



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL 2021

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

DATOS ANÁLIZADOS: JULIO – DICIEMBRE 15 DEL 2021

REALIZADO POR:

SECRETARÍA GENERAL

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

Santiago de Cali

22 de diciembre 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
3. RESUMEN	7
4. MARCO NORMATIVO	10
5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	12
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	12
6.1. Número de encuestas realizadas	13
6.2. Tipo de identificación.....	14
6.3. Área geográfica	15
6.4. Estrato socio-económico	16
6.5. Sexo	17
6.6. Autorreconocimiento de género	18
6.7. Rango de edad.....	19
6.7.1. Rango de edad y Sexo	20
6.8. Escolaridad	21
6.8.1. Escolaridad y Sexo	22
6.9. Ocupación actual	23
6.10. Autorreconocimiento étnico según costumbres y tradiciones	25
6.10.1. Grupo Étnico y Sexo.....	26
6.11. Discapacidad	27
6.11.1. Tipo de discapacidad.....	28
6.12. Uso de los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca	28
6.13. Temáticas de interés sobre la Gobernación del Valle del Cauca.....	29
6.14. Canales de comunicación	31
6.15. Conocimiento de puntos de atención que tiene la Gobernación del Valle del Cauca.....	32
7. CONCLUSIONES	33
8. RECOMENDACIONES	37



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Tabla de Tablas

Tabla 1. Número de encuestas por mes.	13
Tabla 2. Tipo de documento de identidad.	14
Tabla 3. Área geográfica.	15
Tabla 4. Estrato socioeconómico.	16
Tabla 5. Sexo.	17
Tabla 6. Género.	18
Tabla 7. Rangos de edad.	19
Tabla 8. Rangos de edad y Sexo.	20
Tabla 9. Escolaridad.	21
Tabla 10. Escolaridad y Sexo.	22
Tabla 11. Ocupación.	24
Tabla 12. Grupo Étnico.	25
Tabla 13. Grupo étnico y sexo.	26
Tabla 14. Discapacidad.	27
Tabla 15. Tipo de discapacidad.	28
Tabla 16. Frecuencia de uso de servicios.	29
Tabla 17. Frecuencia.	30
Tabla 18. Canal Preferido.	31
Tabla 19. Puntos de atención.	32



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Número de encuestas por mes	13
Ilustración 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad.	14
Ilustración 3. Porcentaje área geográfica.	15
Ilustración 4. Porcentajes según estrato socioeconómico	16
Ilustración 5. Porcentaje según sexo.....	17
Ilustración 6. Porcentajes de autorreconocimiento de género.....	18
Ilustración 7. Porcentajes por rango de edad.	19
Ilustración 8. Relación de rangos de edad según el sexo.	20
Ilustración 9. Porcentajes según escolaridad.	21
Ilustración 10. Relación de escolaridad según el sexo.....	23
Ilustración 11. Ocupación actual por porcentaje.....	24
Ilustración 12. Porcentajes de autorreconocimiento étnico	25
Ilustración 13. Relación entre autorreconocimiento étnico y sexo.....	26
Ilustración 14. Discapacidad.....	27
Ilustración 15. Tipo de discapacidad por porcentaje	28
Ilustración 16. Frecuencia de uso de servicios por porcentaje	29
Ilustración 17. Porcentajes preferencia temática.....	30
Ilustración 18. Porcentajes Canales Preferidos.....	32
Ilustración 19. Porcentaje conocimiento de los puntos de atención	33



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Esto en cumplimiento de la razón de ser del Estado, que es servir a la comunidad desde la aplicación de políticas que resuelvan las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor; mediante este ejercicio se puede gestionar el valor público, bien



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

que evidencia el cumplimiento de ese acuerdo político tácito entre las partes: Estado – Ciudadano.

2. OBJETIVOS

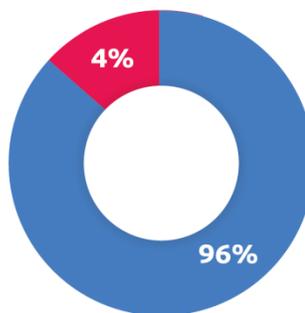
Este informe tiene como objetivo identificar las características de los ciudadanos y partes interesadas que accedieron de manera presencial, durante el segundo semestre del año 2021, a trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca; información que se convertirá en insumo para la formulación de recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en la entidad y a reforzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del departamento.

3. RESUMEN

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA II 2021-12-20

3.801 encuestas aplicadas en el 2do semestre del año 2021 entre los meses de julio a diciembre 15. Gobernación del Valle del Cauca.

ÁREA GEOGRÁFICA

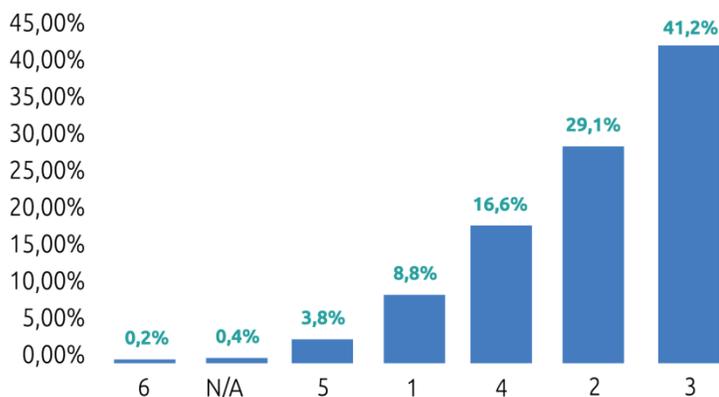


3654
Urbana

146
Rural

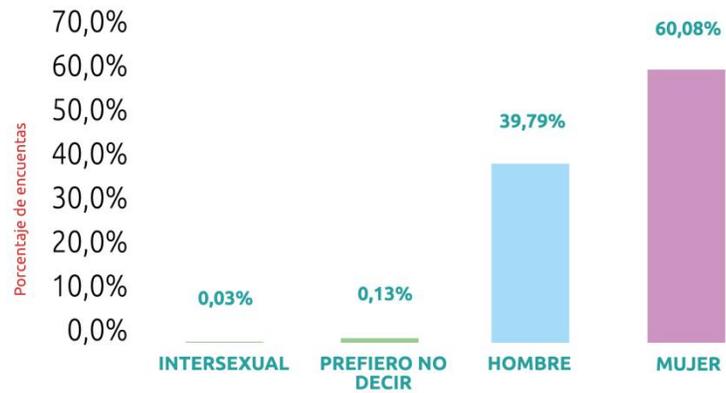
3800
Total General

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

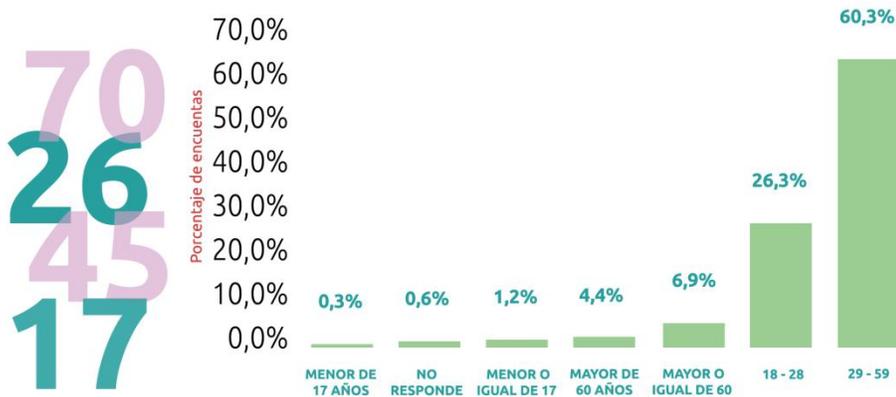




SEXO



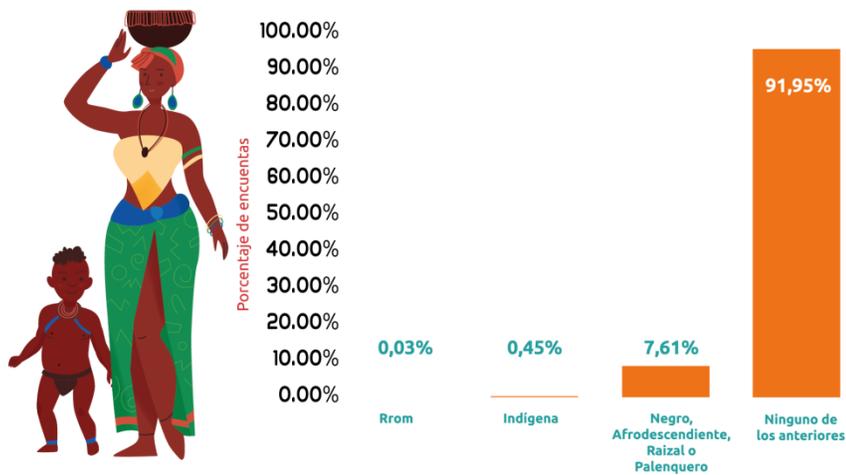
RANGO DE EDAD



SEXO Y RANGO DE EDAD



AUTORECONOCIMIENTO ÉTNICO SEGÚN COSTUMBRES Y TRADICIONES



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

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



4. MARCO NORMATIVO

El ejercicio de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés en la Gobernación del Valle del Cauca, se soporta en las siguientes normas:

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento Conpes 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Documento Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

y a los particulares que cumplan funciones públicas y/ o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El ejercicio de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la Gobernación del Valle del Cauca, cuenta con un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurado de datos, provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar las particularidades de los ciudadanos y partes interesadas dentro del ejercicio de oferta y demanda de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos disponibles en la entidad.

