

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS JUNIO 2023

Santiago de Cali, 15 julio 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 junio 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.

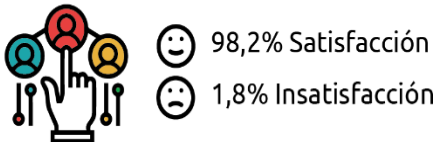
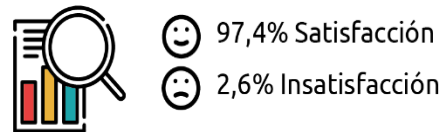
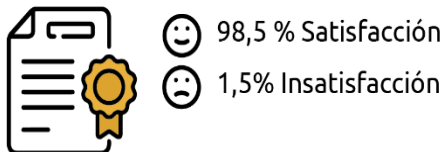
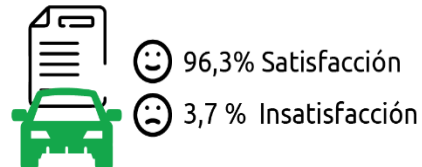
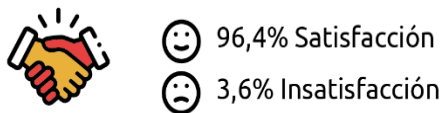
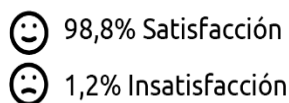
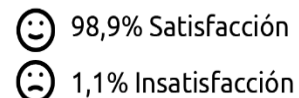
Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se consolida el presente informe en el que se desarrolla un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades 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 junio de 2023, se atendieron **18.367** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **1.215** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de **5.530** 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
JUNIO 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****PASAPORTE****REGISTRO DE TÍTULOS EN
EL ÁREA DE LA SALUD****TRÁMITES Y SERVICIOS U.A.E DE CATASTRO**

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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



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

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico y teléfono de contacto, así como 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	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 junio de 2023, se atendieron un total de 5.530 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRSD, realizar 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 21,9%.

De esta manera, durante el mes de junio de 2023, se aplicaron 1.215 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	1077
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	84
OFICINA TERRITORIAL NORTE	54
TOTAL	1215

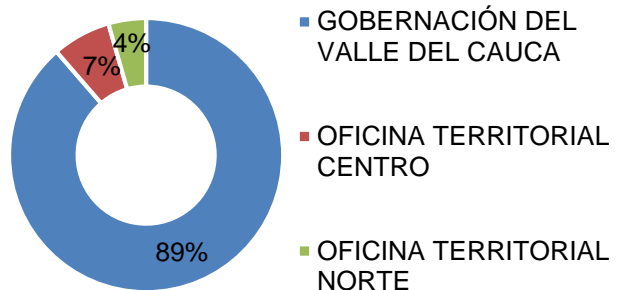


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

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

5.2. Gestión realizada

GESTION	TOTAL
RADICACIÓN DE TRAMITE/SERVICIO/OPA	1088
RADICACIÓN DE PQRSD	91
ORIENTACIÓN	36
TOTAL	1215

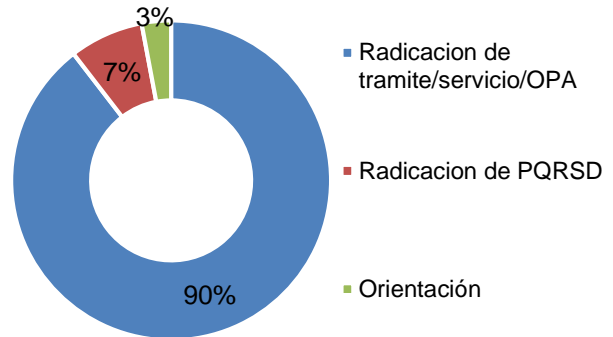


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y el gráfico 2 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, para el mes de junio presenta una mayor demanda por parte de los ciudadanos con un porcentaje del 90%, en comparación con la radicación de PQRS y la orientación.

5.3. Nivel general de satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	404
BUENO	781
REGULAR	21
MALO	9
TOTAL	1215

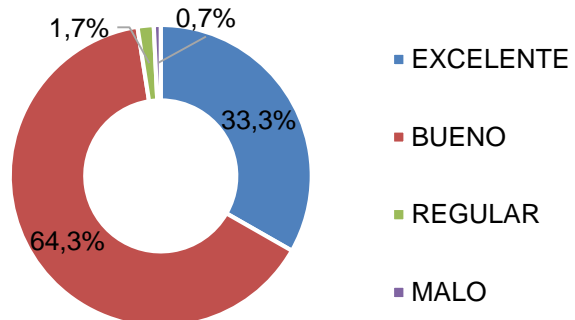


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 97.5% 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 2.5% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo.

5.4. Nivel general de satisfacción por variable

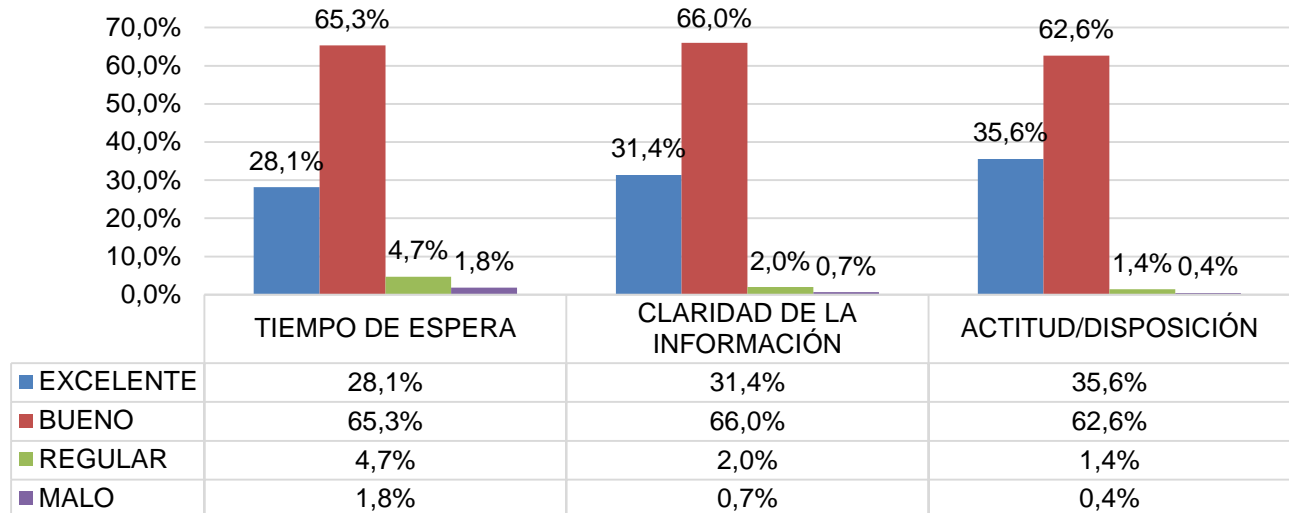


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mejor nivel de conformidad frente a la atención está la actitud/disposición, con una calificación del 98,2%. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 6,5%.

5.5. Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	255
BUENO	757
REGULAR	1088
MALO	22
NS/NR	54
TOTAL	2176

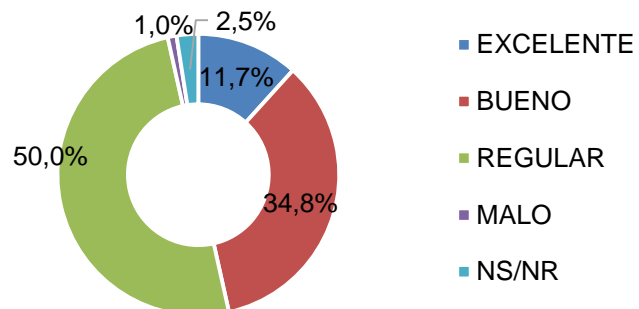


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 46,5% 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 51% expresó inconformidad, calificándola de Regular y malo. Un 2,48% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5.2. Radicación de PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	80
BUENO	10
REGULAR	1
TOTAL	91

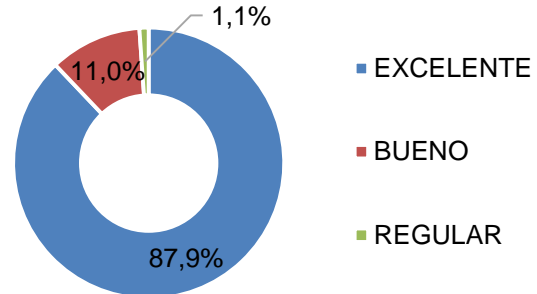


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y gráfico 6 evidencian que el 98,9% 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. Además de presentar un nivel de inconformidad del 1,1% con calificación de regular y malo.

5.5.3. Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	23
BUENO	12
MALO	1
TOTAL	36

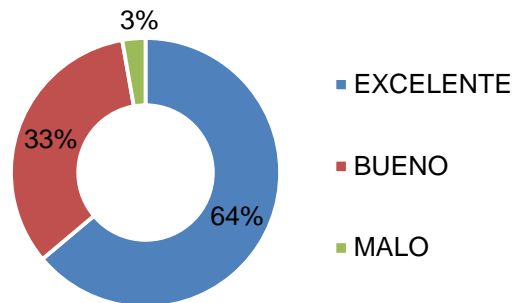


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y gráfico 7 muestran que el 97% 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. Un porcentaje expreso inconformidad con calificación del 3% con calificación de regular y malo.

