

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 29

1.07.1.38.25

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS  
TERCER TRIMESTRE  
2024**

Santiago de Cali, 15 de octubre del 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 29

## Tabla de Contenido

### 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 NIVEL CENTRAL .....	9
5.1.	Lugar de aplicación .....	9
5.2.	Autorizo el tratamiento de datos .....	9
5.3.	Gestión realizada .....	10
5.4.	Nivel general de satisfacción .....	10
5.5.	Nivel general de satisfacción por variable .....	11
5.6.	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada .....	11
5.6.1.	Radicación de trámite/servicio/OPA.....	11
5.6.2.	Orientación.....	12
5.6.3.	Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico.....	12
5.6.4.	Adquisición de estampillas.....	13
5.6.5.	Liquidación del impuesto vehicular.....	14
5.6.6.	Paz y salvo departamental .....	15
5.6.7.	Registro de títulos en el área de la salud .....	16
6.	NIVEL DE CONFORMIDAD FRENTE A LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA.....	18
7.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO .....	19
7.1.	Oficina Territorial Norte .....	19
7.1.1.	Nivel general de conformidad con la atención recibida.....	19
7.1.2.	Nivel general de satisfacción por variable.....	20

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 29

7.1.3.	Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada.....	20
7.1.3.1.	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular .....	20
7.1.3.2.	Servicio: Adquisición de estampillas .....	21
7.1.3.3.	Orientación.....	22
8.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.....	23
9.	ENCUESTA CANAL TELEFONICO .....	24
9.1.	Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas por el canal virtual .....	25
9.1.1.	Satisfacción con la atención recibida para resolver dudas e inquietudes .....	25
9.1.2.	Nivel de satisfacción por variable.....	25
10.	CONCLUSIONES.....	26
11.	RECOMENDACIONES.....	27
12.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES. ....	28

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 29

## 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 de julio y el 30 de septiembre del 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 consolida el presente informe en el que se desarrolla un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención al usuario; para formular y plantear las recomendaciones necesarias en pro de mejorar el servicio.

## 2. OBJETIVO

Dar a conocer el grado de conformidad de los usuarios frente a la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca y plantear estrategias y acciones de mejora frente a la atención al usuario.

## 3. RESUMEN

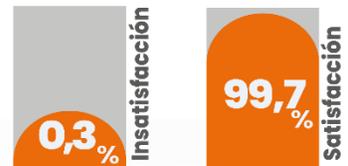
Durante el tercer trimestre del 2024, se atendieron 49.328 ciudadanos presencialmente en las ventanillas de la Entidad para realizar trámites, paz y salvo, boleta fiscal, impuestos, impuestos coactivos, estampillas para registro de títulos en el área de la salud y para certificados de estudios, entre otros; de los cuales 2.401 respondieron la encuesta de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, lo que representa un 4,87% del universo poblacional atendido.



# ATENCIÓN A USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

**JULIO - SEPTIEMBRE 2024**

## NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



### Actitud y Disposición



### Información clara y comprensible



### Solicitud Resuelta



### Tiempo de Atención



**GOBERNACIÓN**  
 Departamento del Valle del Cauca  
 Secretaría General



## 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



### Exención de Impuesto Vehicular



### BOLETA FISCAL



**paraíso de todos**

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 29

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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



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

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

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

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

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

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación

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 29

del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

<b>Fecha (dd/mm/aaaa)</b>		<b>Nombre del encuestador:</b>	
<b>Nombre dependencia / Casilla atención</b>		<b>Ventanilla No.</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 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 Muy Malo, 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.

a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?

Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?
Orientación		Correspondencia	

*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 atención que usted acaba de recibir.  
 En el siguiente formulario encontrará una escala de calificación de 1 a 5, siendo:  
**5 = Excelente 4 = Bueno 3 = Regular, 2 = Malo, 1 = Muy Malo.***

b. Califique cada uno de los aspectos:

ÍTEM A EVALUAR SEGÚN LA ATENCIÓN	5	4	3	2	1
¿Cómo califica la atención recibida por parte del servidor público para resolver sus dudas e inquietudes?					
Califique la actitud y disposición por parte del servidor público que le atendió					
<b>Responda SI o NO a la siguiente pregunta:</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>		
¿El tiempo de atención fue oportuno?					
¿La información suministrada fue clara y comprensible?					
¿Considera que su solicitud fue resuelta?					

c. Recomendaciones y sugerencias:

---

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: 8 de 29

**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"/>
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.	

## 5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL

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	2220
Oficina Territorial Norte	171
Oficina Territorial Centro Tuluá	10
<b>Total general</b>	<b>2401</b>

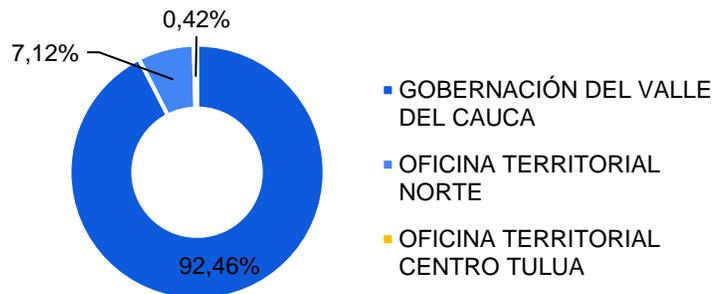


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de

la encuesta.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

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

### 5.2. Autorizo el tratamiento de datos

Autorización	Total
Sí	2400
No	1
<b>Total general</b>	<b>2401</b>

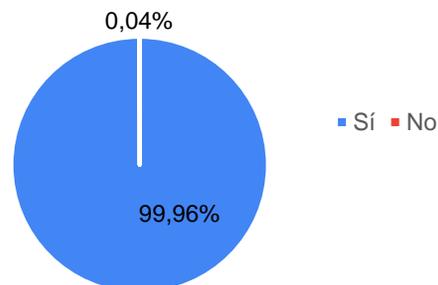


Tabla y gráfico 2. Autorizó el tratamiento de datos.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla y el gráfico 2 evidencia que la autorización del tratamiento de datos al momento de presentar las encuestas de atención para la Gobernación del Valle del Cauca tiene una representación del 99,96% de aceptación para su realización al ciudadano.

