

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 1 de 30

1.07.1.38.45

**INFORME CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
SEGUNDO TRIMESTRE  
2024**

Santiago de Cali, 15 de julio de 2024

Elaborado por: César Leonardo León Gómez – Profesional universitario  
 Revisado por: Maryluz Escobar Córdoba - Profesional universitario (E)

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 2 de 30

## Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO .....	4
3.	RESUMEN.....	4
4.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	6
5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL CENTRAL .....	8
5.1.	Lugar de aplicación .....	8
5.2.	Gestión realizada .....	8
5.3.	Nivel general de satisfacción .....	9
5.4.	Nivel general de satisfacción por variable .....	10
5.5.	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada .....	10
5.5.1	Trámite.....	10
5.5.2	Servicio.....	11
5.5.3	PQRSD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.6.	Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico .....	12
5.6.1	Adquisición de estampillas .....	14
5.6.2	Liquidación del impuesto vehicular .....	15
5.6.3	Paz y salvo departamental.....	15
5.6.4	Registro de títulos en el área de la salud.....	16
6.	Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado. ....	18
6.1	Oficina Territorial Norte.....	18
6.1.1	Nivel general de satisfacción .....	18
6.1.2	Nivel general de satisfacción por variable.....	19
6.1.3	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada. ....	20
6.1.3.1	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular .....	20
6.1.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas.....	21
6.1.3.3	PQRSDF .....	22

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 3 de 30

6.2	Oficina Territorial Centro .....	22
6.2.1	Nivel general de satisfacción .....	22
6.2.2	Nivel general de satisfacción por variable .....	23
6.2.3	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada .....	24
6.2.3.1	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular .....	24
6.2.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas .....	25
6.2.3.3	PQRSDF .....	26
7.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.....	27
8.	CONCLUSIONES.....	28
9.	RECOMENDACIONES.....	29
10.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES .....	30

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 4 de 30

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 1499 de 2017 – 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 presenta el siguiente informe en el que se adelanta el análisis en torno a las estadísticas obtenidas de las encuestas aplicadas, identificando situaciones en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones con el fin de mejorar la atención y el servicio al ciudadano.

## 2. OBJETIVO

Dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la oferta institucional.

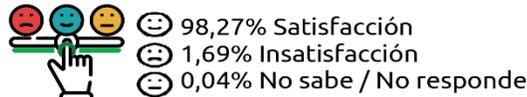
## 3. RESUMEN

Durante los meses comprendidos entre abril – junio de 2024, se aplicaron 2663 encuestas de Satisfacción a ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron la respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en la entidad.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 5 de 30

## SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ABRIL-JUNIO 2024

### NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



#### RESPUESTA ACORDE A SU SOLICITUD



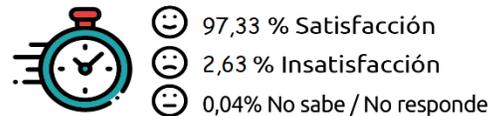
#### ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO



#### FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO

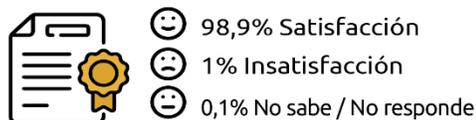


#### TIEMPO DE ESPERA



### SATISFACCIÓN POR TRÁMITE

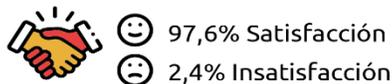
#### ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



#### LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



#### PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



#### PASAPORTE



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



Imagen 1 Satisfacción de Usuarios de la Gobernación del Valle – abril - junio 2024

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 6 de 30

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la satisfacción de los usuarios y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de las expectativas frente a los productos o servicios recibidos.

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 el instrumento está diseñado 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.

<b>Fecha (dd/mm/aaaa)</b>	<b>Nombre del encuestador:</b>	<b>Ventanilla No.</b>
<b>Nombre dependencia / Casilla atención</b>		
<b>Lugar de Aplicación:</b>	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): <input type="radio"/> Antigua Beneficencia del Valle: <input type="radio"/> Oficina Territorial: Tuluá <input type="radio"/> B/tura <input type="radio"/> Buga <input type="radio"/> Cartago <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/> ¿Cuál? _____ Oficina Territorial: Sur <input type="radio"/> Sur oriente <input type="radio"/> Sur occidente <input type="radio"/> (Sec. Salud) <input type="radio"/> Municipio <input type="radio"/> ¿Cuál? _____	

##### 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, calidad y facilidad; así como también, identificar el nivel de satisfacción general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de satisfacción de 1 a 5.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 7 de 30

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario y grupos de valor respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas al trámite, servicio u otro procedimiento administrativo.

a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?

Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?
Servicio	¿Cuál?	PQRSDF	¿Cuál?

Señor(a) Usuario(a): Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y calidad del servicio. Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar el nivel de satisfacción del producto o servicio que usted acaba de recibir.

En el siguiente formulario encontrará una escala de calificación de **1 a 5, siendo 5 = Muy Satisfecho, 4 = Satisfecho 3 = Poco satisfecho, 2 = Insatisfecho, 1 = Muy Insatisfecho.**

b. Califique cada uno de los aspectos:

ÍTEM A EVALUAR SEGÚN LA SATISFACCIÓN	5	4	3	2	1	N/A
Indique el grado de satisfacción con relación al tiempo de espera en la realización de su trámite o la prestación del servicio						
Califique su nivel de satisfacción frente al Trámite / Servicio / OPAS / recibido y/o radicación de PQRSDF.						
Indique el grado de satisfacción en cuanto a la facilidad para adquirir su producto o servicio						
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la actitud y disposición por parte del servidor público que lo atendió?						
Encuentra que la respuesta a su solicitud fue acorde con su requerimiento						

c. Recomendaciones y sugerencias:

---



---

### C. Política de protección de datos personales.

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

<b>Autorizo el tratamiento de datos</b>	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
<small>Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> con domicilio principal en la carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada con la finalidad de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSDF que ofrece la entidad.</small>	

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS ENCUESTAS APLICADAS EN EL NIVEL CENTRAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y 30 de junio de 2024, se aplicaron 2663 encuestas de satisfacción a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron la respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

### 5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	2426
OFICINA TERRITORIAL NORTE	179
OFICINA TERRITORIAL CENTRO - TULUA	58
<b>TOTAL</b>	<b>2663</b>

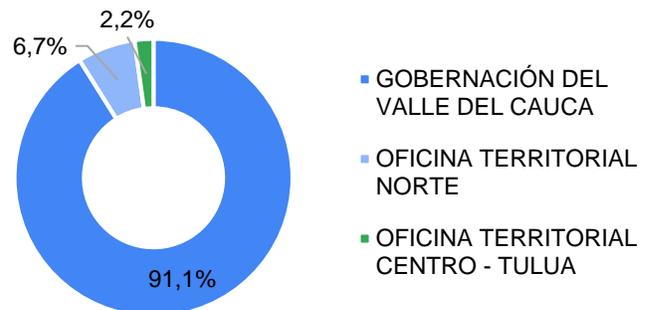


Tabla 1 y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

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

### 5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Trámites	1562
Servicios	1107
Orientación	58
PQRSDF	18
<b>TOTAL</b>	<b>2745 *</b>

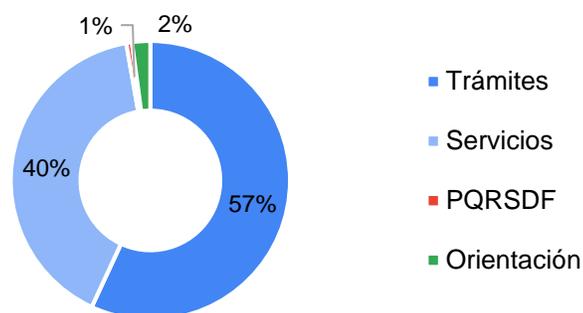


Tabla 2 y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024. \*El total de gestiones es superior al total de encuestas debido a que algunos ciudadanos realizaron dos o tres gestiones en la misma visita a la entidad.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 9 de 30

La tabla 2 y el gráfico 2 muestran que los trámites que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presentan mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con los servicios y la orientación.

