

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS ENERO JUNIO 2021

Santiago de Cali, 12 de julio 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 algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio 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 de conformidad de los usuarios frente a 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 periodo **enero - junio** de 2021, se aplicaron **4343** 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, **13878** 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 ENERO-JUNIO 2021

NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



 95,8 % Satisfacción
 3,4 % Insatisfacción
 0,8 % No sabe / No responde

TIEMPO DE ESPERA



 93,8 % Satisfacción
 5,7 % Insatisfacción
 0,5 % No sabe / No responde

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



 95,5 % Satisfacción
 3,9 % Insatisfacción
 0,6 % No sabe / No responde

ACTITUD / DISPOSICIÓN



 96,2 % Satisfacción
 3,1 % Insatisfacción
 0,7 % No sabe / No responde

CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



 96,2 % Satisfacción
 3,2 % Insatisfacción
 0,6 % No sabe / No responde

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



 95,3 % Satisfacción
 3,9 % Insatisfacción
 0,8 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



 94,9 % Satisfacción
 3,3 % Insatisfacción
 1,8 % No sabe / No responde

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



 26 % Satisfacción
 0,2 % Insatisfacción
 73,8 % No sabe / No responde

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



 95 % Satisfacción
 3,8 % Insatisfacción
 1,2 % 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

Durante el periodo comprendido entre los meses enero a junio de 2021, se atendieron 151.805 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 4251 ciudadanos.

De esta manera, durante el periodo enero - junio de 2021, se aplicaron 4.343 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	4280
Oficina Territorial Norte	63
Total	4343

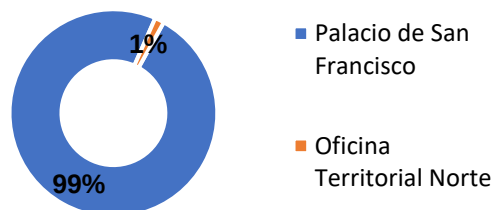


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero - junio 2021.

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

5.2. Encuestas aplicadas por mes

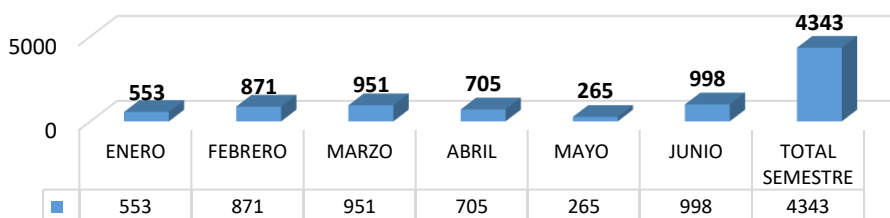


Tabla y gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero - junio 2021.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue junio, con un total de 998 encuestas. También evidencia que para el mes de mayo la cantidad de encuestas aplicadas presentó una disminución significativa, lo anterior obedece al cierre del punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19 y a las diversas situaciones de orden público dadas en el marco del paro nacional, el cual ha sido prolongado en la ciudad de Cali.

5.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Radicación de trámite/servicio/OPA	4050
Radicación de PQRS	150
Orientación	131
No sabe / No responde	12
Total	4343

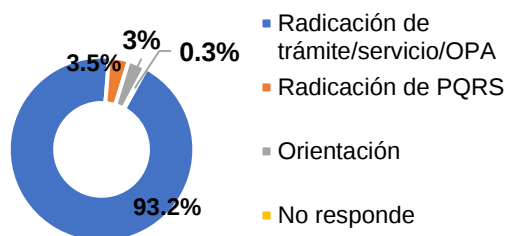


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero - junio 2021.

La tabla y el gráfico 3 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.

5.4. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	1888
Bueno	2272
Regular	118
Malo	29
No sabe / No responde	36
Total	4343

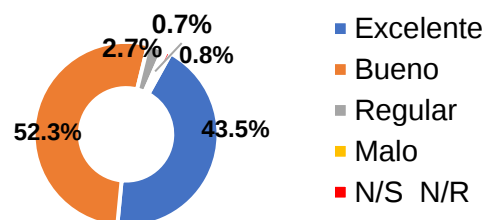


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero - junio 2021.

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 95,8 % 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 3,4 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