### 5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Servicio	1239
Trámite	1077
Orientación	97
PQRSDF	13
OPA	22
<b>Total</b>	<b>2448*</b>

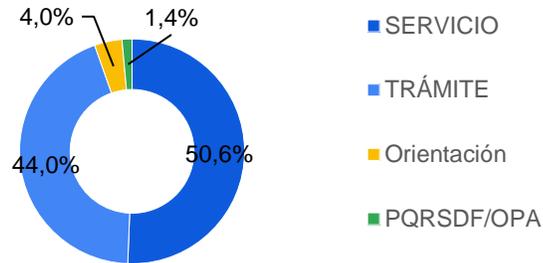


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

\*El total de gestiones es superior al número de encuestas ya que algunos ciudadanos realizaron más de una gestión en la visita a la entidad.

La tabla y el gráfico 3 evidencia que la gestión de trámite/servicio que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca tiene una representación del 94,6%, el 4% la orientación y el 1,4% restante la radicación de PQRSDF y OPA.

### 5.4. Nivel general de satisfacción

Calificación	Cantidad
Excelente (5)	1602
Bueno (4)	790
Regular (3)	5
Malo (2)	1
Muy Malo (1)	2
<b>Total general</b>	<b>2400</b>

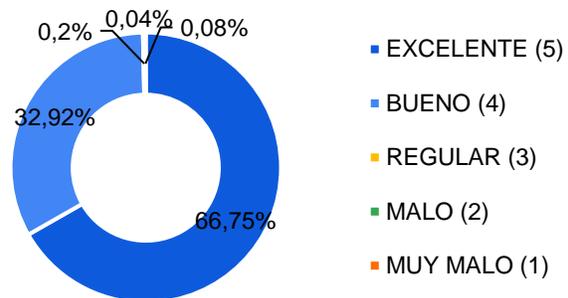


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla y el gráfico 4 muestran que el 99,7% 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, mientras el 0,3% expresó inconformidad, calificándolo de Regular, Malo y muy malo.

### 5.5. Nivel general de satisfacción por variable

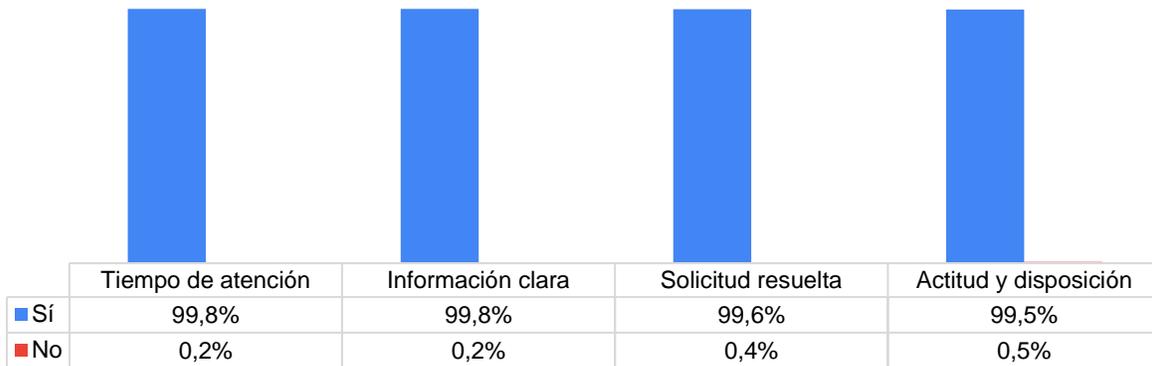


Gráfico 5. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

El gráfico 5 evidencia que el 99,8% del total de los encuestados otorgaron la calificación de excelente y bueno frente a las variables tiempo de atención e Información clara. Mientras la variable Solicitud resuelta y actitud y disposición presentan la mayor inconformidad con el 0,4% y 0,5% respectivamente.

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

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

Calificación	Cantidad
Excelente (5)	1550
Bueno (4)	793
Regular (3)	5
Malo (2)	3
<b>Total general</b>	<b>2351*</b>

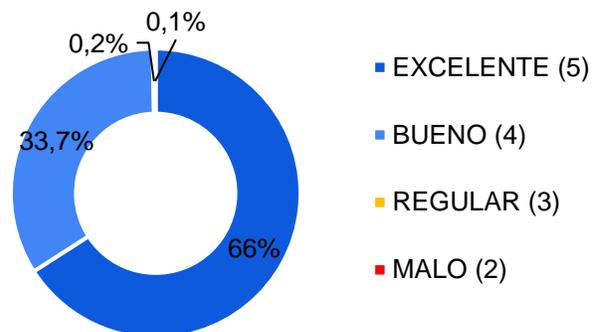


Tabla 5 y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024. \* El total de gestiones es superior al número de encuestas ya que algunos ciudadanos realizaron más de una gestión en la visita a la entidad.

La tabla 5 y gráfico 6 evidencia que el 99,7% 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 y el 0,3% expresó inconformidad.

### 5.6.2. Orientación

Calificación	Cantidad
Excelente (5)	92
Bueno (4)	5
<b>Total general</b>	<b>97</b>

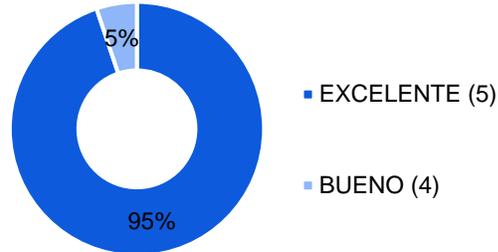


Tabla 7 y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla 7 y gráfico 8 muestra que el 100% de los encuestados están conformes con la orientación recibida.

