1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS ENERO - JUNIO 2022

Santiago de Cali, 7 de julio 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, 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 consolida el presente informe en el que se desarrolla un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención al usuario, para formular y plantear las recomendaciones necesarias en pro de mejorar el servicio.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer el grado de conformidad de los usuarios frente a la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora.

RESUMEN

Durante el periodo **enero - junio** de 2022**,** se aplicaron **6705** encuestas de **atención** a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, a las personas que una vez fueron atendidas por un servidor público de la entidad. Así mismo, **20216** ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

ATENCIÓN A USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-JUNIO 2022

NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD

- 96,4 % Satisfacción
- 2 % Insatisfacción
- 1,6 % No sabe / No responde

TIEMPO DE ESPERA

- 97,3 % Satisfacción
- 2,6 % Insatisfacción
- 0,1 % No sabe / No responde

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 97,5 % Satisfacción
- 2,4 % Insatisfacción
- 0,1 % No sabe / No responde

ACTITUD / DISPOSICIÓN

- 97,5 % Satisfacción
- 2,4 % Insatisfacción
- 0,1 % No sabe / No responde

CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS

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

LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR

- 95,1 % Satisfacción
- 2,8 % Insatisfacción
- 2,1 % No sabe / No responde

PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL

- 97,3 % Satisfacción
- 0,8 % Insatisfacción
- 1,9 % No sabe / No responde

REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD

- 97,4 % Satisfacción
- 1,1 % Insatisfacción
- 1,5 % No sabe / No responde

EXPEDICIÓN DE PASAPORTE

- 98,4 % Satisfacción
- 1,6 % Insatisfacción

TRÁMITES Y SERVICIOS U.A.E. DE CATASTRO

- 100 % Satisfacción

RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

- 18,5 % Satisfacción
- 0,2 % Insatisfacción
- 81,3 % No sabe / No responde

3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la conformidad de la atención a los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se usaron dos instrumentos de recolección de información.

Un primer instrumento implementado fue un sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, el cual consiste en aparatos físicos de cara al ciudadano que cuenta con cuatro opciones de respuesta, cada una identificada con un color, de la siguiente manera:

Amarillo: Muy Satisfecho
Verde: Satisfecho
Azul: Insatisfecho
Rojo: Muy Insatisfecho

El segundo instrumento implementado fue 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 el grado de cumplimiento de las expectativas frente a la atención brindada.

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 13 preguntas, 8 abiertas y 5 cerradas, divididas en tres secciones, las cuales se describen a continuación:

A. *Información contextual e identificación del usuario.*

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico y teléfono de contacto, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta.

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Fecha de Aplicación	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:		Nombre del encuestador:	
Teléfono de contacto:		Email:	
Nombre dependencia / Casilla atención		Ventanilla No	
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): ____ Antigua Beneficencia del Valle: ____ Oficina Territorial: Tuluá ____ B/tura ____ Buga ____ Cartago ___ Otro:_____ Oficina Territorial: Sur ____ Sur oriente ____ Sur occidente ____ **(Sec. Salud)** Municipio ____		

B. *Percepción del usuario.*

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición del servidor público que lo atendió, así como también identificar el nivel de conformidad general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas a la atención.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

a. ¿Qué gestión realizó en el punto de atención? Por favor seleccione con una X:

Radicación de PQRSD		¿Cuál?	
Radicación de trámite/servicio/OPA		¿Cuál?	
Orientación:		Correspondencia	

b. Califique cada uno de los aspectos de la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

		Malo	Regular	Bueno	Excelente
a	Tiempo de espera				
b	Claridad de la información suministrada				
c	Actitud / Disposición				

c. Califique la atención recibida. Por favor seleccione con una X:

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

d. Recomendaciones y sugerencias: _____
_____
_____
_____

C. *Política de protección de datos personales.*

En cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta que en el instrumento de recolección de información se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional, para validar la aceptación y firma del usuario frente al suministro de estos datos.