La técnica implementada es un formulario de 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 se estructura de la siguiente manera: 28 preguntas, 11 abiertas y 17 cerradas (ver Anexo 1), y fue aplicado por un encuestador a los ciudadanos y partes interesadas que accedieron a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante la implementación del ejercicio de caracterización de la Gobernación del Valle del Cauca, correspondiente al segundo semestre del año 2021 (julio-diciembre 15) se aplicaron de manera presencial 3.801 encuestas de Caracterización de Usuarios, ciudadanos y grupos de interés,

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

6.1. Número de encuestas realizadas

Cantidad de personas encuestadas de julio a diciembre	Número de personas
Julio	438
Agosto	905
Septiembre	848
Octubre	547
Noviembre	820
Diciembre	243
Total	3.801

Tabla 1. Número de encuestas por mes.

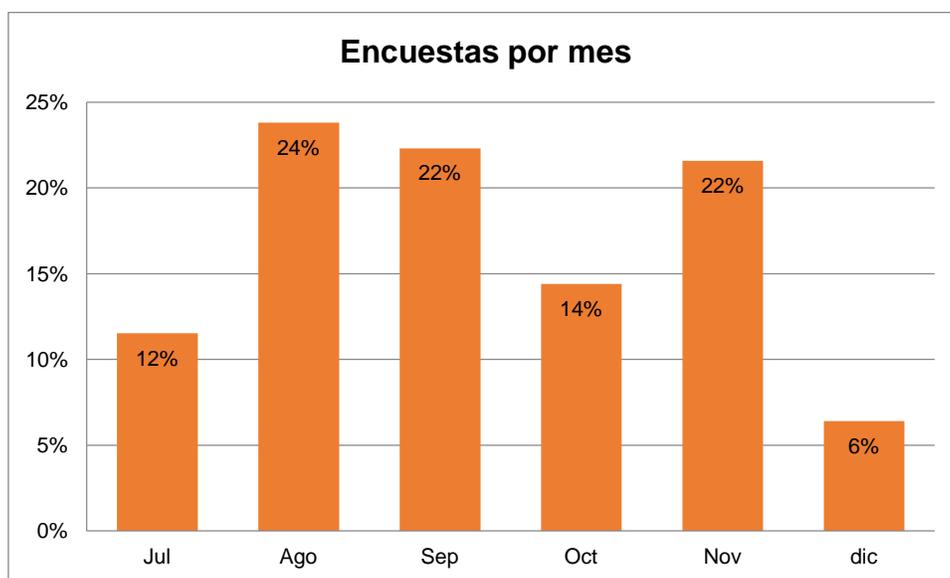


Ilustración 1. Número de encuestas por mes

La muestra analizada corresponde a los datos capturados durante el periodo julio – diciembre de 2021, los cuales suman un total de 3.801, dispersos de la siguiente manera: julio: 438; agosto: 905; septiembre: 848; octubre: 547; noviembre; 820; y, diciembre: 243.

6.2. Tipo de identificación

Tipo de Documento	Número de personas
Cédula de extranjería	6
Tarjeta de identidad	32
Otro	1552
Cédula de ciudadanía	2211
Total general	3801

Tabla 2. Tipo de documento de identidad.

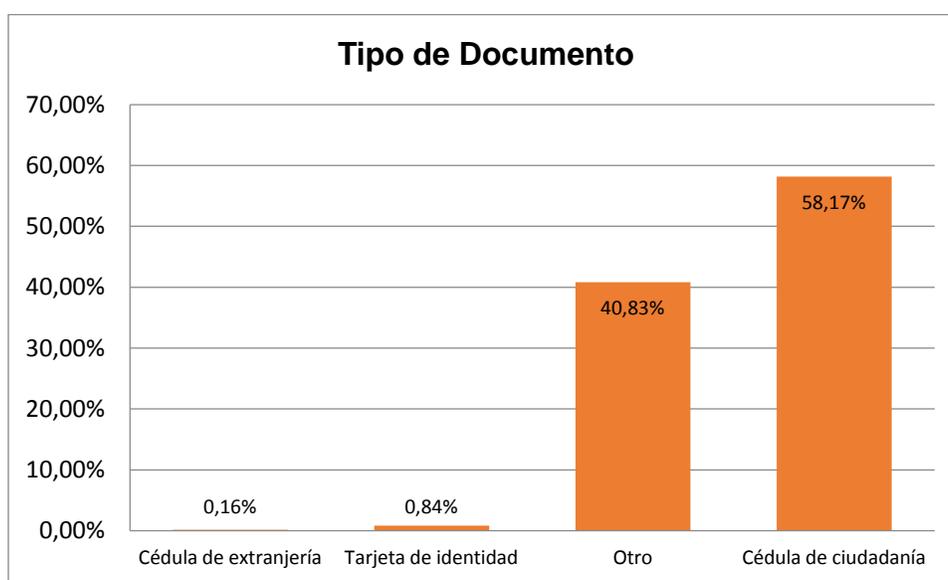


Ilustración 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad.

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

6.3. Área geográfica

Área Geográfica	Número de personas
Rural	147
Urbana	3654
TOTAL	3801

Tabla 3. Área geográfica.

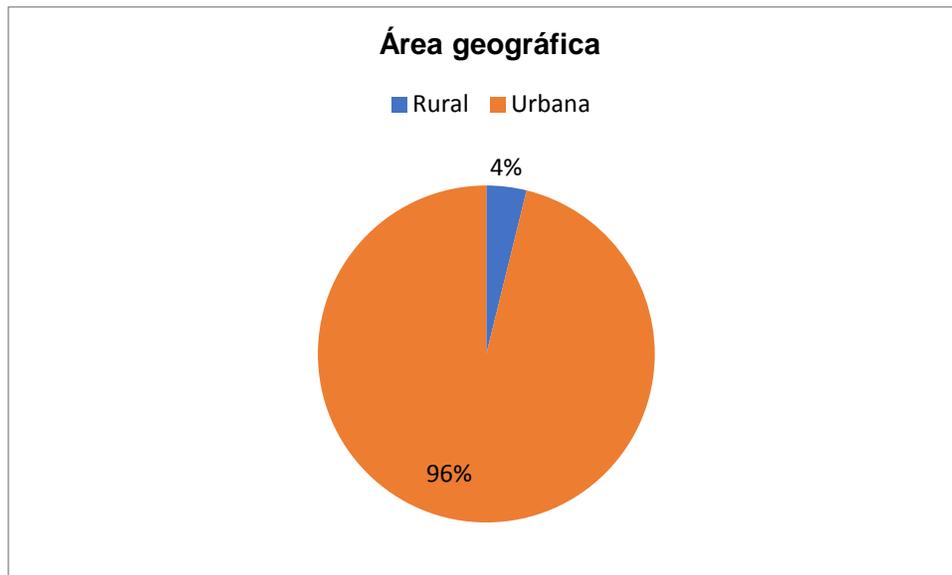


Ilustración 3. Porcentaje área geográfica.

El Gráfico 3 evidencia que, en esta muestra, el 96.16% residen en zonas urbanas, con tan solo 3.84% en áreas rurales; esta información le permite conocer a la Administración de qué manera interactúa con la población de las diferentes zonas, su capacidad de respuesta a las necesidades de la población del departamento y de manera posterior pensar en estrategias para lograr una mayor cobertura en términos de servicios y productos.

6.4. Estrato socio-económico

Estrato socioeconómico	Número de personas
6	9
N/A	14
5	144
1	336
4	629
2	1104
3	1565
TOTAL	3801

Tabla 4. Estrato socioeconómico.