De acuerdo con el análisis realizado el 57% de los encuestados se acercan a la entidad a realizar gestión sobre los trámites, el 40% sobre servicios, el 2% sobre orientaciones y el 1% para la radicación de PQRSDF.

### 5.3. Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	2158
SATISFECHO (4)	459
POCO SATISFECHO (3)	25
INSATISFECHO (2)	3
MUY INSATISFECHO (1)	17
N/A	1
<b>TOTAL</b>	<b>2663</b>

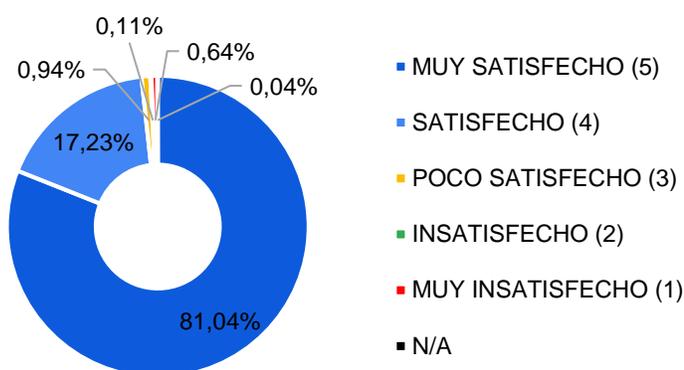


Tabla 3 y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 3 y el gráfico 3 revelan que el 98,27% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Satisfecho y Muy satisfecho.

El 1,69% expresó insatisfacción y el 0,04% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

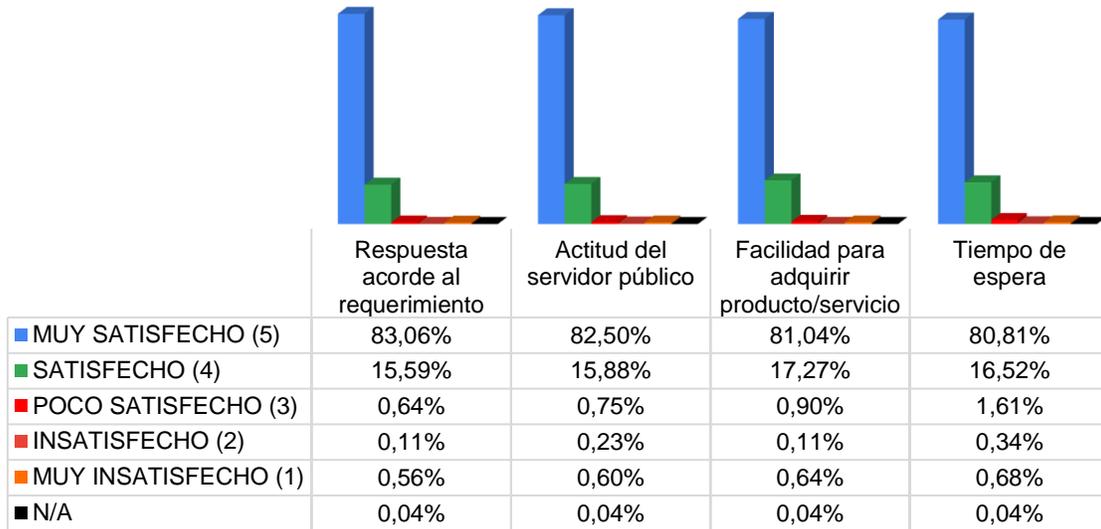


Gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024.

El gráfico 4 muestra que el 98,65% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable respuesta acorde al requerimiento, el 98,38% frente a la actitud del servidor público y el 98,31% frente a la facilidad para adquirir el producto o servicio.

La variable con mayor nivel de insatisfacción es el tiempo de espera con un 2,63%.

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

##### 5.5.1 Trámite

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	1318
SATISFECHO (4)	224
POCO SATISFECHO (3)	14
INSATISFECHO (2)	2
MUY INSATISFECHO (1)	4
<b>TOTAL</b>	<b>1562</b>

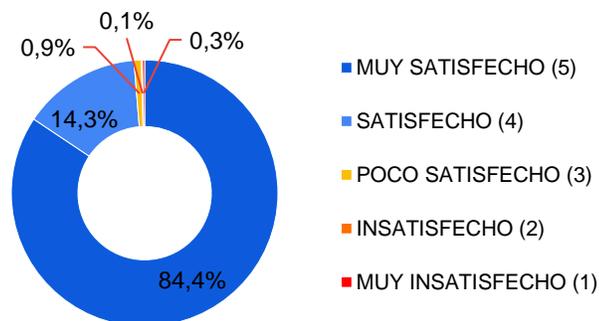


Tabla 4 y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron trámites.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 4 y el gráfico 5 evidencian que el 98,7% de los encuestados que realizaron trámites manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Satisfecho y Muy satisfecho.

El 1,3% de los encuestados expresó insatisfacción.

### 5.5.2 Servicio

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	855
SATISFECHO (4)	238
POCO SATISFECHO (3)	11
INSATISFECHO (2)	1
MUY INSATISFECHO (1)	1
N/A	1
<b>TOTAL</b>	<b>1107</b>

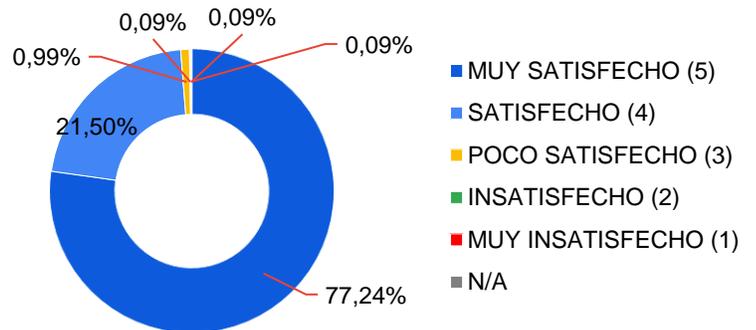


Tabla 5 y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 5 y gráfico 6 muestran que el 98,74% de los encuestados que accedieron a servicios manifestó estar satisfecho con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Satisfecho y Muy satisfecho.

