

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS FEBRERO 2021

Santiago de Cali, 5 de marzo 2021

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

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 la oferta institucional de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 26 de febrero de 2021, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

Este informe pretende dar a conocer el grado en que se cumplen las expectativas que los usuarios tienen en relación con la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca. Asimismo, tiene como propósito plantear las estrategias y acciones de mejora frente a la atención al usuario.

3. RESUMEN

Durante el mes de **febrero** de 2021, se aplicaron 871 encuestas de **atención** a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por algún servidor público de la entidad. Asimismo, **3.471** ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

ATENCIÓN A USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA FEBRERO 2021

NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



95,5 % Satisfacción
3 % Insatisfacción
1,5 % No sabe / No responde

TIEMPO DE ESPERA



94,5 % Satisfacción
4,5 % Insatisfacción
1 % No sabe / No responde

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



95,6 % Satisfacción
3,2 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

ACTITUD / DISPOSICIÓN



96 % Satisfacción
2,6 % Insatisfacción
1,4 % No sabe / No responde

CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



96,4 % Satisfacción
2,8 % Insatisfacción
0,8 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



97 % Satisfacción
1,2 % Insatisfacción
1,8 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



97 % Satisfacción
1 % Insatisfacción
2 % No sabe / No responde

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



28,9 % Satisfacción
0,4 % Insatisfacción
70,7 % No sabe / No responde

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



86,6 % Satisfacción
11,9 % Insatisfacción
1,5 % No sabe / No responde

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

En primer lugar, se implementó un sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, consistente en aparatos físicos de cara al ciudadano con cuatro opciones de respuesta, cada una identificada con un color, de la siguiente manera:



En segundo lugar, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento de las expectativas frente a la atención brindada.

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Fecha de Aplicación	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:	Nombre del encuestador:		
Teléfono de contacto:	Email:		
Nombre dependencia / Casilla atención	Ventanilla No		
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud) Municipio ____		

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición del servidor público que lo atendió, así como también identificar el nivel de conformidad general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas a la atención.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. ¿Qué gestión realizó en el punto de atención? Por favor seleccione con una X:

Radicación de PQRS	¿Cuál?	
Radicación de trámite/servicio/OPA	¿Cuál?	
Orientación:	Correspondencia	

b. Califique cada uno de los aspectos de la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

	Malo 😞	Regular 😐	Bueno 😊	Excelente 😄
a Tiempo de espera				
b Claridad de la información suministrada				
c Actitud / Disposición				

c. Califique la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias: _____

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 y firma del usuario frente al suministro de estos datos.

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

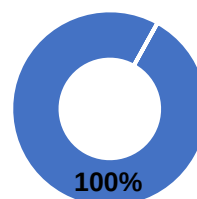
Para el mes de febrero de 2021, se atendieron 30.441 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRS, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad. De este universo, se tomó una muestra del 2,8 %, lo cual corresponde a 852 ciudadanos.

De esta manera, durante el mes de febrero de 2021, se aplicaron 871 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por algún servidor público de la entidad.

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

5.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	871
Total	871



■ Palacio de San Francisco

Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la aplicación de encuestas de satisfacción solo se realizó en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca.

5.2. Gestión realizada

Gestión	Total
Radicación de trámite/servicio/OPA	831
Radicación de PQRS	10
Orientación	27
No sabe / No responde	3
Total	871

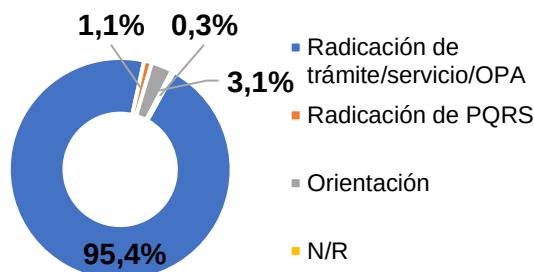


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y el gráfico 2 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la radicación de PQRS.

