

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
OCTUBRE 2023**

Santiago de Cali, 15 noviembre 2023

Elaborado por: Diana Molano Rodríguez - Profesional Universitario

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. RESUMEN	4
4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL	9
5.1 Lugar de aplicación	9
5.2 Gestión realizada.....	9
5.3 Nivel general de satisfacción	10
5.4 Nivel general de satisfacción por variable.....	11
5.5 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	11
5.5.1 Radicación de trámite/servicio/OPA	11
5.5.2 Radicación de PQRSDF	12
5.5.3 Orientación	12
5.5.4 Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico.....	13
5.5.5 Adquisición de estampillas	14
5.5.6 Liquidación del impuesto vehicular.....	15
5.5.7 Paz y salvo departamental	16
5.5.8 Registro de títulos en el área de la salud	17
5.5.9 Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro	18
6. Nivel de conformidad frente a la radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.....	19
7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO	21
7.1 Oficina Territorial Norte	21
7.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida.....	21
7.1.2 Nivel general de satisfacción por variable	22
7.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada	22
7.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	22
7.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas	24
7.1.3.3 Orientación	25
7.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga.....	25
7.2.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida.....	25

7.2.2	Nivel general de conformidad por variable	26
7.2.3	Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada	26
7.2.3.1	PQRSDF	26
7.2.3.2	Orientación	28
7.2.3.3	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	29
7.2.3.4	Servicio: Adquisición de estampillas	30
7.2.3.5	PASAPORTE	31
8.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	32
9.	CONCLUSIONES	33
10.	RECOMENDACIONES.....	35
11.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.	36

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 octubre 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

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 octubre de 2023, se atendieron 21.733 ciudadanos presencialmente en las ventanillas para realizar trámites, paz y salvo, boleta fiscal, impuestos, impuestos coactivos, estampillas de salud y certificados de estudios, entre otros; de los cuales 1.257 respondieron la encuesta de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca.

Un total de 7.305 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
OCTUBRE 2023**

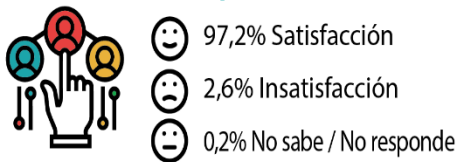
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



TIEMPO DE ESPERA



ACTITUD / DISPOSICIÓN

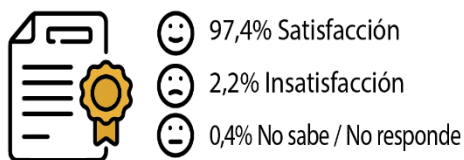


CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



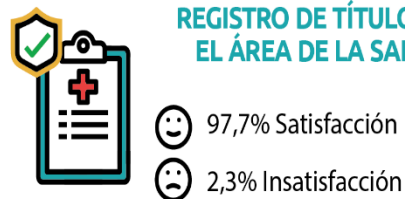
LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



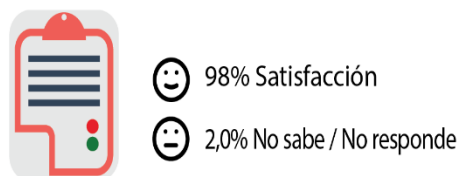
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



**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 la conformidad frente a la atención brindada.

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

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

B. Percepción del usuario.

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

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
------	---------	-------	-----------

d. Recomendaciones y sugerencias: _____

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 NIVEL CENTRAL

Para el mes de octubre de 2023, se atendieron un total de 21.733 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 5,8%.

De esta manera, durante el mes de octubre de 2023, se aplicaron 1.257 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos.

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	1102
OFICINA TERRITORIAL NORTE	81
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	74
TOTAL	1257

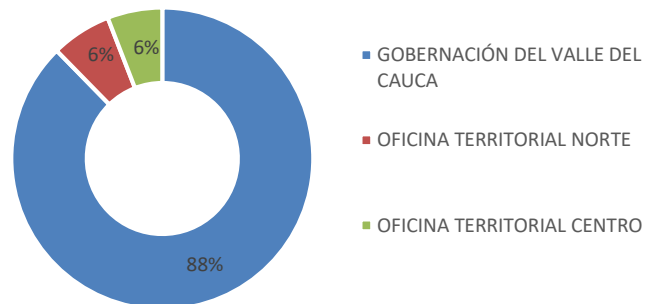


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.

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

La tabla y el gráfico 1 muestra 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

GESTIÓN	TOTAL
Radicación de trámite/servicio/OPA	1107
Radicación de PQRSD	100
Orientación	50
TOTAL	1257

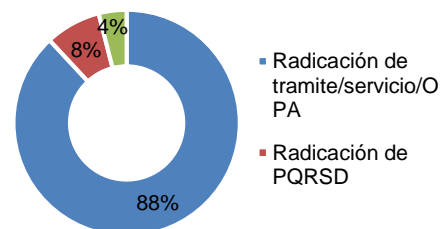


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y el gráfico 2 evidencia que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca tiene una representación del 88%, el 8% radicación de PQRSD con el 8% y el 4% la orientación.

5.3 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	332
BUENO	883
REGULAR	30
MALO	6
NS/NR	6
TOTAL	1257

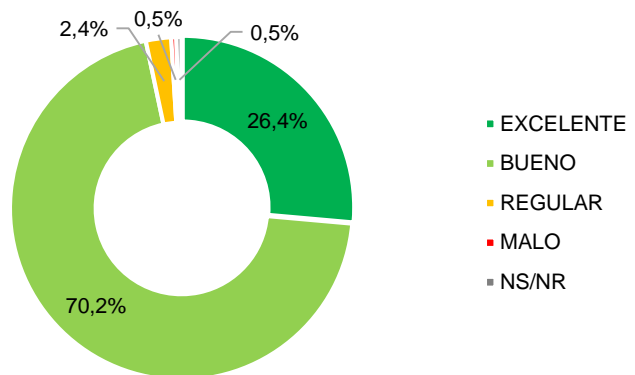


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y el gráfico 3 muestran que el 96,6% 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; el 2,9% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo y el 0,5% de personas se abstuvieron de responder.

5.4 Nivel general de satisfacción por variable

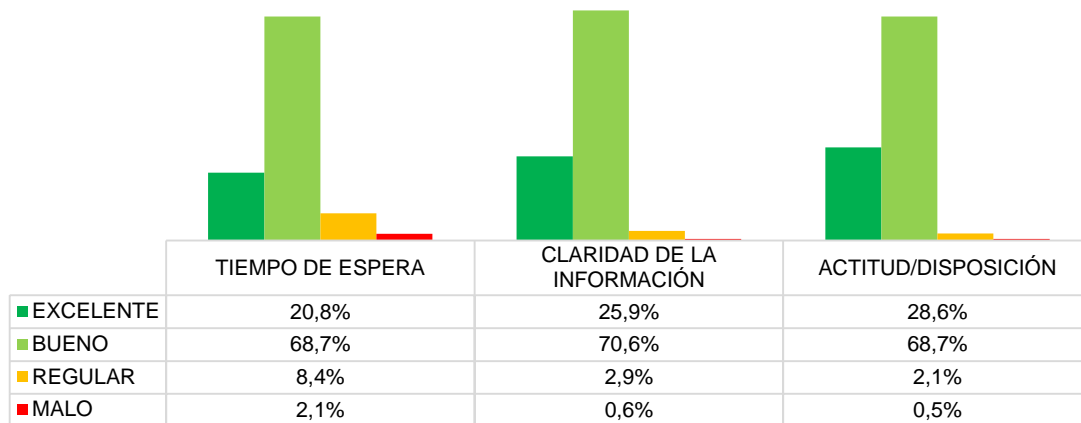


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 4 evidencian que la variable con el mejor nivel de conformidad frente a la atención recibía es la actitud/disposición, con una calificación el 97,2% y el 10,4% representa inconformidad en el tiempo de espera.