El 1,17% de los encuestados expresó insatisfacción; y el 0,09% se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.3 ORIENTACIÓN

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	51
SATISFECHO (4)	6
POCO SATISFECHO (3)	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

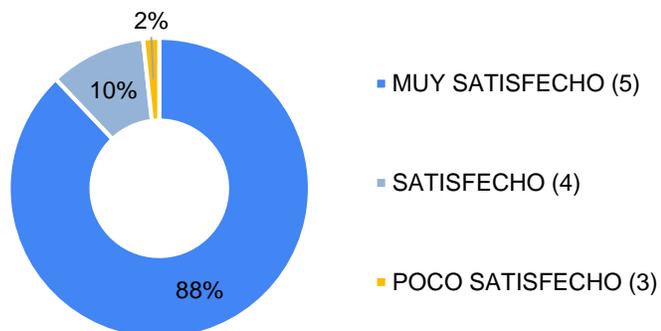


Tabla 6 y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que recibieron Orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 12 de 30

La tabla 6 y gráfico 7 revelan que el 98% de los encuestados que recibieron orientación manifestó estar satisfecho con la información brindada desde la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Satisfecho y Muy satisfecho.

El 10% expresó insatisfacción, calificándolo de poco satisfecho.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 97% fueron realizadas sobre los productos o respuestas de los siguientes trámites, servicios u OPA:

GESTIÓN	Cantidad
ESTAMPILLAS	977
IMPUESTO VEHICULAR	925
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	615
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	126
PASAPORTE	22
INSCRIPCIÓN EN ESCALAFÓN NACIONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>2664 *</b>

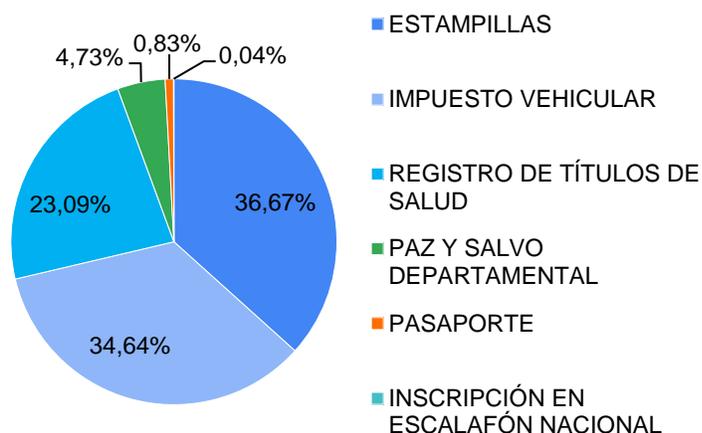


Tabla 7 y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024. \*El total de gestiones es superior al total de encuestas debido a que algunos ciudadanos realizaron dos o tres gestiones en la misma visita a la entidad.

La tabla 7 y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 36,67%, seguido de la liquidación del impuesto vehicular con un 34,64%, y registro de títulos de salud con un 23,09%.

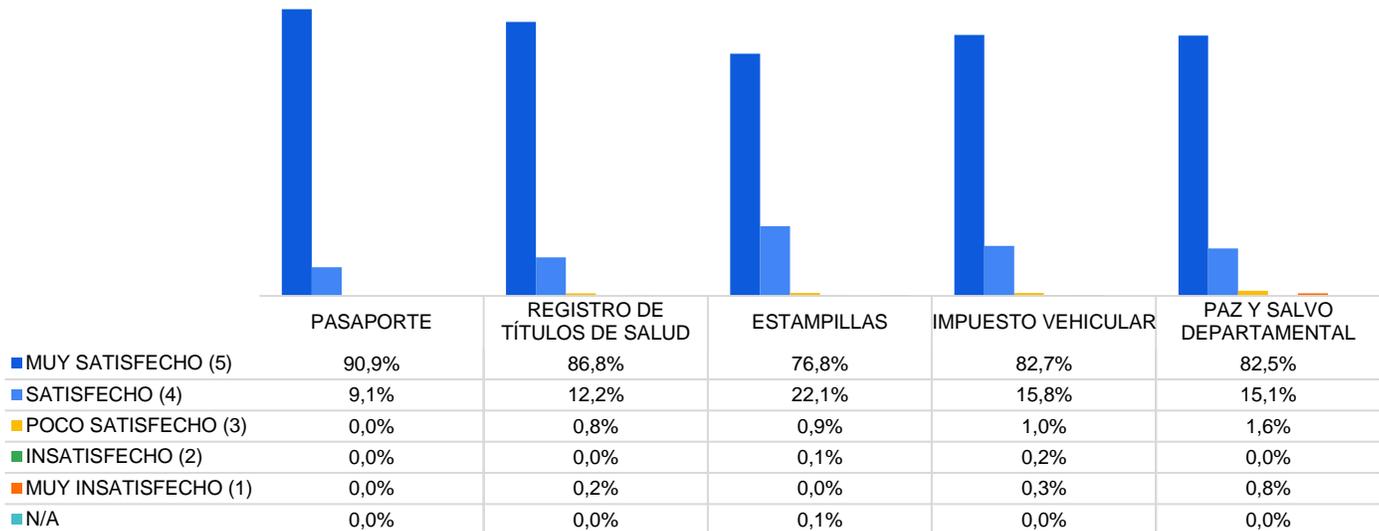


Gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a trámite, servicio u OPA específico.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 9 revela que el 100% de los encuestados manifestó su satisfacción frente al trámite de pasaporte, el 99% frente al registro de títulos de salud, el 98,9% sobre la adquisición de estampillas y el 98,5% frente al trámite de impuesto vehicular.

El nivel más significativo de insatisfacción se presentó frente al paz y salvo departamental, con un 2,4%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 14 de 30

### 5.6.1 Adquisición de estampillas

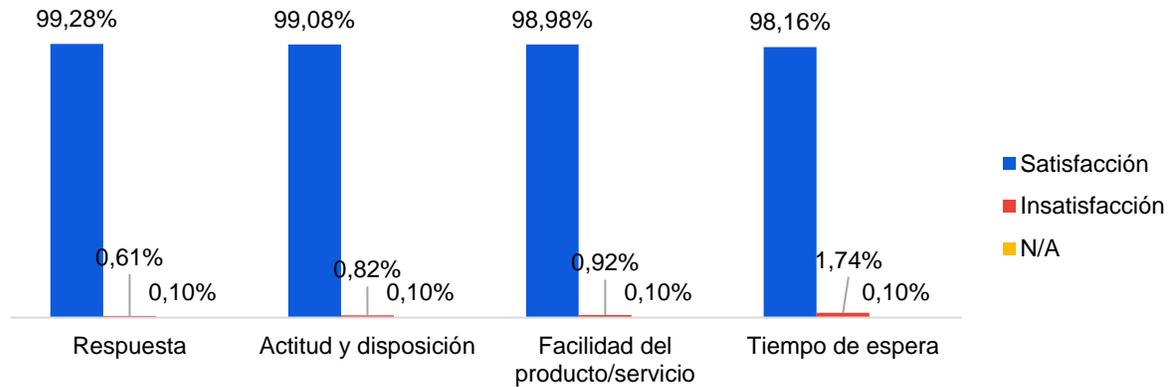


Gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 10 evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad al momento de adquirir estampillas se presenta para la respuesta acorde a la solicitud con un 99,3% y el mayor nivel de inconformidad se presentó frente a la variable tiempo de espera con el 1,74%.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	966
Insatisfacción	10
N/A	1
<b>TOTAL</b>	<b>977</b>

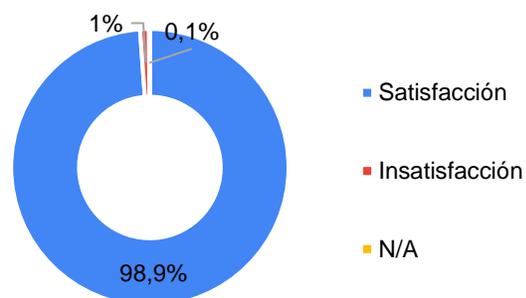


Tabla 8 y gráfico 11. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024.

