

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 1 de 29

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE
INTERÉS – GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
ENERO A JUNIO DEL AÑO 2022**

Elaborado por: Eddy Johana Pasinga Muñoz, Profesional Universitario, Secretaría General – Gobernación del 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, y el reciente Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés M4-P1-09, que tiene como objetivo: Identificar las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que interactúan con la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de conocer sus necesidades, intereses, expectativas, y preferencias; para fortalecer la relación ciudadano-estado. Marco normativo Institucional que trabaja en pro del fortalecimiento de la relación del Estado con el Ciudadano, atendiendo con ello la dimensión de gestión con valores para el resultado.

Se resalta que la gestión institucional que realiza la Entidad, se enmarca en el reconocimiento de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población, objetivo con el único propósito de mejorar de manera permanente la oferta institucional y reconocer sus necesidades y expectativas, dando respuesta a los requerimientos que la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor pongan en conocimiento dentro de los espacios de diálogo e interacción.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 2 de 29

2. OBJETIVO

Este informe tiene como objetivo identificar las características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que accedieron de manera presencial, durante el primer semestre del año 2022, 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.

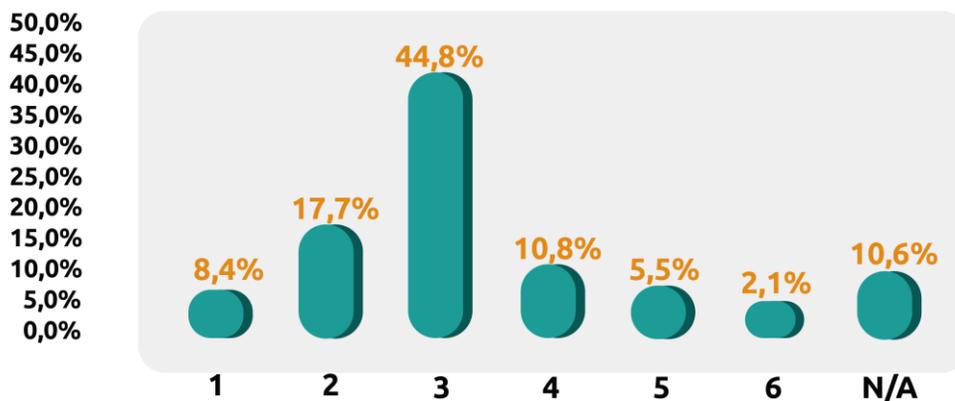
3. RESUMEN



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO - JUNIO - 2022

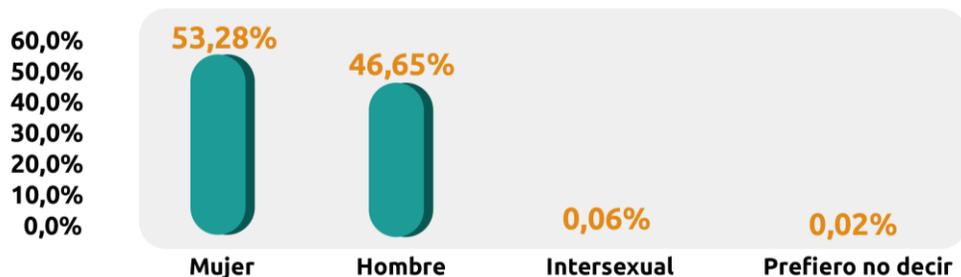
El ejercicio de la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el primer semestre del año 2022 (enero – junio), tomo como muestra una población de 5175, grupo de personas que de manera aleatoria es consultada mediante la aplicación de formato de encuesta.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 3 de 29

SEXO

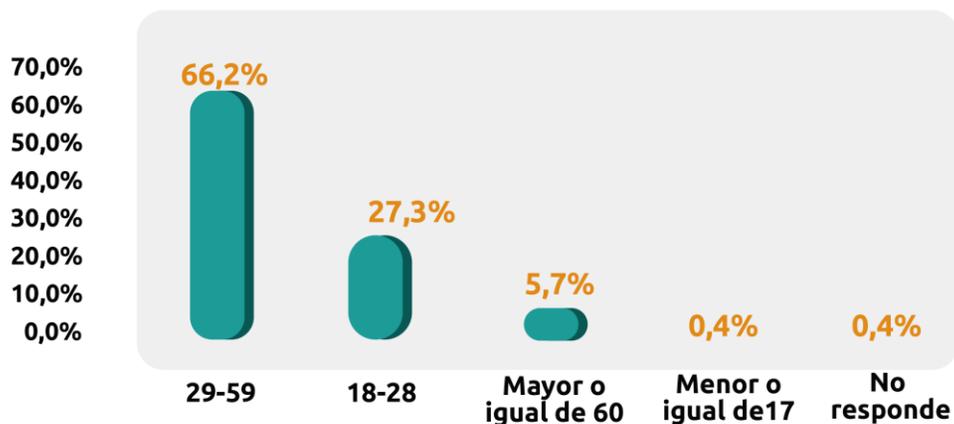


#ValleInvencible



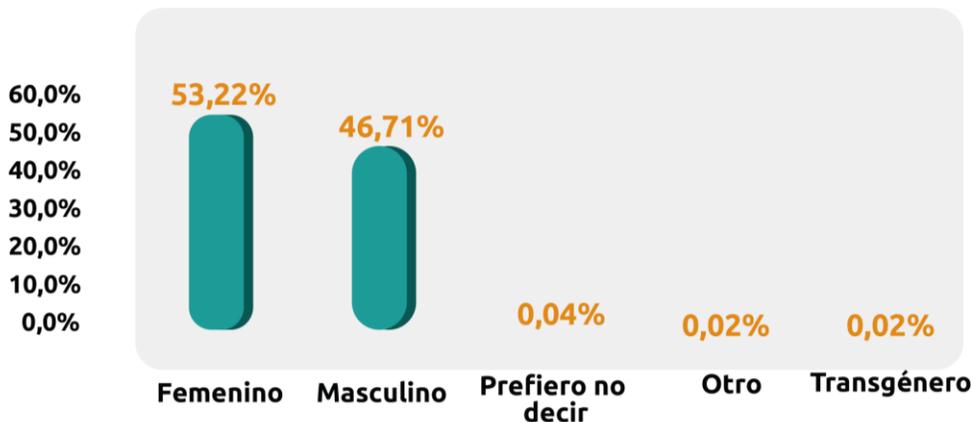
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
ENERO - JUNIO - 2022

RANGO DE EDAD



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 4 de 29

GÉNERO



#ValleInvencible

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.
- 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 5 de 29

- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Documento Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/ o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la Gobernación del Valle del Cauca, M4-P1-09, 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: 26 preguntas, 11 abiertas y 15 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.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 6 de 29

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

El ejercicio de la Caracterización de los Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés, de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el primer semestre del año 2022 (enero – junio), tomo como muestra una población de 5.175, grupo de personas que de manera aleatoria es consultada mediante la aplicación de formato de encuesta.

Los datos obtenidos son objeto de análisis y permitieron el siguiente análisis:

6.1. Número de encuestas realizadas

Mes	Número de personas
Enero	402
Febrero	870
Marzo	1.143
Abril	696
Mayo	1.104
Junio	960
Total general	5.175

Tabla 1. Número de encuestas por mes.

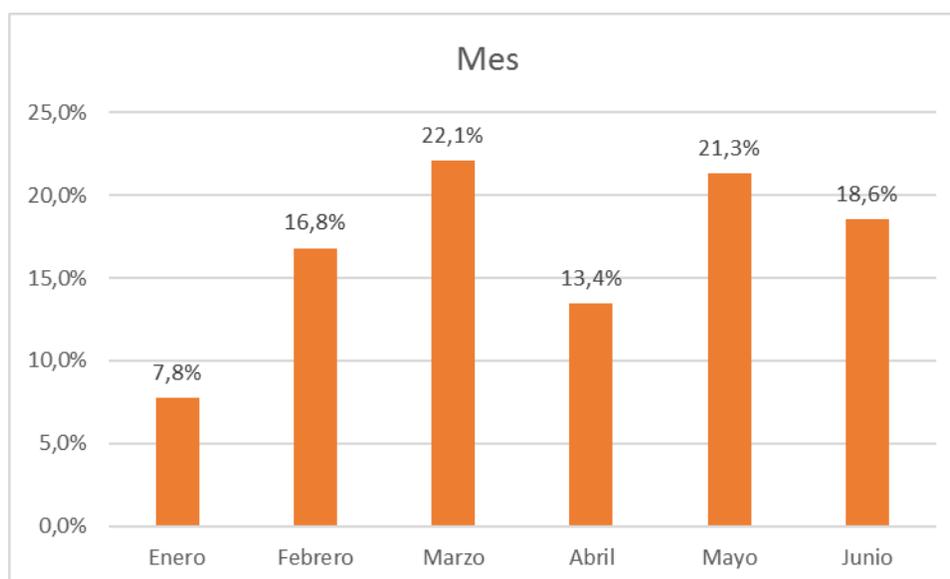


Ilustración 1. Número de encuestas por mes

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 7 de 29

El mes, dentro del primer semestre del año 2022, en el que obtuvieron mayor número de encuestas fue en el mes de marzo, y el de menor siendo enero; este último dato, se considera corresponde a que colombianos, de manera general, se encuentran en periodo de vacaciones por lo cual aplazarían las diligencias de orden gubernamental; por ello en febrero se presenta un incremento del 9%, en relación a enero.

