

1.01.1-33.21

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS JULIO – DICIEMBRE 2020

Santiago de Cali, 31 de diciembre 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 comparten 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.

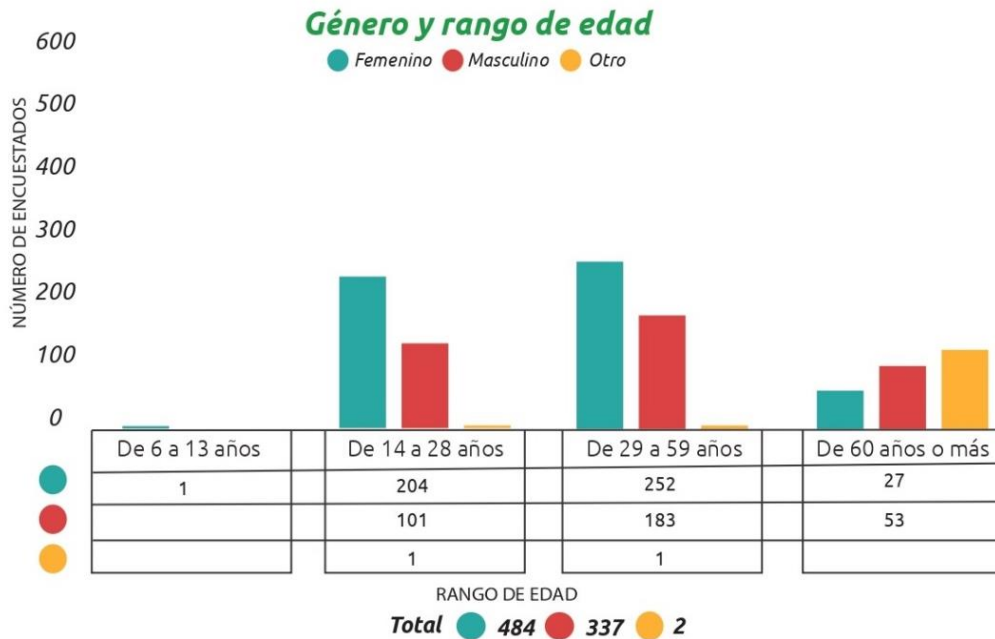
En vista de lo anterior, la Secretaría General presenta el informe semestral de caracterización de usuarios para el periodo comprendido entre Julio y diciembre del año 2020, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020 y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

2. OBJETIVO

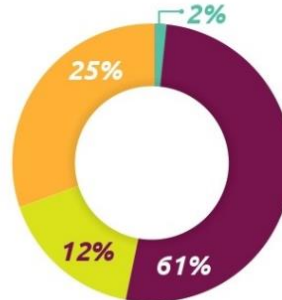
Este informe tiene como propósito determinar las características y necesidades de los ciudadanos y partes interesadas que accedieron de manera presencial, durante el segundo semestre del año 2020, a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del 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 *julio – diciembre de 2020*, se aplicaron **823** encuestas a ciudadanos y partes interesadas que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca.

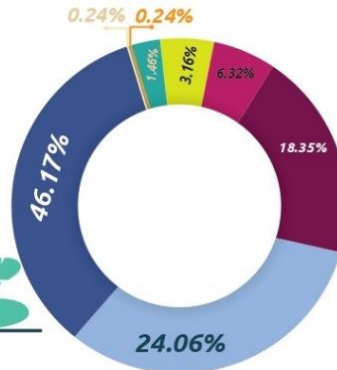


Canal de atención preferido



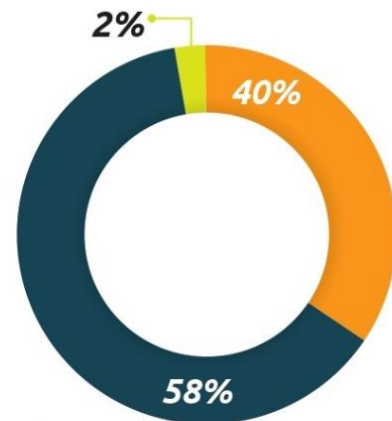
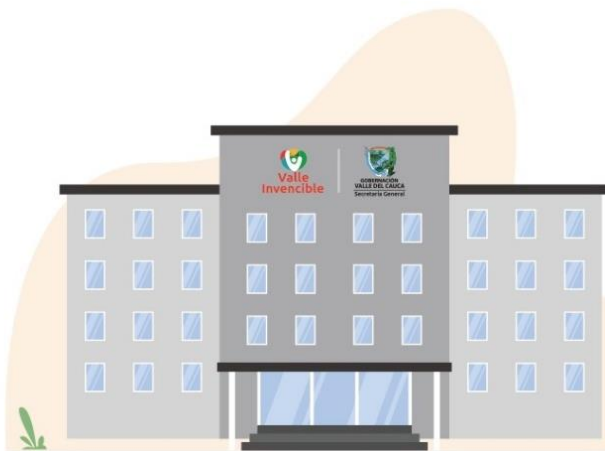
- Presencial
- Telefónico
- Virtual
- Sin información

Nivel de escolaridad



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

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 por 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 segundo semestre del año 2020, el equipo del Centro de Orientación y Atención al Ciudadano de la Secretaría General aplicó 823 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	484
Masculino	337
Otro	2
Total	823

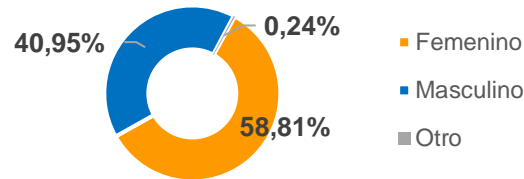


Tabla 1. Género de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Rango de edad	Total
De 6 a 13 años	1
De 14 a 28 años	306
De 29 a 59 años	436
De 60 años o más	80
Total	823

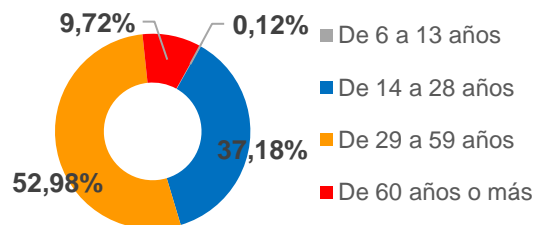


Tabla 2. Rango de edad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Rango de edad	Femenino	Masculino	Otro	Total
De 6 a 13 años	1	0	0	1
De 14 a 28 años	204	101	1	306
De 29 a 59 años	252	183	1	436
De 60 años o más	27	53	0	80
Total	484	337	2	823

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 segundo 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 femenino.