5.3. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Malo	3
Regular	23
Bueno	426
Excelente	406
No sabe / No responde	13
Total	871

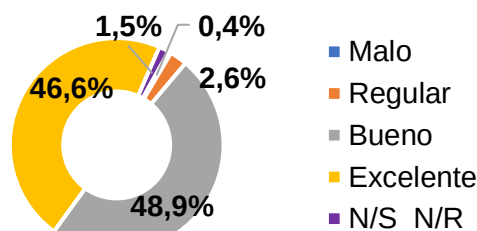


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 95,5 % 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. Tan solo un 3 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,5 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Nivel de conformidad respecto al tiempo de espera

Calificación	Total
Malo	6
Regular	33
Bueno	455
Excelente	368
No sabe / No responde	9
Total	871

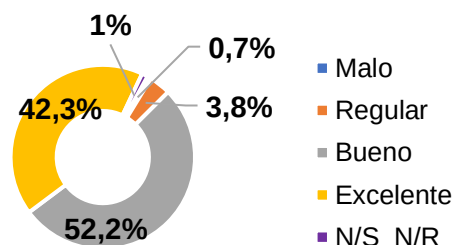


Tabla y gráfico 4. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Tiempo de espera". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 94,5 % de los encuestados manifestó estar conforme con el tiempo de espera para la gestión realizada, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 4,5 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Nivel de conformidad respecto a la claridad de la información suministrada

Calificación	Total
Malo	3
Regular	25
Bueno	470
Excelente	362
No sabe / No responde	11
Total	871

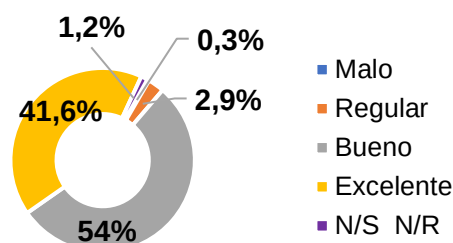


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Claridad de la información suministrada". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 95,6 % de los encuestados manifestó estar conforme con la claridad de la información suministrada por el servidor público que lo atendió, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 3,2 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6. Nivel de conformidad respecto a la actitud/disposición del servidor público

Calificación	Total
Malo	2
Regular	21
Bueno	450
Excelente	386
No sabe / No responde	12
Total	871

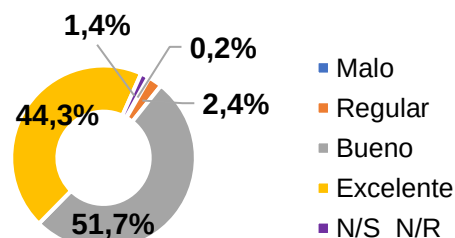


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Actitud/Disposición". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que el 96 % de los encuestados manifestó estar conforme con la actitud y disposición del servidor público que le brindó la atención, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 2,6 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.7.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

Calificación	Total
Malo	3
Regular	22
Bueno	404
Excelente	392
No sabe / No responde	10
Total	831

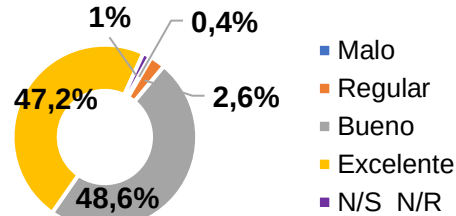


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 7 evidencian que el 95,8 % 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. Tan solo un 3 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Bueno	3
Excelente	7
Total	10

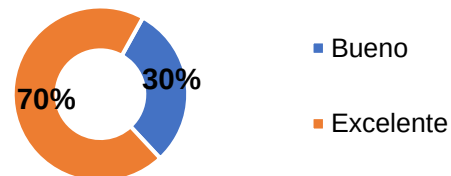


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 8 evidencian que el 100 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

5.7.3. Orientación

Calificación	Total
Bueno	17
Excelente	7
No sabe / No responde	3
Total	27

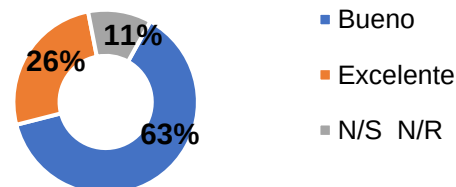


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el 89 % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Un 11 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.8. Nivel de conformidad frente a la radicación de un trámite, servicio u OPA específico.