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

Se resalta que el 98,5% de las gestiones fueron realizadas sobre la atención brindada en los siguientes trámites, servicios u OPA:

Gestión	Cantidad
Estampillas	1104
Impuesto Vehicular	659
Registro De Títulos De Salud	311
Paz Y Salvo Departamental	130
Boleta Fiscal	98
<b>Total</b>	<b>2302</b>

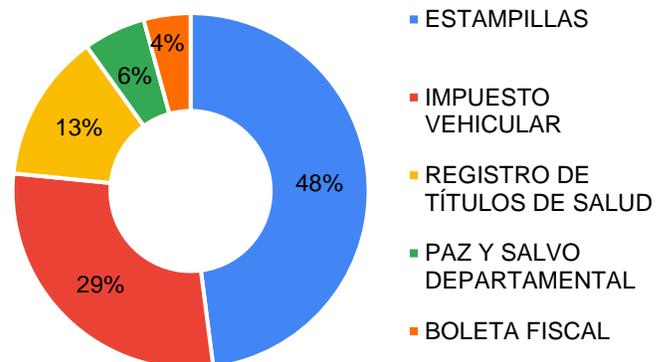


Tabla 8 y gráfico 9. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla 8 y el gráfico 9 reflejan que los servicios más representativos son la adquisición de estampillas con un 48% y los trámites más frecuentes son de impuesto vehicular con un 29%.

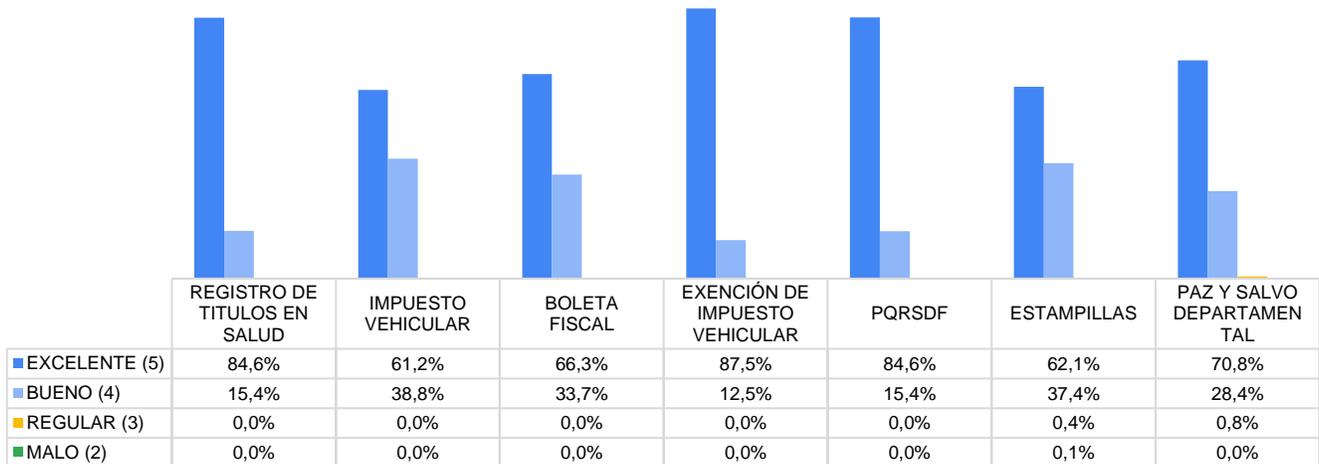


Gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

El gráfico 10 evidencia que los trámites mejor calificados fueron: registro de títulos en salud, impuesto vehicular y boleta fiscal; con el 100% de conformidad.

Los trámites y servicios que presentan el mayor nivel de inconformidad son el paz y salvo departamental y las estampillas con el 0,8% y 0,5% respectivamente.

#### 5.6.4. Adquisición de estampillas

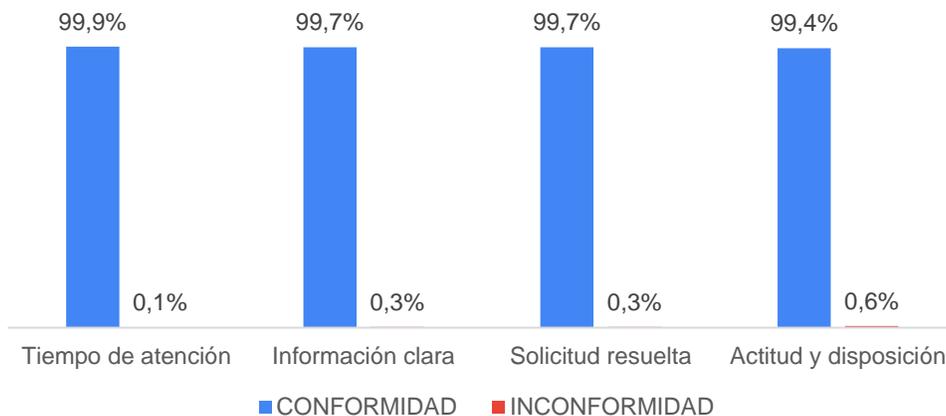


Gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

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: 14 de 29

El gráfico 11 evidencia que la variable con mejor calificación en la adquisición de estampilla es el tiempo de atención con calificación del 99,9%; y la variable que presenta un porcentaje con mayor inconformidad es la Actitud y disposición con una calificación del 0,6% de insatisfacción.

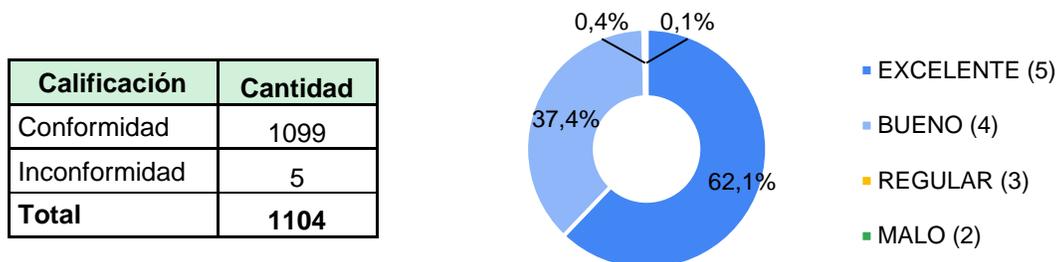


Tabla 9. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024

La tabla 9 evidencia que el 99,5% de los encuestados estuvieron conformes con la atención recibida durante la adquisición de estampillas, mientras el 0,5% se mostró inconforme.

