

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS  
AGOSTO 2021**

Santiago de Cali, 10 de septiembre 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 el 2 y el 31 de agosto 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 mes de **agosto** de 2021, se aplicaron **1206** 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, **3363** 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

AGOSTO DE 2021

### NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



**95,7%** Satisfacción  
**3,5%** Insatisfacción  
**0,8%** No sabe/No responde

#### TIEMPO DE ESPERA



**95,9%** Satisfacción  
**3,7%** Insatisfacción  
**0,3%** No sabe/No responde

#### CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



**96%** Satisfacción  
**3,6%** Insatisfacción  
**0,4%** No sabe/No responde

### ACTITUD / DISPOSICIÓN



**96,6%** Satisfacción  
**3,1 %** Insatisfacción  
**0,3%** No sabe/No responde

### CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

#### ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



**95,7%** Satisfacción  
**3,5%** Insatisfacción  
**0,8%** No sabe/No responde

#### LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



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

#### PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



**92,7%** Satisfacción  
**4,9%** Insatisfacción  
**2,4%** No sabe/No responde

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



**100%** Satisfacción

#### RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



**15,6 %** Satisfacción  
**0,1%** Insatisfacción  
**84,3%** 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): ____<br>Antigua Beneficencia del Valle: ____<br>Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ____ Otro: ____<br>Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ (Sec. Salud)<br>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<br>😞 | Regular<br>😐 | Bueno<br>😊 | Excelente<br>😄 |
|-------------------------------------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 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 agosto de 2021, se atendieron 36.458 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 3,3 %, lo cual corresponde a 1203 ciudadanos.

De esta manera, durante el mes de agosto de 2021, se aplicaron 1206 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   | 1103        |
| Oficina Territorial Norte  | 64          |
| Oficina Territorial Centro | 18          |
| Otro - Buga                | 21          |
| <b>Total</b>               | <b>1206</b> |

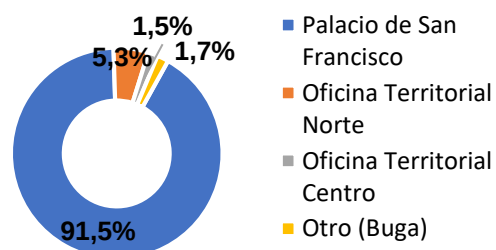


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

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 se extendió a las oficinas territoriales del Centro y Norte del Departamento.

## 5.2. Gestión realizada

| Gestión                            | Total       |
|------------------------------------|-------------|
| Radicación de trámite/servicio/OPA | 1115        |
| Orientación                        | 61          |
| Radicación de PQRS                 | 24          |
| No sabe / No responde              | 6           |
| <b>Total</b>                       | <b>1206</b> |

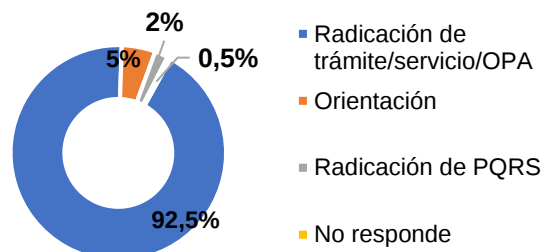


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

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       |
|-----------------------|-------------|
| Excelente             | 552         |
| Bueno                 | 602         |
| Regular               | 35          |
| Malo                  | 7           |
| No sabe / No responde | 10          |
| <b>Total</b>          | <b>1206</b> |

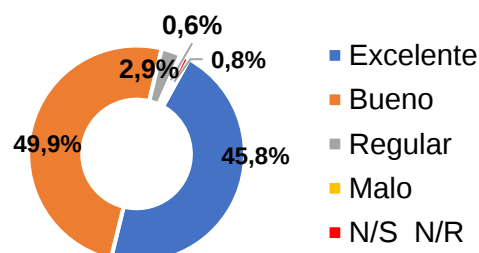


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y el gráfico 3 revelan que el 95,7 % 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 3,5 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

#### 5.4. Nivel de conformidad por variable

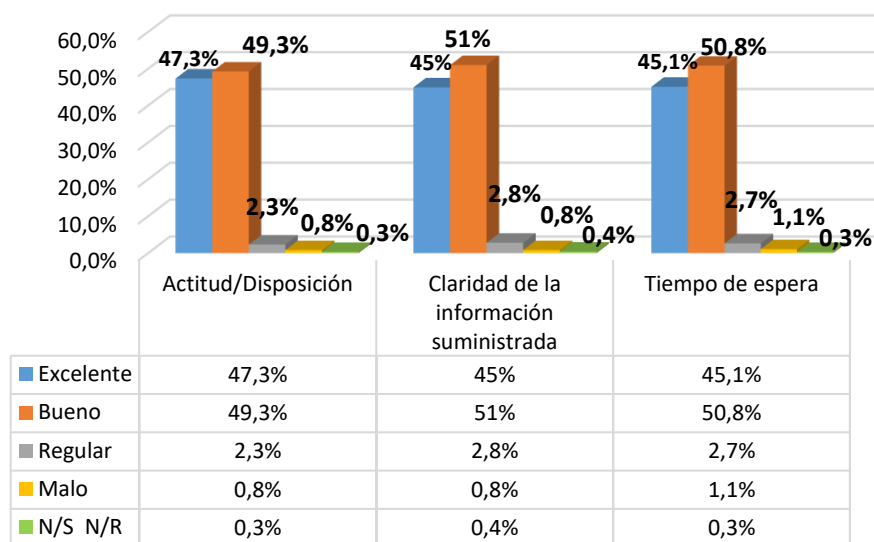


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la actitud/disposición, con una calificación el 96,6 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 3,7 %.

#### 5.5. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

##### 5.5.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

| Calificación          | Total       |
|-----------------------|-------------|
| Excelente             | 499         |
| Bueno                 | 567         |
| Regular               | 35          |
| Malo                  | 5           |
| No sabe / No responde | 9           |
| <b>Total</b>          | <b>1115</b> |

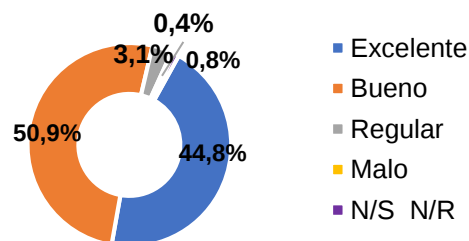


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 95,7 % 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 3,5 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2. Radicación de PQRS

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 13        |
| Bueno        | 11        |
| <b>Total</b> | <b>24</b> |

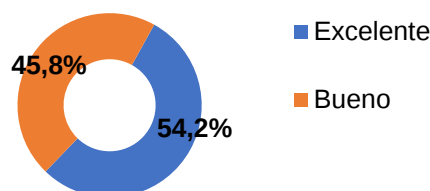


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 6 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.