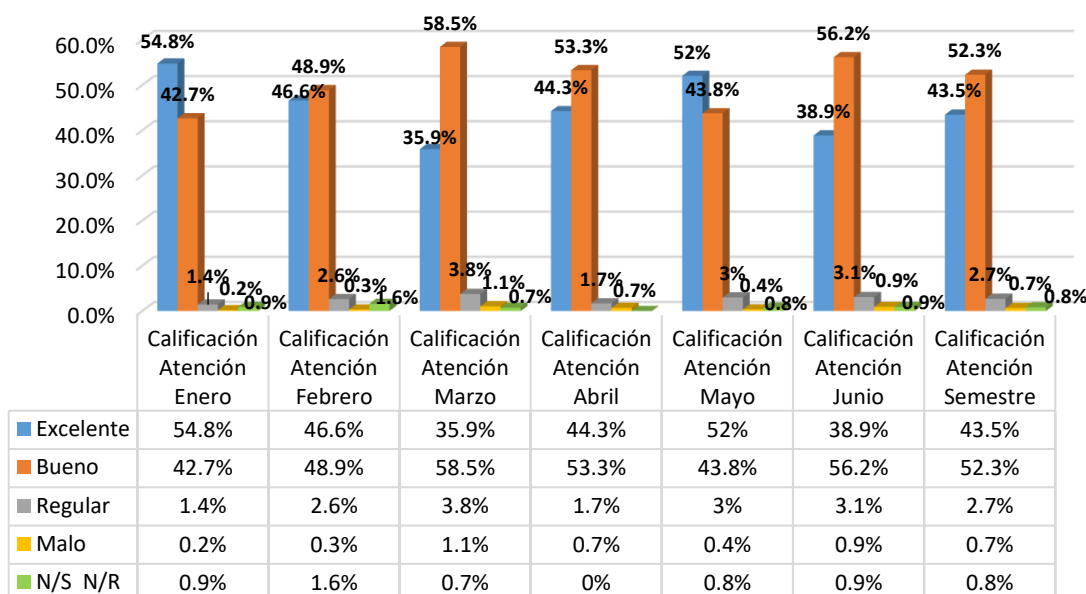


Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de conformidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero - junio 2021.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de conformidad general frente a la atención fue abril, con una calificación el 97,6 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de inconformidad general fue marzo, con una calificación del 4,9%.

5.5. Nivel de conformidad por variable

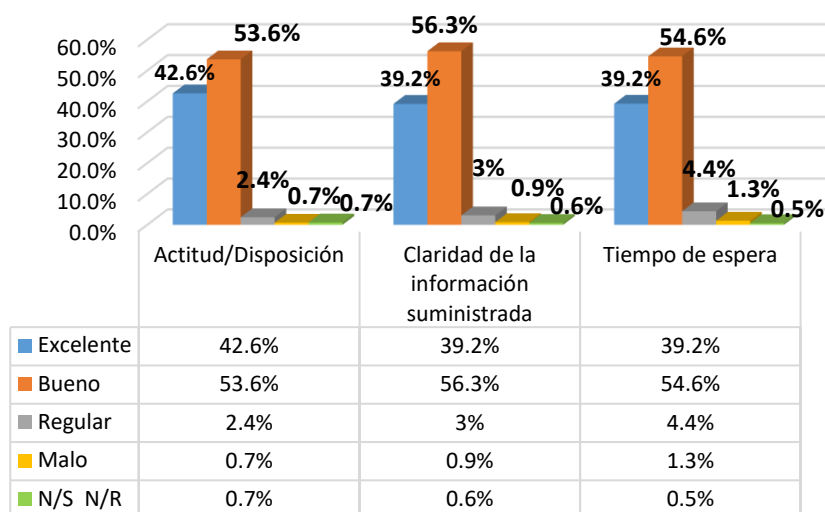


Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero - junio 2021.

La tabla y gráfico 6 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la actitud/disposición, con una calificación el 96,2 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 5,7 %.

5.6. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

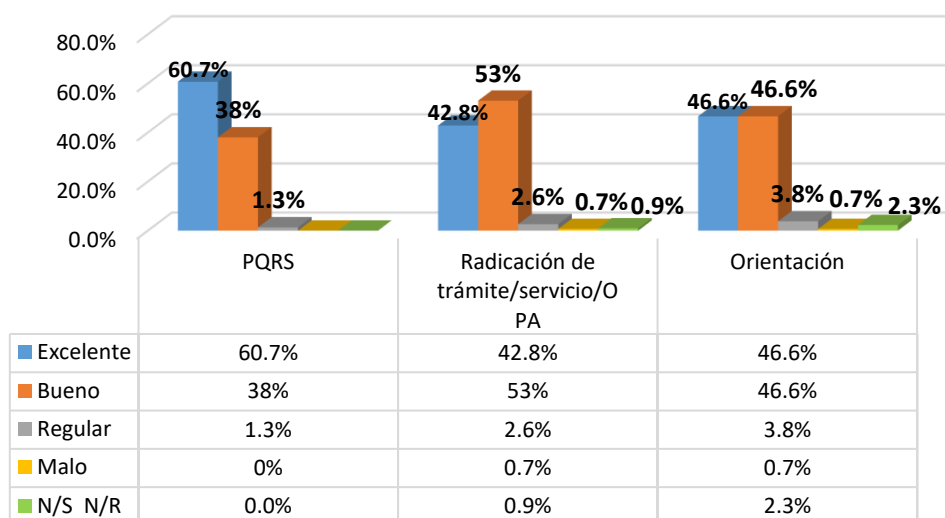


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de conformidad general frente a la atención es la radicación de PQRS con el 98,7 %. Mientras la orientación presenta el mayor nivel de inconformidad, con el 4,5 %.