5.5 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1 Radicación de trámite/servicio/OPA

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	168
BUENO	816
REGULAR	96
MALO	26
NS/NR	1
TOTAL	1107

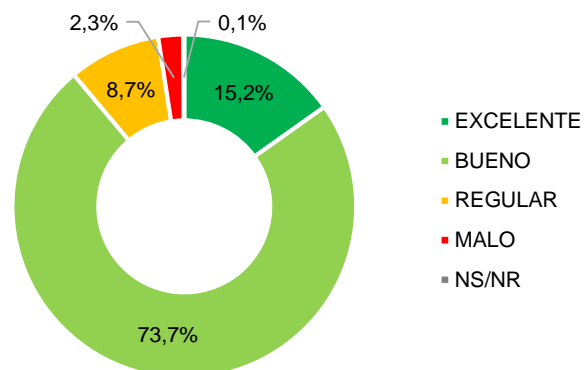


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 5 evidencia que el 89% 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, el 11% expresó inconformidad, y el 0,1% de personas que se abstuvieron de responder.

5.5.2 Radicación de PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	77
BUENO	21
REGULAR	2
TOTAL	100

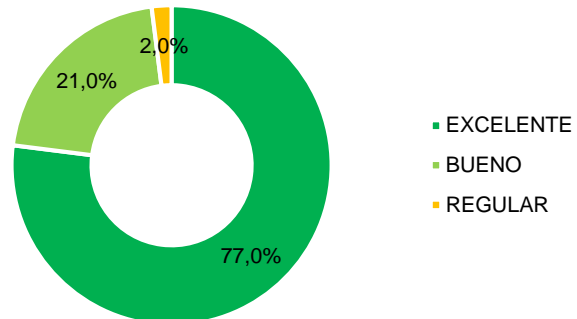


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 6 evidencia que el 98% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada y el 2% expresó su inconformidad.

5.5.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	33
BUENO	16
NS/NR	1
TOTAL	50

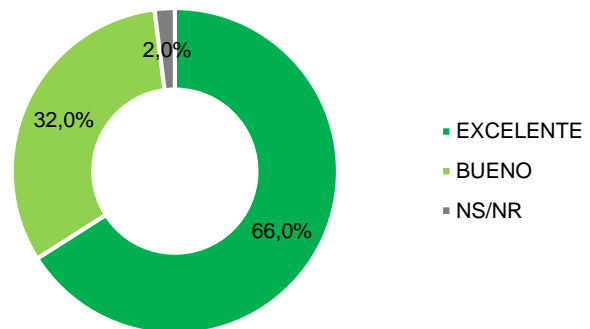


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 7 muestra que el 98% de los encuestados están conformes con la orientación recibida y el 2% expresó su inconformidad.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,9% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRÁMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	667
IMPUESTO VEHICULAR	234
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	130
TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	100
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	75
TOTAL	1206

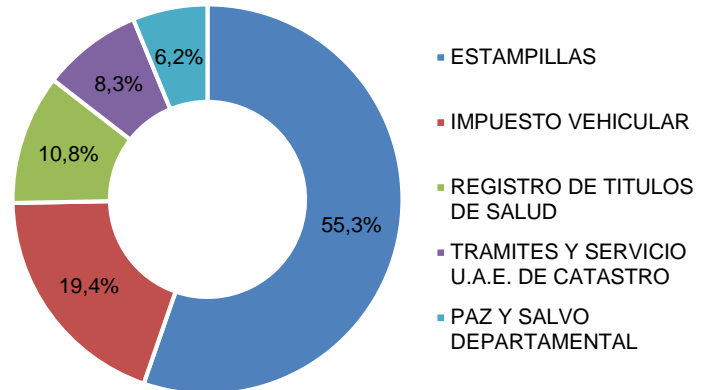


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 55,3%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 19,4%.

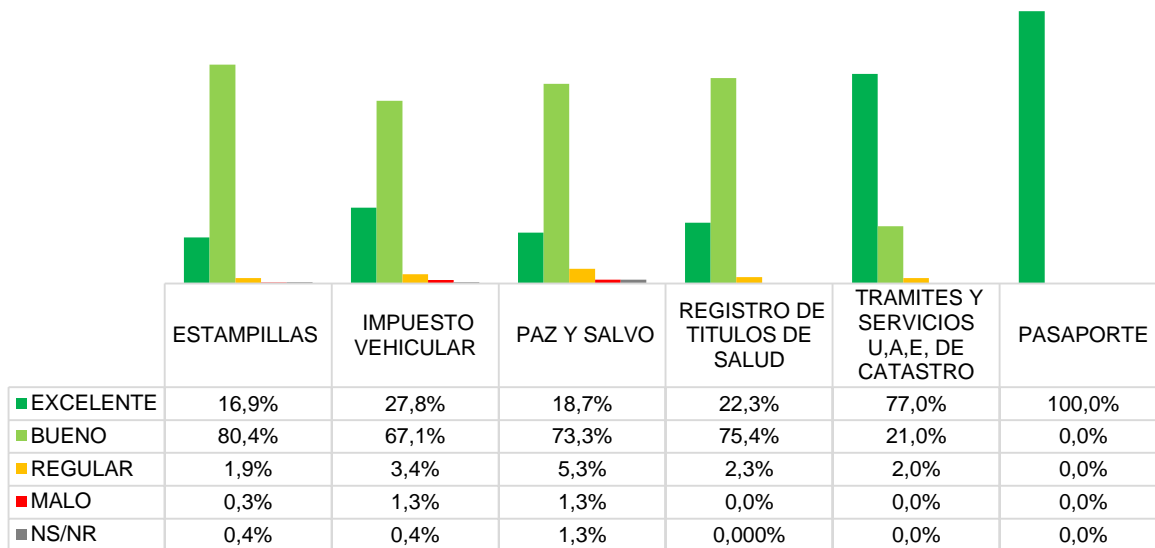


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico.

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

La tabla y gráfico 9 evidencia que el trámite de pasaportes fue calificado con el 100% en la atención, el 97,7% el registro de títulos de salud y el 98% servicios de la U.A.E Catastro.

El trámite de paz y salvo departamental fue calificado con el porcentaje más bajo.

5.5.5 Adquisición de estampillas

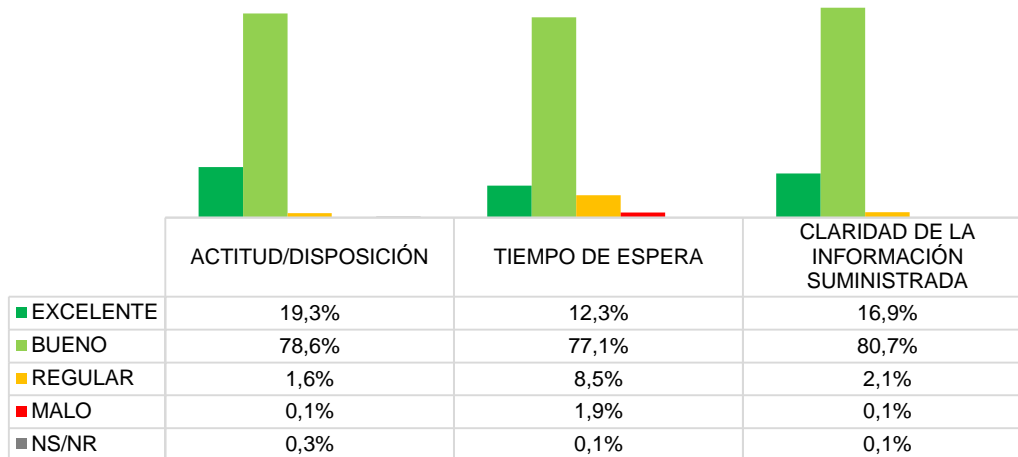


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 10 evidencia que la variable con mejor calificación en la compra de estampilla es la actitud/disposición con calificación del 97,9% y la variable con una inconformidad mayor es tiempo de respuesta con una calificación del 10,6%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	97,9%	89,4%	97,6%
INCONFIRMIDAD	2,1%	10,6%	2,4%

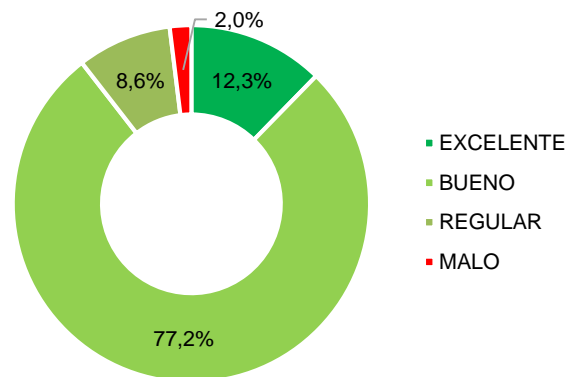


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023.

