

1.01.1-33.21

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ENERO – JUNIO 2020

Santiago de Cali, 3 de julio 2020

Elaborado por: Liliam Barrera Montenegro.

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en el artículo 2, señala que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la carta magna, así como también facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Asimismo, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes), mediante el documento Conpes 3587 del 2013, adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y, a su vez, planteó el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual comprende estrategias y acciones para apoyar la implementación de la política en el nivel territorial, cuyo propósito es contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios de la rama ejecutiva de la Administración Pública nacional, departamental y municipal.

En este orden de ideas, la Administración Pública del orden nacional ha adoptado e implementado marcos jurídicos, teóricos, conceptuales y metodológicos, mediante los cuales los servidores públicos pueden apropiarse nuevos conceptos y aplicar estrategias que mejoren los procesos internos de las entidades, para brindar un mejor servicio.

Dentro de los marcos metodológicos, se encuentra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y guías complementarias, entre las cuales es importante mencionar la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, la cual busca orientar a las entidades públicas en el diseño y aplicación de ejercicios que permitan identificar las particularidades de los usuarios con los cuales interactúa, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y gestionar acciones para la adecuación de la oferta institucional, el establecimiento de una estrategia de mejora de canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía, el diseño de una estrategia de rendición de cuentas, el establecimiento de espacios de participación ciudadana en la gestión y la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

Para que lo anterior se pueda cumplir en la Gobernación del Valle del Cauca, es necesario caracterizar a los usuarios de la entidad, con el fin de identificar sus necesidades e intereses, para así poder brindar servicios de calidad. De esta manera, es importante reconocer la diversidad de los grupos poblacionales presentes en el departamento y las particularidades de los ciudadanos y partes interesadas que acceden de manera presencial a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que ofrece la entidad, con el fin de identificar, de manera precisa, a quiénes van dirigidos sus productos y fortalecer la relación de confianza entre la ciudadanía y la Administración Departamental.

Es importante destacar que, en el plan de trabajo del área de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, se tenía programado caracterizar a los ciudadanos en los puntos de atención, a través de la aplicación de encuestas de caracterización realizadas por el grupo de orientación y atención al ciudadano, de manera presencial en las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca a nivel central, específicamente en el edificio Palacio de San Francisco, ubicado en la ciudad de Cali, y en las Oficinas Territoriales Centro, Norte y Pacífico, ubicadas en los municipios de Tuluá, Cartago y Buenaventura, respectivamente; sin embargo, sólo se logró caracterizar a los usuarios hasta el mes de marzo de 2020, debido a la declaración de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid-19, a través del Decreto Nacional 457 del 22 de marzo de 2020, mediante el cual el Ministerio del Interior ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, limitando totalmente la libre circulación de personas en todo el territorio nacional.

En vista de lo anterior, la Secretaría General presenta el informe semestral de caracterización de usuarios para el periodo comprendido entre enero y junio del año 2020, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020 y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

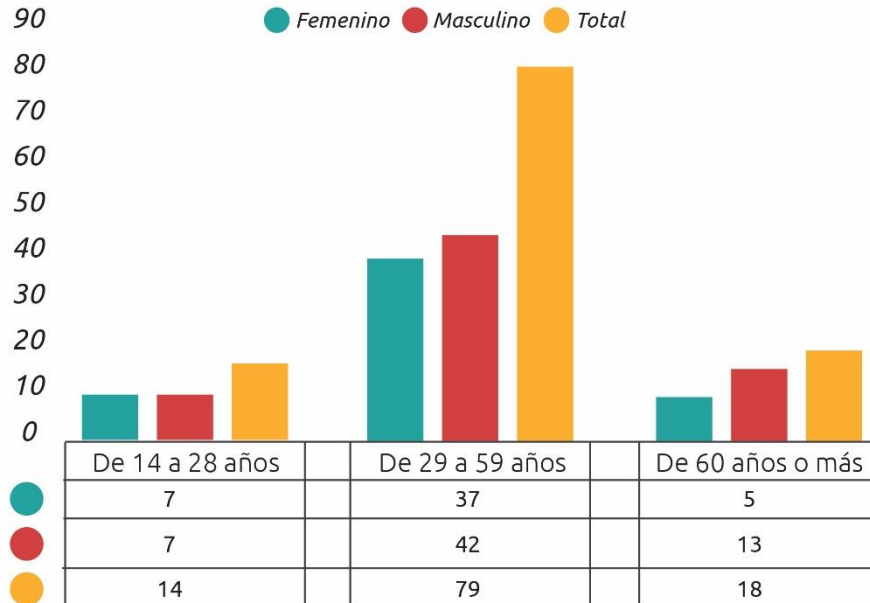
2. OBJETIVO

Este informe tiene como propósito determinar las características y necesidades de los ciudadanos y partes interesadas que accedieron de manera presencial, durante el primer semestre del año 2020, a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca; así como también formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en la entidad y a reforzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del departamento.

3. RESUMEN

Durante el periodo *enero – junio de 2020*, se aplicaron **111** encuestas a ciudadanos y partes interesadas que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca.

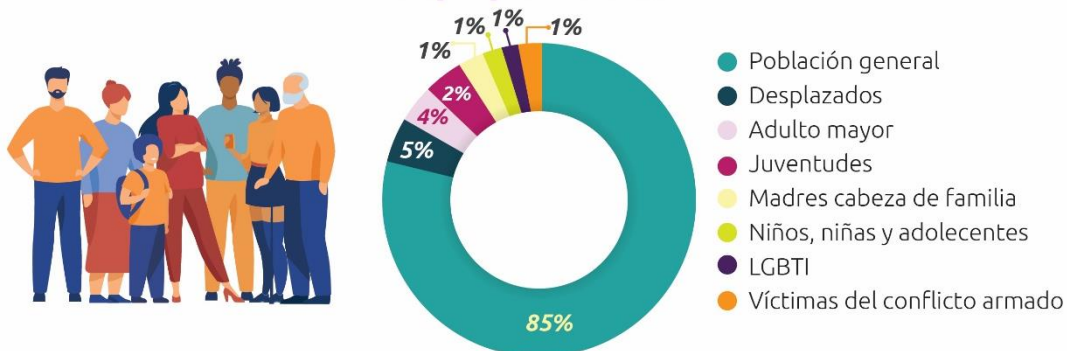
Género y rango de edad



Grupo étnico

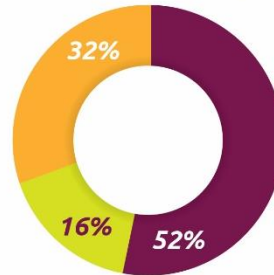


Grupo poblacional





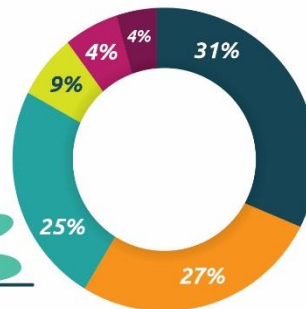
Canal de atención preferido



- Presencial
- Telefónico
- Virtual

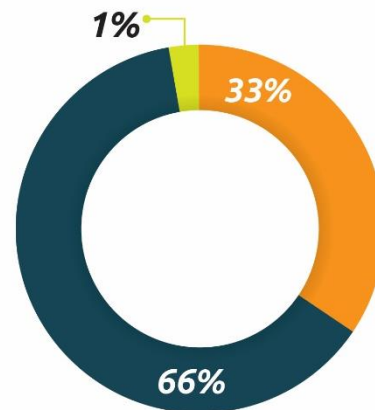


Nivel de escolaridad



- Básica secundaria
- Universitario
- Técnico o tecnológico
- Básica primaria
- Maestría
- Especialización

Conocimiento de la oferta institucional



- Sí
- No
- Sin información

4. MARCO NORMATIVO

El ejercicio de caracterización de usuarios se soporta en las siguientes normas:

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Documento Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/ o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para caracterizar a los usuarios 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 las particularidades de los ciudadanos y partes interesadas dentro del ejercicio de oferta y demanda de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos disponibles en la entidad.

