------------|---------|--------|----------|
| CONFIRMIDAD | 97,3% | 97,3% | 97,3% |
| INCONFORMIDAD | 2,7% | 2,7% | 2,7% |

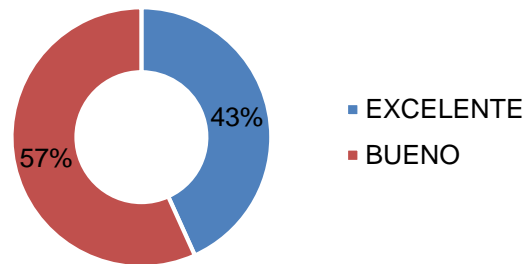


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

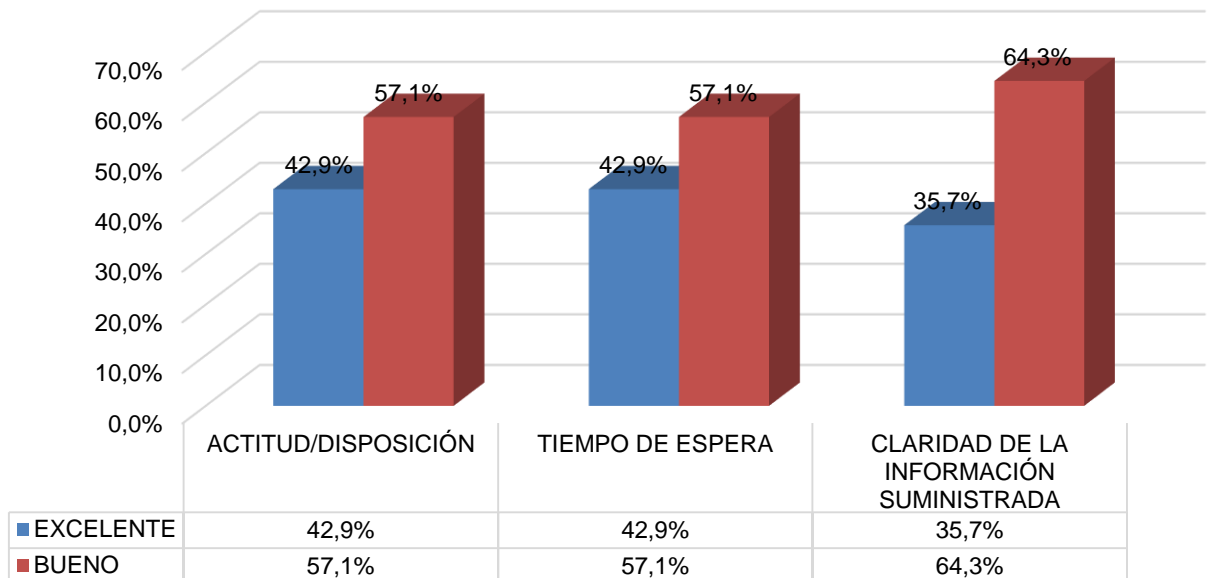


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023.

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

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|-------------|---------|--------|----------|
| CONFIRMIDAD | 100% | 100% | 100% |

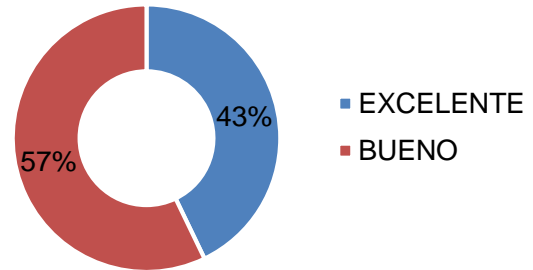


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023. 🟡

6.1.3.3. Orientación

| CALIFICACION | TOTAL |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 8 |
| BUENO | 3 |
| TOTAL | 11 |

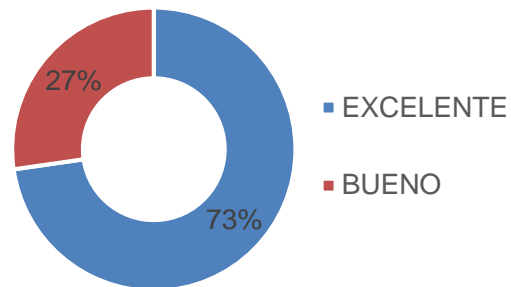


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 23 revelan que el 100% de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación Excelente.