5.5.6 Liquidación del impuesto vehicular

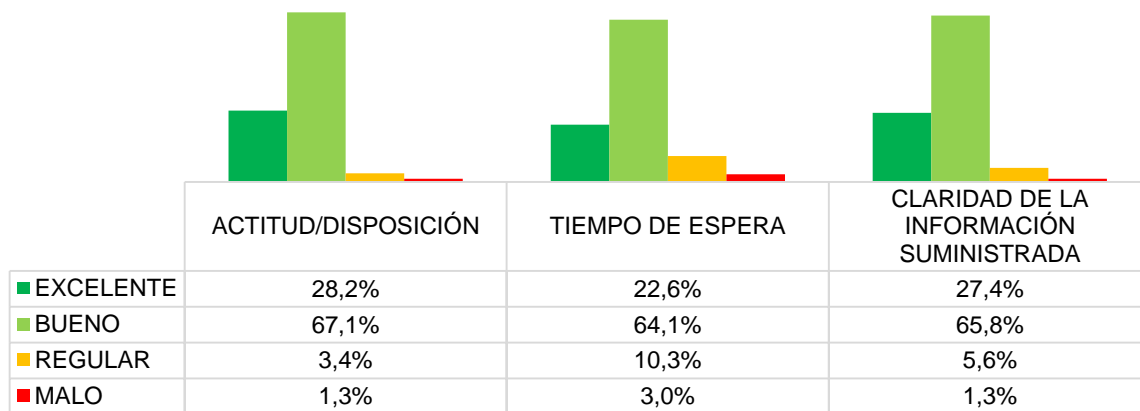


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 12 evidencia que la variable mejor calificada en la liquidación del impuesto vehicular corresponde a la actitud/disposición con la atención recibida con un porcentaje del 95,3% y la variable con una inconformidad mayor es el tiempo de respuesta con porcentaje del 13,2%.

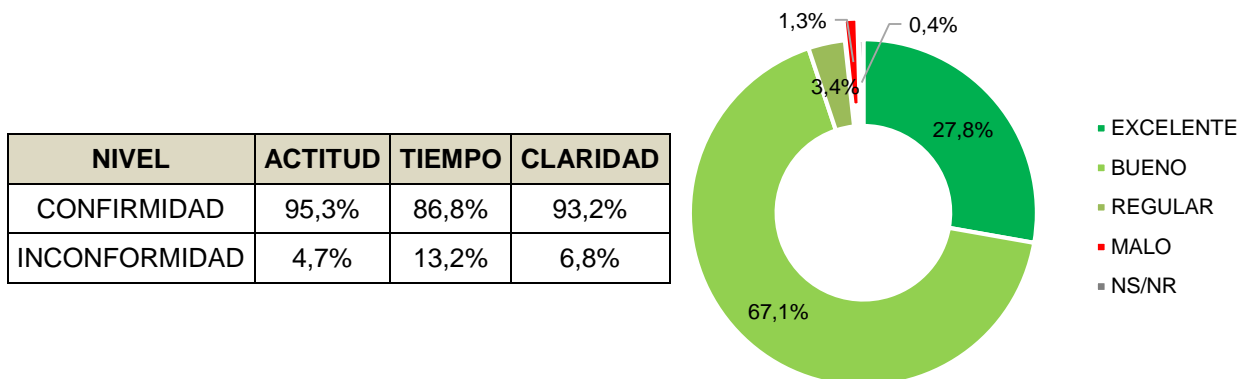


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023.

5.5.7 Paz y salvo departamental

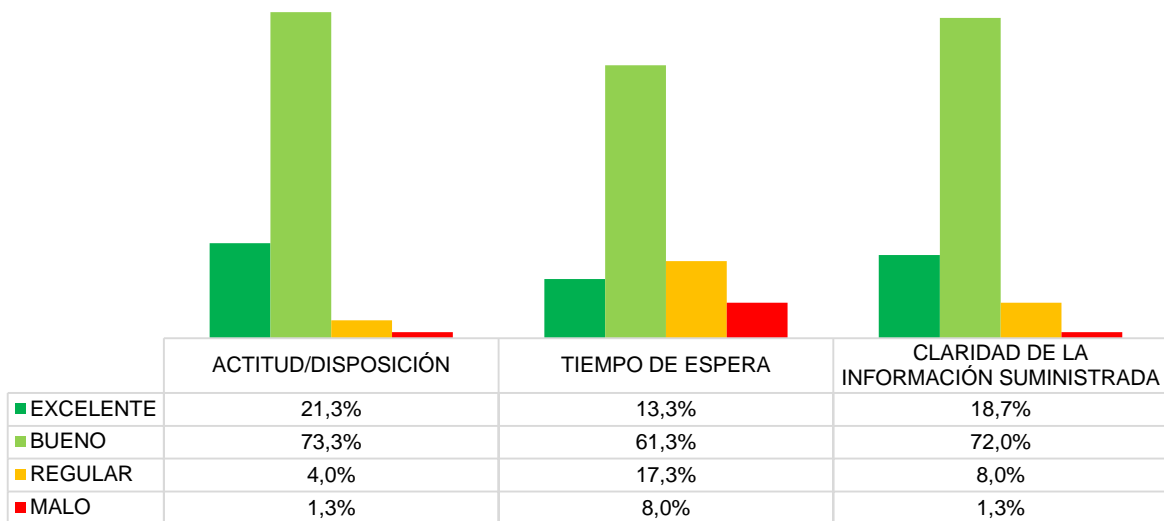


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Octubre 2023.

La tabla y gráfico 14 evidencia que las variables mejor calificadas del paz y salvo corresponden a la calidad de la información y actitud/disposición con la atención recibida con un porcentaje del 94,7% y la variable con una inconformidad mayor es el tiempo de respuesta con un porcentaje del 25,3%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	94,7%	74,7%	90,7%
INCONFORMIDAD	5,3%	25,3%	9,3%

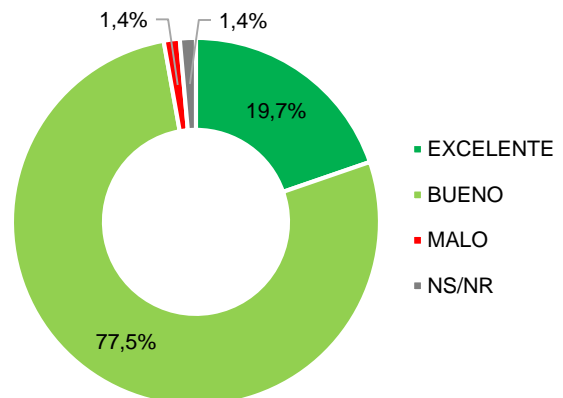


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

5.5.8 Registro de títulos en el área de la salud

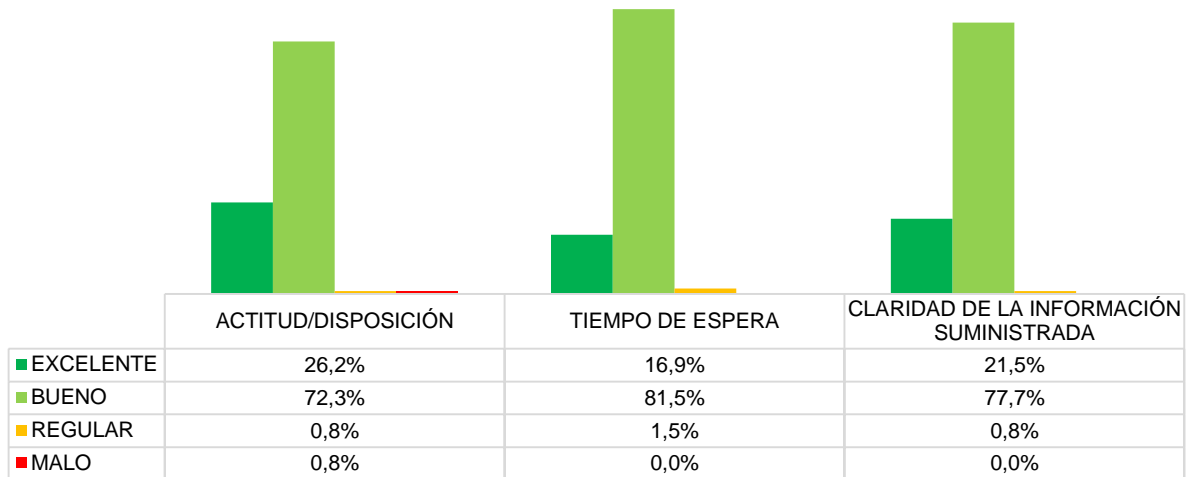


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

La tabla y gráfico 16 evidencia que la variable mejor calificada para el registro de títulos en el área de salud corresponde a la calidad de la información con un porcentaje del 99,2% y las variables con la inconformidad mayor son actitud/disposición y tiempo de respuesta con un porcentaje del 1,5%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	98,5%	98,5%	99,2%
INCONFORMIDAD	1,5%	1,5%	0,8%