### 5.5.3. Orientación

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 38        |
| Bueno        | 21        |
| Malo         | 2         |
| <b>Total</b> | <b>61</b> |

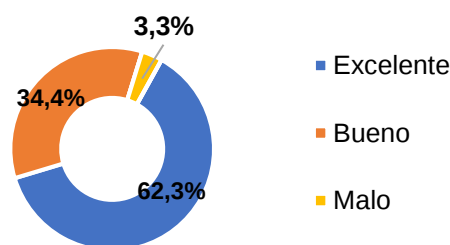


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 7 revelan que el 96,7 % 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 3,3 % expresó inconformidad, calificándola de Malo.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 92,4 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

| Trámite, servicio u OPA      | Total       |
|------------------------------|-------------|
| Estampillas                  | 613         |
| Impuesto vehicular           | 334         |
| Registro de títulos de salud | 86          |
| Paz y salvo departamental    | 82          |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>1115</b> |

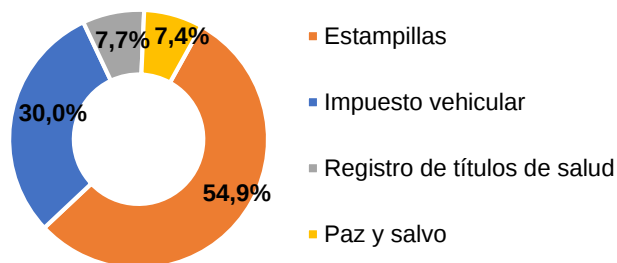


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 54,9%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 30 %.

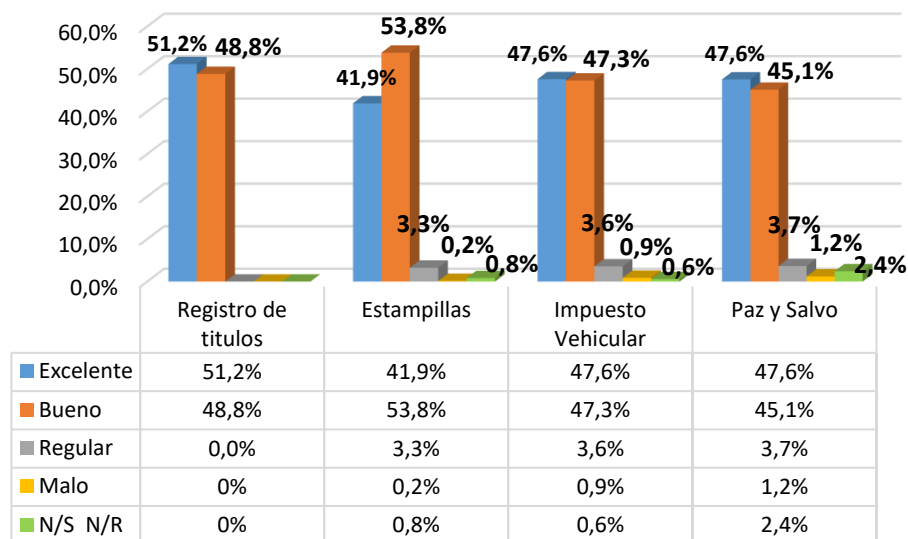


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 9 revelan que el registro de títulos de salud presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 100 %, seguido de la adquisición de estampillas con un 95,7 %. Asimismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 4,9 %.

#### 5.5.4. Adquisición de estampillas

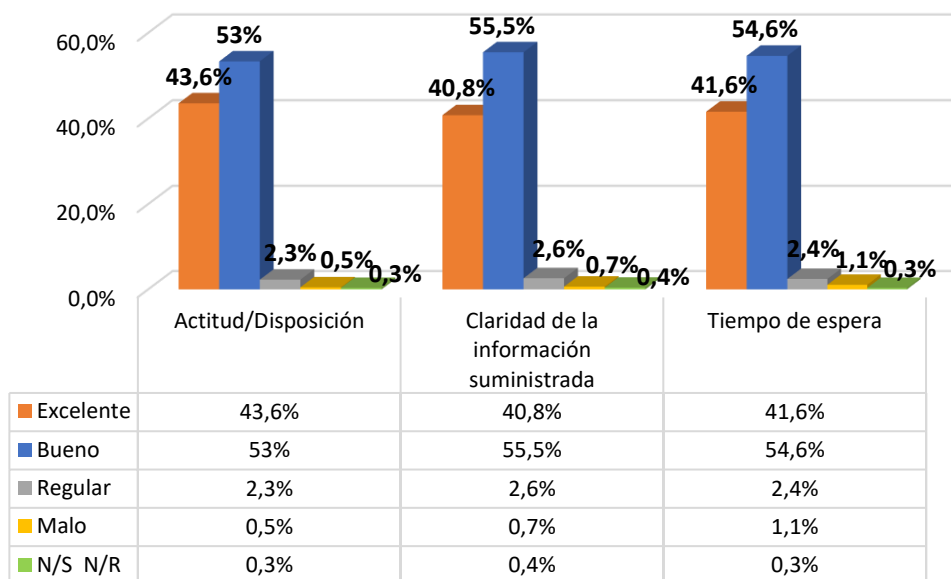


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 11 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95,7 % e inconformidad del 3,5 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel         | Actitud | Claridad | Tiempo |
|---------------|---------|----------|--------|
| Conformidad   | 96,9%   | 96,3%    | 96,2%  |
| Inconformidad | 2,8%    | 3,3%     | 3,5%   |
| N/S N/R       | 0,3%    | 0,4%     | 0,3%   |