5.6.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

Calificación	Total
Excelente	1735
Bueno	2144
Regular	110
Malo	28
No sabe / No responde	33
Total	4050

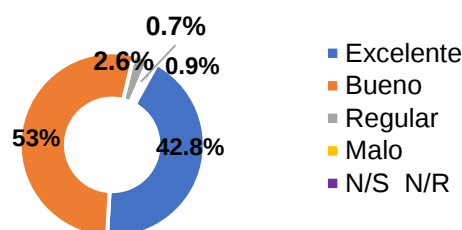


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 8 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 3,3 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 0,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.6.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Excelente	91
Bueno	57
Regular	2
Total	150

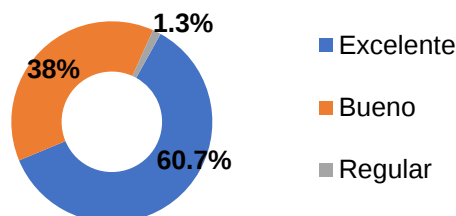


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 9 evidencian que el 98,77 % 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. Tan solo un 1,3 % expresó inconformidad, calificándola de Regular.

5.6.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	61
Bueno	61
Regular	5
Malo	1
No sabe / No responde	3
Total	131

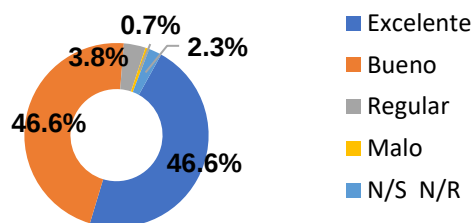


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 93,2 % 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 4,5 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 2,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 93,3 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	2204
Impuesto vehicular	1188
Paz y salvo departamental	397
Registro de títulos de salud	261
TOTAL	4050

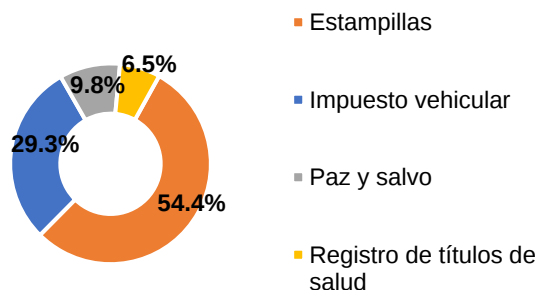


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 54,4%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 29,3 %.

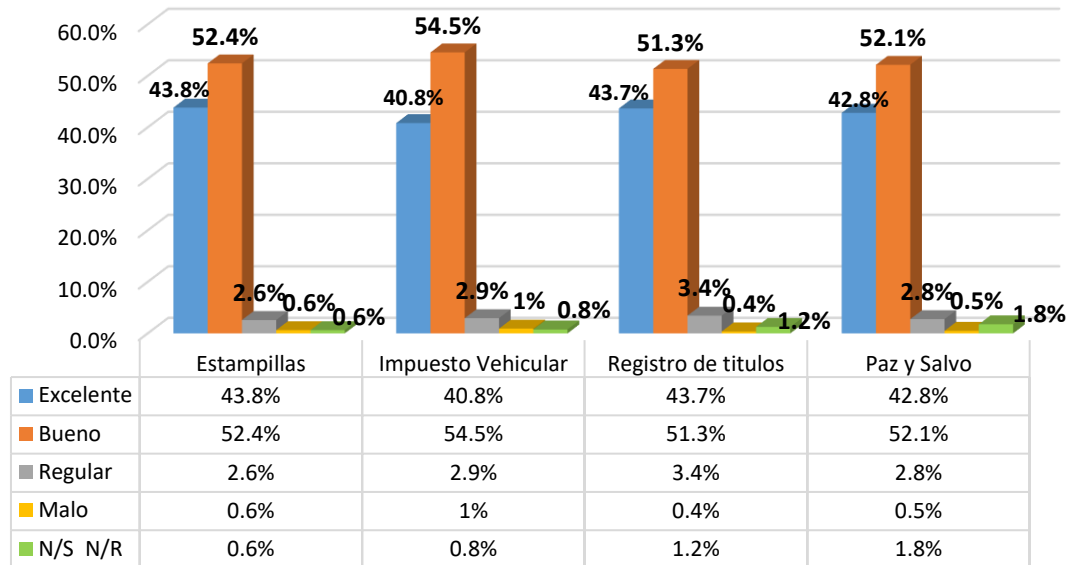


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo enero – junio la adquisición de estampillas presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 96,2 %. Asimismo, se destaca que la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad con la atención recibida con un 3,9 %, seguido del registro de títulos de salud con un 3,8 %.