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 se estructuró con 32 preguntas, 11 abiertas y 21 cerradas (ver Anexo 1), y fue aplicado de manera presencial por un encuestador a los ciudadanos y partes interesadas que accedieron a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos la Gobernación del Valle del Cauca.

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Teniendo en cuenta los informes de vigencias anteriores, se ha realizado un análisis bajo los mismos parámetros, mientras se introducen mejoras al procedimiento de caracterización del usuario.

Durante el primer semestre del año 2020, el equipo del Centro de Orientación y Atención al Ciudadano de la Secretaría General aplicó 111 encuestas de caracterización a ciudadanos y partes interesadas que accedieron presencialmente a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que ofrece la entidad, teniendo la oportunidad de recoger la información de las particularidades de los usuarios directamente de la fuente e interactuar con los encuestados.

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

6.1. Género y rango de edad:

Género	Total
Femenino	49
Masculino	62
Total	111

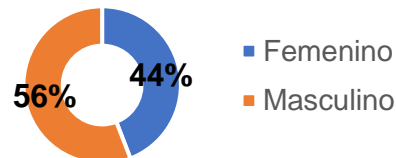


Tabla 1. Género los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Rango de edad	Total
De 14 a 28 años	14
De 29 a 59 años	79
De 60 años o más	18
Total	111

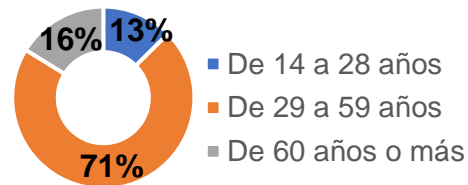


Tabla 2. Rango de edad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Rango de edad	Femenino	Masculino	Total
De 14 a 28 años	7	7	14
De 29 a 59 años	37	42	79
De 60 años o más	5	13	18
Total	49	62	111

Tabla 3. Rango de edad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 1, 2 y 3 muestran que la mayoría de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca está entre los 29 y 59 años y se identifica con el género masculino.

6.2. Grupo étnico:

Grupo étnico	Total
Indígena	2
Negro(a), afrodescendiente, palenquero(a) o raizal	18
Población general	90
Rrom	1
Total	111