Para el mes de marzo, la población ya ha normalizado actividades escolares y laborales y se considera que por ello se amplía la presencia de ciudadanos y usuarios en la Entidad, sin embargo, en abril, el dato decrece en relación a que, en este periodo, se llevó a cabo la Semana Santa; en relación a los meses de mayo y junio, estos se encuentran regulado al mes marzo.

6.2. Tipo de identificación

Tipo de Documento	Número de personas
Cédula de ciudadanía	4.692
No responde	464
Tarjeta de identidad	11
Cédula de extranjería	4
Otro	4
Total general	5.175

Tabla 2. Tipo de documento de identidad.

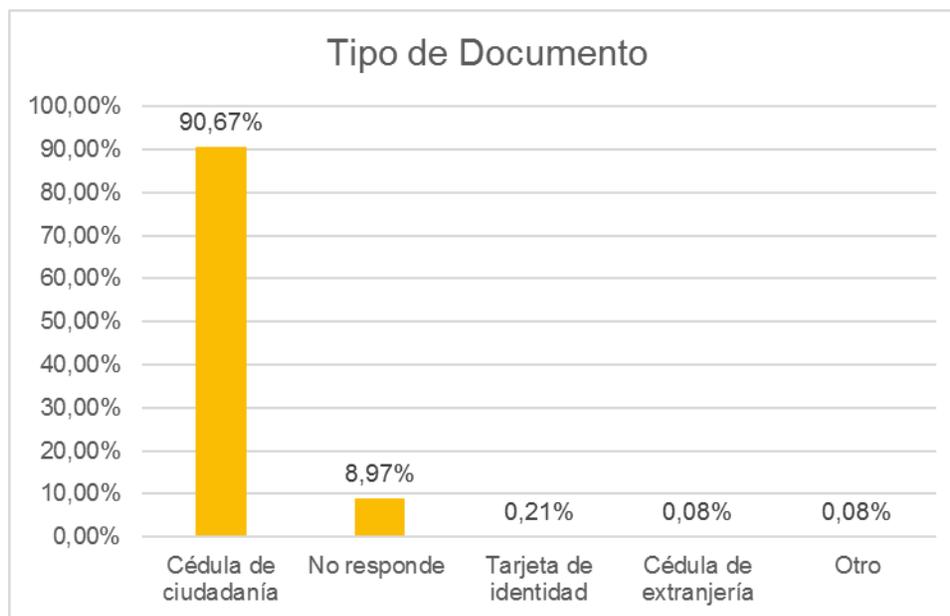


Ilustración 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 8 de 29

Al consultar el tipo de documento de identidad, los ciudadanos y usuarios manifestaron que el 90,67% tiene edad igual o superior a 18 años y con nacionalidad colombiana, por ello hacen uso cedula de ciudadanía; el restante 9,33% corresponde a personas con tarjeta de identidad 0.21%, cédula de extranjería 0.08%, otro tipo 0.08, y personas que no respondieron a esta pregunta suman el 8.97%.

6.3. Área geográfica

Área geográfica	Número de personas
Urbana	5.081
Rural	94
Total general	5.175

Tabla 3. Área geográfica.

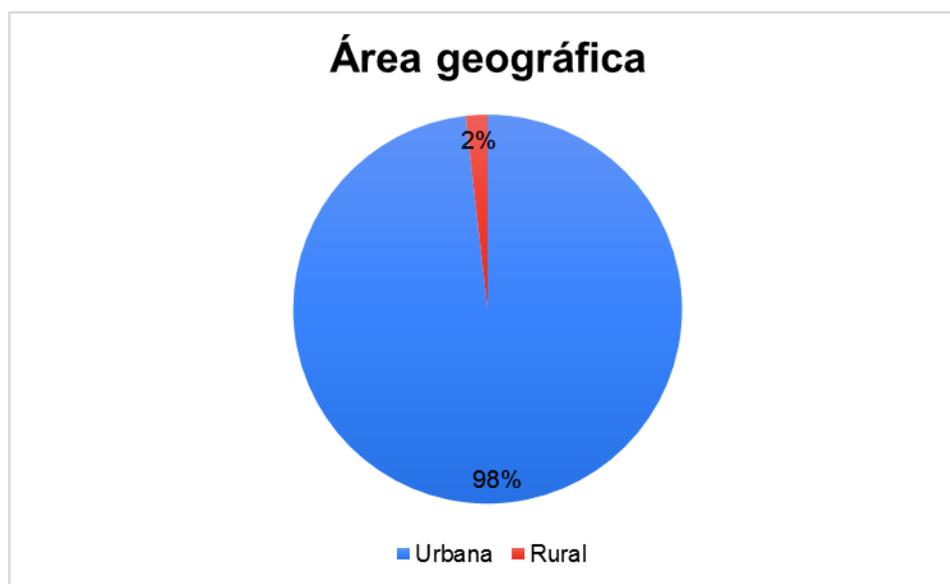


Ilustración 3. Porcentaje área geográfica.

La muestra consultada indica que la población, se encuentra en un 98% ubicada en zona urbana, y el restante 2% en zona rural. Con lo cual se evidencia que los servicios y tramites ofertados en el Palacio de San Francisco, está siendo usado preferentemente por personas procedentes de las zonas urbanas del Departamento.

6.4. Estrato socio-económico

Estrato socioeconómico	Número de personas
1	437
2	917
3	2.316
4	559
5	286
6	109
N/A	551
Total general	5.175

Tabla 4. Estrato socioeconómico.

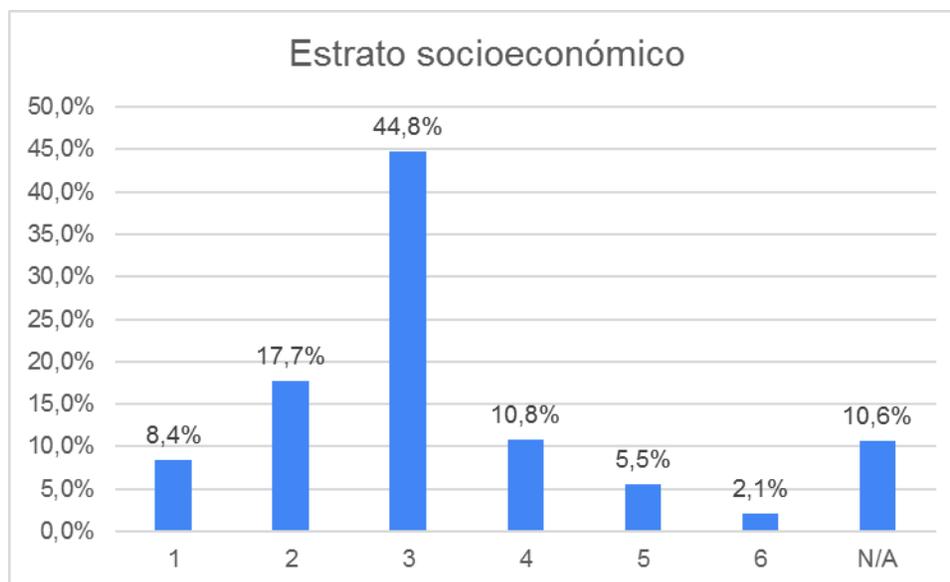


Ilustración 4. Porcentajes según estrato socioeconómico

Al consultar la pertenencia a un grupo según sus condiciones socioeconómicas, la población que visita y usa los servicios que ofrece la Entidad, se encontró que un 44,8% se ubica en el nivel 3, ubicando en este segmento un mayor uso de la oferta Institucional de la Gobernación del Valle del Cauca. Seguido a este grupo se encuentra el estrato dos (2) con 17,7% y de manera cercana está el estrato 4 con 10,8%; los estratos 1,5,6, son los que menor relevancia hacen en la muestra; y un 10,6 no responde la pregunta.