5.6.4. Liquidación del impuesto vehicular

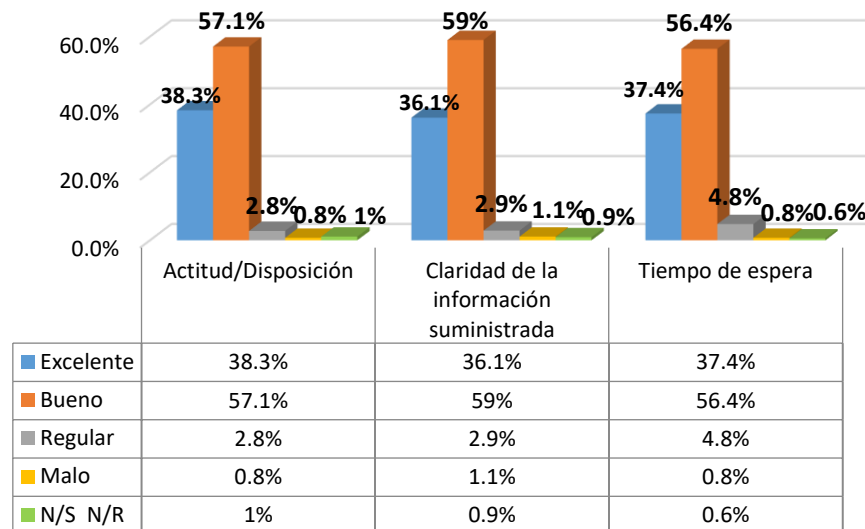


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

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 95,2 % e inconformidad del 3,7 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	95,4%	95,1%	93,8%
Inconformidad	3,6%	4 %	5,6%
N/S N/R	1%	0,9%	0,6%

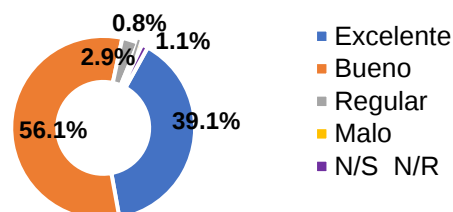


Tabla y gráfico 14. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

5.6.5. Adquisición de estampillas

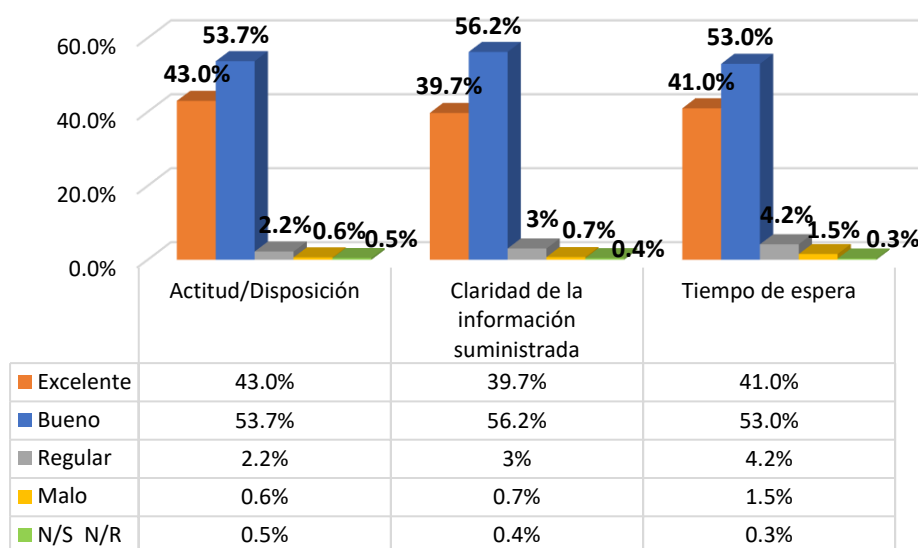


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 16 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,7 % e 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	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	96,7%	95,9%	94%
Inconformidad	2,8%	3,7%	5,7%
N/S N/R	0,5%	0,4%	0,3%