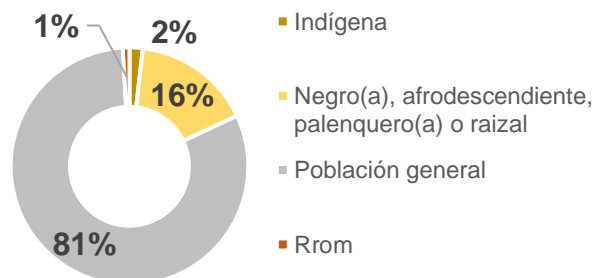


Tabla 4. Grupo étnico de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

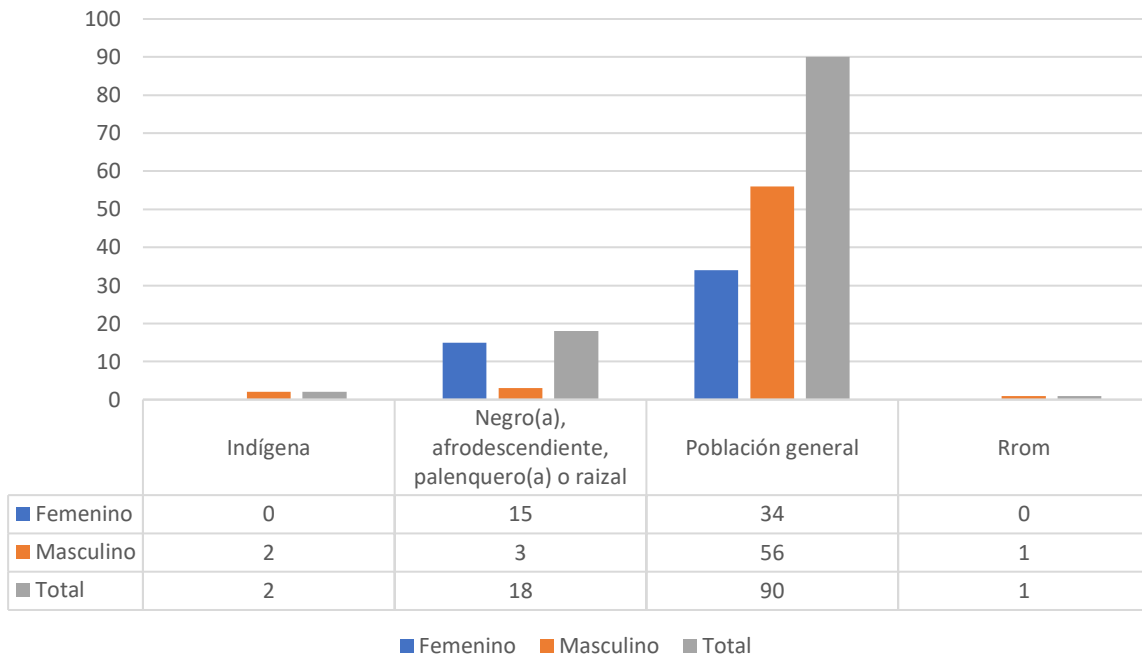


Tabla 5. Grupo étnico de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

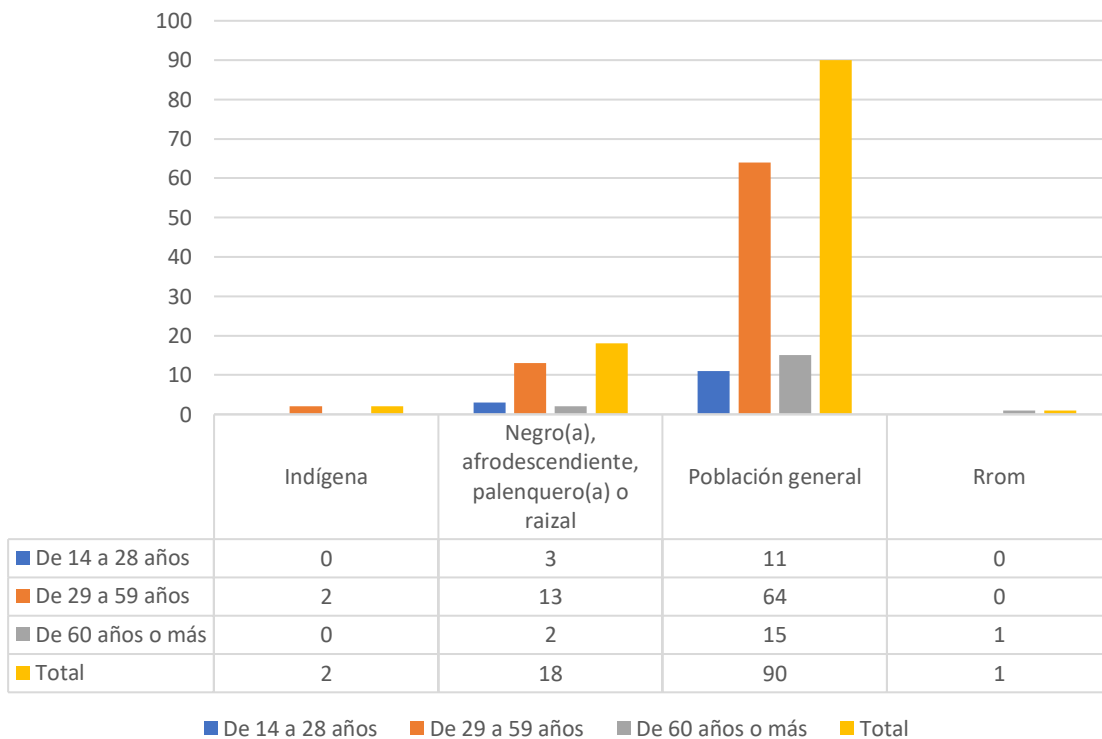


Tabla 6. Grupo étnico de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 4, 5 y 6 revelan que la mayoría de los encuestados (81 %) no se autorreconoce como parte de un grupo étnico, identificándose como población general, predominando el género masculino. Por otro lado, dentro de los usuarios que sí se identifican con algún grupo étnico, se destaca que el 16 % se autorreconoce como negro, afrodescendiente, palenquero o raizal y, dentro de este grupo, la mayoría se identifica con el género femenino.

6.3. Grupo poblacional:

Grupo poblacional	Total
Adulto mayor	4
Juventudes	2
Madres cabeza de familia	1
Población general	95
Niños, niñas y adolescentes	1
Desplazados	6
LGBTI	1
Víctimas del conflicto armado	1
Total	111

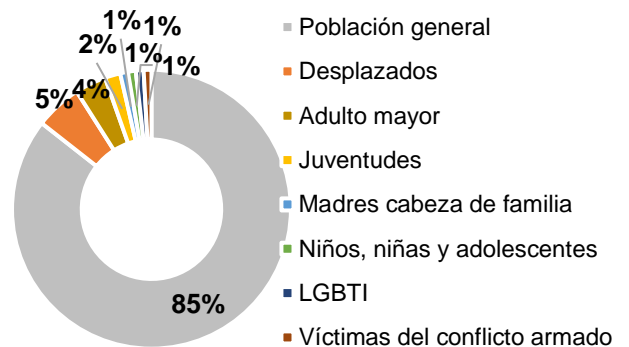


Tabla 7. Tipo de población de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

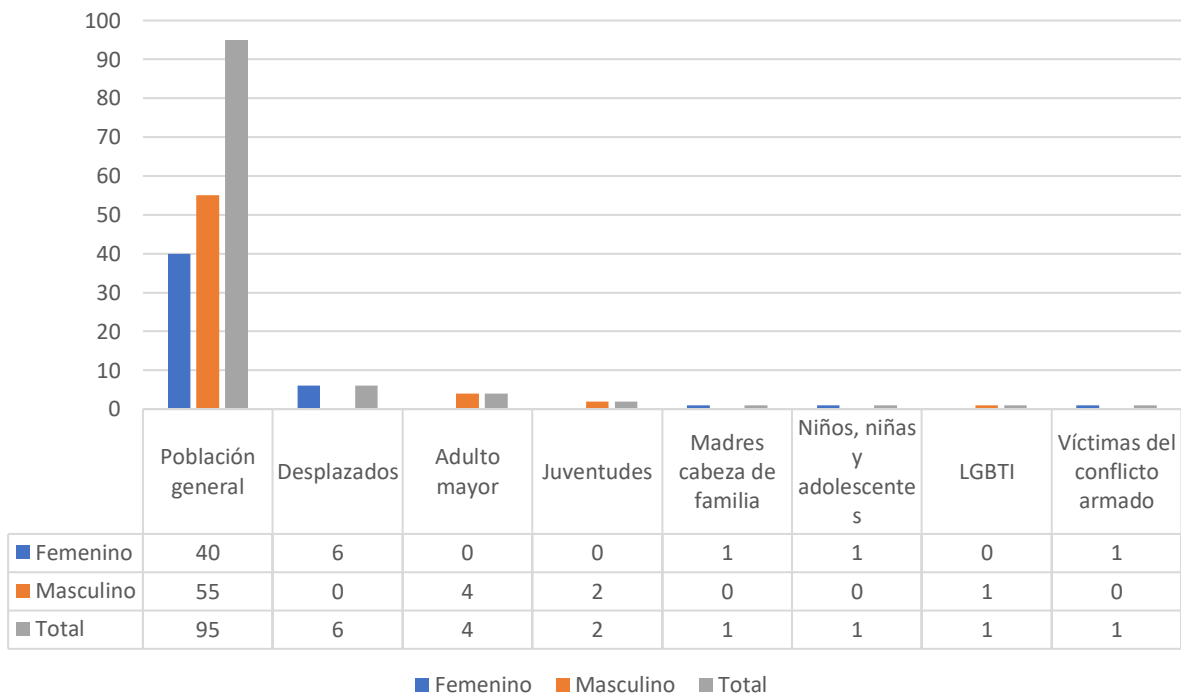


Tabla 8. Tipo de población de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 7 y 8 evidencian que la mayoría de los usuarios (85 %) se identifica como población general, predominando el género masculino. Asimismo, se destaca que la totalidad de los encuestados clasificados como desplazados (5 %) se identifica con el género femenino; mientras el grupo poblacional adulto mayor (4 %) se identifica en su totalidad con el género masculino.

6.4. Discapacidad:

Discapacidad	Total
Ninguna	110
Discapacidad física o motora	1
Discapacidad visual	0
Discapacidad auditiva	0
Sordoceguera	0
Discapacidad cognitiva	0
Discapacidad mental	0
Discapacidad múltiple	0
Total	111

