



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

PRIMER INFORME SEMESTRAL 2021

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

DATOS ANÁLIZADOS: ENERO – JUNIO 2021

REALIZADO POR:

SECRETARÍA GENERAL

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

Santiago de Cali

22 de julio 2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	5
3. RESUMEN.....	5
4. MARCO NORMATIVO	8
5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	9
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	10
6.1. Número de encuestas realizadas	11
6.2. Tipo de documento.....	12
6.3. Área geográfica.....	13
6.4. Estrato socioeconómico	14
6.5. Sexo	15
6.6. Autoreconocimiento de género	16
6.7. Rango de edad.....	17
6.8. Escolaridad	20
6.9. Ocupación actual	22
6.10. Autoreconocimiento étnico según costumbres y tradiciones.....	23
6.11. Personas con discapacidad	26
6.12. Uso de los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca	27
6.13. Temáticas de interés sobre la Gobernación del Valle del Cauca.....	28
6.13.1. Impuestos.....	30
6.13.2. Tramites	30
6.14. Canales de comunicación	31
6.15. Conocimiento de puntos de atención que tiene la Gobernación del Valle del Cauca.....	33
7. CONCLUSIONES.....	34
8. RECOMENDACIONES.....	37

Tabla de tablas

Tabla 1. Número de encuestas por mes.	11
Tabla 2. Tipo de documento de identidad.	12
Tabla 3. Área geográfica.	13
Tabla 4. Estrato socioeconómico.	15
Tabla 5. Sexo.	15
Tabla 6. Género.	16
Tabla 7. Rangos de edad.	17
Tabla 8. Escolaridad.	20
Tabla 9. Ocupación.	22
Tabla 10. Grupo étnico.	23
Tabla 11. Discapacidad.	26
Tabla 12. Uso de los servicios.	27
Tabla 13. Temáticas de interés.	29
Tabla 14. Temáticas relacionadas con impuestos.	30
Tabla 15. Temáticas relacionadas con tramites.	30
Tabla 16. Canales de comunicación de preferencia.	32
Tabla 17. Conocimiento de los puntos de atención.	33

Tabla de gráficos

Gráfico 1. Número de encuestas por mes.	12
Gráfico 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad.	13
Gráfico 3. Porcentajes área geográfica.	14
Gráfico 4. Porcentajes según estrato socioeconómico.	15
Gráfico 5. Porcentajes según sexo.	16
Gráfico 6. Porcentajes de autoreconocimiento de género.	17
Gráfico 7. Porcentajes por rango de edad.	18
Gráfico 8. Relación de rangos de edad según el sexo.	19
Gráfico 9. Porcentajes según escolaridad.	20
Gráfico 10. Relación de escolaridad según el sexo.	21
Gráfico 11. Porcentaje de ocupación actual.	22
Gráfico 12. Porcentajes de autoreconocimiento étnico.	24
Gráfico 13. Relación entre autoreconocimiento étnico y sexo.	25
Gráfico 14. Porcentaje de personas con discapacidad.	26
Gráfico 15. Tipo de discapacidad.	27
Gráfico 16. Porcentajes sobre los usos de los servicios.	28
Gráfico 17. Porcentajes de temáticas de interés.	29
Gráfico 18. Impuestos de interés.	30
Gráfico 19. Tramites de interés.	31
Gráfico 20. Porcentajes de canales de comunicación.	32
Gráfico 21. Conocimiento de los puntos de atención.	33



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca tiene como fin primordial servir a la comunidad, promover la prosperidad general en procura del desarrollo integral de quienes habitan el territorio, preservar los valores morales, culturales y patrimoniales, buscar el desarrollo de su territorio, el rescate y fortalecimiento de los bienes del departamento y todo lo que tenga que ver con la satisfacción de sus necesidades socioeconómicas que garantice el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del territorio.

Por ello desde la política pública de servicio al ciudadano, liderada por la Secretaría General, mediante la implementación del Proceso M4 –P1 Servicio al Ciudadano, se trabaja de manera permanente en el fortalecimiento de la relación del Estado con el Ciudadano, atendiendo con ello la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado. Desde esta perspectiva se busca dar cumplimiento a las necesidades, requerimientos y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor, para lo cual se incentiva la participación ciudadana mediante un dialogo directo.

La intervención del Estado, requiere el reconocimiento de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de la Gobernación del Valle del Cauca; con el propósito de mejorar la oferta institucional y reconocer sus necesidades y expectativas, dando respuesta a los requerimientos que ciudadanía, usuarios y grupos de valor pongan en conocimiento dentro de los espacios de dialogo e interacción con la Institución.

Esto en cumplimiento de la razón de ser del Estado, que es servir a la comunidad desde la aplicación de políticas que resuelvan las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor; mediante este ejercicio se puede gestionar el valor público, bien que evidencia el cumplimiento de ese acuerdo político tácito entre las partes: Estado – Ciudadano.

2. OBJETIVOS

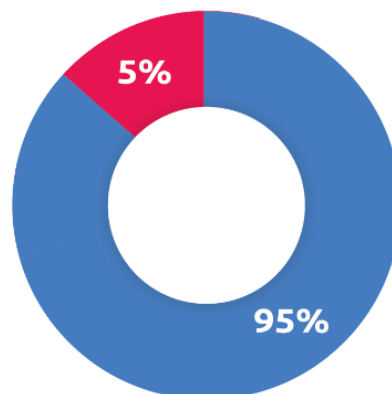
Este informe tiene como objetivo identificar las características de los ciudadanos y partes interesadas que accedieron de manera presencial, durante el primer semestre del año 2021, a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca; información que se convertirá en insumo para la formulación de 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

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

Durante el periodo enero – junio de 2021, se aplicaron 3.901 encuestas a ciudadanos y partes interesadas que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del