### 5.6.5. Liquidación del impuesto vehicular

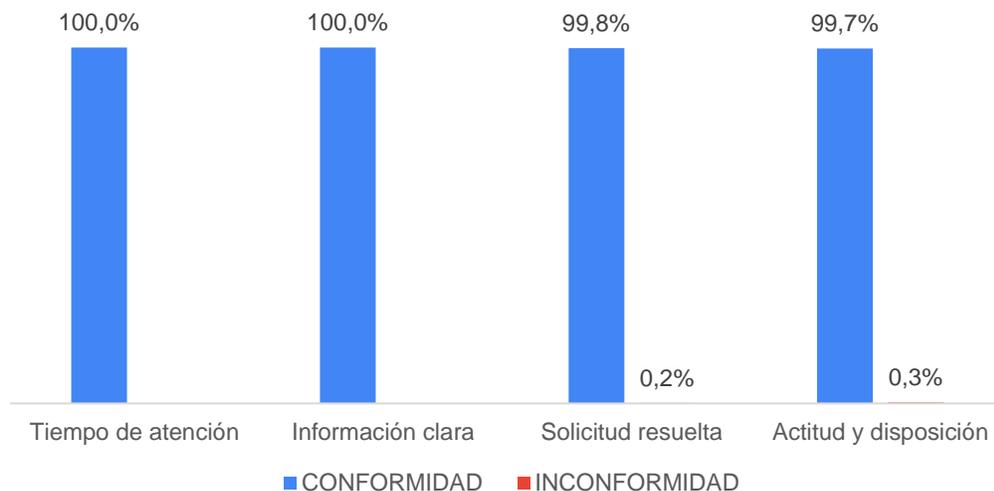


Gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

El gráfico 12 evidencia que las variables mejor calificadas en la liquidación del impuesto vehicular corresponden a una información clara y el tiempo de atención con un porcentaje del 100% y la variable con una inconformidad mayor es la actitud y disposición con porcentaje del 0,3% de insatisfacción.

CALIFICACIÓN	Información clara
Conformidad	659
Inconformidad	0
<b>Total</b>	<b>659</b>

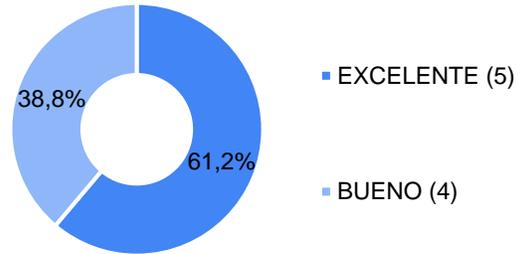


Tabla 10. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla 10 evidencia que el 100% de los encuestados evaluaron como excelente y buena la atención recibida por parte del servidor al momento de acceder al servicio de liquidación de impuesto vehicular.

#### 5.6.6. Paz y salvo departamental

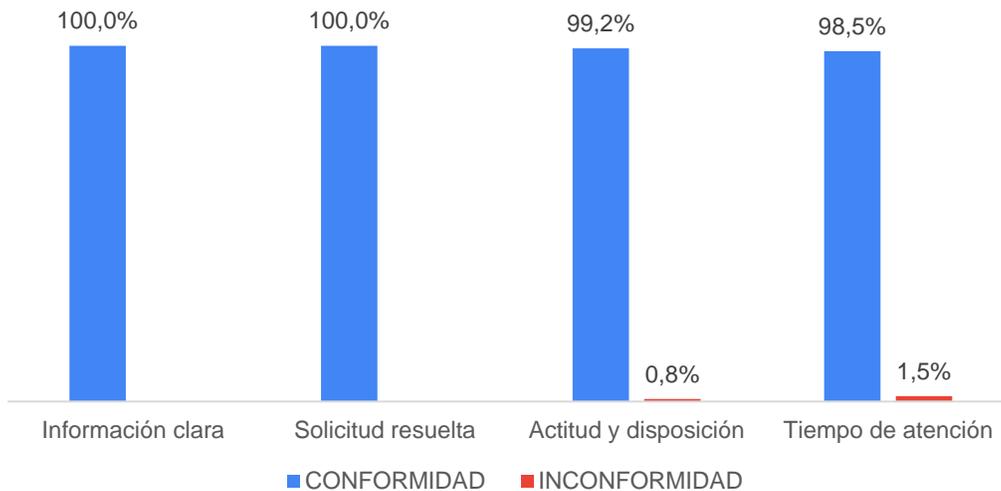


Gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

El gráfico 13 evidencia que las variables mejor calificadas del trámite de paz y salvo departamental corresponde a solicitud resuelta e información clara con un porcentaje del 100%, y la variable con mayor inconformidad es el tiempo de atención con un porcentaje del 1,5% de insatisfacción.

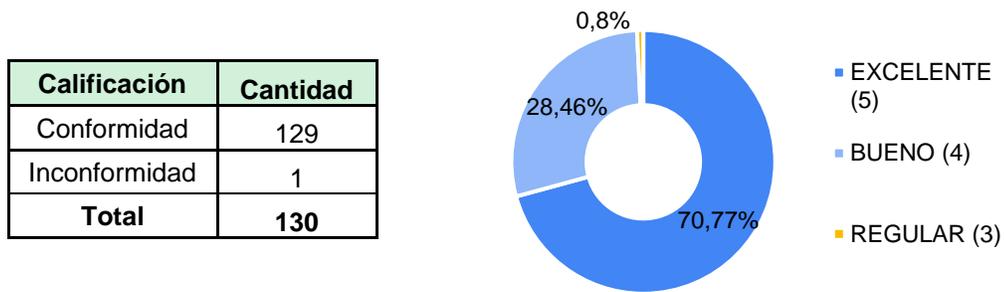


Tabla 11. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla 11 evidencia que el 99,2% de los encuestados evaluaron como excelente y buena la atención recibida por parte del servidor que lo atendió y el 0,8% se sintió inconforme.