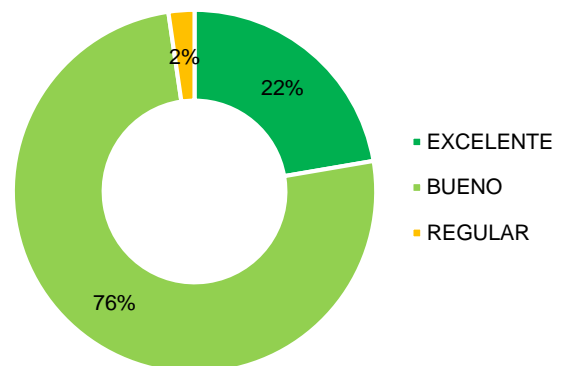


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023.

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

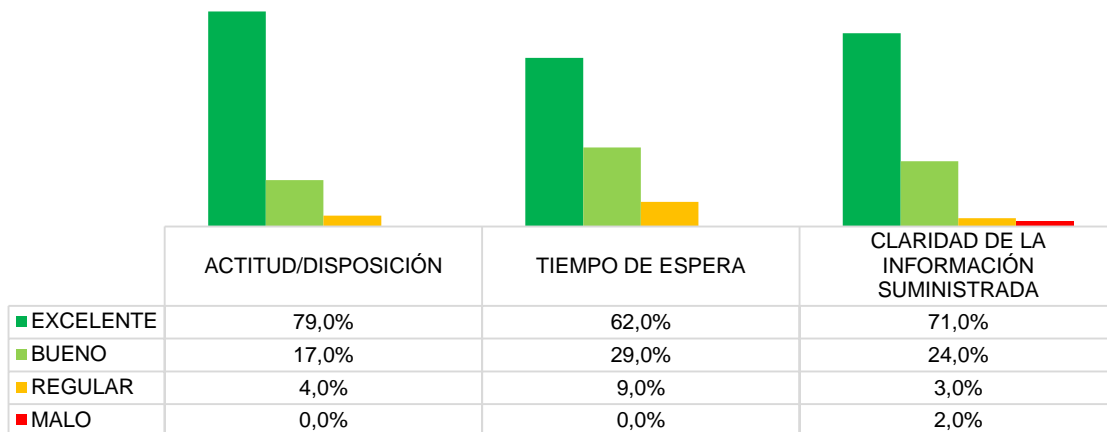


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023.

La tabla y gráfico 18 evidencia que la variable mejor calificada en los trámites y servicios que presta el área de catastro corresponde a actitud/disposición con un porcentaje del 96% y la variable con la inconformidad es el tiempo de respuesta con un porcentaje del 9%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	96,0%	91,0%	95,0%
INCONFORMIDAD	4,0%	9,0%	5,0%

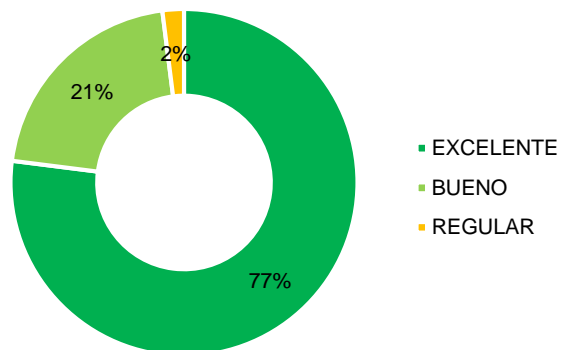


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023.

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

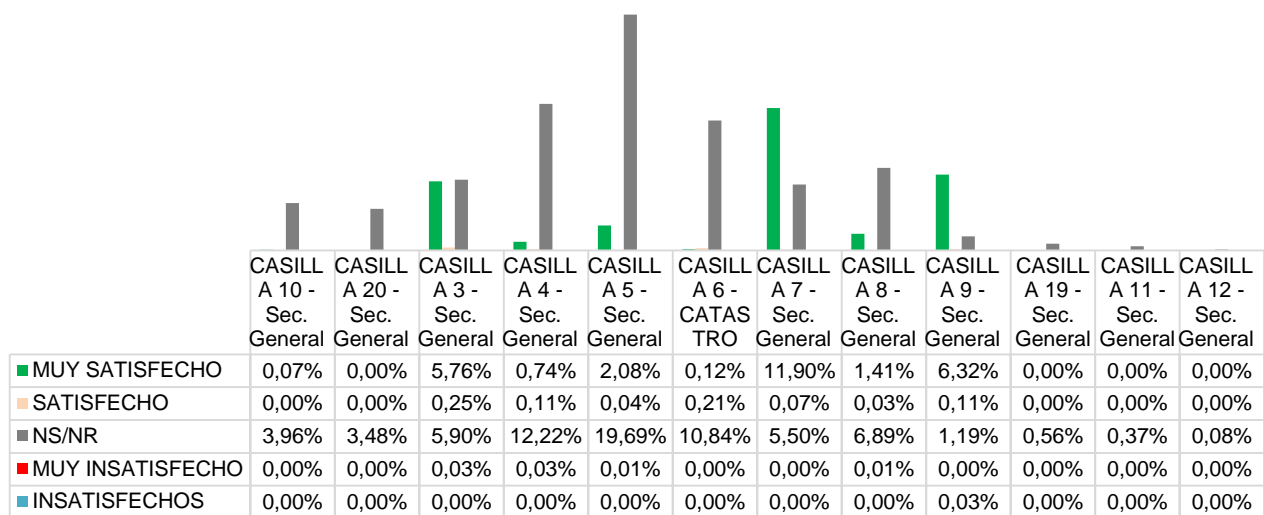


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante octubre 2023

La tabla y gráfico 20 evidencia que de los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única y utilizaron el sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 20%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

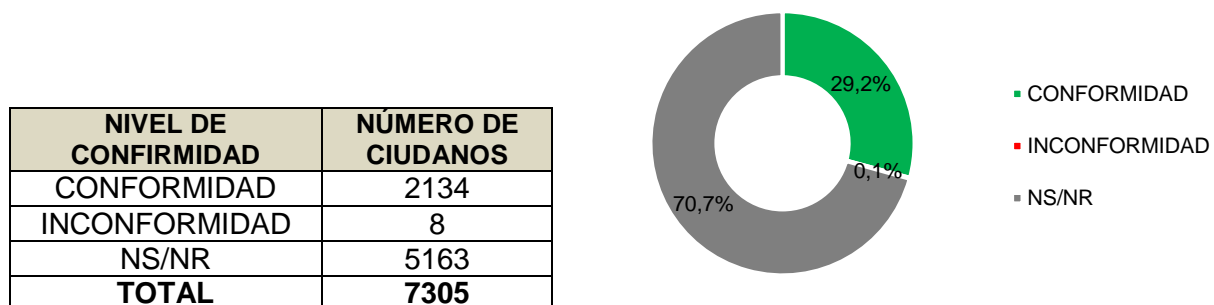


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante octubre 2023

Aunque en el sistema de calificación del servicio no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 70,7% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