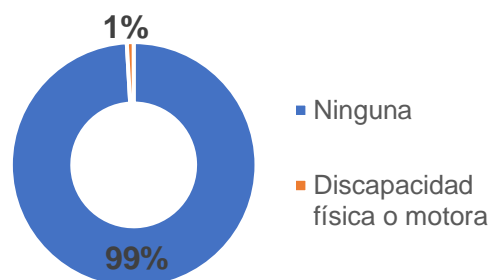


Tabla 9. Tipo de discapacidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

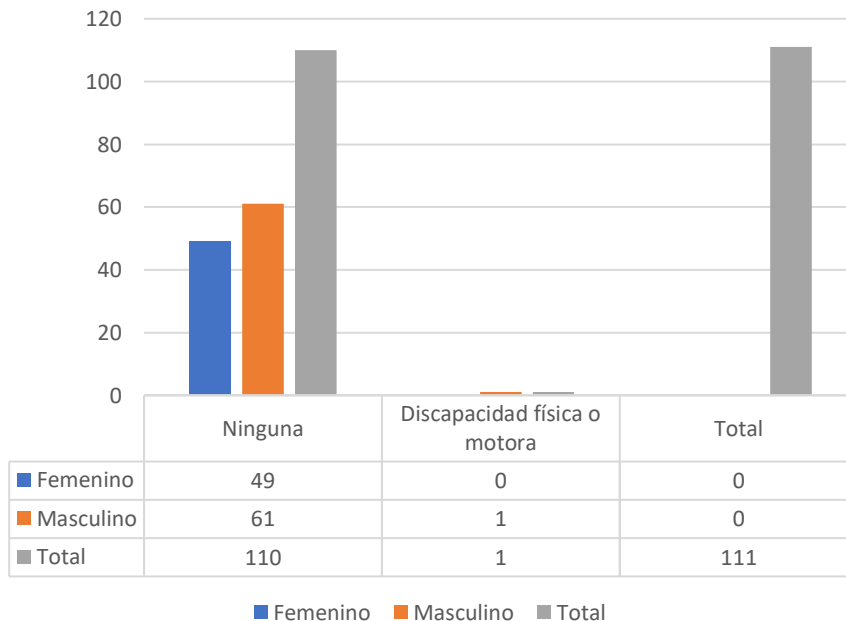


Tabla 10. Tipo de discapacidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

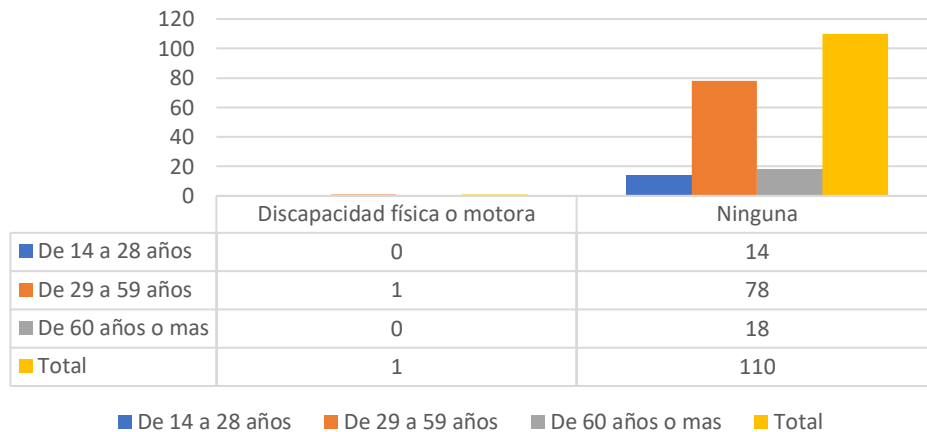


Tabla 11. Tipo de discapacidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Identificar las discapacidades de la población permite la toma de decisiones frente a los arreglos institucionales, con el fin de brindar un mejor servicio. Durante el primer periodo del año 2020, solo uno de los 111 encuestados se identificó como una persona con discapacidad física o motora, del género masculino entre los 29 y 59 años.

6.5. Canal de atención preferido:

Canal de atención preferido	Total
Presencial	58
Telefónico	18
Virtual	35
Total	111

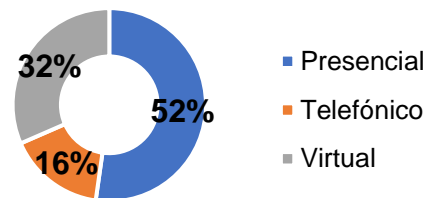


Tabla 12. Canal de atención preferido por los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

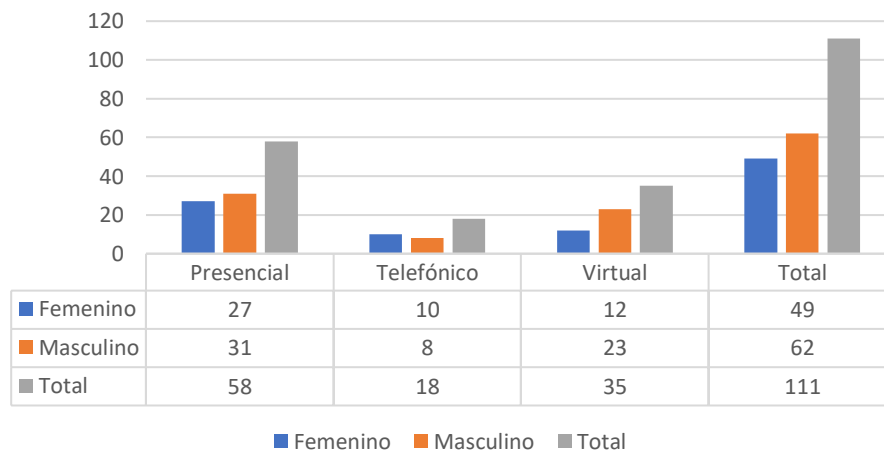


Tabla 13. Canal de atención preferido por los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 12 y 13 muestran que la mayoría de los encuestados (52 %) prefiere el canal presencial, con una respuesta similar en ambos géneros; seguido del 32 %, que indicó preferir el canal virtual, predominando el género masculino; y, finalmente, el 18 % señaló como preferencia el canal telefónico, arrojando respuestas parecidas en ambos géneros.

6.6. Nivel de escolaridad:

Nivel de escolaridad	Total
Básica primaria	10
Básica secundaria	34
Especialización	4
Maestría	5
Técnico o tecnológico	28
Universitario	30
Total	111

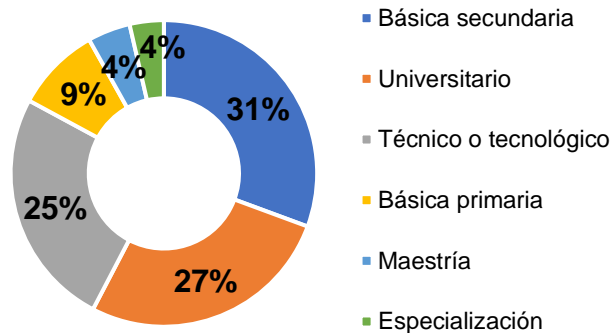


Tabla 14. Nivel de escolaridad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