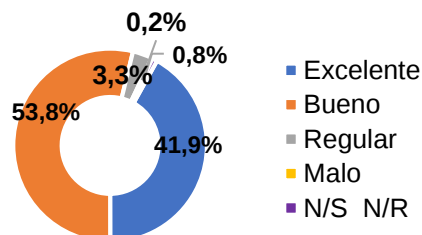


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

### 5.5.5. Liquidación del impuesto vehicular

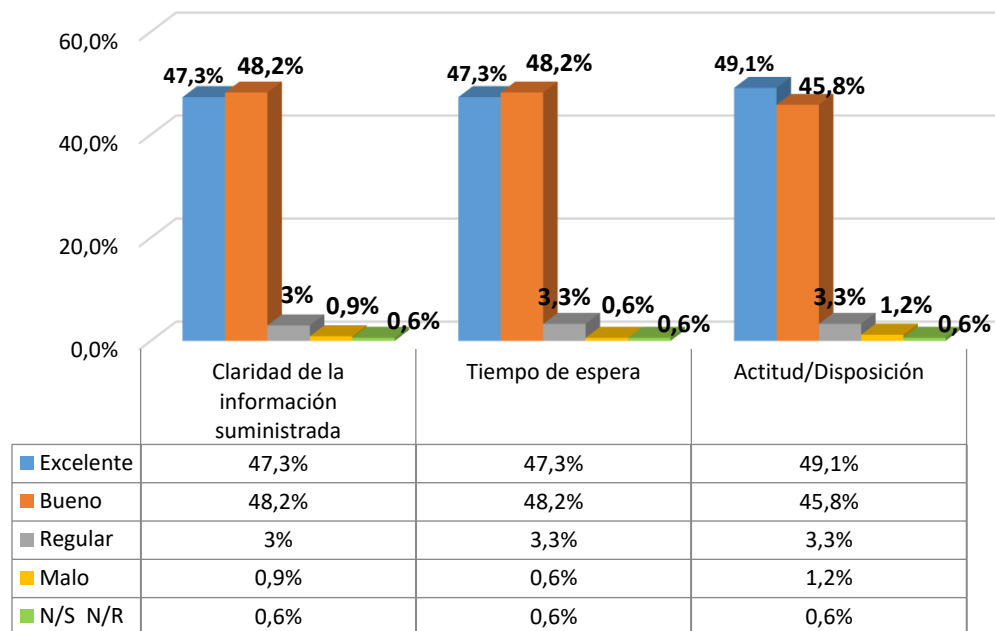


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 94,9 % e inconformidad del 4,5 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

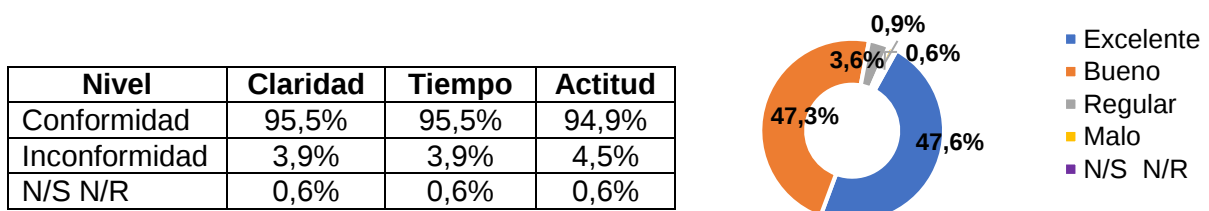


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

### 5.5.6. Paz y salvo departamental

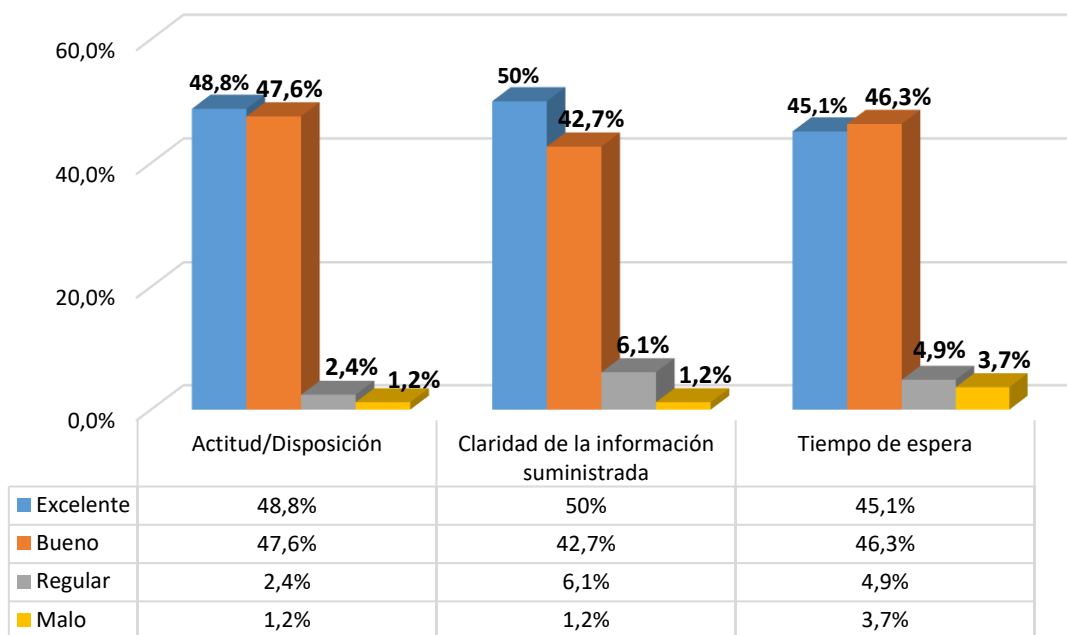


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 92,7 % e inconformidad del 4,9 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel         | Actitud | Claridad | Tiempo |
|---------------|---------|----------|--------|
| Conformidad   | 96,3%   | 92,7%    | 91,5%  |
| Inconformidad | 3,7%    | 7,3%     | 8,5%   |

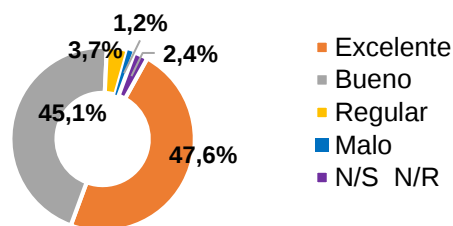


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

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

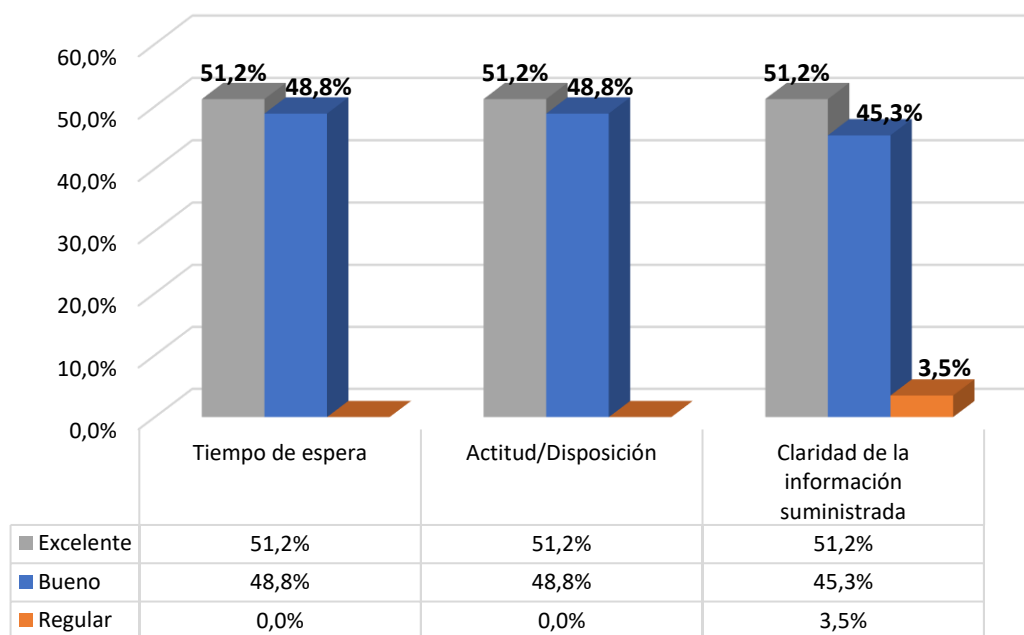


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 17 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 95,7 % e inconformidad del 4,3 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel         | Tiempo | Actitud | Claridad |
|---------------|--------|---------|----------|
| Conformidad   | 100 %  | 100 %   | 96,5 %   |
| Inconformidad | 0%     | 0%      | 3,5%     |