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,4 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	497
Impuesto vehicular	165
Paz y salvo departamental	102
Registro de títulos de salud	67
TOTAL	831

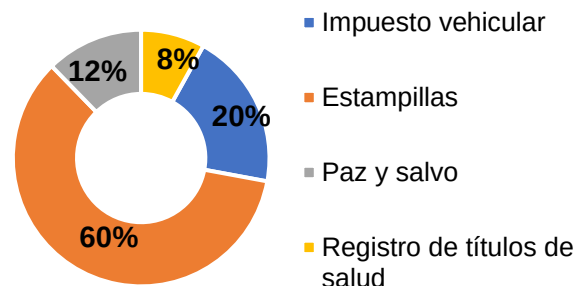


Tabla y gráfico 10. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y el gráfico 10 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 60 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 20 %.

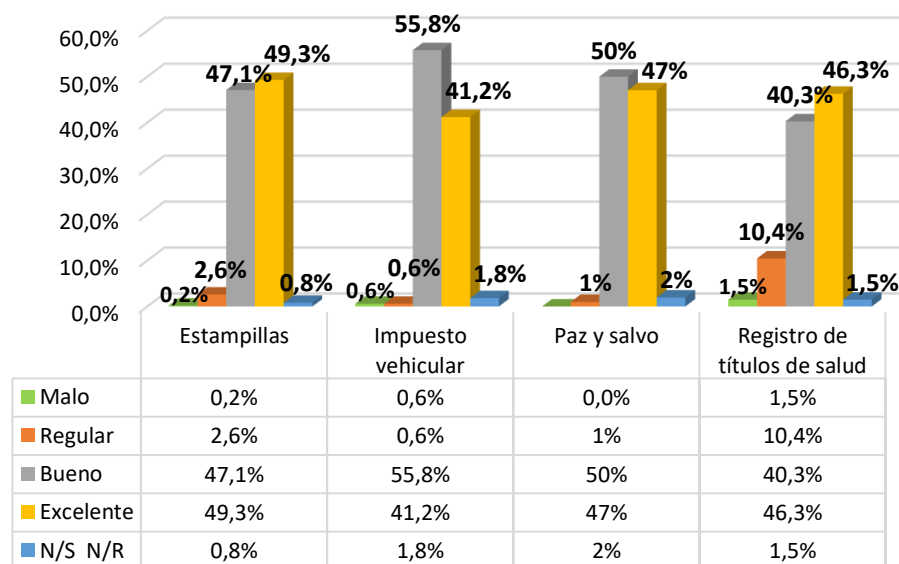


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 11 revelan que el registro de títulos de salud presenta el mayor nivel de inconformidad con la atención recibida con un 11,9 %, seguido de la adquisición de estampillas, con un 2,8 %. Asimismo, se destaca que el impuesto vehicular y el paz y salvo departamental presentan la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 97 %, respectivamente.