La tabla 8 y gráfico 11 evidencia que del total de ciudadanos que realizaron compra de estampillas el 98,9% se siente satisfecho con este servicios, mientras el 1% manifiesta insatisfacción. El 0,1% prefirió no responder.

## 5.6.2 Liquidación del impuesto vehicular

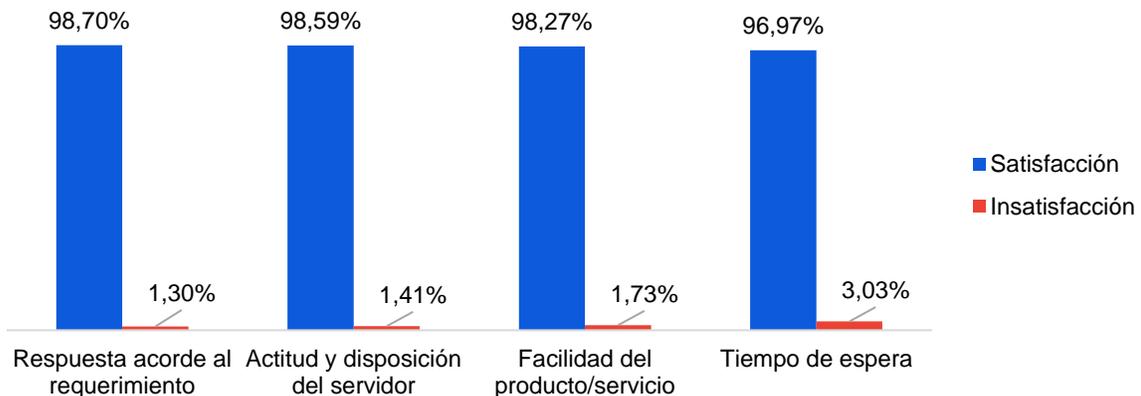


Gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024.

El gráfico 12 evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad al momento de realizar la liquidación del impuesto vehicular se presenta para respuesta acorde a la solicitud con un 98,7% y un porcentaje de inconformidad de 3,03% frente a la variable tiempo de espera.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	909
Insatisfacción	14
<b>TOTAL</b>	<b>923</b>

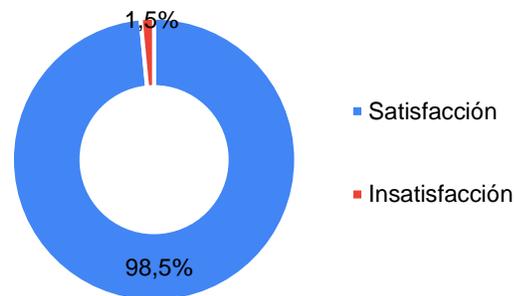


Tabla 9 y gráfico 13. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacciones aplicadas durante el periodo comprendido entre abril- junio 2024

La tabla 9 y gráfico 13 evidencian que del total de ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular un 98,5% está satisfecho con el trámite, mientras el 1,5% manifiesta insatisfacción.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 16 de 30

### 5.6.3 Paz y salvo departamental

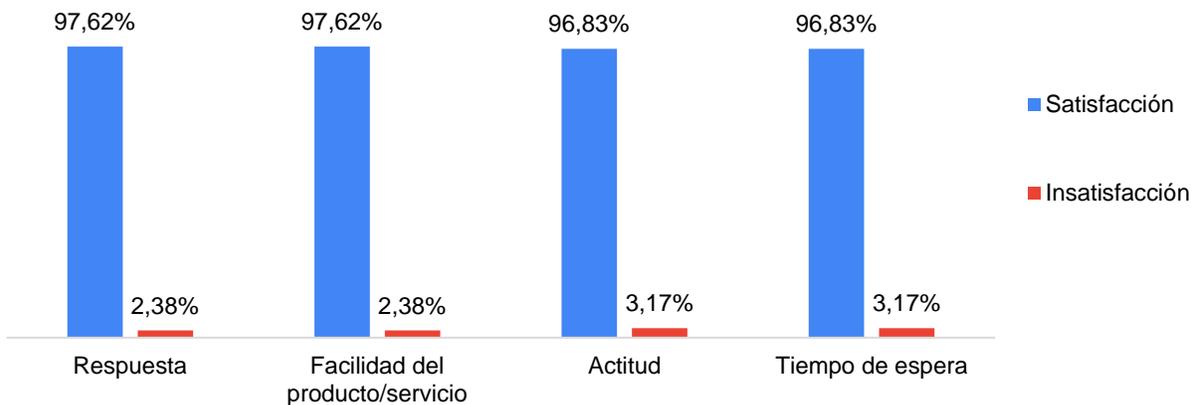


Gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 14 evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad al momento de obtener el paz y salvo departamental se presenta para facilidad para adquirir el producto/servicio con un 97,62% al igual que la respuesta acorde a la solicitud, por el contrario, se presenta un porcentaje de inconformidad de 3,17% frente a la variable tiempo de espera y a la actitud y disposición.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	123
Insatisfacción	3
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>

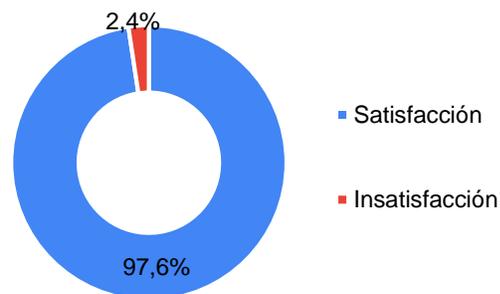


Tabla 10 y gráfico 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 10 y gráfico 15 evidencian que de los 126 ciudadanos que obtuvieron el paz y salvo departamental un 97,6% se encuentran satisfechos, frente a un 2,4% que se mostró inconforme.