6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá

Para el mes de **MAYO** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **81** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

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

6.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

| CALIFICACION | TOTAL |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 70 |
| BUENO | 11 |
| TOTAL | 81 |

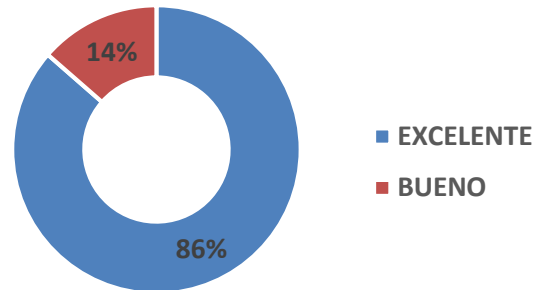


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023

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

6.2.2. Nivel general de conformidad por variable

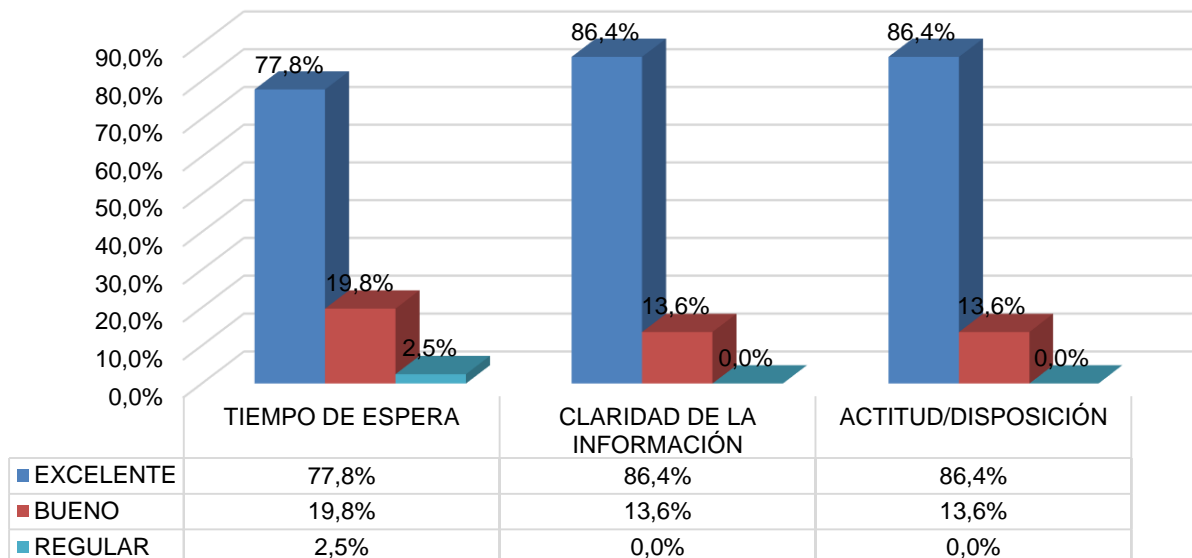


Tabla y gráfico 25 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 25 muestra que todas las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención son la claridad de la información y la actitud/disposición con una calificación del 100%, también se presenta un nivel de inconformidad en la variable tiempo de respuesta del 2,5%