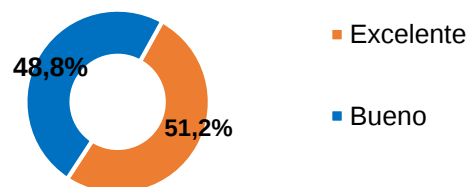


Tabla y gráfico 17. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

## 5.6. 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 agosto de 2021, 3363 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 526 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

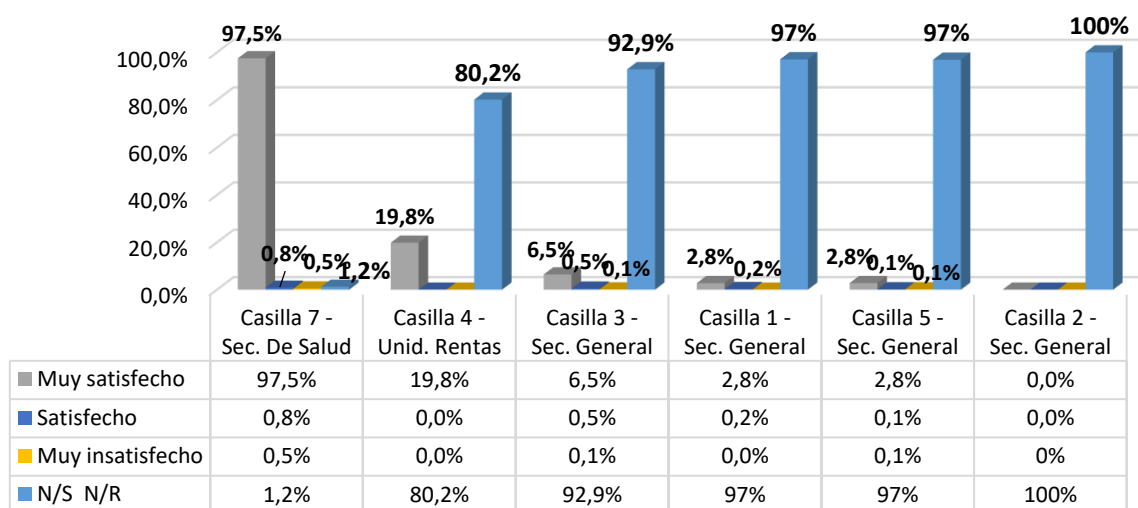


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 19 revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 15,6 % e insatisfacción del 0,1 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

| Nivel de conformidad | Número de ciudadanos |
|----------------------|----------------------|
| Conformidad          | 522                  |
| Inconformidad        | 4                    |
| NS / NR              | 2837                 |

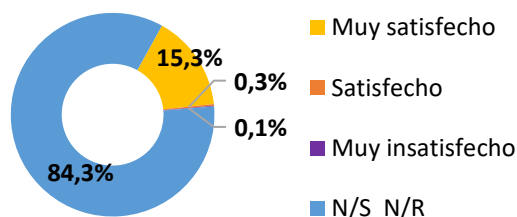


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante agosto 2021.

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 84,3 % 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 trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, 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 mes de agosto de 2021, se aplicaron de manera presencial 64 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    | 38        |
| Bueno        | 23        |
| Regular      | 2         |
| Malo         | 1         |
| <b>Total</b> | <b>64</b> |

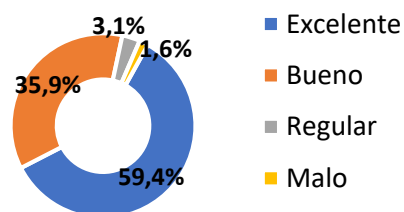


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

La tabla y el gráfico 20 revelan que el 95,3 % 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 4,7 % expresó inconformidad calificándolo de Regular y Malo.

### 6.1.2. Nivel de conformidad por variable

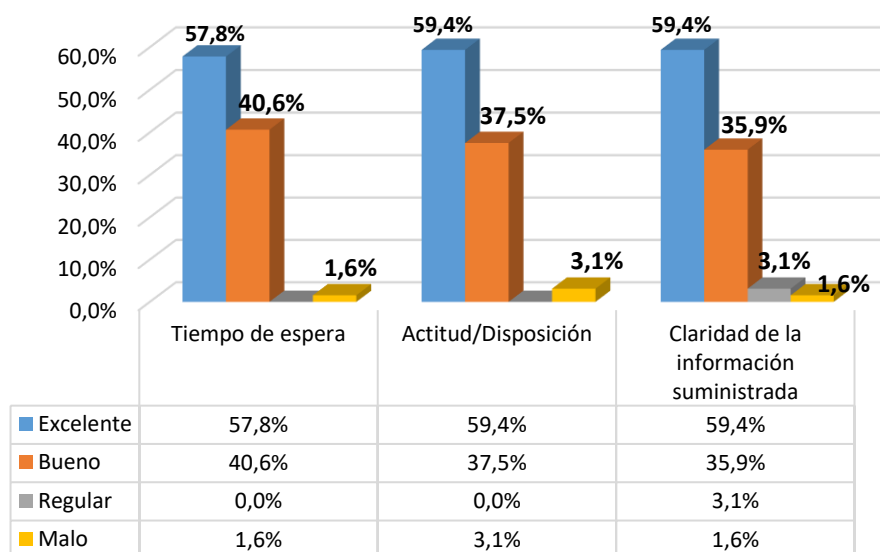


Tabla y gráfico 21. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es el tiempo de espera, con una calificación del 98,3 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es la claridad de la información, con una calificación del 4,7 %.