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

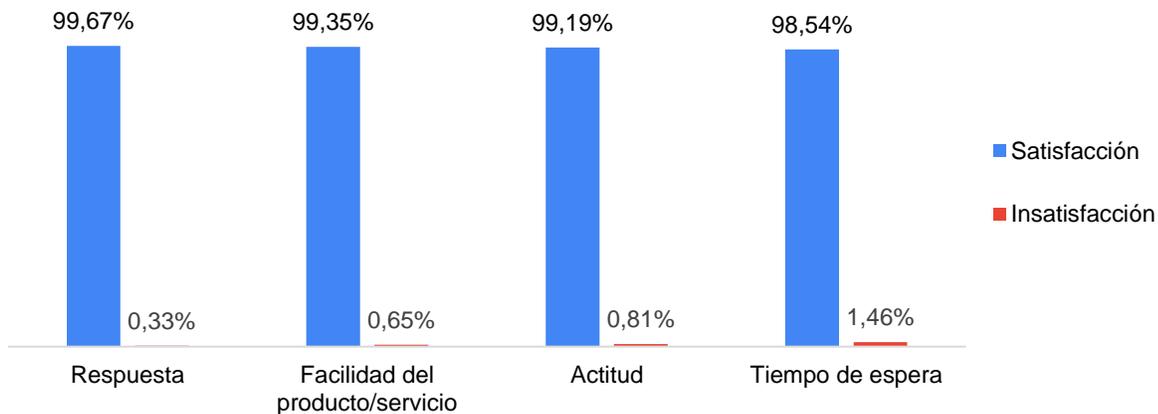


Gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 16 evidencia que la variable con mayor porcentaje de satisfacción durante el registro de títulos en el área de la salud es la respuesta acorde al requerimiento con un 99,67% frente a un porcentaje de inconformidad de 1,46% frente a la variable tiempo de espera.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	609
Insatisfacción	6
<b>TOTAL</b>	<b>615</b>

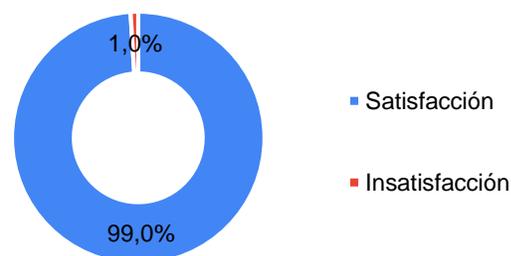


Tabla 11 y gráfico 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 11 y el gráfico 17 evidencian que del total de ciudadanos que realizaron el registro de títulos en el área de la salud un 99% se mostró satisfecho frente a un 1% que manifiesta insatisfacción.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 18 de 30

## 6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos y grupos de valor 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 satisfacción frente a los trámites y servicios brindados por las Oficinas Territoriales Norte y Centro, ubicadas en los municipios de Cartago y Tuluá respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

### 6.1 Oficina Territorial Norte

Durante el segundo trimestre de 2024, se aplicaron de manera presencial 179 encuestas de satisfacción 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 muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

#### 6.1.1 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	159
SATISFECHO (4)	18
INSATISFECHO (2)	1
MUY INSATISFECHO (1)	1
<b>Total</b>	<b>179</b>

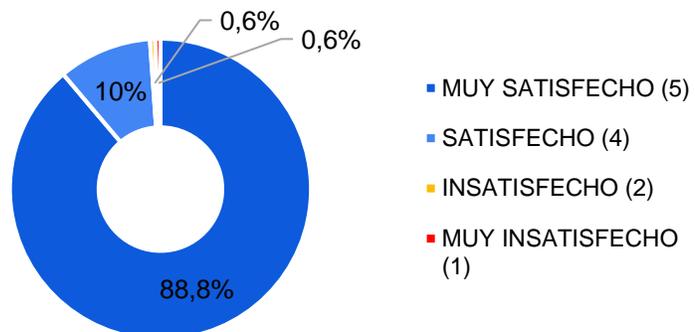


Tabla 12 y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 12 y el gráfico 18 revelan que el 98,8% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Satisfecho y Muy satisfecho. Tan solo el 1,2% expresó insatisfacción.

### 6.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

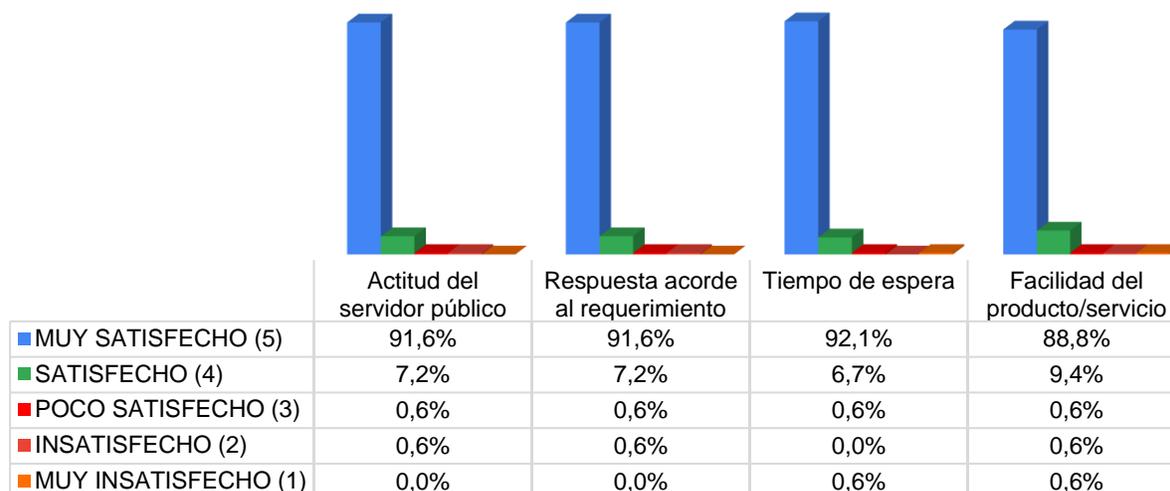


Gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024 98,8-

El gráfico 19, revelan que las variables actitud del servidor público, respuesta acorde con el requerimiento y tiempo de espera, presentan el 98,8% de satisfacción respectivamente, otorgando una calificación de Satisfecho y Muy satisfecho. También evidencia que la variable con un nivel de satisfacción ligeramente inferior es la facilidad para adquirir su producto/servicio, con una calificación del 98,2%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 20 de 30

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

#### 6.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

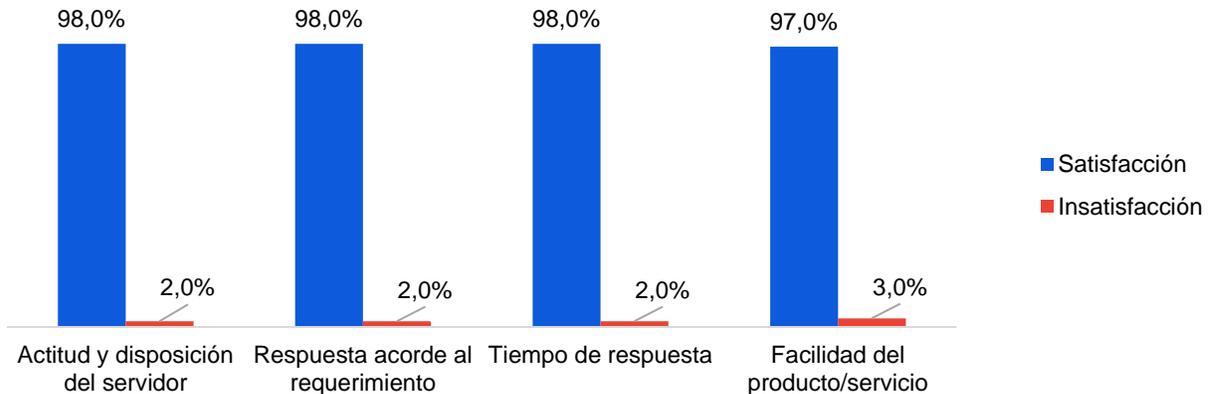


Gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 20 evidencia que las variables en estudio al momento de realizar el Trámite: Liquidación del impuesto vehicular presentaron un porcentaje del 98% de conformidad en la variable actitud y disposición, respuesta acorde al requerimiento y tiempo de espera, frente a un 97% de satisfacción en la variable de facilidad del producto/servicio.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	97
Insatisfacción	2
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