ACEPTO	Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012 , el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co, con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, se atendió un total de 155.222 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 4,3 %.

De esta manera, durante el periodo de enero-junio de 2022, se aplicaron 6.705 encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un 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:

4.1. Lugar de aplicación

Lugar	Total
Palacio de San Francisco	5984
Oficina Territorial Norte	385
Oficina Territorial Centro	175
Otro (Buga)	161
Total	**6705**

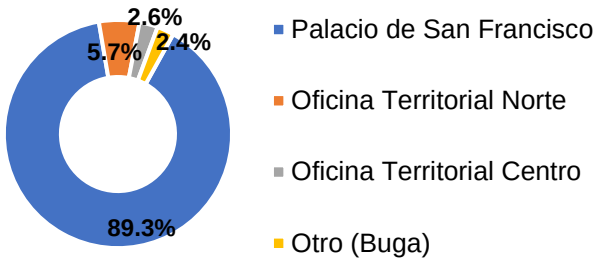


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 1 muestran la aplicación de encuestas de atención al usuario que se realizaron en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca y en las oficinas territoriales del Centro y Norte del Departamento.

4.2. Encuestas aplicadas por mes

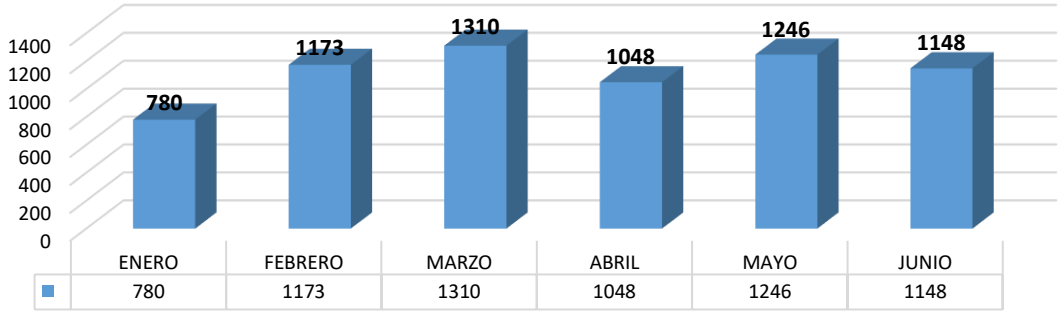


Tabla y gráfico 2. Cantidad de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 2 muestran que el mes con la mayor cantidad de encuestas aplicadas fue marzo, con un total de 1310 encuestas. También evidencia que para el mes de enero la cantidad de encuestas aplicadas presento una disminución significativa, lo anterior obedece a la poca afluencia de ciudadanos durante la primera semana de enero. De igual manera durante las primeras semanas de ese mes la Secretaria General no contaba aun con los prestadores de servicio asignados al modulo de orientación y atención al ciudadano quienes aplican las encuestas.

4.3. Gestión realizada

Gestión	Total
Radicación de trámite/servicio/OPA	6148
Radicación de PQRS	299
Orientación	241
No sabe / No responde	17
Total	**6705**

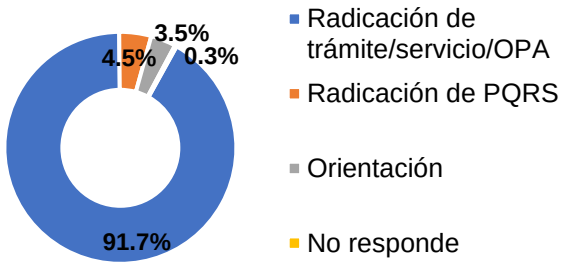


*Tabla y gráfico **3**. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

La tabla y el gráfico 3 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la la radicación de PQRS y la solicitud de orientación.