ÁREA GEOGRÁFICA



Urbana

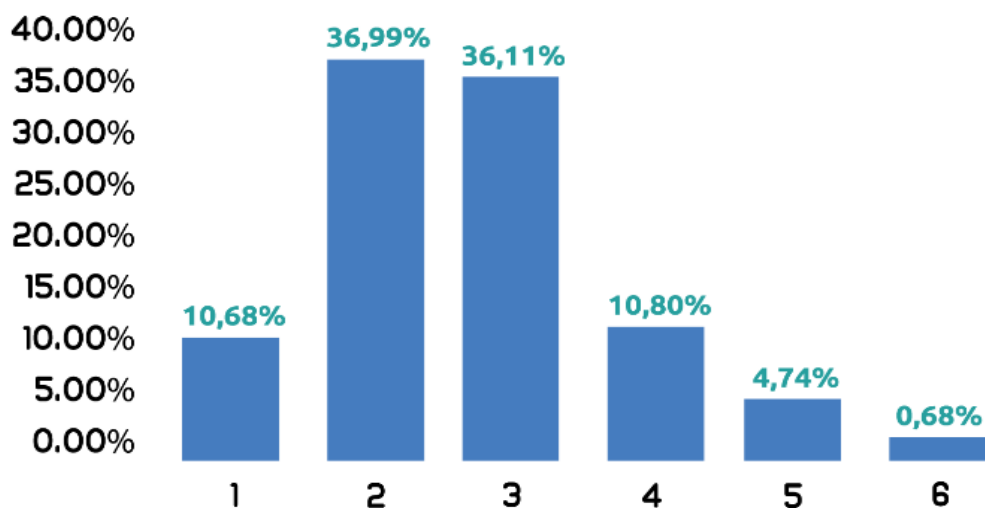


Rural

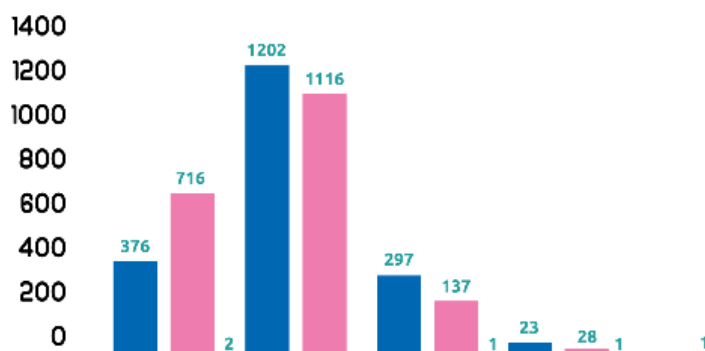


N/R

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

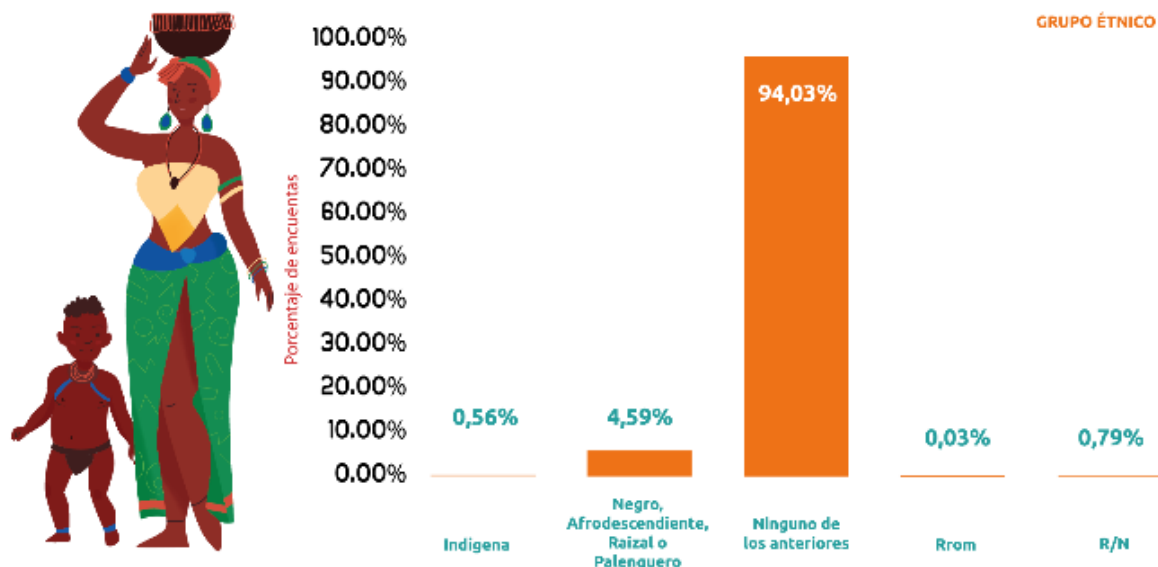


SEXO Y RANGO DE EDAD



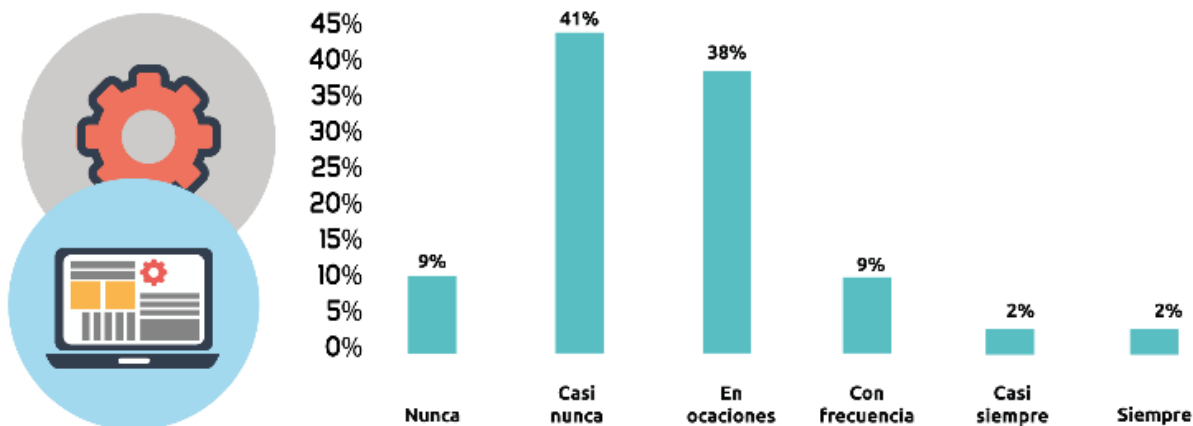
	18 - 28	29 - 59	Mayor de 60	Menor de 17	N/R
HOMBRE	376	1203	297	23	1
MUJER	716	1116	137	28	
PREFIERO NO DECIR	2		1	1	

AUTORECONOCIMIENTO ÉTNICO SEGÚN COSTUMBRES Y TRADICIONES



FRECUENCIA EN EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca?



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 estructurado 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 una 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 instrumento de recolección de datos, para este primer semestre del año 2021, fue actualizado, pasando de la versión 1 a la 2, documento aprobado por el Comité Institucional de Gestión y desempeño, el día 5 de febrero de 2021. Esta nueva versión Incluye nuevas preguntas y en algunos casos categorías de respuesta; de igual manera suprime preguntas, este ejercicio de reajuste propone un instrumento que se ajuste a las necesidades y requerimientos del Procedimiento de Servicio al Ciudadano.

El cuestionario se estructuró con 28 preguntas, 11 abiertas y 17 cerradas (ver Anexo 1), y fue aplicado 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 RESULTADOS

Durante el primer semestre del año 2021 (enero – junio), se realizó la aplicación de 3.901 encuestas de Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor, mediante la aplicación del formulario en modalidad presencial.

En consideración al cambio de instrumento de recolección de datos, se hace la siguiente claridad, los datos correspondientes a los meses de enero y febrero, fueron capturados con la Versión 1; a partir de marzo los datos corresponden a la Versión 2. Este cambio generó irrupción en la base de datos, en cuanto se incluyeron y anularon preguntas u opciones de respuestas. De igual manera se realizó un ejercicio de equivalencia entre los dos instrumentos y sus opciones de respuesta buscando con ello dar trazabilidad a los datos, por ello en este ejercicio

de análisis se encuentran diferenciados los datos y se hace claridad sobre la fuente de los datos, siempre apelando a la versión de la herramienta de recolección.

Para iniciar este ejercicio se hace la consideración, sobre las condiciones de movilidad y acceso a servicios en general a nivel público y privado, como producto de la declaratoria de emergencia sanitaria generada por el Covid 19, a partir del mes de marzo de 2020, que restringe el acceso por parte de ciudadanos a los servicios presenciales que oferta la Administración Departamental. En este mismo sentido se resaltan las dificultades generadas en el mes de mayo del 2021, provocadas por el paro nacional que tuvo larga duración, lapso durante el cual la recolección de datos no se pudo realizar de la manera habitual; generando la disminución en la cantidad de encuestas aplicadas durante este periodo, debido al cierre del punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

6.1. Número de encuestas realizadas

Mes	Encuestas por mes
Enero	436
Febrero	956
Marzo	927
Abril	612
Mayo	109
Junio	861
TOTAL	3901

Tabla 1. Número de encuestas por mes.

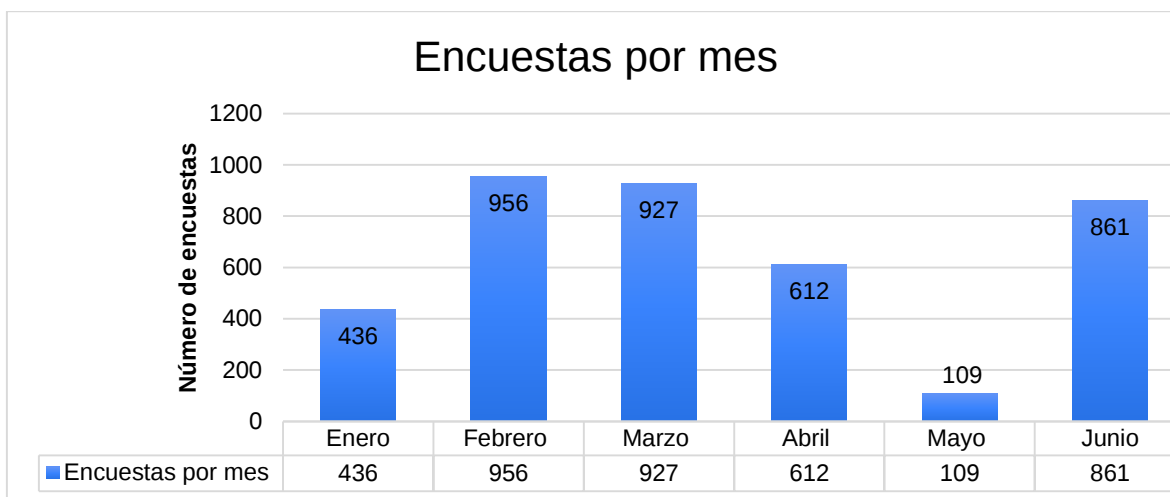


Gráfico 1. Número de encuestas por mes.

La muestra analizada corresponde a los datos capturados durante el periodo enero – junio de 2021, los cuales suman un total de 3901, dispersos de la siguiente manera: enero: 436; febrero: 956; marzo: 927; abril: 612; mayo; 109; y, junio: 861. Resaltan las cifras de los meses de enero y mayo, los cuales se deben a: en el mes de mayo, tal como se menciona al inicio de este apartado, se vivió un paro nacional, que sumado a la emergencia sanitaria generada por el Covid 19, situación que provoco la interrupción de los servicios que se ofrecen de manera presencial en las instalaciones del Palacio de San Francisco, sitio donde se captura en un elevado número los datos de la muestra.

6.2. Tipo de documento

Categoría	Tipo de Documento
Cédula de ciudadanía	3403
Cédula de extranjería	3
Otro	3
Pasaporte	1
Tarjeta de identidad	36
N/R	455
TOTAL	3901

Tabla 2. Tipo de documento de identidad.

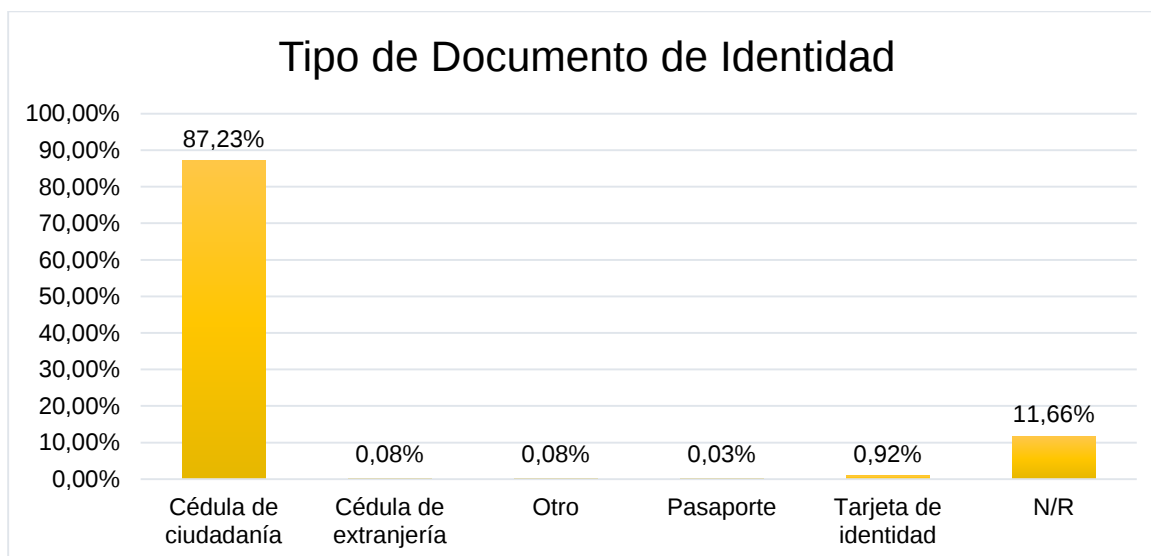


Gráfico 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad.

Conocer el tipo de identidad y el número de la misma, permite a las instituciones públicas como la Gobernación del Valle del Cauca, tener datos reales para identificar al ciudadano – usuario, estableciendo un parámetro único, de cada individuo, el cual le facilita el cruce de bases de datos, agilizando búsquedas de información sobre la población y analizarlos, ofreciendo con ello respuestas más efectivas.

6.3. Área geográfica¹

Categoría	Área geográfica
Rural	137
Urbana	2371
TOTAL	2508

Tabla 3. Área geográfica.

¹ Estos datos corresponden a la muestra consultada mediante la implementación de la segunda versión de la herramienta de recolección de datos.