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

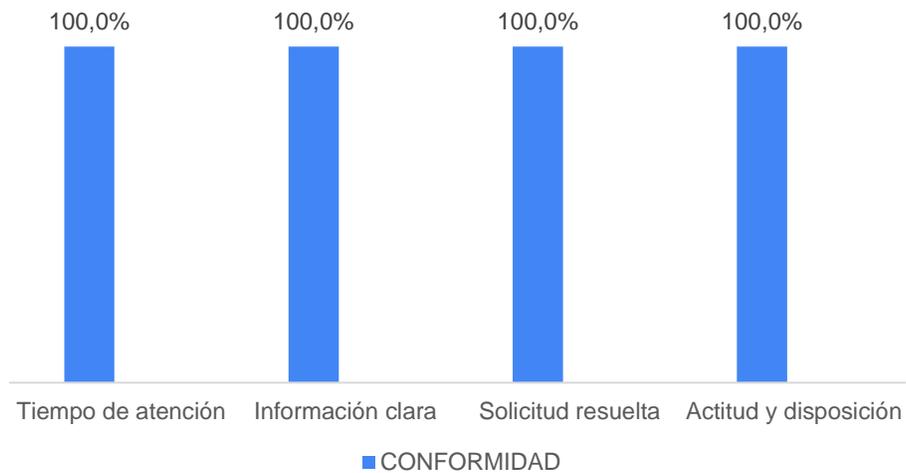


Gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

El gráfico 14 evidencia que todas las variables medidas para el registro de títulos en el área de salud tienen un porcentaje de conformidad del 100%.

Calificación	Cantidad
Conformidad	311
Inconformidad	0
<b>Total</b>	<b>311</b>

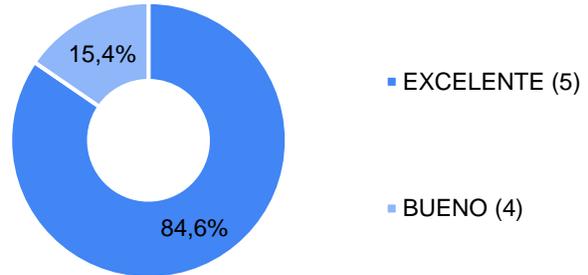


Tabla 12. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla 12 evidencia que el 100% de los encuestados evaluaron como excelente y buena la atención recibida por parte del servidor público.

## 6. NIVEL DE CONFORMIDAD FRENTE A LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el tercer trimestre de 2024, se acercaron a la entidad 8.635 ciudadanos a radicar correspondencia de forma presencial; de éstos, 1.725 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

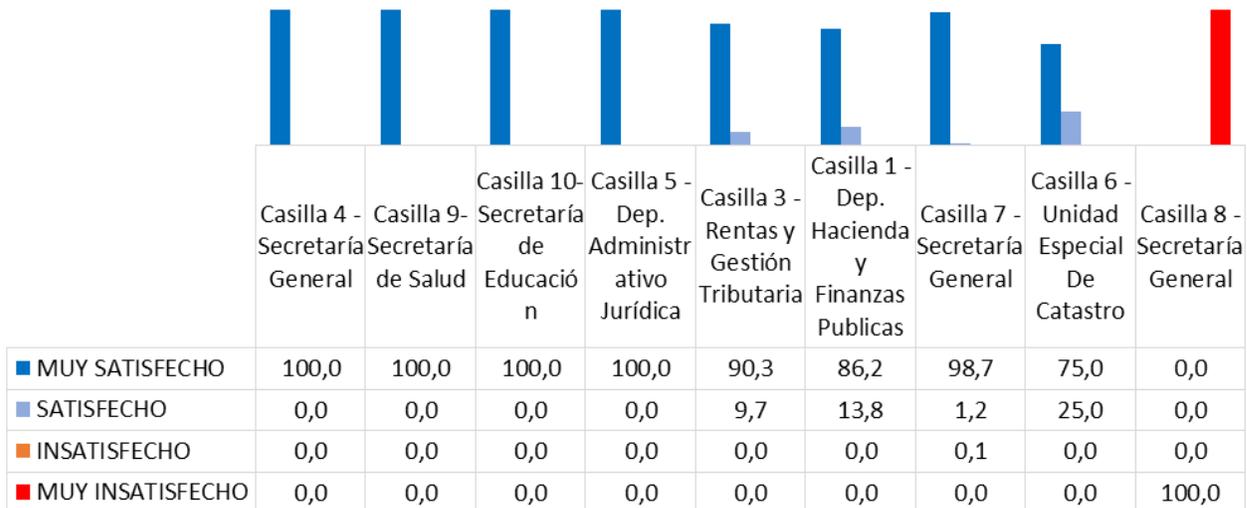


Gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio - septiembre 2024.

El gráfico 16 evidencia que el 99,9% de los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única y utilizaron el sistema de calificación general del servicio prestado, el cual presenta un nivel de conformidad general con la atención recibida, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

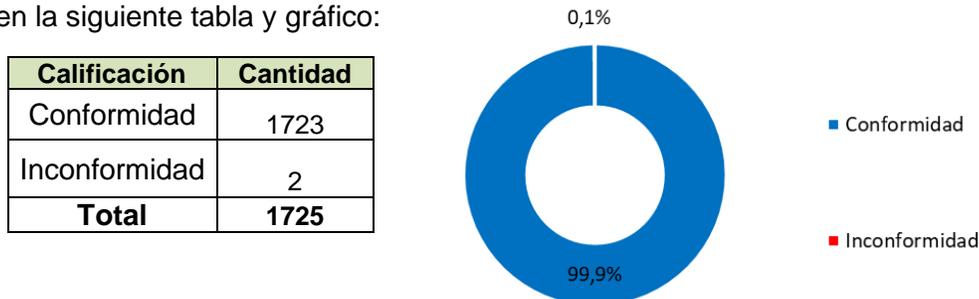


Tabla 14 y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio - septiembre 2024.

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: 19 de 29

## 7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO

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

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la calificación de la atención frente a los trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados. Sin embargo, el total de encuestas realizadas por la Oficina Centro no es estadísticamente representativo ni arroja una muestra objetiva para incluir en el análisis.