5.8.1. Adquisición de estampillas

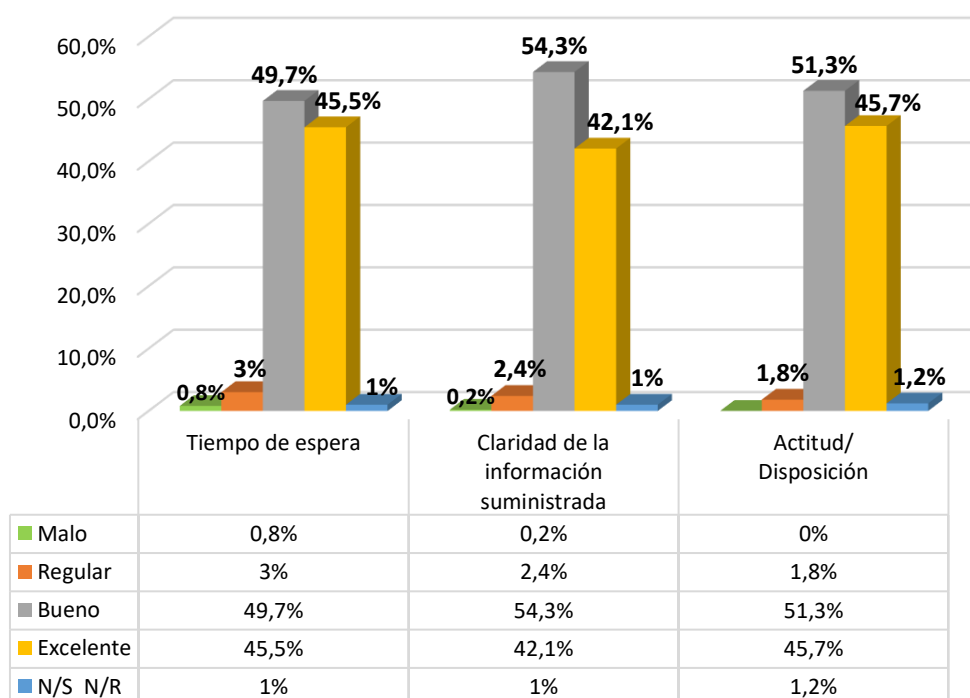


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 12 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,4 % y un nivel de inconformidad del 2,8 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	95,2%	96,4%	7%
Inconformidad	3,8%	2,6%	1,8%
NS / NR	1%	1%	1,2%

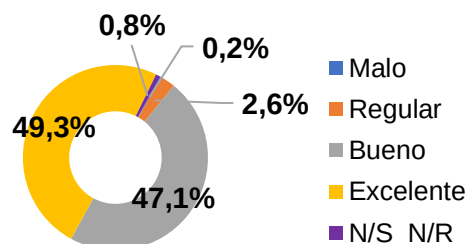


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

5.8.2. Liquidación del impuesto vehicular

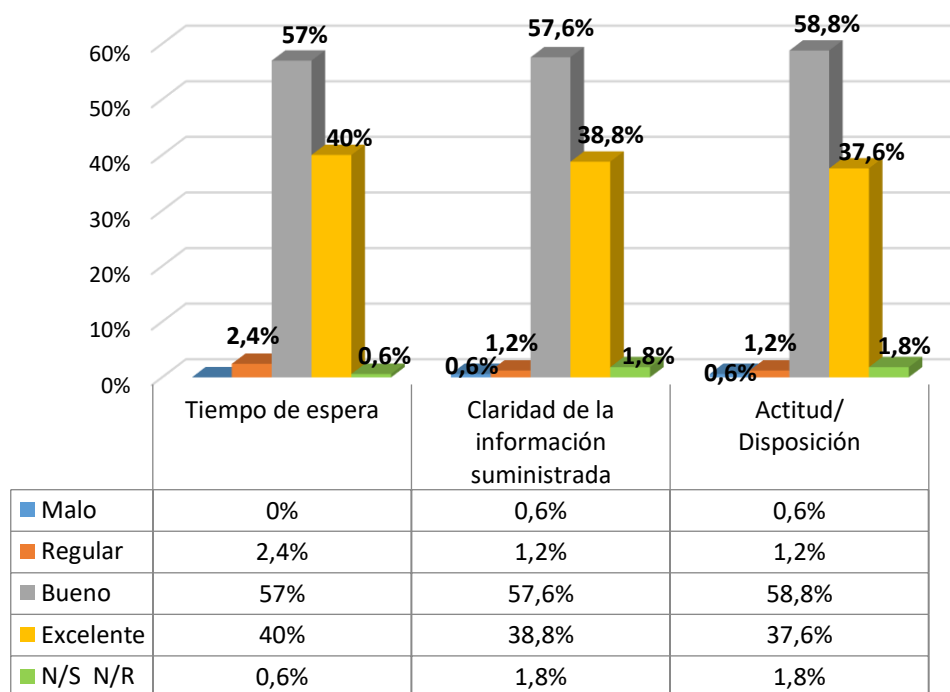


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 14 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97 % e inconformidad del 1,2 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