4.4. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Nivel	Respuestas
Conformidad	6464
Inconformidad	132
N/S N/R	109
Total	**6705**

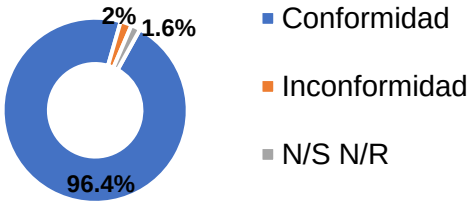
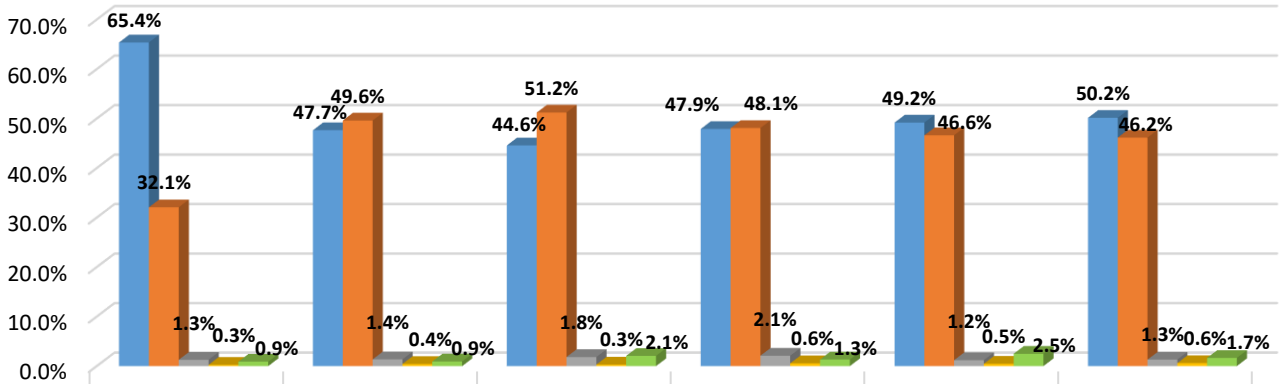


*Tabla y gráfico **4**. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

La tabla y el gráfico 4 revelan que el 96,4 % 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 2 % expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

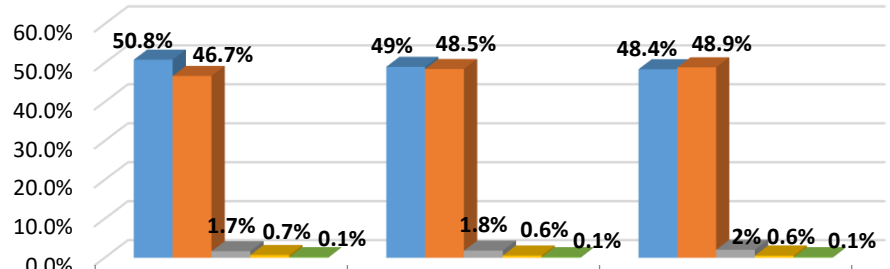


	Calificación Atención Enero	Calificación Atención febrero	Calificación Atención marzo	Calificación Atención abril	Calificación Atención mayo	Calificación Atención junio
Excelente	65.4%	47.7%	44.6%	47.9%	49.2%	50.2%
Bueno	32.1%	49.6%	51.2%	48.1%	46.6%	46.2%
Regular	1.3%	1.4%	1.8%	2.1%	1.2%	1.3%
Malo	0.3%	0.4%	0.3%	0.6%	0.5%	0.6%
N/S N/R	0.9%	0.9%	2.1%	1.3%	2.5%	1.7%

Tabla y gráfico 5. Comparativo mes a mes nivel general de conformidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 5 muestran que el mes con el mayor nivel de conformidad general frente a la atención fue enero, con una calificación el 97,5 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de inconformidad general fue abril, con una calificación del 2,7 %.