6.5. Sexo

Sexo	Número de personas
Mujer	2.757
Hombre	2.414
Intersexual	3
Prefiero no decir	1
Total general	5175

Tabla 5. Sexo.

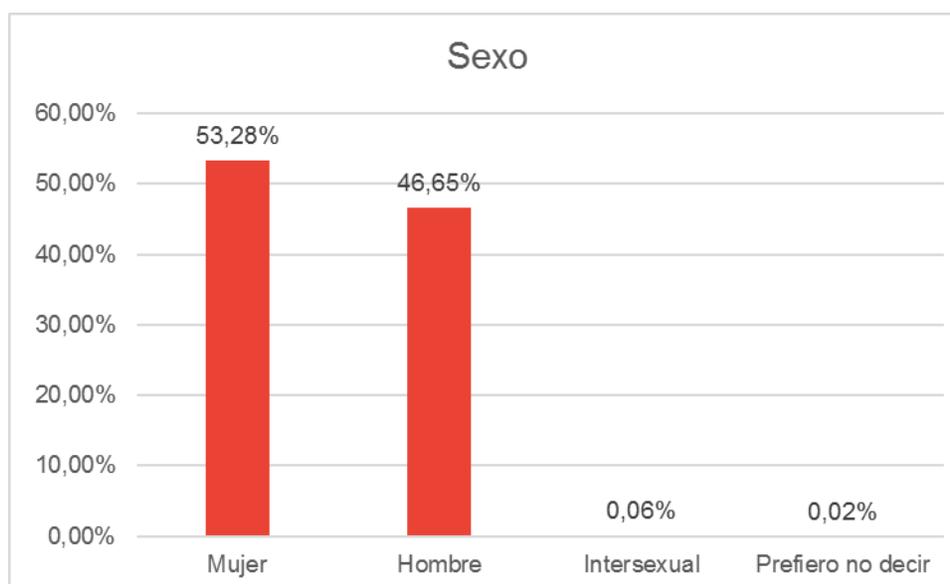


Ilustración 5. Porcentaje según sexo

El 53,28% de la muestra corresponde a personas de sexo mujer, y el 46,65% a hombres; el restante a personas intersexuales o que no prefirieron dar respuesta a esta pregunta. De esta manera se da paridad entre los dos sexos: mujer y hombre; la leve diferencia de 6,63% no se observa como significativa por el tamaño de los porcentajes descritos.

6.6. Autoreconocimiento de género

Género	Número de personas
Femenino	2.754
Masculino	2.417
Prefiero no decir	2
Otro	1
Transgénero	1

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 11 de 29

Total general	5.175
----------------------	--------------

Tabla 6. Género.

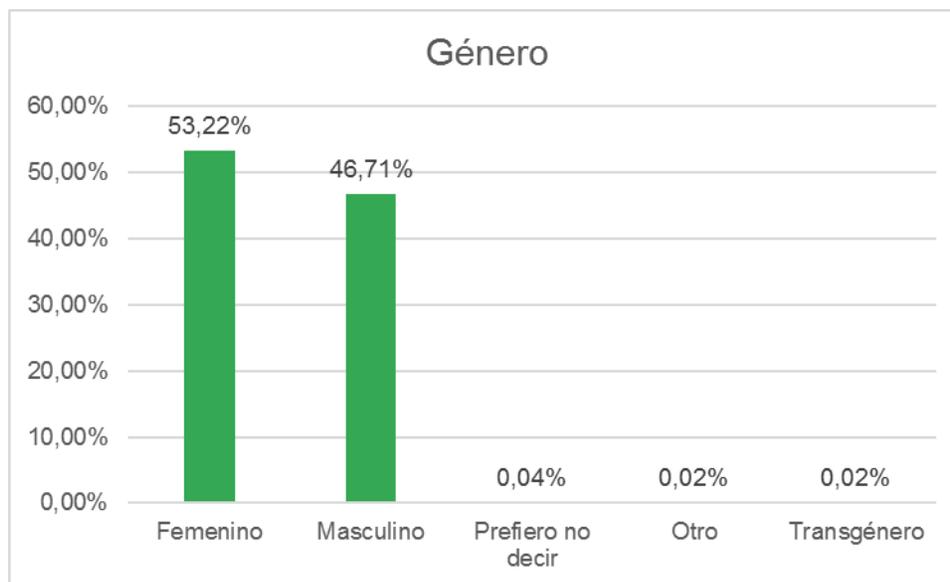


Ilustración 6. Porcentajes de autoreconocimiento de género.

En relación a la pregunta sobre, cómo autoreconoce el género, se observa mucha similitud en los datos arrojados y relacionados al sexo, por ello la categoría femenina se ubica con un 54,22% y masculino con 46,71%; presentándose muy poca variación a los datos previos. En las categorías de transgénero se presenta un 0.02%, otros 0.02% y la opción prefiero no decir un 0.04%.

6.7. Rango de edad

Rango de edad	Número de personas
29-59	3,427
18-28	1.411
Mayor o igual de 60	295
Menor o igual de 17	21
No responde	21
Total general	5.175

Tabla 7. Rangos de edad.

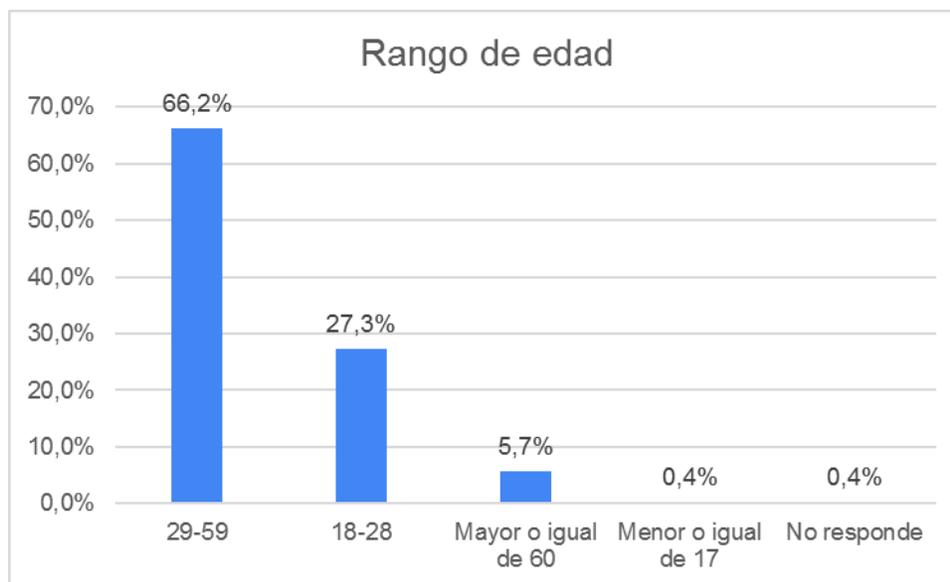


Ilustración 7. Porcentajes por rango de edad.

El rango de edad más predominante en la muestra es el que corresponde a 29 -59, con un 66,2%, edades de personas catalogadas como adultas y en periodo de mayor productividad; seguida a esta se encuentra el rango de 18-28 años, el cual suma un 27,3% población joven en periodos de formación que inicia etapa productiva. Con ello se evidencia que estos dos grupos de personas concretan un 93% de la muestra, y el restante 7% está conformado por mayores o iguales a 60 años, menores de 17 o personas que no responden (Ver ilustración 7).