6.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. PQRSDF

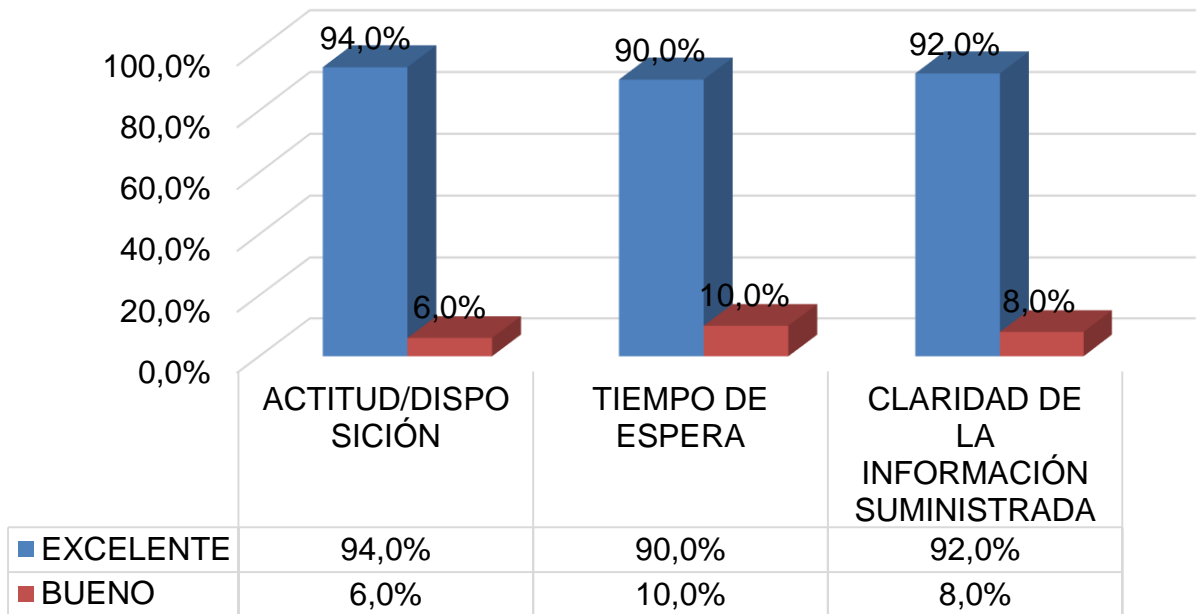


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron y radicaron PQRSDF 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% |

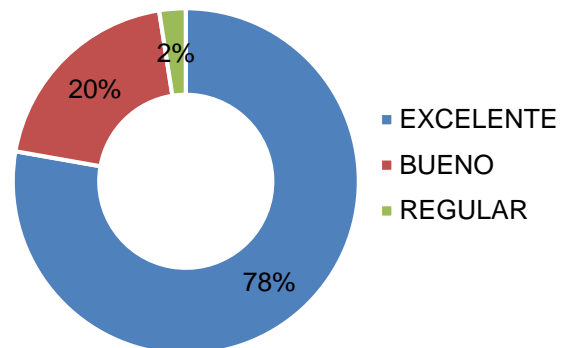


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron y radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023.

6.2.3.2. Orientación

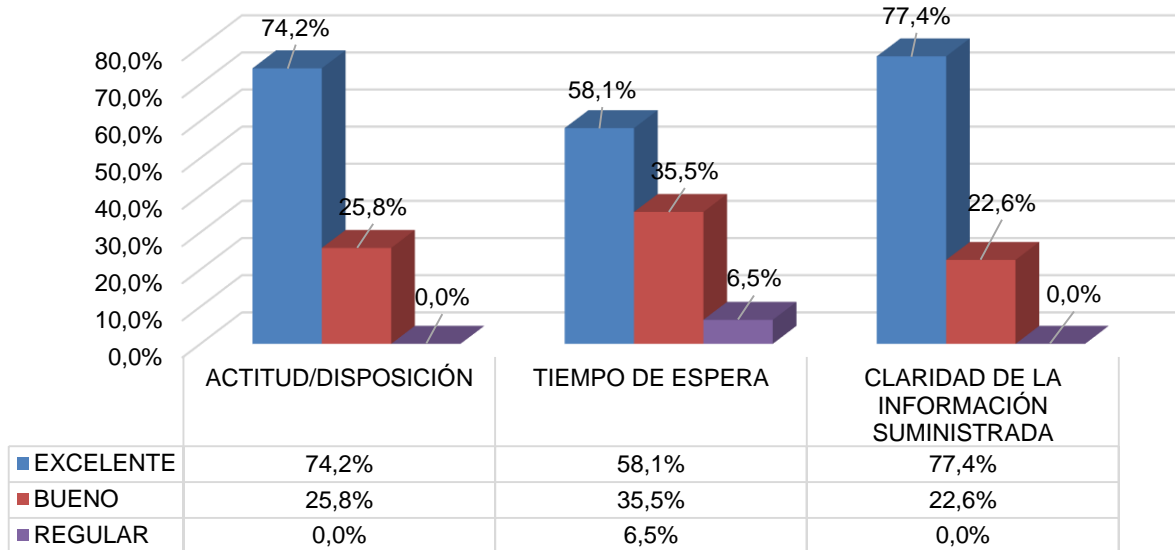


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 28 muestran que los ciudadanos que recibieron orientación dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100% en las variables de actitud/disposición y claridad de la información, con un nivel de inconformidad en la variable tiempo de respuesta con un 6,5% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|---------------|---------|--------|----------|
| CONFIRMIDAD | 100,0% | 93,5% | 100,0% |
| INCONFORMIDAD | 0,0% | 6,5% | 0,0% |