### 6.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

#### 6.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

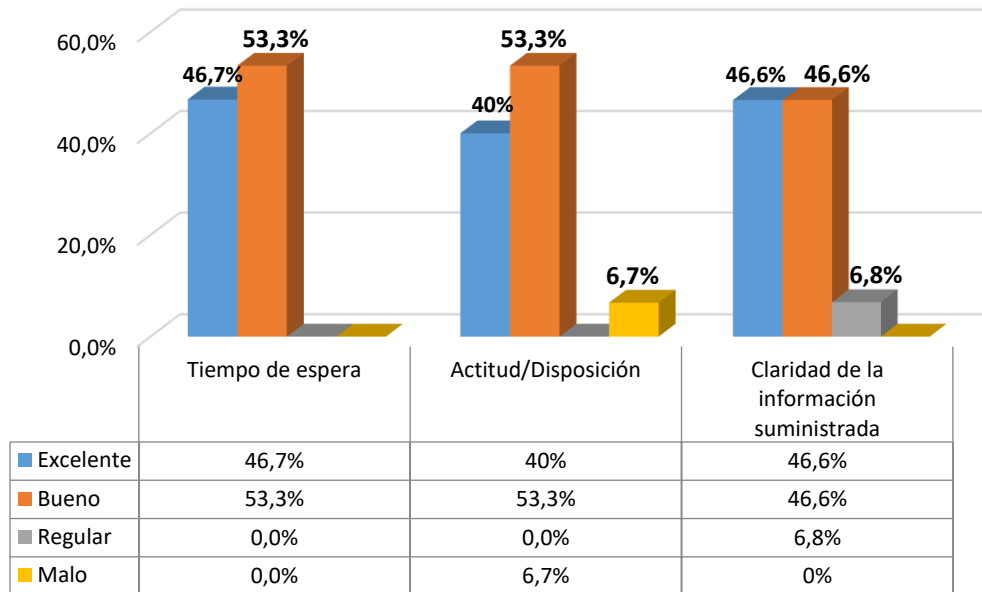


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 23 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 93,3 % e inconformidad del 6,7 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel         | Tiempo | Actitud | Claridad |
|---------------|--------|---------|----------|
| Conformidad   | 100%   | 93,3%   | 93,2%    |
| Inconformidad | 0%     | 6,7%    | 6,8%     |

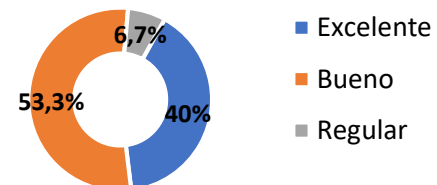


Tabla y gráfico 23. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

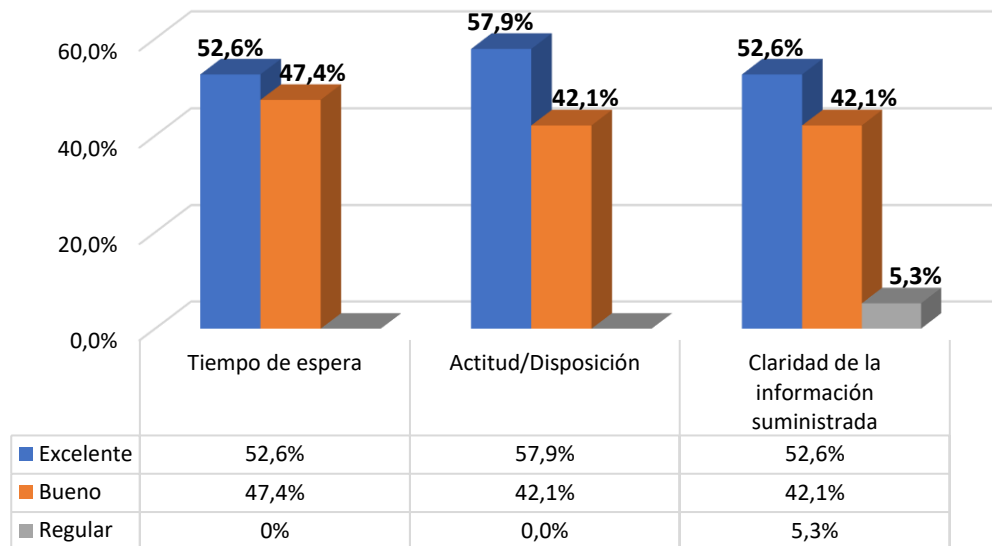


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 25 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 94,7 % e inconformidad del 5,3 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel         | Tiempo | Actitud | Claridad |
|---------------|--------|---------|----------|
| Conformidad   | 100%   | 100%    | 94,7%    |
| Inconformidad | 0%     | 0%      | 5,3%     |

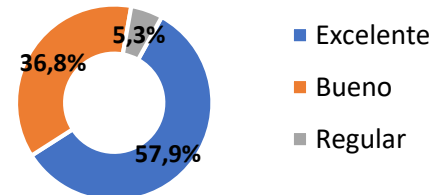


Tabla y gráfico 25. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

### 6.1.3.3. PQRS

| Calificación | Total    |
|--------------|----------|
| Excelente    | 1        |
| Bueno        | 1        |
| <b>Total</b> | <b>2</b> |

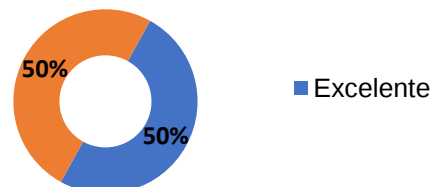


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 26 revelan que 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 y Bueno.

#### 6.1.3.4. Orientación

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 20        |
| Bueno        | 7         |
| Malo         | 1         |
| <b>Total</b> | <b>28</b> |

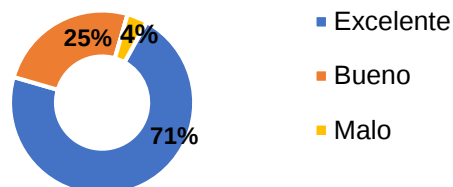


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 27 revelan que el 96 % 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 Excelente y Bueno. Tan solo un 4 % expresó inconformidad, calificándola de Malo.

### 6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de agosto de 2021, se aplicaron de manera presencial 39 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

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.

#### 6.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 16        |
| Bueno        | 2         |
| <b>Total</b> | <b>18</b> |

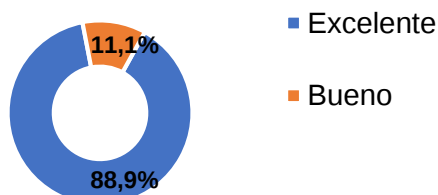
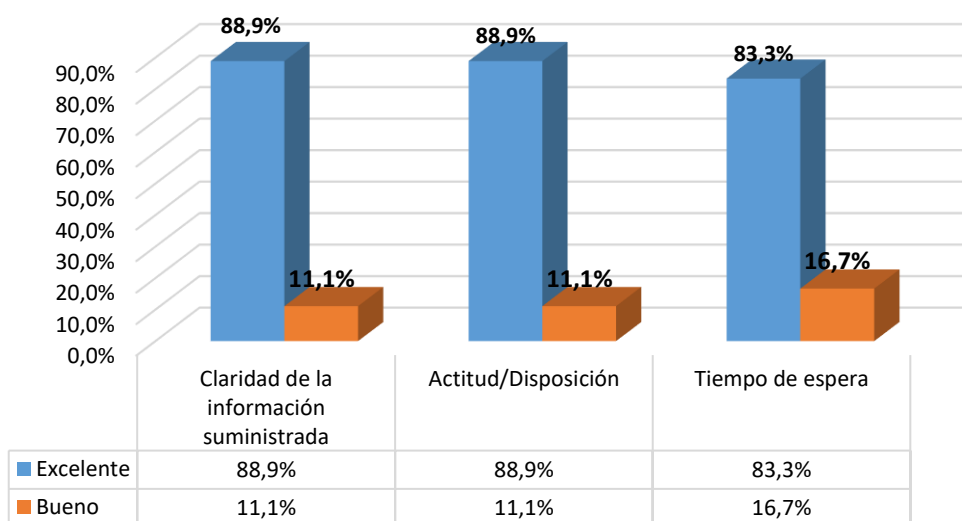


Tabla y gráfico 28. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.