4.5. Nivel de conformidad por variable

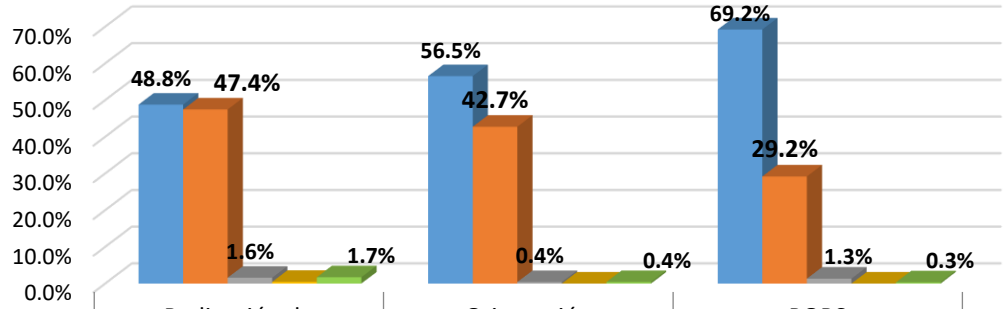


	Actitud/ Disposición	Claridad de la información suministrada	Tiempo de espera
Excelente	50.8%	49%	48.4%
Bueno	46.7%	48.5%	48.9%
Regular	1.7%	1.8%	2%
Malo	0.7%	0.6%	0.6%
N/S N/R	0.1%	0.1%	0.1%

Tabla y gráfico 6. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 6 muestran que las variables con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la actitud/disposición y la claridad de la información suministrada, con una calificación el 97,5 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 2,6 %.

4.6. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada



	Radicación de trámite/servicio/OPA	Orientación	PQRS
Excelente	48.8%	56.5%	69.2%
Bueno	47.4%	42.7%	29.2%
Regular	1.6%	0.4%	1.3%
Malo	0.5%	0%	0%
N/S N/R	1.7%	0.4%	0.3%

Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios frente a la gestión realizada. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 7 muestran que la gestión con mayor nivel de conformidad general frente a la atención es la orientación con el 99,2 %. Mientras la radicación de trámites, servicios y OPA presenta el mayor nivel de inconformidad, con el 2,1 %.

4.6.1. Radicación de trámite/servicio/OPA

Calificación	Total
Excelente	2998
Bueno	2917
Regular	98
Malo	29
No sabe / No responde	106
Total	**6148**

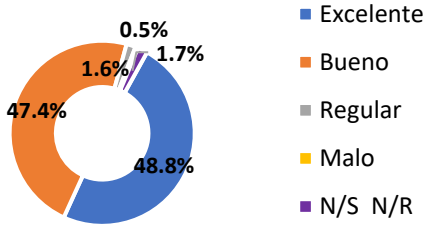


Tabla y gráfico 8. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 8 evidencian que el 96,2 % 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 2,2 % expresó inconformidad, calificándola de Regular y Mala. Un 1,7 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

4.6.2. Radicación de PQRS

Calificación	Total
Excelente	207
Bueno	87
Regular	4
No responde	1
Total	**299**

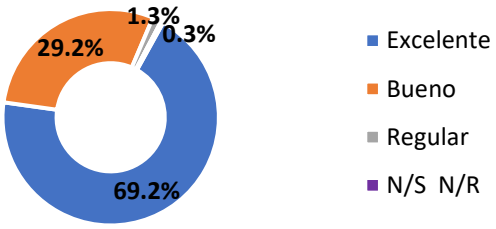


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 9 evidencian que el 98,4 % de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 1,3 % expresó inconformidad, calificándola de Regular. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

4.6.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	136
Bueno	103
Regular	1
No sabe / No responde	1
Total	**241**