6.7.1. Rango de edad según Sexo

Rango de edad	Mujer	Hombre	Intersexual	Prefiero no decir
29-59	1.719	1.704	3	1
18-28	896	515		
Mayor o igual de 60	116	179		
Menor o igual de 17	14	7		
No responde	12	9		
Total general	2.757	2.414	3	1

Tabla 8. Rangos de edad y sexo

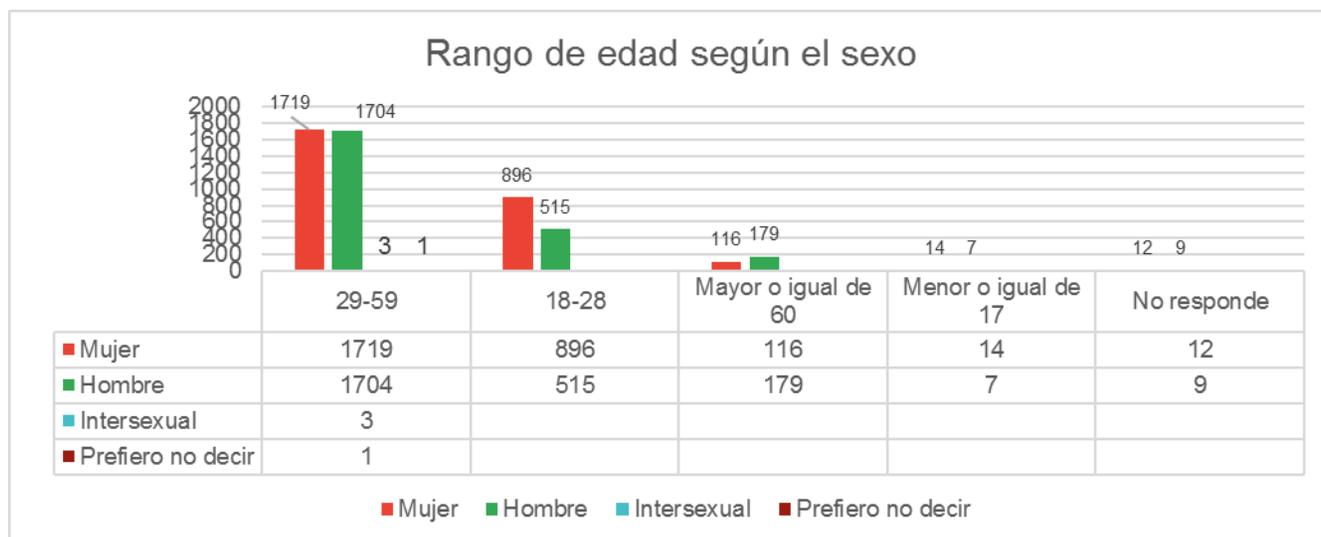


Ilustración 8. Relación de rangos de edad según el sexo.

La relación edad según el sexo nos permite evidenciar que la categoría de mujer es mayor en todos los rangos, con la única excepción de mayor o igual a 60 años; lo cual se corresponde a los datos obtenidos en la categoría de sexo. En la categoría de 29-59 años hay una cercanía entre los datos hombre – mujer, con una diferencia de 15 personas.

6.8. Escolaridad

Escolaridad	Número de personas
Técnico	2.155
Bachillerato	2.063
Profesional	428
Tecnológico	265
Primaria	205
Especialización	33
Maestría	14
Ninguno	10
Doctorado	2
Total general	5.175

Tabla 8. Escolaridad.

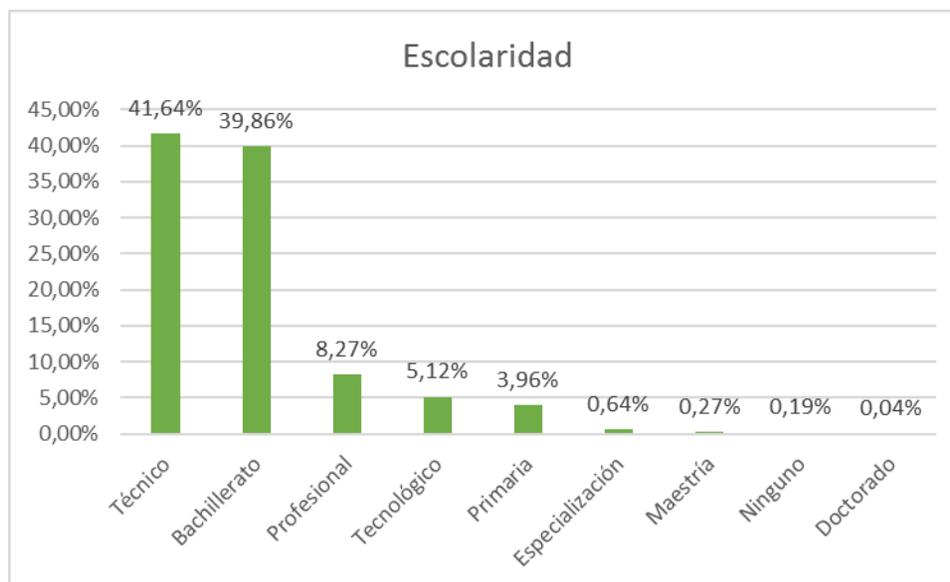


Ilustración 9. Porcentajes según escolaridad.

Los niveles de escolaridad de los usuarios, ciudadanos que acceden a la oferta Institucional, permiten evidenciar que un 95% cuenta con educación mínima de bachillerato; solo el 3,96% manifiesta nivel de primaria y el 0.19% ningún grado educativo. Los datos permiten observar que el nivel mayoritario en toda la muestra se encuentra en técnico con 41,64%, seguido de bachillerato 39,86%; la educación superior, en total muestra un 14,34%, distribuido de la siguiente manera: el nivel profesional está en un 8,27% y tecnológico con 5,12%, especialización y maestría suman un 0,91% y doctorado un 0.04%.

6.8.1. Escolaridad y Sexo

	Mujer	Hombre	Intersexual	Prefiero no decir	Total general
Técnico	1.165	989		1	2.155
Bachillerato	1.055	1.005	3		2.063
Profesional	244	184			428
Tecnológico	146	119			265
Primaria	119	86			205
Especialización	13	20			33
Maestría	7	7			14
Ninguno	6	4			10
Doctorado	2				2
Total general	2.757	2.414	3	1	5.175

Tabla 9. Escolaridad y Sexo

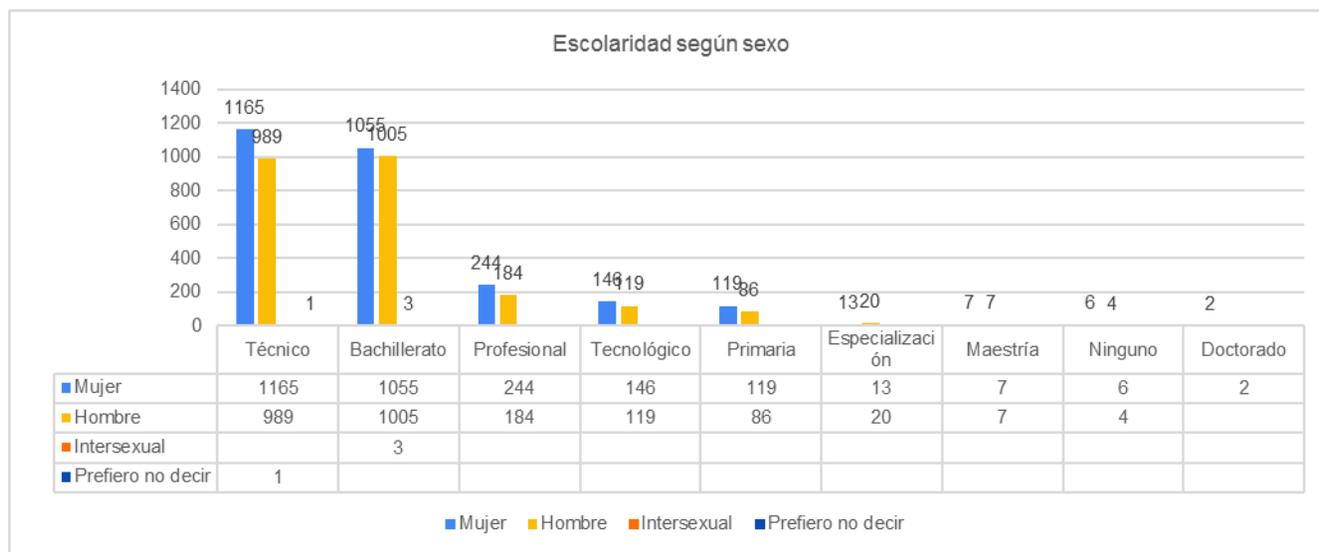


Ilustración 10. Relación de escolaridad según el sexo.