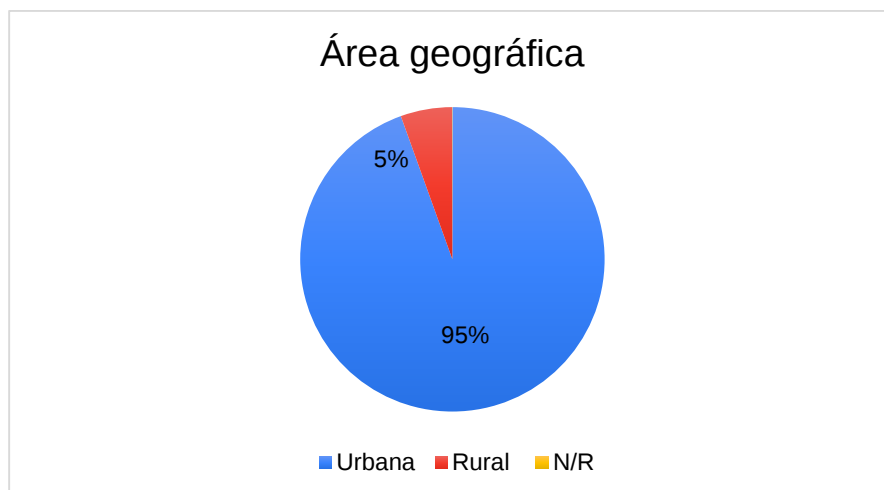


Gráfico 3. Porcentajes área geográfica.

Estos datos solo corresponden a la muestra consultada con la segunda versión de la Encuesta de Caracterización, los cuales suman 2509. El Gráfico 2 evidencia que, en esta muestra, el 95% residen en zonas urbanas, con tan solo 5% de zonas rurales; Esta información le permite conocer a la Administración de qué manera interactúa con la población del departamento y pensar en estrategias para lograr una mayor cobertura en el Departamento.

6.4. Estrato socioeconómico²

Estrato socioeconómico	Número de personas
1	268
2	928
3	905
4	272
5	119
6	17
TOTAL	2509

² Estos datos corresponden a la muestra consultada mediante la implementación de la segunda versión de la herramienta de recolección de datos.

Tabla 4. Estrato socioeconómico.

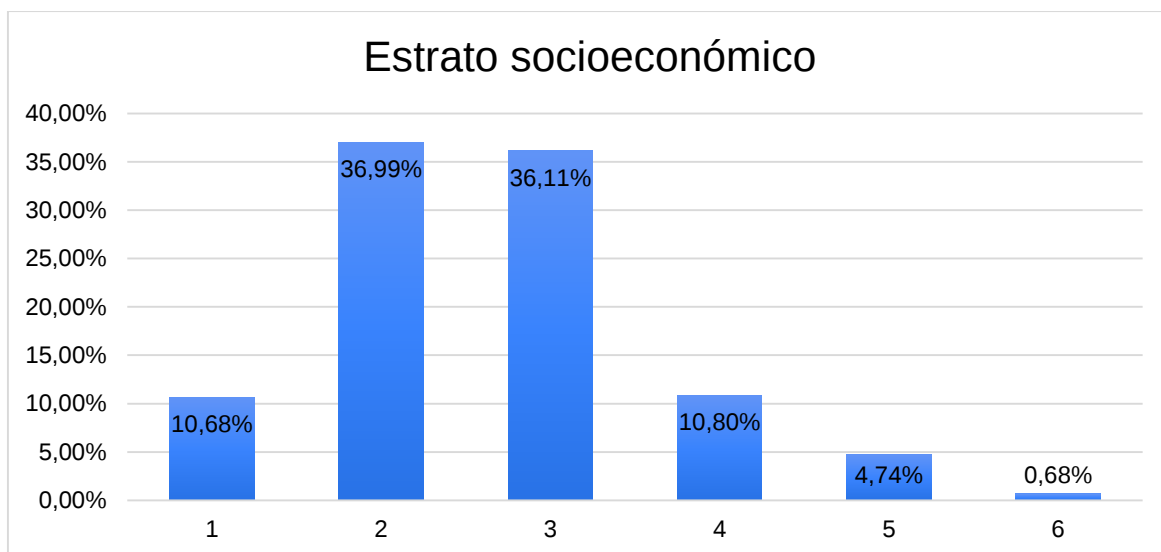


Gráfico 4. Porcentajes según estrato socioeconómico.

El gráfico 3, permite el análisis de los datos capturados con la segunda versión del instrumento de recolección. Exhibiendo que los estratos 2 y 3, concentran con un 83%, el uso de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca; razón por la cual se hace imperante la necesidad de identificar las necesidades, requerimientos o expectativas, de los ciudadanos que se ubican en los restantes estratos socioeconómicos, permitiendo una cobertura más amplia.

6.5. Sexo

Sexo	Número de personas
Hombre	1900
Mujer	1997
Prefiero no decir	4
TOTAL	3901

Tabla 5. Sexo.

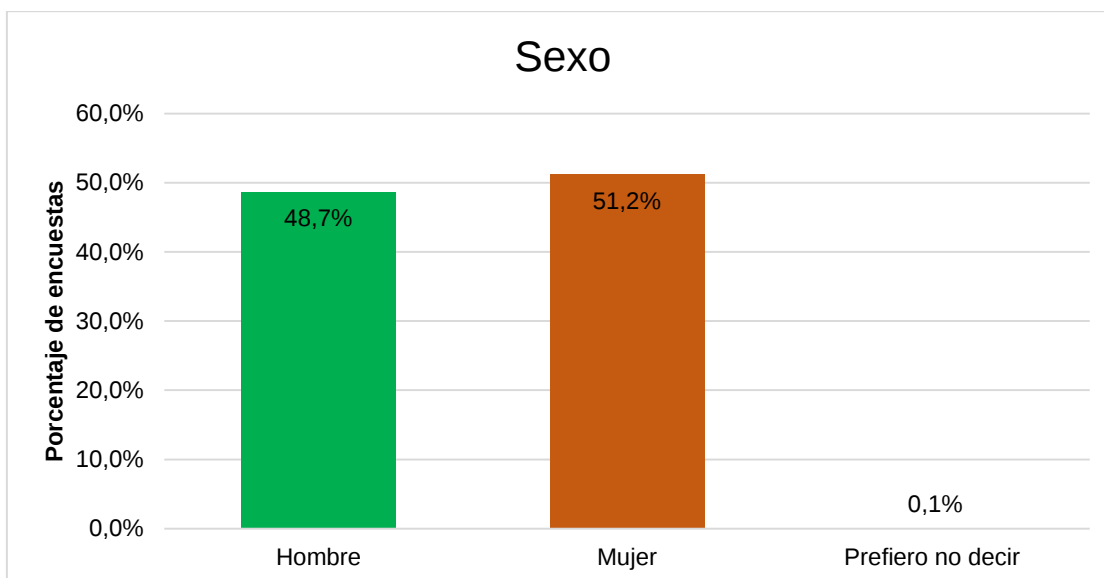


Gráfico 5. Porcentajes según sexo.

La imagen generada por los datos recolectados, Gráfico 5, deja en evidencia la paridad en la interacción de los dos sexos con la Administración Departamental; la diferencia del 1,9% entre ellos es muy leve para ser considerada.

6.6. Autoreconocimiento de género³

Género	Número de personas
Bigénero	1
Femenino	1275
Masculino	1224
Otro	6
Prefiero no decir	2
Transgénero	1
TOTAL	2509

Tabla 6. Género.

³ Estos datos corresponden a la muestra consultada mediante la implementación de la segunda versión de la herramienta de recolección de datos.

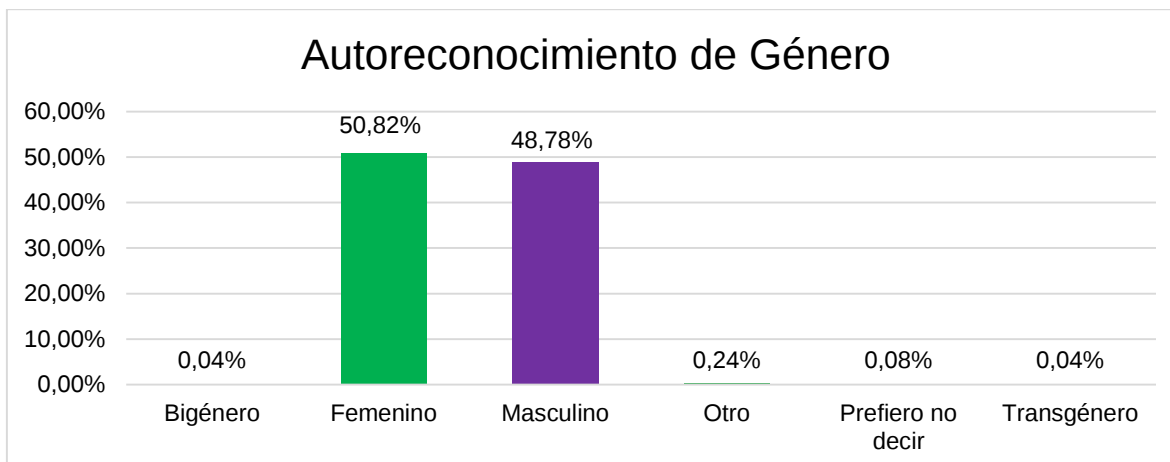


Gráfico 6. Porcentajes de autoreconocimiento de género.

En relación al reconocimiento de género, esta pregunta es incluida en la versión 2 del instrumento, con ello se busca ofrecer más elementos de inclusión y reconocimiento. La gráfica 6, muestra datos que revelan muy poca variación, en relación a la variable previa de sexo, en tanto las opciones de respuesta: masculino y femenino, son seleccionadas en un 99.6%.

6.7. Rango de edad

Rangos de edad	Número de personas
18-28	1094
29-59	2319
Mayor de 60	435
Menor de 17	52
No responde	1
TOTAL	3901

Tabla 7. Rangos de edad.