La tabla y el gráfico 28 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

### 6.2.2. Nivel de conformidad por variable



*Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.*

La tabla y gráfico 29 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

### 6.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

#### 6.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

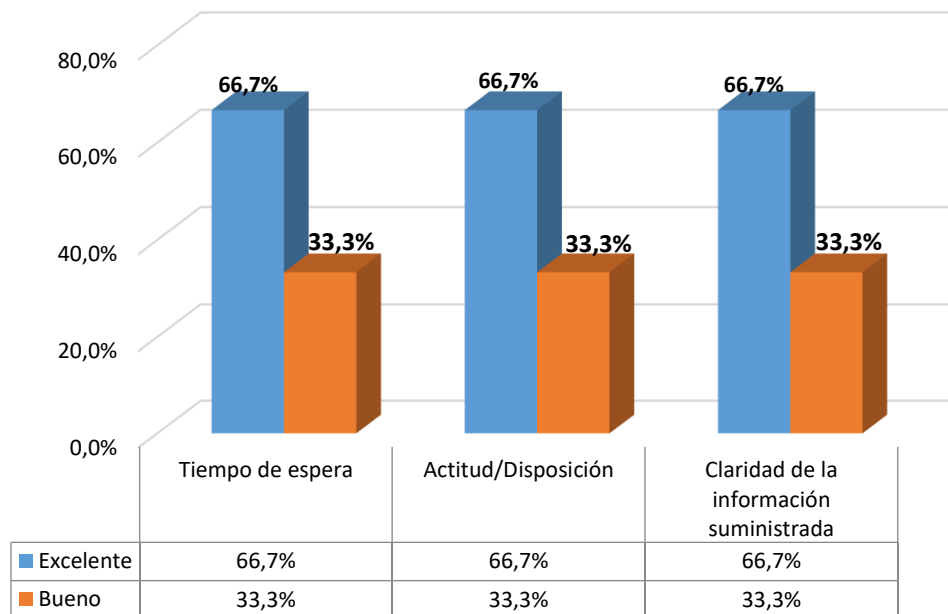


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 31 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel       | Tiempo | Actitud | Claridad |
|-------------|--------|---------|----------|
| Conformidad | 100%   | 100%    | 100%     |

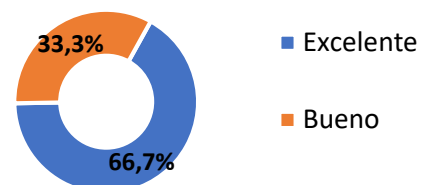


Tabla y gráfico 31. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.

### 6.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

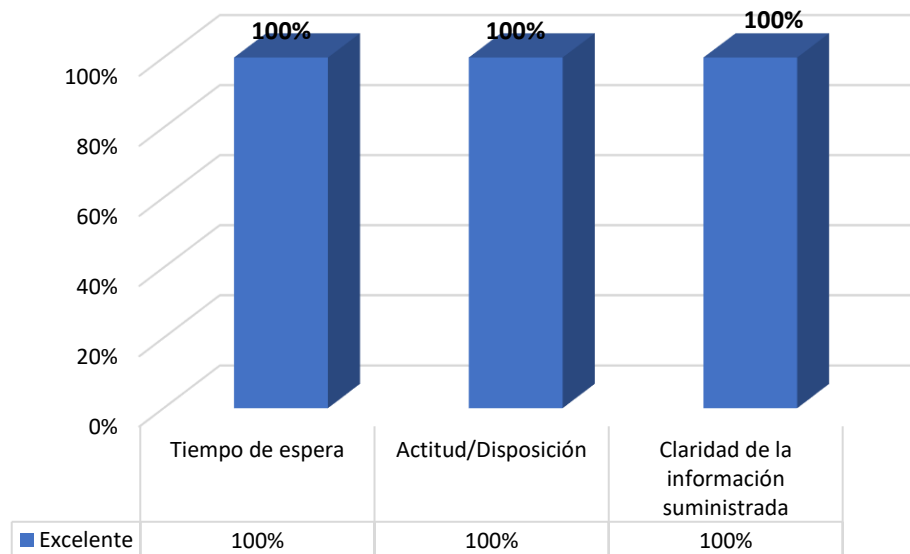


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 33 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel       | Tiempo | Actitud | Claridad |
|-------------|--------|---------|----------|
| Conformidad | 100%   | 100%    | 100%     |

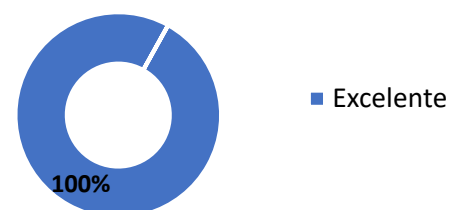


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.

#### 6.2.4. Orientación

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 12        |
| Bueno        | 1         |
| <b>Total</b> | <b>13</b> |

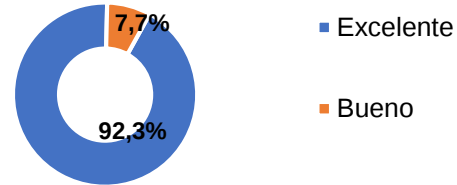


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 34 revelan que el 100 % 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 Centro, otorgando calificación Excelente y Bueno.

#### 6.3. Oficina Territorial Centro – Sede Buga

Para el mes de agosto de 2021, se aplicaron de manera presencial 21 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, en la sede ubicada en el municipio de Buga.

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.