### 7.1. Oficina Territorial Norte

Durante el tercer trimestre del 2024, se aplicaron de manera presencial 171 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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

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

Calificación	Cantidad
Excelente (5)	165
Bueno (4)	6
<b>Total general</b>	<b>171</b>

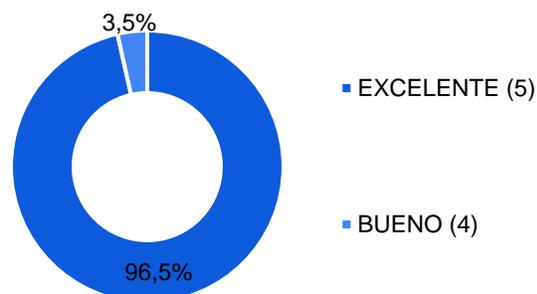


Tabla 15 y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - septiembre 2024.

La tabla 15 y el gráfico 18 evidencian que el 100% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

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

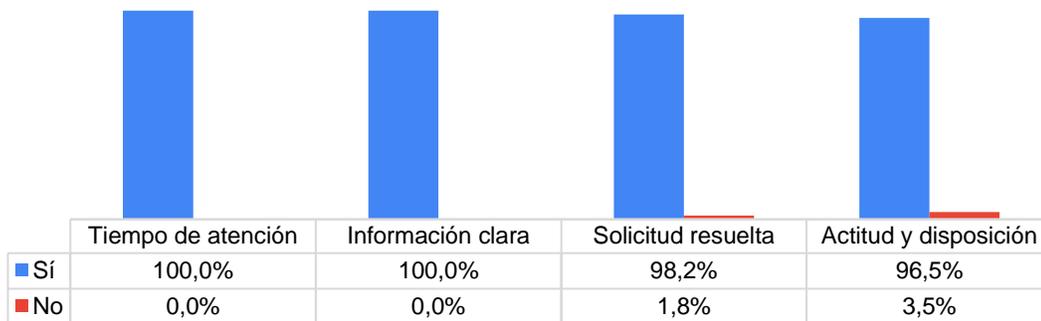


Tabla 16 y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - septiembre 2024.

La tabla 16 y gráfico 19 evidencia que el 100% de los encuestados manifestó su satisfacción frente a la variable información clara y comprensible, como también frente al tiempo de atención, mientras que la inconformidad frente a la actitud y disposición fue de 3,5%.

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

#### 7.1.3.1. 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 atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - septiembre 2024.

El Gráfico 20 evidencia que todas las variables en la liquidación del impuesto vehicular tienen un porcentaje del 100% de satisfacción.

Calificación	Cantidad
Conformidad	31
Inconformidad	0
<b>Total</b>	<b>31</b>

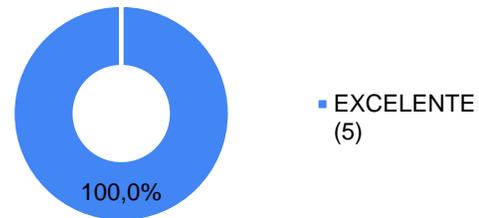


Tabla 17. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - septiembre 2024.

La tabla 17 evidencia que el 100% de los ciudadanos calificó como excelente la atención recibida por parte del servidor público durante la realización del trámite.

### 7.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas



Gráfico 21. 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 julio - septiembre 2024.

El gráfico 21 evidencia que todas las variables en estudio para evaluar la calificación al momento de la adquisición de estampillas obtuvieron un 100% de satisfacción o conformidad.

Calificación	Cantidad
Conformidad	64
Inconformidad	0
<b>Total</b>	<b>64</b>

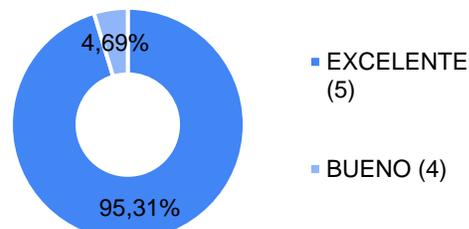


Tabla 18. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - septiembre 2024.

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: 22 de 29

La tabla 18 evidencia que el 100% de los ciudadanos calificó como excelente y buena la atención recibida por parte del servidor público al momento de adquirir estampillas.

### 7.1.3.3. Orientación

Calificación	Cantidad
Excelente (5)	70
Bueno (4)	2
<b>Total general</b>	<b>72</b>

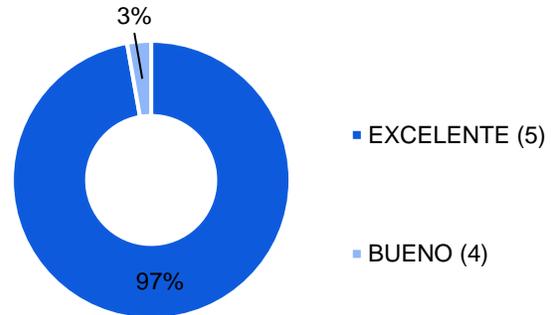


Tabla 19 y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - septiembre 2024.

La tabla 19 y gráfico 22 evidencia que los ciudadanos que recibieron alguna orientación en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad del 100% con la atención.

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: 23 de 29

## 8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 75 recomendaciones/sugerencias, de las cuales el 81,3% hacen referencia a usuarios satisfechos con la atención recibida en la Gobernación del Valle del Cauca, el 9,3% está relacionado con felicitaciones por la atención brindada, el 5,3% se dirigen a la mejora en la actitud de los funcionarios, el 2,8% se refiere a mejorar la información que se les brinda a los ciudadanos y el 1,3% refiere a la necesidad de mejorar el tiempo de respuesta.