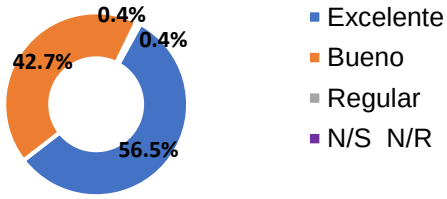


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 10 revelan que el 9912 % 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 0,4 % expresó inconformidad, calificándola de Regular. Un 0,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 91,7 % fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

Trámite, servicio u OPA	Total
Estampillas	3476
Impuesto vehicular	1539
Registro de títulos de salud	529
Paz y salvo	366
Tramites y servicios U.A.E. de Catastro	176
Pasaporte	62
TOTAL	**6148**

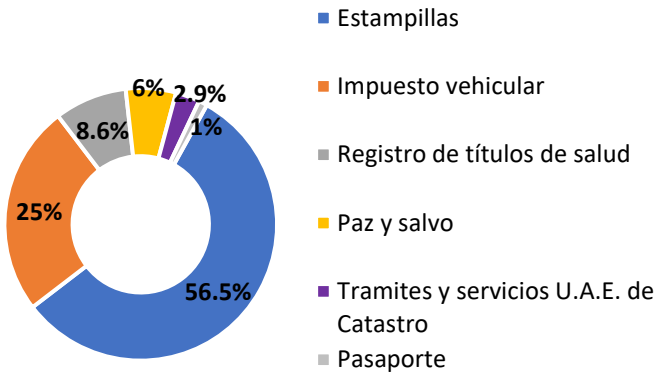
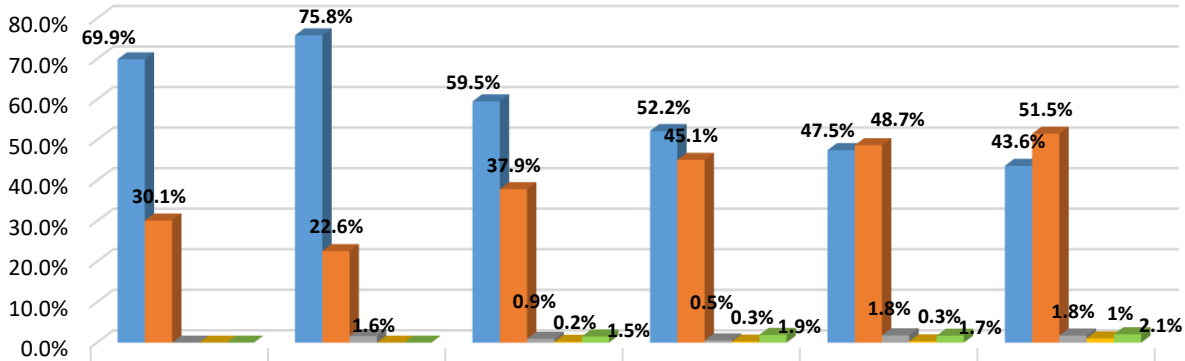


Tabla y gráfico 11. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 11 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 56,5%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 25 %.

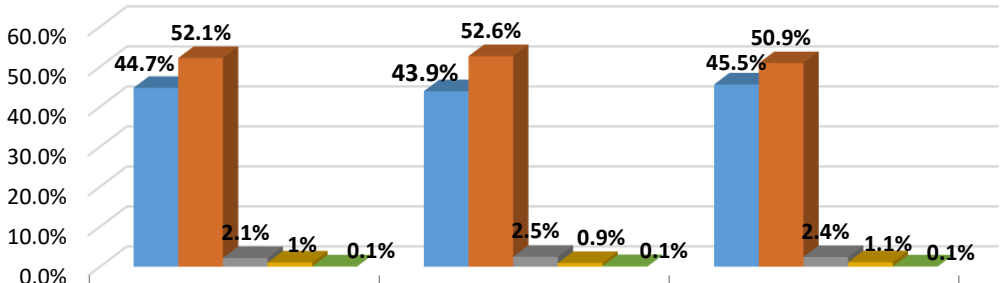


	Tramites y servicios U.A.E. de Catastro	PASAPORTE	Registro de titulos	Paz y Salvo	Estampillas	Impuesto Vehicular
Excelente	69.9%	75.8%	59.5%	52.2%	47.5%	43.6%
Bueno	30.1%	22.6%	37.9%	45.1%	48.7%	51.5%
Regular	0%	1.6%	0.9%	0.5%	1.8%	1.8%
Malo	0%	0%	0.2%	0.3%	0.3%	1%
N/S N/R	0%	0%	1.5%	1.9%	1.7%	2.1%

Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que en el periodo enero – junio los trámites y servicios de la Unidad de Catastro presenta la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 100 %. Asimismo, se destaca que la liquidación de impuesto vehicular presenta el mayor nivel de inconformidad con la atención recibida con un 2,8 %.

4.6.4. Liquidación del impuesto vehicular



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	44.7%	43.9%	45.5%
Bueno	52.1%	52.6%	50.9%
Regular	2.1%	2.5%	2.4%
Malo	1%	0.9%	1.1%
N/S N/R	0.1%	0.1%	0.1%

Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 14 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 95,1 % e inconformidad del 2,8 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	96,8%	96,5%	96,4%
Inconformidad	3,1%	3,4 %	3,5%
N/S N/R	0,1%	0,1%	0,1%

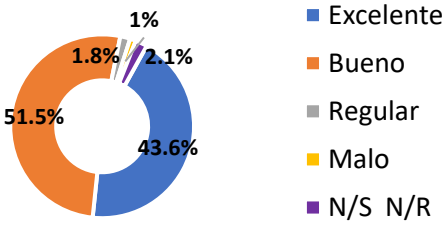
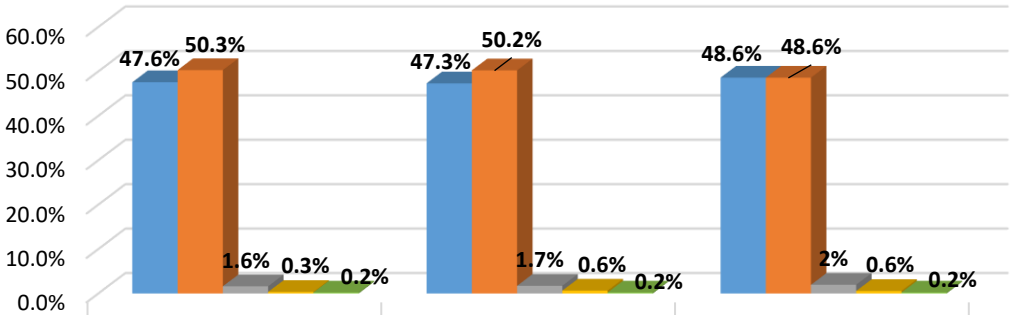


Tabla y gráfico 14. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.6.5. Adquisición de estampillas



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	47.6%	47.3%	48.6%
Bueno	50.3%	50.2%	48.6%
Regular	1.6%	1.7%	2%
Malo	0.3%	0.6%	0.6%
N/S N/R	0.2%	0.2%	0.2%

Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 16 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,2 % e inconformidad del 2,1 %, 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	Claridad	Actitud
Conformidad	97,9 %	97,5%	97,2%
Inconformidad	1,9%	2,3%	2,6%
N/S N/R	0,2%	0,2%	0,2%

