

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 15 octubre 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 septiembre 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 septiembre de 2023, se atendieron 16.921 usuarios a nivel presencial, se aplicaron 1.233 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de 5.175 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  
SEPTIEMBRE 2023**

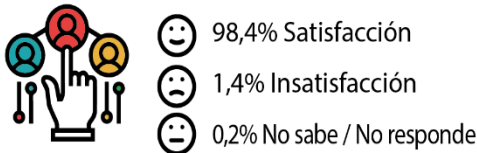
**NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD**



**TIEMPO DE ESPERA**



**ACTITUD / DISPOSICIÓN**



**CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN**

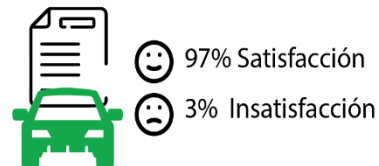


**CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



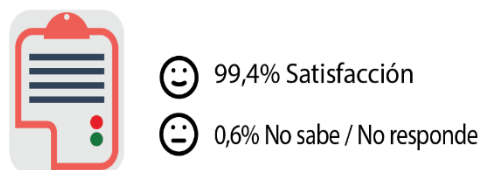
**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



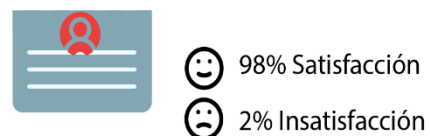
**REGISTRO DE TÍTULOS EN  
EL ÁREA DE LA SALUD**



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



**PASAPORTE**



#### 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 ofrecido en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, el cual consiste en aparatos físicos de cara al ciudadano que cuenta con cuatro opciones de respuesta, cada una identificada con un color, de la siguiente manera:

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



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

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

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

##### A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

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

### B. Percepción del usuario.

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

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

### ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## Política de protección de datos personales.

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

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

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para el mes de septiembre de 2023, se atendieron un total de 16.921 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRSD, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad, de este universo, se tomó una muestra del 7,3%.

De esta manera, durante el mes de septiembre de 2023, se aplicaron 1.233 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor 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	1032
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	118
OFICINA TERRITORIAL NORTE	83
<b>TOTAL</b>	<b>1233</b>

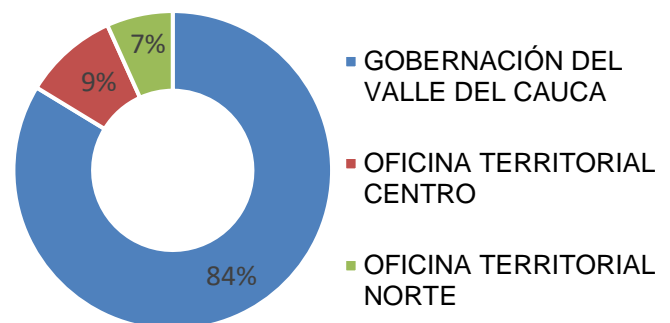


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 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	1023
Radicación de PQRSD	170
Orientación	40
<b>TOTAL</b>	<b>1233</b>

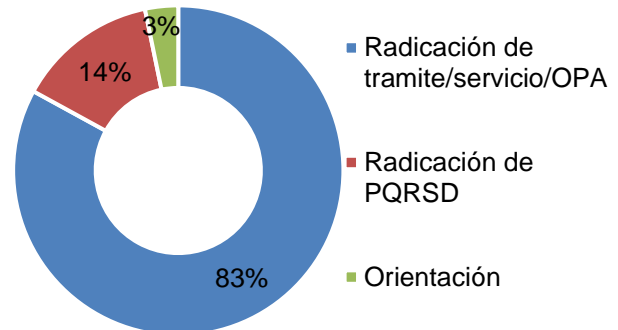


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

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 Septiembre presenta una mayor demanda por parte de los ciudadanos con una calificación del 83% en comparación con la radicación de PQRSD con el 14% y la orientación con el 3%.

## 5.3. Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	431
BUENO	776
REGULAR	14
MALO	4
NS/NR	8
<b>TOTAL</b>	<b>1233</b>

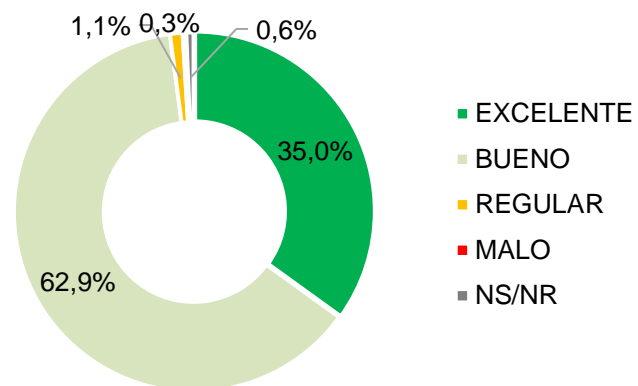


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 97,9% 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 1,4% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo, adicional se presenta un 0,6% de personas que se abstuvieron de responder.

## 5.4. Nivel general de satisfacción por variable

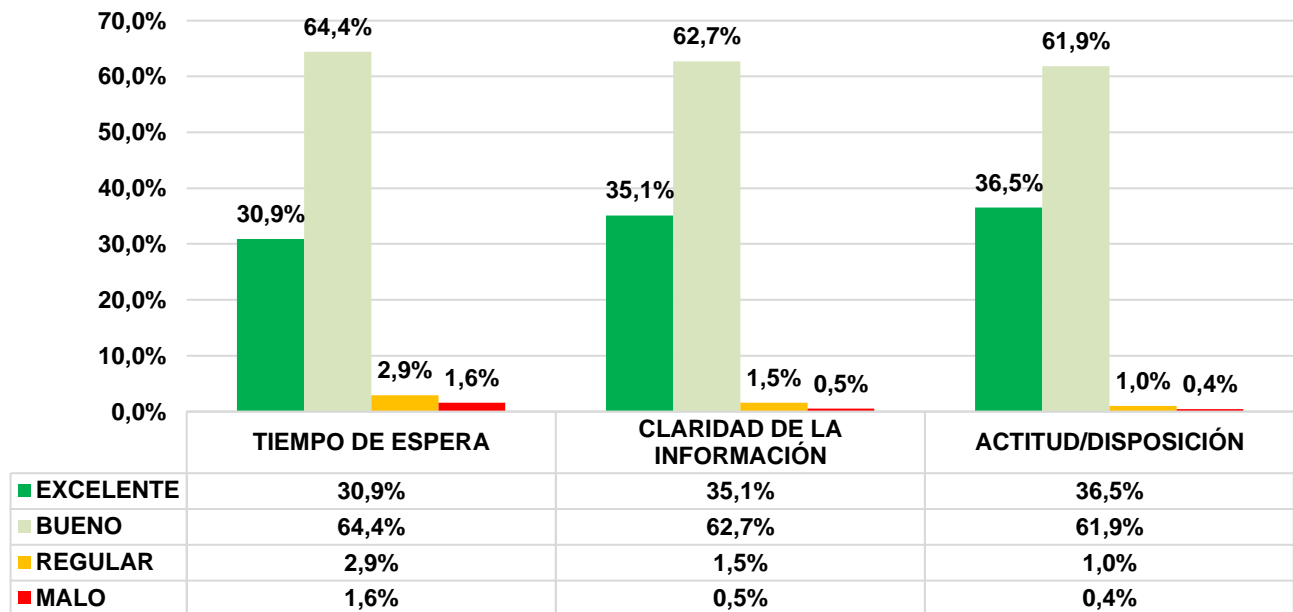


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

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

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

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

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	260
BUENO	711
REGULAR	32
MALO	19
NS/NR	1
<b>TOTAL</b>	<b>1023</b>

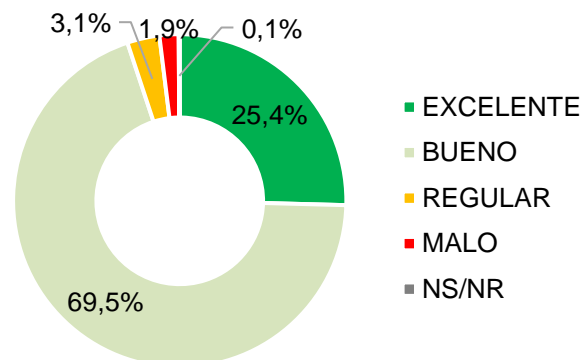


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 94,9% 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% expresó inconformidad, calificándola de Regular y malo, adicionalmente se presenta un 0,1% de personas que se abstuvieron de responder.

### 5.5.2. Radicación de PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	111
BUENO	58
NS/NR	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

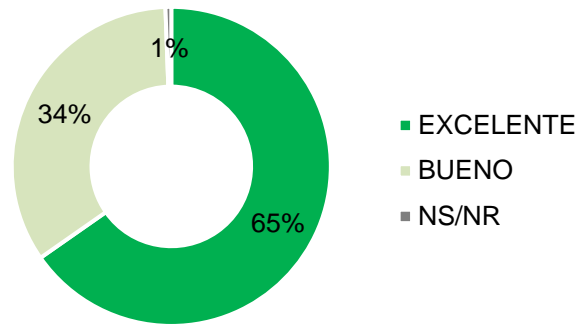


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 6 evidencian que el 99% de los encuestados que radican 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, adicionalmente se presenta un 0,1% de personas que se abstuvieron de responder.