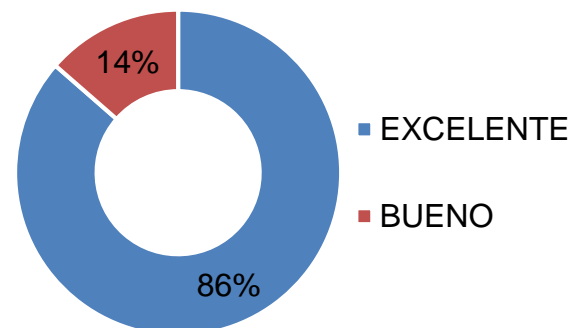


Tabla y gráfico 29. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá durante MAYO de 2023.

6.3. Oficina centro – Sede Buga

Para el mes de **MAYO** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **23** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de Buga.

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

6.3.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

| CALIFICACION | TOTAL |
|--------------|-----------|
| EXCELENTE | 13 |
| BUENO | 10 |
| TOTAL | 23 |

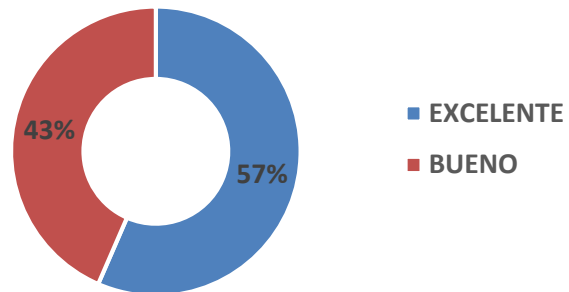


Tabla y gráfico 30. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante MAYO de 2023.

La tabla y el gráfico 30 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, otorgando una calificación de Bueno y Excelente.

6.3.2. Nivel de conformidad por variable

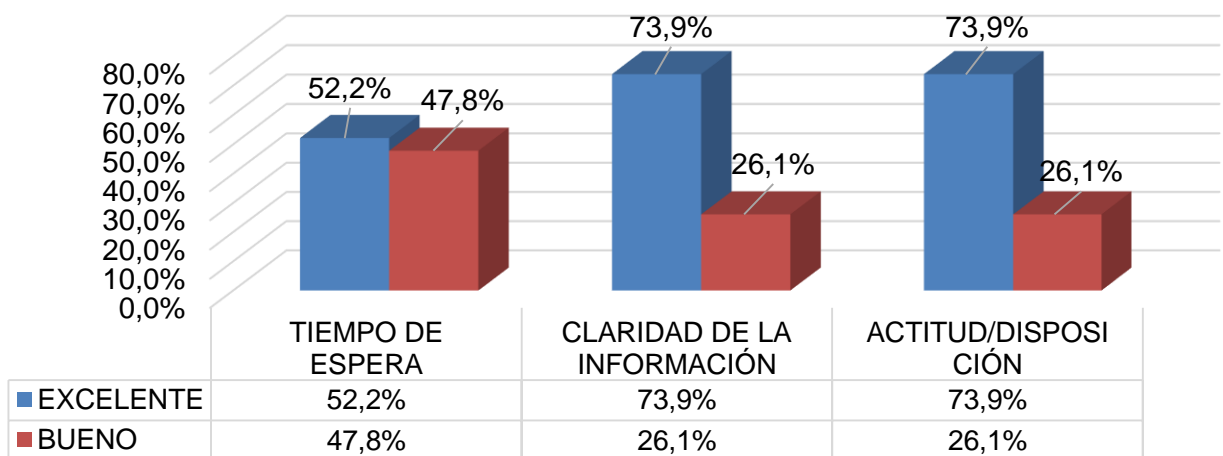


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 31. muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

