



**DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA**

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 15 Enero 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista
Revisado por: Luz Angela Paruma – Profesional Especializado
Diana Molano Rodríguez - Profesional Universitario

NIT: 890399029-9
Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10
Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122
www.valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. RESUMEN.....	4
4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	6
4.1 Lugar de aplicación.....	8
4.2 Gestión realizada	9
4.3 Nivel general de satisfacción	9
4.4 Nivel general de satisfacción por variable	10
4.5 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	10
4.5.1 Radicación de trámite/servicio/OPA	10
4.5.2 Radicación de PQRSDF	11
4.5.3 Orientación.....	11
4.5.4 Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico.....	12
4.5.5 Adquisición de estampillas	13
4.5.6 Liquidación del impuesto vehicular.....	15
4.5.7 Paz y salvo departamental.....	16
4.5.8 Registro de títulos en el área de la salud	17
4.5.9 Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro.....	18
5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO.....	19
5.1 Oficina Territorial Norte.....	19
5.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida	19
5.1.2 Nivel general de satisfacción por variable	20
5.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada.....	20
5.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	20
5.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas	21
5.1.3.3 Orientación.....	22
5.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga	22
5.2.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida	23
5.2.2 Nivel general de conformidad por variable	23
5.2.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada.....	24
5.2.3.1 Orientación.....	24

NIT: 890399029-9

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10

Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122

www.valledelcauca.gov.co

Santiago de Cali, Valle del Cauca



5.2.3.2	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	25
5.2.3.3	Servicio: Adquisición de estampillas	26
5.2.3.4	PASAPORTE	27
6.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	28
7.	CONCLUSIONES.....	29
8.	RECOMENDACIONES.....	31
9.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.....	32



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 diciembre 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.

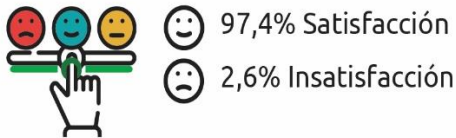
3. RESÚMEN

Durante el mes de diciembre de 2023, se atendieron 7.127 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 731 respondieron la encuesta de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca.

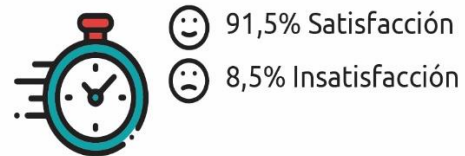


**ATENCIÓN A USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
DICIEMBRE 2023**

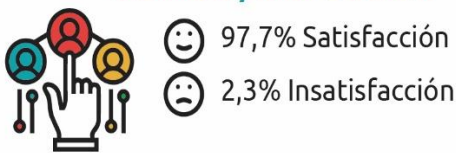
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



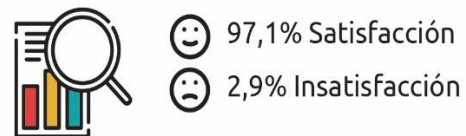
TIEMPO DE ESPERA



ACTITUD / DISPOSICIÓN



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

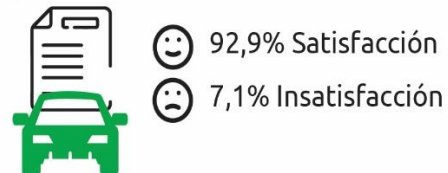


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

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 utilizó 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 😐	Buena 😊	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 de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	---

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL

Para el mes de diciembre de 2023, se atendieron un total de 7.127 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRSDF, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad, de este universo, se tomó una muestra del 10,2%.

De esta manera, durante el mes de diciembre de 2023, se aplicaron 731 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:

4.1 Lugar de aplicación

LUGAR	TOTAL
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	618
OFICINA TERRITORIAL NORTE	84
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	29
TOTAL	731

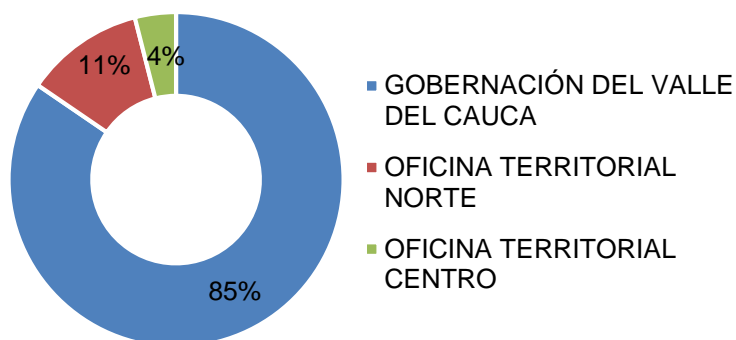


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

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.



4.2 Gestión realizada

GESTIÓN	TOTAL
Radicación de trámite/servicio/OPA	635
Radicación de PQRSD	80
Orientación	16
TOTAL	731

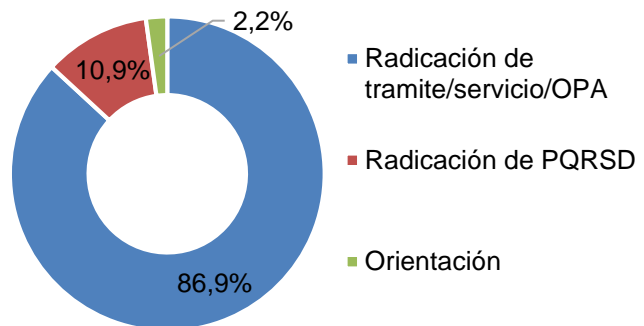


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

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 86,9%, el 10,9% radicación de PQRSD y el 2,2% la orientación.

4.3 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	277
BUENO	435
REGULAR	13
MALO	6
TOTAL	731

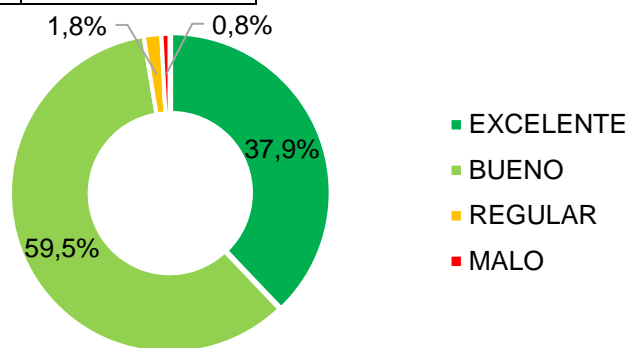


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y el gráfico 3 muestran que el 97,4% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente; el 2,6% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo.



4.4 Nivel general de satisfacción por variable

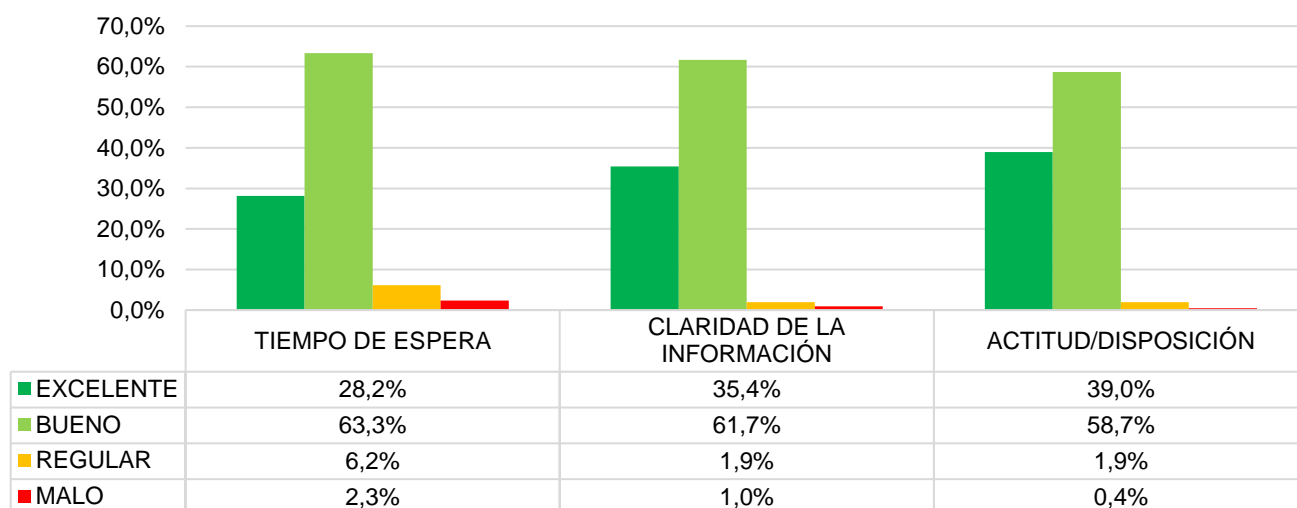


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y gráfico 4 evidencian que la variable con el mejor nivel de conformidad frente a la atención recibida es la actitud/disposición, con una calificación el 97,7% y el 8,5% representa inconformidad en el tiempo de espera.