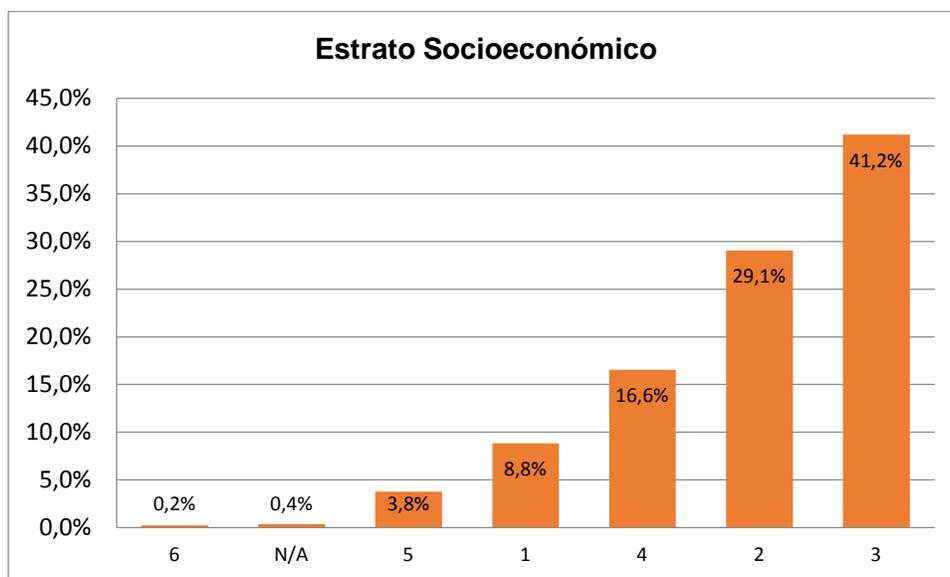


Ilustración 4. Porcentajes según estrato socioeconómico

El gráfico 4 permite el análisis de los datos correspondientes al estrato socioeconómico, evidenciando que los estratos 2 y 3, concentran con un 70.21%, el uso de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca; razón por la cual se hace imperante la necesidad de identificar las necesidades, requerimientos o expectativas, de los ciudadanos que se ubican en los restantes estratos socioeconómicos, permitiendo una cobertura más amplia.

6.5. Sexo

Sexo	Número de personas
Intersexual	1
Prefiero no decir	5
Hombre	1512
Mujer	2283
TOTAL	3801

Tabla 5. Sexo.

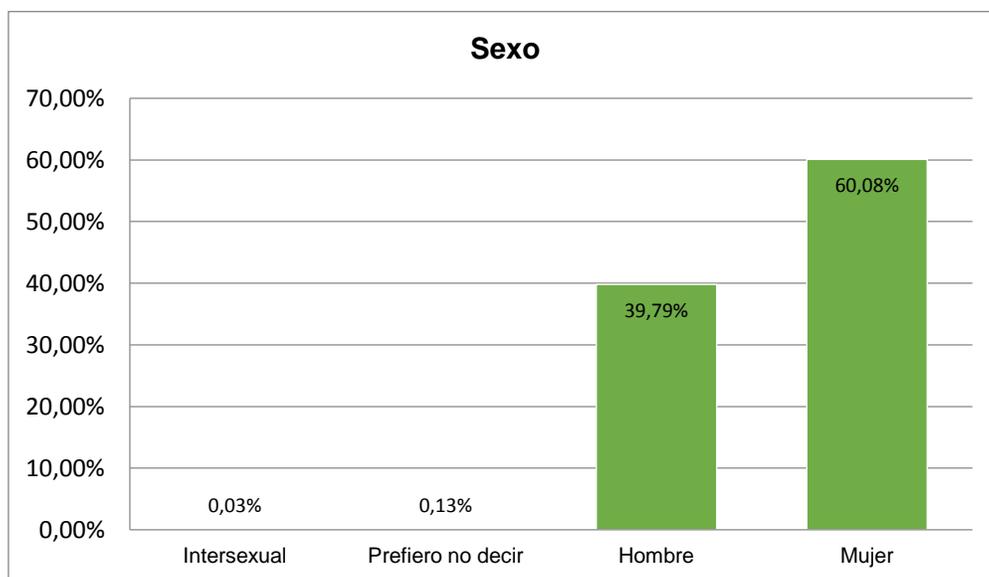


Ilustración 5. Porcentaje según sexo

La imagen generada por los datos recolectados, Ilustración 5, permite ver que las mujeres en un porcentaje alto: 60,08%, hacen uso de los servicios y oferta de la Gobernación del Valle del Cauca; frente a un 39,79% de participación de hombres.

6.6. Autorreconocimiento de género

AUTORECONOCIMIENTO DE GENERO	
Bigénero	1
Otro	1
Transgénero	2
Prefiero no decir	4
Masculino	1516
Femenino	2277
TOTAL	3801

Tabla 6. Género.

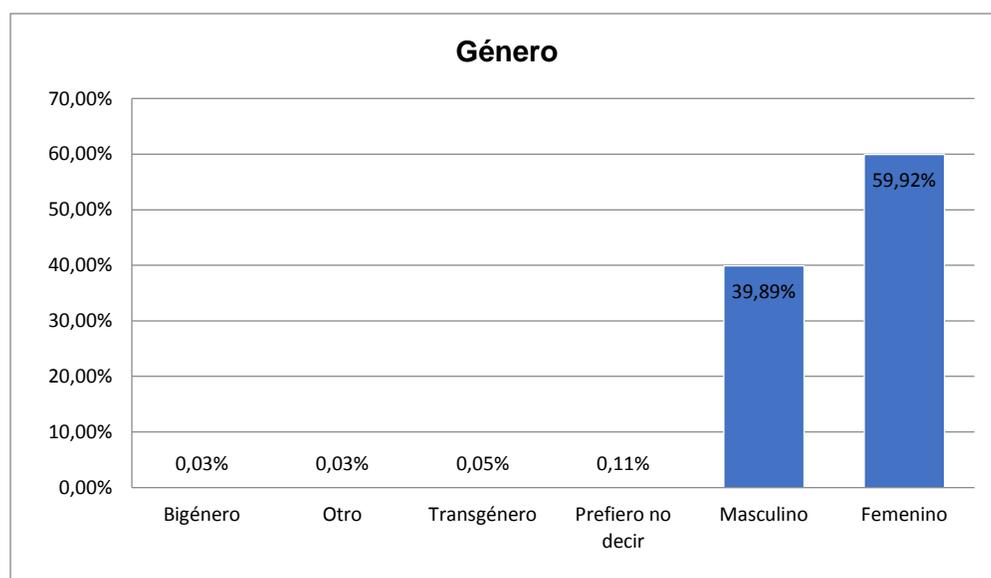


Ilustración 6. Porcentajes de autorreconocimiento de género.

En relación con el reconocimiento de género, con la cual se busca ofrecer más elementos de inclusión y reconocimiento, se logra observar, que las personas que se reconocen como género femenino siguen siendo en un alto porcentaje las más notables dentro de la muestra, con un 59,92%; en relación a un 39,89% de los identificados con el masculino. Dicha distribución mantiene la tendencia alcanzada en la pregunta previa, sobre sexo.

6.7. Rango de edad

Rango de edad	Número de personas
Menor de 17	11
No responde	24
Menor o igual de 17	45
Mayor de 60	167
Mayor o igual de 60	262
18-28	1000
29-59	2292
TOTAL	3801

Tabla 7. Rangos de edad.

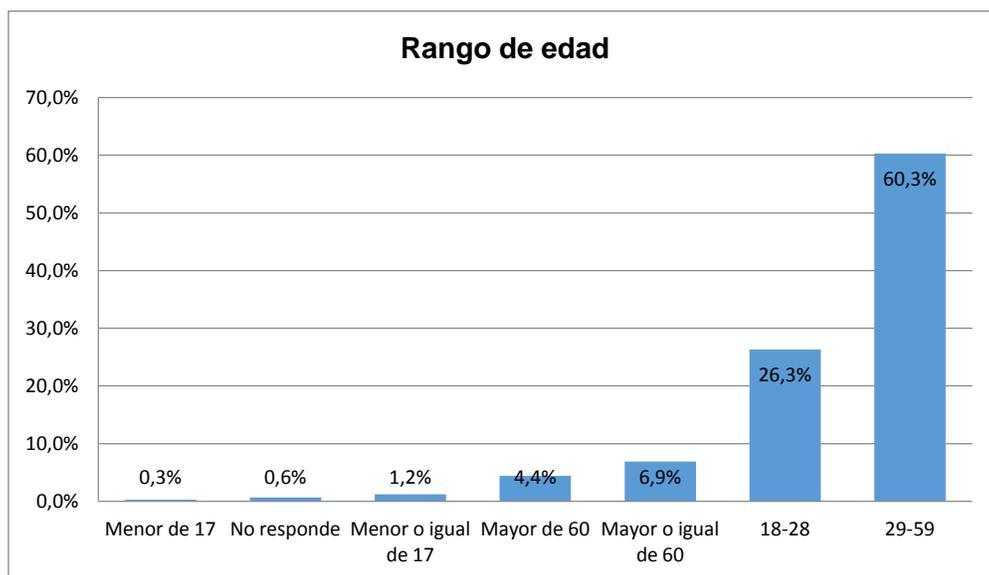


Ilustración 7. Porcentajes por rango de edad.