6.2. Grupo étnico:

Grupo étnico	Total
Rrom	1
Indígena	19
Negro(a), afrodescendiente, raizal o palenquero(a)	93
Sin información	114
Población general	596
Total	823

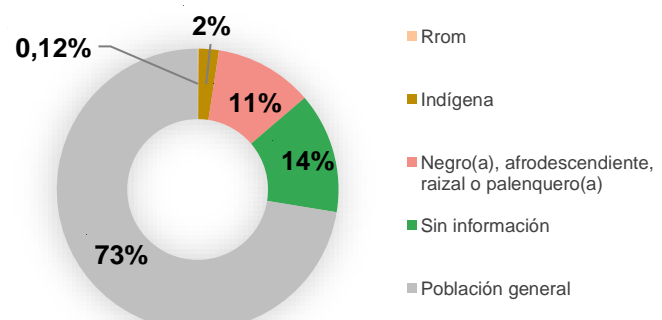


Tabla 4. Grupo étnico de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

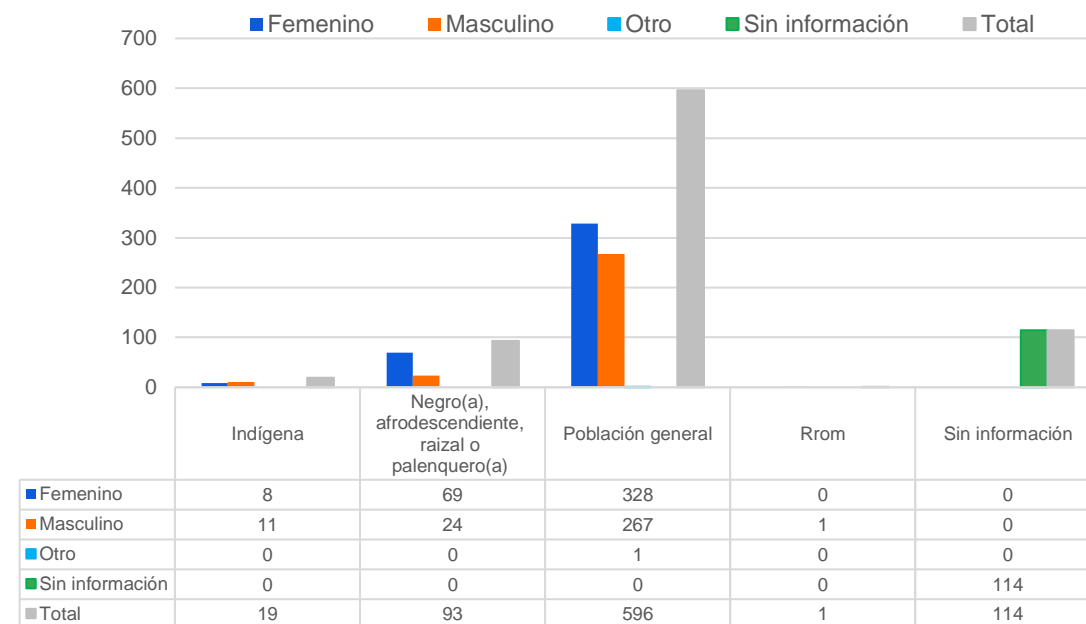


Tabla 5. Grupo étnico de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

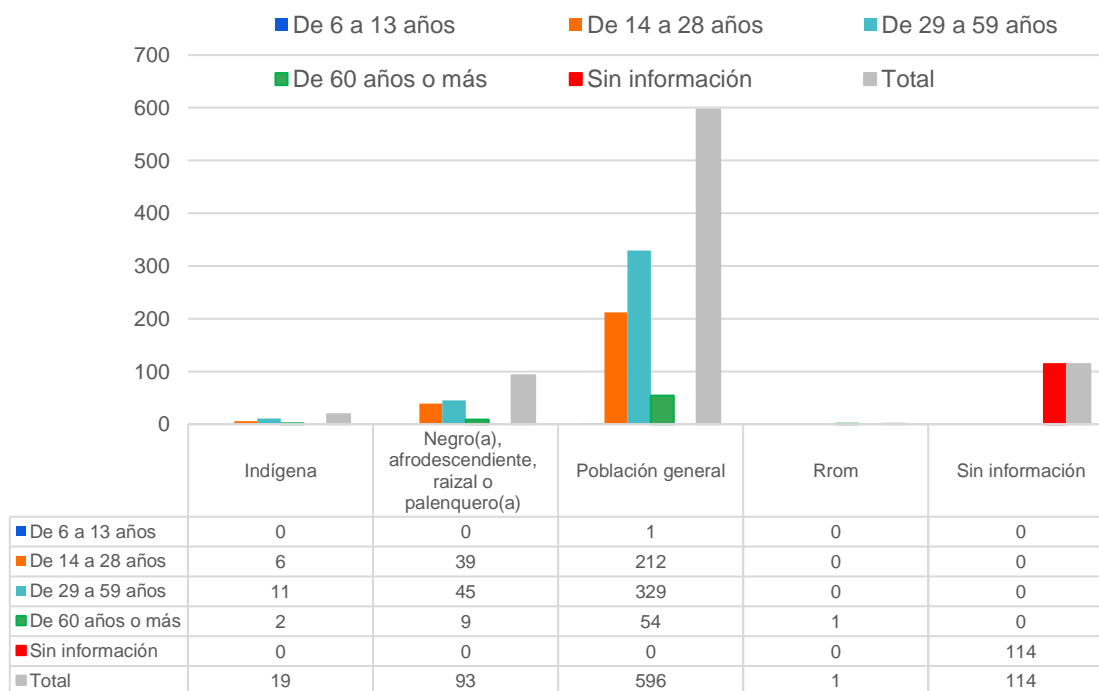


Tabla 6. Grupo étnico de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Las tablas 4, 5 y 6 revelan que la mayoría de los encuestados (73 %) no se autorreconoce como parte de un grupo étnico, identificándose como población general, predominando el género femenino. Por otro lado, dentro de los usuarios que sí se identifican con algún grupo étnico, se destaca que el 11 % se autorreconoce como negro, afrodescendiente, raizal o palenquero y, dentro de este grupo, la mayoría se identifica con el género femenino.