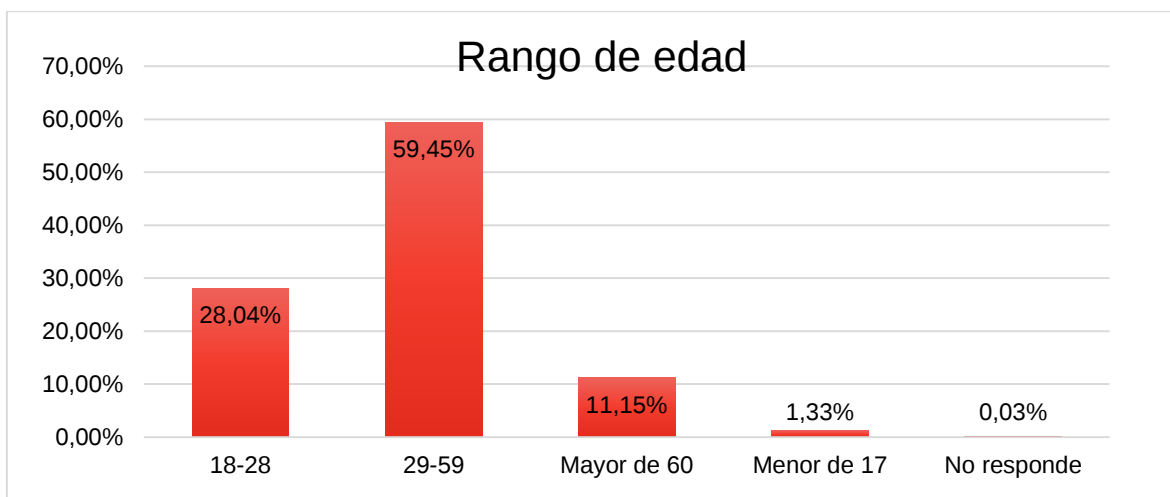


Gráfico 7. Porcentajes por rango de edad.

El rango de edad más predominante, es el que comprende a las edades entre 29 - 59 años, con un 59,4%, el segmento siguiente es de 18-28 años con 28%, con ello se pone en evidencia que las personas que hacen uso de los servicios y productos de la Gobernación del Valle del Cauca son personas adultas en edades clasificadas como productivas. En cuanto al resto de rangos, se debe poner como prioridad, identificar qué tipo de temáticas y servicios requieren, buscando con ello un ampliación o adecuación de servicios (Ver gráfico 7).

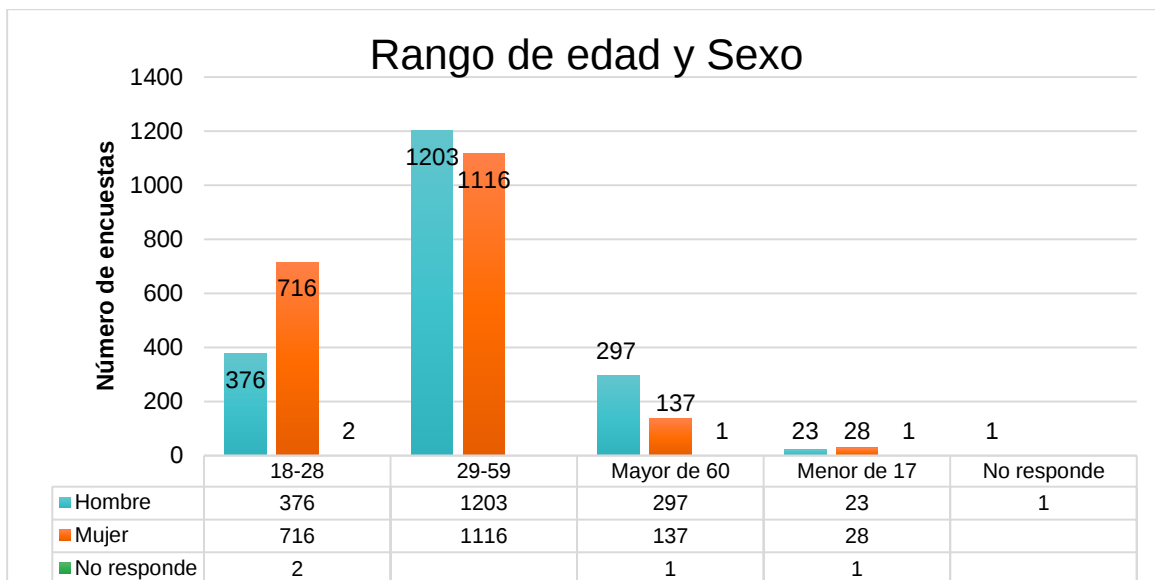


Gráfico 8. Relación de rangos de edad según el sexo.

La relación sexo y rango de edad, permite observar, para los segmentos más predominantes en la muestra, que el rango comprendido entre 29-59 años está compuesto por un 51,8% de hombres y un 48.1% de mujeres, diferencia muy estrecha que da paridad de a los dos sexos, en el uso de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca. En cuanto al segmento con edades de 18-28 años se identifica que las mujeres tienen presencia en un 65,4% y los hombres un 34,5%, presentando una diferencia más significativa, en relación al grupo anterior, dejando en evidencia que en este colectivo las mujeres estarían haciendo uso de los servicios que ofrece esta Institución.

6.8. Escolaridad

Escolaridad	Número de personas
Bachillerato	1395
Técnico - Tecnólogo	1203
Profesional	885
Primaria	234
Especialización	129
Maestría	34
Ninguno	16
Doctorado	5
TOTAL	3901

Tabla 8. Escolaridad.

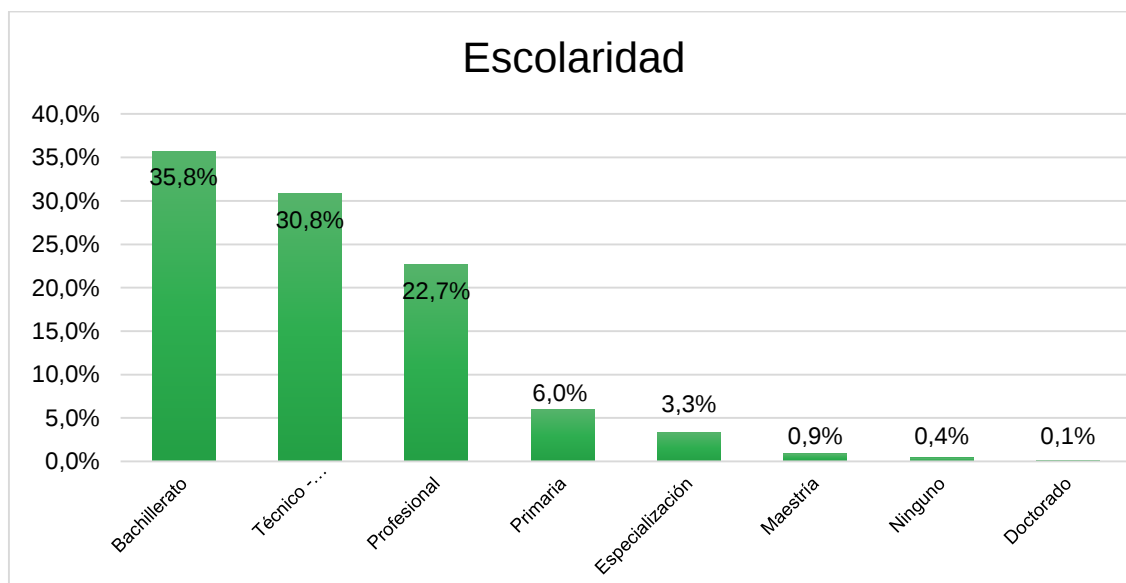


Gráfico 9. Porcentajes según escolaridad.

La muestra consultada, gráfico 9, exhibe una dispersión regular entre los niveles educativos comprendidos entre Bachillerato y Técnico - Tecnológico, con una leve disminución en el Profesional, sumando entre los tres un 89,3%; con lo cual se evidencia que los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, han accedido al sistema educativo y han completado niveles medios y superiores de formación. Los niveles siguientes, en disminución están en los grados de posgrados: especialización, maestría y doctorado, los cuales suman 4,3%. Se destaca que solo

el 0,4% manifiesta no tener ningún grado de escolaridad y el 6% tenerlo en el nivel de primaria. Datos que deben ser tomados en consideración, tanto en el diseño de los servicios, como en el lenguaje que se usa en las interacciones Estado – Ciudadano.

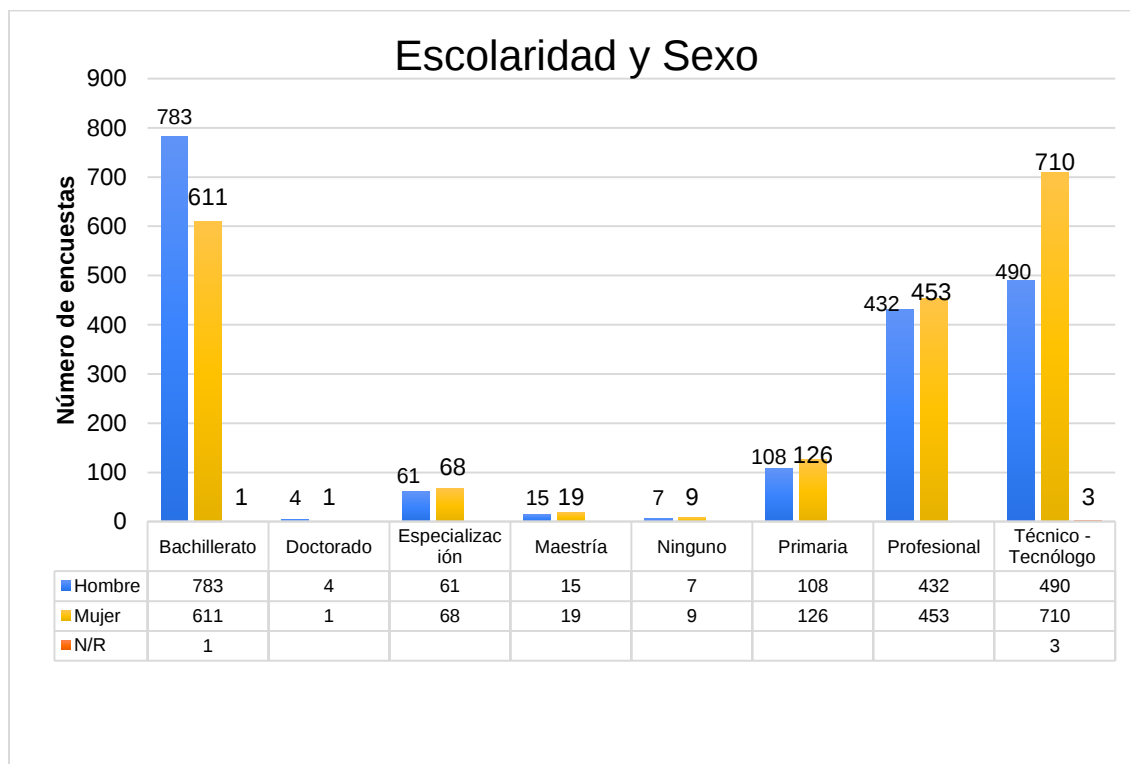


Gráfico 10. Relación de escolaridad según el sexo.

