

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS MARZO 2021**

Santiago de Cali, 8 de abril 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 marzo 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 **marzo** de 2021, se aplicaron **951** 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, **3.212** 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  
MARZO 2021**

**NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD**



94,5 % Satisfacción  
4,9 % Insatisfacción  
0,6 % No sabe / No responde

**TIEMPO DE ESPERA**



89,3 % Satisfacción  
9,7 % Insatisfacción  
1 % No sabe / No responde

**CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN**



94,8 % Satisfacción  
4,4 % Insatisfacción  
0,8 % No sabe / No responde

**ACTITUD / DISPOSICIÓN**



96 % Satisfacción  
3,2 % Insatisfacción  
0,8 % No sabe / No responde

**CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN**

**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



93,7 % Satisfacción  
5,3 % Insatisfacción  
1 % No sabe / No responde

**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



94,3 % Satisfacción  
5,7 % Insatisfacción

**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



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

**RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA**



24,3 % Satisfacción  
0,3 % Insatisfacción  
75,4 % No sabe / No responde

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



96,6 % Satisfacción  
1,7 % Insatisfacción  
1,7 % 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 ____ ( <b>Sec. Salud</b> ) 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 PQRSD	¿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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad 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 marzo de 2021, se atendieron 32.844 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 920 ciudadanos.

De esta manera, durante el mes de marzo de 2021, se aplicaron 951 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	951
<b>Total</b>	<b>951</b>



Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 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	888
Radicación de PQRS	32
Orientación	28
No responde	3
<b>Total</b>	<b>951</b>

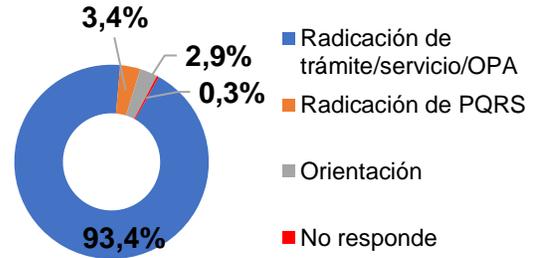


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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	10
Regular	36
Bueno	557
Excelente	341
No sabe / No responde	7
<b>Total</b>	<b>951</b>

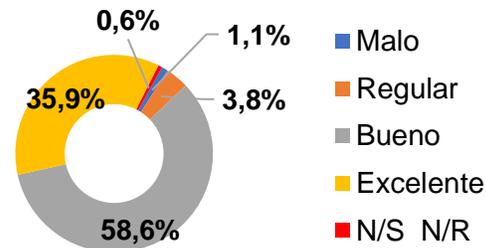


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 94,5 % 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 4,9 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

## 5.4. Nivel de conformidad respecto al tiempo de espera

Calificación	Total
Malo	28
Regular	64
Bueno	550
Excelente	300
No sabe / No responde	9
<b>Total</b>	<b>951</b>

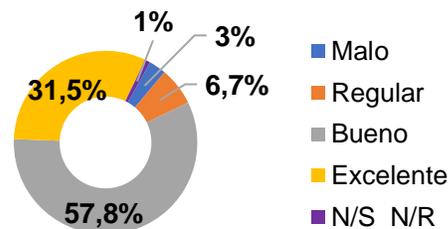


Tabla y gráfico 4. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Tiempo de espera". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 89,3 % 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 9,7 % 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	12
Regular	30
Bueno	598
Excelente	303
No sabe / No responde	8
<b>Total</b>	<b>951</b>

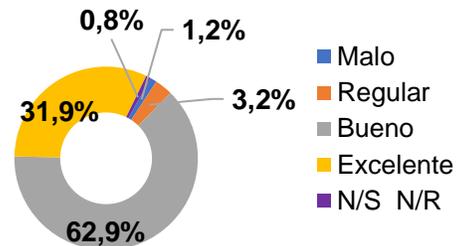


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Claridad de la información suministrada". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 94,8 % 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 4,4 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,8 % 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	9
Regular	21
Bueno	568
Excelente	345
No sabe / No responde	8
<b>Total</b>	<b>951</b>