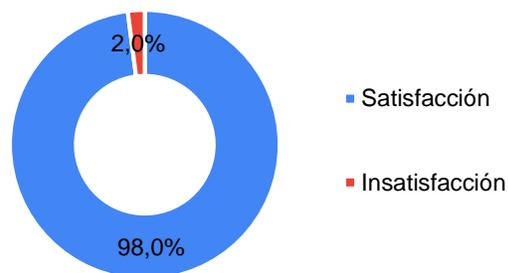


Tabla 13 y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 13 y gráfico 21 evidencian que del total de ciudadanos que realizaron la liquidación de impuesto vehicular en la Territorial Norte, un 98% se mostró satisfecho con el trámite, frente a un 2% que manifestó insatisfacción.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 21 de 30

### 6.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

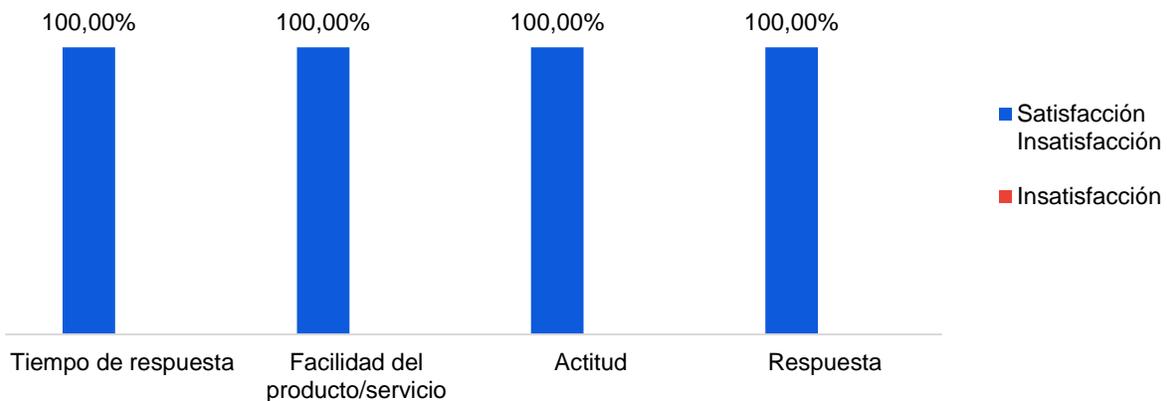


Gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 22 evidencia que todas las variables al momento de realizar el servicio Adquisición de estampillas presentan un porcentaje de conformidad del 100%.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	58
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

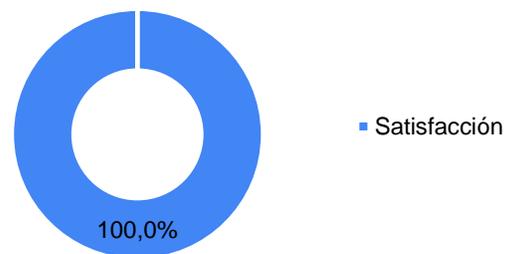


Tabla 14 y gráfico 23. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 14 y gráfico 23 evidencian que el total de ciudadanos que solicitaron el servicio de estampillas en la Oficina Territorial Norte, se muestra conforme con el mismo.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 22 de 30

### 6.1.3.3 PQRSD

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
MUY SATISFECHO (5)	19
SATISFECHO (4)	3
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

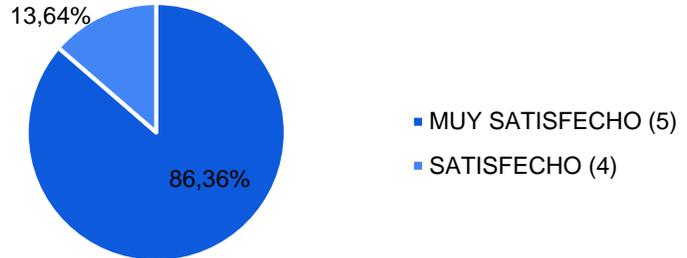


Tabla 15 y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Tuluá durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 15 y gráfico 24. Evidencia la conformidad que presentan los ciudadanos frente a la respuesta obtenida por parte de los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca-Oficina Territorial Norte, al momento de radicar PQRSD durante el segundo trimestre del 2024 con una calificación del 100% de satisfacción.

## 6.2 Oficina Territorial Centro

Durante el segundo trimestre de 2024, se aplicaron de manera presencial 58 encuestas de satisfacción 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.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

### 6.2.1 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
MUY SATISFECHO (5)	47
SATISFECHO (4)	7
MUY INSATISFECHO (1)	4
<b>Total</b>	<b>58</b>

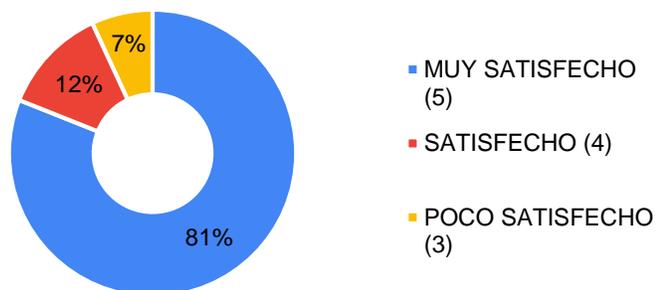


Tabla 16 y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 16 y el gráfico 25 revelan que el 93% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Satisfecho y Muy satisfecho. Tan solo el 7% expresó insatisfacción.

### 6.2.2 Nivel general de satisfacción por variable.

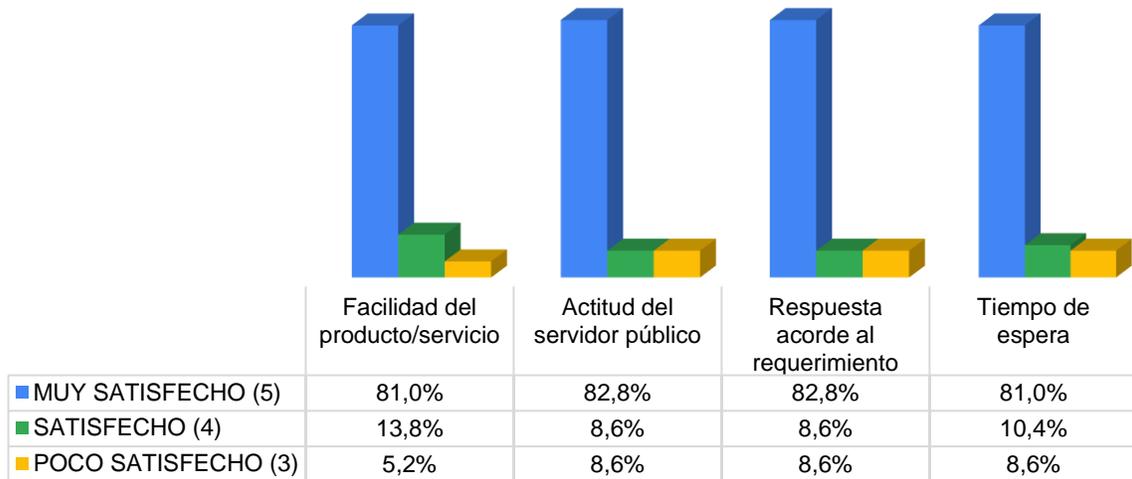


Gráfico 26. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 26 revela que el 94,8% de los encuestados manifestó estar satisfecho frente a la variable Facilidad para adquirir el producto/servicio luego de la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Satisfecho y Muy satisfecho. También evidencia que las variables de actitud del servidor público, respuesta acorde al requerimiento y tiempo de espera presentan el mismo nivel de insatisfacción con una calificación del 8,6% respectivamente.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 24 de 30