### 5.5.3. Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	30
BUENO	10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

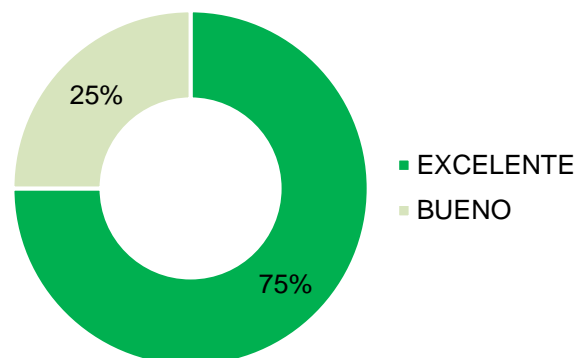


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

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 92,7% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

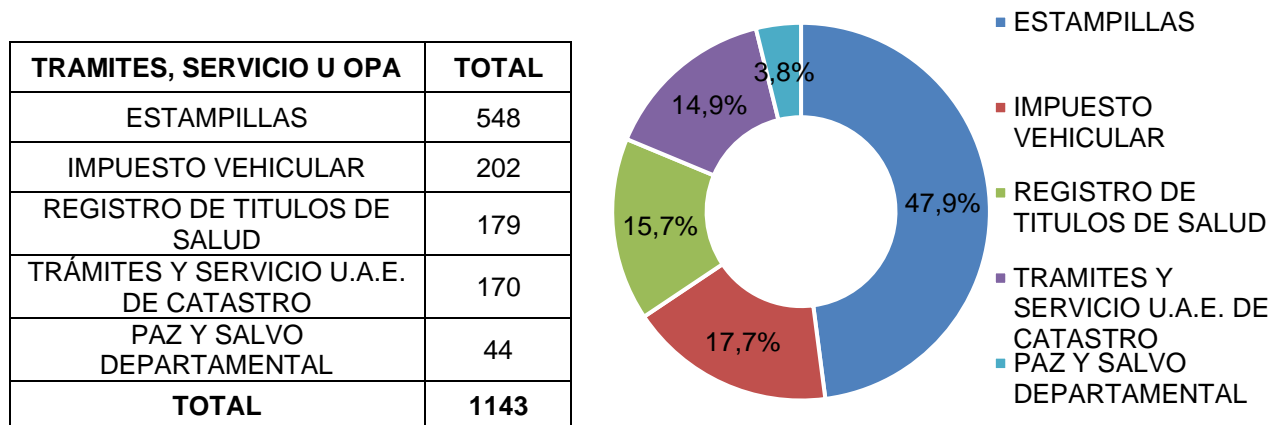


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y el gráfico 8 refleja que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 40,4%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 26,6%.

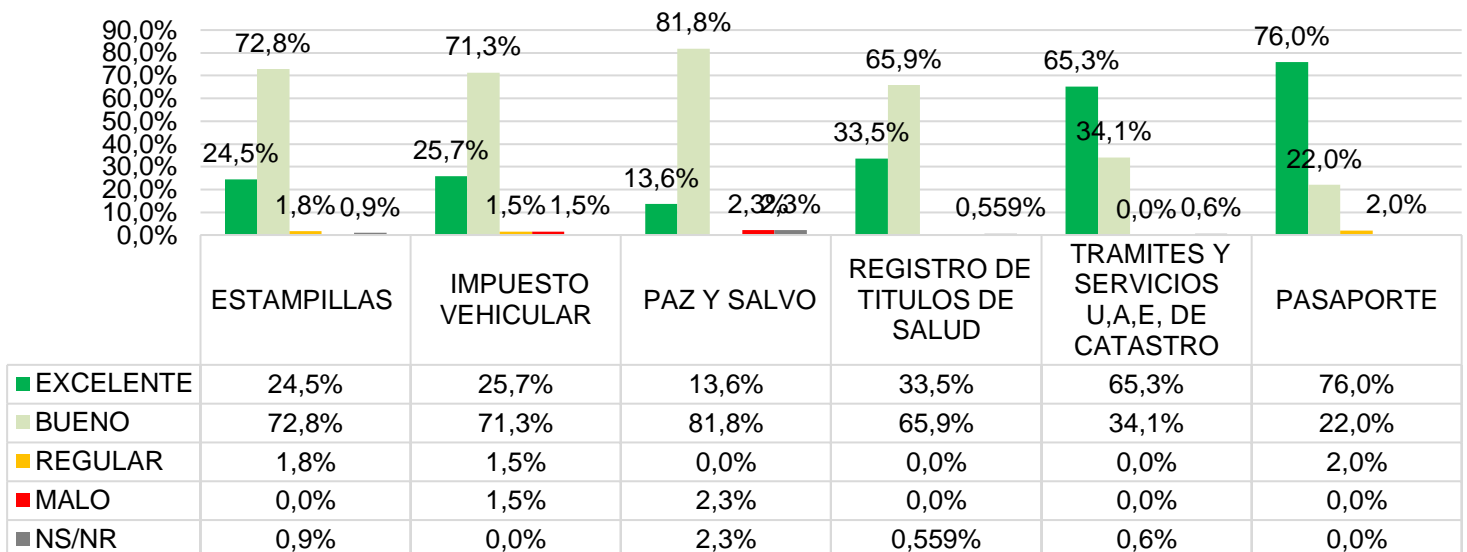


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 9 evidencian que el trámites y servicios para la adquisición de estampillas, presentan la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 97,3% seguido del 99,4% en el trámite o servicio U.A.E de catastro brindando calificaciones de

excelente y bueno. Así mismo, se destaca que el impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 3 % con calificaciones de regular y malo.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

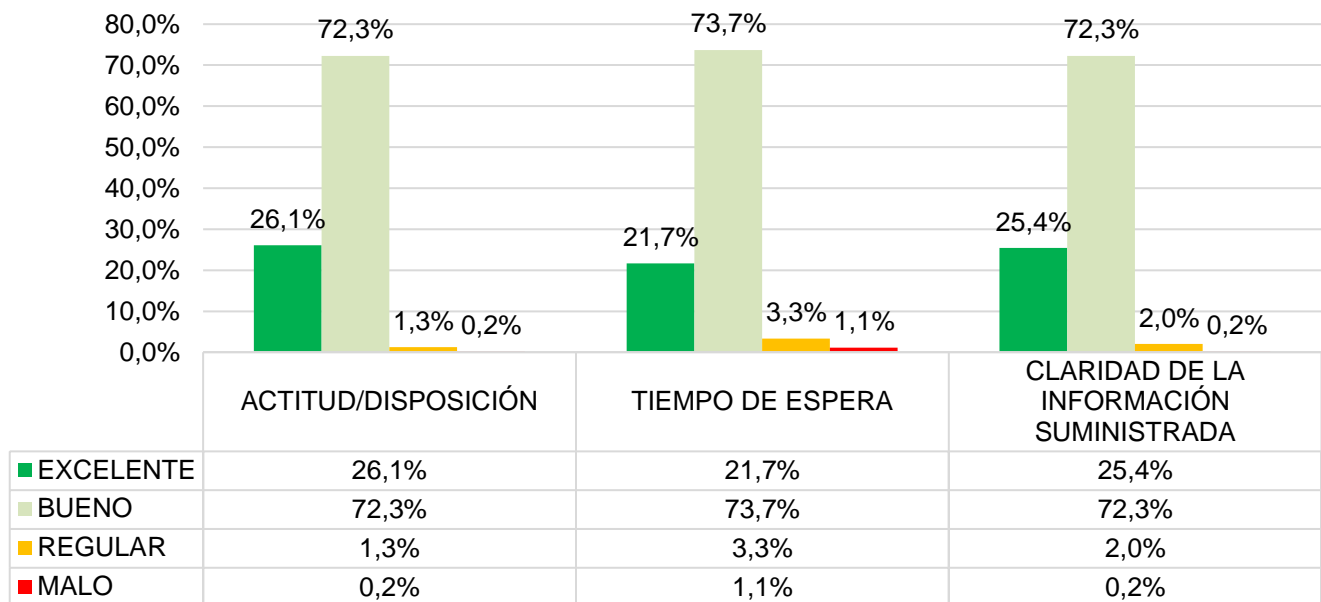


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 10 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad en las variables actitud/disposición con calificación del 98,4% e inconformidad del 4,6% 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:

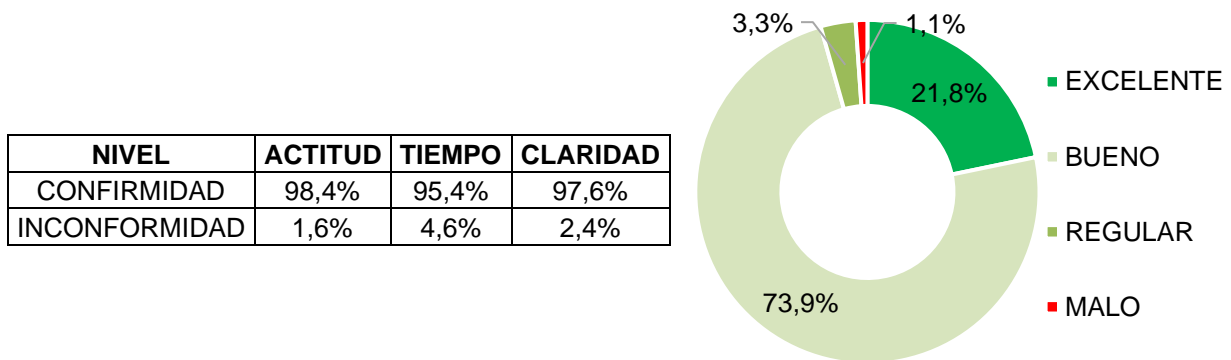


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023.

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

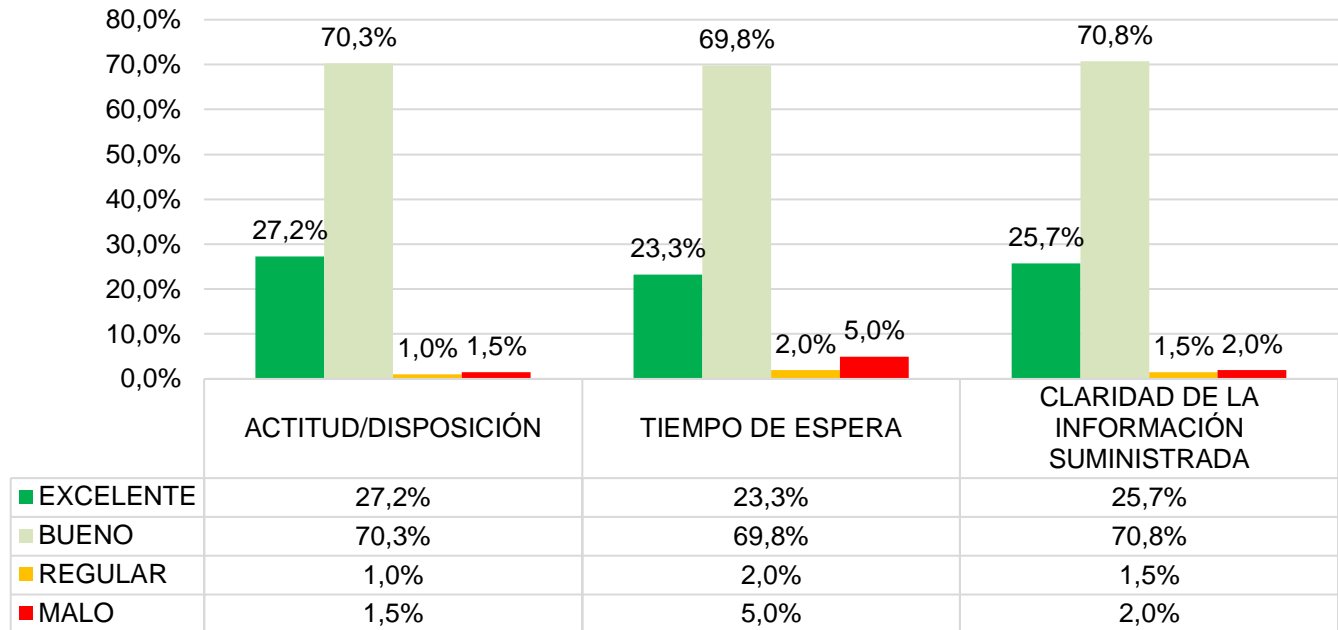


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 13 muestra que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad mayor en la variable actitud/disposición con la atención recibida del 97,5%, además de una inconformidad del 6,9% en la variable tiempo de respuesta, adicional se presentó un aumento de inconformidad en las otras variables en estudio según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	97,5%	93,1%	96,5%
INCONFORMIDAD	2,5%	6,9%	3,5%