El nivel de bachillerato es el más alto de la muestra con un 35.8% (gráfico 10), dentro del cual los hombres son más numerosos con 783, que corresponde a un 56,1%; versus mujeres con 611, equivalente a 43,9%, diferencia leve que muestra un acceso y culminación de dicho nivel por parte de hombres. En segundo lugar, se encuentra el nivel Técnico – Tecnólogo, con el 30.8%, dentro del cual las mujeres representan un 59%, con 710, versus un 40,9% de hombres quienes son 490 personas, dato que contrasta con la información previa, donde había más predominancia de hombres. Para el nivel de Profesionales que suma el 22,7%; las

mujeres son 453 representando el 51.1%, y los hombres 432, equivalente a 48.8%, acreditando mayor paridad entre sexos.

6.9. Ocupación actual

Ocupación	Número de personas
Empleado(a)	1108
Independiente	973
Desempleado(a)	460
N/R	392
Estudiante	306
Actividades del hogar	265
Pensionado(a)	210
Servidor(a) público(a)	163
Otro	24
TOTAL	3901

Tabla 9. Ocupación.

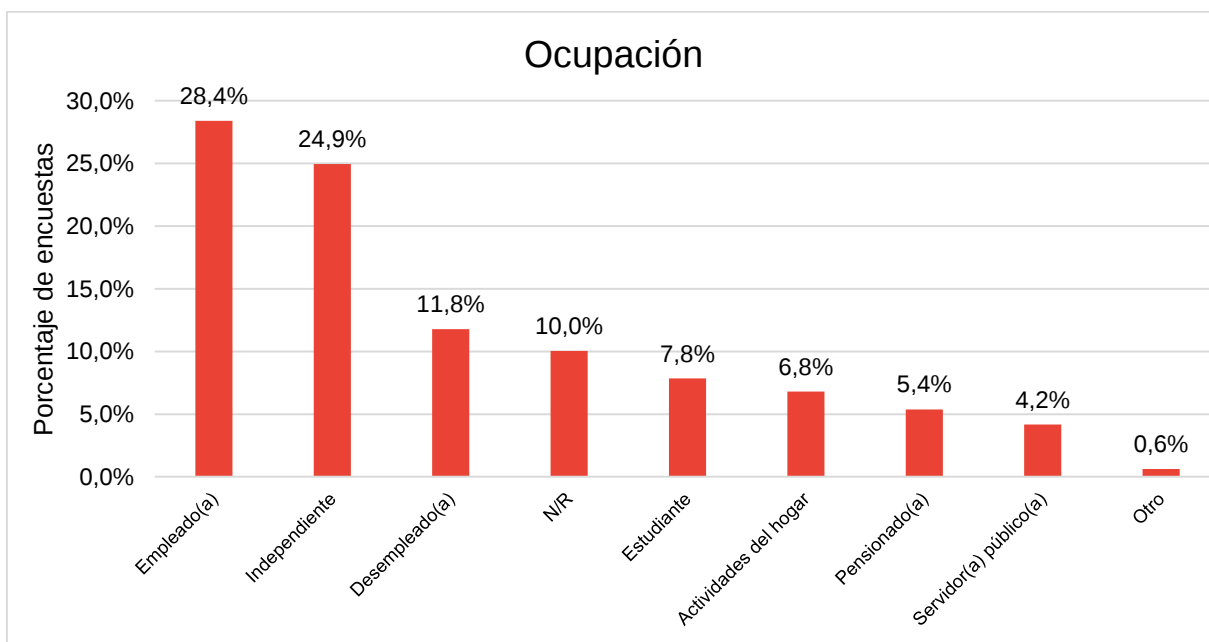


Gráfico 11. Porcentaje de ocupación actual.

El gráfico 11, evidencia que un alto porcentaje de los usuarios consultados se encuentran vinculados a alguna labor económicamente reconocida, en cuanto manifiestan ser: empleados, independientes, pensionados y servidores públicos, sumando entre todos el: 62,9; cifra considerable para identificar entre los individuos consultados acceso independiente a recursos económicos. En contraposición se observa que el 24,9% manifiesta estar en condición de desempleo, en esta misma línea las personas que realizan actividades del hogar 6,8%, estos últimos se ubican como similares en tanto, no tienen reconocimiento económico oficial por su labor; los estudiantes están representados en un 7.8%. Solo el 12,2% manifestó otra actividad o se abstuvo de dar respuesta a la pregunta.

6.10. Autoreconocimiento étnico según costumbres y tradiciones

Grupo Étnico	Número de personas
Indígena	22
Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero	179
Ninguno de los anteriores	3668
Rrom	1
N/R	31
TOTAL	3901

Tabla 10. Grupo étnico.

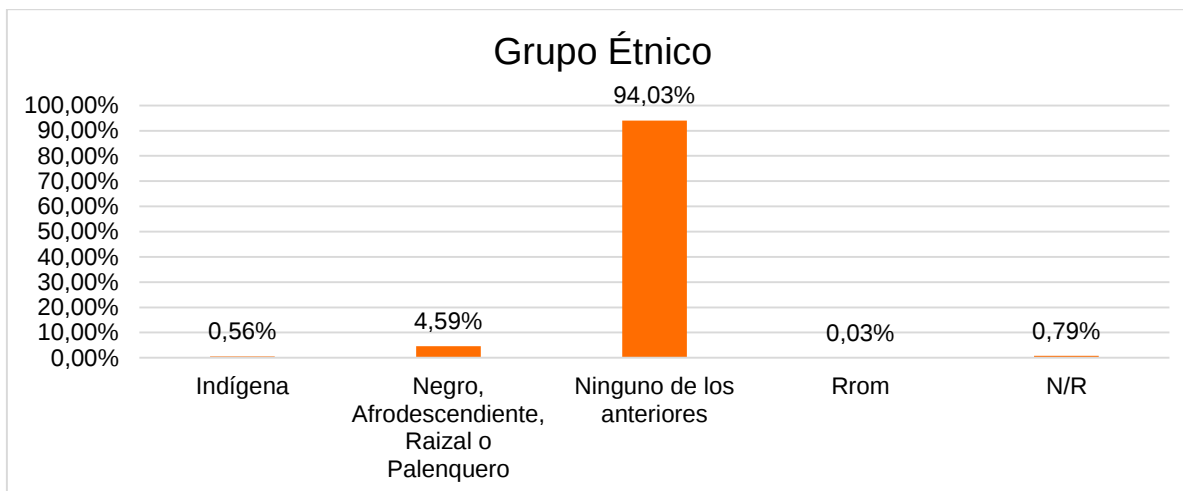


Gráfico 12. Porcentajes de autoreconocimiento étnico.

Dentro de la muestra analizada el 5,2% se auto reconoce como parte de un grupo étnico, para este caso a las colectividades de: Negro, Afrodescendiente, Raizal y Palenquero, en un 4,6%, que corresponden 176 personas de toda la muestra; en contraste con un 0,6 que se identifica como indígena, 22 individuos. Información que permite reflexionar sobre el bajo nivel de reconocimiento étnico y/o el bajo uso de los servicios y productos que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por parte de estas poblaciones (Ver gráfico 12). Por ello la necesidad de revisar con mayor detenimiento estos posibles escenarios; buscando con ello una participación más amplia de la población diversa que se asienta en el territorio vallecaucano.

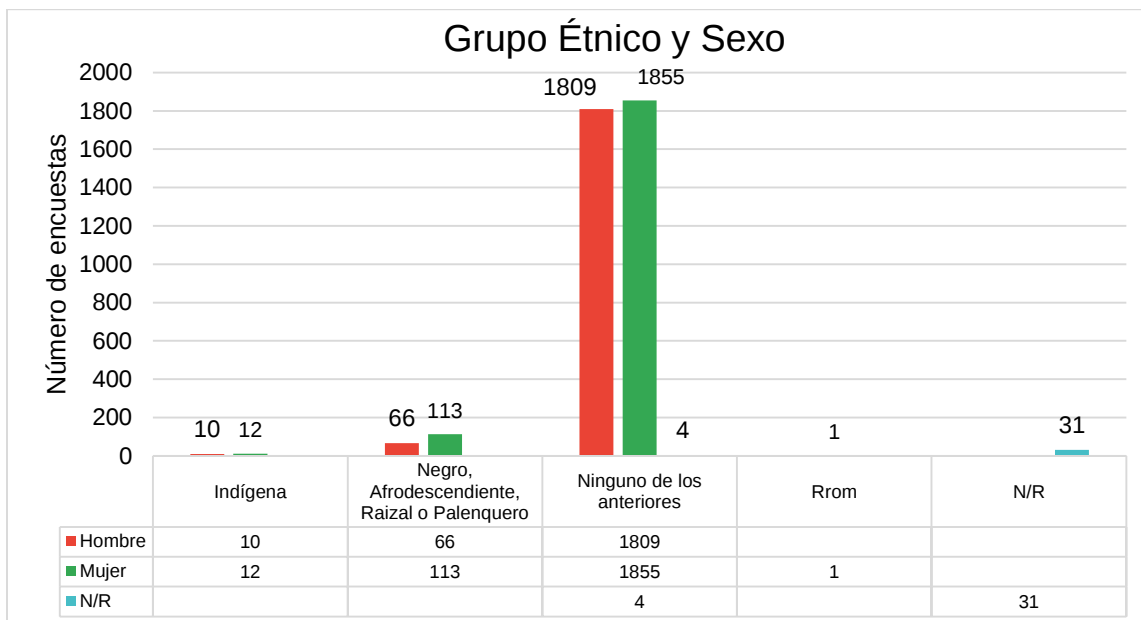


Gráfico 13. Relación entre autoreconocimiento étnico y sexo.

Al realizar la revisión del autoreconocimiento étnico se logra observar que dentro del grupo de personas que se identifican como: Negro, Afrodescendiente, Raizal y Palenquero, se presenta una mayor presencia de mujeres, las cuales suman 113 en relación a la categoría de hombre, compuesta por 66; la primera de estas categorías duplica a la segunda, evidenciando que dentro de este grupo son más mujeres las que acceden a los servicios que oferta la Gobernación y llama la atención, desde la cautela que implica que la muestra para este segmento sea baja y represente el 4,6%.

En cuanto al colectivo que no se identifica con ninguno de los grupos, se evidencia paridad entre los dos sexos, en tanto la categoría de hombres se encuentra compuesta por 1809 equivalente a 49.4%, y la de mujer con 1855 correspondiente al 50,5%.