4.5 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

4.5.1 Radicación de trámite/servicio/OPA

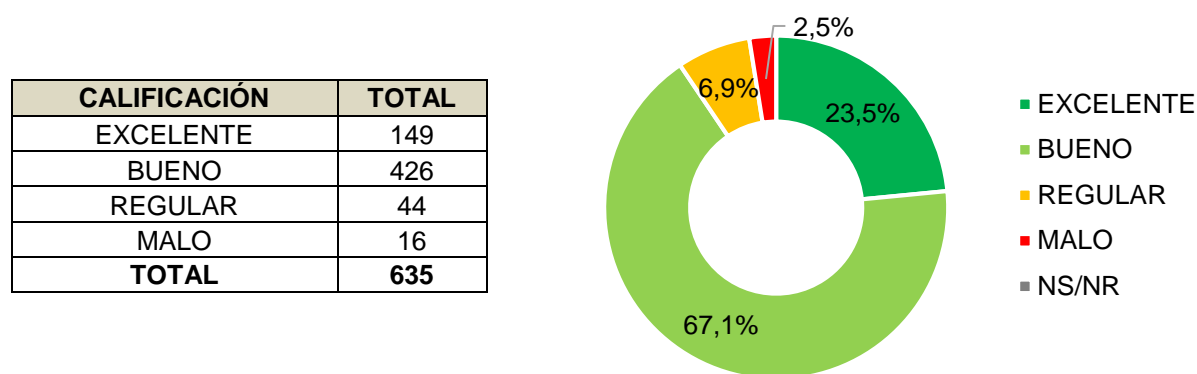


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y gráfico 5 evidencia que el 90,6% de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y excelente, el 9,4% expresó inconformidad.



4.5.2 Radicación de PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	48
BUENO	32
TOTAL	80

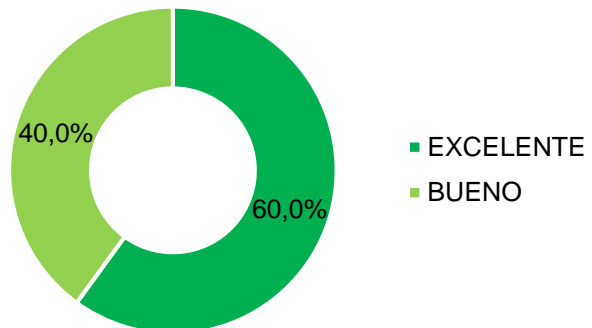


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y gráfico 6 evidencia que el 100% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada.

4.5.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	13
BUENO	3
TOTAL	16

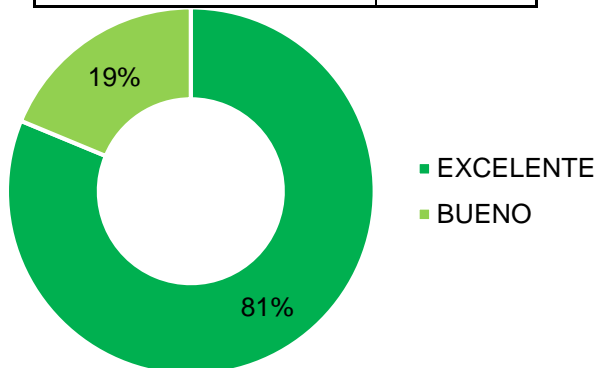


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y gráfico 7 muestra que el 100% de los encuestados están conformes con la orientación recibida.



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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 97,7% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRÁMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	399
IMPUESTO VEHICULAR	112
TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	80
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	62
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	61
TOTAL	714

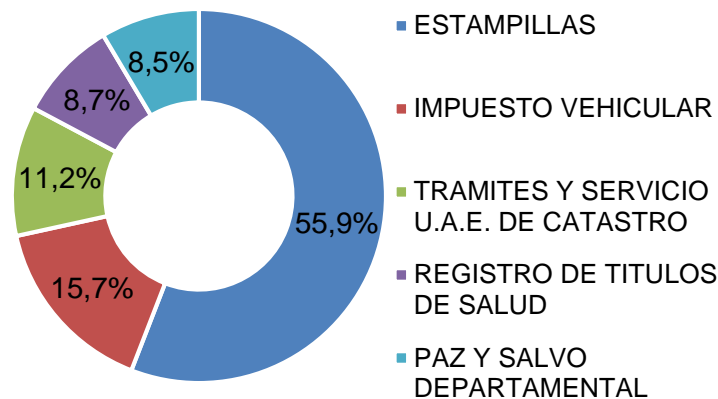


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 55,9%, y los tramites de impuesto vehicular, con un 15,7%.

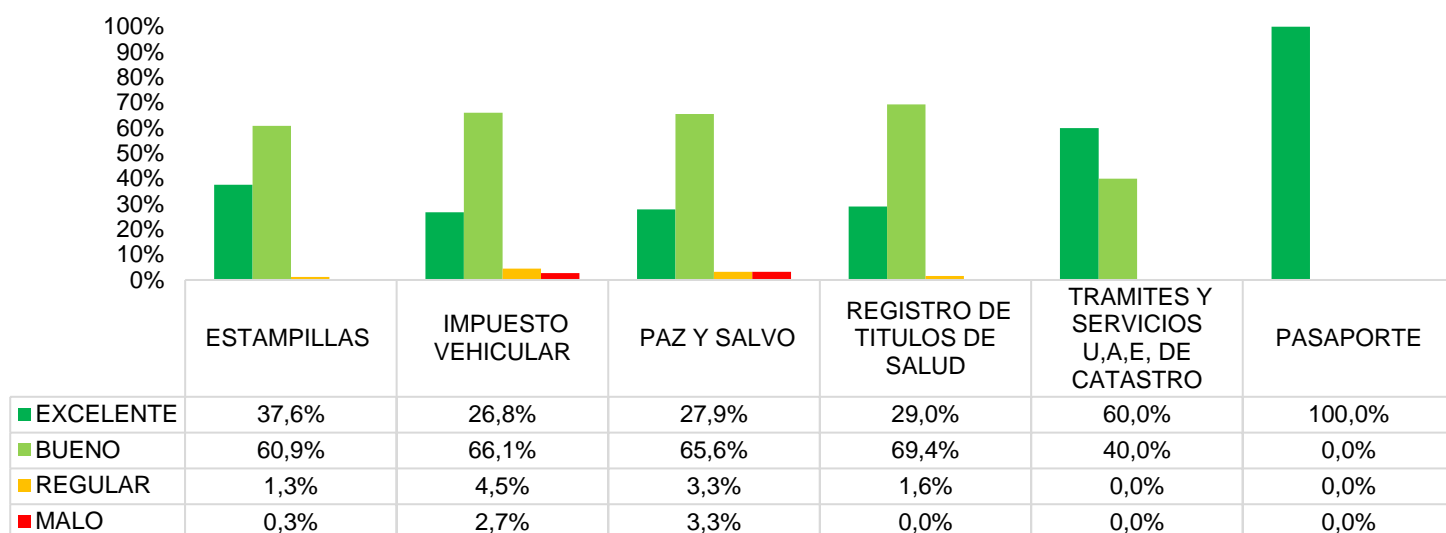


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico.