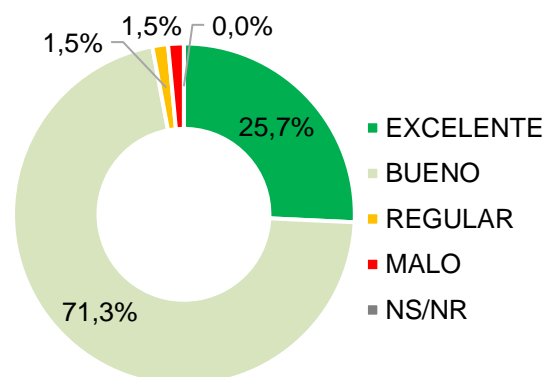


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023.

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

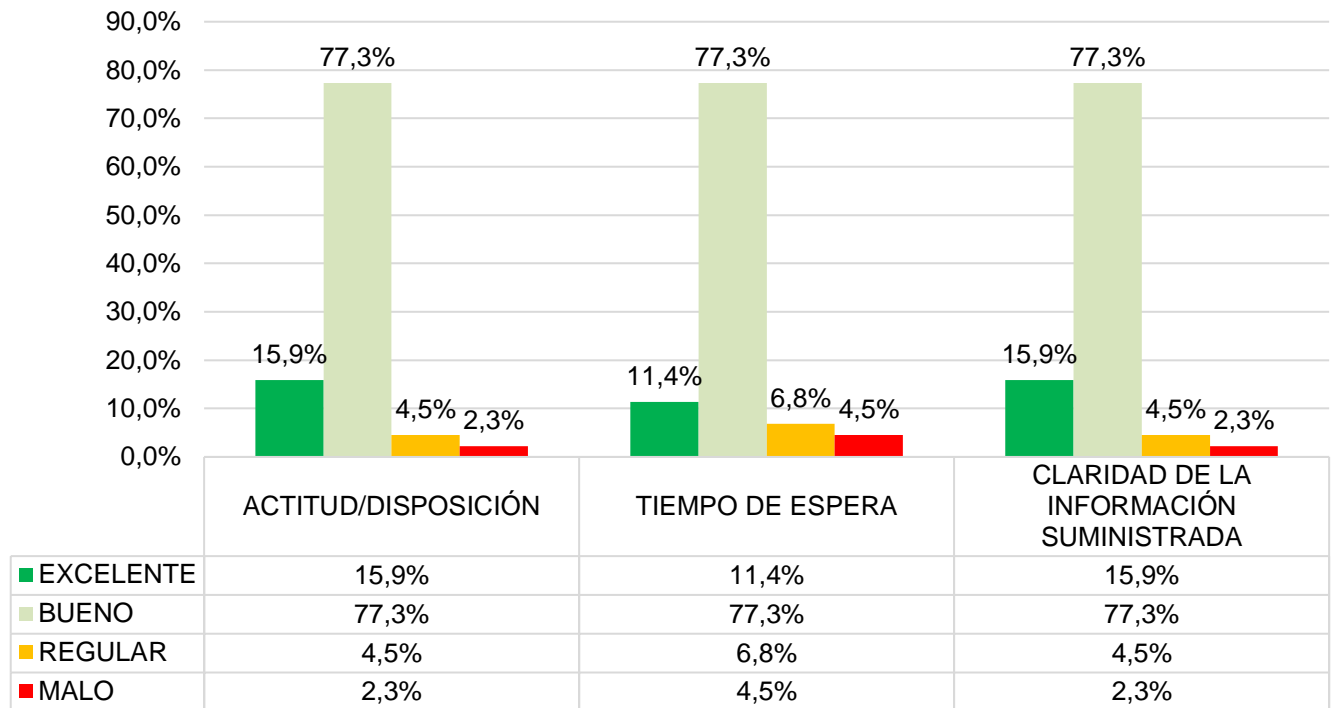


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Septiembre 2023.

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 93,8% en la variable claridad de la información y actitud/disposición, e inconformidad del 11,4% 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:

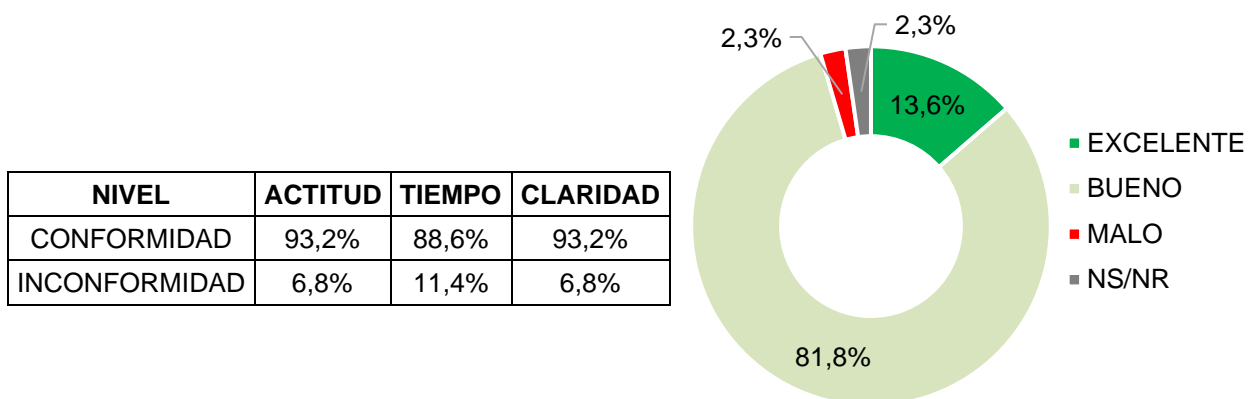


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

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

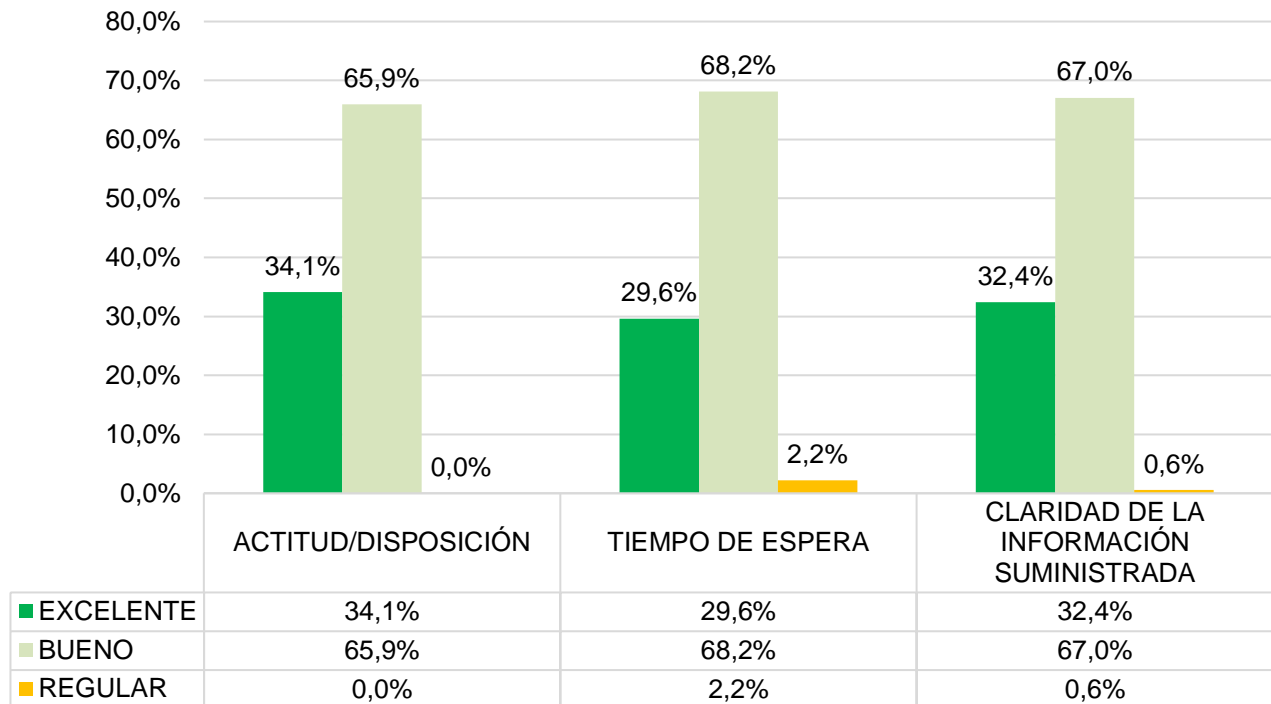


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 17. muestran que los ciudadanos que realizaron registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100% en la variable actitud/disposición, y una inconformidad del 2,2% según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFORMIDAD	100,0%	97,8%	99,4%
INCONFORMIDAD	0,0%	2,2%	0,6%

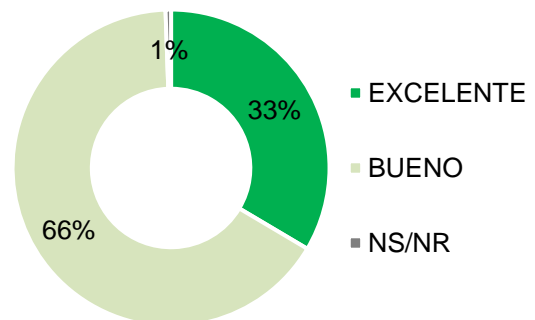


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023.