Siguiendo con la tendencia, de que las mujeres son más numerosas en la muestra, con una diferencia mínima, en relación los hombres; esta gráfica evidencia que las mujeres tienen mayor grado educativo, con excepción de la categoría de especialización; la diferencia más significativa se ve en la categoría de técnico donde las mujeres suman más de 176 personas en relación al otro sexo; en el caso de Bachillerato el contraste es de 50; en consideración a que estas dos categorías son las más numerosas. De manera especial se observa que solo 49 personas en nivel de posgrado acceden a los servicios, de las cuales 27 corresponden a hombres.

6.9. Ocupación actual

Ocupación actual	Número de personas
Empleado(a)	2.249
Independiente	1.687
Desempleado(a)	473
Estudiante	338
Pensionado(a)	181
Actividades del hogar	181
Otro	41
Servidor(a) público(a)	25
Total general	5.175

Tabla 10. Ocupación.

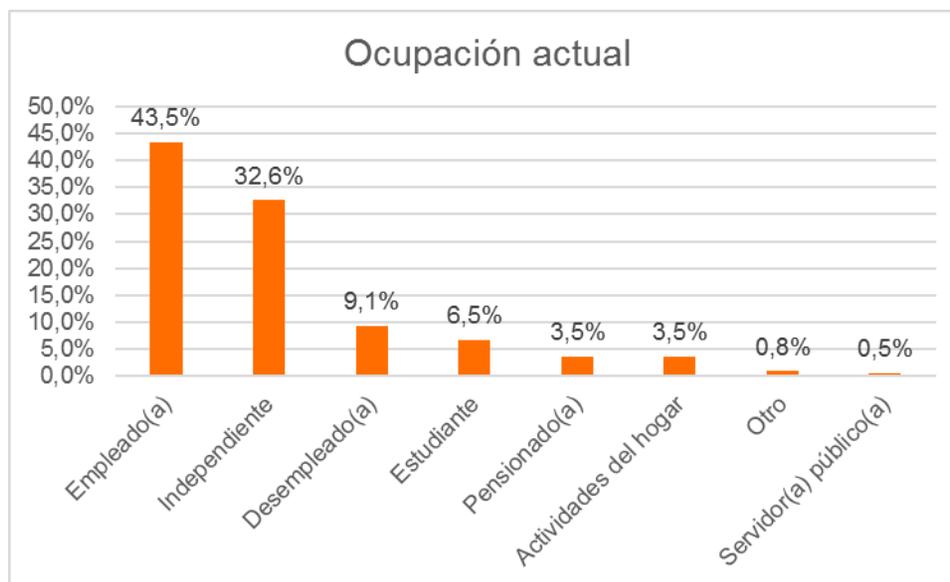


Ilustración 11. Ocupación actual por porcentaje

La muestra consultada permite observar que la población más grande se ubica en la categoría de empleado con 43,5%, seguida de Independiente con un 32,6%, si agregamos a a esta tendencia los servidores públicos con 0,5%, podemos concluir que en un 76,6% se encuentra laborando y son activos económicamente. De la muestra restante se resalta que solo el 9,1%, manifiesta estar en desempleo; el 6,5% es estudiante; con un 3,5% se encuentran los pensionados y personas dedicadas a las actividades del hogar.

6.10. Autoreconocimiento étnico según costumbres y tradiciones

Grupo étnico	Número de personas
Ninguno	4.784
Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero	363
Indígena	27
Rrom	1
Total general	5.175

Tabla 11. Grupo Étnico

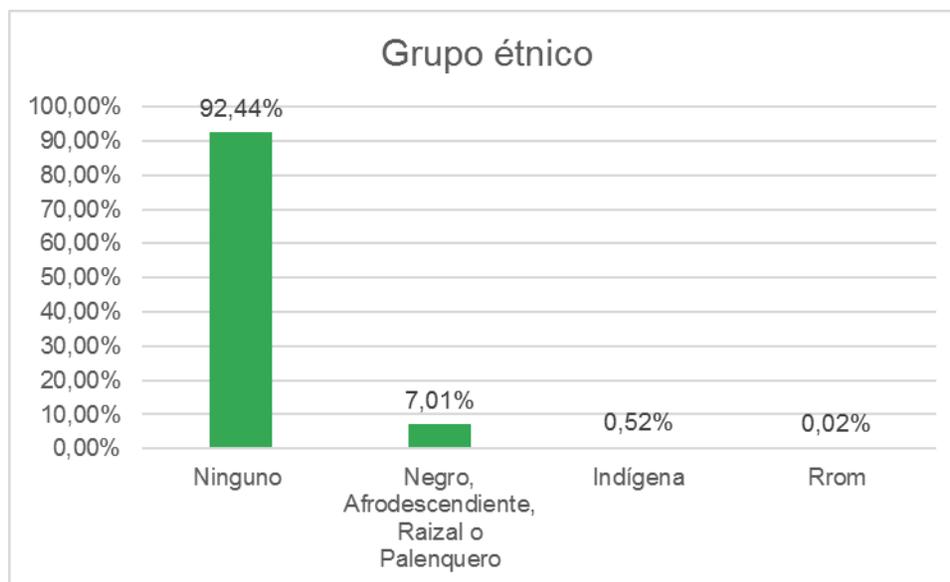


Ilustración 12. Porcentajes de autoreconocimiento étnico

Al preguntar sobre cómo se autoreconoce las personas consultadas, se encuentra que el 92,44% manifiesta no identificarse con ninguno de los grupos; el restante 7,56% se reconoce de la siguiente manera: 7% como negro, afrodescendiente, raizal y palenquero, el 0,52% manifiesta ser Indígena y el 0,02% Rrom. Estos datos permiten comprender ese elemento de dos maneras, en primer lugar, que puede existir un bajo autoreconocimiento étnico o que hay un bajo uso de los servicios que ofrece la Gobernación por parte de esta población (Ver ilustración 12).

6.11. Discapacidad

Condición de discapacidad permanente	Número de personas
No	5.168
Sí	7
Total general	5.175

Tabla 13. Discapacidad



Ilustración 13. Discapacidad

Del total de la muestra, el 99,86% no declara poseer una discapacidad permanente, el restante 0.14%, que suma un total de 7 personas, manifiesta una condición de discapacidad permanente. Con ello se pone en evidencia un bajo uso de los servicios que oferta la Institución por parte de esta población.

6.11.1. Tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Número de personas
Discapacidad física o motora	5
Discapacidad auditiva, Discapacidad física o motora	1
Discapacidad visual	1
Total general	7

Tabla 14. Tipo de discapacidad

De las siete (7) personas que manifestaron una discapacidad permanente, se encuentra que los tipos de estas son: discapacidad física o motora con 5 personas, discapacidad auditiva discapacidad física o motora, 1, y discapacidad visual 1. Con esta información se hace necesario revisar las herramientas tecnológicas y las disposiciones de infraestructura para ofrecer un servicio adecuado.

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

Veces por mes utiliza los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca	Número de personas
1 Vez	3.855
2 Veces	1.272
3 Veces o más	48
Total general	5.175