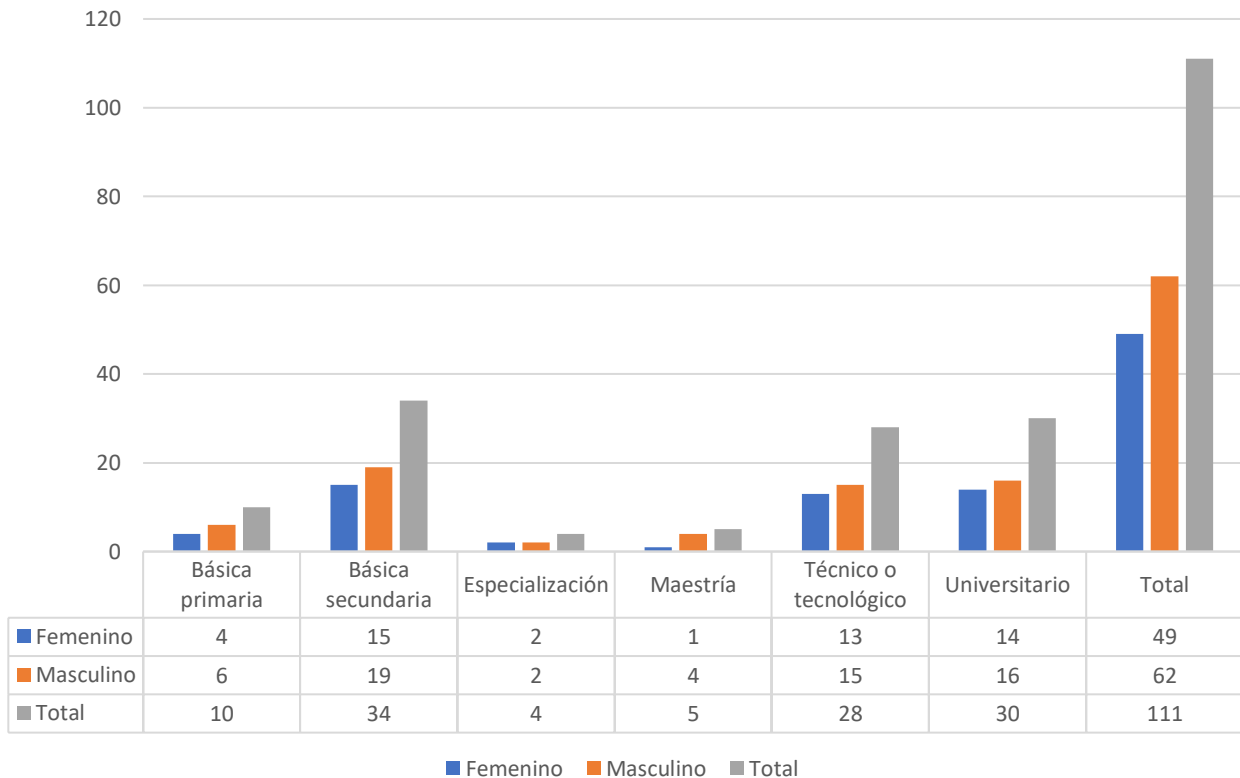


Tabla 15. Nivel de escolaridad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

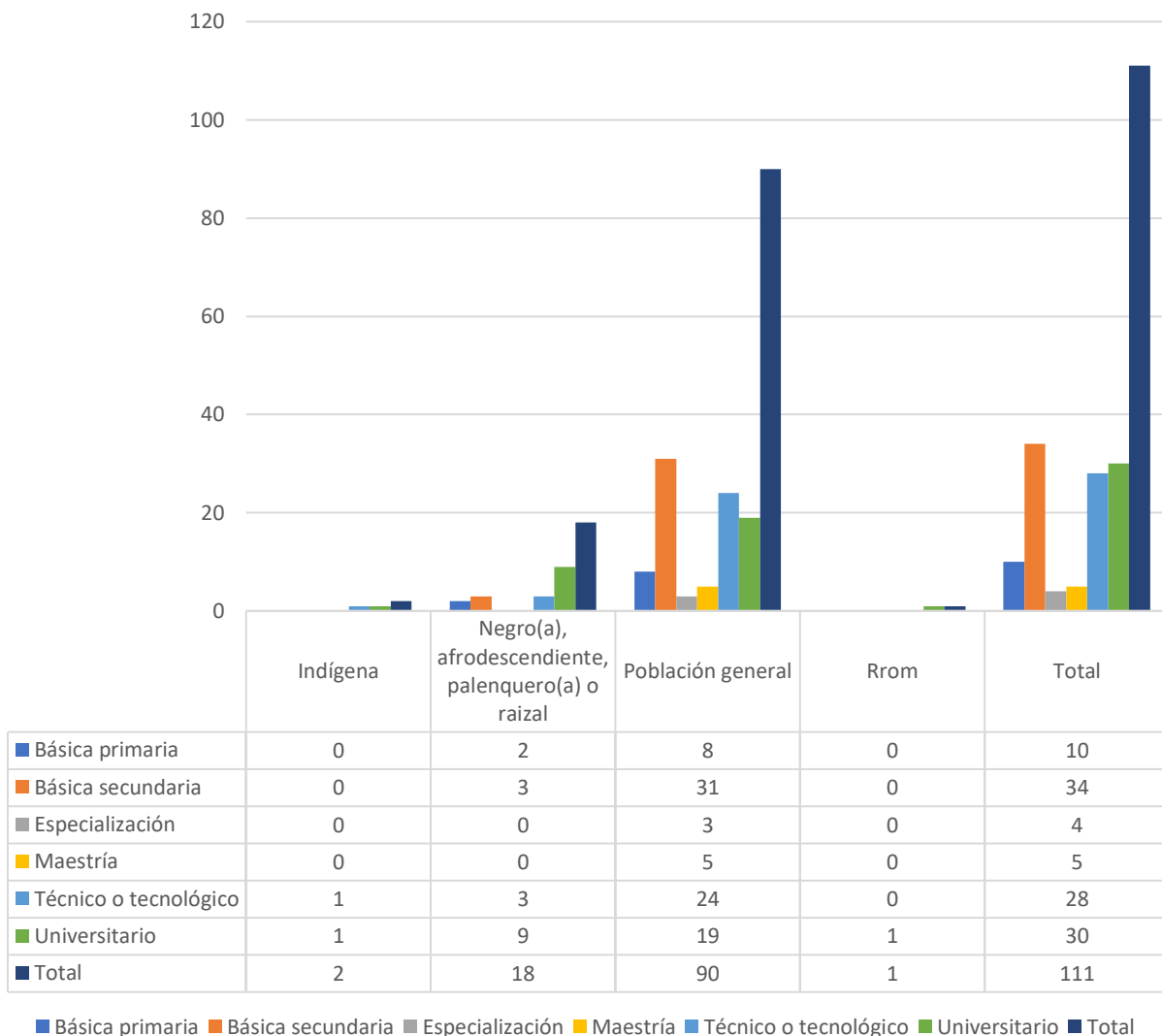


Tabla 16. Nivel de escolaridad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por grupo étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 14, 15 y 16 revelan que la mayoría de los encuestados cuenta con estudios de básica secundaria (31 %), seguido del 27 % que señaló tener título universitario, y un 24 % que indicó tener estudios de técnico o tecnólogo. En todos los niveles de escolaridad, se presentaron cifras similares en ambos géneros, excepto en el nivel de maestría (4 %), en el cual predominó el género masculino, identificándose solo una persona con el género femenino que dijo haber alcanzado este posgrado.

Se destaca que la mayoría de las personas que se autorreconocen como indígenas, afrodescendientes, negros, palenqueros, raizales o Rrom señalaron tener estudios de educación superior.