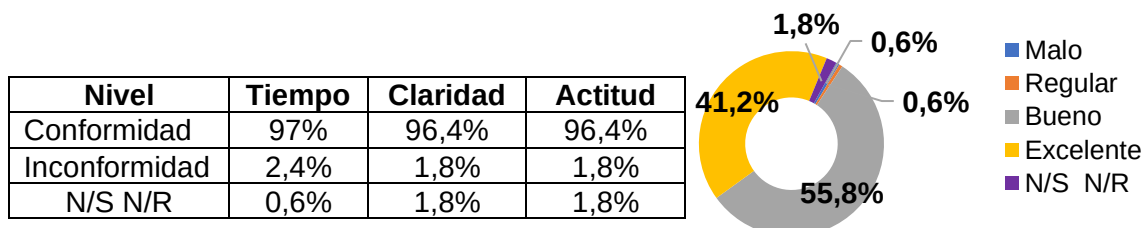


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

5.8.3. Paz y salvo departamental

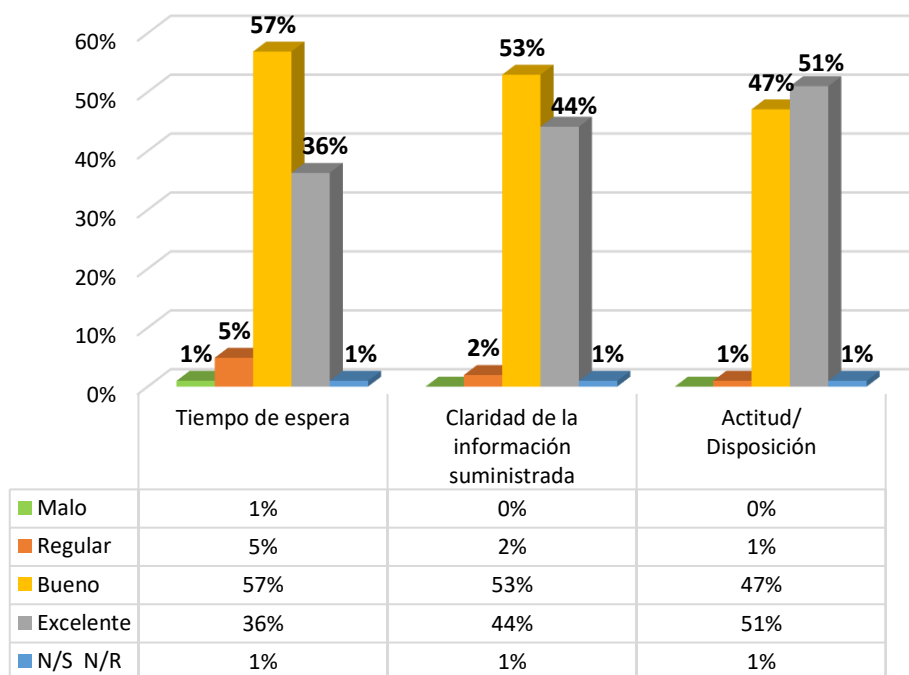


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97 % e inconformidad del 1 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	93%	97%	98%
Inconformidad	6%	2%	1%
N/S N/R	1%	1%	1%