Tabla 15. Frecuencia de uso de servicios

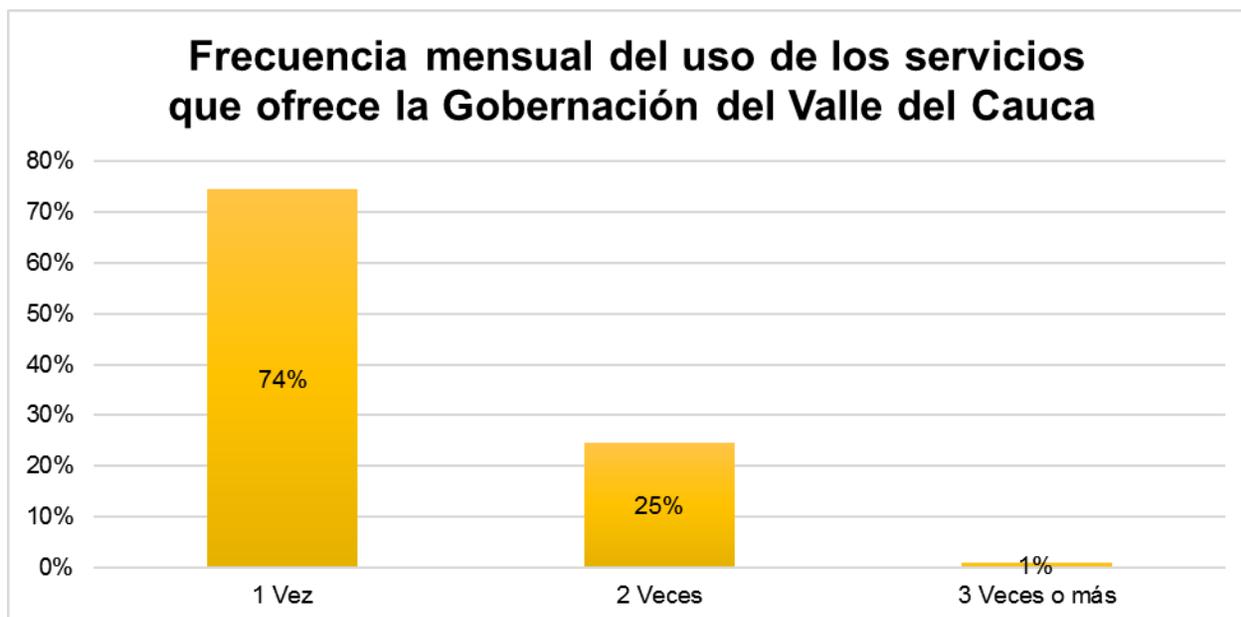


Ilustración 14. Frecuencia de uso de servicios por porcentaje

Se puede observar en la ilustración que un 74% de la muestra, hace uso de los servicios de la Gobernación una (1) vez al mes; además, un 25% dos (2) veces y un 1% tres (3) veces o más en este periodo.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 20 de 29

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

Preferencia temática	Número de personas
Impuestos	1.449
Estampillas	1.282
Ninguno	844
Pasaportes	760
Rethus	340
Salud	169
Paz y salvo	87
Boleta fiscal	82
Vivienda	34
Educación	27
Tramites	23
Turismo	13
ValleIn - Empleo	12
Defensoria del paciente	12
Pasivo pensional	11
Bienestar social - Ayudas	9
Plan de desarrollo	7
Catastro	6
Ambiente y agricultura	3
Asuntos étnicos	2
Ventanilla única	2
Cultura	1
Total	5.175

Tabla 16. Frecuencia en preferencia temática

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 21 de 29

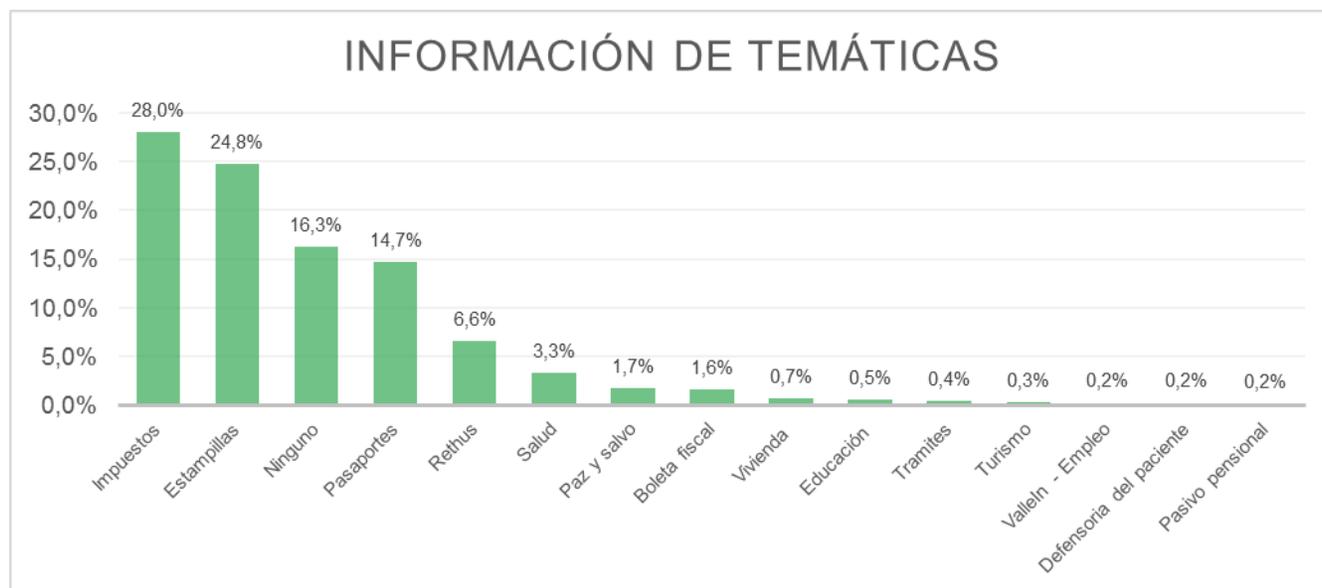


Ilustración 15. Porcentajes preferencia temática

La población consultada manifestó un interés significativo frente a dos (2) de los servicios que ofrece la Entidad en El Palacio de San Francisco, siendo estos: impuestos con un 28% y estampillas con 24,8%, pasaportes 14,7%, elementos que suman el 67,5%, más de la mitad de la muestra; con ello se evidencia que el lugar de la aplicación de la encuesta influencia la respuesta de la misma. En medio de estas categorías se encuentra la opción de: Ningún interés específico por alguna temática relacionada con la Gobernación del Valle, sumando un 16,3%; lo cual permite observar que no se presenta ningún interés en particular por la gestión Institucional o la oferta que ella tiene para la ciudadanía.

El restante porcentaje 32,5%, se encuentra distribuido de la siguiente manera: Rethus con 6,6%; Salud 3,3%; paz y salvos 1,7%, boleta fiscal 1,6%; siendo estos los más representativos, en tanto el número restante se encuentra por debajo del 1%, que pueden ser consultados en la Tabla 16.

Para ofrecer una mayor comprensión a estos datos, se realiza una distribución de los datos en dos (2) categorías: 1. Información Institucional y 2. Oferta Institucional; buscando con ello agrupar categorías y analizar de una manera más acertada los datos obtenidos.

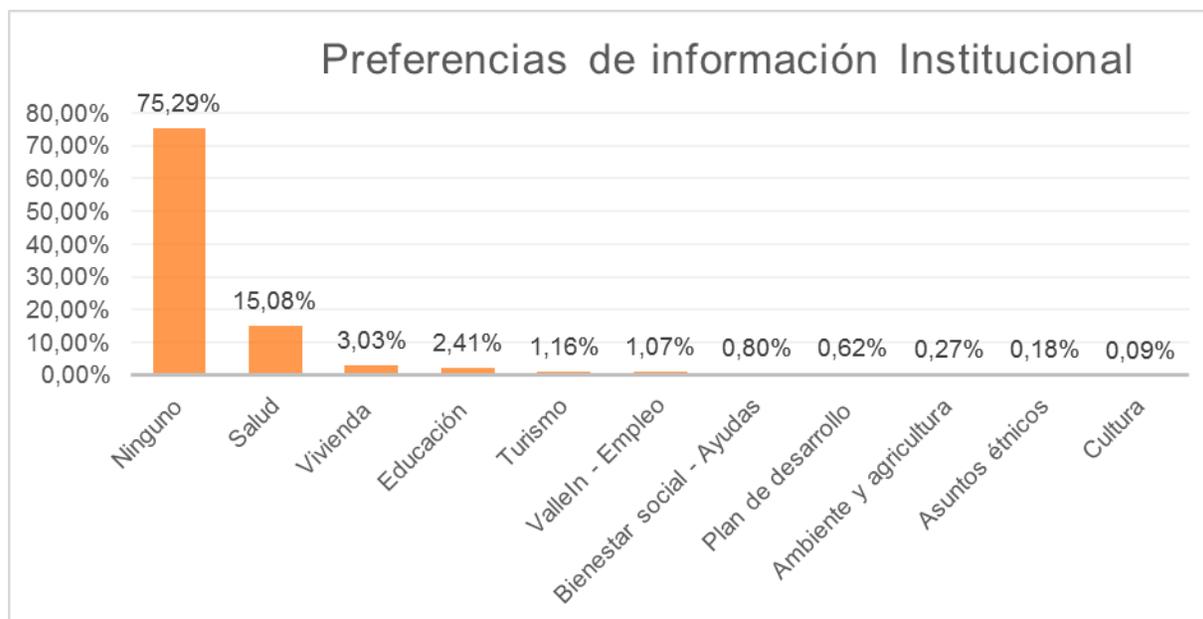


Ilustración 16. Porcentajes preferencia sobre información Institucional

En relación a la información que genera mayor interés en la ciudadanía, se resalta que, como opción a esta pregunta abierta, se identifica: ninguno, como la más predominante con un 75%, con lo cual se evidencia que esta población no posee un interés específico por alguno de los temas que aborda o desarrolla la Entidad. Seguidamente, encontramos las categorías: salud, con un 15,08%; vivienda 3,03%; educación 2,41%; turismo 1,16%; ValleIn y empleo 1,07%, y así consecutivamente (consultar Ilustración 16).