6.7. Nivel de Ingresos mensuales

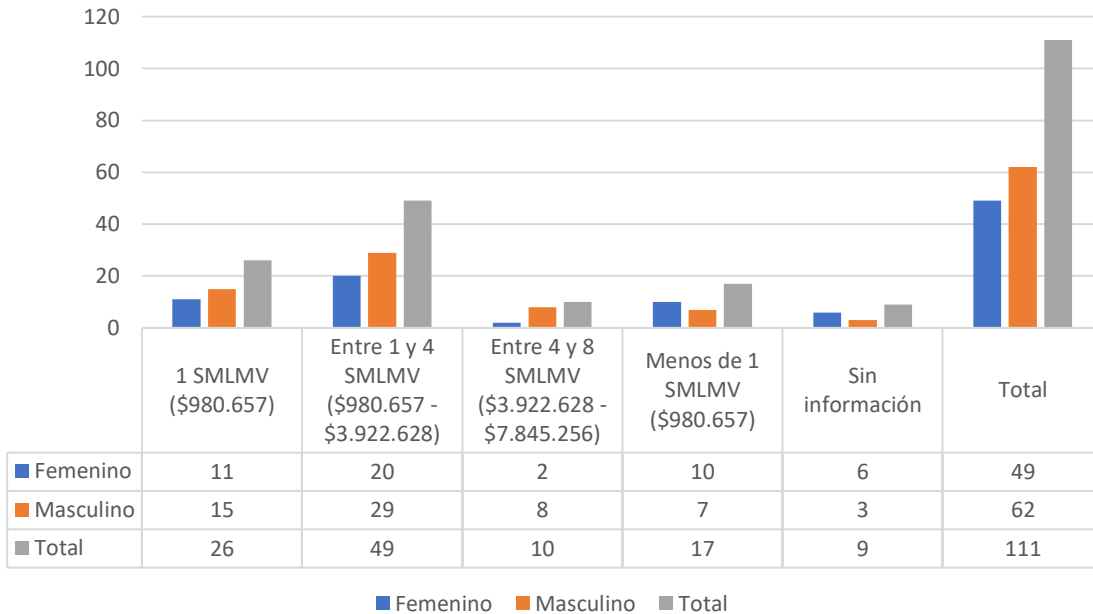


Tabla 17. Nivel de ingresos mensuales de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

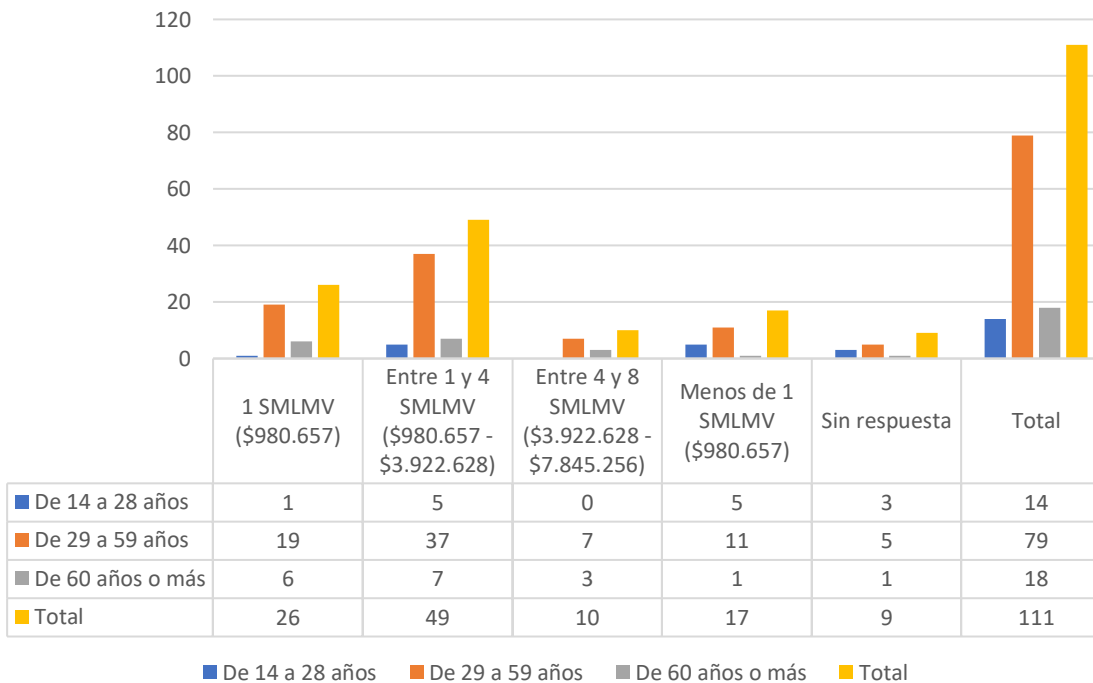


Tabla 18. Nivel de ingresos mensuales de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

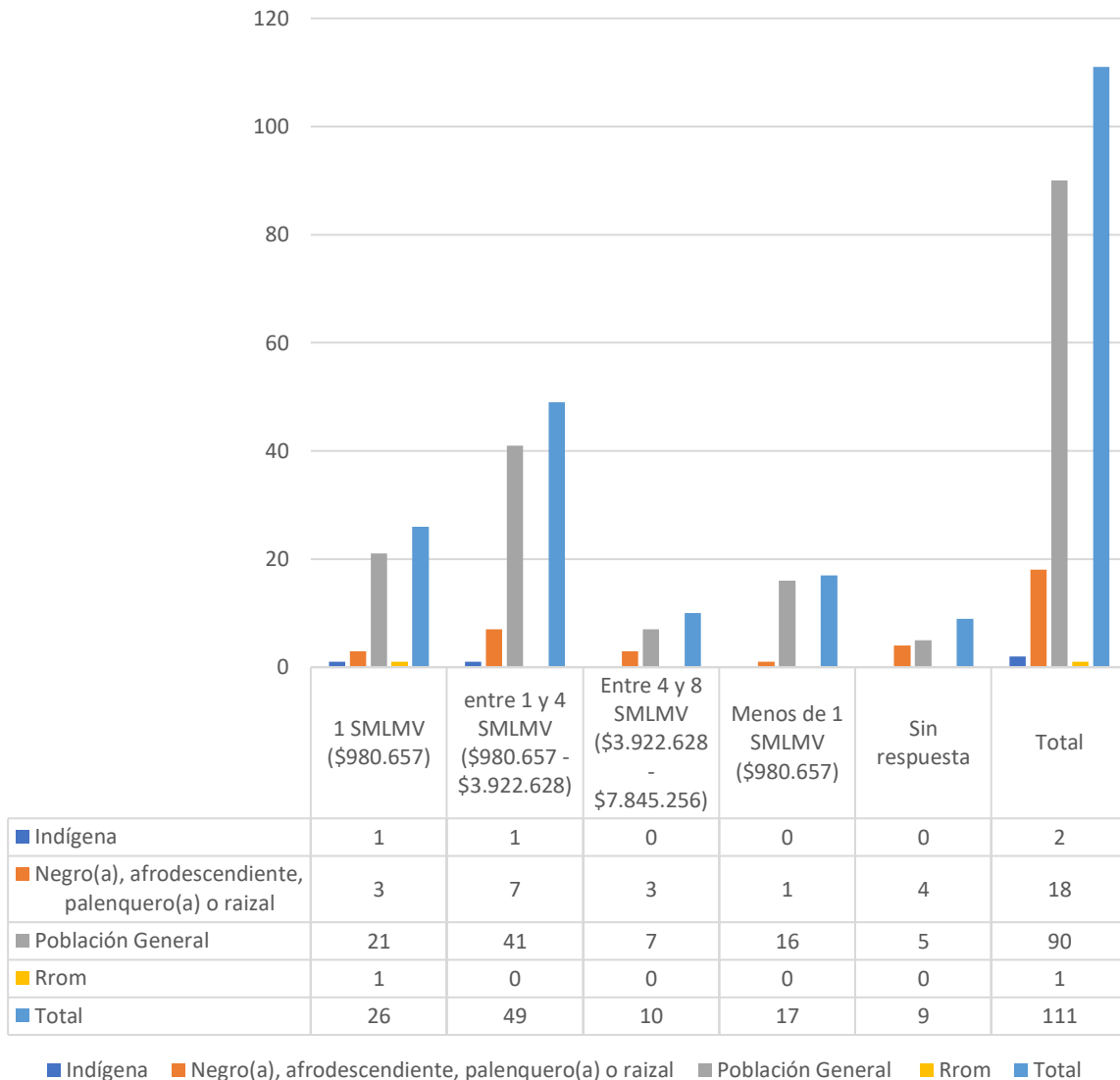


Tabla 19. Nivel de ingresos mensuales de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por grupo étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 17, 18 y 19 evidencian que la mayoría de los encuestados percibe entre 1 y 4 salarios mínimos mensuales (44 %), predominando el género masculino; seguido del 24 % que señaló tener ingresos equivalentes a un salario mínimo, y un 15 % que manifestó ganar menos de un salario mínimo mensual, ambos con una respuesta similar en ambos géneros. Solo un 9 % indicó tener ingresos entre 4 y 8 salarios mínimos al mes, destacándose que, dentro de este grupo, la mayoría se identifica con el género masculino.