6.11. Personas con discapacidad

Personas con discapacidad	Número de personas
No	3845
Si	56
TOTAL	3901

Tabla 11. Personas con discapacidad.

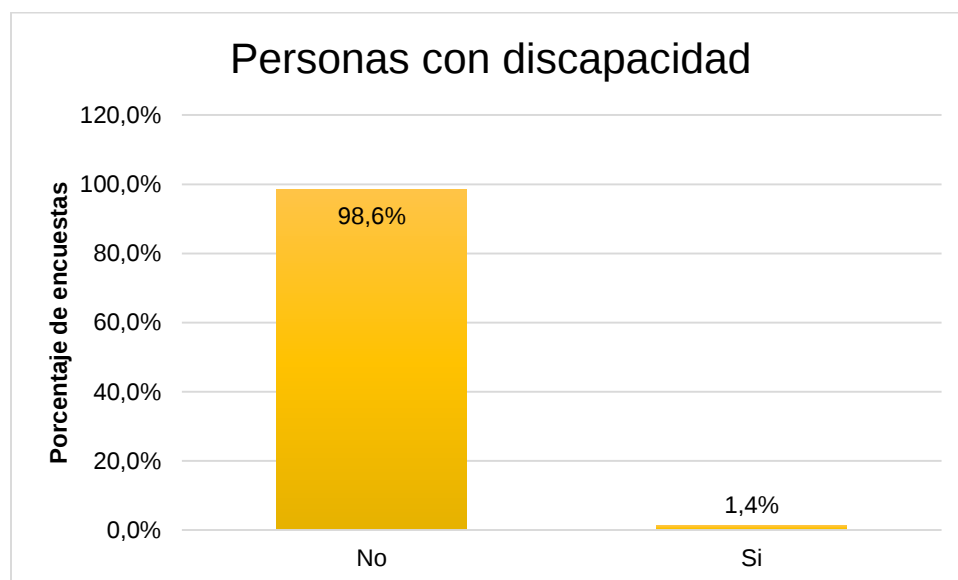


Gráfico 14. Porcentaje de personas con discapacidad.

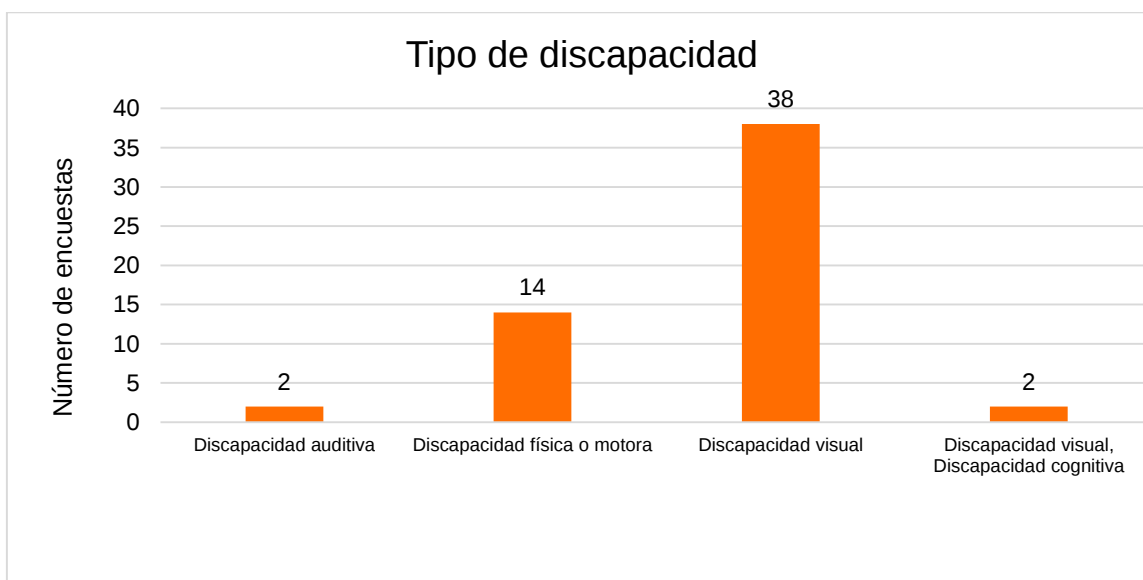


Gráfico 15. Tipo de discapacidad.

Solo el 1,4% de la muestra consultada reconoce ser una persona con discapacidad, con un total de 56; las cuales identificaron los siguientes tipos de discapacidad: visual en 38 casos; física y motora 14, auditiva con 2 individuos y en el caso de visual y cognitiva 2 personas. Este gráfico 15, revela bajo uso de servicios y productos ofertados por la Gobernación del Valle del Cauca, por parte de la población con discapacidad, diversidad funcional o movilidad reducida.

6.12. Uso de los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca⁴

Uso de servicios	Número de personas
Nunca	226
Casi nunca	1019
En ocasionales	945
Con frecuencia	221
Casi siempre	57
Siempre	41
TOTAL	2509

Tabla 12. Uso de los servicios.

⁴ Estos datos corresponden a la muestra consultada mediante la implementación de la segunda versión de la herramienta de recolección de datos.

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca?

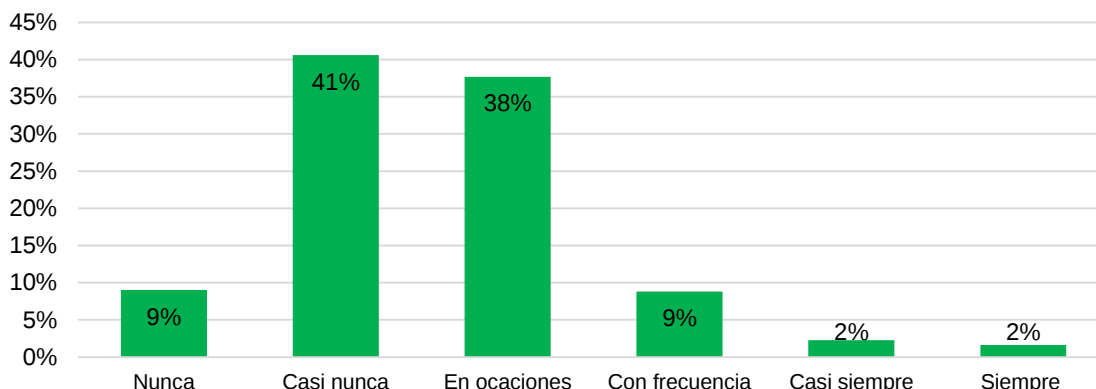


Gráfico 16. Porcentajes sobre los usos de los servicios.

El gráfico 16, representa información capturada mediante la implementación de la versión 2 de la encuesta de caracterización, permite observar que la frecuencia de uso de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, se da en un 41% con: Casi nunca; seguido por la opción: En ocasiones, con un 38%, dos elementos que suman el 79%. Las opciones: Con frecuencia, Casi siempre y Siempre, solo suman el 12%; y el restante 9% corresponde a la opción de Nunca.

6.13. Temáticas de interés sobre la Gobernación del Valle del Cauca⁵

Temática de interés	Número de personas
Impuestos	1304
Ningún tema	484
Tramites	302
Salud	129
Información general	85
Educación	50
Servicios al ciudadano +	23
Rentas departamentales	21
Turismo	20
Vivienda	19
Empleo - Emprendimiento	15

⁵ Estos datos corresponden a la muestra consultada mediante la implementación de la segunda versión de la herramienta de recolección de datos.

Cultura y deporte	14
Desarrollo social y económico	9
Legal - Jurídica	9
Transito- Movilidad	8
Adulto mayor	7
Ambiental y rural	6
Infraestructura	2
Proyectos comunitarios	2
	2509

Tabla 13. Temáticas de interés.

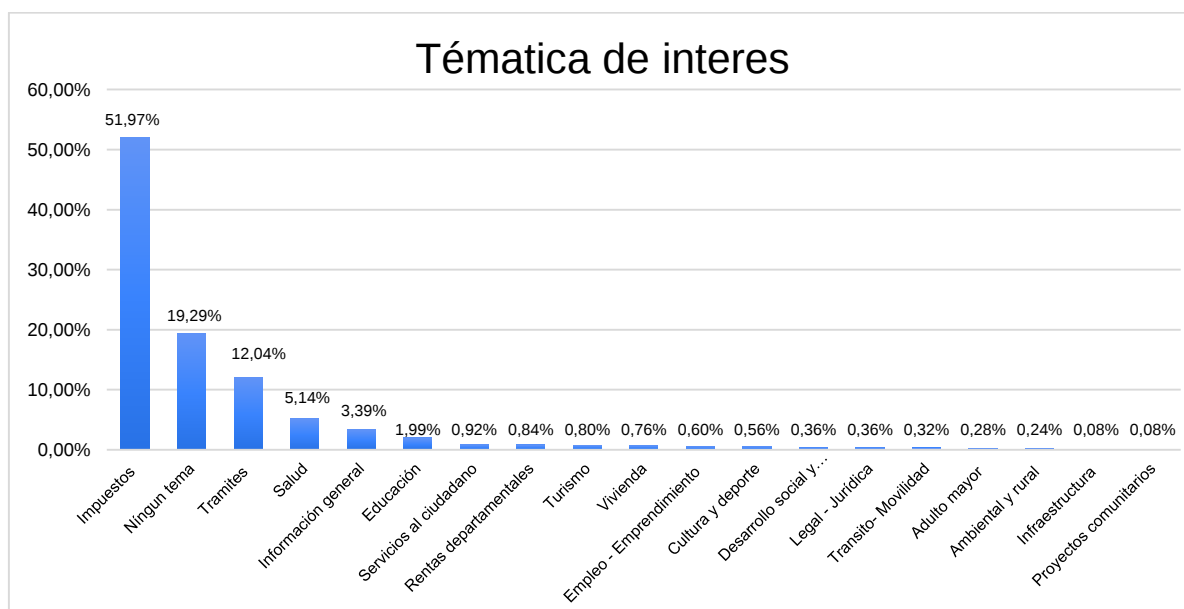


Gráfico 17. Porcentajes de temáticas de interés.