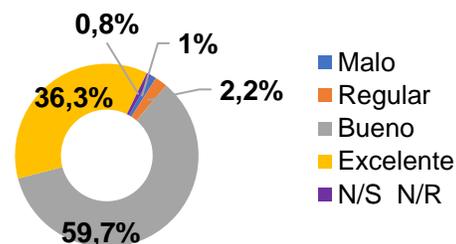


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados al concepto "Actitud/Disposición". Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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 3,2 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,8 % 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	10
Regular	35
Bueno	522
Excelente	314
No sabe / No responde	7
<b>Total</b>	<b>888</b>

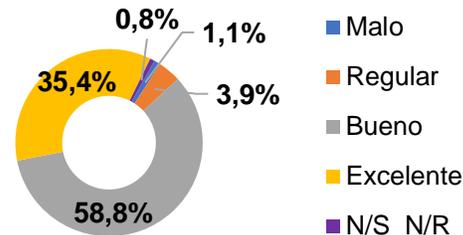


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y gráfico 7 evidencian que el 94,2 % 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 5 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.7.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Bueno	15
Excelente	17
<b>Total</b>	<b>32</b>

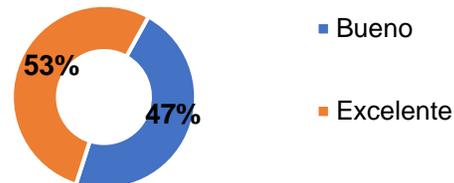


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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
Regular	1
Bueno	17
Excelente	10
<b>Total</b>	<b>28</b>

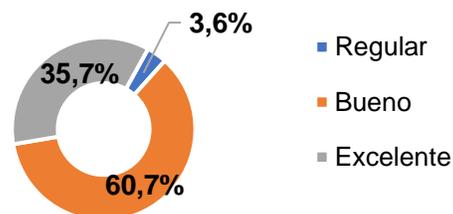


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el 96,4 % 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. Tan solo un 3,6 % expresó inconformidad, calificándola de Regular

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 93,4 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	476
Impuesto vehicular	251
Paz y salvo departamental	101
Registro de títulos de salud	60
<b>TOTAL</b>	<b>888</b>

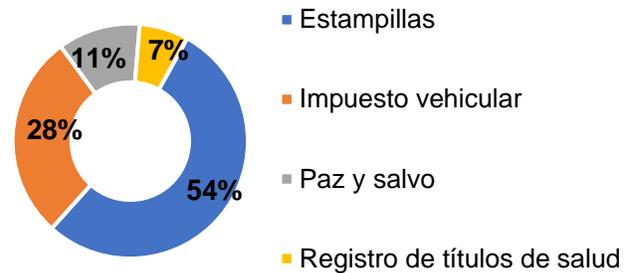


Tabla y gráfico 10. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y el gráfico 10 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 54 %, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 28 %.