6.8. Municipio de residencia:

Municipio de residencia	Total
Cali	81
Yumbo	6
Calima El Darién	4
Candelaria	4
Jamundí	3
Palmira	3
Tuluá	3
Florida	2
Otro	2
Buenaventura	1
El Cerrito	1
Yotoco	1
Total	111

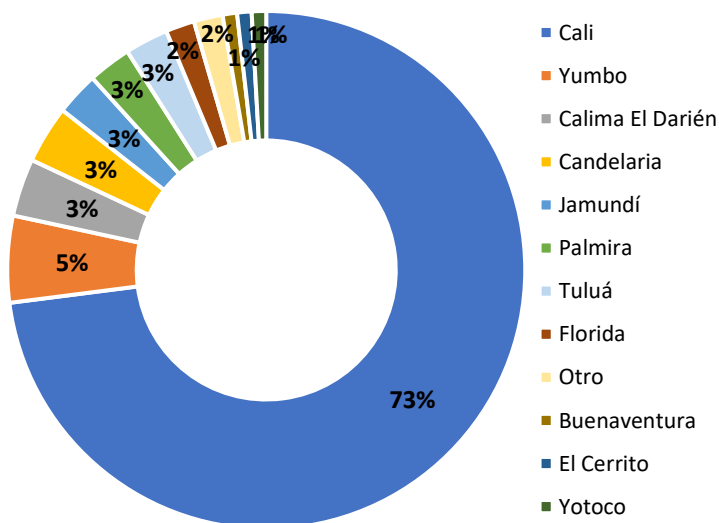


Tabla 20. Municipio de residencia de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Municipio de residencia	Femenino	Masculino	Total
Buenaventura	1	0	1
Cali	36	45	81
Calima El Darién	3	1	4
Candelaria	2	2	4
El Cerrito	0	1	1
Florida	1	1	2
Jamundí	2	1	3
Otro	1	1	2
Palmira	2	1	3
Tuluá	0	3	3
Yotoco	1	0	1
Yumbo	0	6	6
Total	49	62	111

Tabla 21. Municipio de residencia de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Las tablas 20 y 21 muestran que la mayoría de los encuestados reside en el distrito de Santiago de Cali (73 %), seguido de Yumbo, con un 5 %.

6.9. Conocimiento institucional:

Conocimiento de la Gobernación del Valle del Cauca	Total
Sí	110
No	1
Total	111

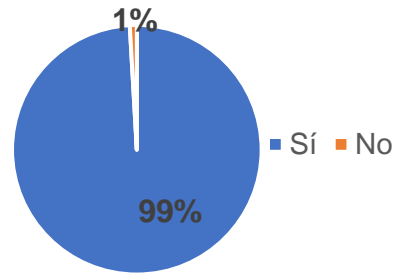


Tabla 22. Conocimiento de la entidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Conocimiento de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca	Total
Sí	37
No	73
Sin información	1
Total	111

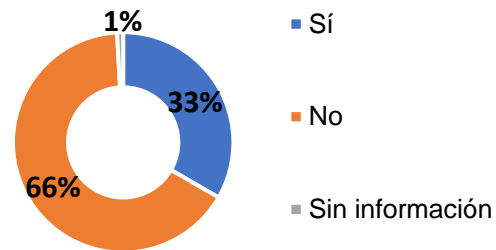


Tabla 23. Conocimiento de la oferta institucional de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

La tabla 22 revela que la mayoría de los encuestados conoce a la entidad; sin embargo, los datos de la tabla 23 evidencian que la mayoría (66 %) no conoce la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca.

6.10. Temas de interés:

Temas sobre los que le gustaría recibir información	Total
Liquidación de impuesto vehicular	53
Adquisición de estampillas	46
Expedición de pasaportes	29
Caducidad del impuesto vehicular	22
Impuesto de registro (boleta fiscal)	11
Certificado de paz y salvo de valorización departamental	9
Asesoría y acompañamiento a comunidades étnicas	7
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	5
Reconocimiento de personería jurídica	4
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	3
Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	2

Tabla 24. Temas de interés de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

Entre los temas de mayor interés manifestados por los encuestados, se encuentran los trámites relacionados con la liquidación de impuesto vehicular, la adquisición de estampillas, la expedición de pasaportes y el impuesto de registro (boleta fiscal).

7. CONCLUSIONES

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

- De la muestra tomada (111 encuestados), los ciudadanos y partes interesadas atendidos a través del canal presencial de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el primer semestre del año 2020, son principalmente personas de género masculino, con un porcentaje de participación del 56 %, frente al 44 % que corresponde a las personas de género femenino; sin embargo, dada la situación de pandemia Covid-19, de acuerdo con los lineamientos de aislamiento, no fue posible contar con una muestra representativa.
- De la muestra tomada, se identifica que la mayor parte de los ciudadanos que acceden a los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece la entidad se encuentra dentro del rango de edad de 29 a 59 años, con un porcentaje de participación del 71 %, seguido de los rangos de 14 a 28 años, que representa el 13 %, y 60 años o más, con un porcentaje de participación del 16 %. Este último rango requiere especial atención, por su condición vulnerable, toda vez que se pueden presentar situaciones en el proceso de servicio y orientación que impacten negativamente, por ejemplo, largas jornadas de espera, desplazamientos innecesarios en la realización de un trámite, etc. El rango con menor porcentaje de participación corresponde a la población entre 14 y 28 años.
- El departamento del Valle del Cauca se reconoce como un territorio pluriétnico y multilingüe, haciendo referencia a los grupos étnicos identificados y a sus diversas y particulares culturas: los pueblos indígenas, las poblaciones afrocolombianas y el pueblo Rrom o gitano. Del total de encuestados, el 81 % se autorreconoce como población en general, mientras un 17 % se reconoce como negro, afrodescendiente, palanquero o raizal, un 2 % como indígena y un 1 % como Rrom o gitano. La Gobernación del Valle del Cauca, a través de los diferentes programas que realizan las dependencias del sector social, ofrece servicios focalizados a estos grupos poblacionales. En el caso de los trámites y otros procedimientos administrativos, la atención y oferta de estos se brinda de igual forma para todos los grupos poblacionales. Adicionalmente, en la muestra

de los 111 encuestados, se encuentra que todos hablan español y un 9 % habla, además, el idioma inglés.