6.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

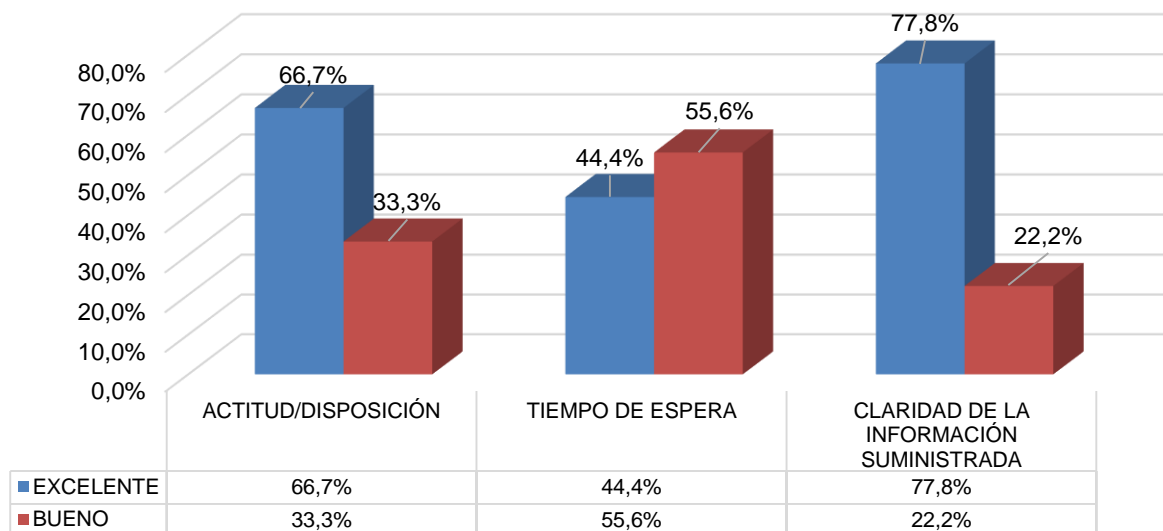


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante MAYO de 2023

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

| VARIABLE | Facilidad | Tiempo | Calidad |
|--------------|-----------|--------|---------|
| Satisfacción | 100% | 100% | 100% |

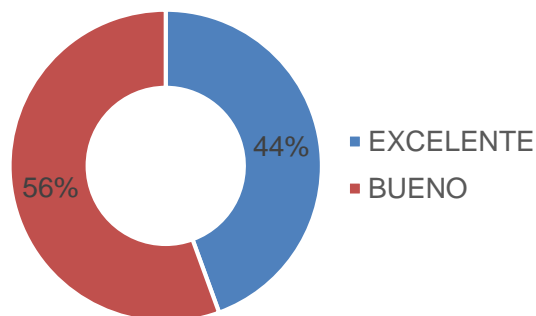


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante MAYO de 2023

6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

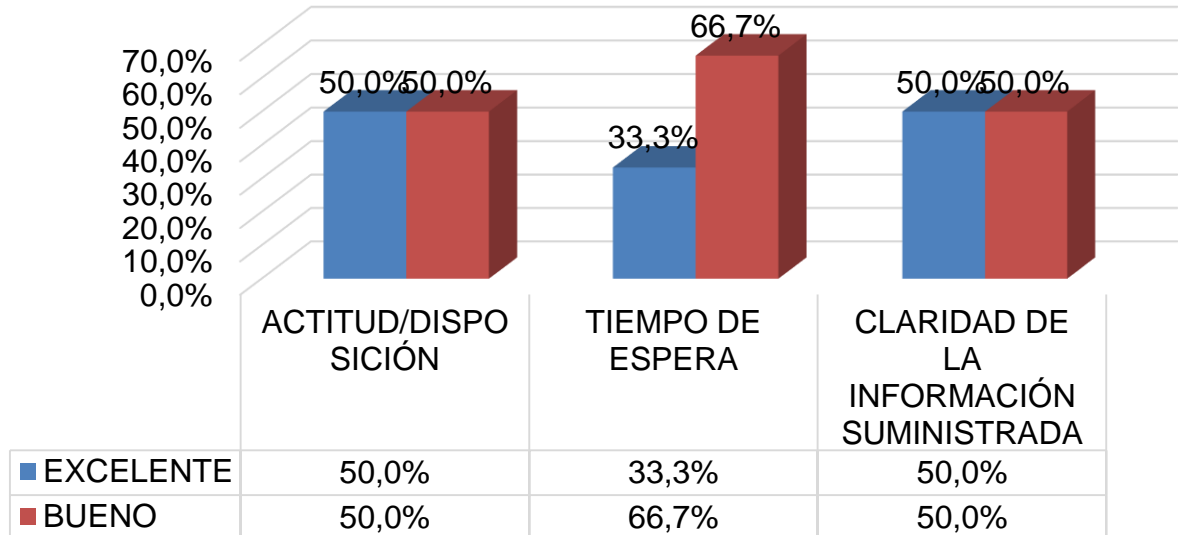


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 34. muestran que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