##### 6.3.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

| Calificación | Total     |
|--------------|-----------|
| Excelente    | 17        |
| Bueno        | 4         |
| <b>Total</b> | <b>21</b> |

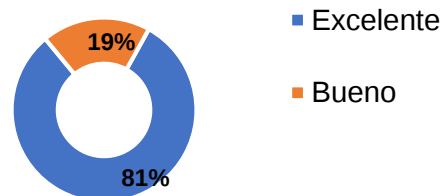
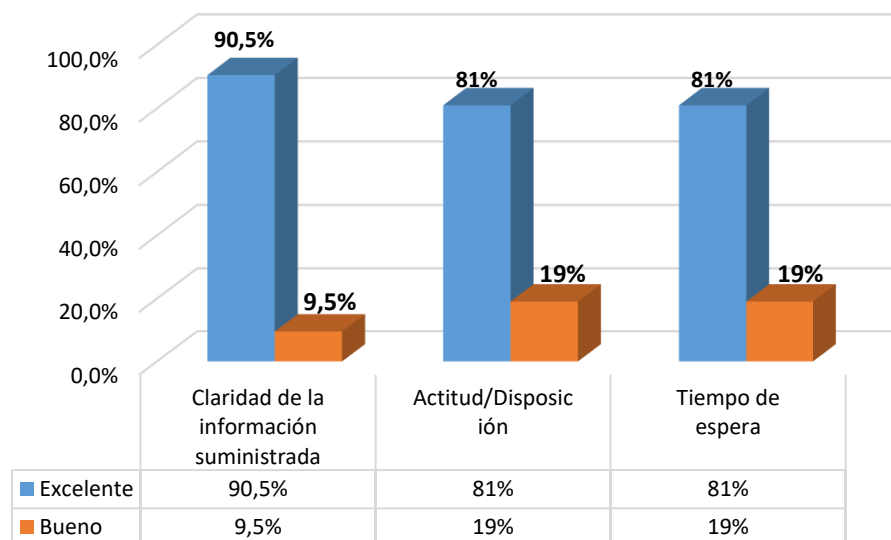


Tabla y gráfico 35. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.

La tabla y el gráfico 35 revelan que el 100 % de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

### 6.3.2. Nivel de conformidad por variable



*Tabla y gráfico 36. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.*

La tabla y gráfico 36 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación del 100 %.

### 6.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

#### 6.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

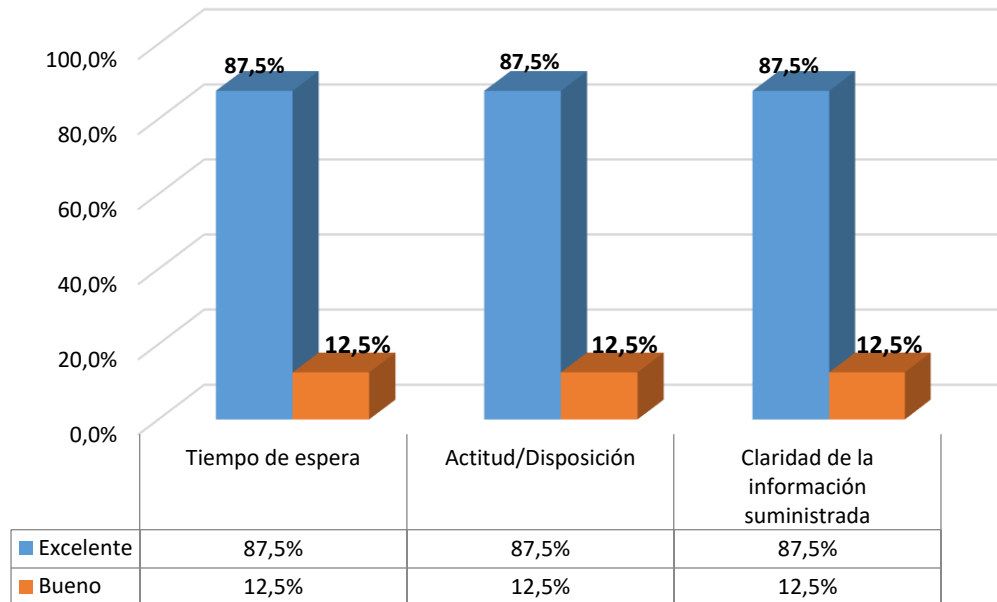


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 38 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Centro-sede Buga, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel       | Tiempo | Actitud | Claridad |
|-------------|--------|---------|----------|
| Conformidad | 100%   | 100%    | 100%     |

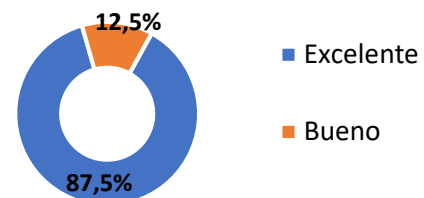


Tabla y gráfico 38. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.

### 6.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

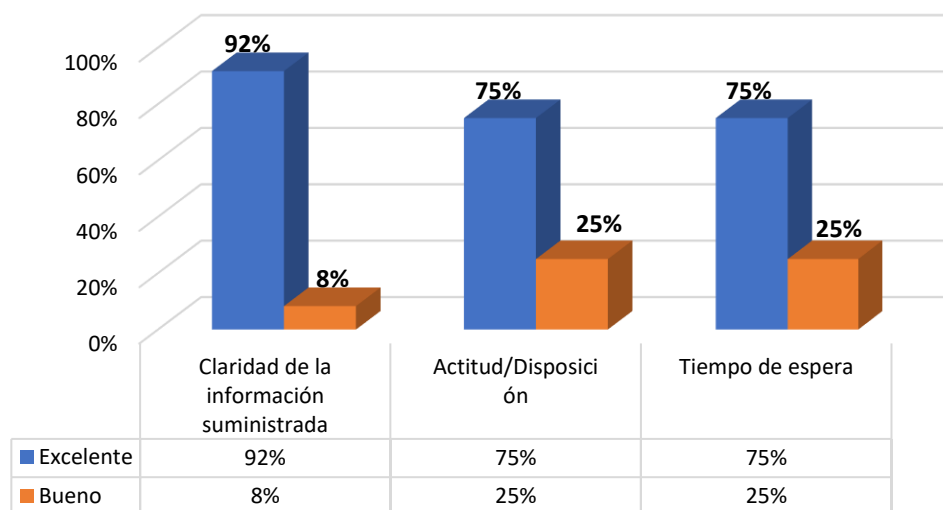


Tabla y gráfico 39. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 40 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

| Nivel       | Tiempo | Actitud | Claridad |
|-------------|--------|---------|----------|
| Conformidad | 100%   | 100%    | 100%     |

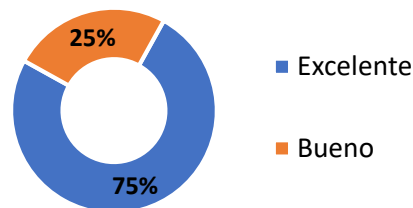


Tabla y gráfico 40. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.

### 6.3.3.3. Orientación

| Calificación | Total    |
|--------------|----------|
| Excelente    | 1        |
| <b>Total</b> | <b>1</b> |

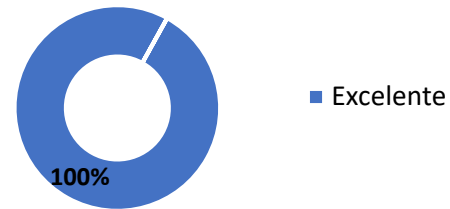


Tabla y gráfico 41. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Buga durante agosto de 2021.

La tabla y gráfico 41 revelan que el 100 % 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 Centro-sede Buga, otorgando calificación Excelente.