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	461
IMPUESTO VEHICULAR	460
TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	91
PAZ Y SALVO	83
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	80
TOTAL	1.175

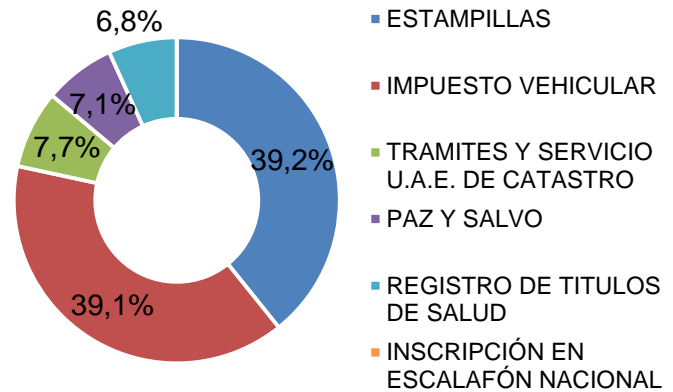


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 39,2%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 39,1%.

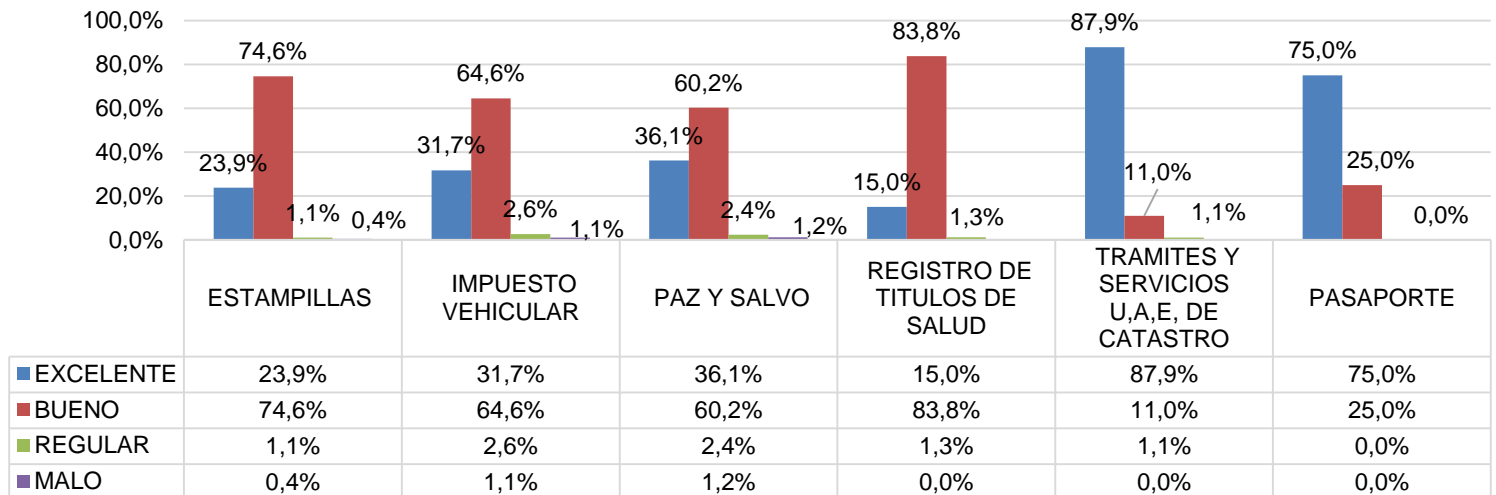


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

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 adquisición de estampillas, presentan la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 98,9% 98,8% y 98,5% respectivamente. Así mismo, se destaca que el paz y salvo departamental e impuesto vehicular presentan el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 3,6%.

5.6.1. Adquisición de estampillas

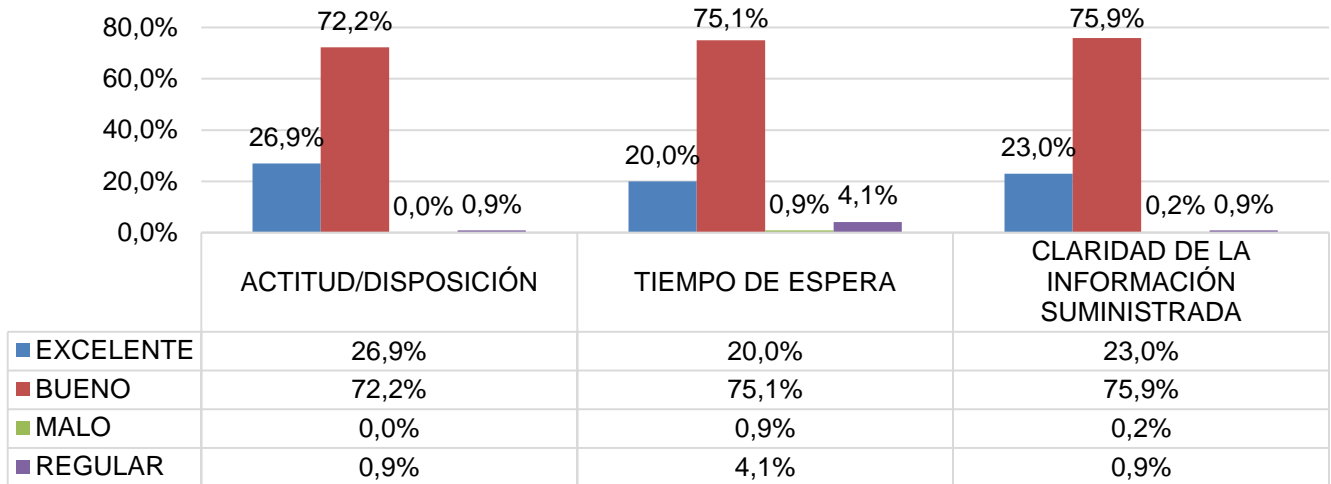


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y gráfico 10 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad del 99% en la variable actitud/disposición y claridad de la información con calificaciones de excelente y bueno e inconformidad del 5% en la variable tiempo de respuesta, según se describe en la siguiente tabla y gráfico con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	99%	95%	99%
INCONFORMIDAD	1%	5%	1%

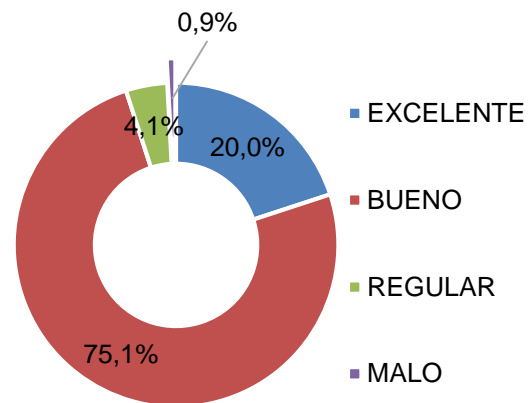


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023.

5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

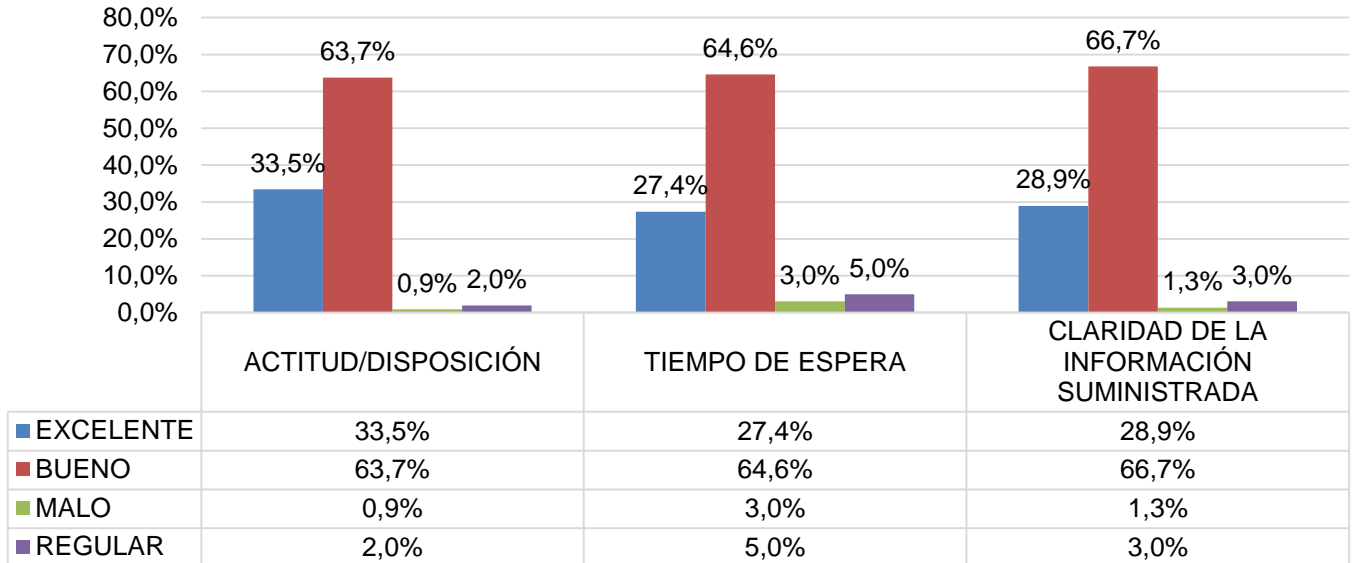


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,2% en la variable actitud/disposición, y una inconformidad del 8,0%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