6.3. Grupo poblacional:

Grupo poblacional	Total
LGBTI	1
Adulto mayor	6
Víctimas del conflicto armado	8
Juventudes	12
Madres cabeza de familia	13
Niños, niñas y adolescentes	13
Desplazados	18
Ninguno	752
Total	823

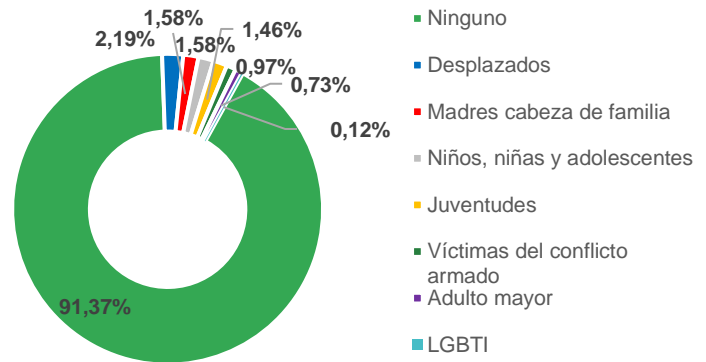


Tabla 7. Tipo de población de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

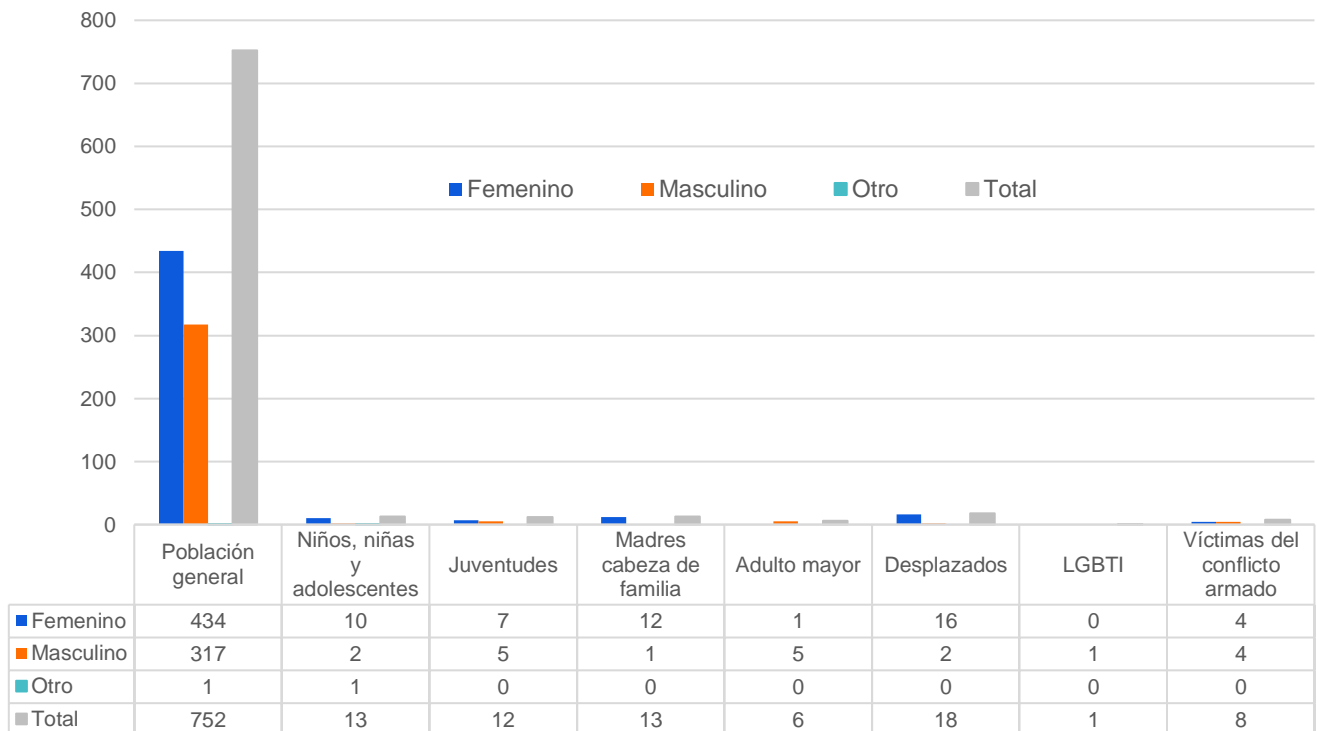


Tabla 8. Tipo de población de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Las tablas 7 y 8 evidencian que la mayoría de los usuarios (91,37 %) se identifica como población general, predominando el género femenino. Asimismo, se destaca que la mayoría de los encuestados clasificados como desplazados (2 %) y niños, niñas y adolescentes (2 %) se identifica con el género femenino; mientras que la mayoría del grupo poblacional adulto mayor (1 %) se identifica con el género masculino.

6.4. Discapacidad:

Discapacidad	Total
Ninguna	807
Discapacidad física o motora	7
Discapacidad visual	9
Discapacidad auditiva	0
Sordoceguera	0
Discapacidad cognitiva	0
Discapacidad mental	0
Discapacidad múltiple	0
Total	823

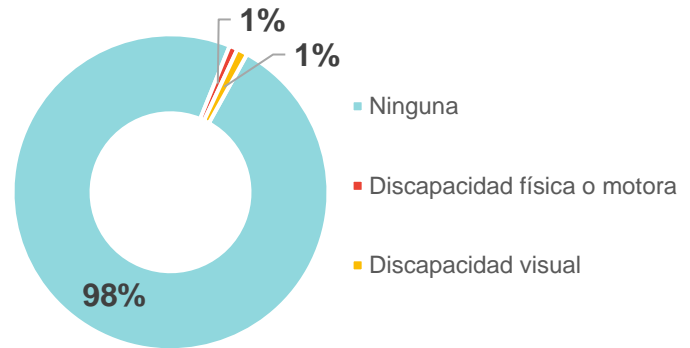


Tabla 9. Tipo de discapacidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el primer semestre de 2020.