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

La tabla y gráfico 9 evidencia que el trámite de pasaportes fue calificado con el 100% en la atención, el 98,4% el registro de títulos de salud y el 100% servicios de la U.A.E Catastro.

El trámite de paz y salvo departamental fue calificado con el porcentaje más alto de inconformidad 93,4%.

4.5.5 Adquisición de estampillas

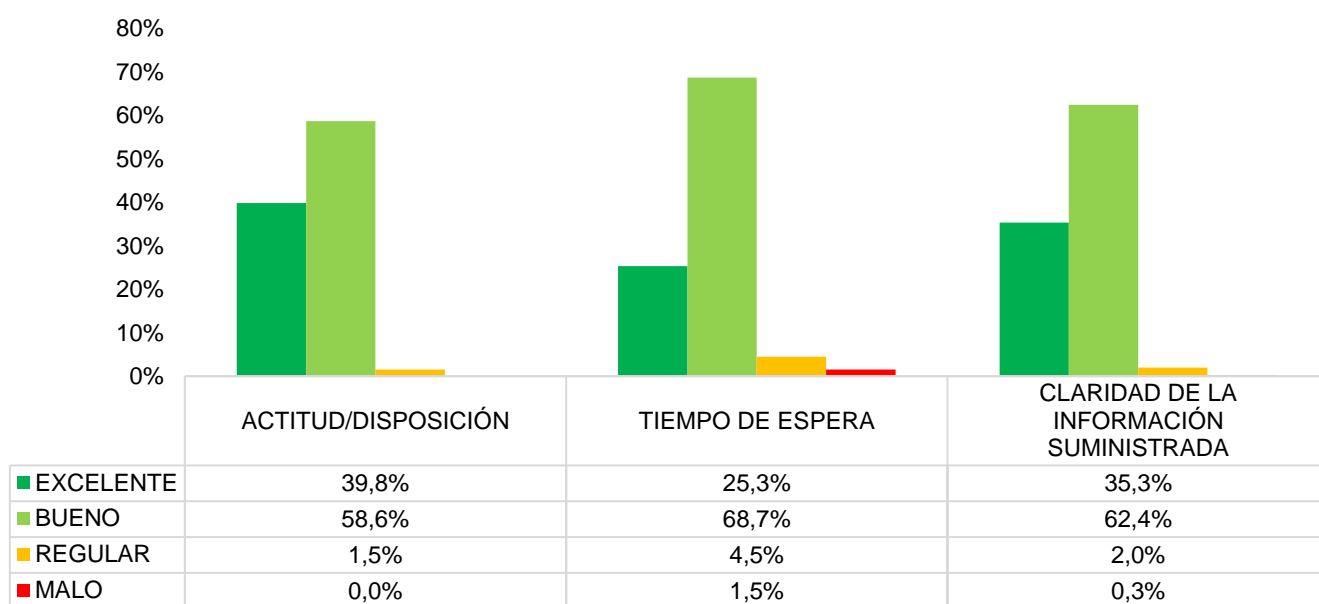


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 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 98,5% y la variable con una inconformidad mayor es tiempo de respuesta con una calificación del 6,0%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	98,5%	94,0%	97,7%
INCONFORMIDAD	1,5%	6,0%	2,3%

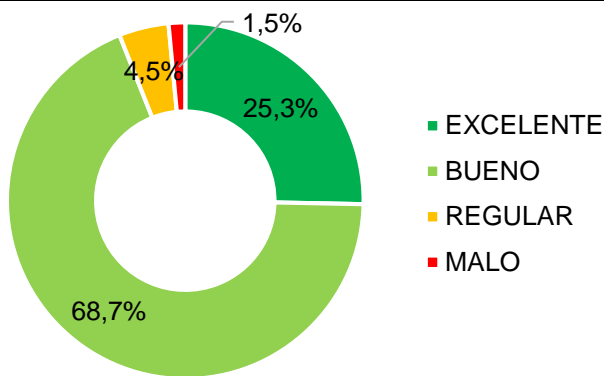


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023.



Liquidación del impuesto vehicular

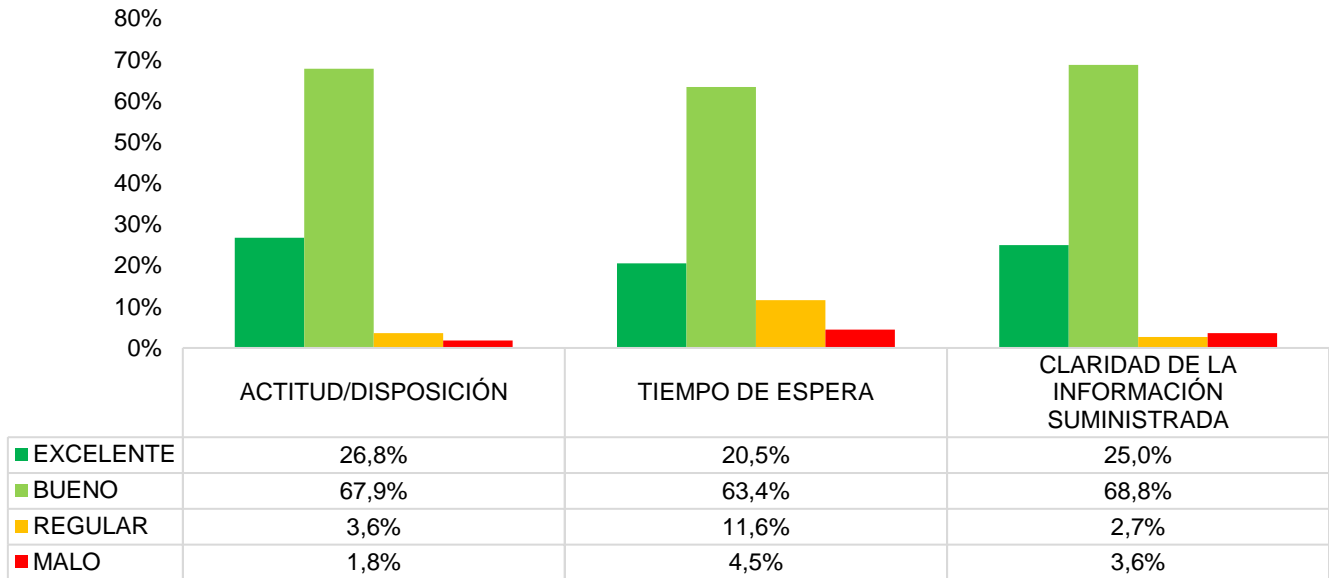


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

La tabla y gráfico 12 evidencia que la variable mejor calificada en la liquidación del impuesto vehicular corresponde a la actitud/disposición y claridad de la información con la atención recibida con un porcentaje del 94,6% y la variable con una inconformidad mayor es el tiempo de respuesta con porcentaje del 16,1%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	94,6%	83,9%	93,8%
INCONFORMIDAD	5,4%	16,1%	6,3%

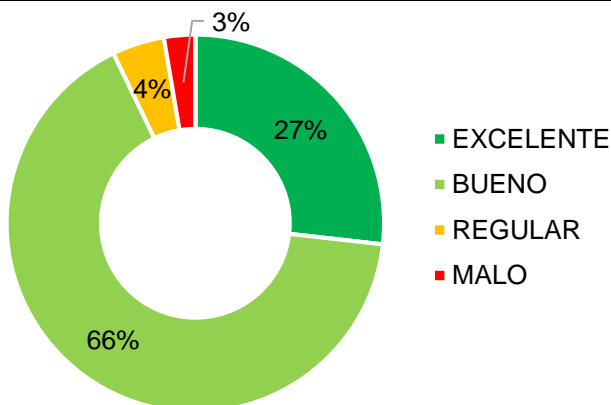


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023.