La pregunta aplicada a la muestra, mediante aplicación de Encuesta en su Versión 2, fue: ¿Sobre cuál tema de la Gobernación del Valle del Cauca le gustaría tener mayor información?, se logra identificar que el 51,97%, prioriza el tema de Impuestos, categoría que posteriormente es analizada detenidamente, identificando el tipo al que corresponde. En tercer lugar, están los tramites con un 12,04%, elemento que al igual que el anterior se analiza de forma separada. Se resalta que el 19,29% manifiesta no tener interés específico, y un 3,39% que expresa que la información requerida puede ser general (ver gráfico 17).

6.13.1. Impuestos

Temática de interés	Número de personas
Impuestos sin especificar	630
Impuestos Estampillas	437
Impuestos - Vehicular	232
Impuestos -Predial	5
TOTAL	1304

Tabla 14. Temáticas relacionadas con impuestos.

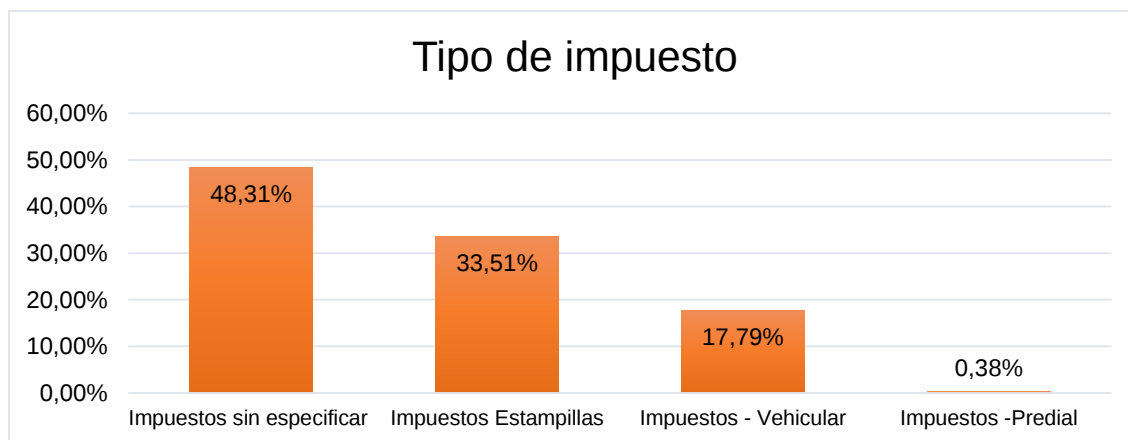


Gráfico 18. Impuestos de interés.

6.13.2. Tramites

Temática de interés	Número de personas
Tramites - Pasaporte	136
Tramites - Paz y Salvo	82
Tramites sin especificar	39
Tramites - Boleta fiscal	22
Tramites - Radicaciones	12
Tramites - Catastro	11
TOTAL	302

Tabla 15. Temáticas relacionadas con tramites.

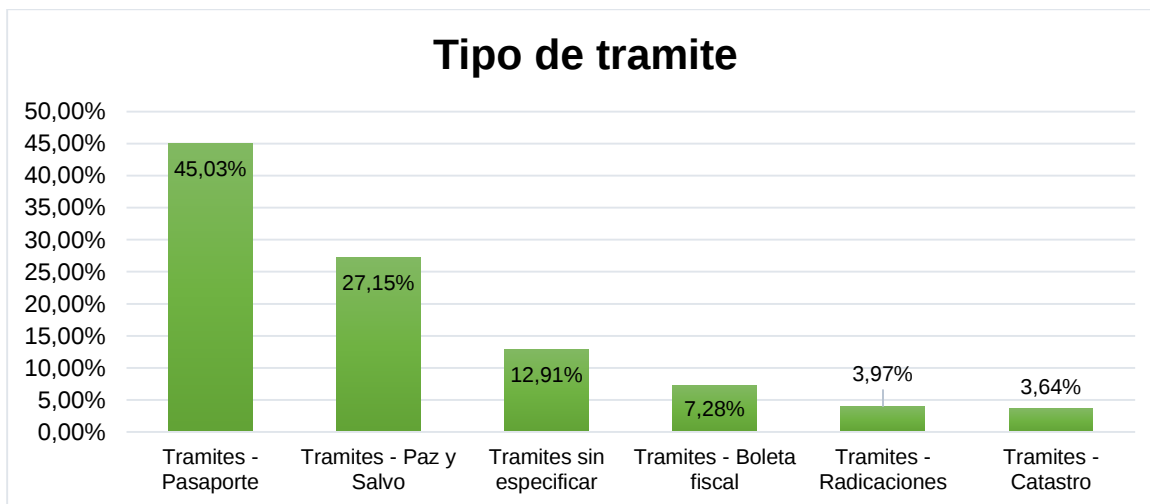


Gráfico 19. Trámites de interés.

En cuanto a los impuestos estos fueron diferenciados para los casos especificados por los consultados, encontrando en primer lugar que el 48% expresa interés general, no se especifica un tipo; en segundo y tercer puesto están los relacionado con estampillas 34%, seguido de los relacionados con vehículos 18%. De igual manera se realizó esta identificación para trámites, en el cual el más recurrente es el de pasaporte con un 45%, seguido del correspondiente a Paz y salvo con un 27%, y en tercer lugar se presenta un interés por esta categoría de manera general con un 13%.

6.14. Canales de comunicación⁶

Canales de comunicación	Número de personas
Correo electrónico	40
Internet	116
Medios Impresos	2
Ninguno	153
Radio	122
Redes Sociales	29

⁶ Estos datos corresponden a la muestra consultada mediante la implementación de la segunda versión de la herramienta de recolección de datos.

Telefonía fija	161
Telefonía móvil	1775
Televisión	111
TOTAL	2509

Tabla 16. Canales de comunicación de preferencia.

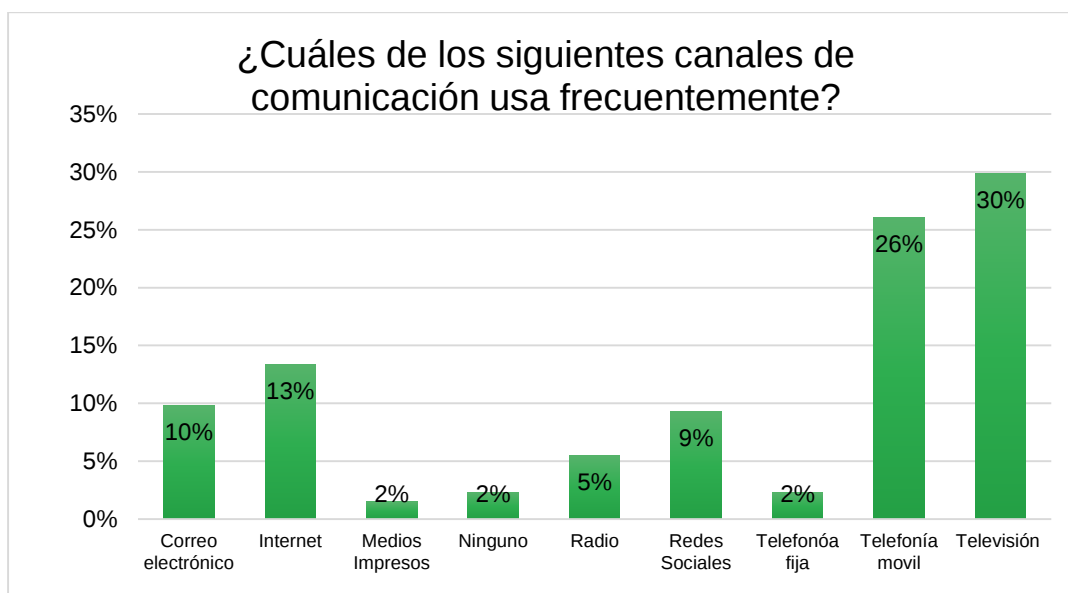


Gráfico 20. Porcentajes de canales de comunicación.

Para el análisis de esta información se tomó la información compilada, con la versión 2 de la herramienta de recolección de datos, que corresponde a 2509 consultas. De esta manera se identificó que el canal de comunicación más usado es la televisión con un 30%, seguido de la telefonía móvil con el 26%, en tercer y cuarto lugar están Internet 13% y Correo Electrónico con 10% (Ver gráfico 20); estos datos ofrecen información vital para que la administración departamental comprenda cuales son los medios más eficaces para difundir información y diseñar espacios de interacción directa con la ciudadanía y grupos valor, guiando con ello una construcción eficiente y eficaz de estrategias de interacción entre el Estado y los Ciudadanos.

6.15. Conocimiento de puntos de atención que tiene la Gobernación del Valle del Cauca

Conoce los puntos de atención	Número de personas
No	2296
Si	1605
TOTAL	3901

Tabla 17. Conocimiento de los puntos de atención.

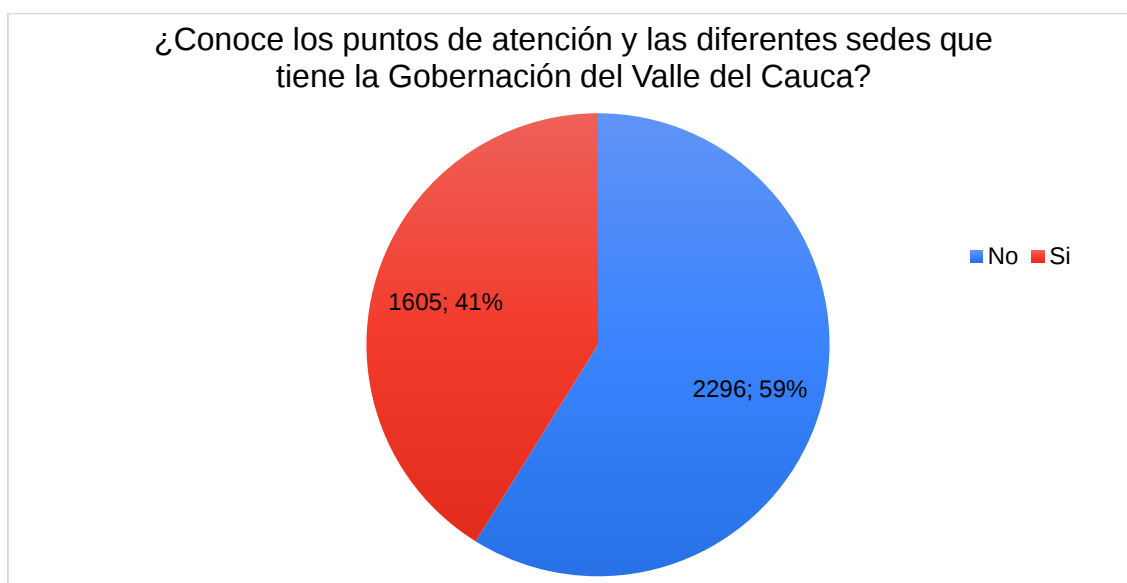


Gráfico 21. Conocimiento de los puntos de atención.