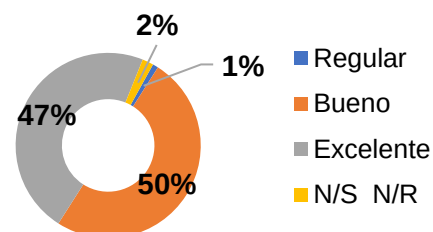


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

5.8.4. Registro de títulos en el área de la salud

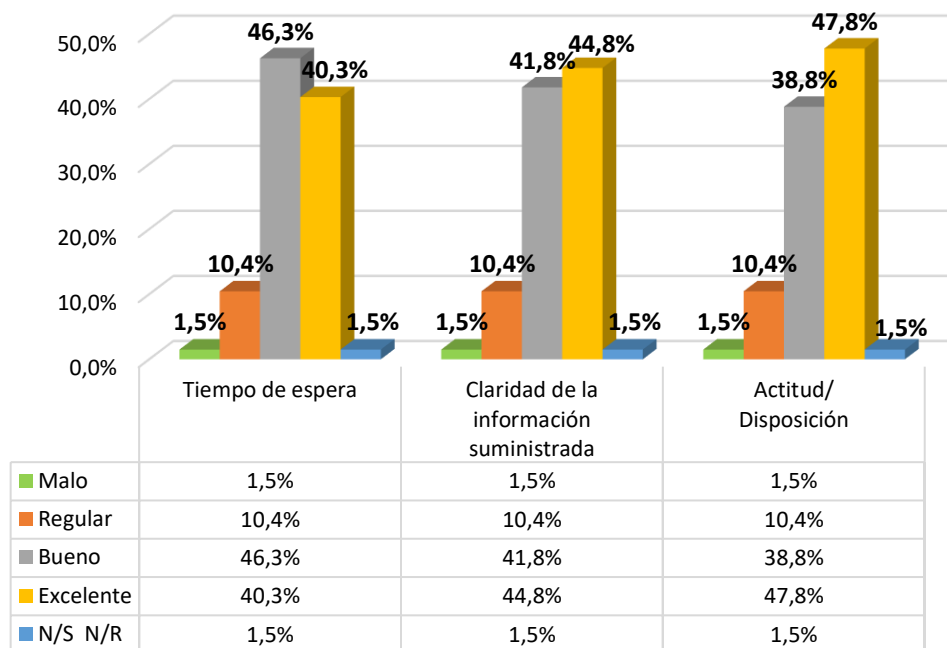


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 18 muestran que los ciudadanos que realizaron registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 86,6 % e inconformidad del 11,9 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	86,6%	86,6%	86,6%
Inconformidad	11,9%	11,9%	11,9%
N/S N/R	1,5%	1,5%	1,5%

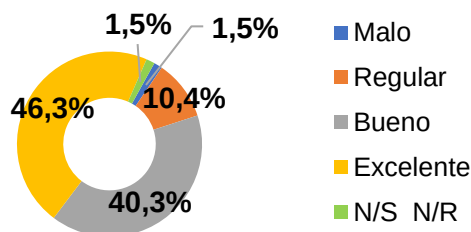


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

5.9. 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 la Gobernación del Valle del Cauca, durante el mes de febrero de 2021, 3.471 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial, de estos, 1.016 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