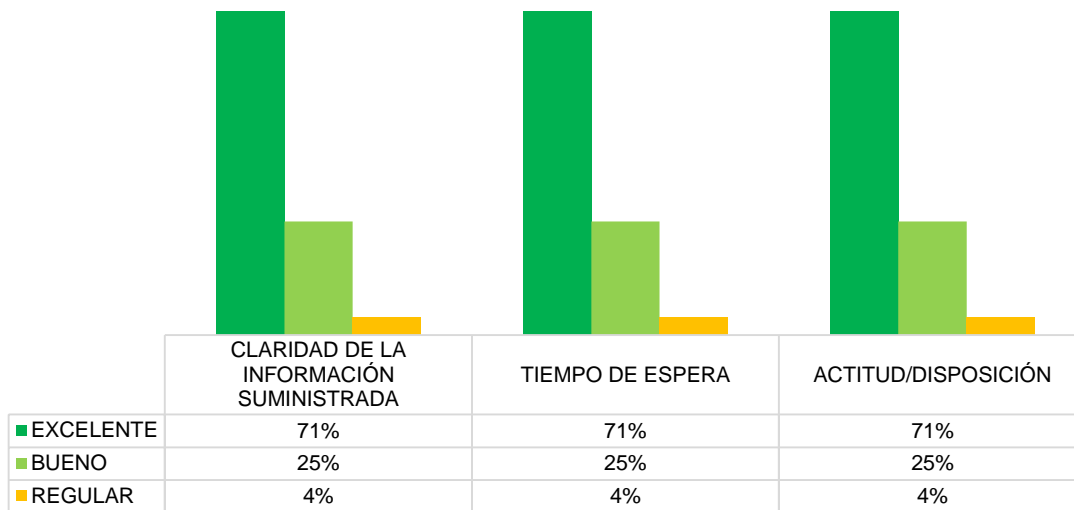


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Octubre 2023

La tabla y gráfico 22 muestra que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96% y, un porcentaje de inconformidad del 4% según se describe en la siguiente gráfica:

NIVEL	CLARIDAD	TIEMPO	ACTITUD
CONFORMIDAD	96%	96%	96%
INCONFORMIDAD	4%	4%	4%

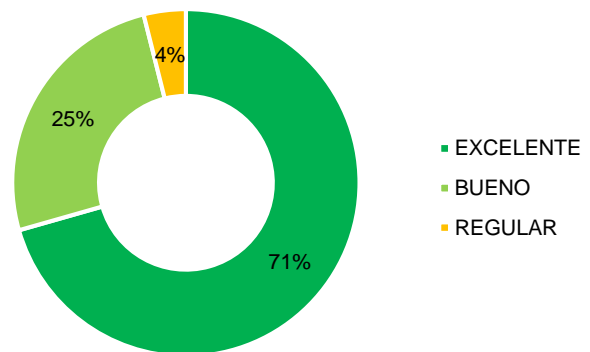


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única.

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

7. 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.

7.1 Oficina Territorial Norte

Para el mes de octubre de 2023, se aplicaron de manera presencial 81 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.

7.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	54
BUENO	27
TOTAL	81

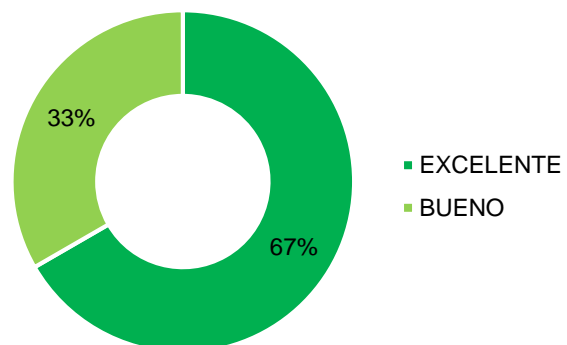


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Octubre de 2023.

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.

7.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

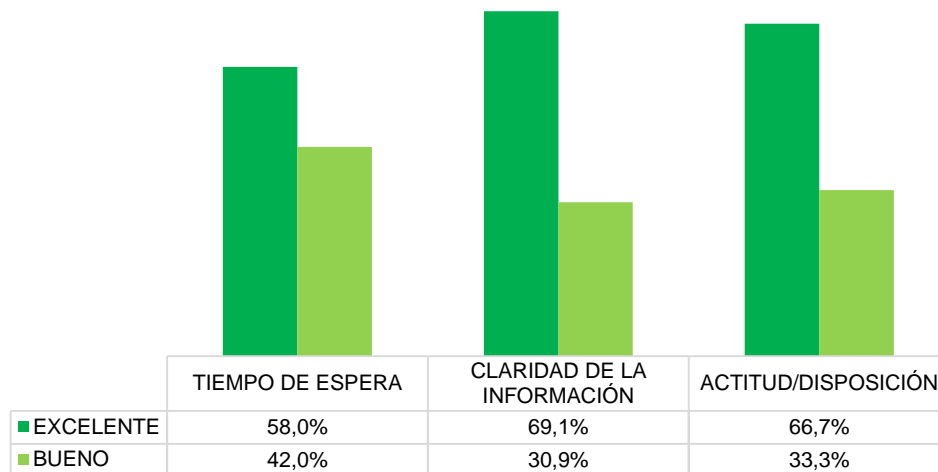


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante octubre de 2023.

La tabla y gráfico 25 evidencia que todas las variables presentan un nivel de satisfacción del 100%.

7.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

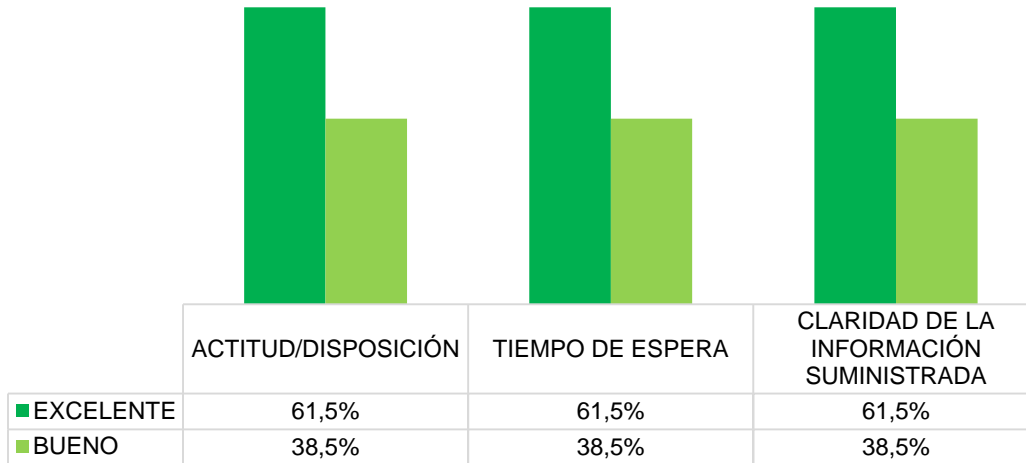


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante octubre de 2023.

La tabla y gráfico 26 evidencia que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad en todas las variables del 100%.

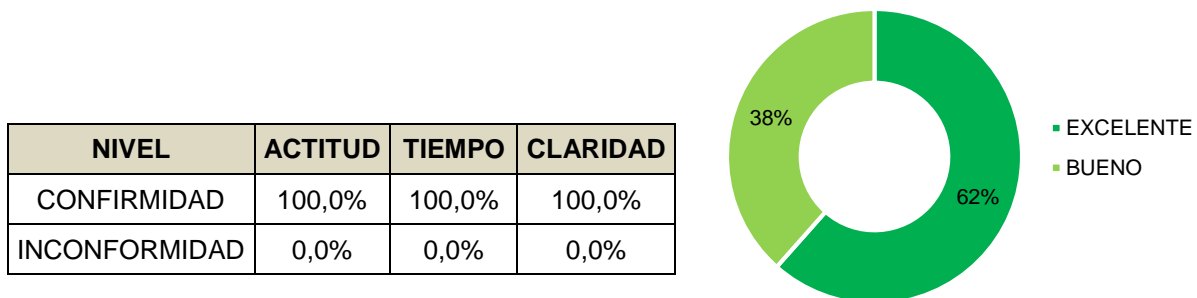


Tabla y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante octubre de 2023.