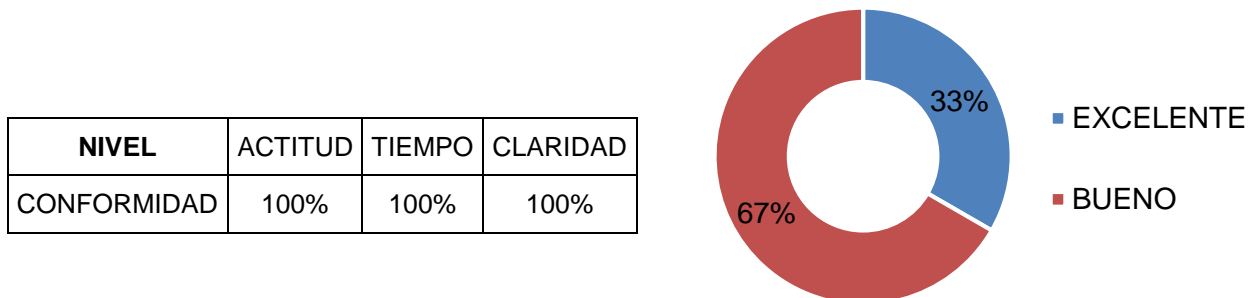


Tabla y gráfico 35. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante MAYO de 2023.

6.3.3.3. PASAPORTE

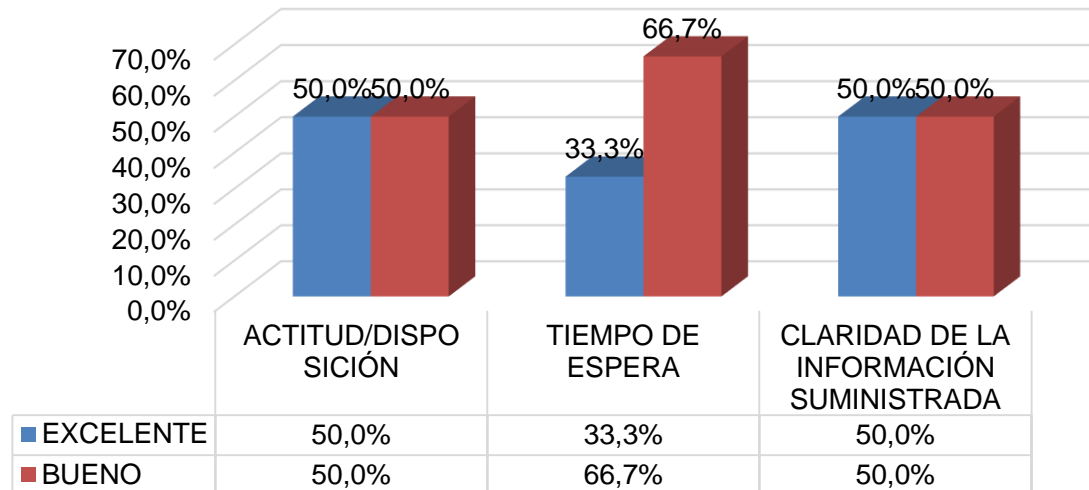


Tabla y gráfico 36. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante MAYO de 2023.

La tabla y gráfico 36 muestran que los ciudadanos que realizaron la adquisición de pasaportes en la Oficina Territorial Centro – BUGA presentando un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| NIVEL | ACTITUD | TIEMPO | CLARIDAD |
|-------------|---------|--------|----------|
| CONFORMIDAD | 100% | 100% | 100% |

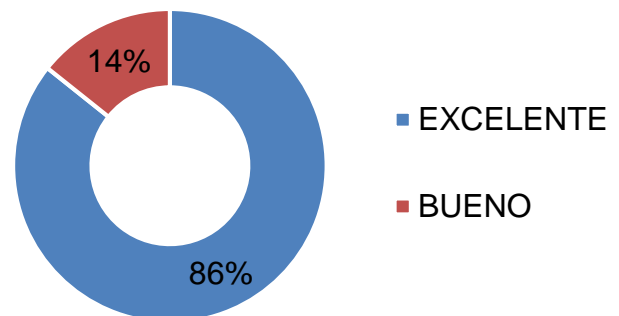


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sedes Tuluá, Buga durante MAYO de 2023..