La preferencia por una temática como salud, se analiza como consecuente con la coyuntura vivida por la pandemia generada por el COVID-19; mostrando que aún se presenta inquietud por los temas de salud pública. Temas como vivienda y educación siguen vigentes durante el tiempo.

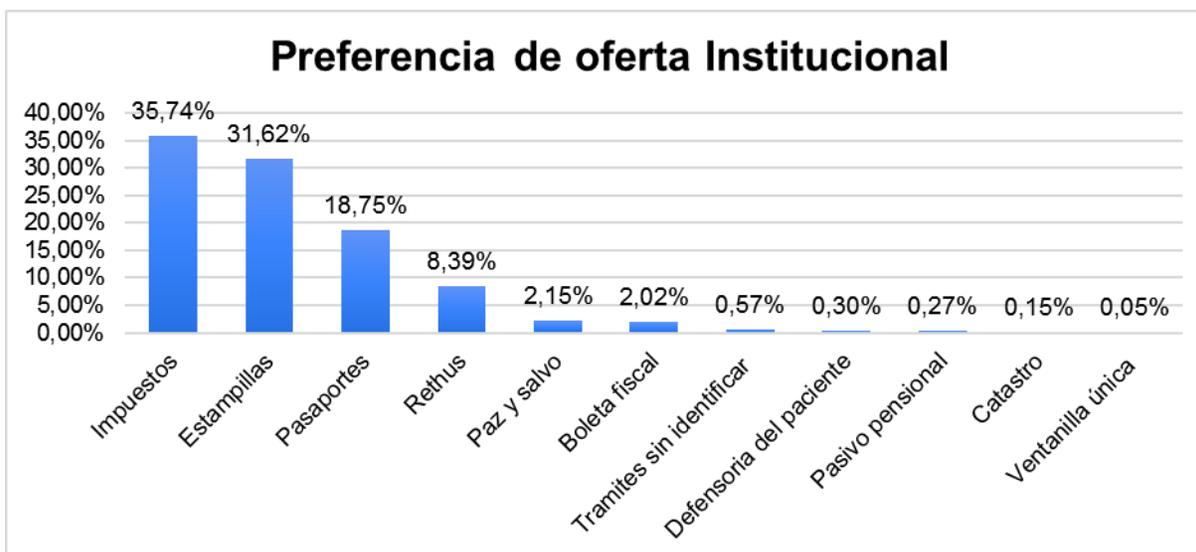


Ilustración 13. Porcentajes preferencia de información relacionada con la oferta Institucional

Para el caso de preferencia de información por la oferta Institucional se observa un mayor interés por el tema de impuestos con un 35,74%, seguido de estampillas 31,62%, pasaportes 18,75%, categorías que suman un 86,11%; convirtiéndose en los servicios más requeridos por los usuarios y ciudadanos que visitan las instalaciones de la Entidad. Por otro lado, se puede identificar que hay un interés inferior del menos de 1% en las siguientes opciones: trámites sin identificar, defensoría del paciente, pasivo pensional, catastro y ventanilla única.

6.14. Canales de comunicación

Canal de comunicación que usa	Número de respuestas
Redes Sociales	3.210
Internet	3.043
Telefonía móvil	2.930
Televisión	2.081
Correo electrónico	1.750
Radio	1.457
Telefonía fija	252
Total general	14.723¹

Tabla 17. Canal Preferido

¹ En este numeral la muestra aparece incrementada debido a que se toman en consideración el número de respuestas; para esta pregunta se permite marcar hasta tres de las opciones dispuestas.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 24 de 29

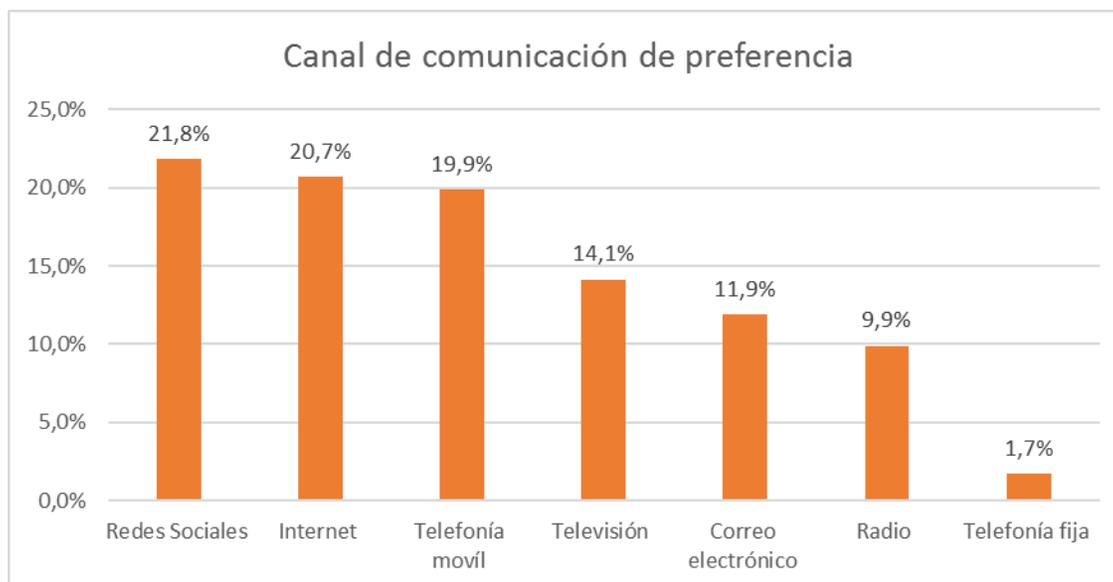


Ilustración 14. Porcentajes Canales Preferidos

Con base en la ilustración 18, observamos que un 54,4% de la población opta por canales de comunicación como Redes Sociales con un 21,8%, seguida de: internet con 20,7% y correo electrónico de 11,9%. Por otro lado, la televisión y radio, medios más tradicionales, son usados en un 24%; además, solo el 1,7% de la población se comunica por vía telefonía fija. Esto nos permite comprender que la Entidad debe fortalecer sus estrategias de comunicación en los canales más predominantes y al mismo tiempo generar propuestas que permitan el fortalecimiento e los demás canales, buscando con ello una mayor presencia en el territorio.

7. CONCLUSIONES

El presente informe de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la Gobernación del Valle del Cauca, correspondiente al primer semestre 2022, permite observar que la población que accede a los servicios que se ofertan en el Palacio de San Francisco, tiene las siguientes características:

1. Son ciudadanos que habitan en un alto porcentaje la zona urbana, sumando el 98% de la muestra; elemento debe ser atendido y revisado por parte de la Administración Departamental, de igual manera se reconoce que a partir de la instalación de las oficinas territoriales, se brinda atención a la ciudadanía atención en todo el departamento de una manera amplia.
2. La presencia de los dos sexos: hombre y mujer, se presenta de manera equitativa, 53% y 47% respectivamente; presentándose solo una leve superioridad en el número de mujeres, con lo cual se observa paridad en el acceso a los servicios y productos de la

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 25 de 29

Entidad. De manera consecuente en el caso de la identificación de Género, se visibiliza igualmente cifras que se ajustan a los datos ofrecidos en la categoría de sexo; dejando en evidencia una correspondencia.