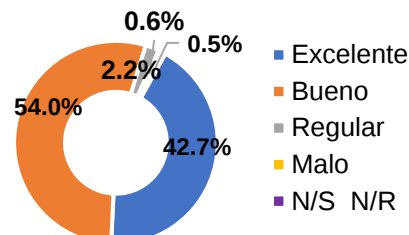


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

5.6.6. Paz y salvo departamental

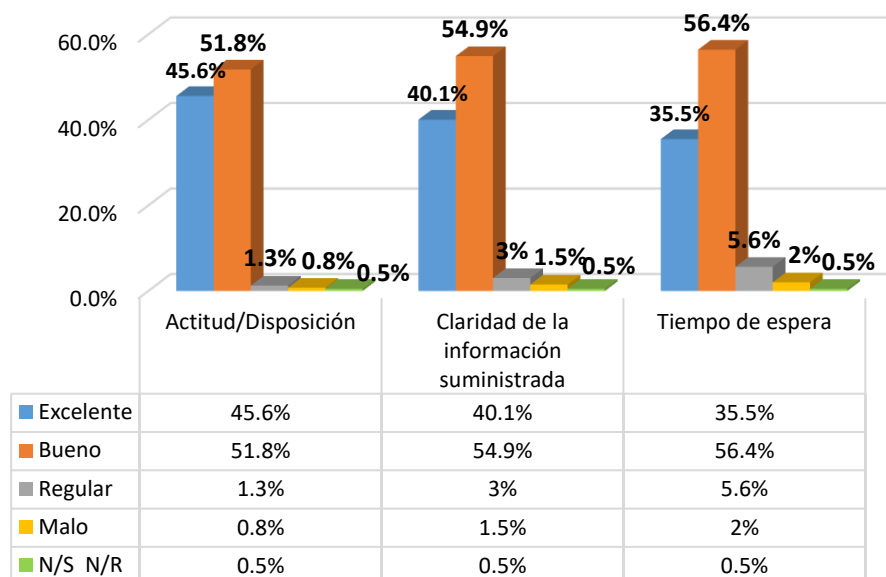


Tabla y gráfico 17. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 94,9 % e inconformidad del 3,3 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	97,4%	95%	91,9%
Inconformidad	2,1%	4,5%	7,6%
N/S N/R	0,5%	0,5%	0,5%

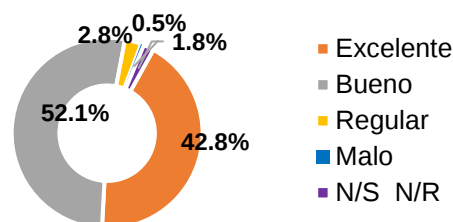


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

5.6.7. Registro de títulos en el área de la salud

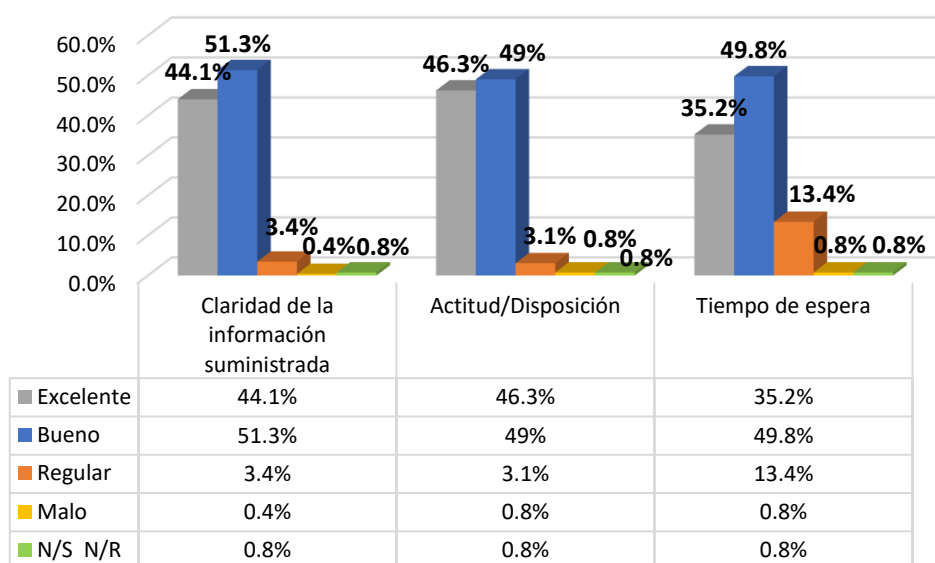


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 20 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 95 % e inconformidad del 3,8 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	95,4%	95,3%	85 %
Inconformidad	3,8%	3,9%	14,2%
N/S N/R	0,8%	0,8%	0,8 %

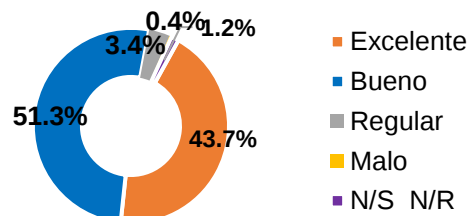


Tabla y gráfico 20. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

5.7. 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 periodo enero - junio de 2021, **13878** ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 4248 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