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

#### 6.2.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

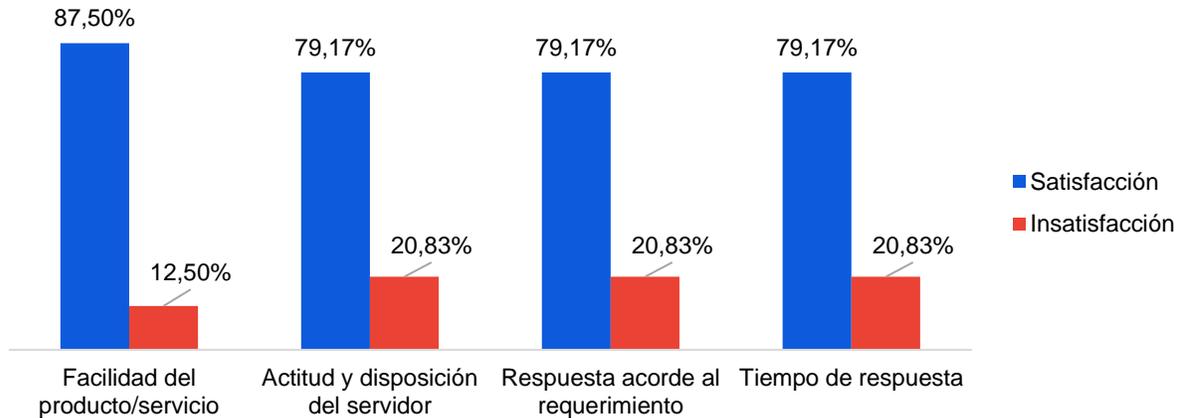


Gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 27 evidencia que las variables en estudios al momento de realizar el trámite: liquidación del impuesto vehicular presentaron un porcentaje del 87,5% de conformidad en la variable facilidad del trámite y de 79,17% en las otras tres variables.

Calificación	Cantidad
Satisfacción	21
Insatisfacción	3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

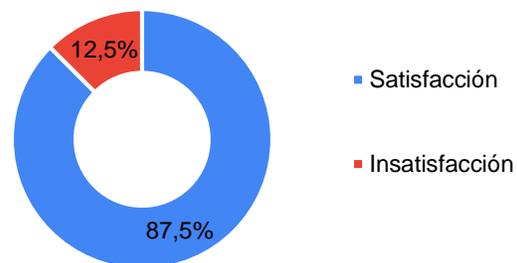


Tabla 17 y gráfico 28. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 17 y gráfico 28 evidencian que la satisfacción general de los ciudadanos frente al trámite de liquidación del impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro, tiene un porcentaje de 87,5%, mientras un 12,5% manifiesta insatisfacción.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 25 de 30

### 6.2.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

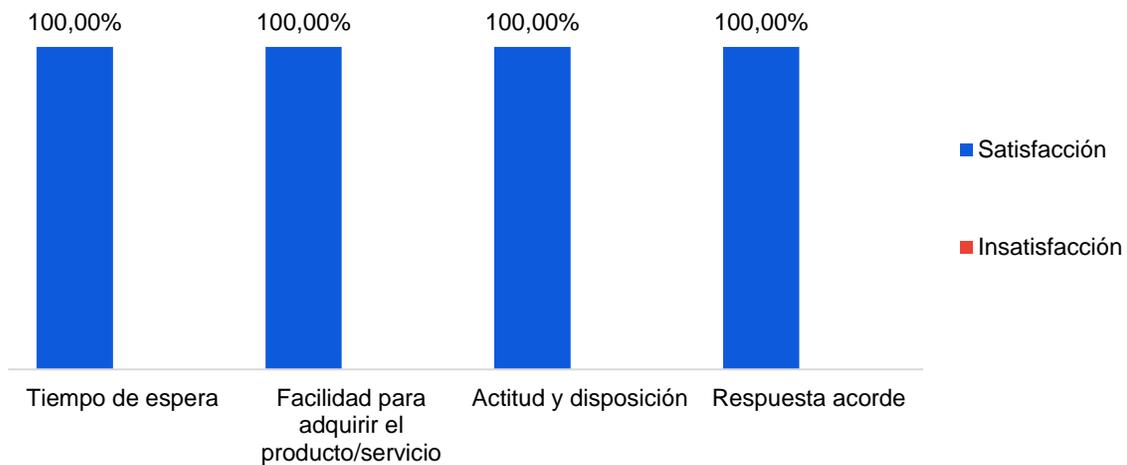


Gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El gráfico 29 evidencia que todas las variables al momento de realizar el servicio de adquisición de estampillas presentan una satisfacción del 100%

Calificación	Cantidad
Satisfacción	18
Insatisfacción	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

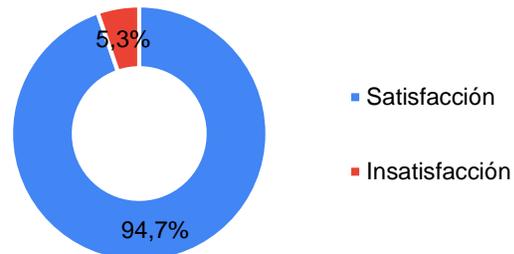


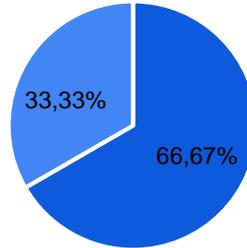
Tabla 18 y gráfico 30. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 18 y gráfico 30 evidencian que la satisfacción general de la adquisición de estampillas en la Territorial Centro tiene un porcentaje de 94,7% frente a un 5,3% de insatisfacción.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN,          ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA          CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 26 de 30

### 6.2.3.3 PQRSD

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
MUY SATISFECHO (5)	2
SATISFECHO (4)	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>



- MUY SATISFECHO (5)
- SATISFECHO (4)

Tabla 19 y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRSD.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro sede Tuluá durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

La tabla 19 y gráfico 31 evidencia la conformidad que presentan los ciudadanos frente a la respuesta obtenida por parte de los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca-Oficina Territorial Centro, al momento de radicar PQRSD con una calificación del 100% de satisfacción.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 27 de 30

## 7. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 61 observaciones durante el segundo trimestre del 2024, donde se analizó que el 32,26% manifiesta la necesidad de mejorar los tiempos de espera en servicios y trámites prestados por la Gobernación del Valle del Cauca. Se resalta que muchos ciudadanos se manifiestan inconformes por el tiempo de espera en las cajas del banco para pagar sus trámites y servicios, algunos sobre el tiempo de entrega del turno y algunos sobre la espera en las ventanillas de atención.

El 25,8% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente a la actitud y disposición de los servidores que prestan la atención.