3. El rango de edad más predominante en la muestra corresponde a los 29-59 años, población que se observa como adulta y en edad productiva; lo cual es acorde a las necesidades de esta población. Dentro de este grupo se presenta paridad entre los sexos y géneros.
4. Los niveles de escolaridad de la muestra se categorizan de manera positiva, por encima del bachillerato, sumando el 95%, encontrándose en esta sumatoria las categorías de: bachillerato, técnico, tecnológico, profesional, y posgrados; un dato interesante y que debe ser abordado en el diseño de la oferta Institucional; sin dejar de lado la población que se ubica en otros niveles educativo.
5. Al consultar sobre la ocupación actual, los datos obtenidos son positivos para el Departamento, en tanto se reconoce que el 76,6% se encuentra laborando, ya sea en modalidad de empleado, independiente o como servidor público; en cuanto el reconocimiento en condición de desempleo este se da en 9,1%. Información optimista, en tanto permite observar el buen desempeño económico de la región.
6. El autoreconocimiento étnico en una zona de Colombia con fuerte presencia de grupos reconocidos y organizados a nivel comunitario, social y político, desde la reivindicación de condiciones culturales étnicas, se convierte en un tema de vital importancia para el Departamento, encontrar una filiación de 7,56%, para los tres grupos diferenciados, se observa como baja; por ello este elemento debe convertirse en objeto de reflexión, buscando encontrar acciones de mejora que amplíen la información relacionada con estas poblaciones.
7. Las personas con condiciones permanentes de discapacidad son muy pocas dentro de la muestra, en total son 7 casos; lo cual nos evidencia que la oferta Institucional no está siendo usada de una manera directa por esta población; generando con ello, para la administración, dudas sobre si los servicios están diseñados y direccionados de manera adecuada, en cuanto, accesibilidad en la infraestructura y herramientas tecnológicas incluyentes, o reconocer la presencia de bajo interés de estos grupos en el portafolio existente.

8. RECOMENDACIONES

Como resultado de este ejercicio, correspondiente al primer semestre del 2022, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer la implementación de este procedimiento a nivel Institucional, el cual se encuentra inscrito en la Política de Servicio al Ciudadano:

1. Fortalecer la implementación del Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés, en las Oficinas Territoriales, para ello es

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 26 de 29

indispensable, continuar con las acciones de; sensibilización y capacitación a los funcionarios adscritos a estas dependencias.

2. Incluir en los próximos informes los datos capturados en las oficinas territoriales, buscando con ello ampliar la muestra y determinar el acceso de la población rural.
3. Revisar junto con la dependencia: Secretaría de Mujer y Equidad de Género, la pertinencia y posibles mejoramientos, al procedimiento e instrumentos dispuestos para la caracterización, prestando un interés específico en el tema de género.
4. Realizar un ejercicio de revisión del procedimiento y los instrumentos dispuestos para el mismo, con dependencias que aborden el tema étnico, buscando con ello avanzar en la identificación de esta población y realizar el reconocimiento en sus características, necesidades y prioridades.
5. Se considera importante revisar y realizar acciones de mejora a la pregunta sobre las preferencias temáticas, buscando ofrecer opciones específicas a la población, y con ello realizar un análisis más acertado.

8.1. Seguimiento a recomendaciones Informe del segundo semestre 2021

En el informe de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés correspondiente al segundo II semestre del año 2021, se plantearon las siguientes recomendaciones:

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

Acciones realizadas: el día 1 de abril del 2022, Acta N° 001, se aprobó el Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés, por parte del Comité de Gestión y Desempeño.

2. 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.

Acciones realizadas: El equipo de trabajo de Secretaría General, encargada de la implementación del Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés, ha adelantado dos (2) mesas de trabajo conjunta con el equipo de comunicaciones de la misma dependencia, con el propósito de implementar en la página web institucional el Formato de Encuesta de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés, aprobado para tal fin, en su versión 3. Evidencia de ello, son 2 actas de dichas mesas de trabajo.

 <p>Departamento del Valle del Cauca Gobernación</p>	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 27 de 29

3. 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

Acciones realizadas: Durante el 1er semestre del año 2022 se han realizado cincuenta y uno (51) actividades relacionadas con sensibilización y socialización, orientadas por el equipo de trabajo encargado de la implementación del Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés:

- Veinticuatro (24) Socializaciones sobre el nuevo Procedimiento.
- Veintisiete (27) mesas de trabajo con diferentes dependencias, en las cuales se desarrollaron actividades , sobre los siguientes temas:
 - Once (11) mesas técnicas para creación del instrumento de encuesta para persona jurídica.
 - Nueve (9) capacitaciones temas relacionados sobre la caracterización de ciudadanos.
 - Siete (7) socializaciones de la carta al trato digno.

Cordialmente,

JAVIER EDUARDO ULLOA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
SECRETARÍA GENERAL

Copia:
 Anexos: si los tiene
 Archívese en: (Precisar el nombre completo del expediente)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Eddy Johana Pasinga Daniella Velásquez Conde	Nombre: Javier E. Ulloa Vera	Mesa técnica de MIPG Acta N° 001
Cargo: Profesional Universitario/ Contratista Profesional	Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión – Secretaría General	
Firma:	Firma:	
Fecha: 19/01/2022	Fecha: 20/01/2022	Fecha: 23/02/2022

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 28 de 29

ANEXO: 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 USUARIOS CIUDADANOS, Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: FO-M4-P1-08
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		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 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co, con domicilio principal en la carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada con la finalidad de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites y OPA que ofrece la entidad.</small>			
2. Nombres y Apellidos			
3. Tipo de Documento	C.C. <input type="radio"/> TI: <input type="radio"/> C.E. <input type="radio"/> NIT: <input type="radio"/>	4. Número de Documento	
Pasaporte: <input type="radio"/> Otro: _____			
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. Correo electrónico			
14. Autorizo recibir información por mensaje de texto y/o correo electrónico			Sí: <input type="radio"/> No: <input type="radio"/>
15. Sexo	Mujer <input type="radio"/>	16. Autorreconoce su género como:	Femenino <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/>
	Hombre <input type="radio"/>		Transexual <input type="radio"/> Género fluido <input type="radio"/>
	Intersexual <input type="radio"/>		No Binario <input type="radio"/>
	Prefiero no decir <input type="radio"/>		Prefiero no decir <input type="radio"/> Otro: _____
17. Edad	Menor o igual de 17 <input type="radio"/> 18-28 <input type="radio"/> 29-59 <input type="radio"/> Mayor o igual de 60 <input type="radio"/> No responde <input type="radio"/>		

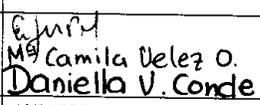
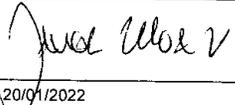
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DE LA GOBERNADORA Y/O SU REPRESENTANTE.



 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS	Código: FO- M4-P1-31
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 29 de 29

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CIUDADANOS, Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: FO-M4-P1-08
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 2 de 2

18. 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"/>	
19. Ocupación actual		Estudiante <input type="radio"/> Empleado(a) <input type="radio"/> Servidor(a) público(a) <input type="radio"/> Desempleado(a) <input type="radio"/> <input type="radio"/> Independiente <input type="radio"/> Pensionado(a) <input type="radio"/> Actividades del hogar <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> Cuál: _____	
20. Según sus costumbres y tradiciones, se considera		Indígena <input type="radio"/> Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero <input type="radio"/> Rrom <input type="radio"/> Ninguno de los anteriores <input type="radio"/>	
21. ¿Presenta algún tipo de discapacidad permanente?	Sí <input type="radio"/>	22. Identifique su discapacidad (De ser necesario puede marcar más de una opción)	Discapacidad visual <input type="radio"/> Discapacidad auditiva <input type="radio"/>
	No <input type="radio"/>		Discapacidad cognitiva <input type="radio"/> Discapacidad física o motora <input type="radio"/> Especifique cuál: _____
23. ¿Cuántas veces por mes utiliza los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca?		1 vez <input type="radio"/> 2 veces <input type="radio"/> 3 veces o más <input type="radio"/>	
24. ¿Sobre cuáles temas de la Gobernación del Valle del Cauca le gustaría tener más información?			
25. ¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación usa frecuentemente?		Telefonía fija <input type="radio"/> Telefonía móvil <input type="radio"/> Radio <input type="radio"/> Televisión <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Redes sociales <input type="radio"/> Medios impresos <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/>	
26. ¿Conoce los puntos de atención y las diferentes sedes que tiene la Gobernación del Valle del Cauca?		Sí: <input type="radio"/> No: <input type="radio"/>	

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Eddy Johana Pasinga Muñoz/ María Camila Vélez Ortega Daniella Velásquez Conde	Nombre:	Javier Eduardo Ulloa	Mesa técnica de MIPG Acta N° 001	
Cargo:	Profesional Universitario / Contratistas Profesionales	Cargo:	Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión		
Firma:	 Camila Velez O. Daniella V. Conde	Firma:			
Fecha:	19/01/2022	Fecha:	20/01/2022	Fecha:	02/02/2022

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DE LA GOBERNADORA Y/O SU REPRESENTANTE.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR (A) Y/O SU REPRESENTANTE.