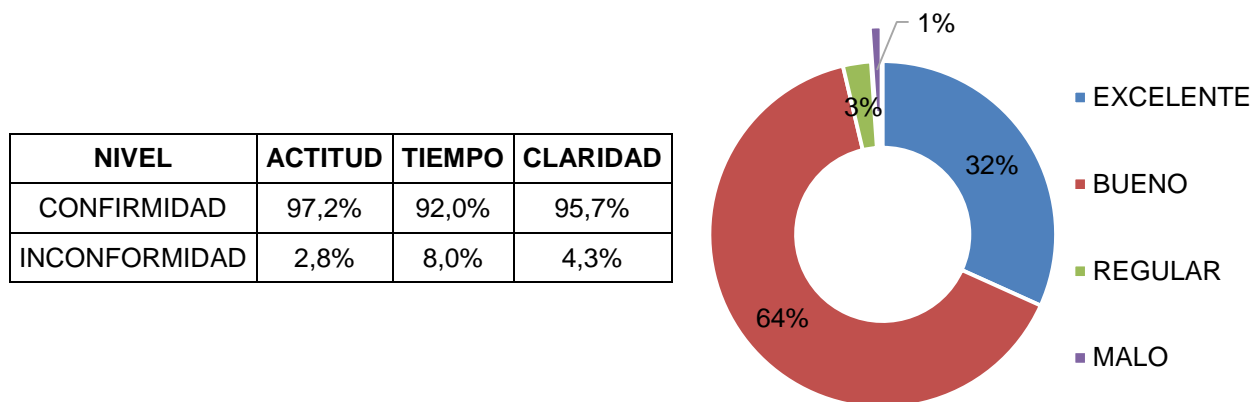


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023.

5.6.3. Paz y salvo departamental

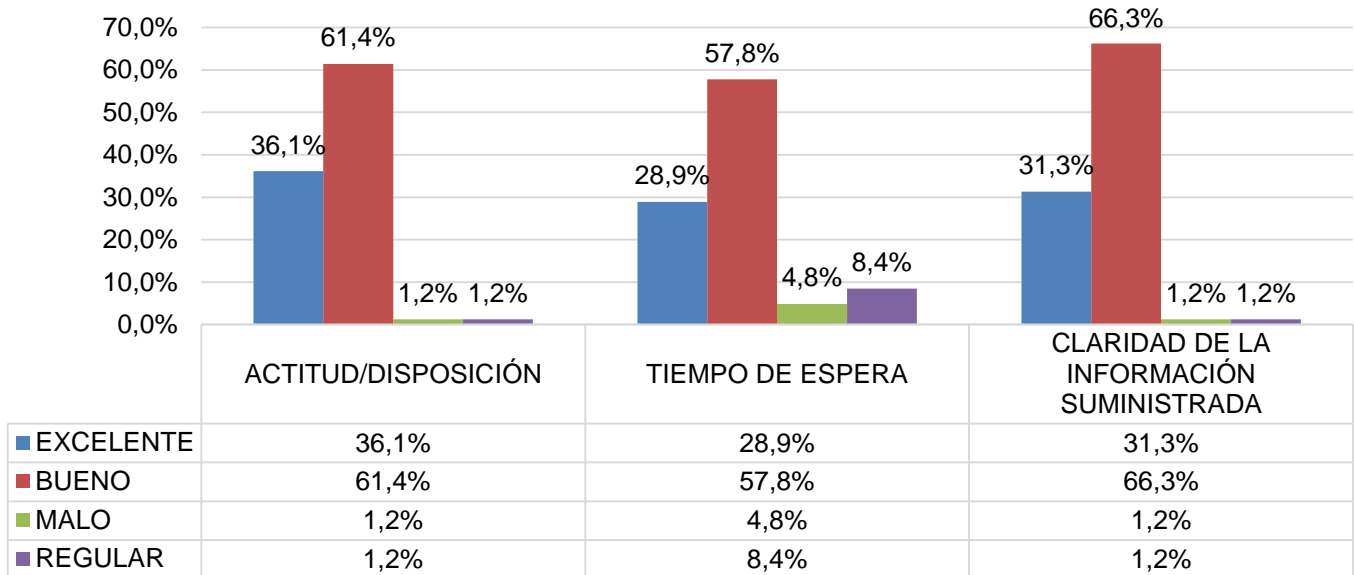


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023.

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 97,6% en la variable actitud /disposición y claridad de la información, e inconformidad del 13,3% 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:

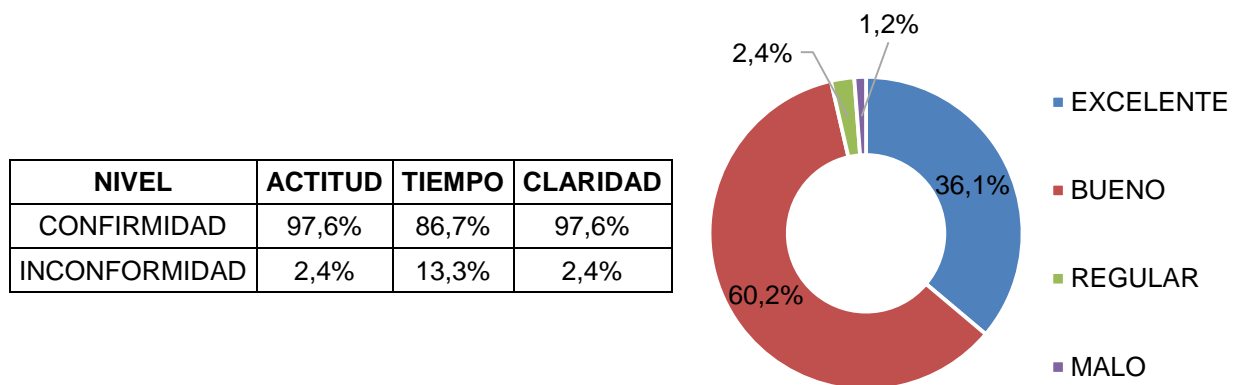


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

5.6.4. Registro de títulos en el área de la salud

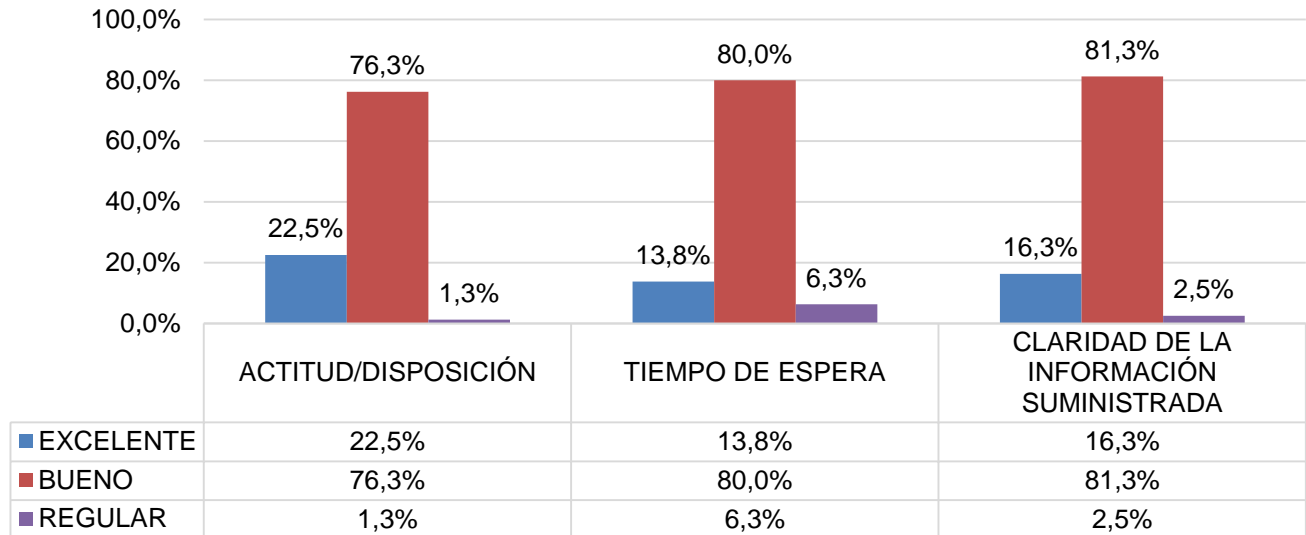


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

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	98,8%	93,8%	97,5%
INCONFORMIDAD	1,3%	6,3%	2,5%

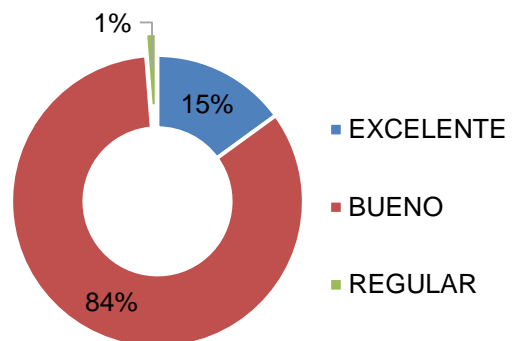


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023.