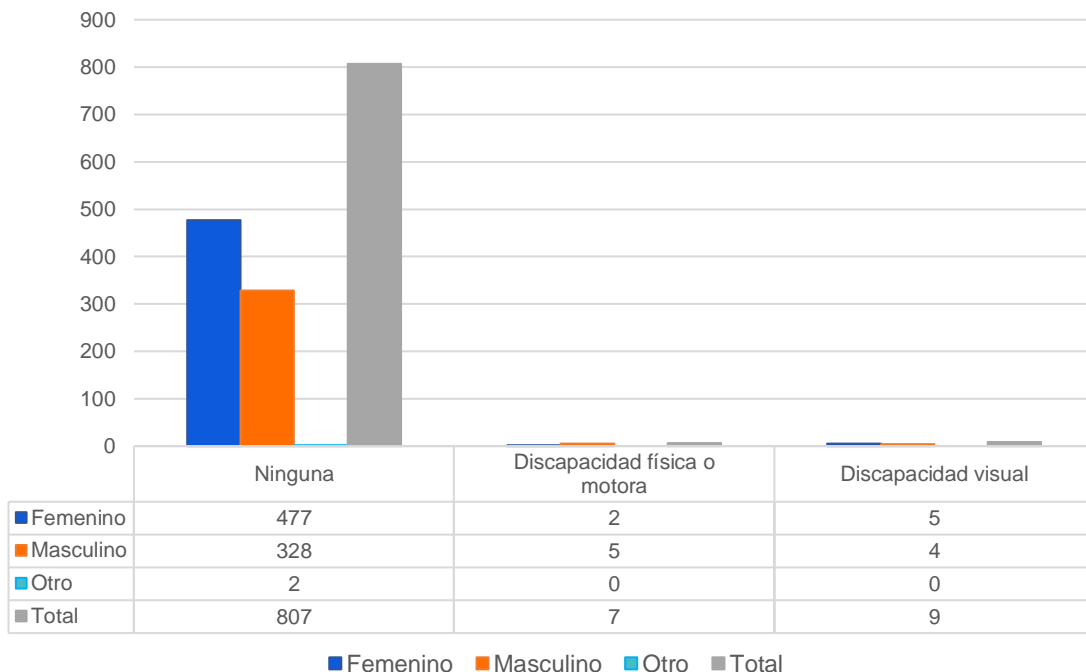
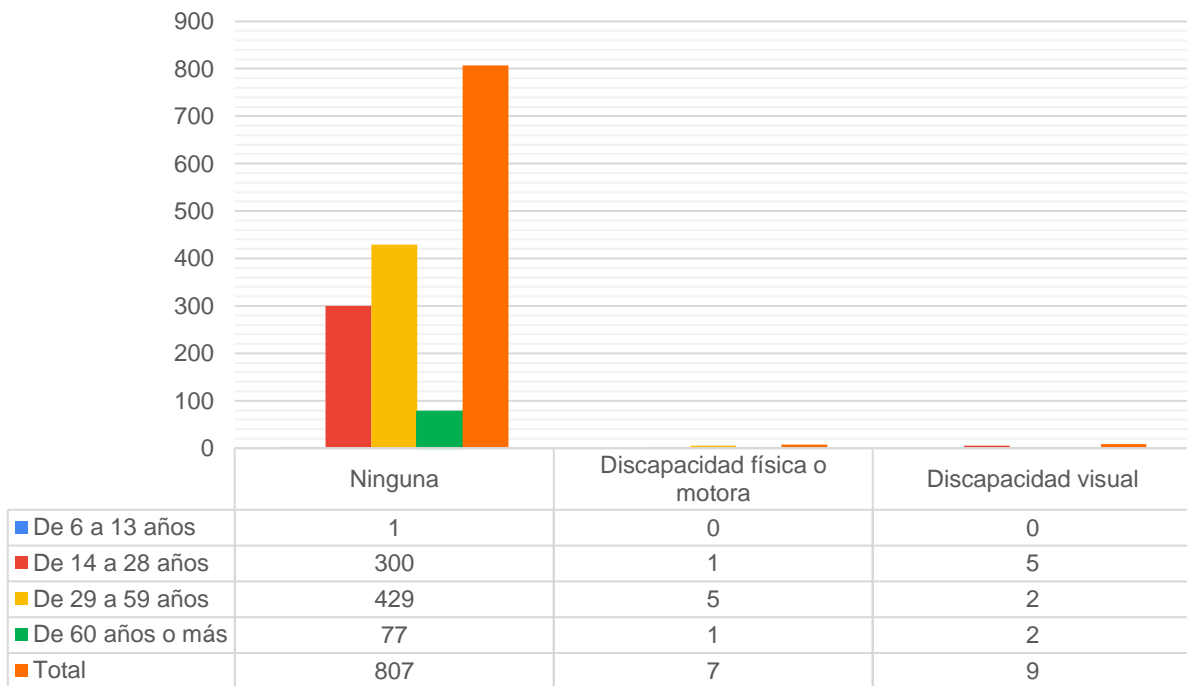


Tabla 10. Tipo de discapacidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.



■ De 6 a 13 años ■ De 14 a 28 años ■ De 29 a 59 años ■ De 60 años o más ■ Total

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 segundo 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. La tabla 9 muestra que, durante el segundo semestre del año 2020, el 2 % de los encuestados manifestó tener una discapacidad, el 1 % indicó tener discapacidad física o motora y el otro 1 % manifestó tener discapacidad visual.

Asimismo, las tablas 10 y 11 revelan que, de las personas con discapacidad física o motora, la mayoría (71 %) se identifica con el género masculino y está entre los 29 y 59 años; y en el caso de la discapacidad visual, la mayoría (56 %) se identifica con el género femenino y está entre los 14 y 28 años.

6.5. Canal de atención preferido:

Canal de atención preferido	Total
Presencial	501
Telefónico	102
Virtual	202
Total	111

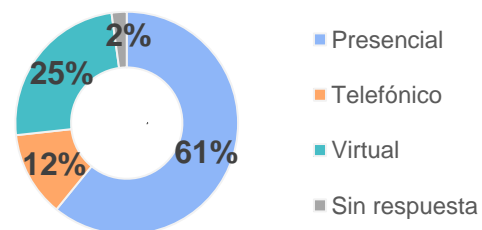


Tabla 12. Canal de atención preferido por los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

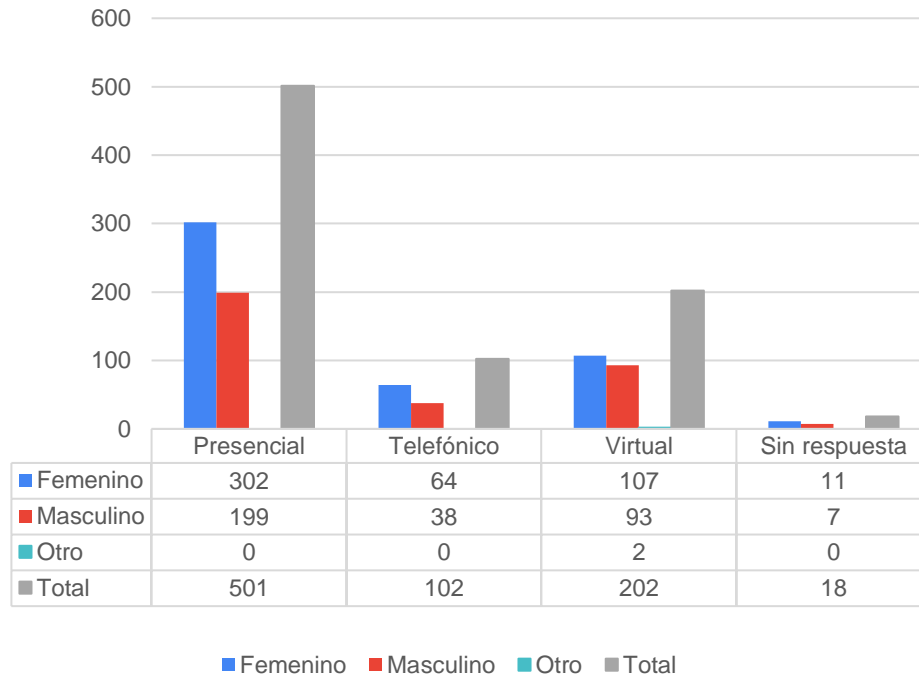


Tabla 13. Canal de atención preferido por los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Las tablas 12 y 13 muestran que la mayoría de los encuestados (61 %) prefiere el canal presencial, predominando el género femenino; seguido del 25 %, que indicó preferir el canal virtual, con una respuesta similar en ambos géneros; y, finalmente, el 12 % señaló como preferencia el canal telefónico, predominando el género femenino.