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

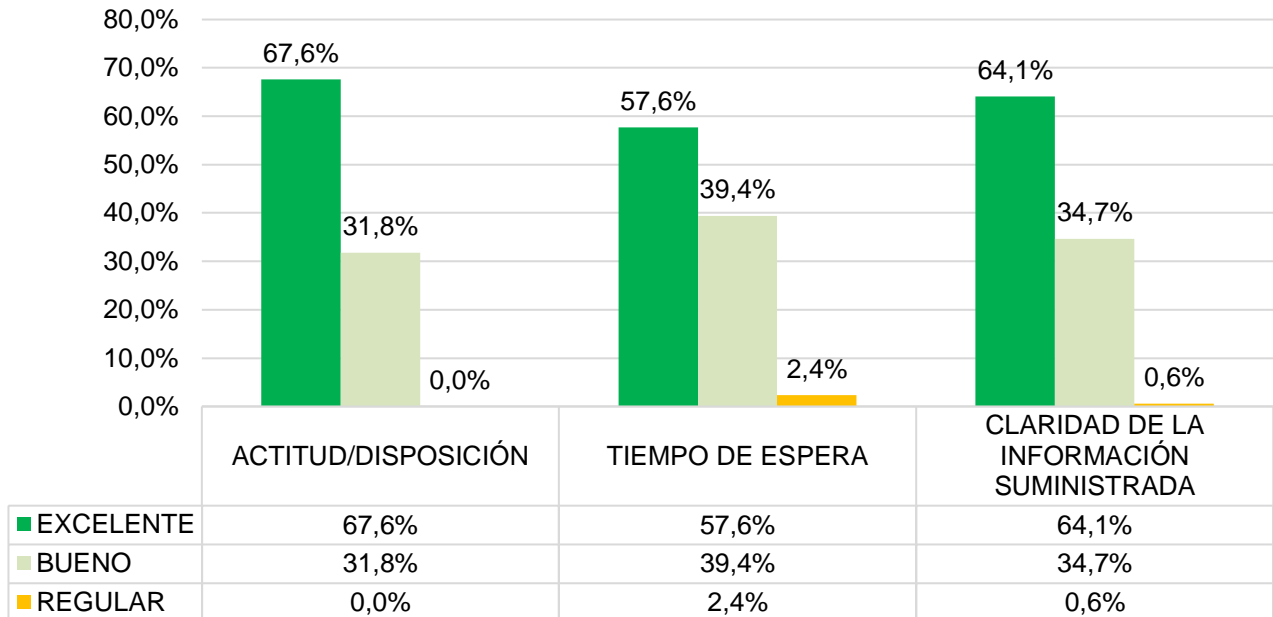


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre de 2023.

La tabla y gráfico 19. 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 con la atención recibida del 99,8% en la variable claridad de la información, y una inconformidad del 2,9% en la variable tiempo, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	99,4%	97,1%	98,8%
INCONFIRMIDAD	0,6%	2,9%	1,2%

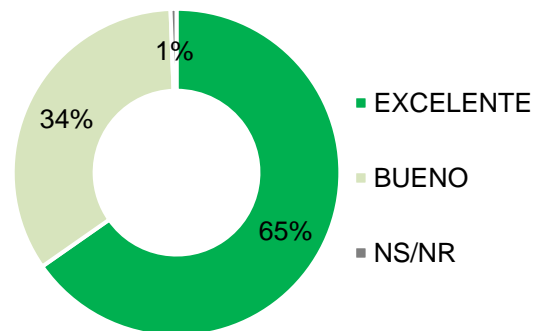


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre de 2023.

### 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 septiembre, 5.175 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 1112 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

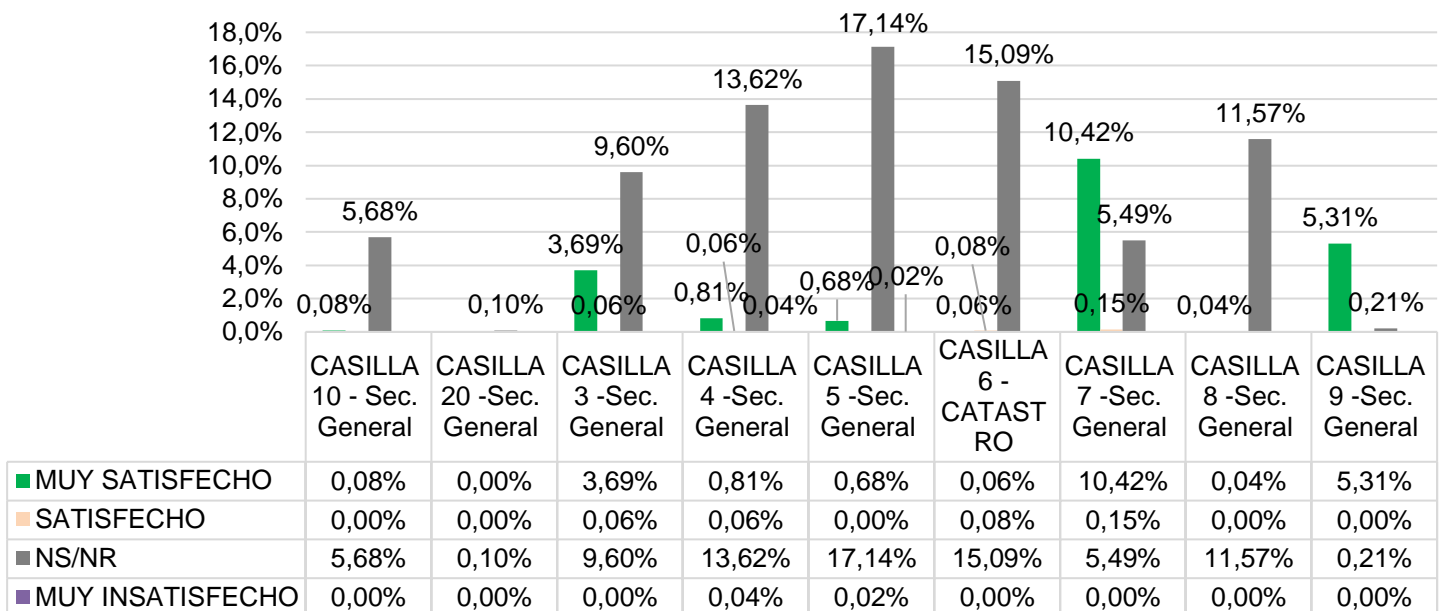


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante septiembre 2023

La tabla y gráfico 21. revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 20%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFORMIDAD	NÚMERO DE CIUDADANOS
CONFORMIDAD	1109
INCONFORMIDAD	3
NS/NR	4063
<b>TOTAL</b>	<b>5175</b>

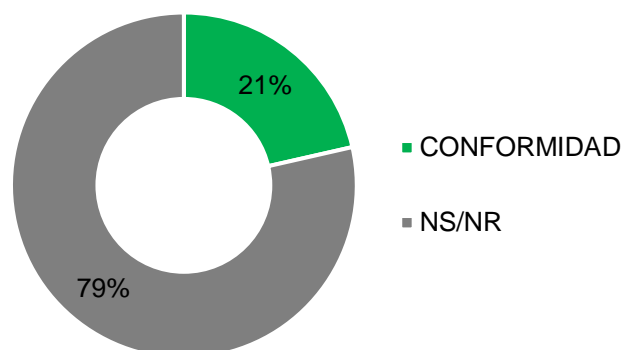


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que radican correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante septiembre 2023

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 78,5% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

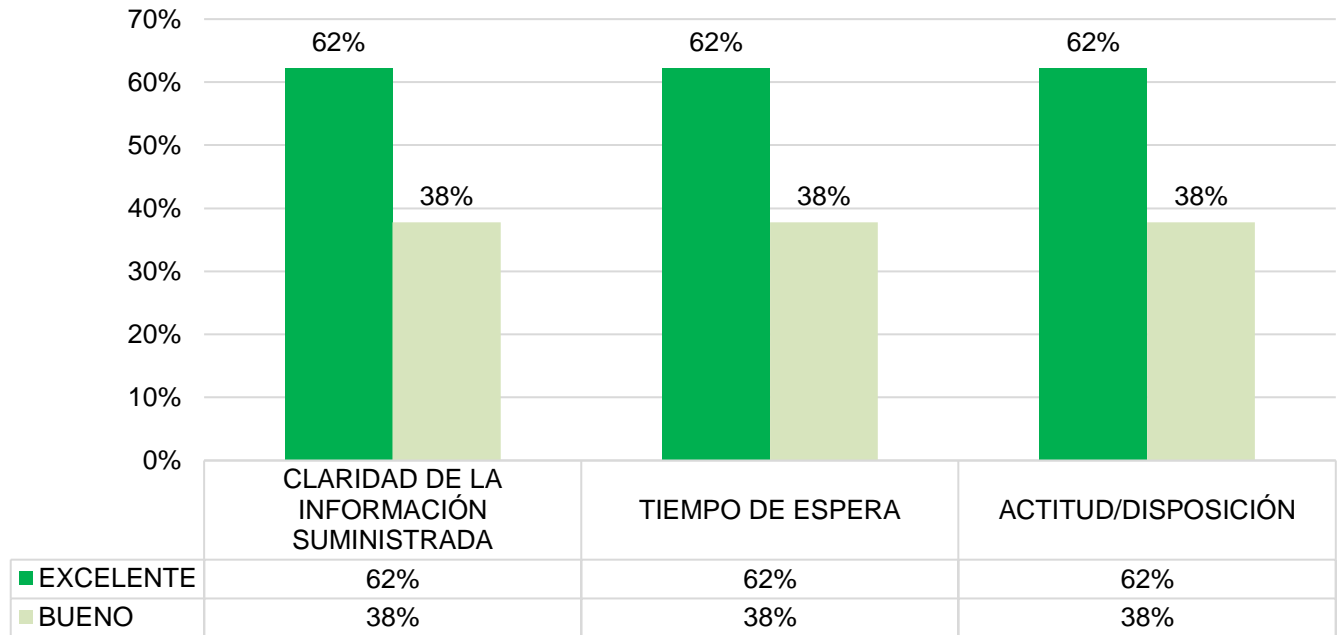


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Septiembre 2023

La tabla y gráfico 23 muestra que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%, además de un nivel de inconformidad del 0% según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