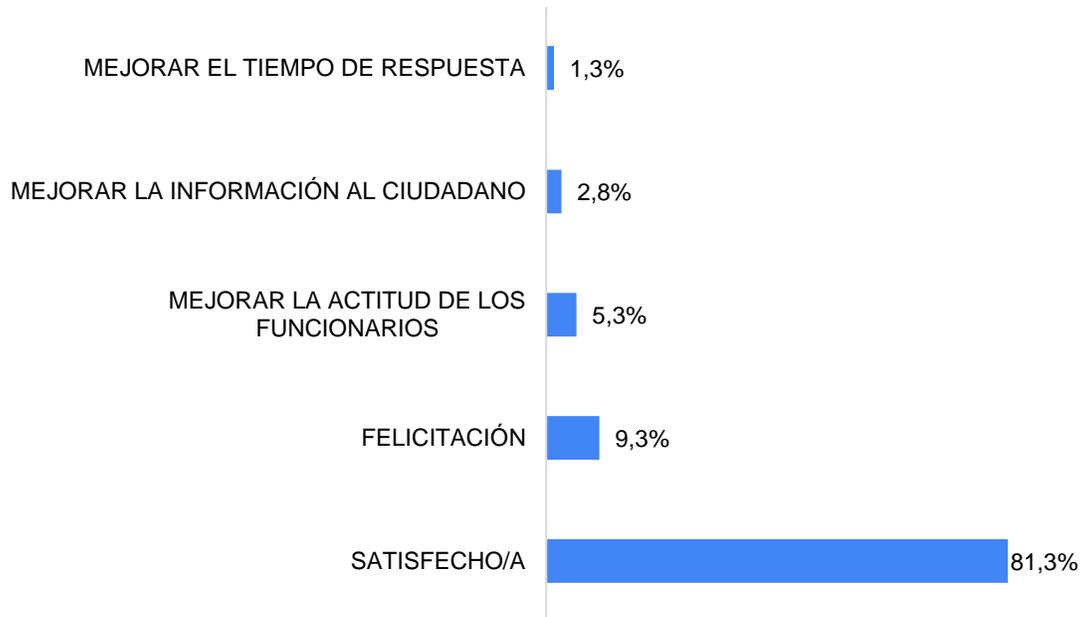


Gráfico 26 Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - septiembre 2024.

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: 24 de 29

## 9. ENCUESTA CANAL TELEFONICO

En el marco del convenio interadministrativo entre la Empresa de Recursos Tecnológicos SA ESP y la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Gobernación del Valle del Cauca ofrece servicios de atención telefónica a través de un Call Center, disponible en la línea 6026200000. Este servicio tiene como objetivo principal proporcionar asistencia ciudadana según las necesidades específicas y la información requerida.

El propósito fundamental de este canal es brindar atención de calidad que resulte en experiencias positivas tanto para la Gobernación del Valle como para los ciudadanos. Se busca lograr esto a través de respuestas rápidas y efectivas, permitiendo a los ciudadanos resolver dudas o incidencias de manera personalizada. La importancia de este canal radica en su capacidad para ofrecer una atención mejorada, inmediata y una mayor disponibilidad de servicio, contribuyendo así a una relación positiva entre la entidad gubernamental y los ciudadanos.

Para medir la satisfacción en la atención de los usuarios y grupos de valor que interactúan con la entidad por medio del canal telefónico, se ha llevado a cabo la implementación y configuración de una encuesta (de tipo audio). La encuesta se ajusta a la última versión del formato de la Encuesta de Medición de la Atención de los Ciudadanos y Grupos de Interés del Canal Telefónico (Código FO-M4-P1-05).

El cuestionario solicita calificar los siguientes aspectos mediante cuatro preguntas cerradas:

- La atención recibida para resolver sus dudas e inquietudes.
- La información suministrada clara y comprensible.
- El tiempo de atención oportuno.
- La solicitud fue resuelta en la llamada.

2. Ítem a evaluar según la ATENCIÓN	5	4	3	2	1
¿Cómo califica la atención recibida para resolver sus dudas e inquietudes?					

3. Responda SI o NO a las siguientes preguntas:	SI	NO
¿La información suministrada fue clara y comprensible?		
¿El tiempo de atención fue oportuno?		
¿Considera que su solicitud fue resuelta?		

### 9.1. Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas por el canal virtual

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024, se aplicaron un total de 443 encuestas a los ciudadanos que se comunicaron con la entidad por medio del Call Center.

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

#### 9.1.1. Satisfacción con la atención recibida para resolver dudas e inquietudes

Calificación	Total
Muy Satisfecho (5)	333
Satisfecho (4)	89
Poco Satisfecho (3)	11
Insatisfecho (2)	9
Muy insatisfecho (1)	1
<b>Total</b>	<b>443</b>

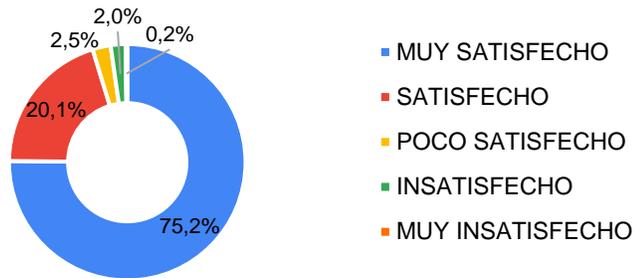


Tabla 20 y gráfico 27. Nivel de satisfacción de los usuarios que se comunicaron al Call Center. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas telefónicas aplicadas durante julio - septiembre 2024.

La tabla 20 y el gráfico 27 revelan que el 95,3% de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la atención recibida por el Call Center, otorgando una calificación de Satisfecho y Muy satisfecho, frente al 4,7% que expresó insatisfacción respecto a la atención recibida.