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

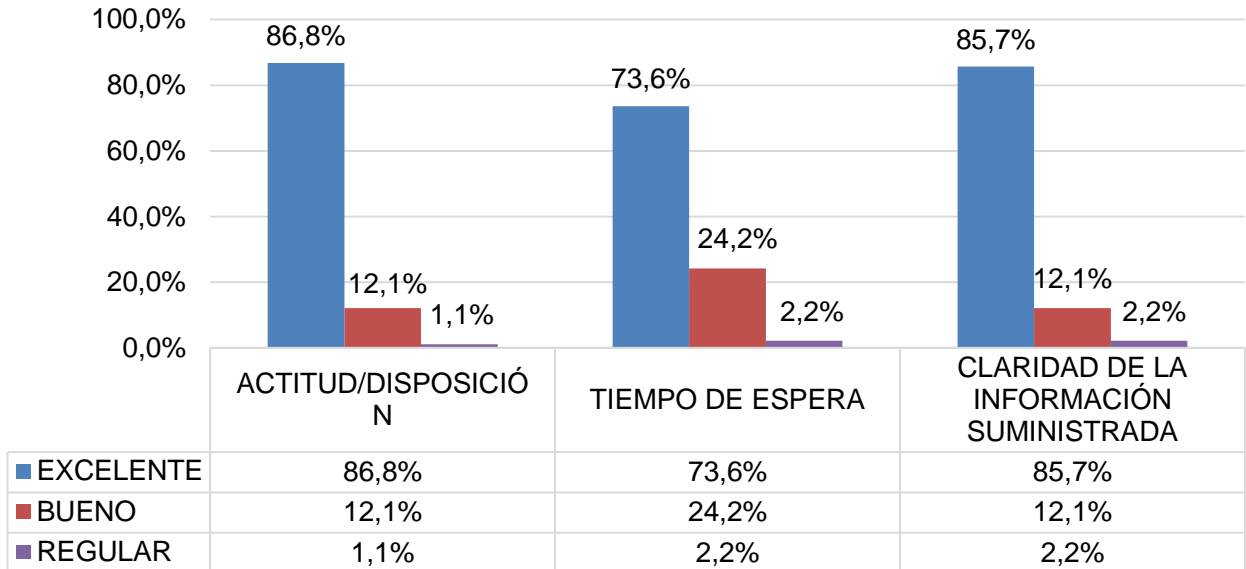


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023.

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 98,9% en la variable actitud/disposición, y una inconformidad del 2,2% en la variable tiempo de respuesta y claridad en la información, 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	98,9%	97,8%	97,8%
INCONFORMIDAD	1,1%	2,2%	2,2%

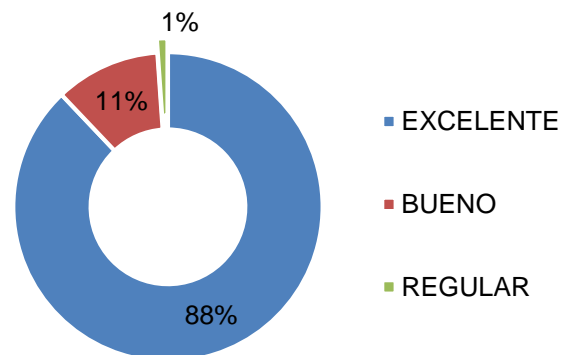


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

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 JUNIO de 2023, 5.530 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 1.000 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

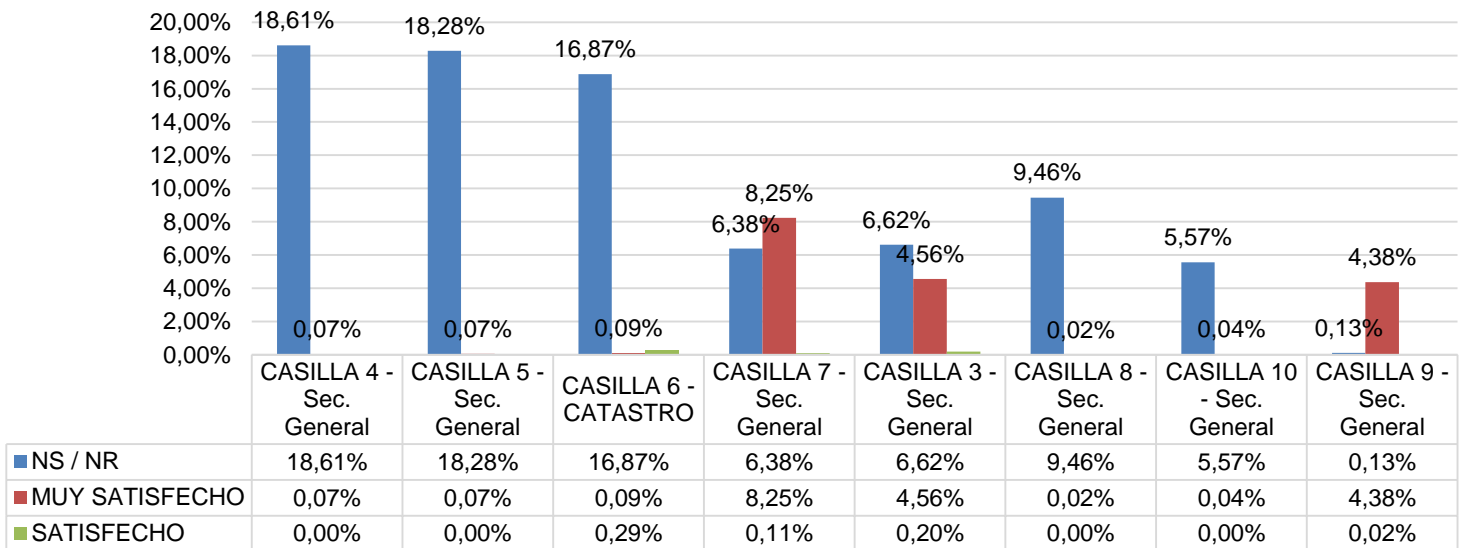


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante junio 2023

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 18%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFIRMIDAD	NUMERO DE CIUDANOS
CONFORMIDAD	1.000
NS/NR	4.530
TOTAL	5.530

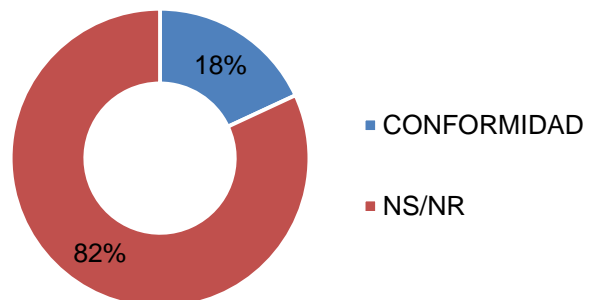


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante junio 2023

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

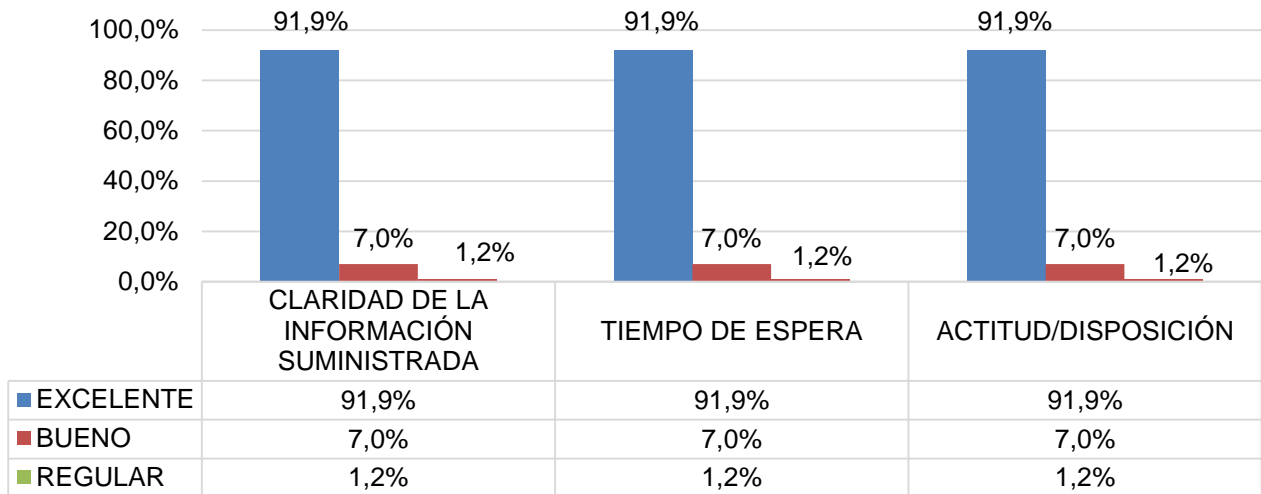


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

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 98,8%, además de un nivel de inconformidad 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:

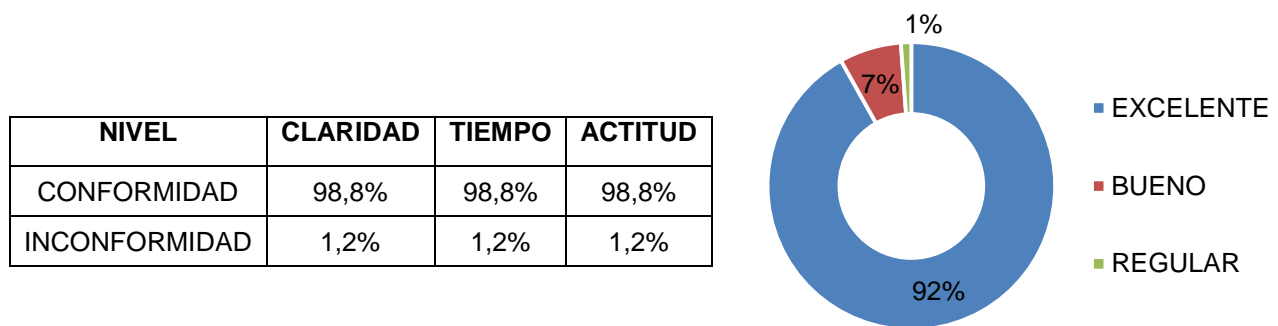


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023.

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 junio de 2023, se aplicaron de manera presencial 54 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	39
BUENO	15
TOTAL	54

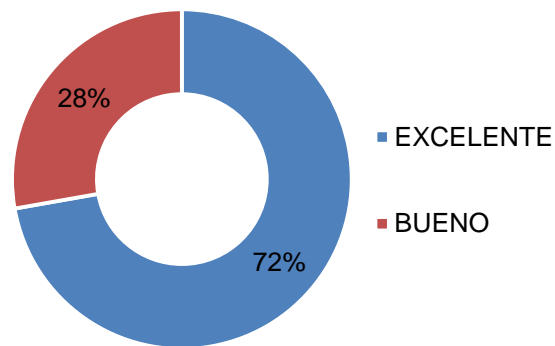


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2023.

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.

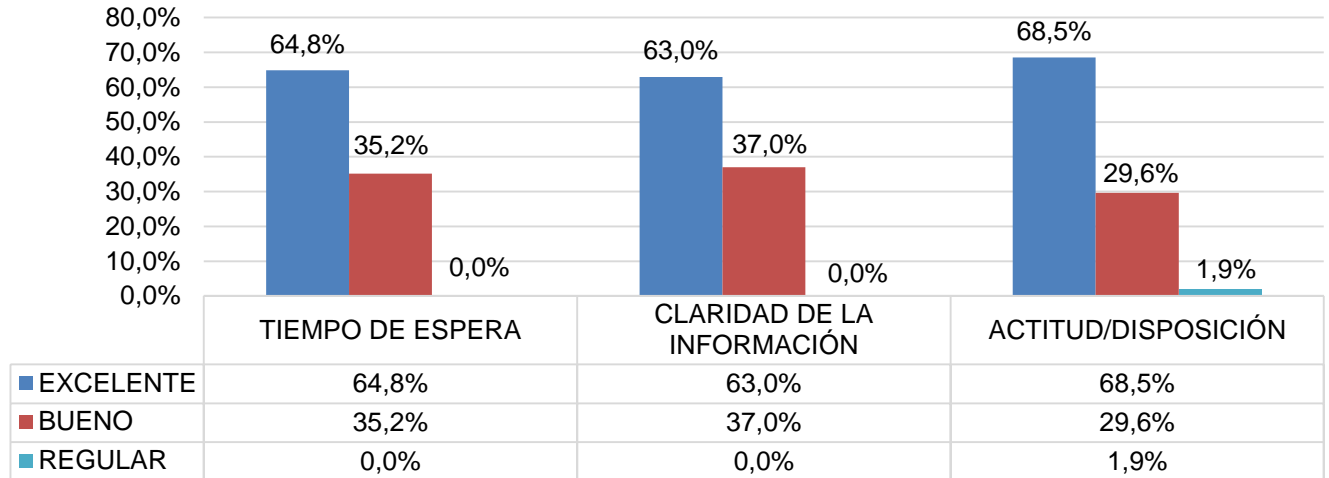


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 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, con un 100% respectivamente. Y un nivel de insatisfacción de mayor impacto para la variable actitud/disposición del 1,9%.

6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

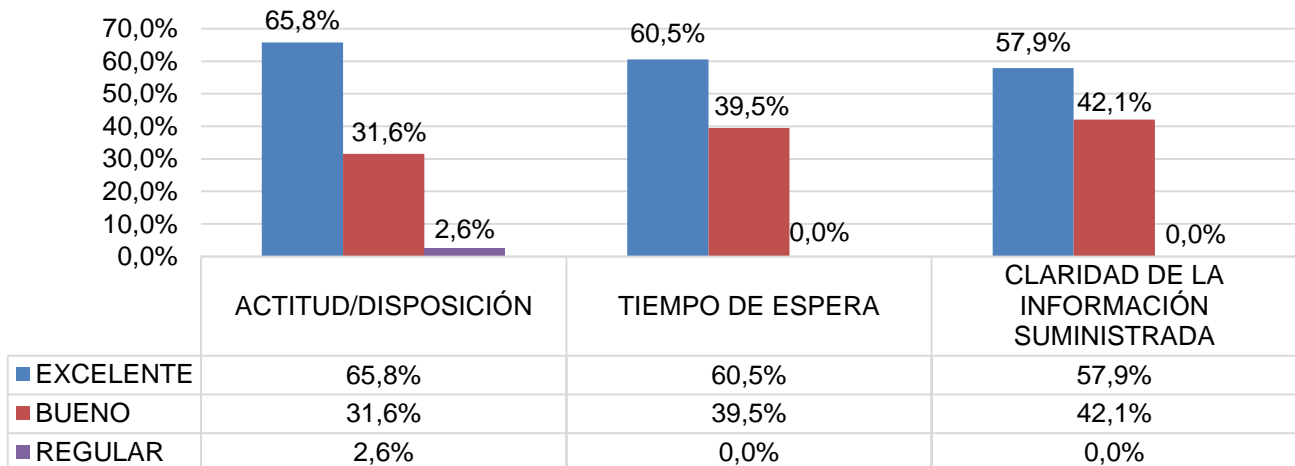


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 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 frente a la variable tiempo de respuesta y claridad de la información con el 100%, y un nivel de insatisfacción el 2,6%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	97,4%	100,0%	100,0%
INCONFORMIDAD	2,6%	0,0%	0,0%

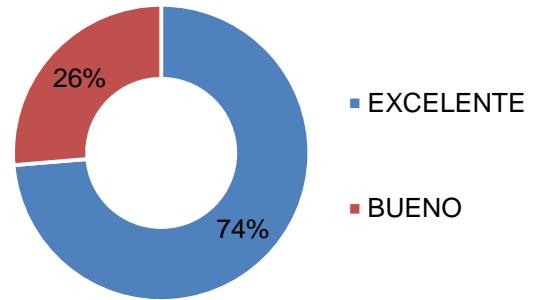


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2023.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

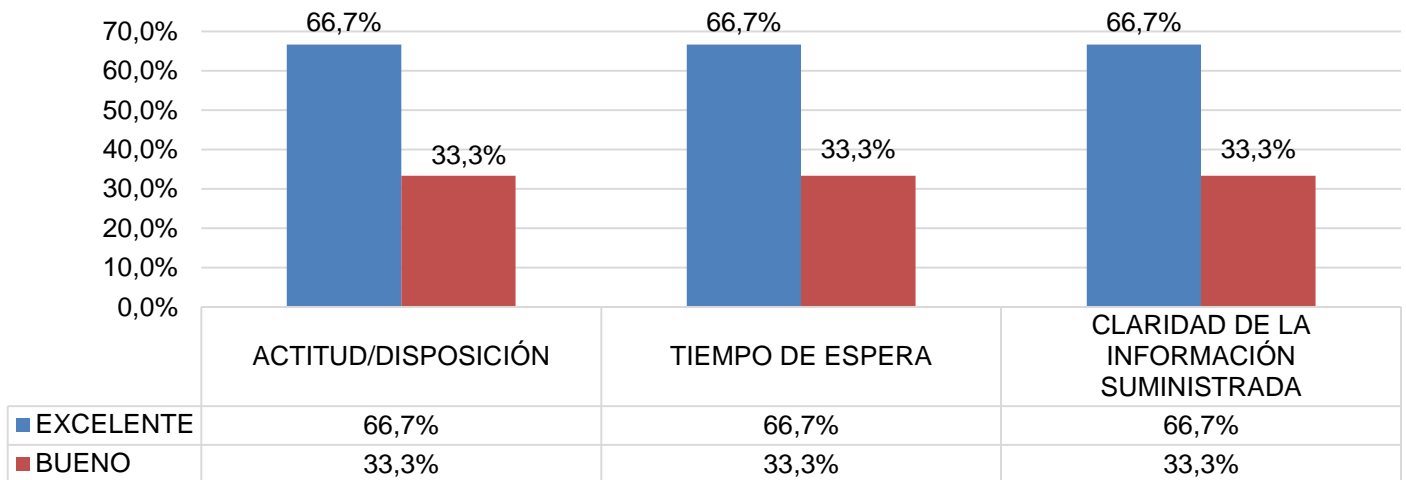


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2023.