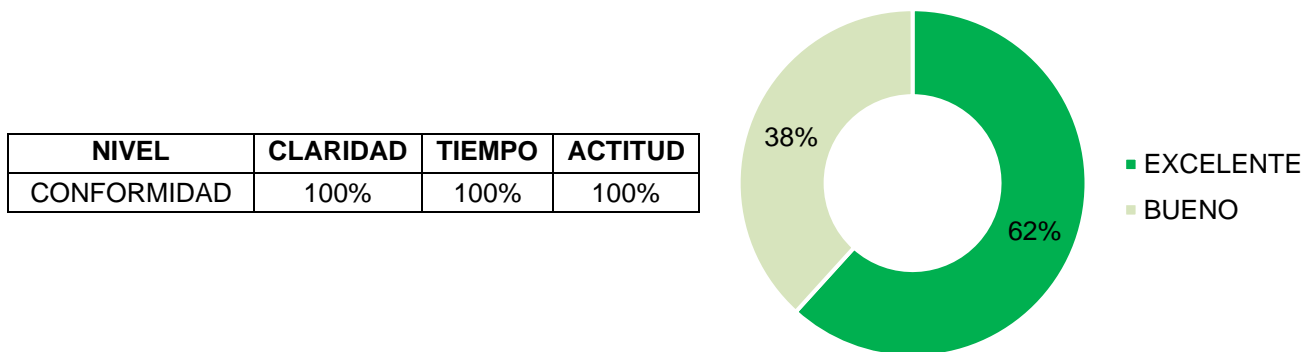


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Septiembre 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 septiembre de 2023, se aplicaron de manera presencial 83 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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

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

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	60
BUENO	22
MALO	1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>

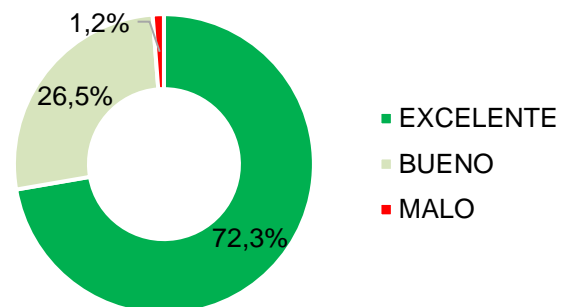


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Septiembre de 2023.

La tabla y el gráfico 24 evidencian que el 96% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial

Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 1% expresó inconformidad, calificándola de Regular y malo, seguido del 3% que se abstuvo de responder la pregunta.

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

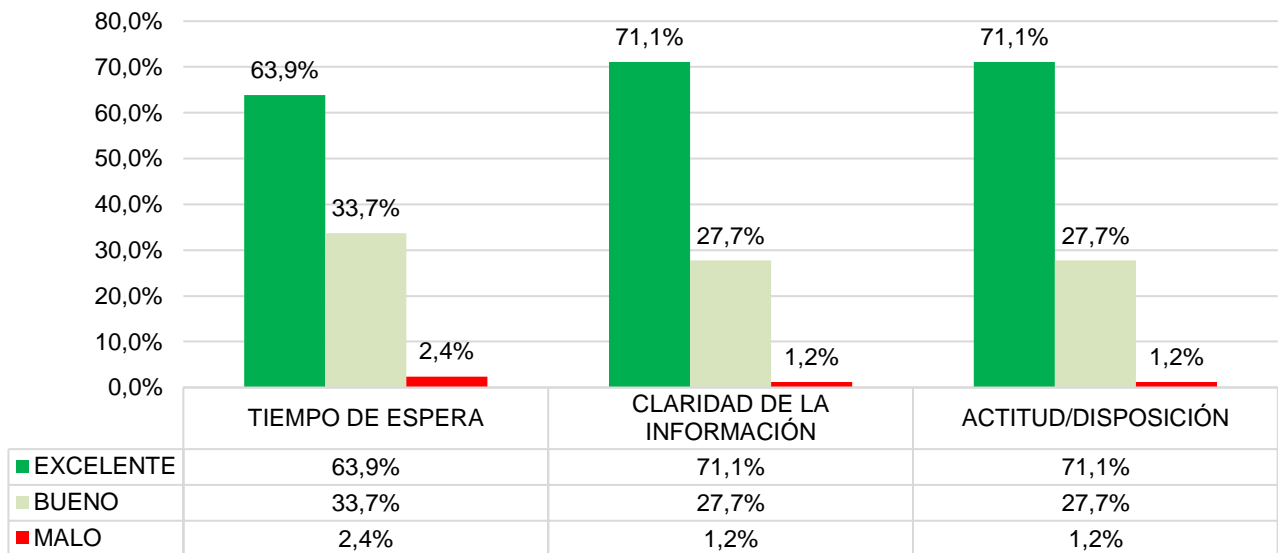


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2023.

La tabla y gráfico 25 muestra que las variables en estudio presentan un alto nivel de conformidad frente a la atención favorable con una calificación del 98,8% en las variables claridad de la información y actitud/disposición, por otra parte la variable tiempo de respuestas con una satisfacción del 97,6%. Y un nivel de insatisfacción de mayor impacto para las variables en estudio del 2,4% en la variable tiempo de espera.

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

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

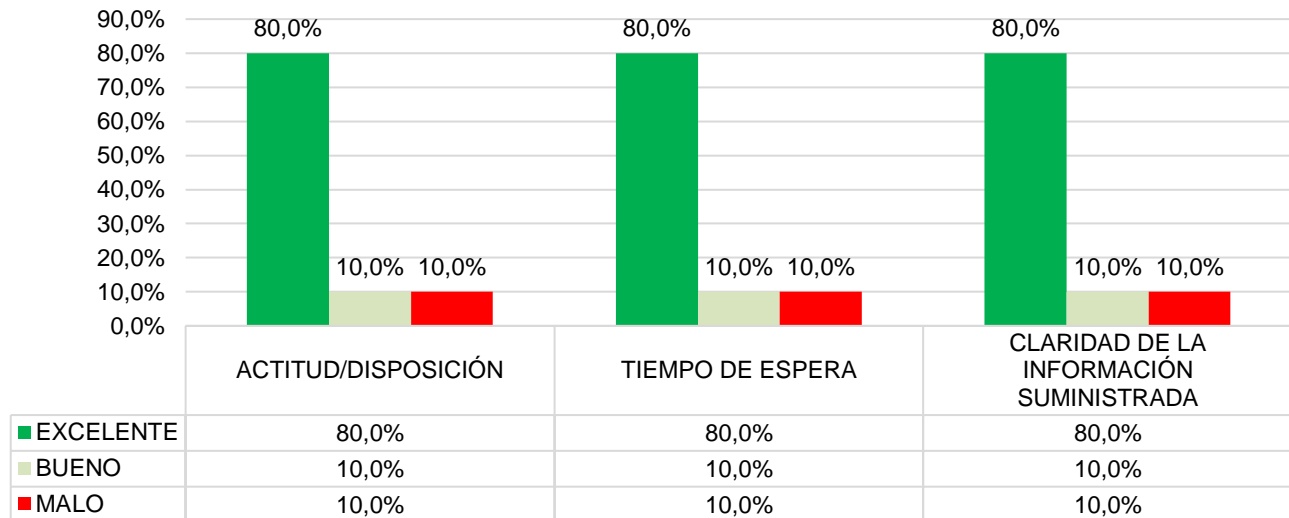


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2023.

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 frente a las variables en estudio con el 90%, y un nivel de insatisfacción el 10%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	90,0%	90,0%	90,0%
INCONFORMIDAD	10,0%	10,0%	10,0%

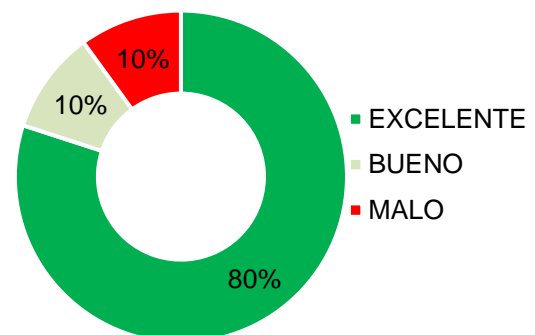


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2023.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

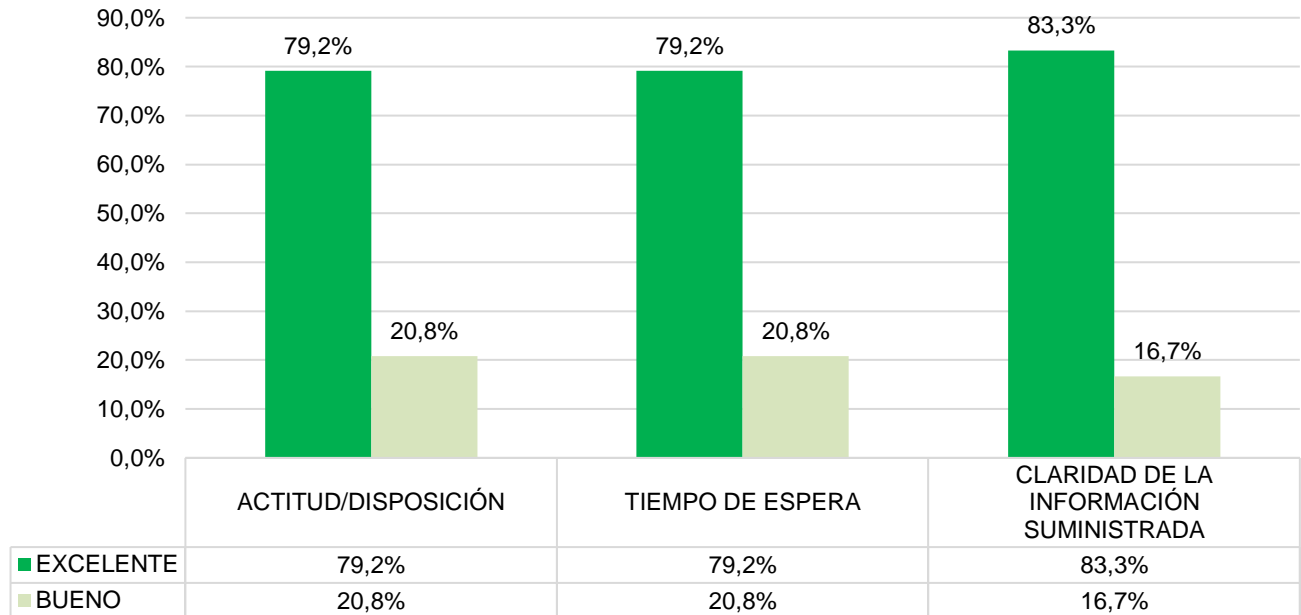


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2023.