6.6. Nivel de escolaridad:

Nivel de escolaridad	Total
Básica secundaria	380
Técnico o tecnológico	198
Universitario	151
Básica primaria	52
Especialización	26
Maestría	12
Doctorado	2
Ninguno	2
Total	823

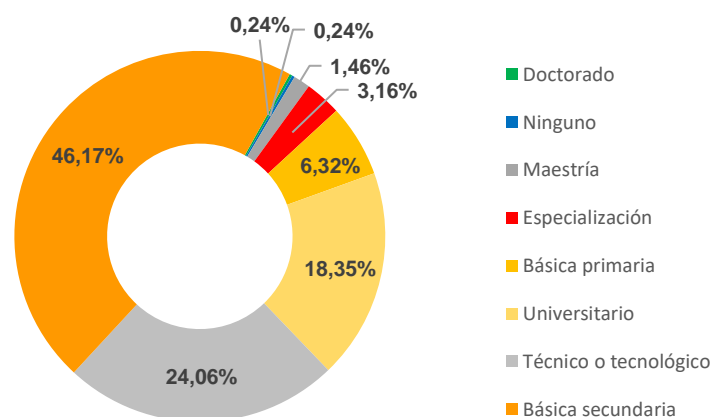


Tabla 14. Nivel de escolaridad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

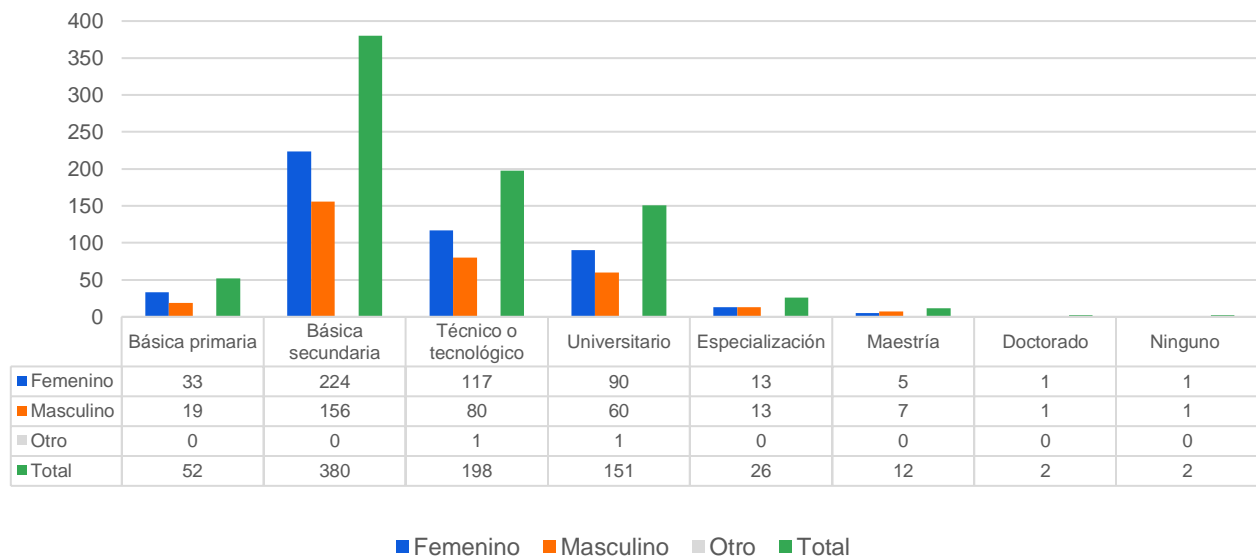


Tabla 15. Nivel de escolaridad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