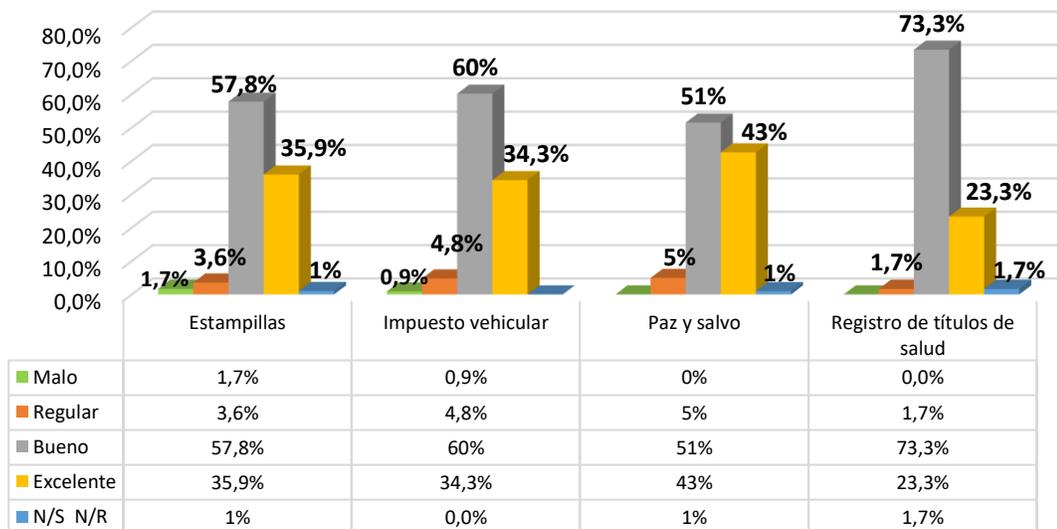


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La tabla y gráfico 11 revelan que el impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad con la atención recibida con un 5,7 %, seguido de la adquisición de estampillas y del paz y salvo departamental, con un 5,3 % y 5 %, respectivamente. Asimismo, se destaca que el registro de títulos de salud presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 96,6 %.

### 5.8.1. Adquisición de estampillas

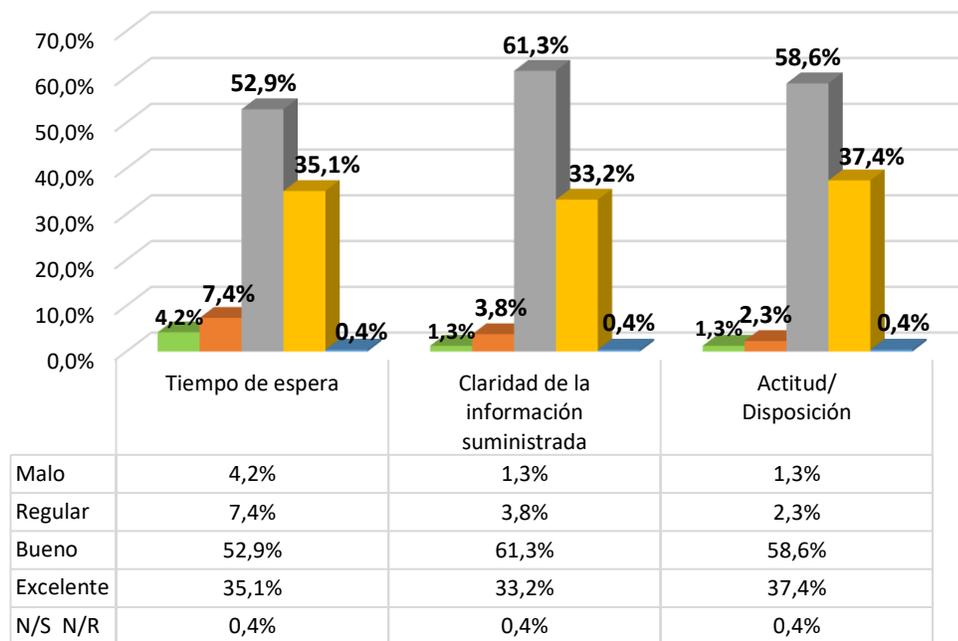


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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 93,7 % y un nivel de inconformidad del 5,3 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