El 19,3 % de los comentarios obtenidas hacen referencia a la complejidad o demora que representa realizar el trámite o acceder al servicio.

El 12,9% de los encuestados manifestaron la necesidad de mejorar los métodos de pago.

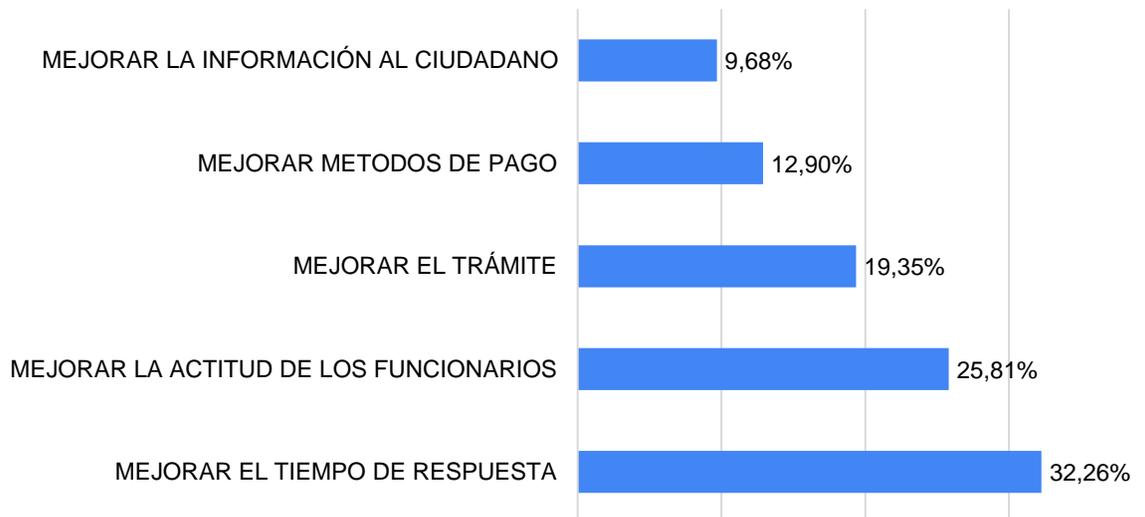


Gráfico 32. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo comprendido entre abril - junio 2024

El 9,68% de las sugerencias obtenidas siguieren realizar mejoras respecto a la información recibida sobre el trámite/servicio.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 28 de 30

## 8. CONCLUSIONES

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

- Entre las variables que se presentaron al momento de este estudio, se encontró que "la respuesta acorde a su requerimiento" presenta el porcentaje de satisfacción más alto con un 98,65%. Por otro lado, la variable "Tiempo de espera" tiene un 2,63% de insatisfacción, siendo el porcentaje más alto de inconformidad.
- El servicio de adquisición de estampillas prestado por la Gobernación del Valle del Cauca a nivel general presenta un porcentaje de satisfacción del 98,9%.
- Los trámites y servicios con el mayor nivel de satisfacción son el pasaporte con una calificación del 100%, seguido de registro de títulos de salud con el 99%.
- El mayor nivel de insatisfacción se presentó en el paz y salvo departamental, con un 2,4%. En el análisis realizado a este trámite las variables tiempo de espera y actitud del servidor público son las que presentan un alto nivel de inconformidad con el 3,2% respectivamente.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta un nivel general de conformidad del 98,9%, frente a un nivel de inconformidad del 1,1%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta, en su trámite de liquidación de impuesto vehicular, un nivel de conformidad del 97,9%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago exhibe, en su servicio de estampillas, un nivel de conformidad general del 100% con calificaciones de "Muy satisfecho" y "Satisfecho".
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta un nivel general de conformidad del 93%, frente a un nivel de inconformidad del 7%.
- La Oficina Territorial Centro – Tuluá presenta, en su trámite de liquidación de impuesto vehicular, un nivel de conformidad del 87,5% e inconformidad del 12,5%.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago exhibe, en su servicio de estampillas, un nivel de conformidad general del 94,7% e inconformidad de 5,3%.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 29 de 30

## 9. RECOMENDACIONES

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

- I. Considerando los resultados obtenidos, los ciudadanos expresan insatisfacción frente a la variable de tiempo de espera para los trámites de adquisición de estampillas, liquidación de impuesto vehicular y paz y salvo departamental, se sugiere a la Unidad Especial de Rentas implementar acciones de mejora para abordar este aspecto y así optimizar la experiencia de los usuarios en dichos procesos.
- II. Fortalecer habilidades en los funcionarios para la atención al ciudadano, de manera que el servicio que se brinde sea de calidad, oportuno y con amabilidad.
- III. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, con el fin de socializar los informes semestrales e identificar acciones de mejora que fortalezcan el servicio al ciudadano.
- IV. Articular los enlaces de las dependencias que lideran el lenguaje claro, la caracterización de ciudadanos y grupos de valor, con el propósito de implementar estrategias conducentes a la mejora del servicio teniendo como enfoque los lineamientos establecidos desde estos procedimientos.
- V. Fortalecer los canales virtuales para la atención de los ciudadanos, implementando el chat bot en la página web con preguntas recurrentes, promocionando los trámites y servicios virtuales que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.
- VI. Generar sinergia con todas las Oficinas Territoriales que prestan servicios de manera presencial, para la implementación de la medición de la percepción y conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos en el territorio. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga, con el propósito de contar con datos suficientes para ser objetivos en la medición, el cual debe estar sustentado en una muestra representativa.
- VII. De acuerdo con el resultado de la medición de la satisfacción respecto al certificado de paz y salvo departamental, es necesario validar que acciones de racionalización o mejoras se tienen propuestas para continuar optimizando la experiencia del usuario que requiere la expedición de este certificado.

Departamento del Valle del Cauca   Gobernación	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</b>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 30 de 30

## 10. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES

- Se realizó socialización de la matriz de errores de las encuestas para el personal del Módulo de Atención y Orientación al Ciudadano, con el propósito de presentar las dificultades encontradas al realizar el tratamiento y análisis de las bases de datos de las encuestas aplicadas a los usuarios y establecer compromisos por parte de los encuestadores.
- Se encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para medición de la atención, con el propósito de generar preguntas acordes a la realidad institucional y los requerimientos de los ciudadanos, con el fin de avanzar en la medición de la experiencia ciudadana. el modelo de encuesta se trabaja con la metodología SERVQUAL y la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se están realizando los últimos ajustes al Chat Bot de la entidad por parte del equipo de la Secretaría General y del equipo que opera el Sistema de Gestión Social Integral del Valle del Cauca SIGESI y quedara disponible a través de la página Web de la gobernación como un nuevo canal de atención virtual para la ciudadanía.
- Se encuentra en proceso de aprobación el protocolo de atención al ciudadano actualizado a su versión 03, el cual será socializado especialmente con el personal que brinda atención de cara al ciudadano en las ventanillas y en el módulo de atención y orientación.
- Se están implementando actividades de hábitos de vida saludable como pausas activas para los ciudadanos que vienen al Palacio de San Francisco a realizar trámites y servicios. Estas actividades, se desarrollan en la sala de espera ubicada en el primer piso del edificio mientras los ciudadanos esperan para ser atendidos.

Cordialmente,



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

Archívese en: 1.07.1.38.45 Informes de satisfacción al ciudadano.