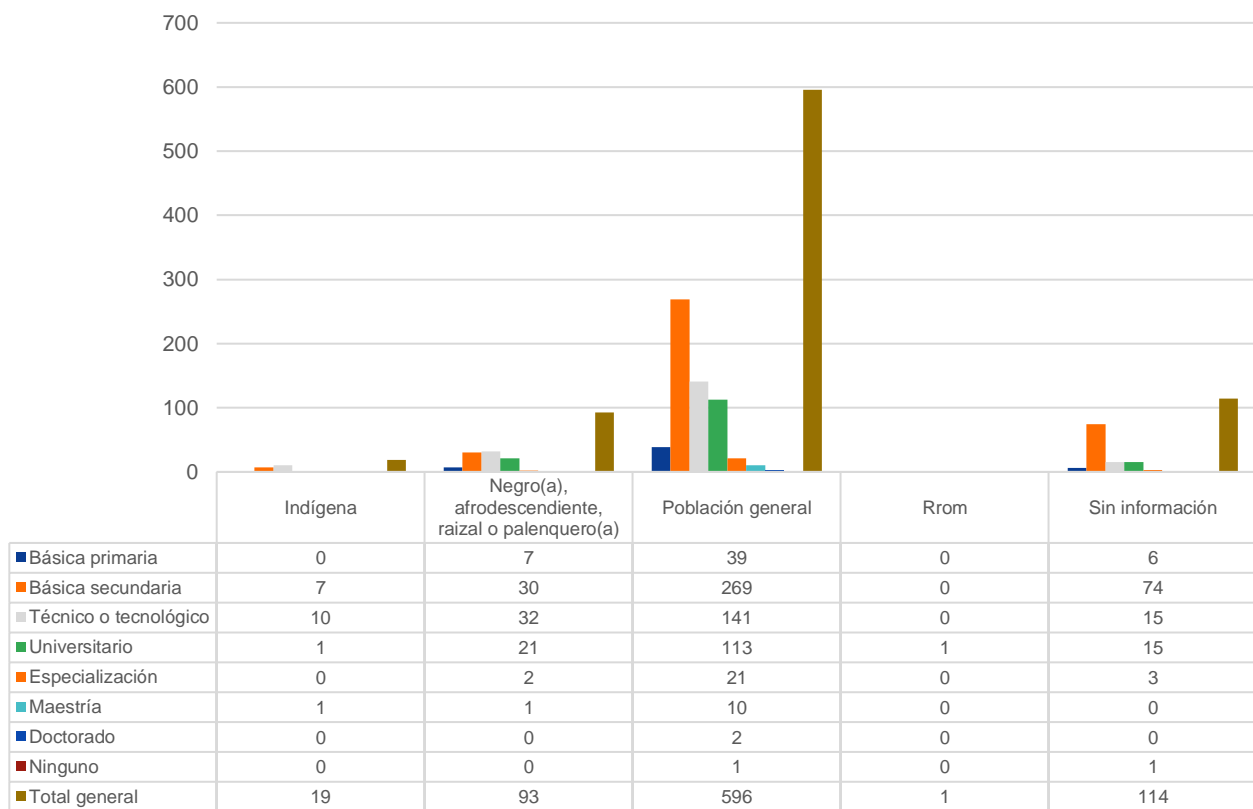


Tabla 16. Nivel de escolaridad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por grupo étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Las tablas 14, 15 y 16 revelan que la mayoría de los encuestados cuenta con estudios de básica secundaria (46,17 %), seguido del (24,06 %) que indicó tener estudios de técnico o tecnólogo, y un 18,35 % que indicó tener título universitario.

En los niveles de educación básica y pregrado, predominó el género femenino, mientras que, en todos los niveles de educación de posgrado, se presentaron cifras similares en ambos géneros.

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

6.7. Nivel de Ingresos mensuales

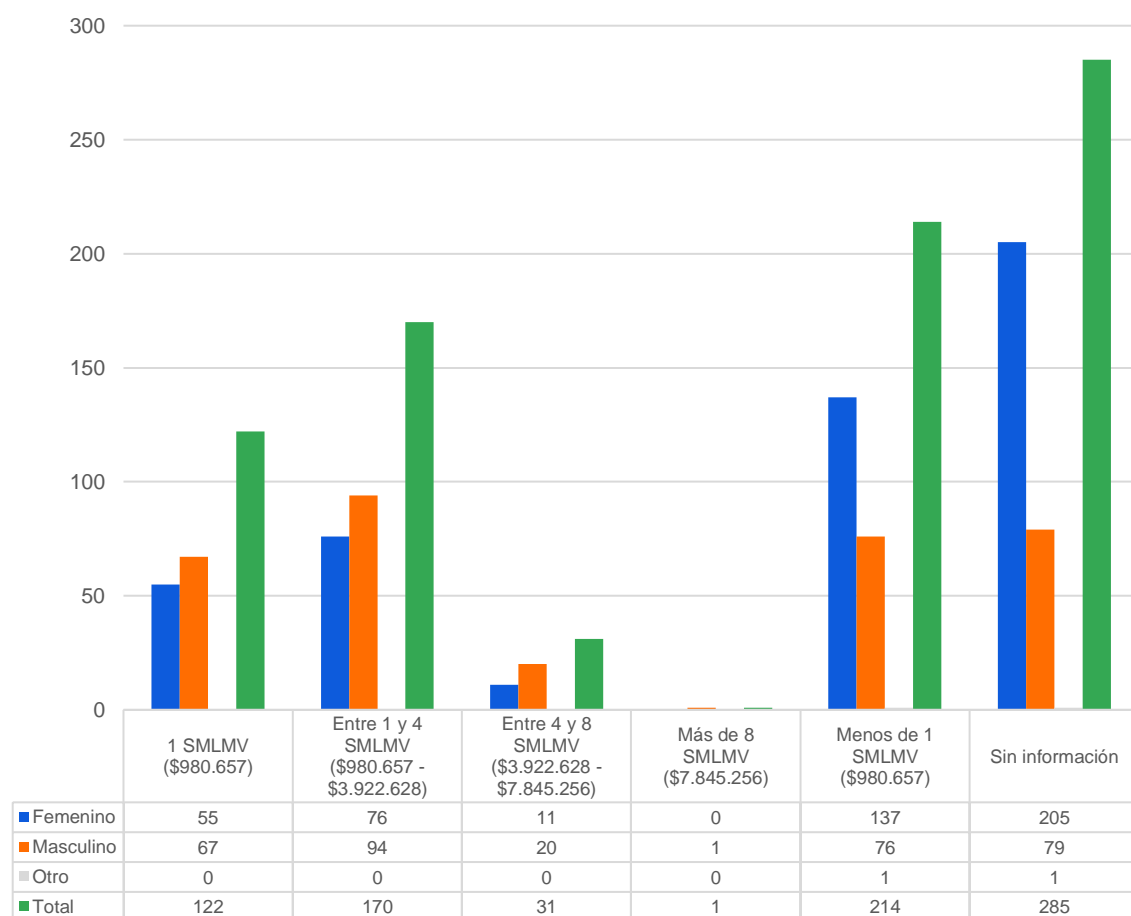


Tabla 17. Nivel de ingresos mensuales de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

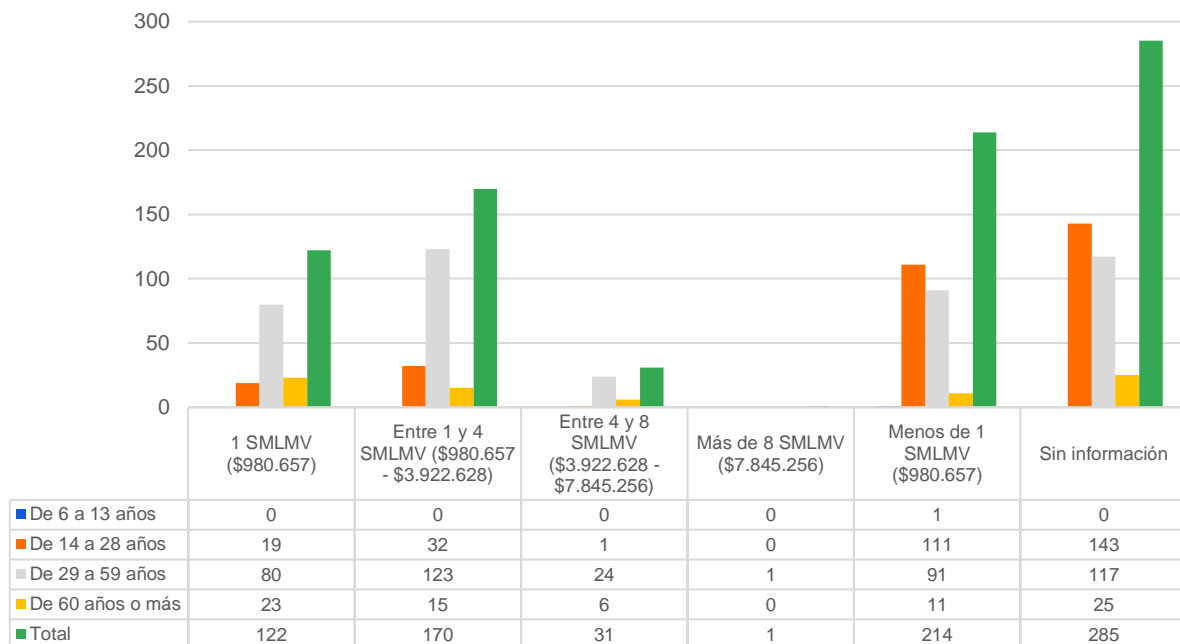


Tabla 18. Nivel de ingresos mensuales de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