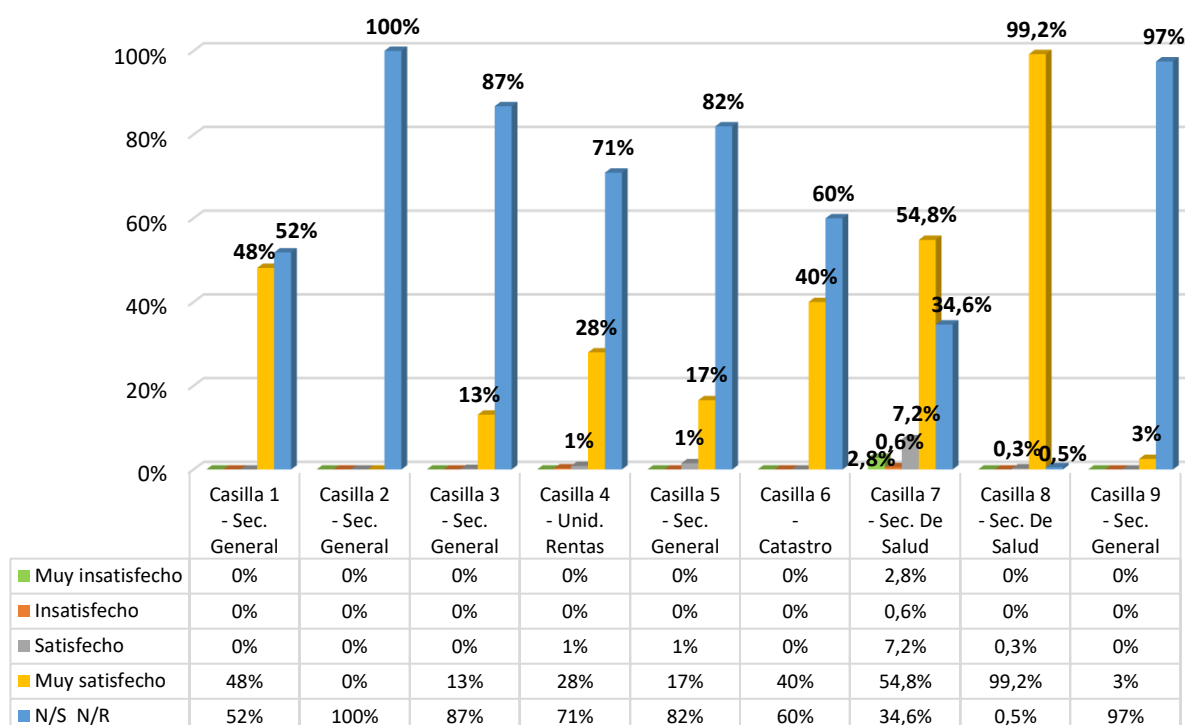


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 20 revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 28,9 %, e inconformidad del 0,4 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
Conformidad	1003
Inconformidad	13
NS / NR	2455

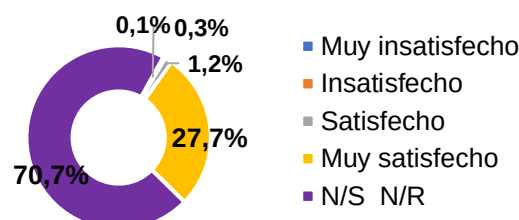


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante febrero 2021.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 70,7 % de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida, argumentando no querer tocar el aparato, por motivos de bioseguridad relacionados con la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, o simplemente falta de deseo o interés en la calificación.

5.10. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 47 observaciones. El 32 % está asociado a la necesidad de implementar mejoras en los sistemas de información, el 21 % menciona la falta de claridad en la información suministrada, el 13 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de espera, el 13 % está relacionado con los servidores públicos (mala actitud, mala atención), el 9 % se refiere a la falta de orden en el ingreso al edificio, el 6 % sugiere mejorar otros canales de atención, el 4 % se refiere a falencias que se presentan en el aseo y otros, y el 2 % restante manifiesta el deseo de seguir mejorando.