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%

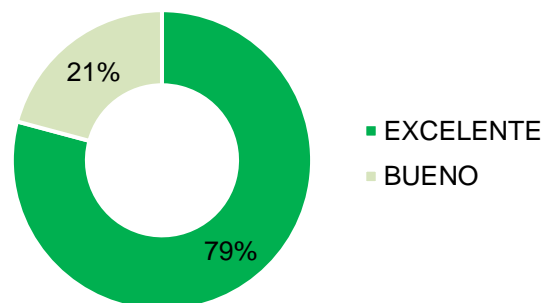


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2023.

### 6.1.3.3. Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	13
BUENO	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

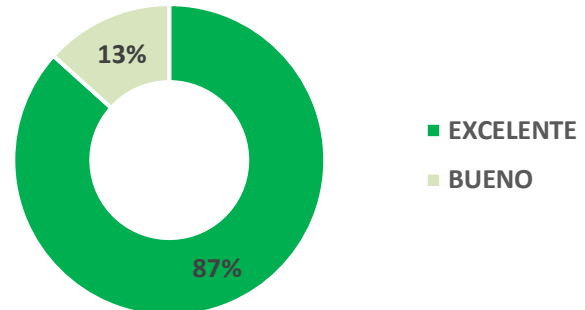


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre de 2023.

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 septiembre de 2023, se aplicaron de manera presencial 118 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor, 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

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	89
BUENO	28
REGULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

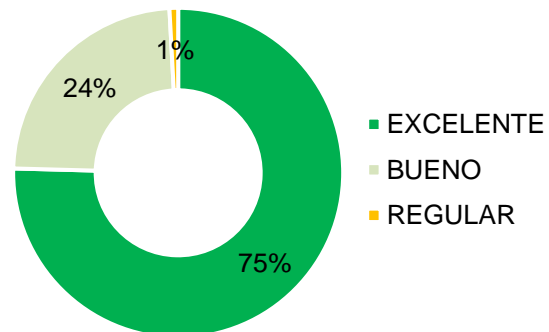


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023

La tabla y el gráfico 24. revelan que el 99% 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. Y un nivel de insatisfacción del 1% otorgando una calificación de regular y malo.

### 6.2.2. Nivel general de conformidad por variable

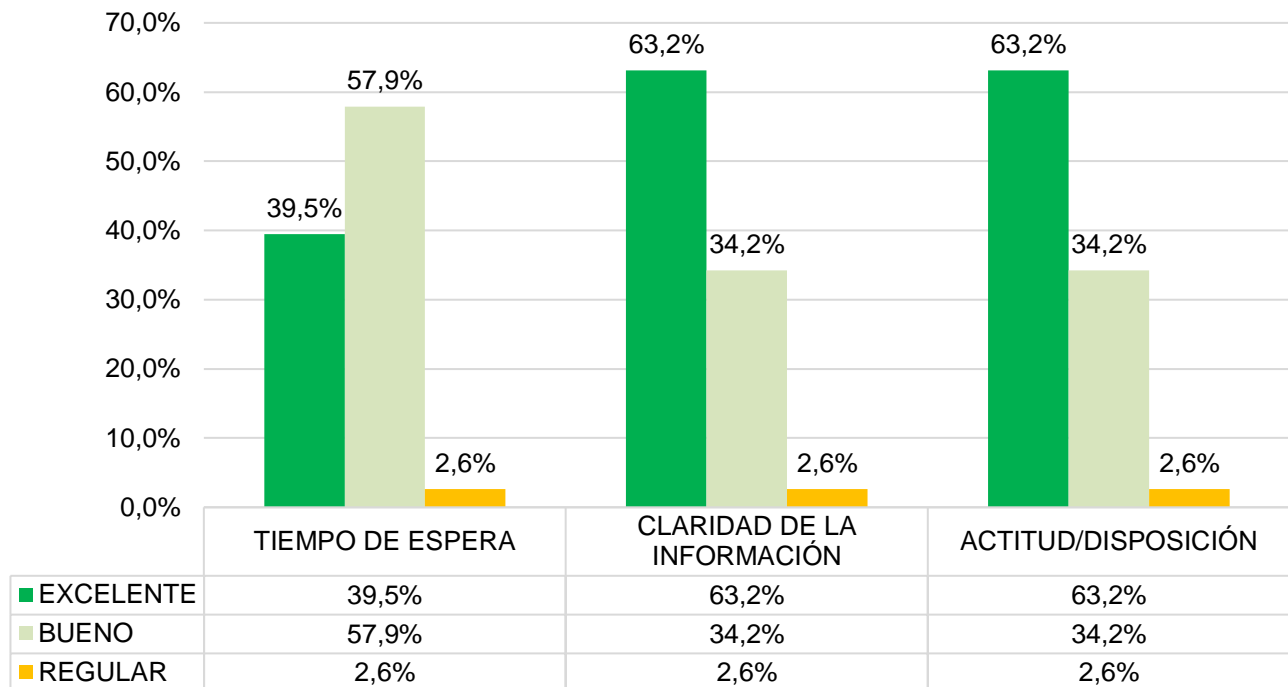


Tabla y gráfico 25 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023.

La tabla y gráfico 25 revelan que el 97,4% 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. Adicionalmente el 2,6% se presenta insatisfecho con la gestión realizada en la oficina territorial centro otorgando una calificación de regular y malo.

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

#### 6.2.3.1. PQRSD

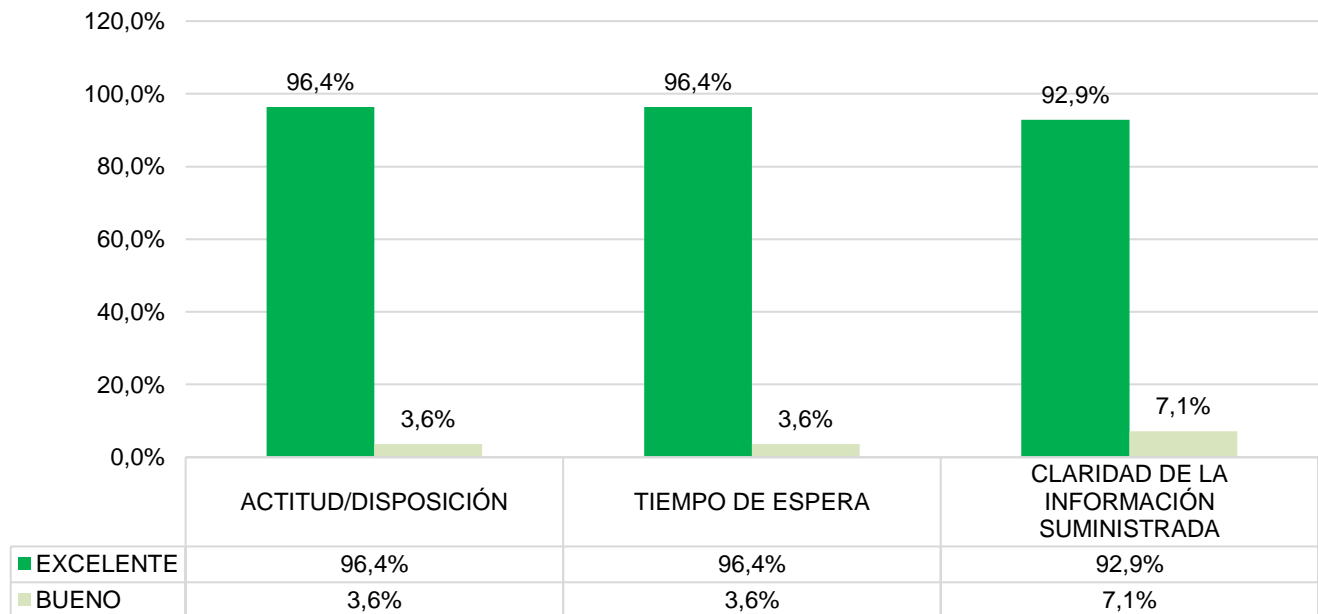


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023.

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%

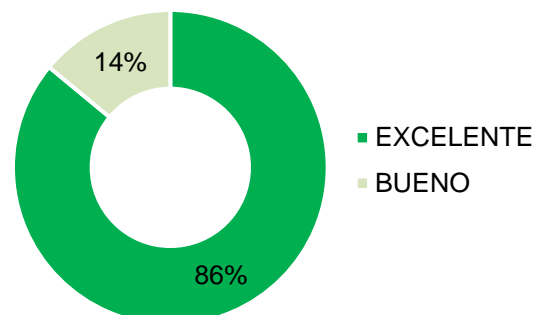


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron y radicaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023.