- La educación es uno de los componentes más importantes de sistema sociodemográfico de un territorio, toda vez que, según el nivel educativo, los ciudadanos pueden tener mejores oportunidades de empleo y mayores facilidades para acceder a la información, a través de los diferentes canales de atención. Los datos de la población encuestada reflejan el grado de escolaridad más alto alcanzado por la mayoría de los usuarios encuestados, siendo el nivel educativo “básica secundaria” con una participación del 31 %, seguido del nivel “universitario” con una participación del 27 %, seguido del “técnico o tecnológico” con un 25 % y “básica primaria” con un 9 %, un 5 % con maestría y un 4 % con especialización.
- La población encuestada proviene principalmente de los siguientes municipios: Cali (73 %), Yumbo (5 %), Calima El Darién y Candelaria (4 % respectivamente), Jamundí, Palmira y Tuluá (3 % respectivamente), Florida (2 %), Buenaventura, Cerrito y Yotoco (1 % respectivamente), y, finalmente, un 2 % no indicó la procedencia del municipio. La Gobernación del Valle cuenta con oficinas territoriales en Buenaventura, Cartago y Tuluá, desde la Secretaría General se están realizando acciones con el propósito de fortalecer la descentralización administrativa de las Oficinas Territoriales. En el Plan de Desarrollo Departamental se estableció como meta implementar un Centro Integrado de Servicios (CIS), con el objetivo integrar en un solo lugar los trámites y servicios.
- En cuanto al conocimiento de los usuarios acerca de la entidad, se encuentra que el 99 % conoce la Gobernación del Valle, el 1 % manifestó no conocerla. Ahora bien, en relación con si conocen los servicios ofertados por la entidad, la situación varía significativamente, pues el 66 % de los encuestados indica no conocer los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, frente a un 33 % que señala conocer la información.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas 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 el Valle del Cauca.

- ❖ Realizar revisión y mejoramiento continuo al instrumento de recolección de información.

- ❖ Reflexionar sobre la necesidad de implementar nuevas acciones para caracterizar a la población a través de otros medios, diferentes a la encuesta presencial.
- ❖ Finalmente, los resultados de la encuesta en relación con el conocimiento institucional indican que se debe consolidar el portafolio de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, y realizar acciones para difundir masivamente la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, a través de los diferentes medios de comunicación.

Cordialmente,

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

Anexos: Formato de caracterización en línea (11 folios)

Archívese en: Informes de Servicio al Ciudadano

ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

*Obligatorio

NOMBRE DEL ENCUESTADOR *

Elegir

MUNICIPIO DE APLICACIÓN *

Elegir

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL *

Tu respuesta

TIPO DE DOCUMENTO

- C.C.
- C.E.
- T.I.
- NIT



NUMERO DE DOCUMENTO

Tu respuesta

GENERO *

- MASCULINO
- FEMENINO
- OTRO

RANGO DE EDAD *

- DE 6 A 13 AÑOS
- DE 14 A 28 AÑOS
- DE 29 A 59 AÑOS
- DE 60 AÑOS O MAS

ESTADO CIVIL

- SOLTERO
- CASADO
- UNIÓN LIBRE



NÚMERO DE HIJOS

- NINGUNO
- 1
- 2
- 3
- 4
- MÁS DE 4

MUNICIPIO DE RESIDENCIA *

Elegir ▼

¿CUAL?

Tu respuesta

BARRIO, CORREGIMIENTO Y/O VEREDA DE RESIDENCIA *

Tu respuesta

NÚMERO DE CONTACTO

Tu respuesta



CORREO ELECTRÓNICO

Tu respuesta

NIVEL DE ESCOLARIDAD MAS ALTO *

- PREESCOLAR
- BÁSICA PRIMARIA
- BÁSICA SECUNDARIA
- TÉCNICO O TECNOLÓGICO
- UNIVERSITARIO
- ESPECIALIZACIÓN
- MAESTRIA
- DOCTORADO
- NINGUNO



OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

- ESTUDIANTE
- AMA DE CASA
- EMPLEADO
- SERVIDOR PÚBLICO
- EMPRESARIO
- INDEPENDIENTE
- PENSIONADO
- DESEMPLEADO
- RETIRADO

PROFESIÓN U OFICIO

Tu respuesta

RANGO DE INGRESOS MENSUALES

- MENOS DE 1 SMLMV (\$980.657)
- 1 SMLMV (\$980.657)
- ENTRE 1 Y 4 SMLMV (\$980.657 - \$3.922.628)
- ENTRE 4 Y 8 SMLMV (\$3.922.628 - \$7.845.256)
- MÁS DE 8 SMLMV (\$7.845.256)



DE ACUERDO CON SUS COSTUMBRES Y TRADICIONES USTED SE CONSIDERA

- NEGRO(A), AFRODESCENDIENTE, PALENQUERO(A) O RAIZAL
- INDIGENA
- ROM
- POBLACIÓN GENERAL

HABLA ALGUNA LENGUA O DIALECTO DIFERENTE AL ESPAÑOL

- SI
- NO

¿CUAL?

Tu respuesta



PERTENECE A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES GRUPOS POBLACIONALES CON PROTECCIÓN ESPECIAL POR PARTE DEL ESTADO *

- NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
- MADRES CABEZA DE FAMILIA
- POBLACIÓN DESPLAZADA
- VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO
- POBLACIÓN LGBTI
- JUVENTUDES
- ADULTO MAYOR
- NINGUNO

SI USTED CUENTA CON ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD, INDIQUE A CUÁL DE LAS SIGUIENTES CORRESPONDE *

- DISCAPACIDAD VISUAL
- DISCAPACIDAD AUDITIVA
- SORDOCEGUERA
- DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA
- DISCAPACIDAD COGNITIVA
- DISCAPACIDAD MENTAL
- DISCAPACIDAD MÚLTIPLE
- NINGUNA



PERTENECE A ALGUNA ORGANIZACIÓN SOCIAL

- SI
- NO

¿CUÁL?

Tu respuesta

INDIQUE CUÁLES DE LOS SIGUIENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN USA FRECUENTEMENTE

- TELEFONIA FIJA
- TELEFONIA MOVIL
- VIRTUAL
- CORREO ELECTRONICO
- REDES SOCIALES
- RADIO
- TELEVISION
- MEDIOS ESCRITOS
- NINGUNO
- N/R



CANAL DE ATENCIÓN PREFERIDO

- PRESENCIAL
- TELEFÓNICO
- VIRTUAL

¿CONOCE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA?

- SI
- NO

¿CONOCE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA?

- SI
- No



INDIQUE SOBRE CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES TEMAS LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN

- IMPUESTO VEHICULAR
- ADQUISICION DE ESTAMPILLAS
- EXPEDICION DE PASAPORTE
- BOLETA FISCAL
- REGISTRO Y AUTORIZACION DE TITULOS EN EL AREA DE LA SALUD
- ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO A COMUNIDADES ETNICAS
- CERTIFIADO DE PAZ Y SALVO DE VALORIZACION DEPARTAMENTAL
- CADUCIDAD DEL IMPUESTO VEHICULAR
- APROBACION Y RENOVACION DE PLAZAS PARA EL SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- RECONOCIMIENTO DE PERSONERIA JURIDICA
- LICENCIA PARA PRESTACION DE SERVICIOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- OTRO

INDIQUE CUÁL

Tu respuesta



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

ACEPTO

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