7.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

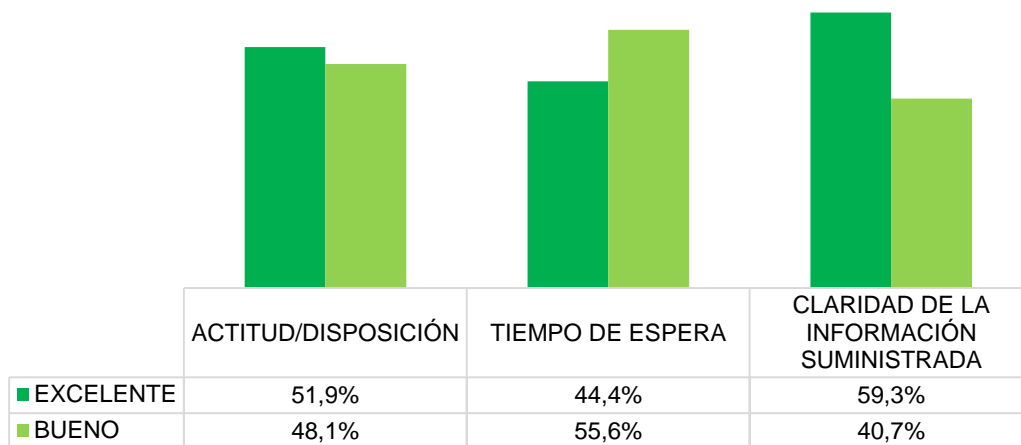


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante octubre de 2023.

La tabla y gráfico 28 evidencia que los ciudadanos que realizaron el trámite de liquidación de estampilla en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad en todas las variables del 100%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100%	100%	100%

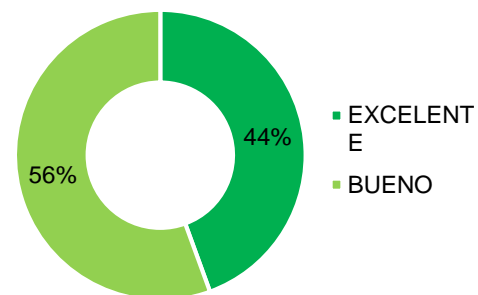


Tabla y gráfico 29. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante octubre de 2023.

7.1.3.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	18
BUENO	8
TOTAL	26

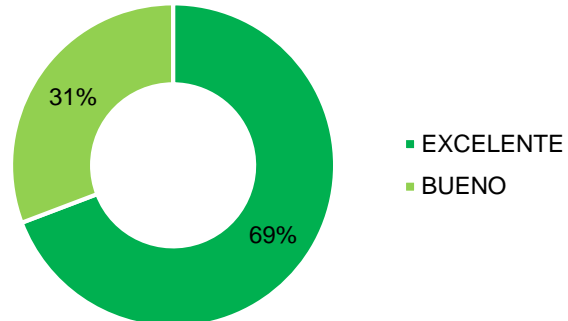


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante octubre de 2023.

La tabla y gráfico 30 evidencia que los ciudadanos que realizaron algún trámite en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad en todas las variables del 100%.

7.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el mes de octubre de 2023, se aplicaron de manera presencial 74 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.

7.2.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	53
BUENO	21
TOTAL	74

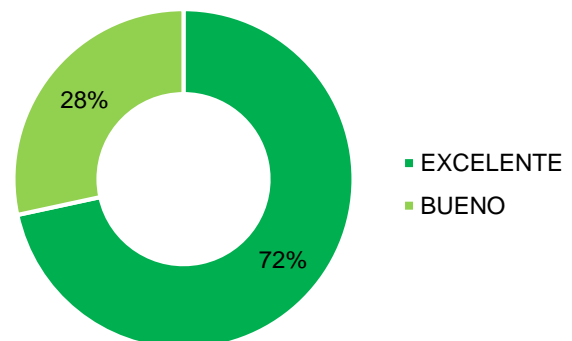


Tabla y gráfico 31. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023

La tabla y el gráfico 31 evidencia 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.

7.2.2 Nivel general de conformidad por variable

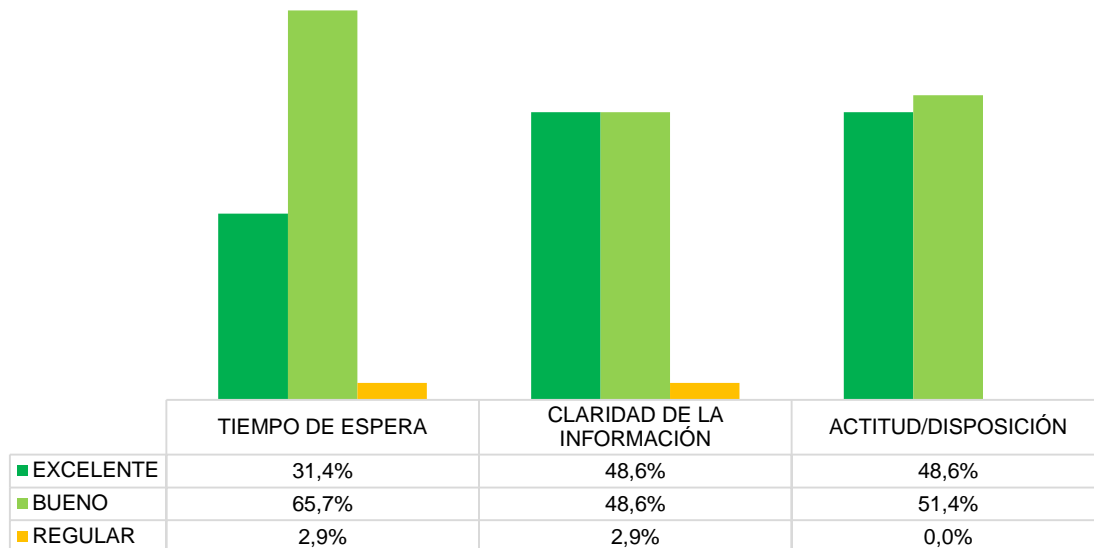


Tabla y gráfico 32 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

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

La tabla y gráfico 32 evidencia que el 100% de los encuestados manifestó estar conforme con la variable actitud/disposición durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro. El 2,9% se presenta insatisfecho con la gestión realizada en las variables tiempo de espera y claridad de la información otorgando una calificación de regular y malo.

7.2.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.2.3.1 PQRSDF

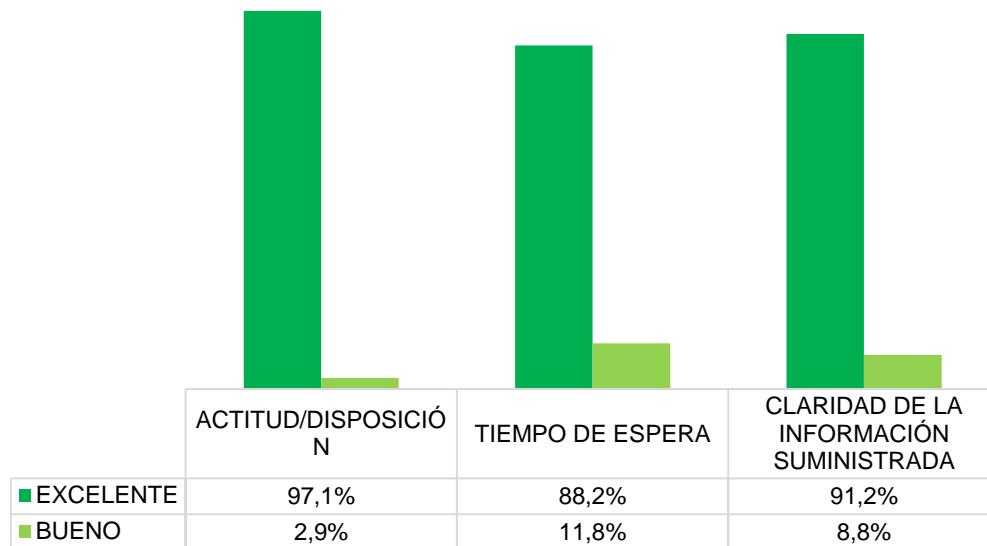


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023.