Paz y salvo departamental

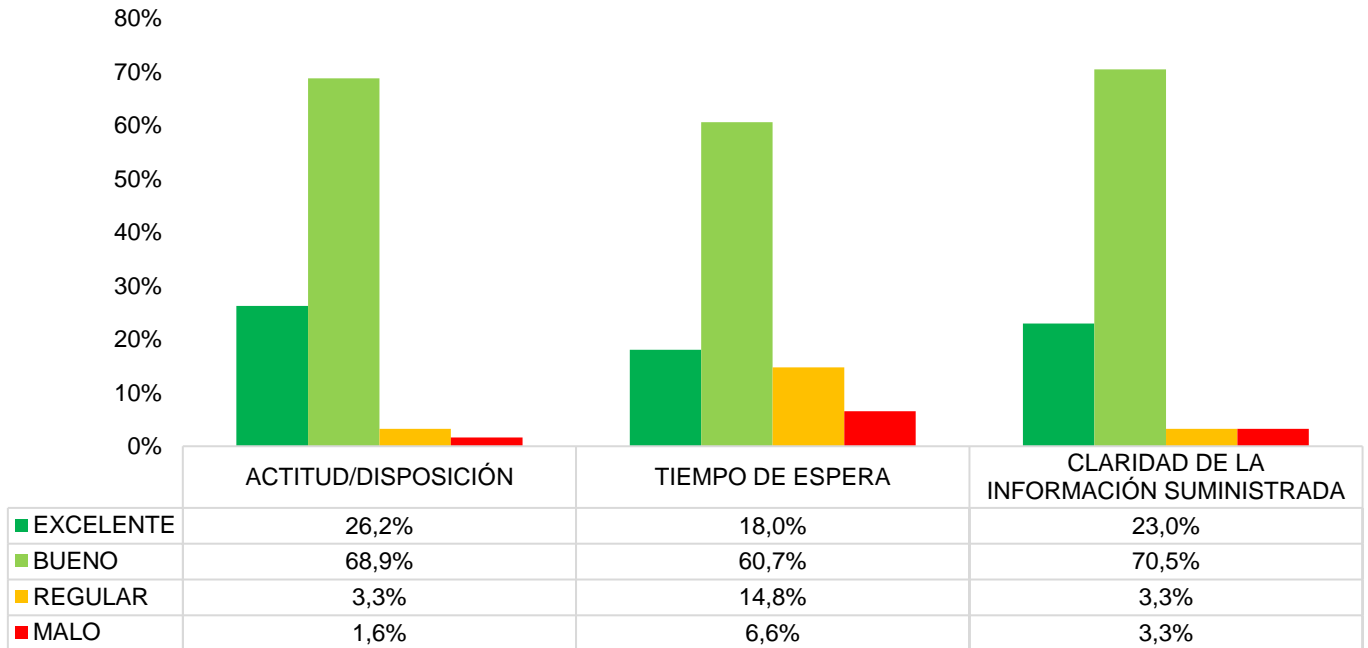


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Diciembre 2023.

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 95,1% y la variable con una inconformidad mayor es el tiempo de respuesta con un porcentaje del 21,3%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	95,1%	78,7%	93,4%
INCONFORMIDAD	4,9%	21,3%	6,6%

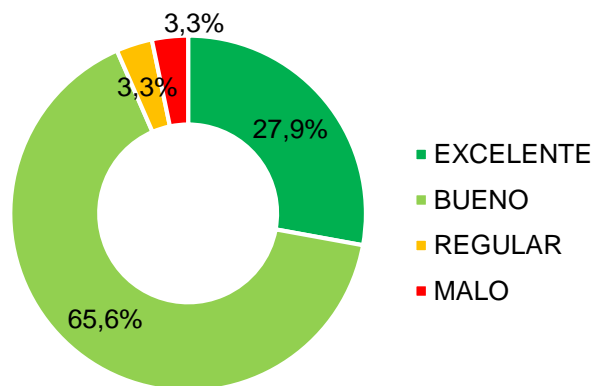


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023



4.5.6 Registro de títulos en el área de la salud

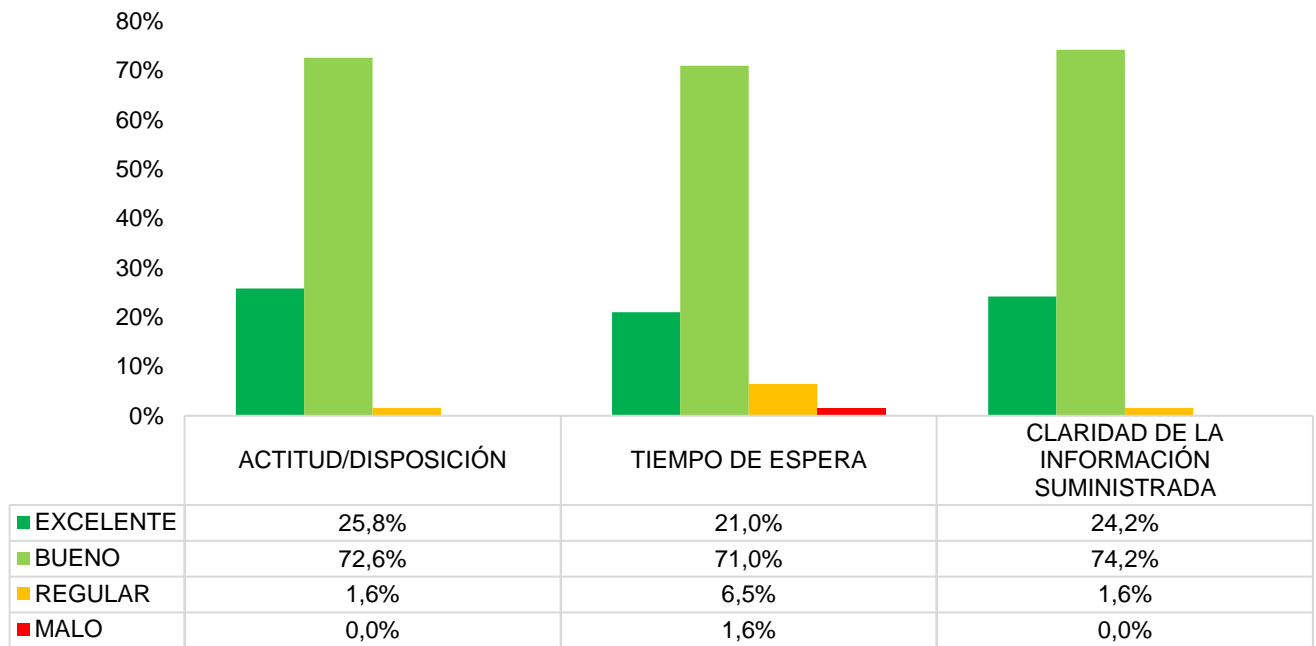


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023

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 y actitud/disposición con un porcentaje del 98,4% y la variable con la inconformidad mayor es tiempo de respuesta con un porcentaje del 8,1%.

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	98,4%	91,9%	98,4%
INCONFORMIDAD	1,6%	8,1%	1,6%

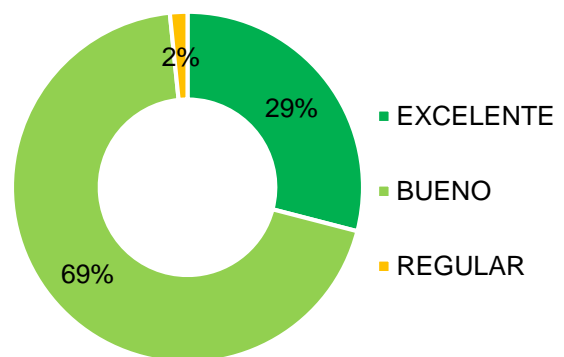


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023.