El rango de edad más predominante es el que comprende a las edades entre 29 - 59 años, con un 60%, el segmento siguiente es de 18-28 años con 26%, con ello se pone en evidencia que las personas que hacen uso de los servicios y productos de la Gobernación del Valle del Cauca son personas adultas en edades clasificadas como productivas. En cuanto al resto de rangos, se debe establecer como prioridad, identificar qué tipo de temáticas y servicios requieren, buscando con ello una ampliación o adecuación de servicios (Ver ilustración 7).

6.7.1. Rango de edad y Sexo

Sexo según edad	Número de personas
Intersexual	1
Prefiero no decir	5
Hombre	1512
Mujer	2283
Total	3801

Tabla 8. Rangos de edad y Sexo



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

La relación sexo y rango de edad, permite observar, para los segmentos más predominantes en la muestra, que el rango comprendido entre 29-59 años está compuesto por un 25.18% de hombres y un 35.10% de mujeres, diferencia muy estrecha, en el uso de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca. En cuanto al segmento con edades de 18-28 años se identifica que las mujeres

tienen presencia en un 18.60% y los hombres un 7.66%, presentando una diferencia más significativa, con relación al grupo anterior, dejando en evidencia que en este colectivo las mujeres estarían haciendo uso de los servicios que ofrece esta Institución.

6.8. Escolaridad

Escolaridad	Número de personas
Ninguno	16
Maestría	24
Especialización	54
Primaria	229
Tecnológico	330
Profesional	581
Técnico	1075
Bachillerato	1492
Total	3801

Tabla 9. Escolaridad.

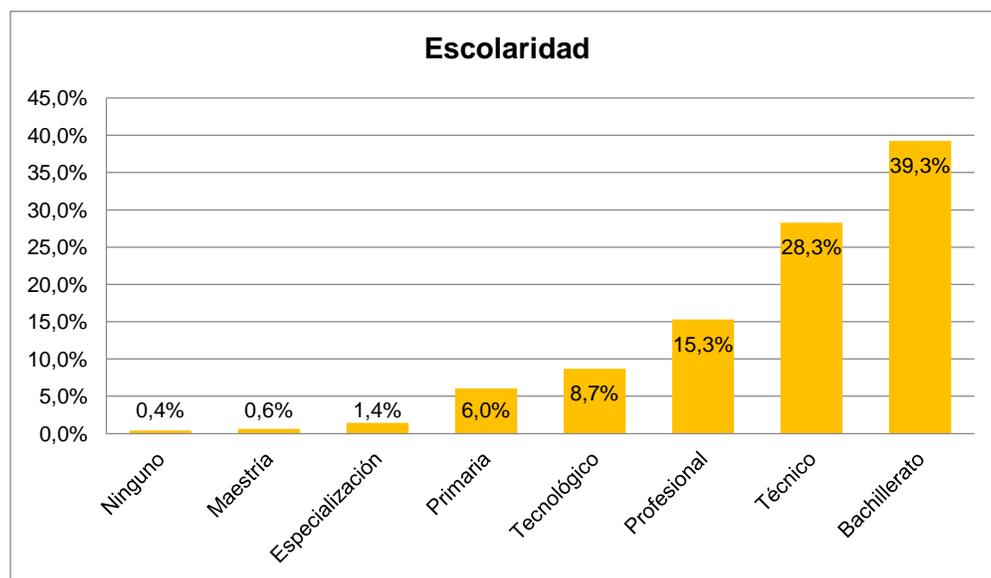


Ilustración 9. Porcentajes según escolaridad.

La muestra consultada, ilustración 9, exhibe una dispersión regular entre los niveles educativos comprendidos entre Bachillerato y Técnico – Tecnológico, con una leve disminución en el Profesional, sumando entre los tres un 76%; con lo cual se evidencia que los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, han accedido al sistema educativo y han completado niveles medios y superiores de formación. Los niveles siguientes, en disminución están en los grados de posgrados: especialización y maestría, los cuales suman 3%. Se destaca que solo el 0,4% manifiesta no tener ningún grado de escolaridad, y el 6% tenerlo en el nivel de primaria. Datos que deben ser tomados en consideración, tanto en el diseño de los servicios, como en el lenguaje que se usa en las interacciones Estado – Ciudadano.

6.8.1. Escolaridad y Sexo

Escolaridad	Bachillerato	Técnico	Profesional	Tecnológico	Primaria	Especialización	Maestría	Ninguno	Total general
Mujer	867	687	332	187	147	42	12	9	2283
Hombre	623	386	247	143	82	12	12	7	1512
Prefiero no decir	1	2	2						5
Intersexual	1								1
Total general	1492	1075	581	330	229	54	24	16	3801

Tabla 10. Escolaridad y Sexo

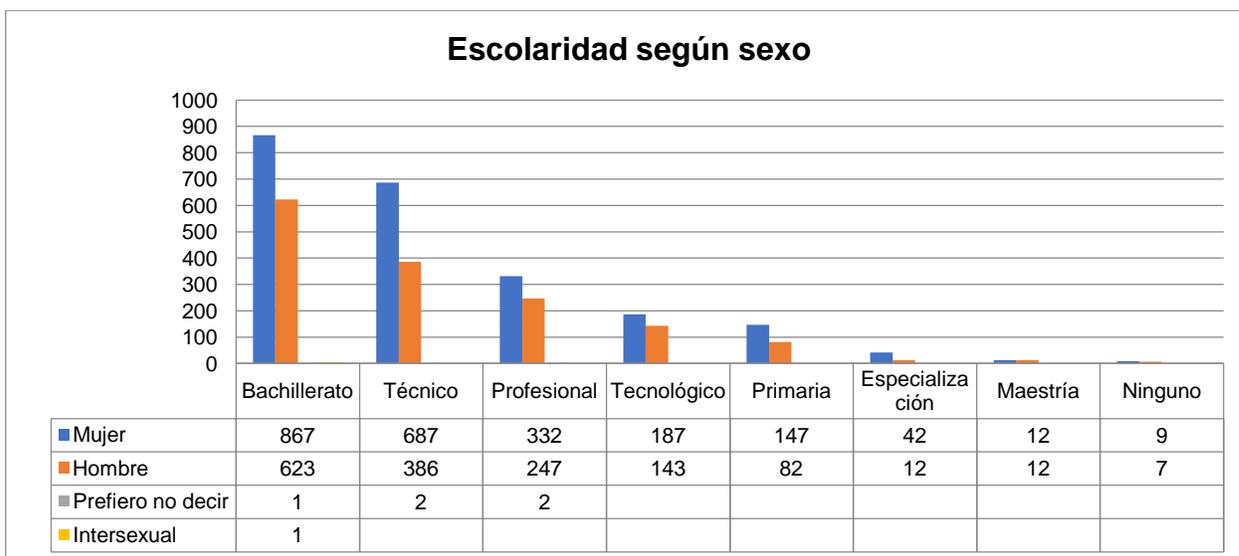


Ilustración 10. Relación de escolaridad según el sexo.

El nivel de bachillerato es el más alto de la muestra con un 39.25% (gráfico 10), dentro del cual las mujeres son más numerosas con 22.81%, versus hombre con 16.39, lo cual evidencia una diferencia leve que muestra un acceso y culminación de dicho nivel por parte de mujeres. En segundo lugar, se encuentran los niveles Técnico y Tecnólogo, con el 36.96%, dentro del cual las mujeres tienen un 22.99%, versus hombres quienes tienen un 13.92%, dato que contrasta con la información previa, donde había más predominancia de mujeres. Para el nivel de Profesionales que suma el 15.29%; mujeres representan el 8.73%, y los hombres 6.50%, acreditando mayor paridad entre sexos.

6.9. Ocupación actual

Ocupación actual	Número de personas
Otro	37
Servidor(a) público(a)	62
Pensionado(a)	186
Desempleado(a)	318
Actividades del hogar	330
Estudiante	427
Empleado(a)	1189

Independiente	1252
Total	3801

Tabla 11. Ocupación.