El 98 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

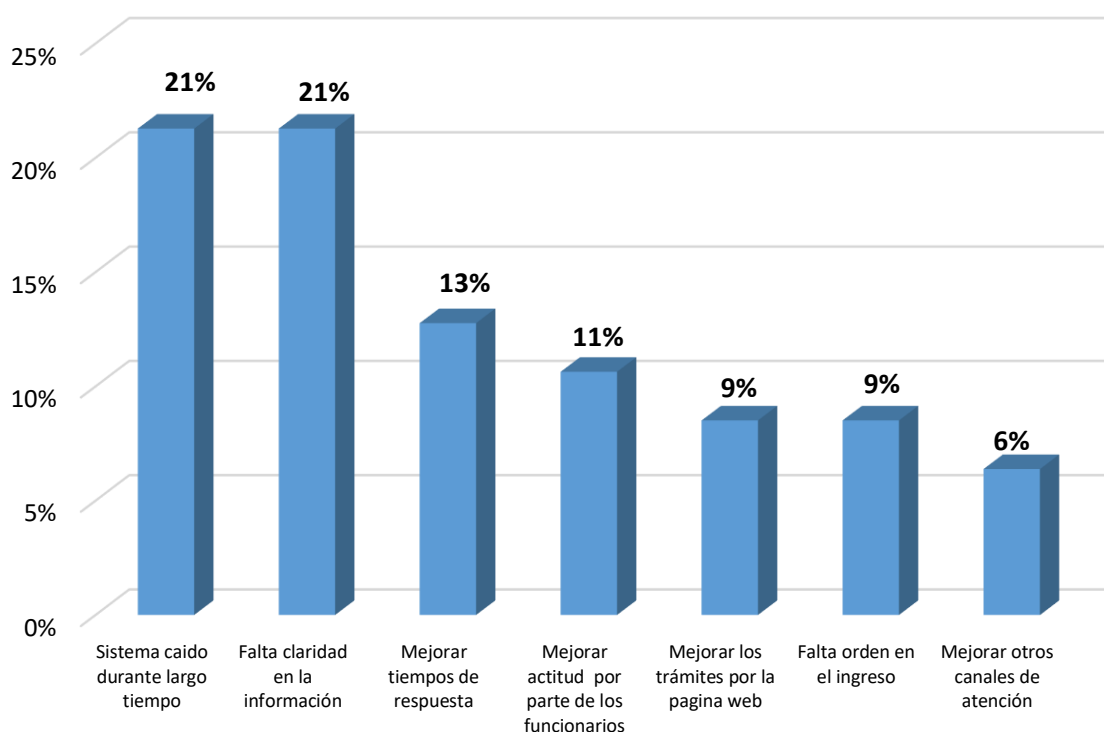


Gráfico 22. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 21 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirieron mejorar los sistemas de información, argumentando que el sistema de liquidación falla con frecuencia y por largo tiempo, traduciéndose en una pérdida de tiempo para el ciudadano. Otro 21 % de los encuestados sugirió mejorar la claridad y la calidad de la información suministrada, Luego está el 13 % que solicitó mejorar los tiempos de espera, seguido del 11 % de los ciudadanos que se encuentran inconformes con la actitud de los funcionarios.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 40 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, las cuales están asociadas con la solicitud de brindar información clara y de calidad, la necesidad de mejorar la actitud de los funcionarios y de fortalecer los sistemas de información.

En segundo lugar, está el trámite de liquidación de impuesto vehicular, con el 26 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la solicitud de mejorar los sistemas de información.

6. 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 brindada por los servidores públicos de la entidad es del 95,5 %.
- El nivel de inconformidad general frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 3 %.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición con un nivel de conformidad general del 96 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 4,5 %.
- Los trámites, servicios y OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son impuesto vehicular y paz y salvo departamental, con 97%, respectivamente.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja en la atención es registro de títulos de salud, con un nivel de inconformidad del 11,9 %.
- La orientación brindada respecto a la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 89 %.
- El 70,7 % de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.

7. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y los datos recopilados en el sistema calificador de la Ventanilla Única, sumado a 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.

- ❖ Solicitar a las dependencias de la entidad relacionadas directamente con la información resultante del presente informe implementar acciones de mejora, tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones, en articulación con la Secretaría General, como líder del proceso de Servicio al Ciudadano – M4P1.
- ❖ Realizar reunión con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para verificar la implementación de acciones de mejora enfocadas a revisar las fallas o inconsistencias que presenta el sistema de liquidación de la Unidad Administrativa de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, lo que se refleja en largos tiempo de espera que afectan al ciudadano.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada, considerando la calificación negativa asociada a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios y a la deficiencia en la claridad de la información suministrada.
- ❖ Extender la aplicación de encuestas a los demás puntos de atención que tiene la entidad.
- ❖ Definir personal delegado para mantener comunicación directa y continua entre las dependencias y el área de atención al ciudadano de la Secretaría General, como medida que permita brindar información veraz y actualizada en todo momento.
- ❖ Cuando se presente modificación o actualización en los procedimientos de los trámites y servicios, se deberá contar con su respectiva validación por el equipo de calidad de la Secretaría General.
- ❖ Cuando se presenten ajustes en aspectos relacionados con la atención y servicio al ciudadano en las dependencias, estas deberán socializar estos cambios con la Secretaría General, antes de su implementación, con el fin de mantener actualizado a todo el personal que atiende público a través de los diferentes

canales de atención y comunicación que tiene definidos la Gobernación del Valle del Cauca.

- ❖ Realizar seguimiento a los tiempos de espera para la atención en el trámite de registro de títulos de salud ofrecido por la Secretaría de Salud Departamental, ya que ha presentado una calificación significativa en las opciones de respuesta regular y malo.
- ❖ Implementar mecanismos y estrategias que le apunten a disminuir la abstención en el sistema calificador de la Ventanilla Única.

Cordialmente,

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

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Atención.