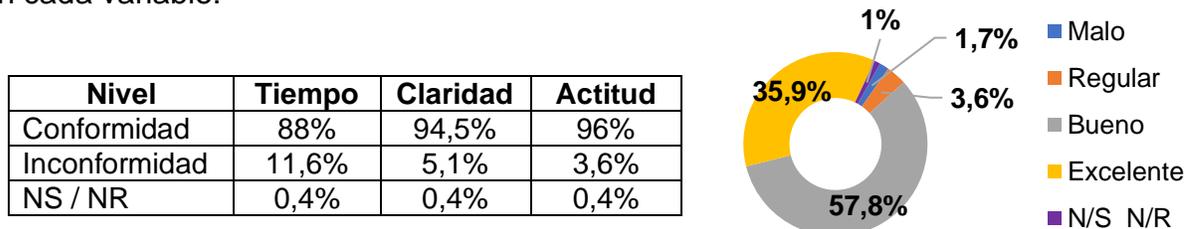


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

### 5.8.2. Liquidación del impuesto vehicular

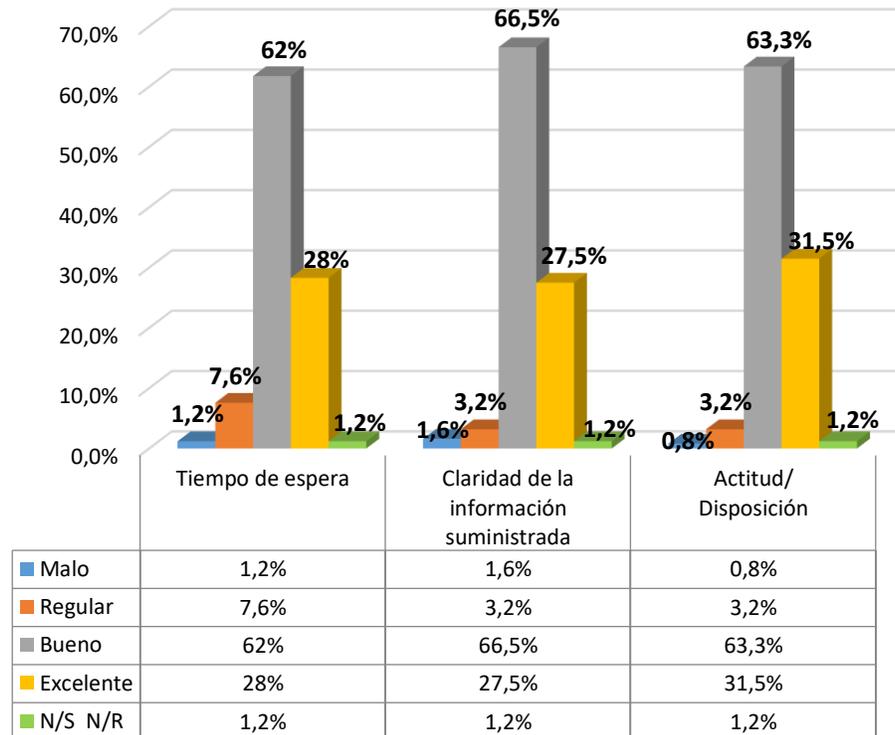


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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 94,3 % e inconformidad del 5,7 %, 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	90%	94%	94,8%
Inconformidad	8,8%	4,8%	4%
N/S N/R	1,2%	1,2%	1,2%