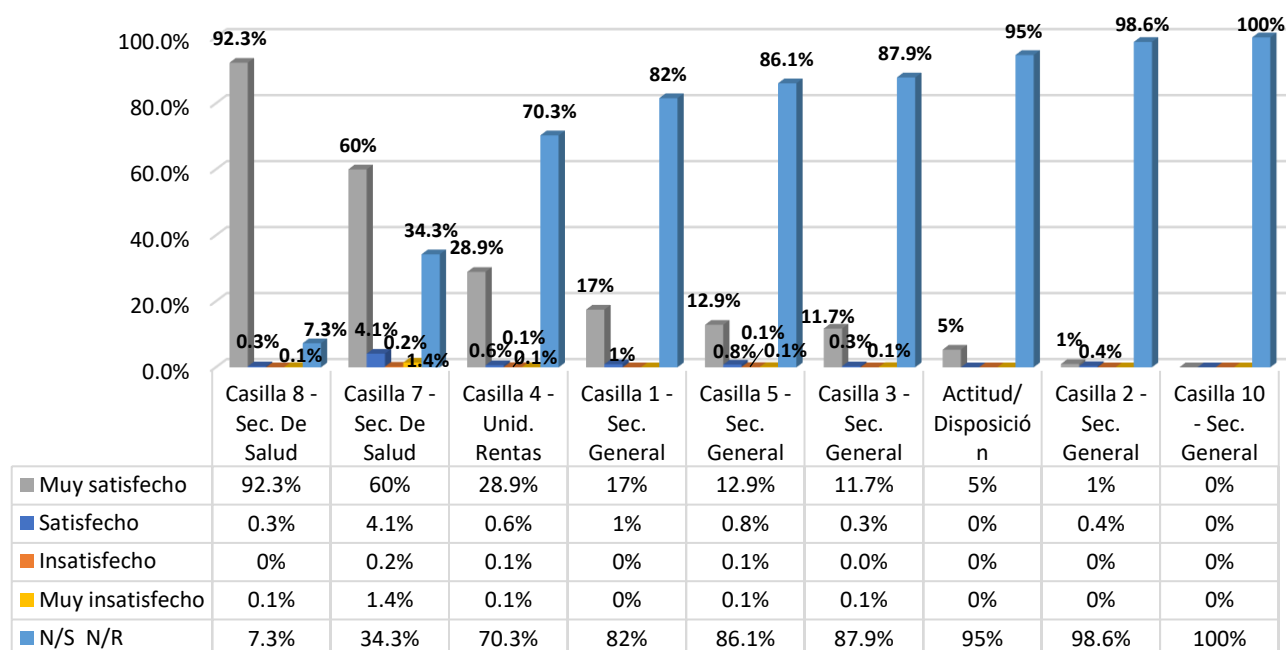


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 21 revelan que durante el periodo enero – junio 2021 los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 26 % e inconformidad del 0,2 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
Conformidad	3595
Inconformidad	35
NS / NR	10243

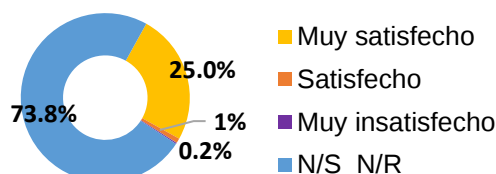


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el periodo enero-junio 2021.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 73,8 % 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 por falta de deseo o interés en la calificación.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la calificación de la atención frente a los tramites y servicios brindados por la Oficina Territorial Norte ubicada en el municipio de Cartago, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero - junio de 2021, se aplicaron de manera presencial 63 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

6.1.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	37
Bueno	19
Regular	5
Malo	2
Total	63

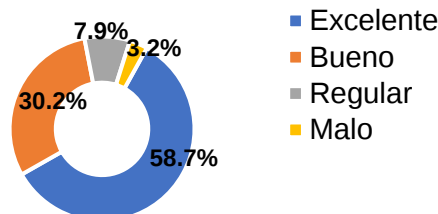


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y el gráfico 23 revelan que el 88,9 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. Tan solo un 11,1 % expresó inconformidad calificándolo de Regular y Malo.

6.1.2. Nivel de conformidad por variable

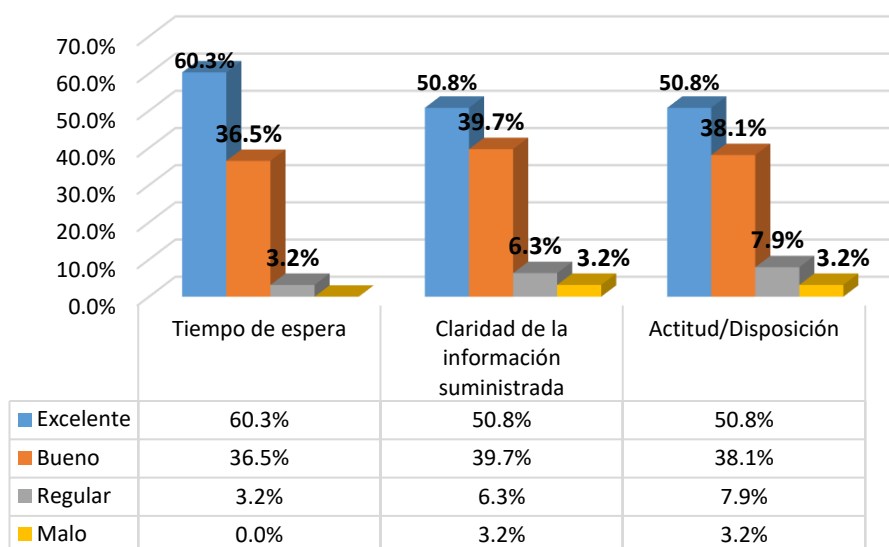


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 24 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es el tiempo de espera, con una calificación el 96,8 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es la actitud/disposición, con una calificación del 11,1 %.