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

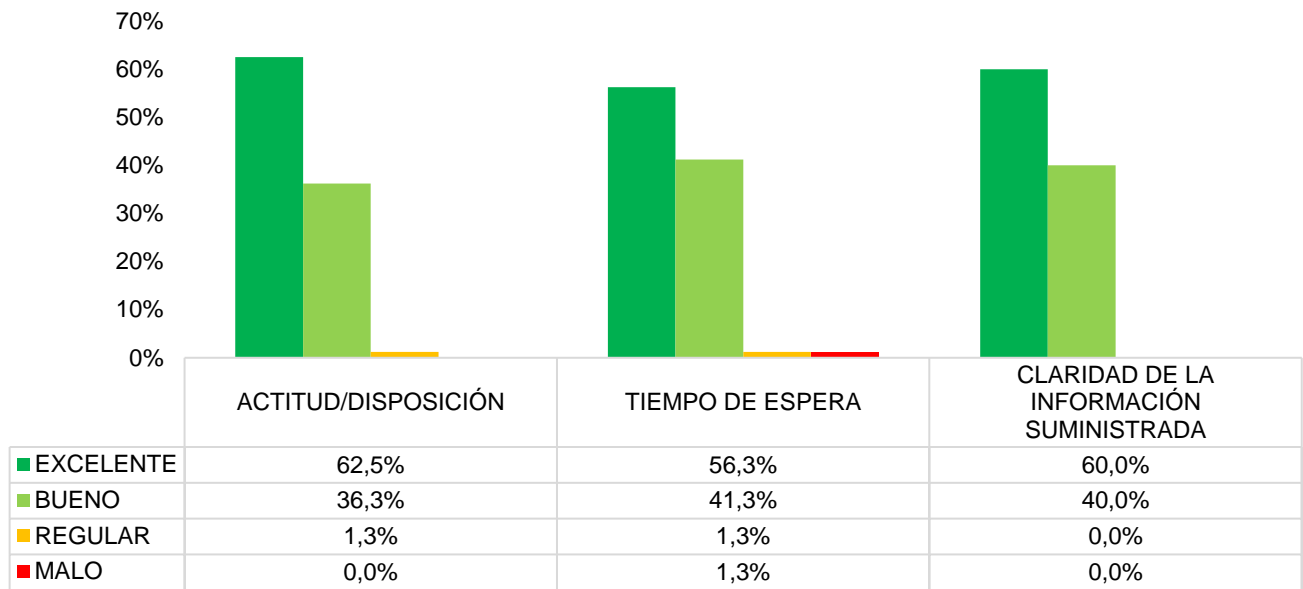


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023.

La tabla y gráfico 18 evidencia que la variable mejor calificada en los trámites y servicios que presta el área de catastro corresponde a claridad de la información suministrada con un porcentaje del 100% y la variable con la inconformidad es el tiempo de respuesta con un porcentaje del 2,5%.

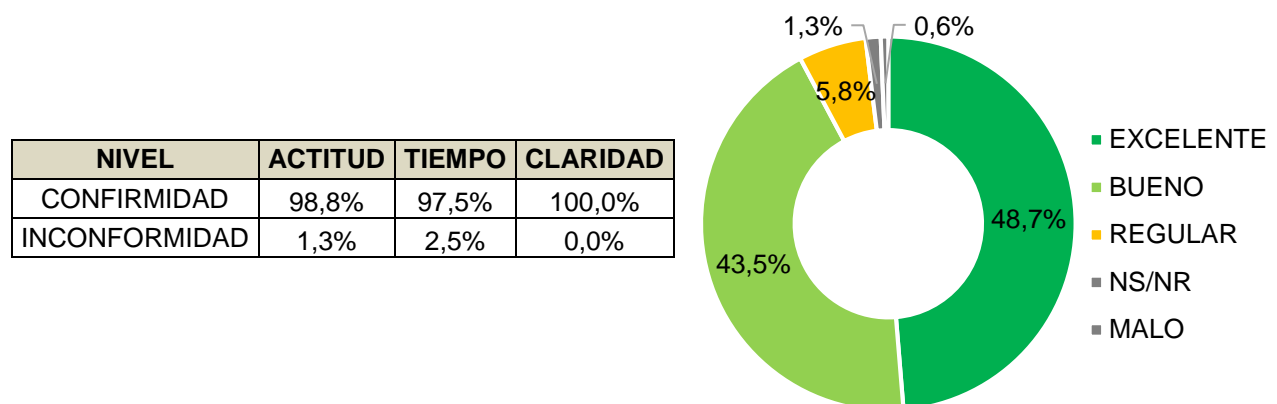


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante diciembre 2023.

5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO

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

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la calificación de la atención frente a los trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, 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.

5.1 Oficina Territorial Norte

Para el mes de diciembre 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.

5.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

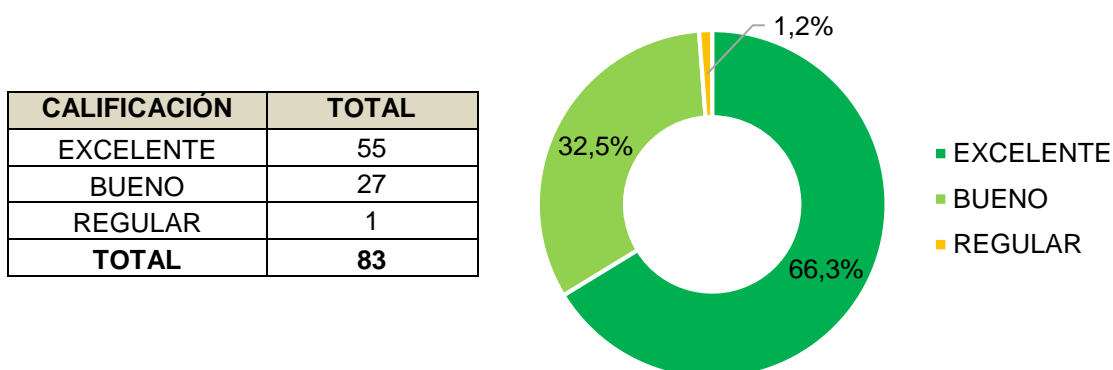


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Diciembre de 2023.

La tabla y el gráfico 20 evidencian que el 98,8% 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. El 1,2% expresó inconformidad.



5.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

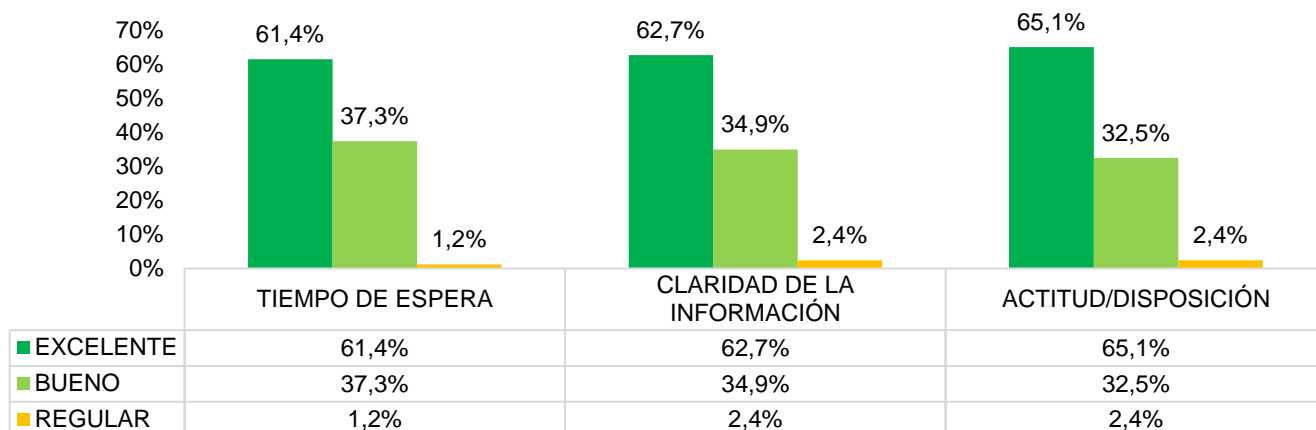


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2023.