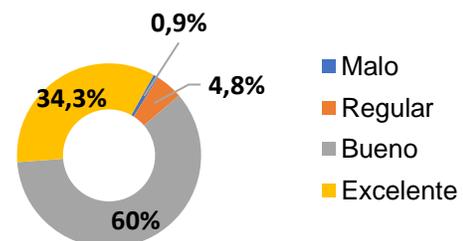


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

### 5.8.3. Paz y salvo departamental

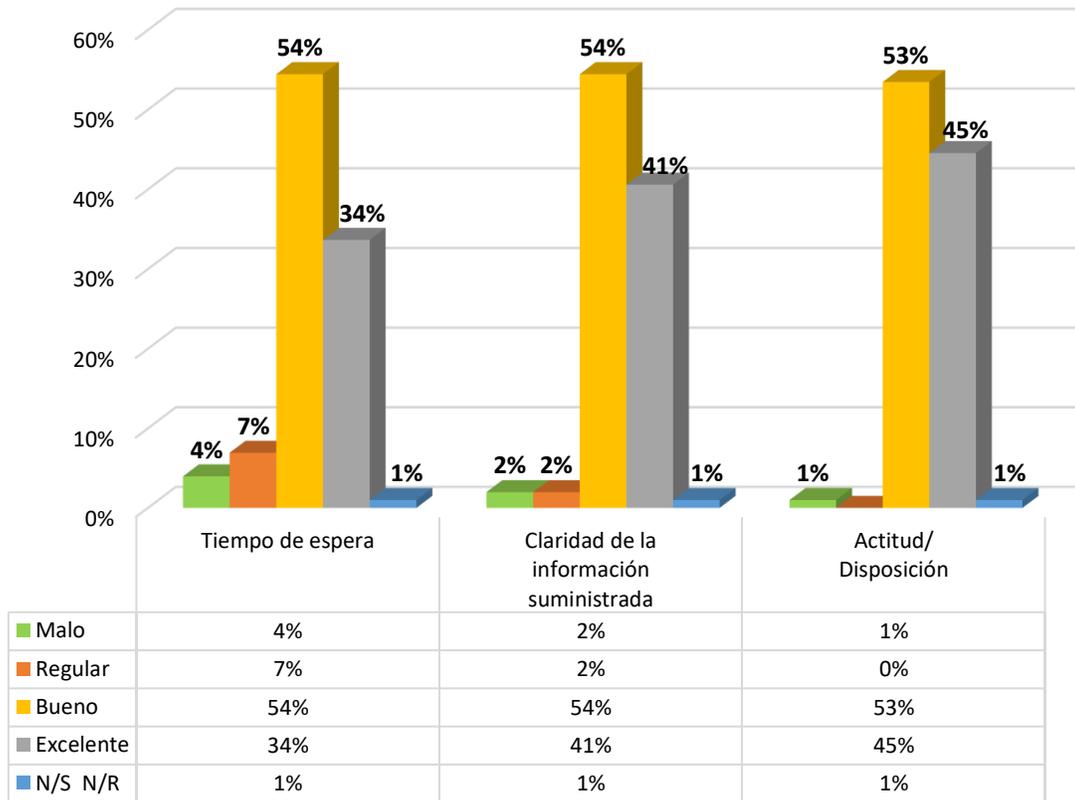


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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 94 % e inconformidad del 5 %, 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	88%	95%	98%
Inconformidad	11%	4%	1%
N/S N/R	1%	1%	1%

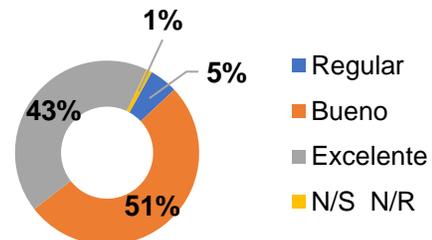


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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

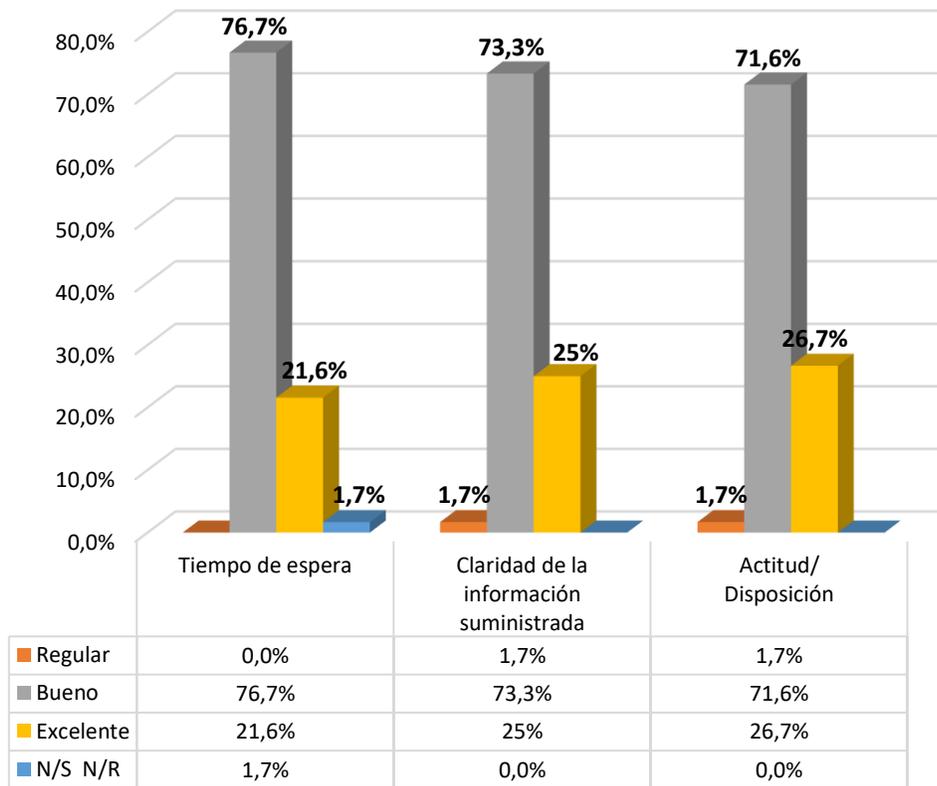


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

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 96,6 % e inconformidad del 1,7 %, 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	98,3%	98,3%	98,3%
Inconformidad	0%	1,7%	1,7%
N/S N/R	1,7%	0%	0%