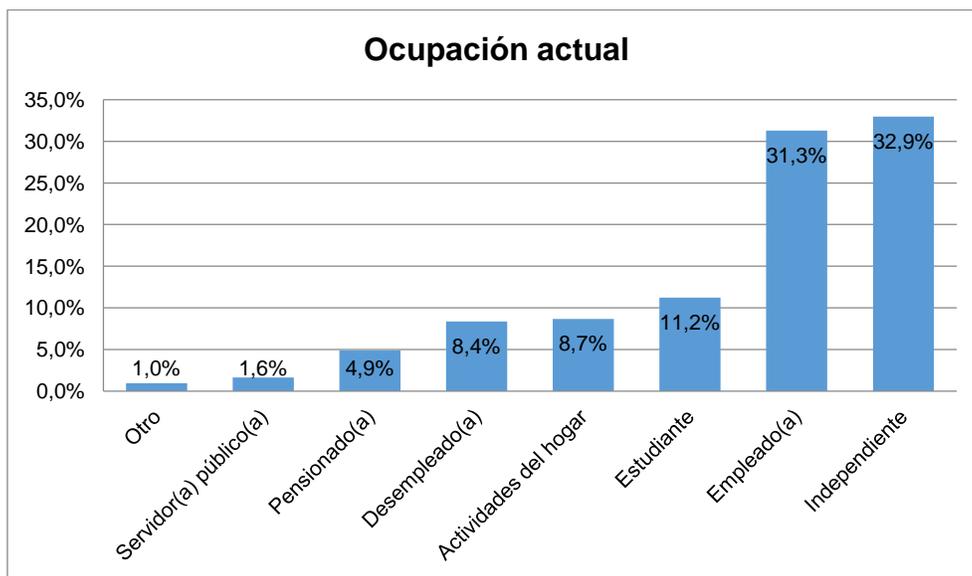


Ilustración 11. Ocupación actual por porcentaje

La ilustración 11, evidencia que un alto porcentaje de los usuarios consultados se encuentran vinculados a alguna labor económicamente reconocida, en cuanto manifiestan ser: empleados e independientes, sumando entre ellos un 64.2%; cifra considerable para identificar entre los individuos consultados acceso independiente a recursos económicos. En contraposición se observa que el 8,4% manifiesta estar en condición de desempleo, en esta misma línea las personas que realizan actividades del hogar 8,7%, estos últimos se ubican como similares en tanto, no tienen reconocimiento económico oficial por su labor; los estudiantes están representados en un 11,2%. Solo el 1% manifestó otra actividad o se abstuvo de dar respuesta a la pregunta.

6.10. Autorreconocimiento étnico según costumbres y tradiciones

Autorreconocimiento según sus costumbres y tradiciones	Número de personas
Rrom	1
Indígena	17
Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero	289
Ninguno de los anteriores	3494
Total	3801

Tabla 12. Grupo Étnico

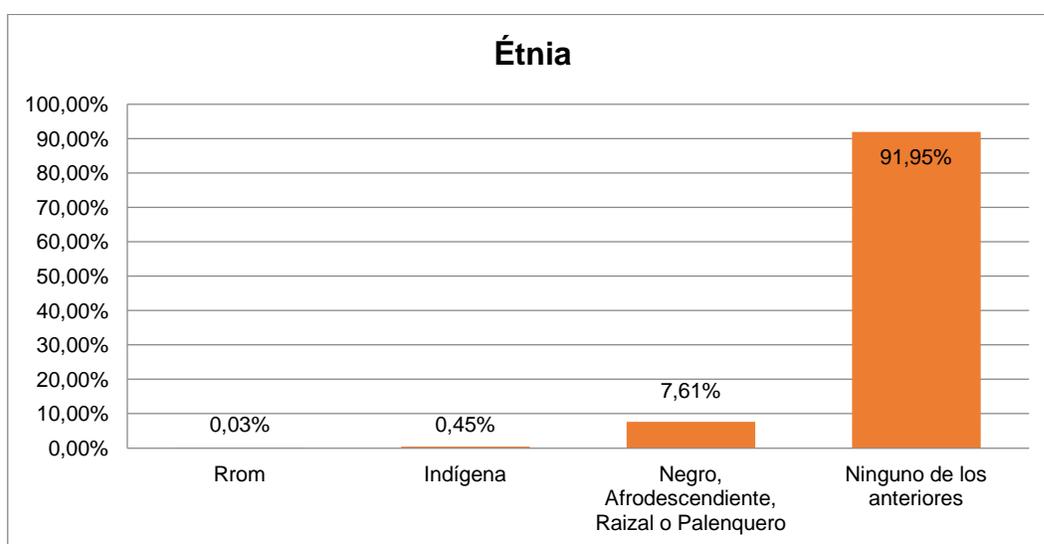


Ilustración 12. Porcentajes de autorreconocimiento étnico

El auto reconocimiento étnico se da de la siguiente manera: Negro, Afrodescendiente, Raizal y Palenquero, en un 7,61%, que corresponden 289 personas de toda la muestra; en contraste con un 0,45% que se identifica como indígena, 17 individuos. Información que permite reflexionar sobre el bajo nivel de reconocimiento étnico y/o el bajo uso de los servicios y productos que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, por parte de estas poblaciones (Ver ilustración 12).

6.10.1. Grupo Étnico y Sexo

Según sus costumbres y tradiciones, se considera	Ninguno	Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero	Indígena	Rrom	Total general
Hombre	1417	90	5		1512
Mujer	2072	199	11	1	2283
Prefiero no decir	4		1		5
Intersexual	1				1
Total	3494	289	17	1	3801

Tabla 13. Grupo étnico y sexo

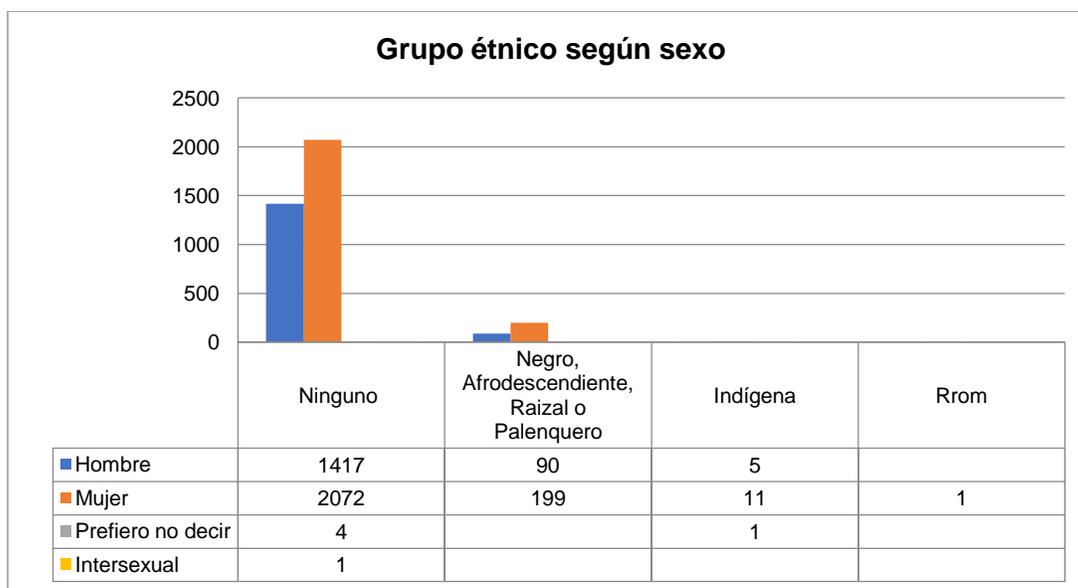


Ilustración 13. Relación entre autorreconocimiento étnico y sexo.

Al realizar la revisión del autorreconocimiento étnico se logra observar que dentro del grupo de personas que se identifican como: Negro, Afrodescendiente, Raizal y Palenquero, se presenta una mayor presencia de mujeres, las cuales suman 199 en relación a la categoría de hombre, compuesta por 90; la primera de estas categorías duplica a la segunda, evidenciando que dentro de este grupo son más mujeres las que acceden a los servicios que oferta la Gobernación y llama la

atención, desde la cautela que implica que la muestra para este segmento sea baja.