6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

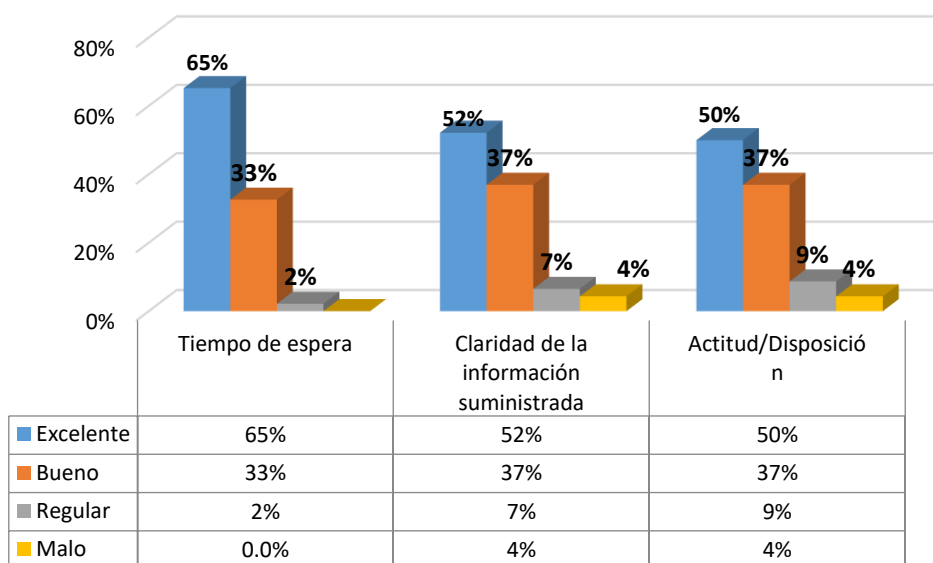


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95 % e inconformidad del 5 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	98%	89%	87%
Inconformidad	2%	11%	13%

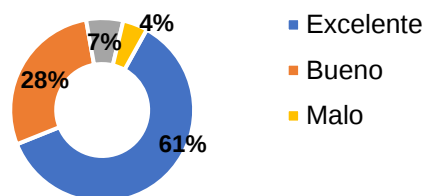


Tabla y gráfico 26. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

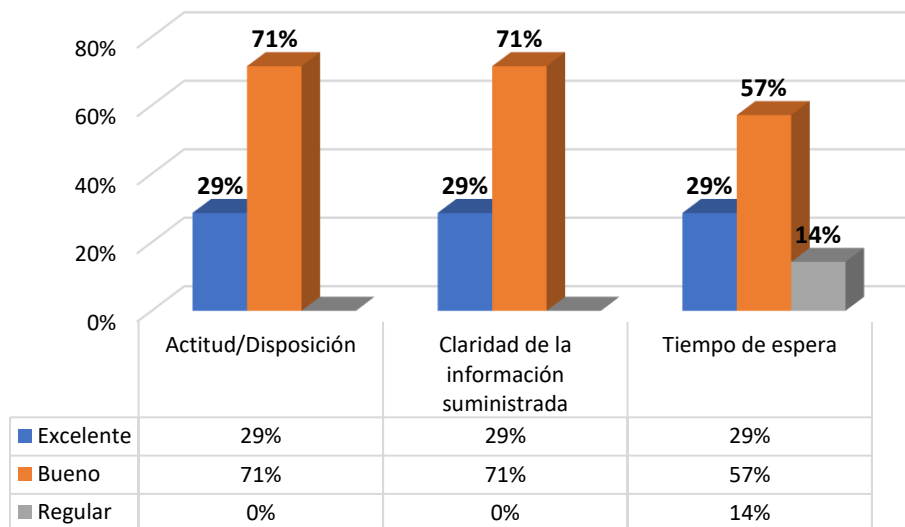


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 28 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 86 % e inconformidad del 14 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	100%	100%	86%
Inconformidad	0%	0%	14%

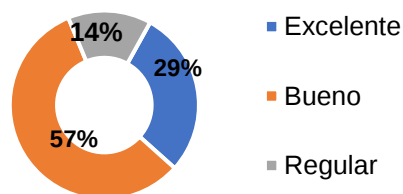


Tabla y gráfico 28. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

6.1.3.3. PQRS

Calificación	Total
Excelente	4
Total	4



Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio de 2021.

La tabla y gráfico 29 revelan que durante el periodo enero – junio 2021, los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida en la Oficina Territorial Norte del 100 % otorgando calificación Excelente.

6.1.3.4. Orientación

Calificación	Total
Excelente	3
Bueno	2
Regular	1
Total	6

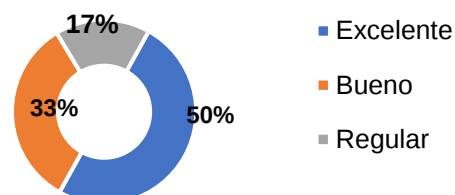


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La tabla y gráfico 30 revelan que durante el periodo enero – junio 2021, el 83, % de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 17 % expresó inconformidad, calificándola de Regular.

7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

Durante el periodo enero – junio 2021 se recibieron en total 231 observaciones. El 42 % está relacionado con los servidores públicos (mala información, mala atención), 17 % sugiere implementar mejoras en el ingreso al edificio, el 12,4 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de espera, 9,6 % sugiere mejoras en los procesos, 13,6 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los sistemas de información, el 1,3 % es referente a mejoras en la planta física del edificio y 4,1 % son felicitaciones.