#### 9.1.2. Nivel de satisfacción por variable.

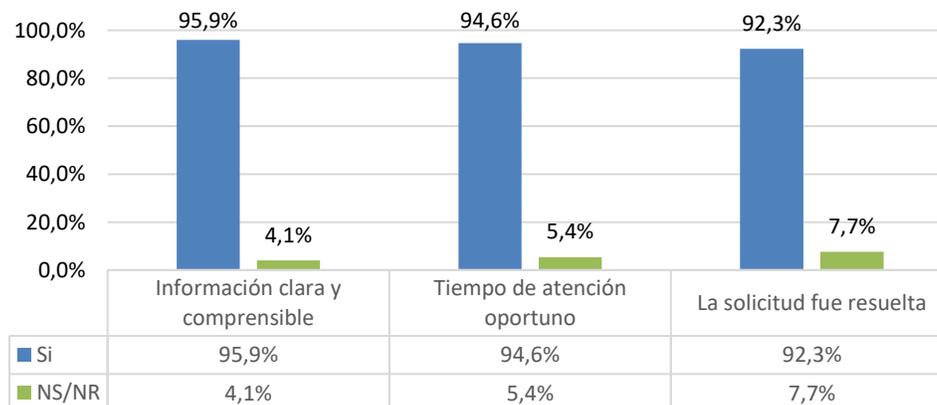


Gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios que se comunicaron al Call Center. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas telefónicas aplicadas durante julio - septiembre 2024.

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: 26 de 29

El gráfico 28 evidencia que la variable con el mayor porcentaje de conformidad en el canal telefónico corresponde a la información clara y comprensible con un 95,9%, seguido por la variable tiempo de atención oportuno con 94,6%.

La variable que refiere si la solicitud fue resuelta, presenta el nivel más alto de inconformidad respecto a las demás, con un 7,7%.

## 10. 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 99,7%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 0,3%.
- Las variables mejor calificadas fueron el Tiempo de atención y la información suministrada clara y comprensible, con un nivel de conformidad general del 99,8% respectivamente.
- La variable con la calificación negativa más alta fue la Actitud y disposición, con un nivel de inconformidad general del 0,5%.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son registro de títulos en salud e impuesto vehicular, con un porcentaje de 100% respectivamente. Además de estos, encontramos el trámite de Boleta fiscal también con calificación del 100%.
- El trámite, servicio u OPA con mayor nivel de inconformidad es el paz y salvo departamental, el cual presenta un nivel de inconformidad general del 0,8%. Los ciudadanos que solicitaron este trámite manifestaron un 1,5% de insatisfacción en la variable tiempo de atención.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100%.
- Las variables tiempo de atención e información clara presenta un nivel de conformidad del 100% en la Oficina Territorial Norte -Cartago.

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 29

- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 100% en todas las variables de medición.
- La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de adquisición de estampillas un nivel de conformidad del 100% en todas las variables de medición.
- La variable de la encuesta de satisfacción del canal telefónico con mayor nivel de conformidad es la información clara y comprensible con un 95,9%.

## 11. 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:

- Considerando los resultados obtenidos, los ciudadanos expresan insatisfacción frente a las variables actitud y disposición para los trámites de adquisición de estampillas, liquidación de impuesto vehicular y paz y salvo departamental. Adicional la variable tiempo de atención en el trámite de paz y salvo departamental también muestra inconformidad. 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.
- 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.
- Socializar a las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, los informes semestrales en mesas de trabajo o reuniones virtuales, con el fin de identificar acciones de mejora que fortalezcan el servicio al ciudadano.
- 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.
- 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.

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 29

- 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.
- De acuerdo con el resultado de la medición de la satisfacción en la atención 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.

## **12. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.**

- Se realizó sensibilización al personal del Módulo de Atención y Orientación al Ciudadano, sobre la importancia de medir de manera objetiva la percepción de los ciudadanos frente a los servicios que ofrece la entidad.
- De igual manera se socializó el protocolo de atención al ciudadano con el personal del módulo de atención y orientación, y con el personal que atiende de cara al ciudadano en el Departamento Administrativo de Hacienda, esto con el fin de brindar lineamientos para lograr un servicio eficiente, transparente, respetuoso y mejorar la calidad en la atención.
- Entro en funcionamiento el chatbot “VALLEINFO” con el fin que los ciudadanos y grupos de valor puedan realizar consultas en tiempo real acerca de los diferentes trámites, servicios y OPA que ofrece la Gobernación.
- Se realizó socialización de la oferta institucional de la Secretaría de Cultura, con el personal de módulo de atención y orientación al ciudadano con el fin de mejorar la calidad de la información que se brinda a los ciudadanos.
- Se están realizando actividades de hábitos de vida saludable como pausas activas y chequeo de salud con valoración cardiovascular, 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.
- Se realizó la socialización de los informes semestrales de percepción, en la cual se identificaron las acciones implementadas por las dependencias para mejorar la oferta institucional:

Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria:

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 29

- El Paz y Salvo Departamental ya está disponible de manera virtual, lo cual facilita el trámite para los ciudadanos.
- Se amplió la capacidad para el cobro coactivo, ya que anteriormente solo algunas casillas de atención realizaban la liquidación y actualmente está disponible en todas.
- La carta de levantamiento de medidas cautelares ya se puede descargar por la página de vehículos.
- Se está realizando un proceso de articulación con la Alcaldía de Cali para generar una sola liquidación de estampillas para Paz y Salvo.
- Se han realizado capacitaciones a las personas encargadas del Digiturno para orientar correctamente al ciudadano.
- Se incluyó un código QR en el primer piso del edificio para que los ciudadanos puedan pedir el turno y así evitar las filas.
- La dependencia realiza envío de correos electrónicos y mensajes de texto a los ciudadanos sobre los temas de los servicios y trámites que maneja.

Secretaría de Salud:

- Se diseñó un paso a paso para la inscripción a la plataforma RETHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud.
- Se diseñó un paso a paso para realizar el pago por PSE.
- De estos documentos de “paso a paso” se elaboraron videos explicativos aplicando la estrategia de Lenguaje Claro y se publicaron en el microsítio de la dependencia.
- La oportunidad de respuesta en la dependencia se ha disminuido a 1 día hábil.
- Se encuentran en proceso de implementar el botón de PSE en la plataforma para facilitar el pago de los ciudadanos.
- La dependencia realiza envío a domicilio de la resolución de inscripción en RETHUS con pago a contra-entrega a cargo del ciudadano. Se están realizando gestiones para lograr que el envío sea sin costo.
- La dependencia se encuentra implementando el Chatbot para la atención a los ciudadanos.
- Se elaboraron respuestas tipo para PQRSDf, en el marco de la Estrategia de Lenguaje Claro de la entidad.

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