6.11. Discapacidad

¿Presenta algún tipo de discapacidad permanente?	Número de personas
Sí	12
No	3789
Total	3801

Tabla 14. Discapacidad

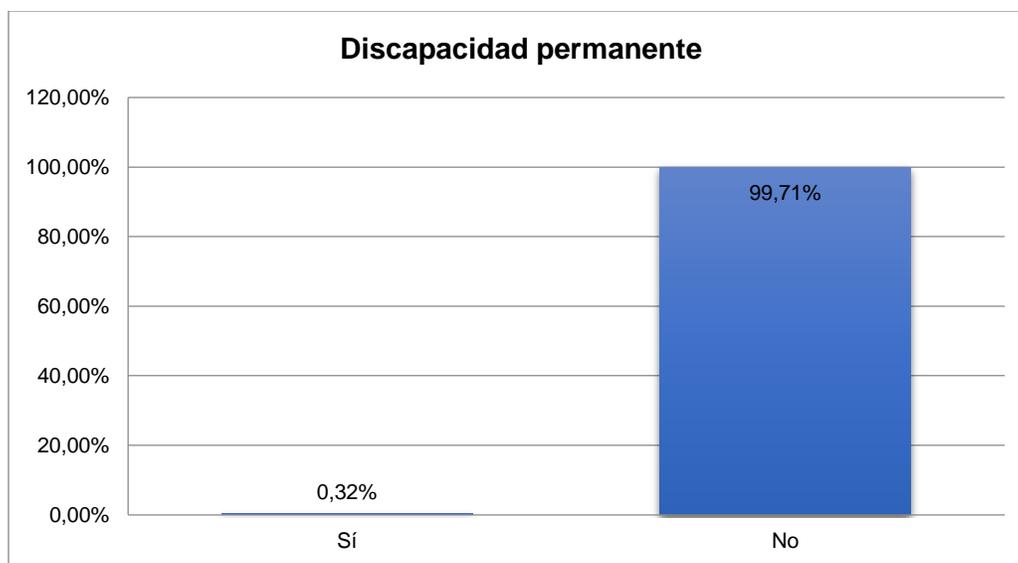


Ilustración 14. Discapacidad

De la muestra consultada se reconocen como persona con discapacidad un total de 12; las cuales identificaron los siguientes tipos de discapacidad: visual en 4 casos; física y motora 6, auditiva con 2 individuos. Esta ilustración, revela bajo uso de servicios y productos ofertados por la Gobernación del Valle del Cauca, por parte de la población con discapacidad, diversidad funcional o movilidad reducida.

6.11.1. Tipo de discapacidad

Identifique su discapacidad	Número de personas
Discapacidad auditiva	2
Discapacidad visual	4
Discapacidad física o motora	6
Total	12

Tabla 15. Tipo de discapacidad

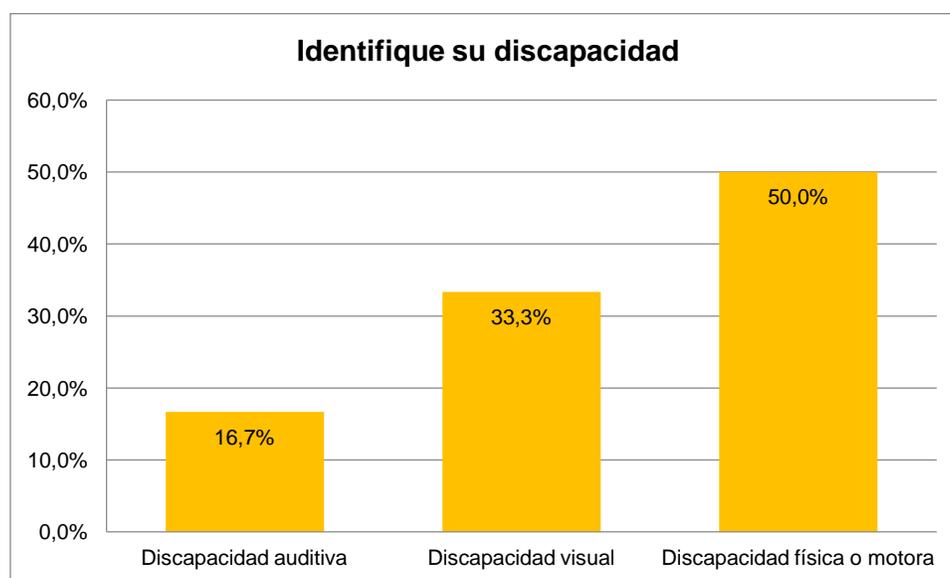


Ilustración 15. Tipo de discapacidad por porcentaje

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

Frecuencia de uso de servicios	Número de personas
Siempre	10
Casi siempre	10
Con frecuencia	138
Nunca	660
En ocasiones	976
Casi nunca	2007
Total	3801

Tabla 16. Frecuencia de uso de servicios

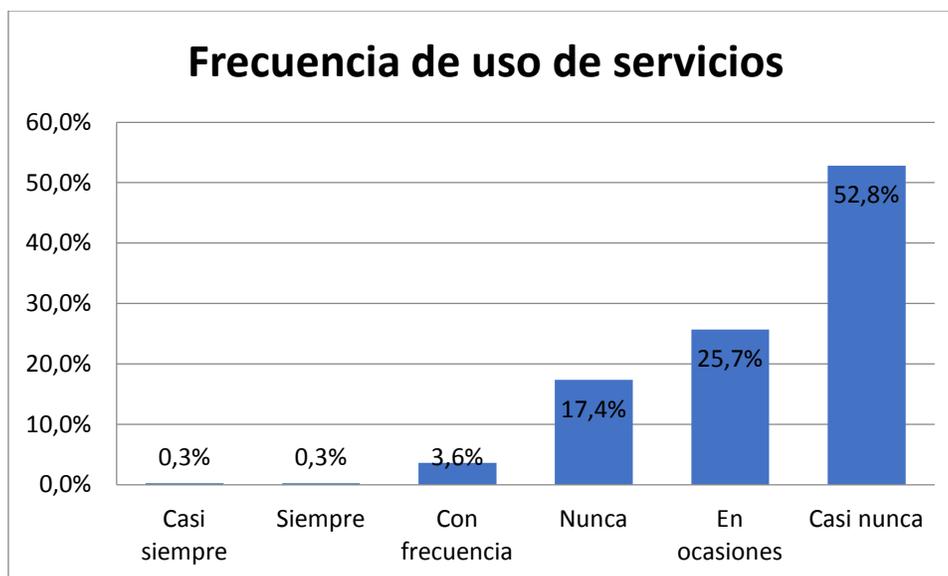


Ilustración 16. Frecuencia de uso de servicios por porcentaje

La ilustración 16, permite observar que la frecuencia de uso de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca se da: Casi nunca 52.8%; seguido por la opción: En ocasiones, con un 25.7%, dos elementos que suman el 78.5%. Las opciones: Con frecuencia, Casi siempre y Siempre, suman el 4,4%; y el restante 17,4% corresponde a la opción de Nunca.

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

Temáticas de interés	Número de personas
Infraestructura	2
Tránsito	2
Ambiente y agricultura	3
Salud	4
Vehículos	8
Hacienda y gasto público	9

Turismo	9
Bienestar y desarrollo social	17
Emprendimiento - Valle In	17
Gestión administrativa Institucional	19
Turismo	22
Cultura, deporte y recreación	24
Pensiones	28
Empleo	31
Información sobre todo	42
Vivienda	51
OPA	89
Educación	143
Ninguno	391
Servicios al ciudadano	967
Tramites	1923
Total general	3801

Tabla 17. Frecuencia

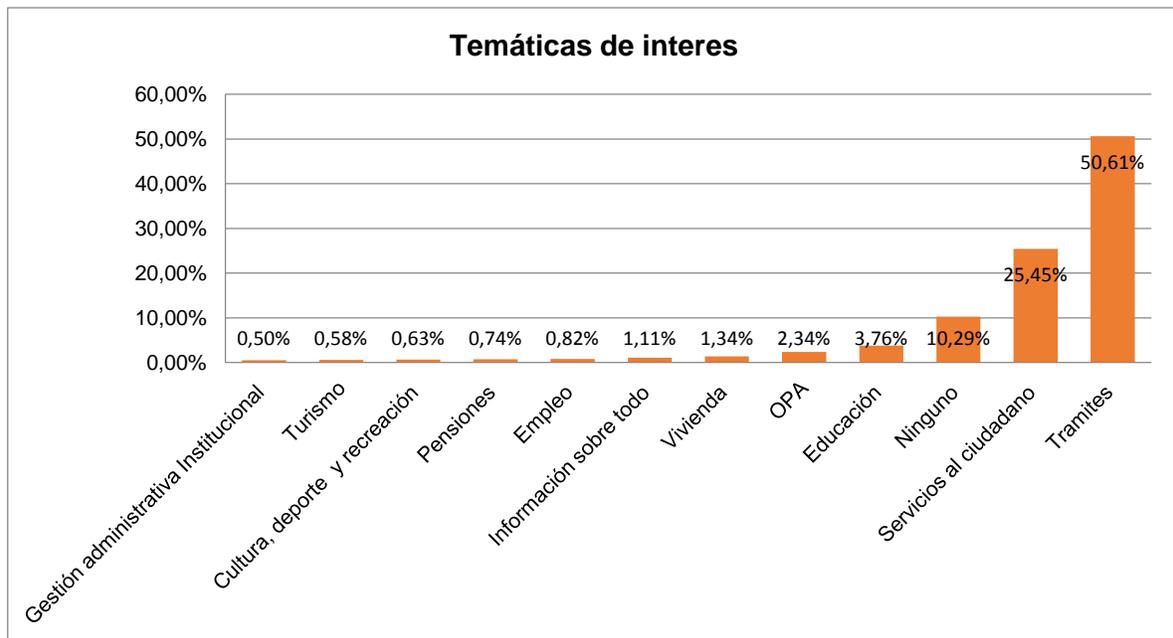


Ilustración 17. Porcentajes preferencia temática

La encuesta plantea la siguiente pregunta: ¿Sobre cuál tema de la Gobernación del Valle del Cauca le gustaría tener más información?; con los resultados