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

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100%	100%	100%

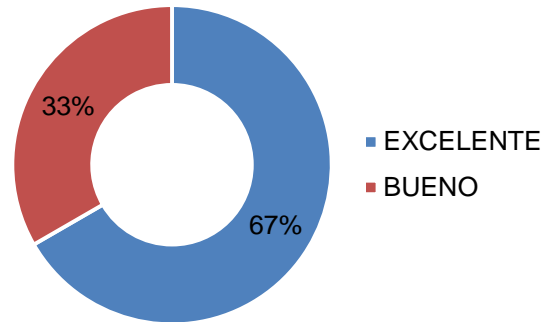


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2023.

6.1.3.3. Orientación

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	1
TOTAL	1

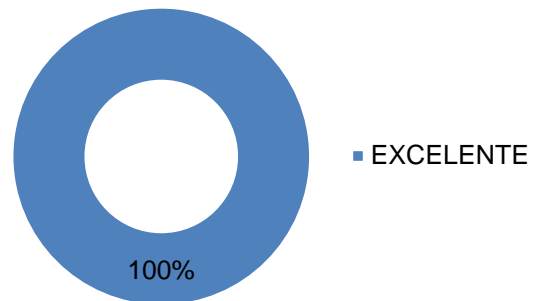


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante junio de 2023.

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 y Buga

Para el mes de junio de 2023, se aplicaron de manera presencial 84 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 y Buga.

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

6.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	63
BUENO	21
TOTAL	84

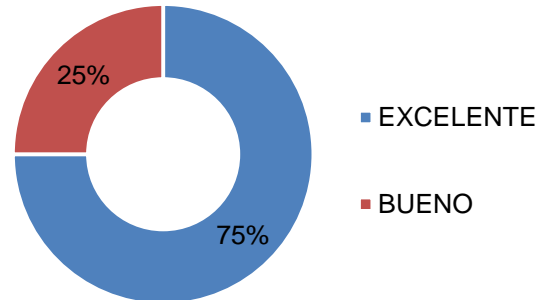


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023

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

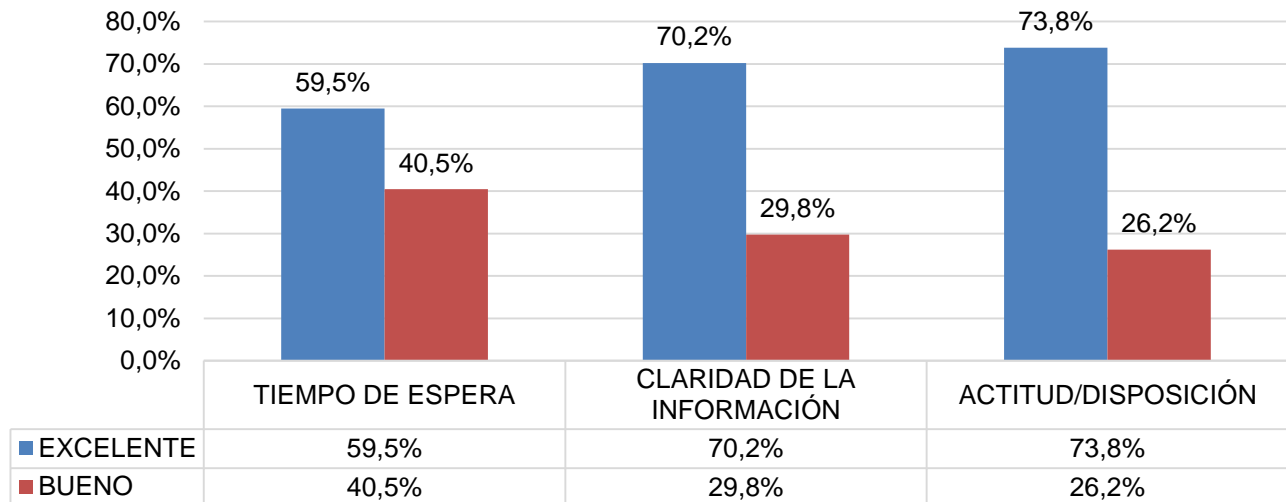


Tabla y gráfico 25 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

La tabla y gráfico 25 revelan que el 100% de los encuestados manifestó estar conforme con las variables en estudio durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

6.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.2.3.1. PQRSD

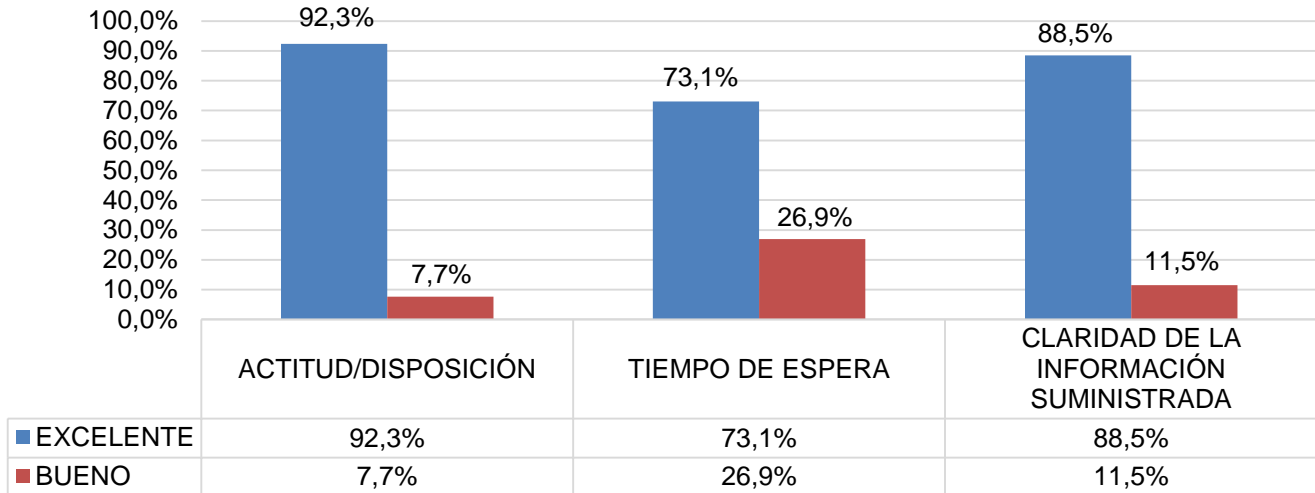


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron y radicaron PQRSD en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y 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:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

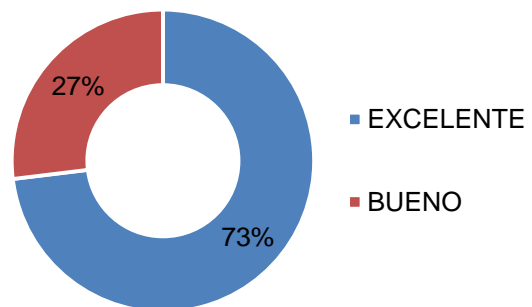


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron y radicaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

6.2.3.2. Orientación

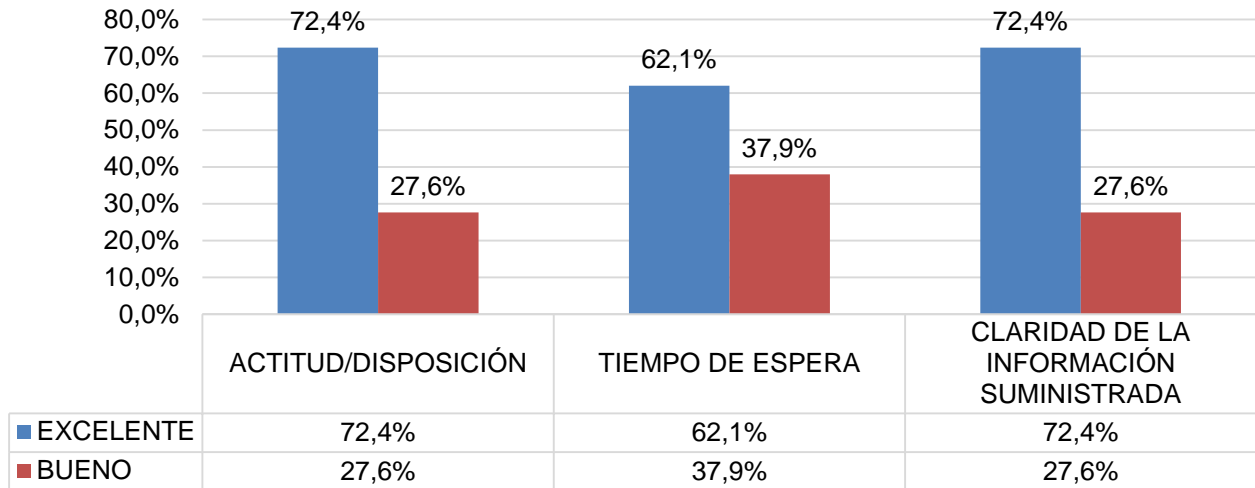


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

La tabla y gráfico 28 muestran que los ciudadanos que recibieron orientación dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y 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:

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

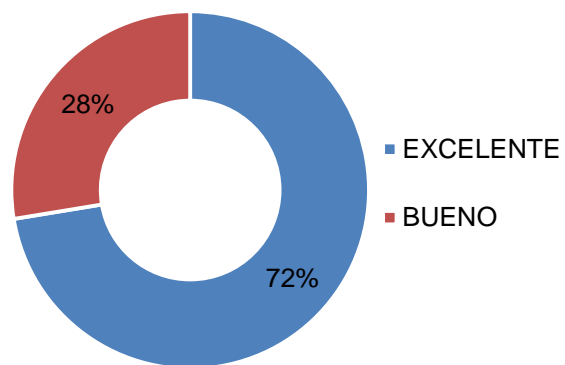


Tabla y gráfico 29. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

6.2.3.3. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

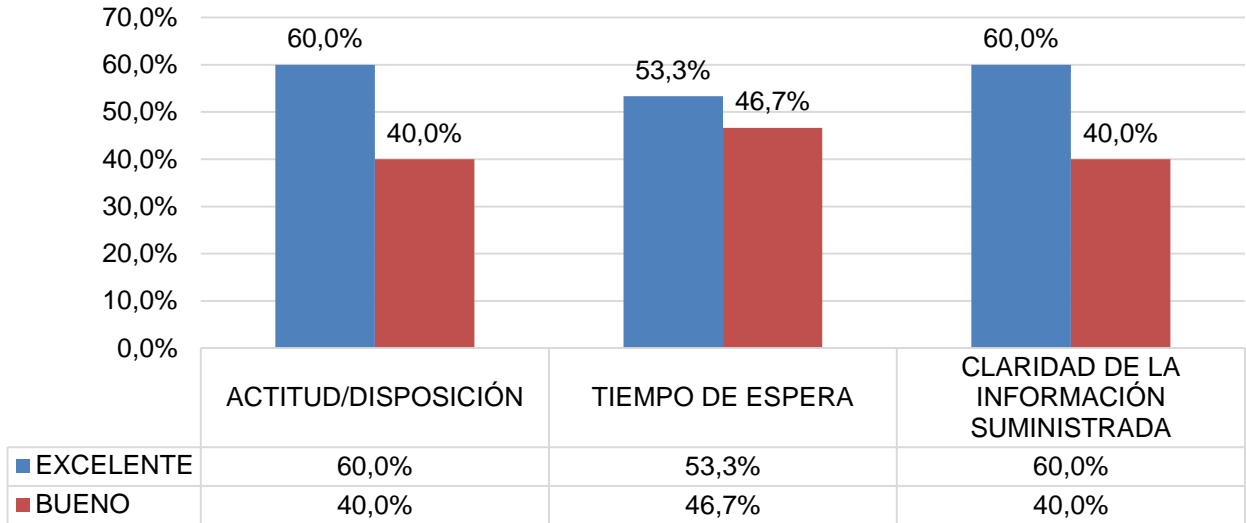


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023

La tabla y gráfico 30 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%

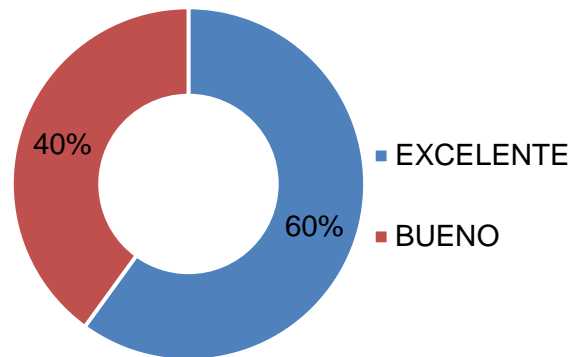


Tabla y gráfico 31. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023

6.2.3.4. Servicio: Adquisición de estampillas

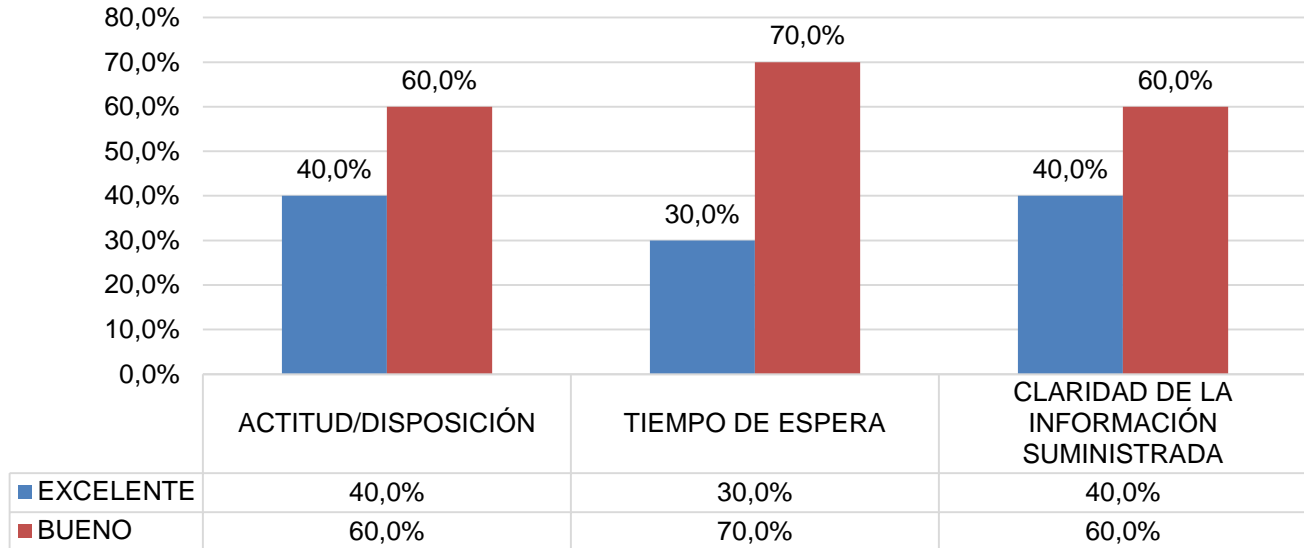


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023

La tabla y gráfico 32. 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%

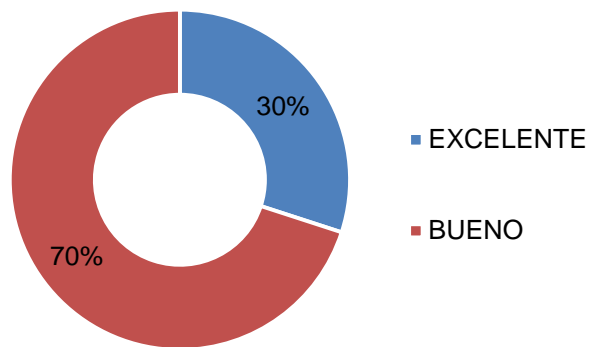


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

6.2.3.5. Pasaporte

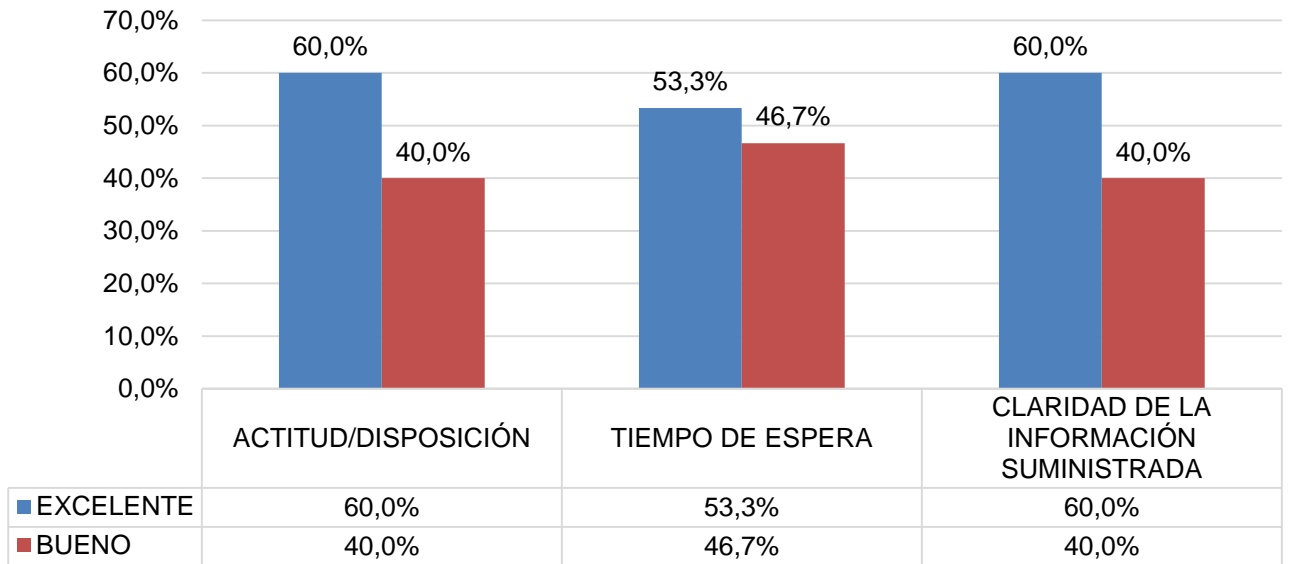


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023

La tabla y gráfico 34 muestran que los ciudadanos que realizaron la adquisición de pasaportes en la Oficina Territorial Centro – Tuluá y 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%