El gráfico 21, permite observar que el 41% de la muestra conoce los puntos de atención que posee la Gobernación del Valle del Cauca, en contraposición a un 59% que manifiesta no conocerlos; evidenciando la oportunidad de mejora en los procesos de información y comunicación masiva que requieren ser liderados por la Administración Departamental, en relación a las acciones que se adelantan a favor de la descentralización de servicios y productos.

7. CONCLUSIONES

La información recolectada mediante el instrumento de encuesta de caracterización de usuarios y grupos de valor, permitió el análisis, que permite concluir que la población usuaria de los servicios que ofrece la Gobernación del Cauca está compuesta en un 95% de personas que tienen ubicada su vivienda en zonas urbanas, solo el 5% estaría asentada en lo rural, dato que permite comprender que se hace necesario ampliar los espacios de dialogo con la ciudadanía, y lograr que este ejercicio de identificación de variables, como herramienta de contacto inicial, que llegue a estos espacios y de esta manera la administración departamental pueda conocer sus particularidades. En esta misma línea se observa que los estratos socioeconómicos que de manera más asidua hacen uso de oferta Institucional, son los 2 y 3, con un 37% y 36% en este mismo orden, sumando con ello el 73%.

En cuanto al sexo, se reconoce igualdad entre las dos categorías, las mujeres representan dentro de toda la muestra un 48,7%, sumando 1900; en el caso de los hombres estos alcanzan el 51,2% con 1997 respuestas; este es un escenario valioso que debe ser fortalecido e incentivado, en tanto representa accesibilidad a los servicios. De forma paralela, para el autoreconocimiento del género, se observa con cautela una baja identificación, solo el 0,3% lo hizo, dentro de las categorías identificadas (Femenino, Masculino, Transexual, Bigénero, Intersexual, No Binario, Prefiero no decir, y Otro), se presenta una baja identificación de categorías por fuera de femenino – masculino, obligando al equipo a revisar si se debe modificar la presentación de la pregunta, sus categorías, o el procedimiento de captura de datos.

En esta misma lógica del autoreconocimiento se encuentra la pregunta sobre la pertenencia a algún grupo étnico, en la muestra solo 5,2% se identifica como perteneciente a alguna de estas colectividades: el 0,5 lo hace como Indígena y el 4,6% como Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero, Muestra muy baja para

una región que se aprecia como diversa, en tanto en su territorio se encuentran asentadas comunidades que se encuentran reconocida legalmente por su liderazgo a nivel cultural, político y social, con acervo indígena, negro, afrodescendiente, entre otros.

Las edades con más representatividad dentro de la muestra son las comprendidas en los rangos de 29-59 años, sumando el 59,4%, seguida de la categoría de 18 - 28 años con un 28,0%, con ello se observa que en estas edades se hace más uso de los servicios que se ofertan, situación acorde las edades de mayor productividad laboral; pero que de igual manera dejan la expectativa de buscar que dicha oferta pueda ser accesible para las otras edades.

El grado de escolaridad de las personas consultadas revela un nivel medio y superior, en tanto el 35.8% afirma ser bachiller, seguido de los niveles técnico y tecnólogo con un 30,8% y dentro de esta línea se encuentra la categoría de profesional donde se encuentran el 22,7%, de esta forma el 89,3% manifiesta haber accedido a formación; condiciones que deben ser tomadas en consideración por la Administración a la hora de diseñar, modificar y crear nuevos servicios; sin olvidar el resto de la población. Para esta última población, la que notifica niveles de escolaridad más bajos (Ninguna escolaridad y Primaria) o superiores (Posgrados y Doctorado) es importante conocer si su experiencia responde a sus intereses, buscando con ello, información que incentive la interacción entre ellos y el Estado.

De forma consecuente al preguntar por la ocupación se logra observar que 57,5% se encuentra compuesto por personas: empleadas, independientes y servidores públicos; individuos que estarían dentro del mercado laboral, identificándose como personas productivas económicamente, un factor positivo socialmente; solo el 11.8% reconocer estar en condición de desempleo.

Esta categoría de análisis deja en evidencia que muy pocas personas con discapacidad, accede a los servicios de la entidad, en la muestra solo suman el

1,4%; lo cual debe ser tomado en consideración por todas las dependencias que ofrecen servicios de cara a la ciudadanía o que sostienen espacios de participación directa, tanto para el diseño e implementación de esta oferta, la cual debe incluir herramientas adecuadas y de accesibilidad amplia.

En cuanto a las preguntas directamente relacionadas con el proceso de Servicio al Ciudadano, se observa en un primer momento que entre las temáticas más solicitadas están: Impuestos con 52,0% y Trámite con 12,0%, lo cual es muy consecuente con el momento de captura de datos, el cual corresponde a espacios y población que se encuentra accediendo en ese instante a servicios relacionados con las respuestas obtenidas. Esto permite evidenciar como oportunidad de mejora la implementación de esta herramienta en otros escenarios, con lo cual se podría acceder a otras tendencias.

La pregunta sobre la frecuencia de uso de estos servicios que ofrece la Entidad, mostrando que la población es muy fluctuante, en virtud de las respuestas de: Casi nunca 41% y En ocasiones 38%. Y, al consultar, si conoce los puntos de atención se identifica que solo en un 41% lo hace de manera positiva, lo que pone en evidencia la necesidad de generar estrategias de comunicación que promuevan además de la oferta institucional, los puntos de atención dispuestos en todo el Departamento mediante las Oficinas Territoriales.

Y como último elemento, se identifica la preferencia en el uso de canales de comunicación, información valiosa en tanto permite a la administración conocer cuáles de estos, son los más eficientes para ofrecer información y al mismo tiempo cuales pueden permitir la creación de espacios de interacción directa entre Estado – Ciudadanos. El canal de comunicación más seleccionado es la televisión con un 30%; seguido por la telefonía móvil, 26%; y en tercer lugar se encuentra la Internet con el 13%. Estos datos en general, tal como se ha mencionado aportan información

valiosa para la toma de decisiones a la hora de diseñar y planear la implementación de servicios o espacios de participación.

8. RECOMENDACIONES

Los datos analizados en este informe, correspondiente a las características de los ciudadanos y grupos de valor que acceden de manera presencial a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca, para hacer uso de la oferta institucional, permiten que el equipo de trabajo a cargo de este ejercicio, plantee las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer este ejercicio, el cual se encuentran inscritas en la Política de Servicio al Ciudadano:

- ✓ Se debe seguir avanzando en la aprobación de un procedimiento institucional que de lineamientos claros a todas las dependencias sobre la implementación de la herramienta de recolección, reporte y análisis de datos de manera permanente.
- ✓ Fortalecer la aplicación en las distintas dependencias de la Institución, logrando el reporte sistemático de datos a la Secretaría General, con lo cual se logrará la ampliación de la muestra y con ello una mirada amplia de la población de usuarios y grupos de valor.
- ✓ Con relación a la muestra poblacional, con la cual se realiza este ejercicio, se hace necesario, implementar en la página web institucional un link que permita el acceso al instrumento de recolección de datos de la caracterización de usuarios y grupos de valor, con lo cual se logre la divulgación, socialización y participación de la ciudadanía en general.
- ✓ Como parte de las acciones de sensibilización y apropiación de la acción de caracterización, la cual debe desarrollarse de manera permanente y continua, en tanto es de obligatoriedad para todas las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca; se iniciará en el segundo semestre de 2021, la instalación de mesas técnicas con todas las dependencias de la



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Entidad, buscando avanzar en la consolidación del procedimiento y la identificación de la batería de las variables que en la actualidad son consultadas.

- ✓ Con relación al acceso de los servicios que ofrece la Gobernación, en las actuales condiciones, coyunturales de pandemia, se considera que se debe revisar con especial cuidado, las alternativas de acceso a la oferta Institucional, para la población con discapacidad y los adultos mayores, en tanto dentro de la muestra se evidencia una baja participación.

Anexo 1: Formato de Encuesta de Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés – Versión 2

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: FO-M4-P1-08
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 05/02/2021
		Página: 1 de 2

Fecha (dd/mm/aaaa): ____/____/____		Nombre del encuestador: _____	
Canal presencial	Palacio de San Francisco: ☐		Antigua Beneficencia del Valle: ☐
	Oficina Territorial: Norte ☐ Centro ☐ Pacífico ☐ Sur ☐		
	Otro: _____		
	Municipio: _____		
Canal no presencial	Líneas telefónicas: ☐ Chat: ☐ Página web: ☐ Correo electrónico ☐		
1. Autorizo el tratamiento de datos		Sí ☐ No ☐	
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 1577 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 690.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co, con domicilio principal en la carrera 8 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada con la finalidad de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, trámites y OPA que ofrece la entidad.			
2. Nombre/Razón Social _____			
3. Tipo de Documento	C.C. ☐	T.I. ☐	C.E. ☐ NIT: ☐
	Pasaporte: ☐ Otro: _____		
4. Número de Documento	_____		
5. Municipio de residencia	_____		6. Área geográfica Rural ☐ Urbana ☐
7. Corregimiento	_____		8. Vereda _____
9. Comuna	_____		10. Barrio _____
11. Estrato socioeconómico	_____		12. Teléfono móvil _____
13. Teléfono fijo	_____		14. Correo electrónico _____
15. Autorizo recibir información por mensaje de texto		Sí: ☐ No: ☐	
16. Autorizo recibir información por correo electrónico		Sí: ☐ No: ☐	
17. Sexo	Mujer ☐	18. Autorreconoce su género como:	Femenino ☐ Masculino ☐ Transsexual ☐
	Hombre ☐		Bigénero ☐ Intersexual ☐ No ☐
	Intersexual ☐		Binario ☐
	Prefiero no decir ☐		Prefiero no decir ☐ Otro: _____
19. Rango de edad	Menor de 17 ☐ 18-28 ☐ 29-59 ☐ Mayor de 60 ☐ No responde ☐		
20. Escolaridad	Primaria ☐ Bachillerato ☐ Técnico ☐ Tecnológico ☐ Profesional ☐		
	Especialización ☐ Maestría ☐ Doctorado ☐ Ninguno ☐		