### 6.2.3.2. Orientación

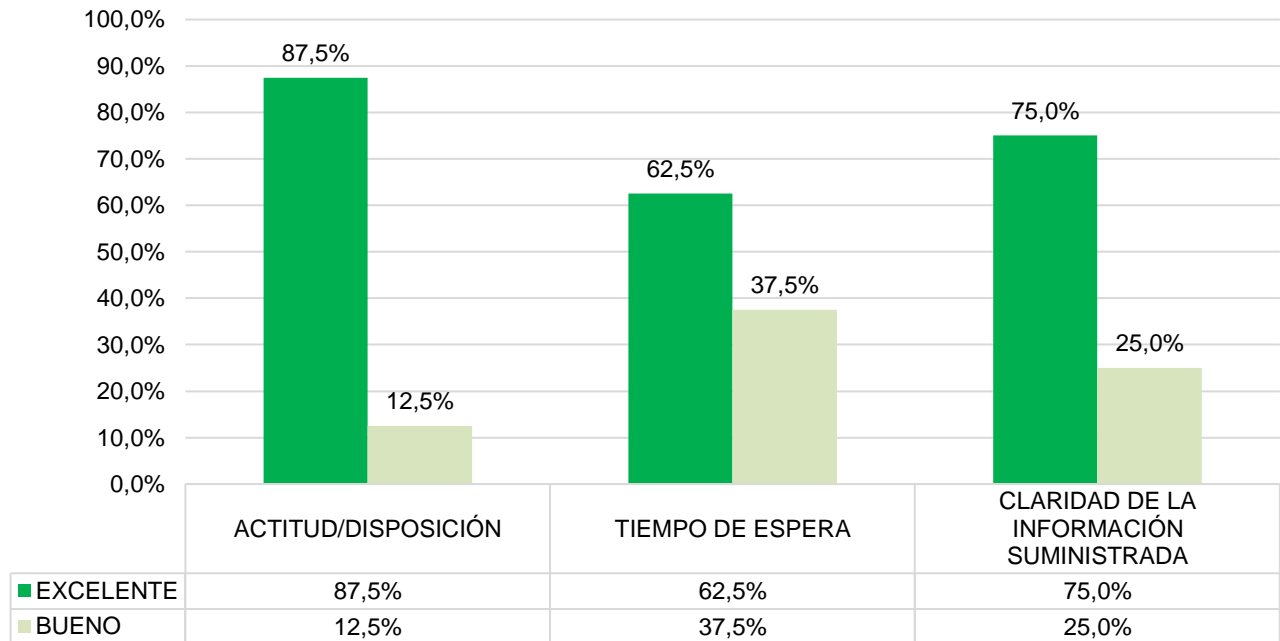


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Septiembre de 2023.

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%

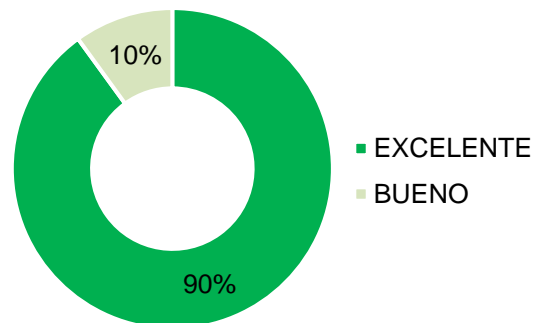


Tabla y gráfico 29. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Septiembre de 2023.



### 6.2.3.3. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

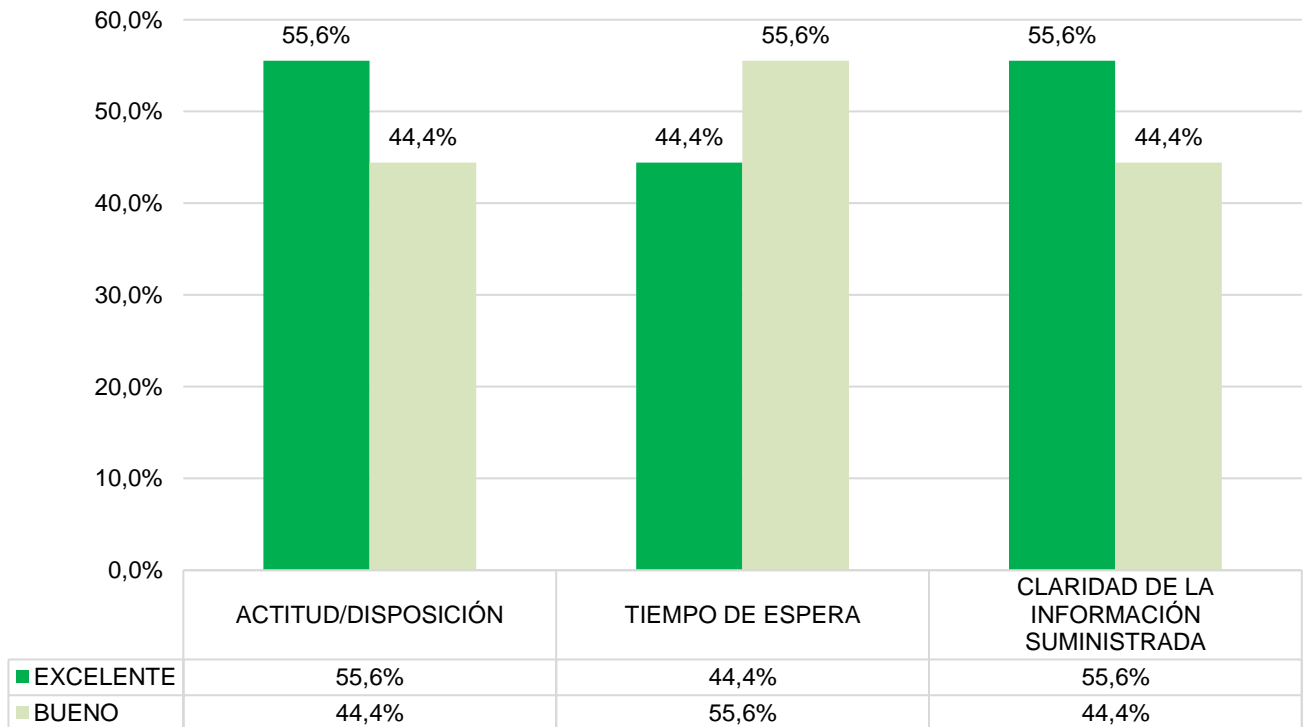


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023

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%

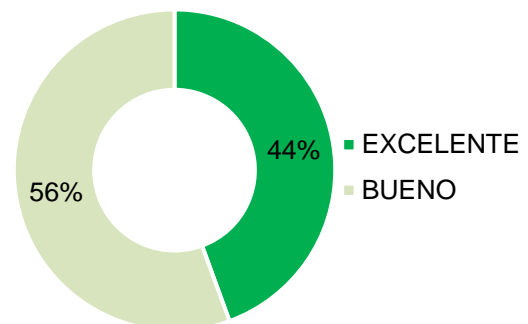


Tabla y gráfico 31. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023

#### 6.2.3.4. Servicio: Adquisición de estampillas

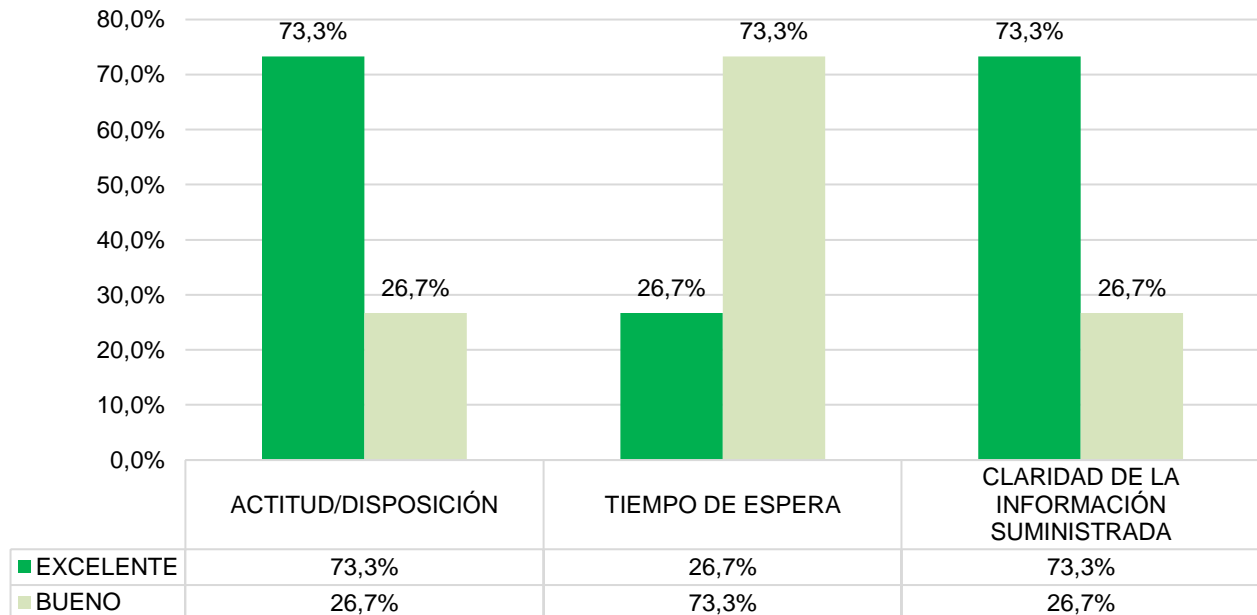


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023

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%

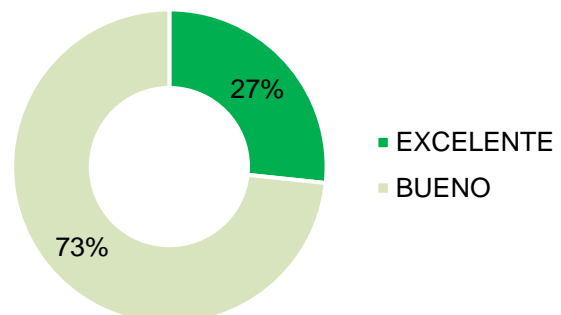


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023.