La tabla y gráfico 21 evidencian que la variable con el mejor nivel de conformidad frente a la atención recibía es tiempo de espera con una calificación el 98,8% y el 2,4% representa inconformidad en la claridad de la información y actitud/disposición.

5.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

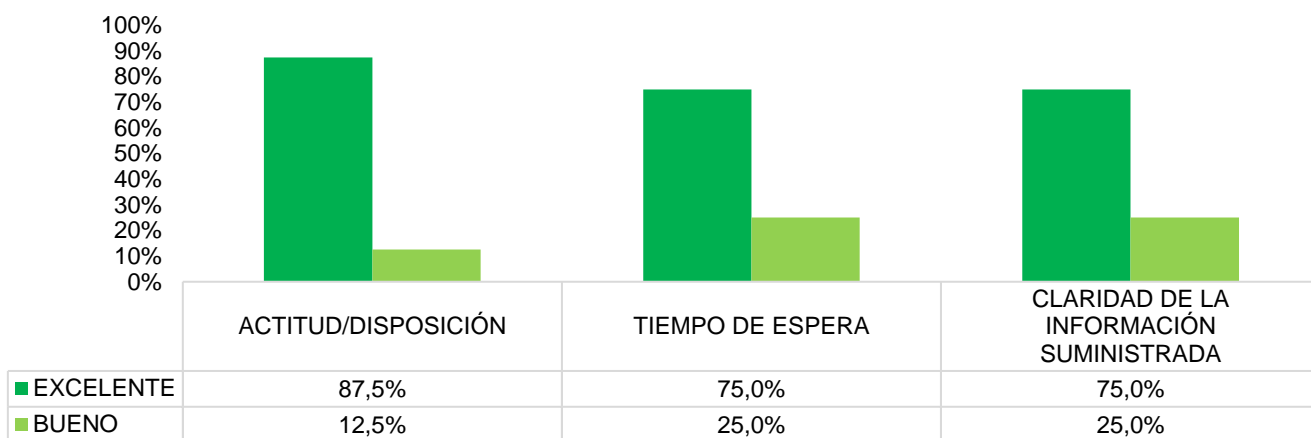


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2023.

La tabla y gráfico 22 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%.



NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100%	100%	100%

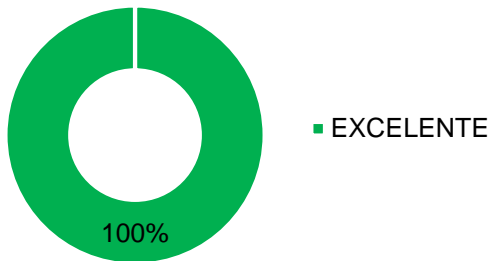


Tabla y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2023.

5.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

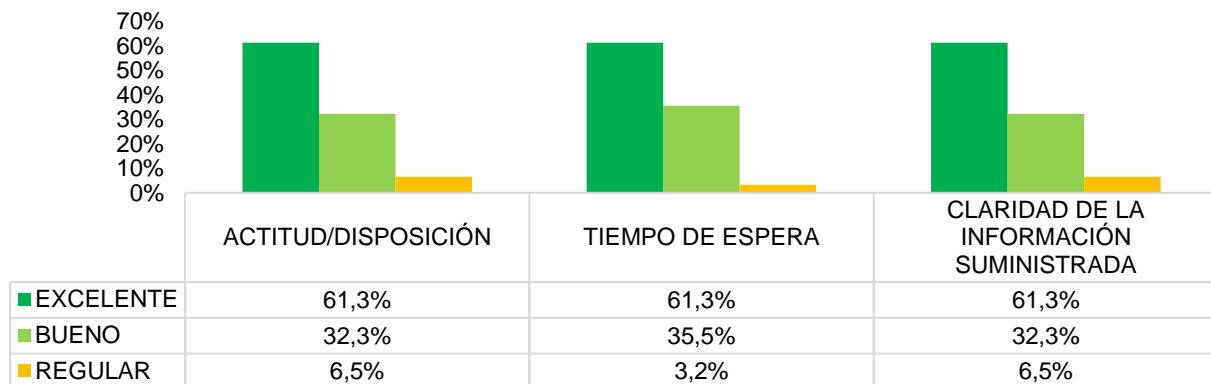


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2023.

La tabla y gráfico 24 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	94%	97%	94%
INCONFORMIDAD	6%	3%	6%

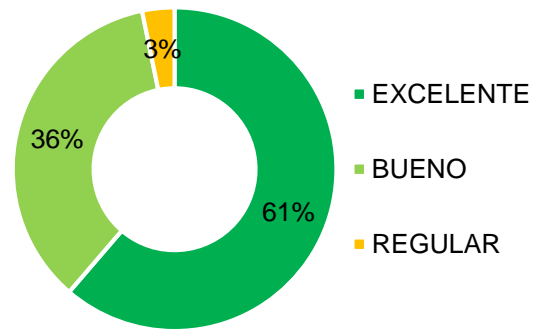


Tabla y gráfico 25. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2023.

5.1.3.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	4
BUENO	3
TOTAL	7

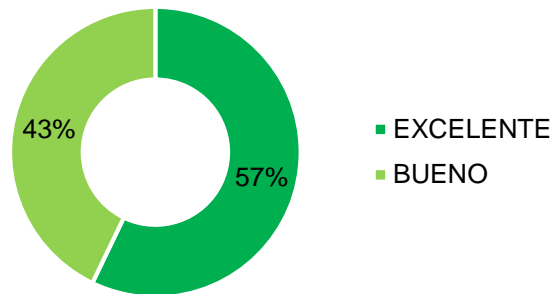


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre de 2023.

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

5.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el mes de diciembre de 2023, se aplicaron de manera presencial 29 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.



5.2.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	14
BUENO	15
TOTAL	29

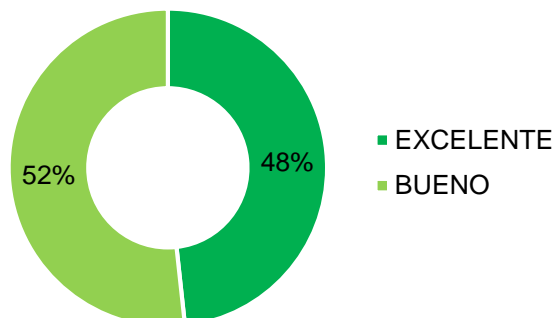


Tabla y gráfico 27. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023

La tabla y el gráfico 27 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.

5.2.2 Nivel general de conformidad por variable

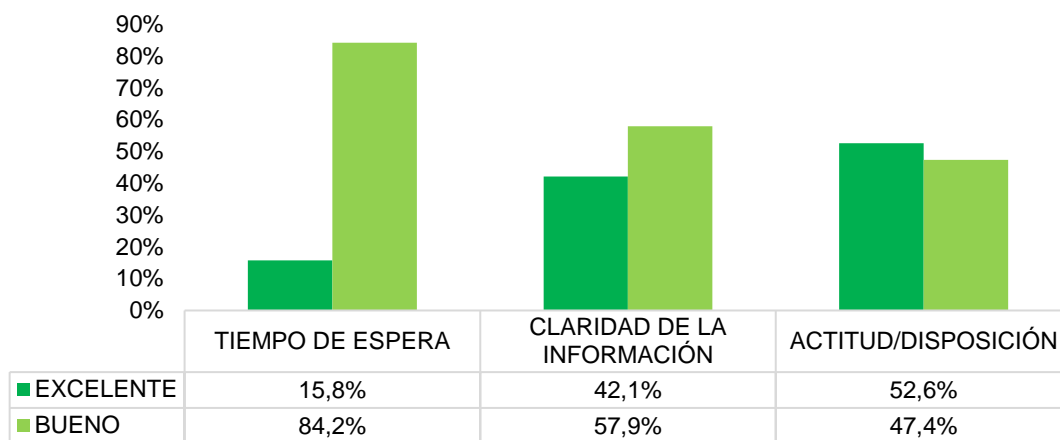


Tabla y gráfico 28 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023.