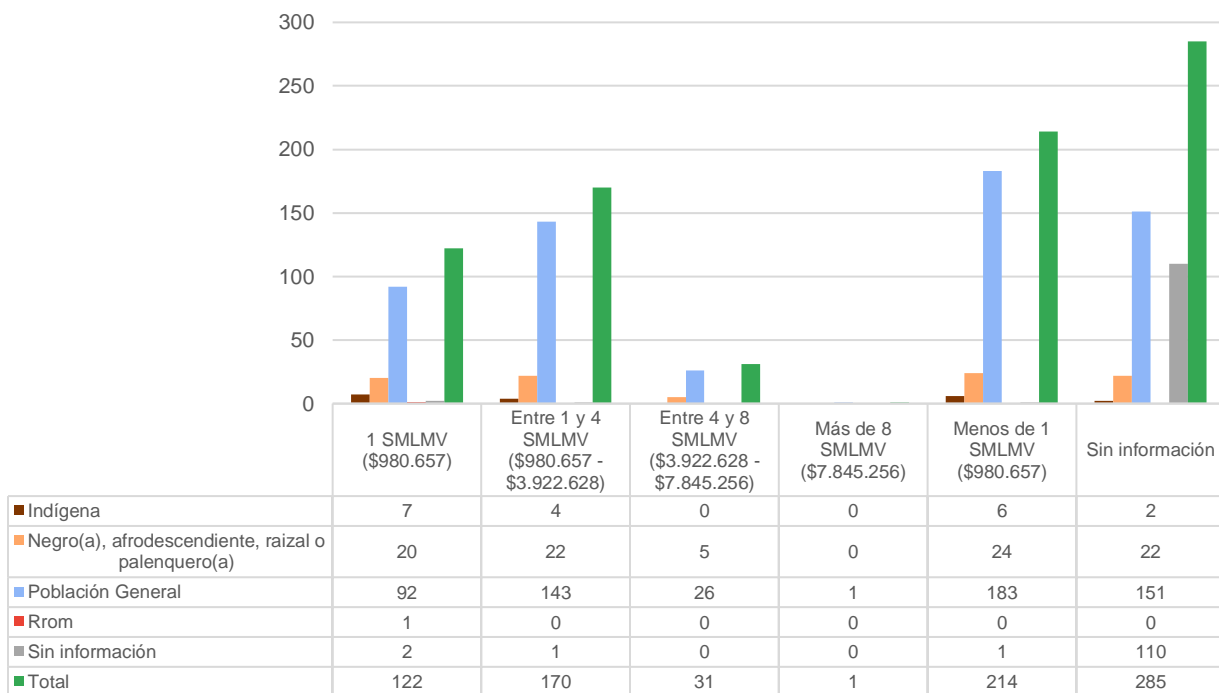


Tabla 19. Nivel de ingresos mensuales de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, por grupo étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Las tablas 17, 18 y 19 evidencian que la mayoría de los encuestados (34,63 %) se abstuvo de contestar a la pregunta. De los encuestados que respondieron, la mayoría percibe menos de un salario mínimo mensual (26 %), predominando el género femenino; seguido del 20,66 % que señaló tener ingresos entre 1 y 4 salarios mínimos mensuales, y un 14,82 % que manifestó ganar un salario mínimo, en ambos predominando el género masculino. Solo un 3,77 % % 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	663
Otro	29
Jamundí	22
Palmira	20
Yumbo	19
Candelaria	11
Tuluá	10
Dagua	9
Calima El Darién	6
Guacarí	5
Buenaventura	4
Florida	4
El Cerrito	3
Ginebra	3
Cartago	2
Pradera	2
Vijes	2
Andalucía	1
Ansermanuevo	1
Buga	1
Bugalagrande	1
Caicedonia	1
El Dovio	1
San Pedro	1
Yotoco	1
Zarzal	1
Total	823

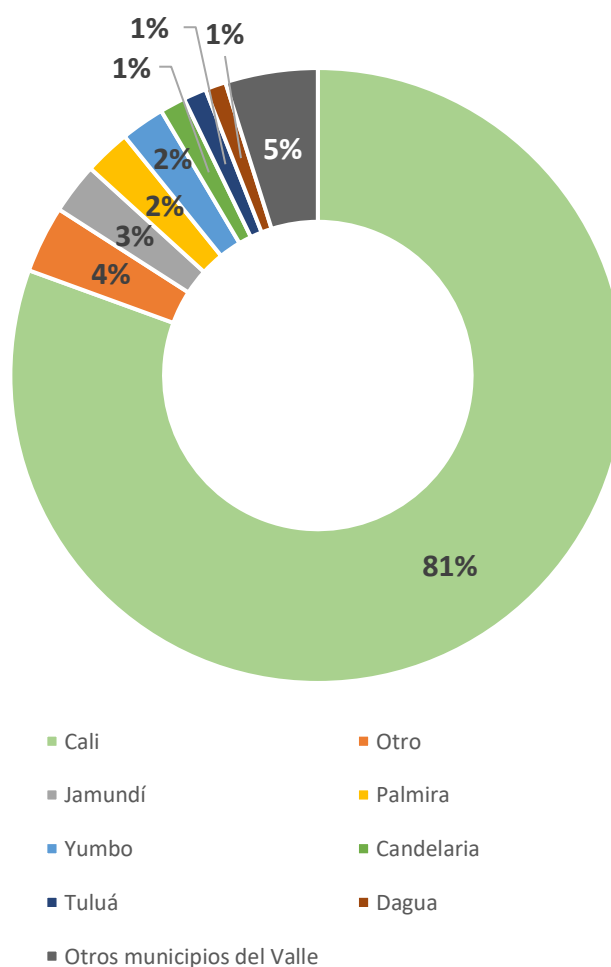


Tabla 20. Municipio de residencia de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Municipio de residencia	Femenino	Masculino	Otro	Total
Cali	395	266	2	663
Otro	15	14	0	29
Jamundí	13	9	0	22
Palmira	12	8	0	20
Yumbo	8	11	0	19
Candelaria	5	6	0	11
Tuluá	4	6	0	10
Dagua	6	3	0	9
Calima El Darién	4	2	0	6
Guacarí	5	0	0	5
Buenaventura	3	1	0	4
Florida	3	1	0	4
El Cerrito	0	3	0	3
Ginebra	1	2	0	3
Cartago	1	1	0	2
Pradera	1	1	0	2
Vijes	1	1	0	2
Andalucía	1	0	0	1
Ansermanuevo	1	0	0	1
Buga	1	0	0	1
Bugalagrande	1	0	0	1
Caicedonia	1	0	0	1
El Dovio	0	1	0	1
San Pedro	0	1	0	1
Yotoco	1	0	0	1
Zarzal	1	0	0	1
Total	484	337	2	823

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 segundo semestre de 2020.