La tabla y gráfico 33 muestran que los ciudadanos que realizaron y radicaron PQRSDF en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de conformidad del 100%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

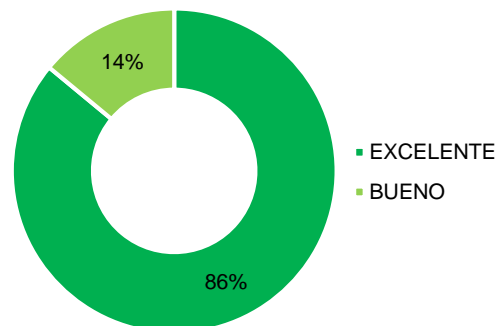


Tabla y gráfico 34. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron y radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023.

7.2.3.2 Orientación

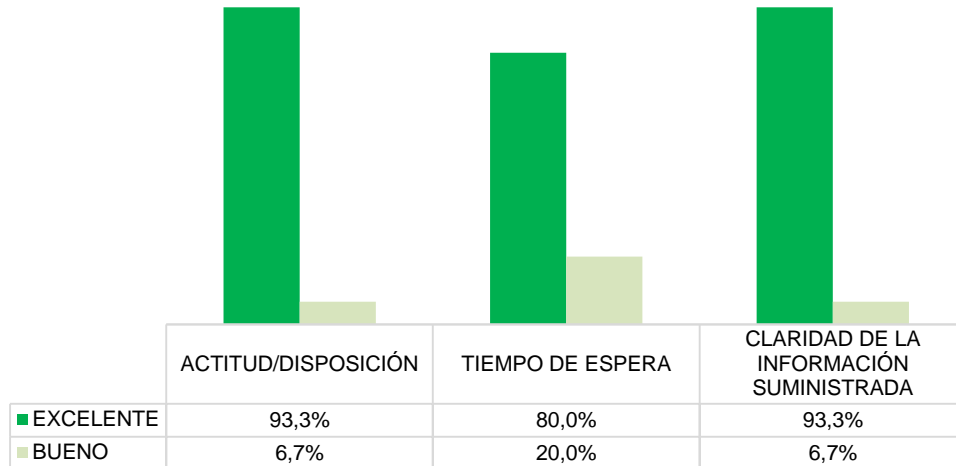


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Octubre de 2023.

La tabla y gráfico 35 muestran que los ciudadanos que recibieron orientación dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de conformidad del 100%.

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

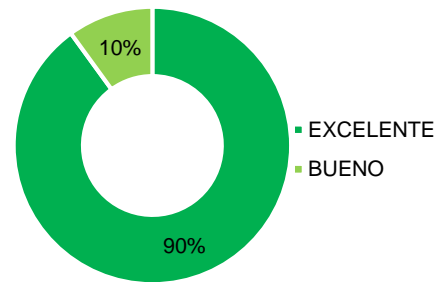


Tabla y gráfico 36. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Octubre de 2023.

7.2.3.3 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

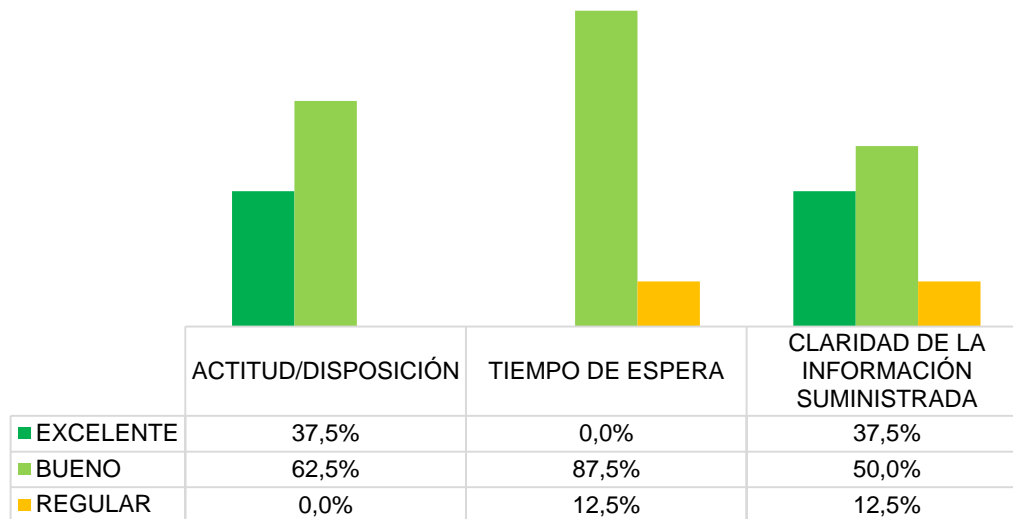


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023

La tabla y gráfico 37 evidencia que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, calificaron con un porcentaje mayor al 87% la variable actitud/disposición y las variables que presentaron mayor inconformidad son tiempo de espera y claridad de la información suministrada.

VARIABLE	ACTITUD	TIEMPO	CALIDAD
CONFIRMIDAD	100,0%	87,5%	87,5%
INCONFORMIDAD	0,0%	12,5%	12,5%

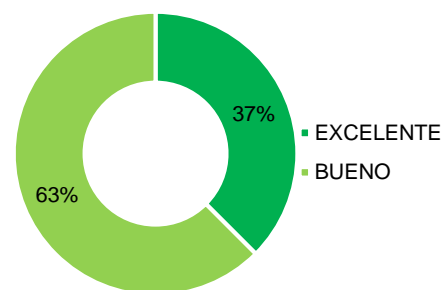


Tabla y gráfico 38. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023

7.2.3.4 Servicio: Adquisición de estampillas

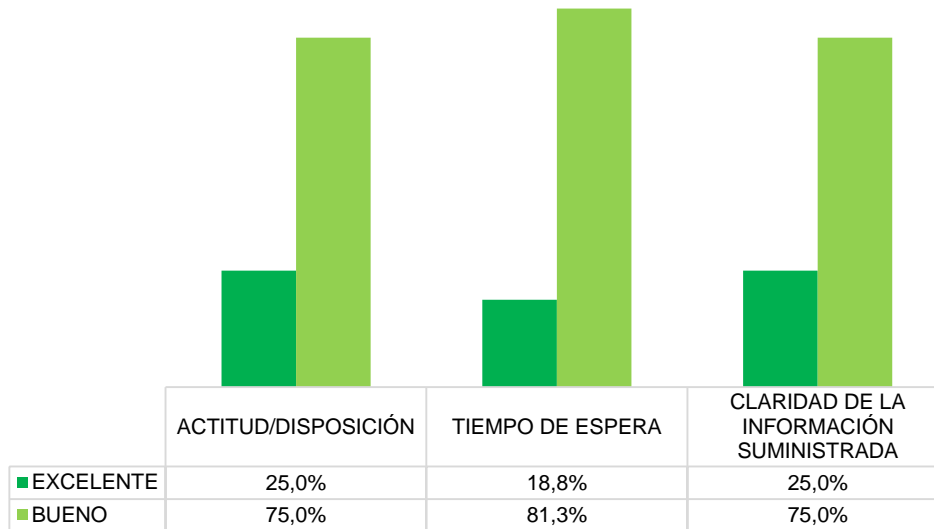


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023

La tabla y gráfico 39 evidencia que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

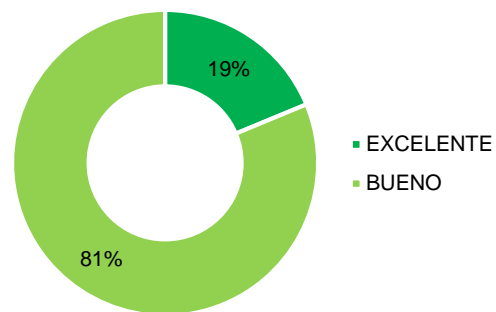


Tabla y gráfico 40. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023.