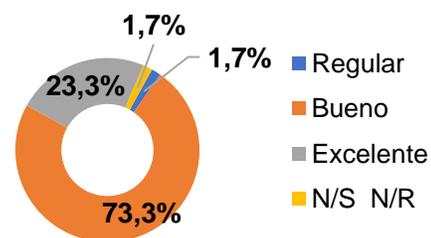


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

### 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 marzo de 2021, 3.420 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 791 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

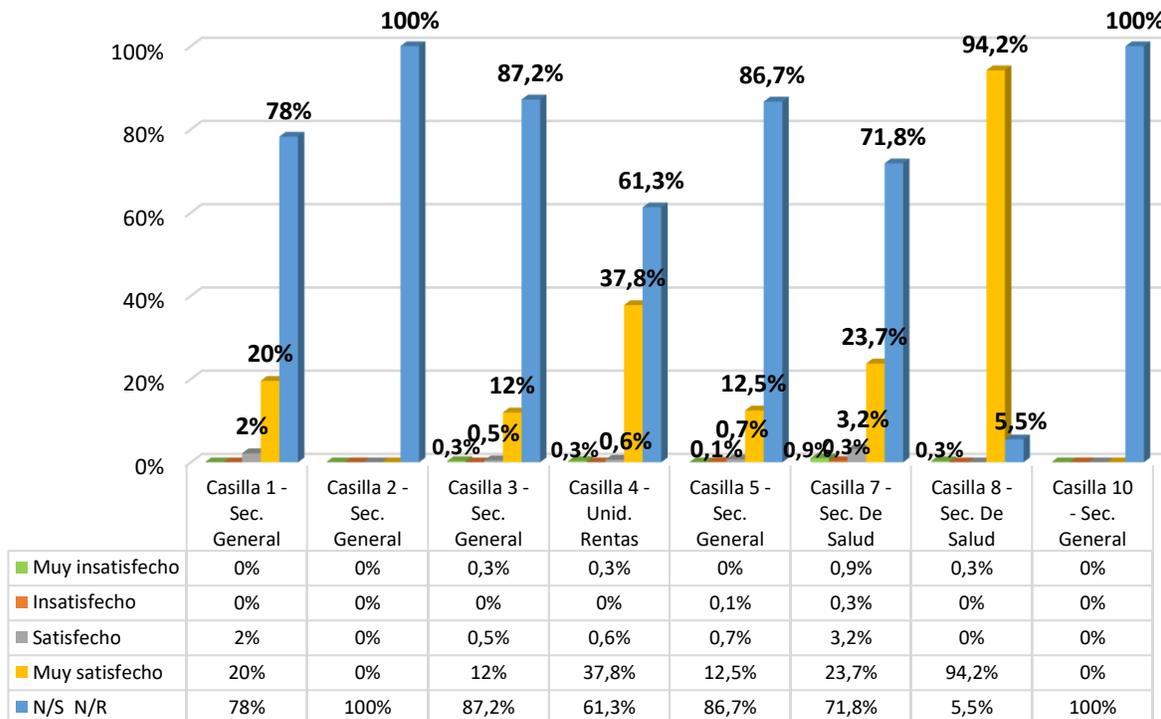


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante marzo 2021.

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 24,3 % e inconformidad del 0,3 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
Conformidad	781
Inconformidad	10
NS / NR	2.421

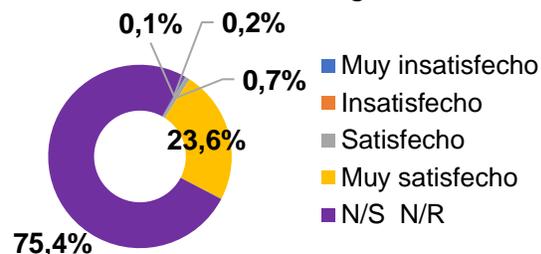


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante marzo 2021.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 75,4% % 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 51 observaciones. El 39 % está relacionado con los servidores públicos (mala actitud, mala atención), el 33 % está asociado a la necesidad de implementar mejoras en los procesos, el 16 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de espera, el 8 % sugiere mejoras en los sistemas de información, el 2 % se refiere a la calidad en la impresión de los formularios y el 2 % restante son felicitaciones.