obtenidos se identificó que el 50.61%, prioriza el tema de trámites, categoría a la que se vinculan los siguientes temas: pasaporte, boleta fiscal, cobros, impuestos en general y declaraciones. En segundo lugar se encuentra el interés por servicios al ciudadano 25,45%, evidenciando interés por la oferta Institucional, en esta categoría se destacan: apostille, estampillas y certificaciones. Posteriormente en orden porcentual se encuentra la respuesta de: Ningún tema, con un 10,29%. En orden descendiente se encuentra: educación con un 3,76%; OPA (otros procedimientos administrativos) con 2,34%; vivienda con 1,34%; información sobre todo 1,11%; empleo 0,82%, pensiones 0,74%; cultura, deporte y recreación 0,63%; turismo 0,58%; y gestión administrativa 0,50% (ver ilustración 17)

6.14. Canales de comunicación

Canales de comunicación	Número de personas
Medios impresos	249
Ninguno	393
Telefonía fija	415
Radio	617
Correo electrónico	1255
Televisión	1259
Internet	1280
Redes sociales	1913
Telefonía móvil	2229
Total	9610

Tabla 18. Canal Preferido

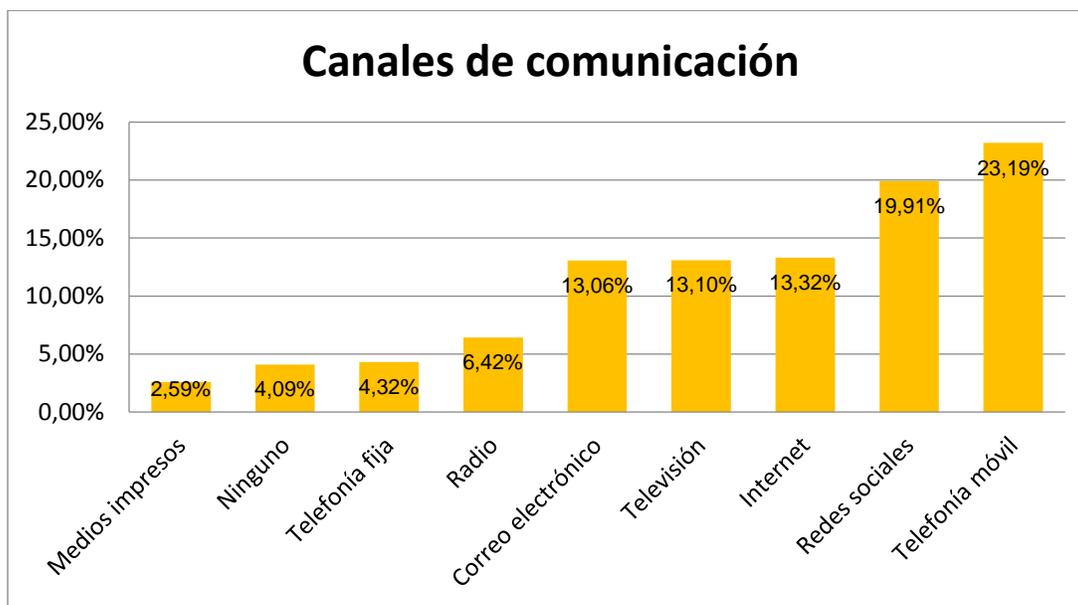


Ilustración 18. Porcentajes Canales Preferidos

Se evidencia que el canal de comunicación más usado es la telefonía móvil con un 23.19%, seguido de las redes sociales con el 19.91%, en tercer y cuarto lugar están Internet 13.32% y televisión con 13.10% (Ver gráfico 18); estos datos ofrecen información vital para que la administración departamental comprenda cuales son los medios más eficaces para difundir información y diseñar espacios de interacción directa con la ciudadanía y grupos valor, guiando con ello una construcción eficiente y eficaz de estrategias de interacción entre el Estado y los Ciudadanos.

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

Conoce los puntos de atención y las sedes de la Gobernación del Valle del Cauca	Número de personas
Sí	1177
No	2624
Total	3801

Tabla 19. Puntos de atención

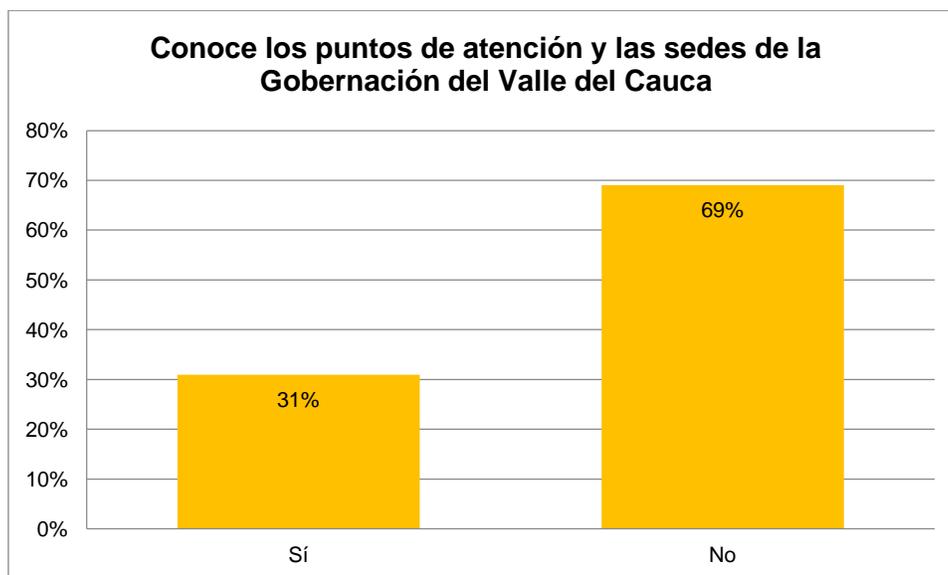


Ilustración 19. Porcentaje conocimiento de los puntos de atención

La ilustración 19, una permite observar que el 31% de la muestra conoce los puntos de atención que posee la Gobernación del Valle del Cauca, en contraposición a un 69% que manifiesta no conocerlos; evidenciando la oportunidad de mejora en los procesos de información y comunicación masiva que requieren ser liderados por la Administración Departamental, en relación con las acciones que se adelantan a favor de la descentralización de servicios y productos.

7. CONCLUSIONES

En el segundo semestre del año 2021 aplicaron 3.801 encuestas de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés, en contraste con 3.901, diligencias en el primer semestre. La población consultada manifiesta en un 96% vivir en zona urbana, cifra muy cercana a la reportada en el primer semestre 95%, información que acentúa la tendencia de mayor uso de los servicios de la institución por parte de personas de esta zona geográfica, con lo cual se hace



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

necesario revisar la oferta institucional y las opciones de respuesta, buscando integrar a población de zonas rurales.

El estrato socioeconómico más representativo en la muestra es el tres (3) con un 41,2%, seguido del dos (2) con 29,1%, con lo cual se mantiene la tendencia registrada en el primer semestre donde los estratos dos y tres presentaron 36% y 37%; es estrato que menor participo de esta muestra es el seis (6) con un 0,2%; mostrando una gran brecha entre estos segmentos de la población y el uso de los servicios que ofrece la institución.

En cuanto al sexo, las mujeres constituyen el 60% frente a un 40% de hombres, frente a un 51% de mujeres y 48% de hombres, reportado en el primer semestre del 2021; observándose una participación más amplia del sexo mujer, con un incremento del 9%; estos datos se complementan con el autorreconocimiento de género, donde al igual que el primer semestre se manifiesta paridad de datos entre las categorías, mujer- femenino y hombre – masculino; de esta manera femenino registra un 60% y masculino 40%. Esta variable de revisión continúa evidenciando la necesidad de contar con una herramienta que facilite o promueva un autorreconocimiento más amplio, o de un diseño institucional más incluyente.