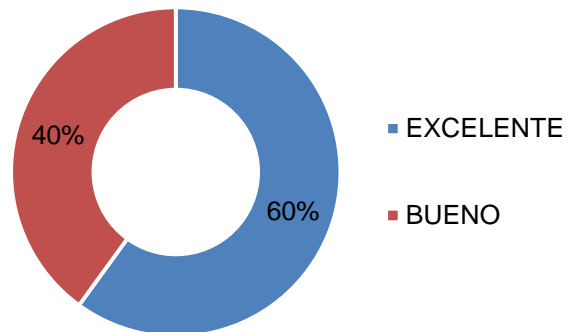


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante junio de 2023.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron **107** observaciones, de las cuales el 22,4% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del valle del cauca, el 19,62% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud, mala información), el 3,74% y 2,8% se refieren inconformidad con el tiempo de entrega y atención en los trámites y servicios seguido de mejorar los servicios y tramites en el banco.

El 31,78% de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada y satisfacción en el servicio. El 34,57% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, mejores en los tiempos, información suministrada y servicio del banco, además del 33,64% que se abstuvieron de responder como donde se destacan la siguiente gráfica:

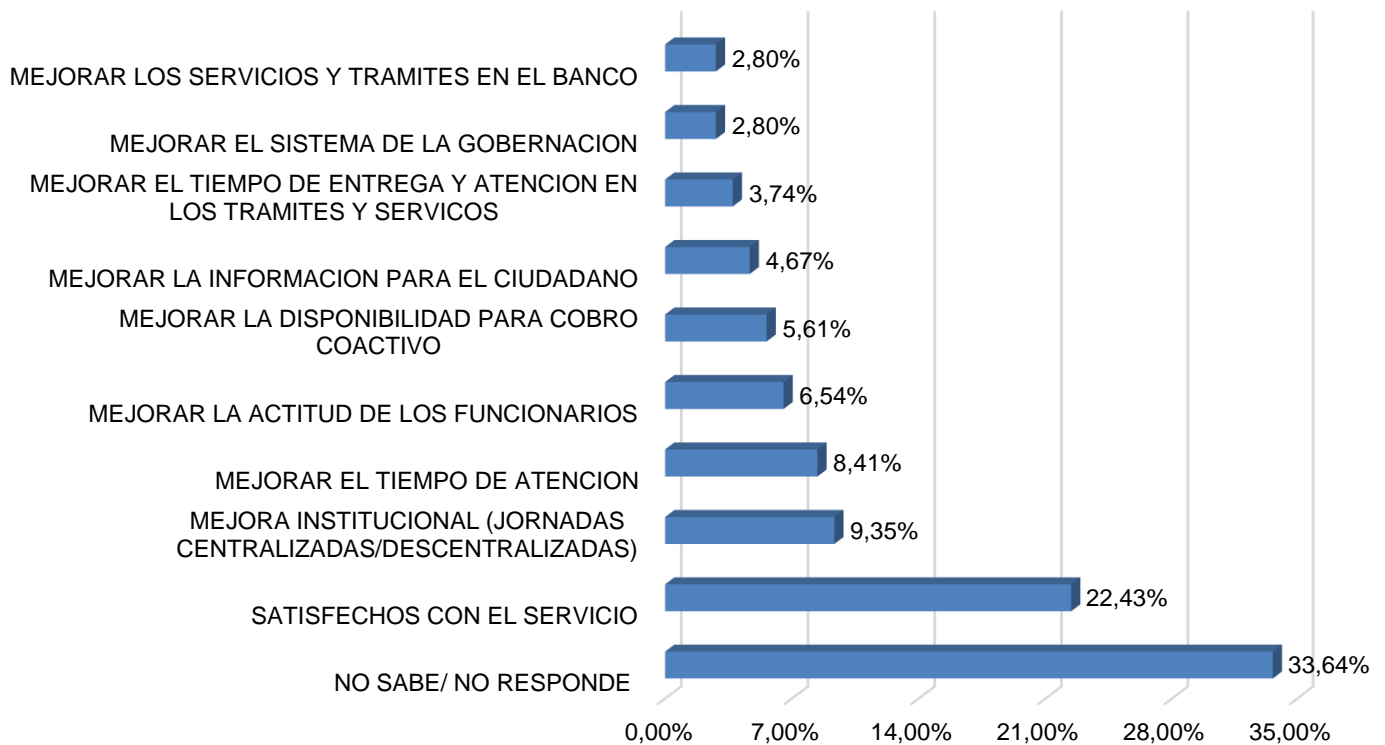


Gráfico 36. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante junio 2023

Cabe resaltar que la U.A.E de Rentas obtuvo el mayor número de observaciones, con 77 de las 107 recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría son acciones de mejora, 11 de estas se relacionan mejorar los tiempos de entrega y atención de los trámites y servicios prestados; seguido, están las 14 observaciones, de las cuales está asociada a la mejora de los trámites y servicios del banco, cobros coactivos y mejorar la información suministrada.

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 97,5%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 2,5%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición, con un nivel de conformidad general del 98,2%.
- La variable con mayor nivel de inconformidad fue el tiempo de espera, con un porcentaje del 6,5%.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son adquisición de estampillas y registró de títulos de salud, con unos porcentajes de 98,5% y 98,8% respectivamente, además, encontramos los tramites y servicios de U.A.E de Catastro con calificación del 98,9% se satisfacción en la atención y un nivel de inconformidad del 1,1%.
- El trámite, servicio u OPA con mayor nivel de inconformidad son paz y salvo departamental e Impuesto vehicular con 3,6% y 3,7% respectivamente.
- La radicación de PQRSDF presento una conformidad del 99%, seguido de la orientación prestada en la Gobernación del Valle del Cauca con un nivel de conformidad del 97%.
- El 82% de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.
- El trámite y servicio de adquisición de estampillas, presenta un nivel de inconformidad del 5% referente a la variable de tiempo de espera, no obstante, presenta el 99% de conformidad en las variables de actitud y claridad de la información.
- El trámite y servicio de liquidación de impuesto vehicular, presenta un nivel de inconformidad del 8% y 4,3% bajo las variables de tiempo de espera y claridad de la información respectivamente, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 97,2% en la variable actitud/ disposición.

- El trámite de paz y salvo departamental, presenta un nivel de inconformidad del 13% bajo la variable de tiempo de espera.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100%.
- Las variables tiempo de espera y claridad de la información presentan una conformidad del 100%, seguido de un nivel de inconformidad del 1,9% frente a la variable actitud/disposición 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 100%, en las variables tiempo de espera y claridad de la información. Por otro lado, presenta una inconformidad del 2,6% en la variable actitud/ disposición.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de adquisición de estampillas un nivel de conformidad del 100% en todas las variables evaluadas.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro – sedes Tuluá y Buga presenta una calificación del 100%.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un nivel de conformidad por variable del 100% frente a la atención prestada al momento de hacer uso de los tramites, servicios y OPAS.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presentan que el 31% de las encuestas realizadas hacen parte de PQRSDf, y que el 34,5% hacen parte de orientación al público sobre temas relacionados con los trámites y servicios prestados.

9. RECOMENDACIONES

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

- I. De acuerdo a los resultados obtenidos, los ciudadanos se presentan altos porcentajes de inconformidad respecto la variable tiempo de respuesta que presentan los diferentes trámites, servicios y OPAS prestados por la Gobernación del Valle del Cauca, de los cuales encontramos liquidación de impuestos y paz y salvo departamental con calificaciones del 8% y 13,3% respectivamente.
- II. Se recomienda incluir al digiturno los trámites, servicios y OPAS, tales como: defensoría del paciente, cobro coactivo y boleta fiscal, para que de esta forma se pueda realizar un control más efectivo del número de ciudadanos atendidos en el primer piso de la Gobernación del Valle del Cauca.
- III. Actualizar la encuesta de atención de usuarios y grupos de interés aplicando el modelo SERVQUAL y la ISO9001 del 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG.
- IV. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes semestrales, con el fin de crear planes de mejoramiento para contribuir a la mejora continua

9.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Para dar gestión a la recomendación IV, 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.
- ✓ El 21 de junio se realizó ante la Oficina de Control Interno mediante el SADE No. 2023352018, el resultado de las socializaciones realizadas con las dependencias involucradas

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.