### 6.2.3.5. PASAPORTE

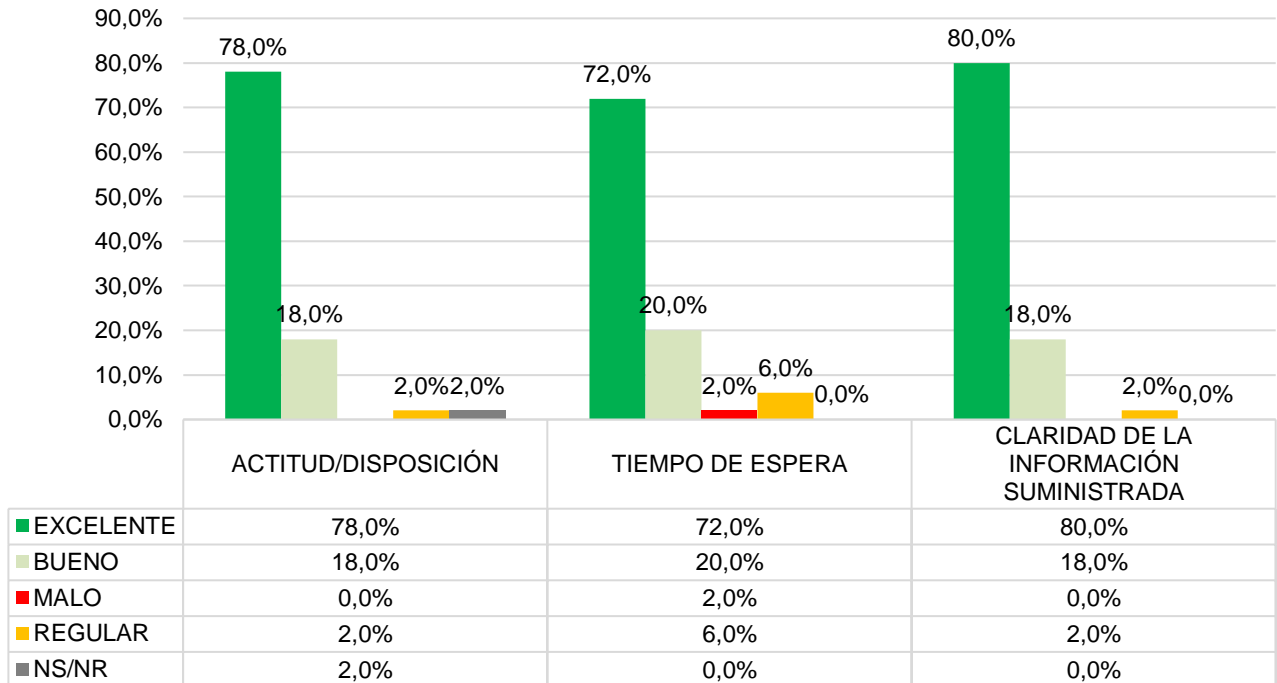


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023

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
CONFIRMIDAD	96%	92%	98%
INCONFORMIDAD	4%	8%	2%

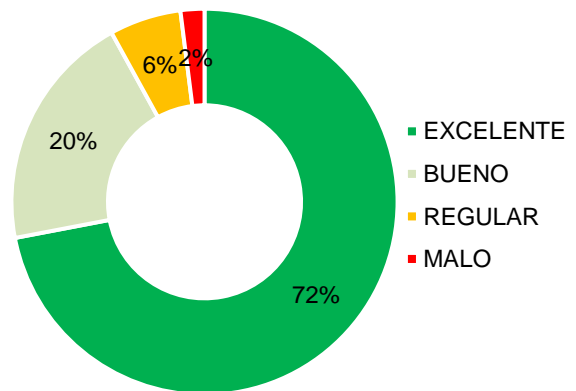


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante septiembre de 2023.

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 79 observaciones, de las cuales el 34,2% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, el 13,9% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud), el 5,1% y 13,9% se refieren inconformidad con el tiempo de entrega y atención en los trámites y servicios seguido de mejorar la información que suministrada para el ciudadano.

Por consiguiente, la variable mejorar institucional (jornadas centralizadas/descentralizadas) presentan una calificación del 15,2%, por otra parte, el 5,1% de los encuestados busca que se mejore la atención de los trámites de cobro coactivo y paz y salvo departamental. además el 12,7% se abstuvieron de responder como se destacan la siguiente gráfica:

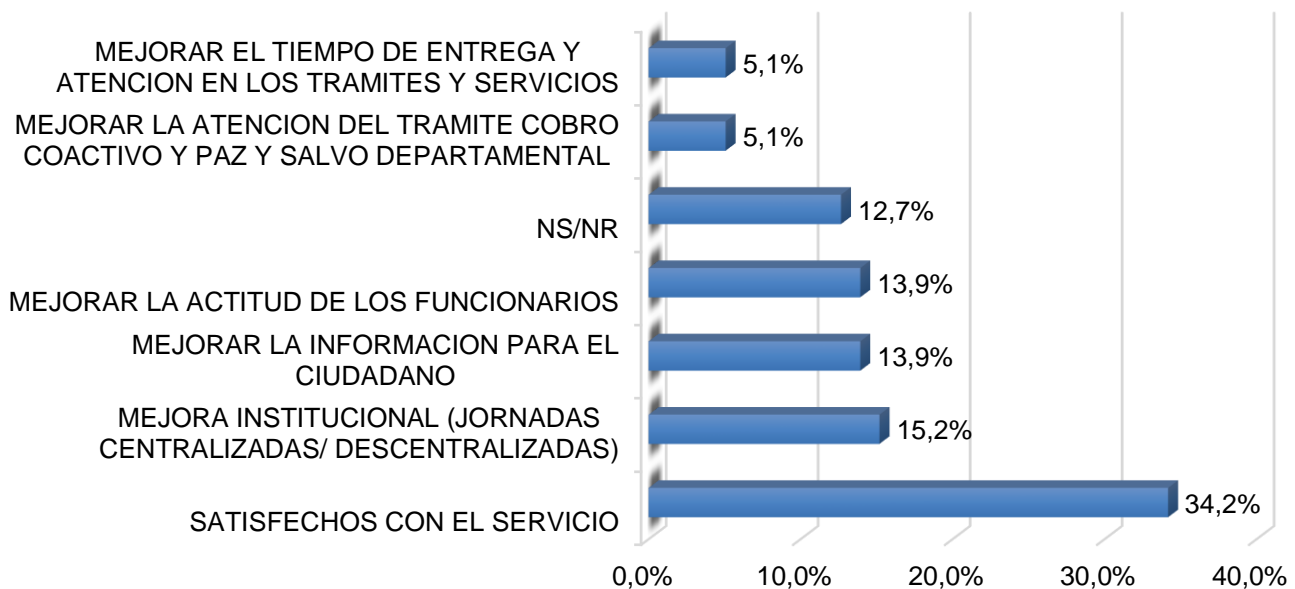


Gráfico 36. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante septiembre 2023

Cabe resaltar que la Unidad de rentas obtuvo el mayor número de observaciones, con 26 de las 79 recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría son acciones de mejora, 3 de estas se relacionan mejorar los tiempos de entrega y atención de los trámites y servicios prestados; seguido, están las 4 observaciones, de las cuales está asociada a la mejora de los trámites y servicios del banco, cobros coactivos y mejorar la información suministrada, además 3 de las recomendaciones se refieren a realizar mejoras institucionales y mejorar los sistemas de respuesta de las PQRSDF de la Gobernación Del Valle Del Cauca. Por último 16 observaciones que hacen referencia a mejorar la actitud del funcionario (9), mejorar la información (4) y satisfacción del servicio (3)

## 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 97,9%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 1,5%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición, con un nivel de conformidad general del 98,4%.
- La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 4,5 %
- 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 97,3% y 99,4% respectivamente además de estos encontramos los trámites y servicios de U.A.E de catastro con calificación del 100% de satisfacción en la atención, seguido de pasaportes con una conformidad del 98%
- El trámite, servicio u OPA con mayor nivel de inconformidad con calificaciones de 2,3% y 3% las cuales hacen referencia a paz y salvo departamental e impuesto vehicular respectivamente.
- El trámite y servicio de adquisición de estampillas, presenta un nivel de inconformidad del 4,6% bajo la variable de tiempo de espera, además de presenta el 98,4% 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 6,9% y 3,5% bajo las variables de tiempo de espera y claridad de la información respectivamente, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 97,5% en la variable actitud/ disposición.
- El trámite de paz y salvo departamental, presenta un nivel de inconformidad del 11,4% bajo la variable de tiempo de espera, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 93,2% en la variable actitud/ disposición y claridad de la información brindada, se aclara que la variable actitud/disposición y claridad de la información presenta un nivel de inconformidad del 6,8% y 6,8% respectivamente.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 99%. seguido de un nivel de inconformidad del 1%.
- las variables usadas para la evaluación del nivel de conformidad con la atención prestada, presenta un nivel general de conformidad del 98,8% en las variables claridad de la información y actitud/disposición, seguido de un nivel de inconformidad del 2,4% presente en la variable tiempo de espera 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 90% en las variables en estudio, además de un porcentaje de inconformidad del 10% en las variables a evaluar.
- 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 99%.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un nivel de conformidad por variable del 97,4% frente a la atención prestada al momento de hacer uso de los trámites, servicios y OPAS, además de una inconformidad del 2,6 a nivel general.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un alto nivel de conformidad en los temas de adquisición de estampillas con un porcentaje del 100% en las diferentes variables a estudiar presentando calificaciones de excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un alto nivel de conformidad en los temas relacionados con liquidación de impuesto vehicular con un porcentaje del 100% en las diferentes variables a estudiar presentando calificaciones de excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un alto nivel de conformidad en los temas de orientación con un porcentaje del 100% en las diferentes variables a estudiar presentando calificaciones de excelente y bueno.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un alto nivel de conformidad en los temas relacionados con pasaporte con un porcentaje del 98% en la variable claridad de la información presentando calificaciones de excelente y bueno, además de una inconformidad del 4% y 8% en las variables actitud/disposición y tiempo de espera respectivamente.

## 9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y grupos de valor 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:

1. Según los resultados obtenidos, se observa que los ciudadanos muestran altos niveles de insatisfacción en lo que respecta al tiempo de respuesta de los diversos trámites, servicios y OPAS, entre estos trámites, se destacan la liquidación de impuestos vehicular con una calificación del 6,9% y la obtención del paz y salvo departamental con el 11,4%, los cuales están presentando una disminución considerable frente a los pasados meses.

2. Socializar en la U.A.E de Rentas las diferentes recomendaciones surgidas de la encuesta de satisfacción, lo cual es esencial para fortalecer nuestro compromiso con la mejora continua. Destacando la importancia de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor en aspectos cruciales, como la optimización del tiempo de atención y respuesta. Además, se analizó el revisar y perfeccionar los procesos de cobro coactivo, paz y salvo departamental.
3. 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.**

- ✓ El 22 de septiembre se emitió circular interna citando a las dependencias a la socialización de los informes del primer semestre de la vigencia 2023, mediante SADE No. 2023361191.
- ✓ Para dar gestión a la recomendación III, el día el 28 septiembre se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del primer semestre de la vigencia 2023, quedando como evidencia el acta No.119, 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 3 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención en articulación con las dependencias referente a los Trámites, servicios y OPA de la U.A.E Rentas, Departamento de Jurídica y U.A.E. de Catastro, quedando como evidencia las actas No.112, 113 y 118.

Cordialmente,

**LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ**

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión (E)

Secretaría General

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