Los rangos de edad de la población participe de este ejercicio mantiene la tendencia observada en el primer semestre; la categoría de 29 -59 años se mantiene como la amplia con un 60% para los dos periodos; en cuento al rango de 18-28 años, se observa una leve disminución de 2%, presentando para el segundo periodo con 26,3%. La tendencia por lo tanto es que la población que hace mayor uso de los servicios que oferta la Entidad se encuentra en edad productiva.

De igual manera dentro de esta variable se evidencia que las mujeres que son la población más amplia se encuentran en edades de 29 -59 sumando un total de 1334. En cuanto a los hombres en la categoría de 29.59 suman 957 en total. Esta



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

información permite comprender parte de las necesidades de información y de servicios de esta población facilitando con ello una oferta ajustada.

En relación a los niveles de escolaridad el bachillerato y el nivel técnico siguen siendo los más predominantes, con un 39% y un 28% respectivamente en este segundo semestre, manteniendo la tendencia presente en el primer periodo del año; estas dos categorías están seguidas del nivel profesional el cual desciende de 22% a un 15%. Estos datos facilitan el diseño y rediseño de los servicios, marca la tendencia en el manejo del lenguaje y los canales de comunicación que puede usar la entidad. Al contrastar la información de nivel de escolaridad y sexo, se logra observar que las mujeres son las que tienen una mayor presencia en cada uno de los niveles, en el correspondiente a bachillerato suman 867, y en el técnico 687, en cada uno se presenta muy por encima de su par.

La ocupación actual está marcada por las opciones de independiente y empleado con 33% y 31% respectivamente, con lo cual se observa que un alto porcentaje de esta población se encuentra activa en el mundo laboral y por lo tanto activa económicamente, con un 64%; con estos datos se observa un aumento en estas dos categorías, entre el primer y segundo semestre, debido a que sumaban previamente 53%, incrementándose en un 11%.

En el autorreconocimiento étnico, continúa siendo muy bajo, la categoría de: Ninguno de los anteriores es del 92%, menor en 2% al presentado en el primer semestre; en este mismo sentido la categoría de: Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenqueo, aumenta al 8%, en contraste al 4,5%, anterior. La opción Indígena pasa de 0,56% en el primer semestre a 0,45%. Estos datos continúan evidenciando un bajo nivel de autorreconocimiento étnico, con lo cual se hace imperante plantear procesos de identificación muchos más amplios y eficientes.

La población discapacitada que participa de esta muestra se presenta para este segundo semestre mucho menor, pasando de 56 personas a 12; disminución que



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

permite una reflexión más profunda sobre la oferta y la necesidad de vincular más canales de comunicación este ejercicio de caracterización.

Cuando se consulta sobre la frecuencia de uso de los servicios que ofrece la Institución, se observa que la categoría de: Casi nunca a parece con 52% en contraste con los datos del primer periodo donde esta opción fue la más amplia, con un 41%. La categoría de: En ocasiones, pasa de un 38% del primer semestre a un 26%; las opciones: nunca pasa de un 9% a un 17%; y con frecuencia, pasa de 9% a un 3,6%. Datos que dejan observar un muy bajo uso de los servicios, y la poca frecuencia que se hace de los mismos.

En cuanto a la preferencia en temáticas, se observa que la categoría de trámites suma un 50%, en esta se encuentran opciones manifiestas por los consultados, como: Pasaportes, Bótela fiscal, Cobros, Impuestos, Declaraciones y Liquidaciones. Esta categoría logra mostrar que para los usuarios este tipo de procedimientos institucionales son esenciales en su relacionamiento con la Entidad y sumado a que la relación o frecuencia con la misma se da “casi nunca”; de igual manera se resalta que la toma de datos se da preferiblemente en el área donde se da este tipo de servicios. Por ello la necesidad de continuar con una captura de datos más amplio que permita comprender una visión más amplia de las necesidades de información.

La segunda categoría de temática más solicitada, con un 25,4% está relacionada con servicios al ciudadano, donde se encuentran los siguientes elementos: apostilla, estampillas, certificaciones, y validación de diplomas.

Se resalta que el 10% manifiesta no tener ningún interés temático, evidenciando poco o nulo interés por lo que acontece en la Institución o por la oferta de servicios que tiene. Las restantes categorías no logran sobre pasar el 4%.

Los canales de comunicación más usados por los usuarios o ciudadanos consultados, en primer lugar es la telefonía móvil, con 23,19%, en segundo lugar



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

esta las redes sociales con 20%, en tercer y cuarto lugar esta: internet, televisión y correo electrónico, con 13% cada una. Medios más tradicionales, como la radio tienen el 7%; la telefonía fija con 4% y medios impresos con 3%. Solo el 4% manifestó que no usa ninguno. De esta manera se evidencia que la población esta mas a la vanguardia de las tecnologías de comunicación, y que de manera más prudente se mantiene los medios tradicionales, con ello la oferta institucional en cuanto información y servicios debe guiarse para estar acorde con estas circunstancias y debe buscar no abandonar a otros segmentos.

Por último se consulta sobre el conocimiento que se tienen de los puntos de atención de las sedes de la Gobernación del Valle del Cauca, manteniéndose un alto porcentaje en la respuesta de: No, con un 69%, cifra que se incrementa en un 10% con la obtenida en el primer semestre; con ello se sostiene la tendencia durante el año 2021, haciéndose necesario un proceso más amplio de divulgación y promoción de la oferta institucional.

8. RECOMENDACIONES

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

- ✓ Aprobar de manera institucional el procedimiento de caracterización, el cual debe ser socializado y apropiado dentro de los términos de la cultura institucional.



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

- ✓ Implementar más canales para la aplicación del instrumento de encuesta de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la Gobernación del Valle del Cauca.
- ✓ Continuar con acciones de sensibilización y apropiación de la acción de caracterización, la cual debe desarrollarse de manera permanente y continua, en tanto es de obligatoriedad para todas las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

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

Fecha (dd/mm/aaaa):		____/____/____		Nombre del encuestador			
Canal presencial	Palacio de San Francisco: <input type="radio"/>		Antigua Beneficencia del Valle: <input type="radio"/>				
	Oficina Territorial: Norte <input type="radio"/>		Centro <input type="radio"/>	Pacífico <input type="radio"/>	Sur <input type="radio"/>		
	Otro: _____						
Municipio		_____					
Canal no presencial	Líneas telefónicas: <input type="radio"/>		Chat: <input type="radio"/>	Página web: <input type="radio"/>	Correo electrónico <input type="radio"/>		
1. Autorizo el tratamiento de datos		Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>					
<small>Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1577 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 690.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co, con domicilio principal en la carrera 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 de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites y OPA que ofrece la entidad.</small>							
2. Nombre/Razón Social							
3. Tipo de Documento		C.C. <input type="radio"/>	TI: <input type="radio"/>	C.E. <input type="radio"/>	NIT: <input type="radio"/>		
		Pasaporte: <input type="radio"/>		Otro: _____			
4. Número de Documento							
5. Municipio de residencia				6. Área geográfica		Rural <input type="radio"/> Urbana <input type="radio"/>	
7. Corregimiento				8. Vereda			
9. Comuna				10. Barrio			
11. Estrato socioeconómico				12. Teléfono móvil			
13. Teléfono fijo				14. Correo electrónico			
15. Autorizo recibir información por mensaje de texto		Sí: <input type="radio"/> No: <input type="radio"/>		16. Autorizo recibir información por correo electrónico		Sí: <input type="radio"/> No: <input type="radio"/>	
17. Sexo		Mujer <input type="radio"/>	Hombre <input type="radio"/>	Intersexual <input type="radio"/>	Prefiero no decir <input type="radio"/>		
		18. Autorreconoce su género como:		Femenino <input type="radio"/>	Masculino <input type="radio"/>	Transexual <input type="radio"/>	
				Bigénero <input type="radio"/>	Intersexual <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>	
				Binario <input type="radio"/>	Prefiero no decir <input type="radio"/>		
				Otro: _____			
19. Rango de edad		Menor de 17 <input type="radio"/>		18-28 <input type="radio"/>	29-59 <input type="radio"/>	Mayor de 60 <input type="radio"/>	No responde <input type="radio"/>
20. Escolaridad		Primaria <input type="radio"/>		Bachillerato <input type="radio"/>	Técnico <input type="radio"/>	Tecnológico <input type="radio"/>	Profesional <input type="radio"/>
		Especialización <input type="radio"/>		Maestría <input type="radio"/>	Doctorado <input type="radio"/>	Ninguno <input type="radio"/>	