El 4,1 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 95,9% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

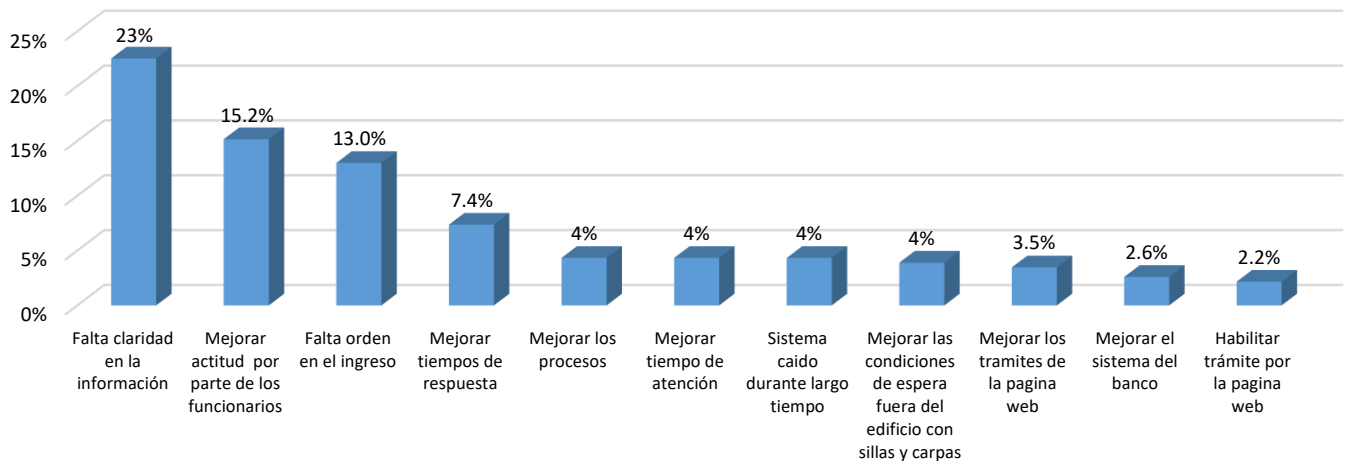


Gráfico 2. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 23 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirió que se debe mejorar la información brindada por parte de los funcionarios. Un 15,2 % de los encuestados solicitó mejorar la actitud por parte de los funcionarios, el 13 % manifestó que falta orden en el ingreso al edificio, seguido del 7,4 % que se refiere a mejorar los tiempos de respuesta.

Cabe resaltar que el servicio que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 40 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría está asociada con la falta de claridad en la información y la necesidad de mejorar la actitud por parte de los funcionarios.

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 necesidad de mejorar la información brindada y falta de orden en el ingreso al edificio.

8. 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 95,8%.
- El nivel de inconformidad general frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 3,4 %.
- El mes mejor calificado fue abril, con un nivel de conformidad general frente a la atención del 97,6 %.
- El mes con la calificación más baja fue marzo, con un nivel de inconformidad general del 4,9 %.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición con un nivel de conformidad general del 96,2 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 5,7 %.
- El trámite con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada es la adquisición de estampillas con el 96,2 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja en la atención es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de inconformidad del 3,9 %, seguido del registro de títulos de salud con 3,8 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 98,77 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 93,2 %.
- El 73,8 % de los usuarios encuestados en la Ventanilla Única se abstuvieron de calificar la atención recibida.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 88,9 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 11,1%.
- La variable con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de espera, con un nivel de conformidad del 96,8%.
- Las variables con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue la actitud/disposición, con un nivel de inconformidad del 11,1%.
- De 4343 personas encuestadas, se recibieron un total de 231 observaciones que representan el 5,3 %.
- De las 231 observaciones, 9 se refiere a factores de conformidad con el servicio y 222 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se destaca la observación “falta claridad en la información” y “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” con un porcentaje del 23% y 15,2% respectivamente,

como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “falta orden en el ingreso” y “mejorar los tiempos de respuesta” con 13% y 7,4 % respectivamente.

- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 93 recomendaciones, de las cuales 20 se refieren a “falta claridad en la información” y 17 están relacionadas con “mejorar la actitud de los funcionarios”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 61 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la necesidad de “mejorar la información suministrada” y “falta orden en el ingreso” entre otras.

9. 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 deficiencia en la claridad de la información suministrada, a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.
- ❖ 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.
- ❖ Realizar una reunión entre Secretaria General y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, con el fin de mostrar los resultados del presente informe y plantear estrategias que permitan mejorar las condiciones de ingreso a la entidad, puesto que la manifestación de inconformidad de los ciudadanos frente al tema es constante y afecta la objetividad en la medición de la percepción frente a la oferta institucional.

- ❖ 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.
- ❖ Implementar mecanismos y estrategias que le apunten a disminuir la abstención en el sistema calificador de la Ventanilla Única.
- ❖ 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.

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.