Las tablas 20 y 21 muestran que la mayoría de los encuestados reside en el distrito de Santiago de Cali (81 %), seguido de un 4 % que indicó residir fuera del Valle del Cauca, y un 3 % que manifestó residir en el municipio de Jamundí.

6.9. Conocimiento institucional:

Conocimiento de la Gobernación del Valle del Cauca	Total
Sí	643
No	169
Sin información	11
Total	823

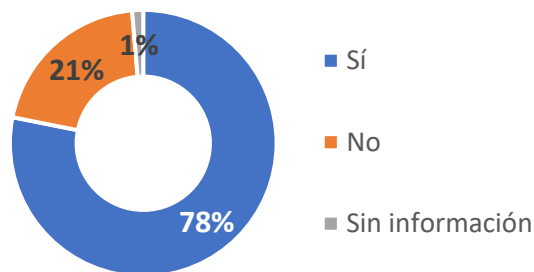


Tabla 22. Conocimiento de la entidad de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

Conocimiento de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca	Total
Sí	331
No	475
Sin información	17
Total	823

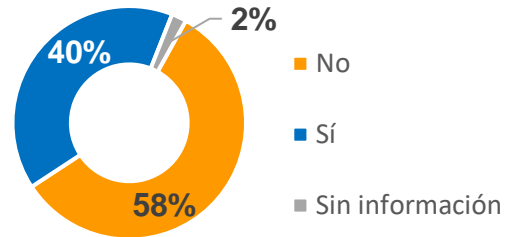


Tabla 23. Conocimiento de la oferta institucional de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización aplicadas durante el segundo semestre de 2020.

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 (58 %) 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
Impuesto vehicular	67
Adquisición de estampillas	55
Expedición de pasaportes	31
Boleta fiscal	20
Registro y autorización de títulos en el área de la salud	19
Certificado de paz y salvo de valorización departamental	11
Caducidad del impuesto vehicular	9
Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio	8
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	8
Asesoría y acompañamiento a comunidades étnicas	5
Reconocimiento de personería jurídica	5
Otro	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 segundo 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 (823 encuestados), los ciudadanos y partes interesadas atendidos a través del canal presencial de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el segundo semestre del año 2020, son principalmente personas de

género femenino, con una participación del 58,81 %, frente al 40,95 % que corresponde a las personas de género masculino y un 0,24 % que corresponde a personas que no se identifican con los géneros anteriormente mencionados.

- 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 52,98 %, seguido de los rangos de 14 a 28 años, que representa el 37,18 %, y 60 años o más, con un porcentaje de participación del 9,72 %. El rango con menor porcentaje de participación resulta ser la población entre 6 y 13 años, con un 0,12 % que corresponde a un individuo.
- 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 73 % se autorreconoce como población en general, mientras que un 14 % no brinda ninguna información, un 11 % se reconoce como negro, afrodescendiente, palanquero o raizal, un 2 % como indígena y un 0,12 % 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.
- La educación es uno de los componentes más importantes del 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 este el nivel educativo básica secundaria, con una participación del 46,17 %; seguido del nivel técnico o tecnológico, con un 24,06 %; el nivel universitario con una participación del 18,35 %; básica primaria, con un 6,32 %; y finalmente, en menor proporción, están los niveles de especialización, con 3,16 %, maestría, con 1,46 % y doctorado, con 0,24 %.
- La población encuestada proviene principalmente de los siguientes municipios: Cali (81 %), Jamundí (3 %), Palmira y Yumbo (2%, respectivamente), Calima El Darién, Candelaria, Dagua, Guacarí y Tuluá (1 %, respectivamente), y, finalmente, un 4% indicó residir fuera del departamento. Para la Secretaría General, es importante conocer de dónde provienen los usuarios, con el

propósito de planear mejor el proceso de descentralización administrativa a través de oficinas territoriales, ubicadas en Buenaventura, Cartago y Tuluá.

- En cuanto al conocimiento de los usuarios acerca de la entidad, se encuentra que el 78 % conoce la Gobernación del Valle del Cauca, el 21 % manifestó no conocerla, mientras que un 1 % no proporcionó información. Ahora bien, en relación con si conocen los servicios ofertados por la entidad, la situación varía significativamente, pues el 58 % de los encuestados indica no conocer los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, frente a un 40 % 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 del Valle del Cauca.

- ❖ Entre las mejoras que se deben incorporar al procedimiento de caracterización de usuarios, está establecer los rangos de edad conforme a las técnicas realizadas por entidades nacionales como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), con el fin de poder realizar comparaciones con otros departamentos o entidades similares; sin embargo, son acciones que deben ser trabajadas a partir de un equipo multidisciplinario.
- ❖ En relación con los ajustes al instrumento de recolección de información, es importante siempre reflexionar sobre el objetivo de los datos a recopilar y su utilidad para la toma de decisiones, pues la información que se captura frente al usuario debe servir para realizar acciones de mejora en el servicio, para identificar necesidades, generar proyectos, entre otros.
- ❖ De acuerdo con los lineamientos impartidos a nivel nacional, es necesario plantear nuevas estrategias institucionales que permitan a cada una de las dependencias apropiarse del procedimiento de caracterización de usuarios y partes interesadas; por ello, es necesario emprender acciones al interior de la entidad para alcanzar un nivel de madurez frente a la caracterización del usuario.
- ❖ Teniendo en cuenta la situación de pandemia Covid-19, se requiere implementar nuevas acciones para caracterizar a la población a través de otros medios, diferentes a la encuesta presencial.

- ❖ La población caracterizada como adulta mayor 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. Respecto a esto, la ley establece que la entidad debe contar con una fila preferencial para atender a las personas mayores de 62 años.
- ❖ Finalmente, la caracterización del usuario es coherente con la identificación de los grupos de valor; por esta razón, se debe realizar un proceso de articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como con el Sistema de Gestión de Calidad.

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