El 2 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada por parte de los funcionarios.

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

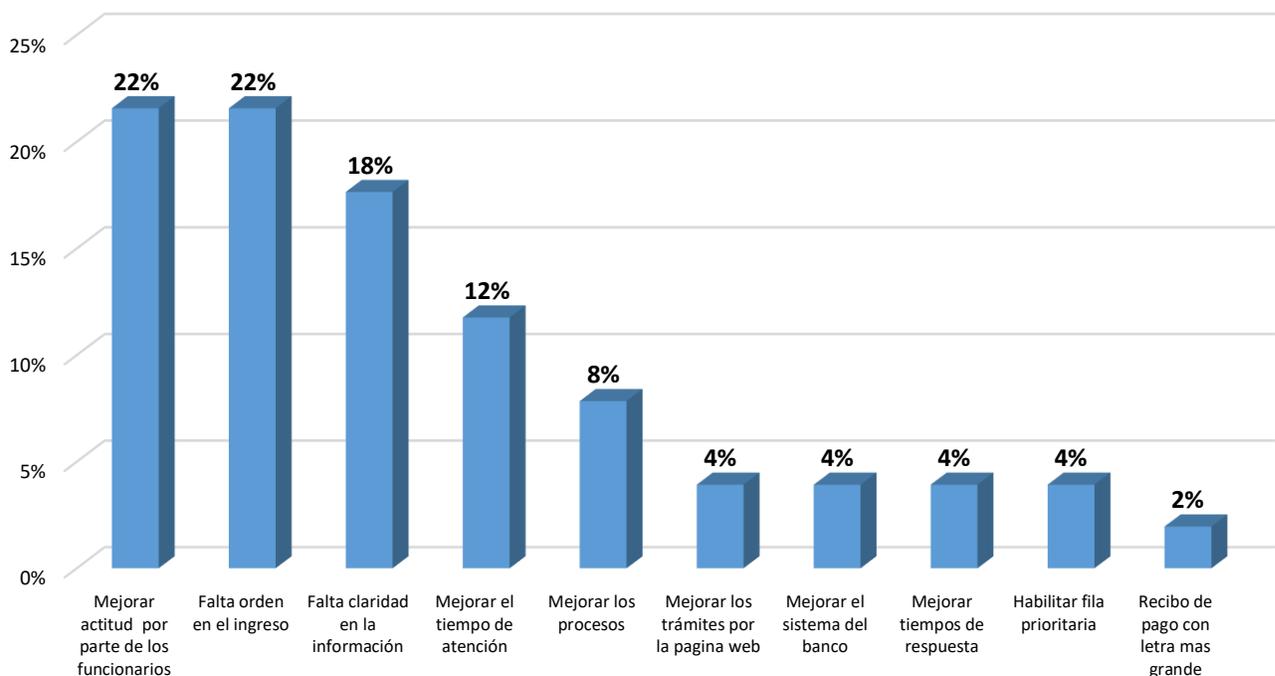


Gráfico 22. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante marzo 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 22 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirió que se debe mejorar la mala actitud por parte de los funcionarios. Otro 22 % de los encuestados manifestó que falta orden para ingresar al edificio, seguido del 18 % que solicitó mejorar la información brindada.

Cabe resaltar que el trámite que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 49 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría está asociada con la necesidad de mejorar la actitud de los funcionarios.

En segundo lugar, está el trámite de liquidación de impuesto vehicular, con el 27 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría está asociada con la falta de claridad en la información suministrada y la necesidad de mejorar el ingreso al edificio.

## 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 94,5 %.
- El nivel de inconformidad general frente a a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 4,9 %.
- 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 9,7 %.
- El trámite con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada es el registro de títulos en el área de la salud, con 96,6 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja en la atención es el impuesto vehicular, con un nivel de inconformidad del 5,7 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.

- El 75,4 % 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 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 impuesto vehicular ofrecido por la Unidad Administrativa de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.
- ❖ 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.