La tabla y gráfico 28 evidencia que el 100% de los encuestados manifestó estar conforme con la variable actitud/disposición durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro.



5.2.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.2.3.1 Orientación

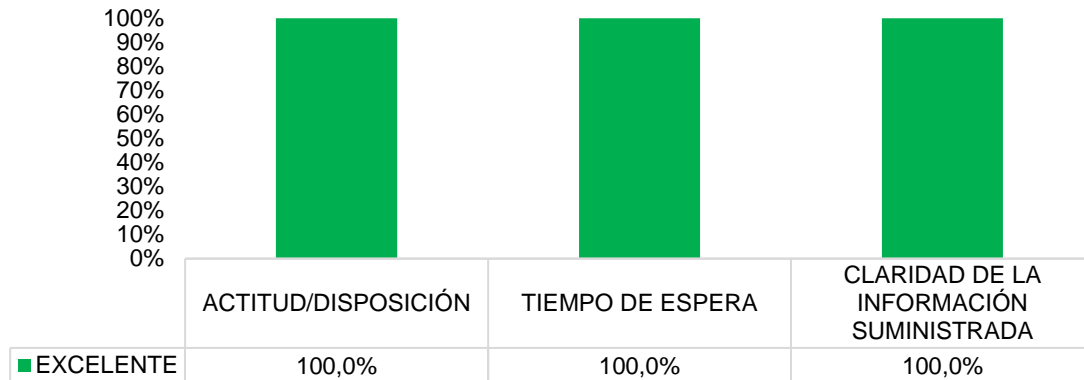


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Diciembre de 2023.

La tabla y gráfico 29 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%

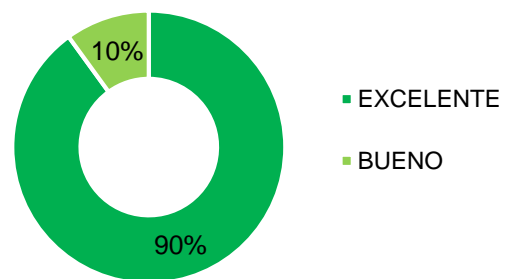


Tabla y gráfico 30. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Diciembre de 2023.



5.2.3.2 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

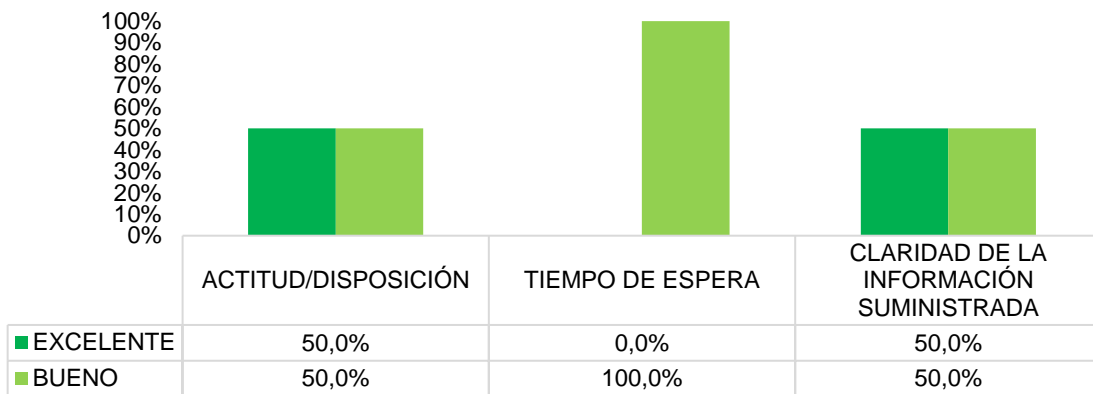


Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023

La tabla y gráfico 32 evidencia que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de conformidad del 100%.

VARIABLE	ACTITUD	TIEMPO	CALIDAD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

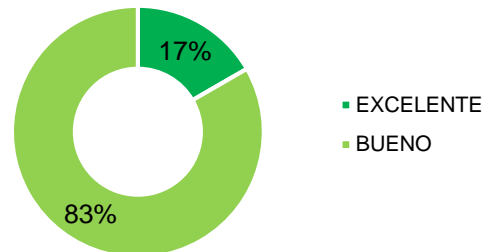


Tabla y gráfico 32. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023



5.2.3.3 Servicio: Adquisición de estampillas

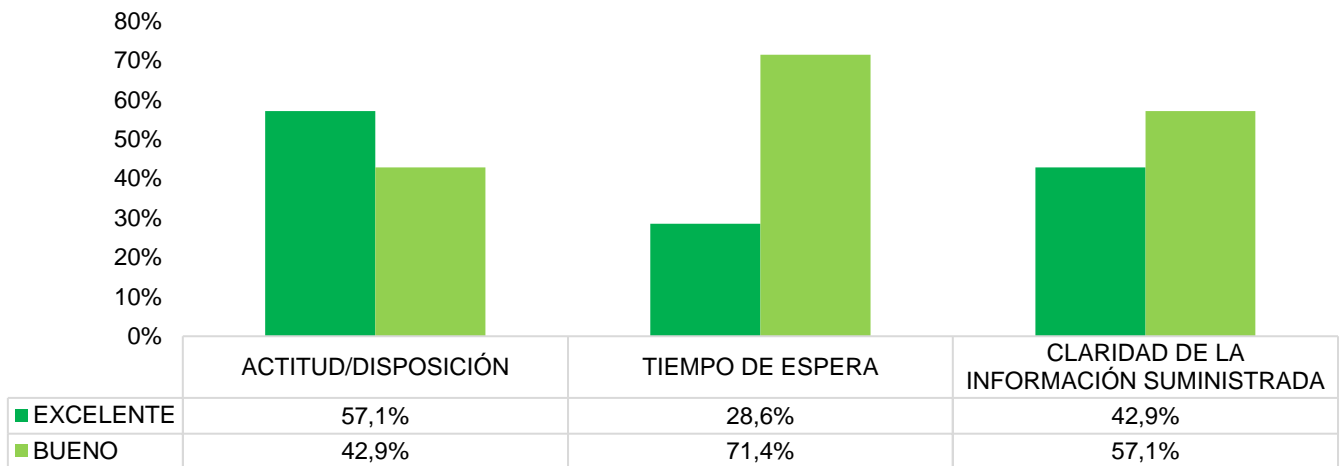


Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023

La tabla y gráfico 33 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%

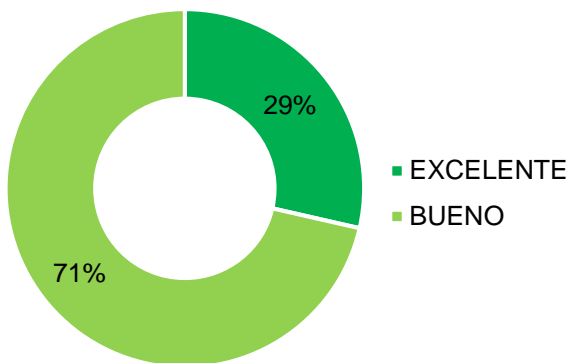


Tabla y gráfico 40. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023.