7.2.3.5 PASAPORTE

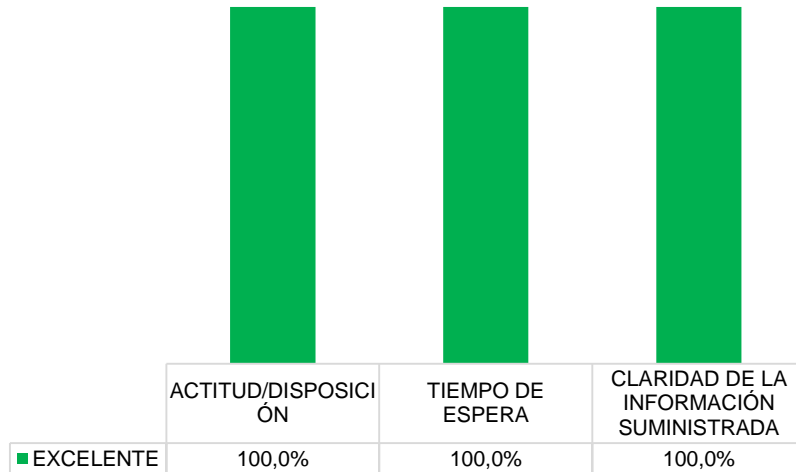


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023

La tabla y gráfico 41 evidencia que los ciudadanos que realizaron el trámite para la adquisición de pasaportes en la Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presentando un nivel de conformidad del 100%.

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

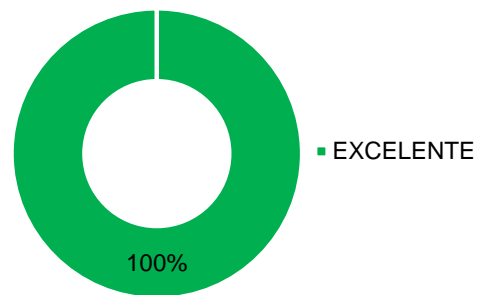


Tabla y gráfico 42. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante octubre de 2023.

8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 92 recomendaciones/sugerencias, de las cuales el 50% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, el 12% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud), el 9,8% y 10,9% se refieren a la inconformidad con el tiempo de entrega y atención en los trámites y servicios, seguido de mejorar la información suministrada para el ciudadano.

Por consiguiente, la variable de mejora institucional (jornadas centralizadas/descentralizadas) presenta una calificación del 8,7%. Por otra parte, el 1,1% de los encuestados busca que se mejore la atención de los trámites de cobro coactivo y servicios, así como los trámites del banco. Además, el 7,6% se abstuvieron de responder, como se destaca en la siguiente gráfica.

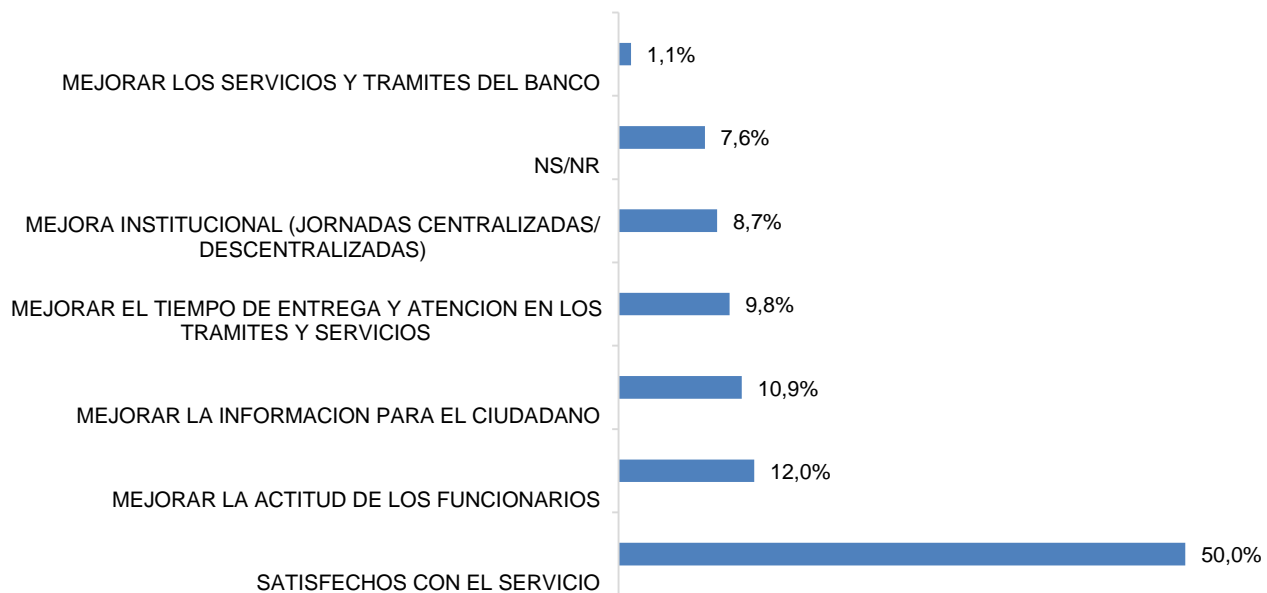


Gráfico 43. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante octubre 2023

Cabe resaltar que la Unidad de Rentas obtuvo el mayor número de recomendaciones/sugerencias, con 32 de las 79 recomendaciones y sugerencias recibidas, así:

Seis (6) se relacionan con mejorar los tiempos de entrega y atención de los trámites y servicios prestados, siete (7) están asociadas a los trámites y servicios del banco, cobros coactivos y mejorar la información suministrada, cuatro (4) hacen referencia a realizar mejoras institucionales y mejorar los sistemas de respuesta de las PQRSDF de la Gobernación Del Valle Del Cauca.

Por último, quince (15) recomendaciones/sugerencias están asociadas a mejorar la actitud del funcionario y cinco (5) a la satisfacción del servicio.

9. 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 96,7%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 2,9%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición, con un nivel de conformidad general del 97,2%.
- La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 10,4 %.
- 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 97,7% respectivamente además de estos encontramos los tramites y servicios de U.A.E de catastro con calificación del 98% de satisfacción en la atención, seguido de pasaportes con una conformidad del 100%.
- El trámite, servicio u OPA con mayor nivel de inconformidad con calificaciones de 6,7% y 4,7% 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 10,6% bajo la variable de tiempo de espera, además de presenta el 97,9% 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 13,2% y 6,8% bajo las variables de tiempo de espera y claridad de la información respectivamente, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 95,3% en la variable actitud/ disposición.
- El trámite de paz y salvo departamental, presenta un nivel de inconformidad del 25,3% bajo la variable de tiempo de espera, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 94,7% 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 5,3% y 9,3% respectivamente.

- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100%.
- Las variables usadas para la evaluación del nivel de conformidad con la atención prestada, presenta un nivel general de conformidad del 100% en las variables claridad de la información, tiempo de espera y 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 en estudio.
- 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, además de una inconformidad del 2,9% en las variables tiempo de espera y claridad de la información 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 la variable actitud/disposición presentando calificaciones de excelente y bueno. Además de una insatisfacción del 12,5% en las variables tiempo de espera y claridad de la información.
- 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 100% en la variable claridad de la información presentando calificaciones de excelente y bueno.

10. 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:

- Socializar en la Unidad Administrativa Especial de Rentas los resultados obtenidos, para compartir las diversas recomendaciones derivadas de la encuesta de satisfacción en la atención. Este paso es fundamental para reafirmar nuestro compromiso con la mejora continua. Destacaremos la importancia de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor en aspectos cruciales, como la optimización del tiempo de atención y respuesta.
- Según los resultados obtenidos, se evidencia un nivel significativo de insatisfacción por parte de los ciudadanos en relación con el tiempo de respuesta en diversos trámites, servicios y OPAS. Entre estos, destacan la liquidación del impuesto vehicular, con una calificación del 13,2%, y la obtención del paz y salvo departamental, con un notable 25,3%. Ambos trámites muestran un aumento considerable en comparación con los meses anteriores.
- 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.

11. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Se realizó socialización de la Matriz de errores de las encuestas para el personal del Módulo al Atención el Ciudadano, con el propósito de presentar las dificultades encontradas en el diligenciamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios y establecer compromisos por parte de los encuestadores.
- ✓ Se socializó la actualización del procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor, mediante SADE 2023370103 del 24 de octubre de 2023.
- ✓ En el marco de la mejora continua para el fortalecimiento del proceso y considerando los nuevos lineamientos brindados por el Departamento Nacional de Planeación (D.N.P) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (D.A.F.P), los cuales están relacionados principalmente con el enfoque de Grupos de Valor, se encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para la medición de la satisfacción de la atención.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

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