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron 73 observaciones. El 31,5 % está relacionado con los servidores públicos (mala información, mala atención), el 13,7 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de espera, 11 % sugiere implementar mejoras en el ingreso al edificio, 6,9 % sugiere mejoras en los procesos, 2,7 % se refiere a la necesidad de plantear mejoras en los canales de atención no presencial, otro 2,7 % solicita entregar instructivos con información sobre los tramites, el 1,4 % se refiere a la necesidad de mejorar la infraestructura de la Oficina Norte, y el 30,1 % son felicitaciones.

El 30,1 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 69,9 % de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

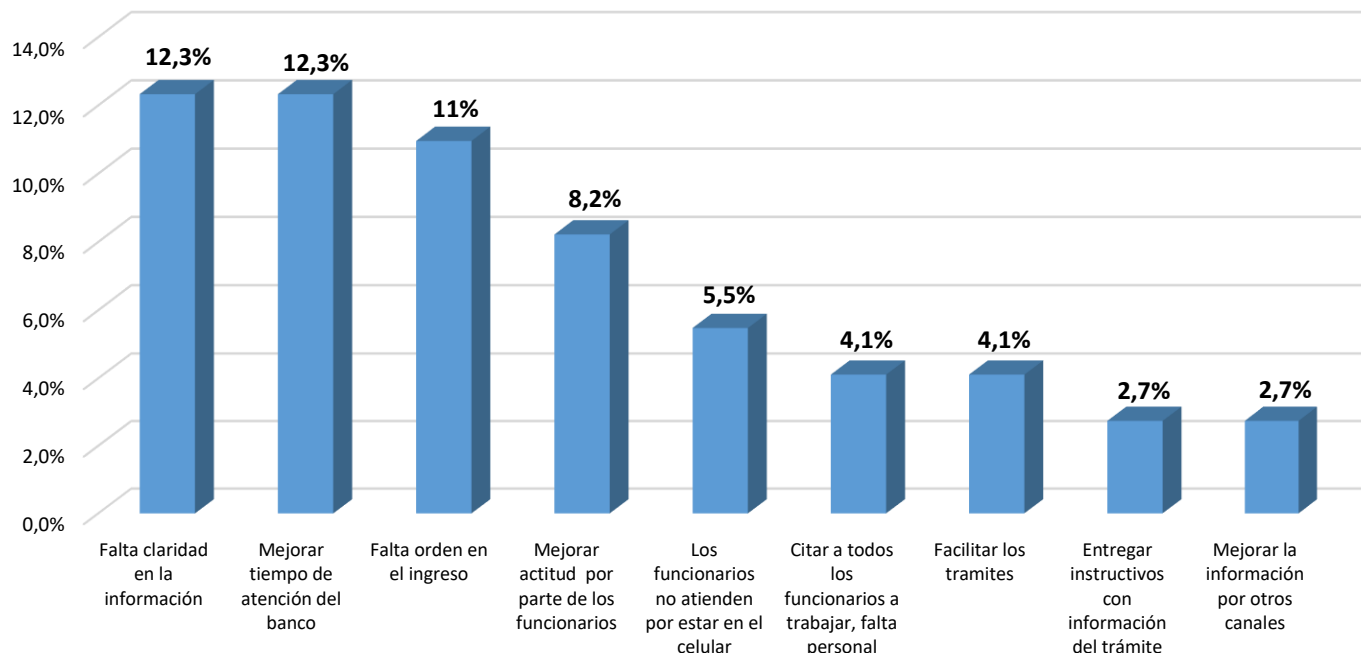


Gráfico 42. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante agosto 2021.

La gráfica anterior evidencia que el 12,3 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirió que se debe mejorar la información brindada por parte de los funcionarios. Otro 12,3 % de los encuestados manifestó que se debe mejorar el tiempo de atención en el banco, seguido del 11 % que manifestó falta de orden en el ingreso al edificio, el 8,2 % solicitó mejorar la actitud por parte de los funcionarios y el 5,5 % manifestó inconformidad pues los funcionarios no atienden por estar en el celular.

Cabe resaltar que el servicio que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 33 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría está asociada con necesidad de mejorar el tiempo de atención en el banco y con la falta de claridad en la información.

En segundo lugar, está el trámite de liquidación de impuesto vehicular con el 26 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría están asociadas con la falta de orden en el ingreso al edificio y con la necesidad de mejorar la actitud de los funcionarios.

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel general de conformidad frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 95,7%.
- El nivel de inconformidad general frente a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 3,5 %.
- Para el presente mes el nivel general de conformidad frente a la atención brindada se incrementó en un 0,1 % en relación al mes de julio 2021.
- La variable mejor calificada fue la actitud/disposición con un nivel de conformidad general del 96,6 %.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 3,7 %.
- El trámite con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada es el registro de títulos de salud con el 100 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja en la atención es el paz y salvo departamental con 4,9 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 100 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 96,6 %.
- El 84,3 % 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 95,3 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 4,7%.
- La variable mejor calificada fue el tiempo de espera con un nivel de conformidad general del 98,3 %.
- La variable con calificación más baja fue la claridad de la información suministrada con un nivel de inconformidad general del 4,7 %.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables evaluadas en la Oficina Territorial Centro presentan un nivel de conformidad del 100%.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-sede Buga presenta una calificación del 100 %.
- Todas las variables evaluadas en la Oficina Territorial Centro-sede Buga presentan un nivel de conformidad del 100%.

- De 1206 personas encuestadas, se recibieron un total de 73 observaciones que representan el 6 %.
- De las 73 observaciones, 22 se refieren a factores de conformidad con el servicio y 51 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “falta claridad en la información” y “mejorar el tiempo de atención en el banco” con un porcentaje del 12,3% respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “falta de orden en el ingreso” y “mejorar la actitud por parte de los funcionarios” con el 11% y 8,2 % respectivamente.
- El trámite con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 20 recomendaciones, de las cuales 7 se refieren a “mejorar el tiempo de atención del banco” y 4 están relacionadas con “falta de claridad en la información”.
- El segundo servicio con más recomendaciones fue la liquidación de impuesto vehicular, con 16 observaciones negativas reportadas, siendo predominante la “falta de orden en el ingreso”.

## 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 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 Secretaría General y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, con el fin de mostrar los resultados del presente informe y reiterar la necesidad de 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.
- ❖ Considerando que el servicio de paz y salvo departamental presentó la evaluación general por inconformidad más alta durante el mes de agosto con el 4,9 %, y teniendo en cuenta que el mes inmediatamente anterior también presentó el mayor nivel de inconformidad entre los trámites, servicios y OPAs, se recomienda realizar reunión con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, con el fin de revisar las posibles estrategias a implementar para mejorar la percepción de los usuarios frente a este servicio.
- ❖ También se hace necesario realizar mesa de trabajo con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, para evaluar las mejoras que puedan realizarse frente al tiempo de atención del banco, ya que en el último trimestre se registran observaciones negativas por parte de la ciudadanía frente a este aspecto.

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.