5.2.3.4 PASAPORTE

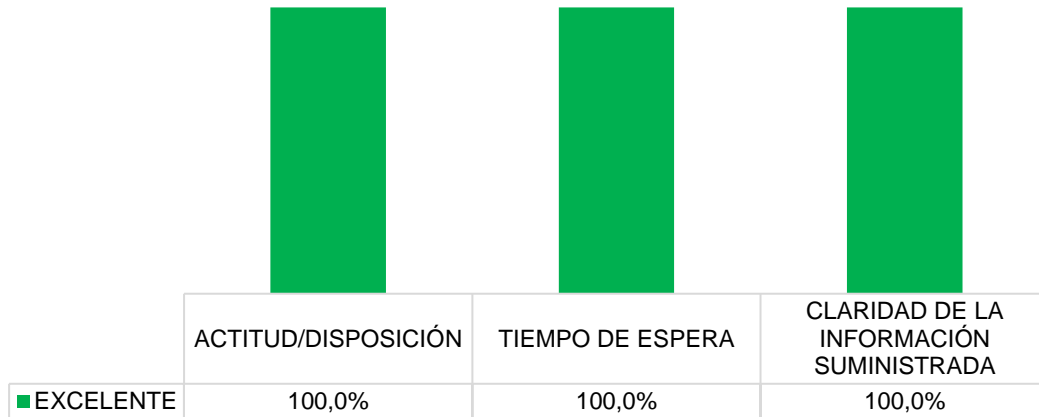


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023

La tabla y gráfico 34 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%

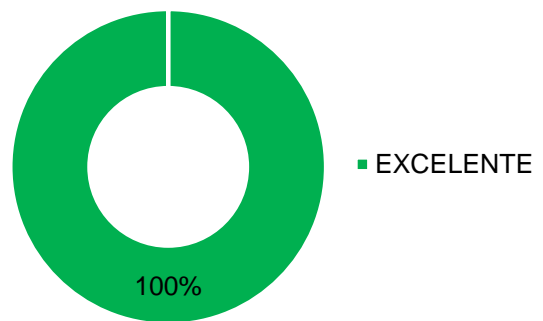


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante diciembre de 2023.



6. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 53 recomendaciones/sugerencias, de las cuales el 49,1% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, el 5,7% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud), el 7,5% y 13,2% 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 11,3%. Además, el 1,9% se abstuvieron de responder, como se destaca en 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 diciembre 2023

Cabe resaltar que la Unidad de Rentas y U.A.E Catastro obtuvieron el mayor número de recomendaciones/sugerencias, con 51 de las 53 recomendaciones y sugerencias recibidas, así:

Cuatro (4) se relacionan con mejorar los tiempos de entrega y atención de los trámites y servicios prestados, seis (6) hacen referencia a realizar mejoras institucionales y mejorar los sistemas de respuesta de las PQRSDF de la Gobernación Del Valle Del Cauca.

Por último, tres (3) recomendaciones/sugerencias están asociadas a mejorar la actitud del funcionario y veinticuatro (24) a la satisfacción del servicio, uno (1) no presentaron una respuesta clara frente a la encuesta, siete (7) realizaron observaciones en mejor la información de los ciudadanos.



7. CONCLUSIONES

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

- El nivel general de conformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 97,4%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 2,6%.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición, con un nivel de conformidad general del 97,7%.
- La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 8,5%.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son adquisición de estampillas y registró de títulos de salud, con unos porcentajes de 98,5% y 98,4% 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 100%.
- El trámite, servicio u OPA con mayor nivel de inconformidad con calificaciones de 6,6% y 7,1% las cuales hacen referencia a paz y salvo departamental e impuesto vehicular.
- El trámite y servicio de adquisición de estampillas, presenta un nivel de inconformidad del 6,0% bajo la variable de tiempo de espera, además de presenta el 98,5% de conformidad en la variable actitud/disposición.
- El trámite y servicio de liquidación de impuesto vehicular, presenta un nivel de inconformidad del 16,1% y 6,3% bajo las variables de tiempo de espera y claridad de la información, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 94,6% en la variable actitud/ disposición.
- El trámite de paz y salvo departamental, presenta un nivel de inconformidad del 21,3% bajo la variable de tiempo de espera, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 95,1% en la variable actitud/ disposición, se aclara que la variable actitud/disposición y claridad de la información presenta un nivel de inconformidad del 4,9% y 6,6% respectivamente.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 99%.
- Las variables usadas para la evaluación del nivel de conformidad con la atención prestada, presenta un nivel general de conformidad del 98,8% en la variable tiempo de espera en la Oficina Territorial Norte -Cartago.

NIT: 890399029-9

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10

Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122

www.valledelcauca.gov.co

Santiago de Cali, Valle del Cauca



- 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 97% en la variable tiempo de espera y una insatisfacción del 6% en las variables actitud/disposición y claridad de la información.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro – sedes Tuluá y Buga presenta una calificación del 100%.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga presenta un nivel de conformidad por variable del 100% frente a la atención prestada al momento de hacer uso de los tramites, servicios y OPAS.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga 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 100% en la variable claridad de la información presentando calificaciones de excelente y bueno.



8. 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:

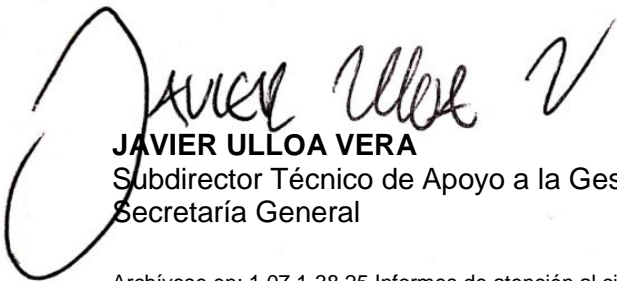
- Dado el análisis de los resultados obtenidos, la comunidad manifiesta su descontento en relación con los periodos de espera y la gestión de trámites asociados a los servicios de paz y salvo departamental e impuesto vehicular. Se recomienda que la Unidad Especial de Rentas lleve a cabo medidas de mejora con el fin de afrontar esta problemática y mejorar la satisfacción de los usuarios durante estos procedimientos.
- Realizar la socialización de los informes a la dependencia pertinentes con el propósito de optimizar la prestación de servicios al usuario. Esto se motiva por las opiniones expresadas por los ciudadanos encuestados, quienes han señalado su insatisfacción en relación con la actitud de los funcionarios públicos, mejorando tanto el tiempo de respuesta como la calidad en la gestión de trámites y servicios. Además, se contempla la optimización de procesos específicos, tales como cobros coactivos, obtención de paz y salvo departamental, y liquidación de impuestos, en respuesta a las sugerencias recibidas.
- Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes semestrales, con el fin de documentar planes de mejoramiento para contribuir a la mejora continua.
- Identificar el porcentaje de ciudadanos que no aplican la encuesta de satisfacción, de manera que se pueda elaborar un contraste frente al número de encuestado por cada una de las dependencias que lideran los trámites ofertados a los ciudadanos, analizando su porcentaje de participación.



9. 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.
- ✓ A partir del mes de enero se iniciará la aplicación del modelo de encuesta actualizado, utilizando un dispositivo tecnológico para capturar la información y la base de datos en tiempo real y mejorando el análisis de la información.
- ✓ Se realizó la primera reunión con la nueva líder de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, donde se socializó reportes de PQRSD, medición de percepción y listado de trámites. Se acordó identificar aquellos que serán priorizados en el Plan de Racionalización de Trámites para la vigencia 2024.
- ✓ Se elaboró la propuesta de plan de trabajo para la siguiente vigencia, para el proceso Servicio al Ciudadano el cual contempla acciones de mejora a implementar para contribuir en la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios que ofrece la Entidad, esta propuesta será socializada con la Secretaría General, para su aprobación.

Cordialmente,



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

Archívese en: 1.07.1-38.25 Informes de atención al ciudadano – Atención