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron **130** observaciones, de las cuales el 47,7% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del valle del cauca, el 10,8% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud, mala información), el 5,4% y 7,7% se refieren inconformidad con el tiempo de entrega de los trámites y a la mejora de los espacios del banco.

El 47,7% de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada y satisfacción en el servicio. El 52,3% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, mejores en los tiempos, información suministrada y servicio del banco donde se destacan los siguientes:



Gráfico 38. 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 MAYO 2023

Cabe resaltar que la Unidad de rentas obtuvo el mayor número de observaciones, con **60** de las 130 recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría son acciones de mejora, 12 de estas se relacionan con la realización de mejorar institucional para las jornadas centralizadas y descentralizadas; seguido, están las 20 observaciones, de las cuales está asociada a la mejora de los tramites y servicios del banco, en la demora en los tiempos de entrega y mejora en los servicios prestados en las ventanillas.

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 prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 97,3%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 2,3%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición, con un nivel de conformidad general del 97,8%.
- La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 4,8%

- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son impuesto vehicular y registró de títulos de salud, con unos porcentajes de 97,8% y 97,4% respectivamente además de estos encontramos los tramites y servicios de U.A.E de catastro y inscripción en escalafón nacional con el 100%
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es el Paz y Salvo Departamental, con un nivel alto de inconformidad del 8,8%.
- La radicación de PQRSDf y la orientación en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.
- El 82,7% de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100%.
- las variables usadas para la evaluación del nivel de conformidad con la atención prestada, presenta un nivel de conformidad del 98,4% y un nivel de inconformidad del 1,6% a nivel general en la Oficina Territorial Norte -Cartago.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 97,3% en todas las variables evaluadas, un porcentaje de inconformidad del 2,7%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de adquisición de estampillas un nivel de conformidad del 100% en todas las variables evaluadas.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta un nivel de conformidad del 100% en las variables de claridad en la información y actitud/disposición, además de presentar un nivel de inconformidad del 2,5% en la variable tiempo de espera.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta que el 61,7% de las encuestas realizadas hacen parte de PQRSDf. Y el 38,2% hacen parte de orientación al público, cabe aclarar que no se presentaron respuestas para los tramites de impuesto vehicular ni adquisición de estampillas.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta un alto nivel de conformidad en los temas de PQRSDf de un porcentaje del 100% en las diferentes variables a estudiar.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta un alto nivel de conformidad en los temas de orientación de un porcentaje del 100% para las variables de actitud y claridad en la información y un porcentaje de insatisfacción en la variable tiempo de respuesta del 6,5%.
- La Oficina Territorial Centro – Buga presenta un nivel general del 100% en las variables evaluadas.
- La Oficina Territorial Centro – Buga en sus trámites y servicios prestados durante el mes de mayo como lo son liquidación de impuestos, adquisición de estampillas Y pasaportes presentan un nivel de conformidad del 100%

9. RECOMENDACIONES

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

- I. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con los servicios que son prestados por el banco de la gobernación, evidenciando molestias por la demora en la atención y la falta de medios de pago deferentes al efectivo, de esta forma se evidencia el aumento de inconformidad señalado en el aspecto mejora institucional.
- II. Realizar sensibilizaciones de los funcionarios de la U.A.E de Rentas con la finalidad de lograr una mejor actitud a la hora de brindar la atención al ciudadano, ya que los encuestados han manifestado por medio de las recomendaciones el descontento respecto a la actitud de los funcionarios públicos de esta área.
- III. Realizar inducción a los funcionarios del módulo de atención del ciudadano sobre los trámites, servicios y OPAS con mayor demanda, con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos.

9.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Para dar gestión a la recomendación I y III, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- ✓ Se realizaron 2 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención referente a los temas: Defensoría del Paciente y trámites, servicios y OPA de Educación, quedando como evidencia el acta 83 y 84.

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