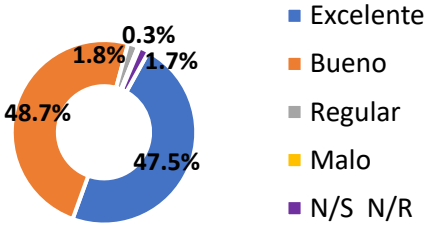
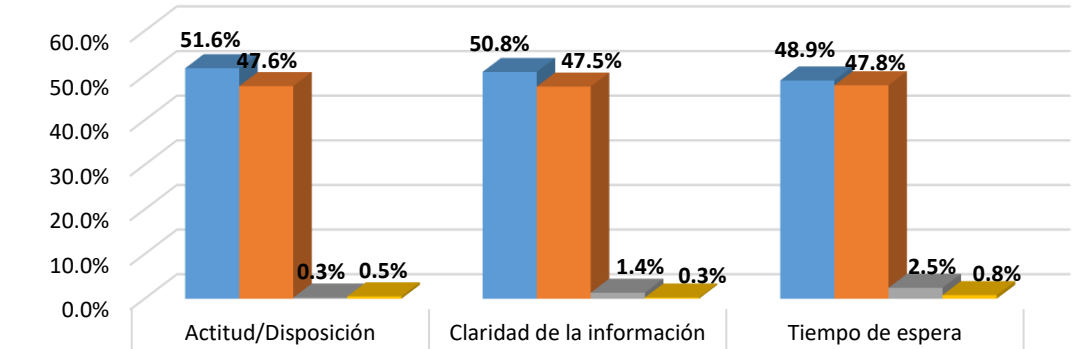


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.6.6. Paz y salvo departamental



	Actitud/Disposición	Claridad de la información suministrada	Tiempo de espera
Excelente	51.6%	50.8%	48.9%
Bueno	47.6%	47.5%	47.8%
Regular	0.3%	1.4%	2.5%
Malo	0.5%	0.3%	0.8%

*Tabla y gráfico **17**. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

La tabla y gráfico 18 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,3 % e inconformidad del 0,8 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Actitud	Claridad	Tiempo
Conformidad	99,2%	98,3%	96,7%
Inconformidad	0,8%	1,7%	3,3%

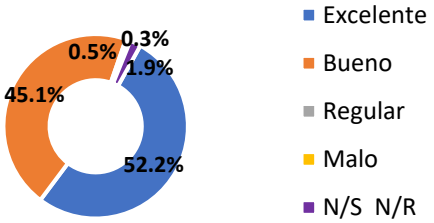
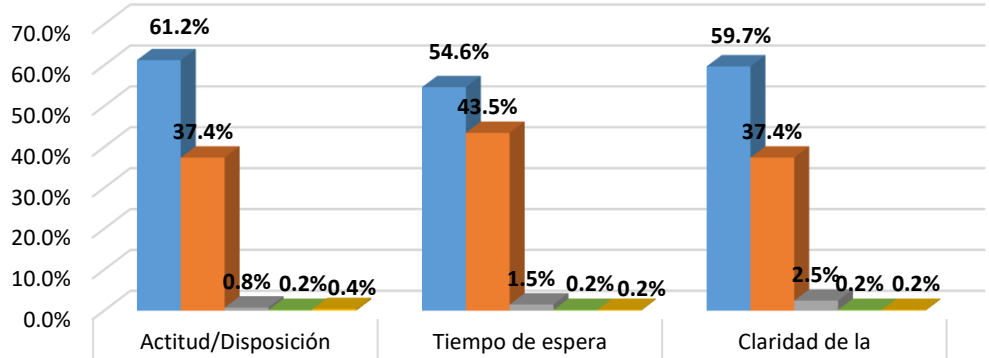


*Tabla y gráfico **18**. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

4.6.7. Registro de títulos en el área de la salud



	Actitud/Disposición	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada
Excelente	61.2%	54.6%	59.7%
Bueno	37.4%	43.5%	37.4%
Regular	0.8%	1.5%	2.5%
N/S N/R	0.2%	0.2%	0.2%
Malo	0.4%	0.2%	0.2%

*Tabla y gráfico **19**. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

La tabla y gráfico 20 muestran que los ciudadanos que realizaron registro de títulos en el área de la salud presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,4 % e inconformidad del 1,1 %, 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	Tiempo	Claridad
Conformidad	98,6%	98,1 %	97,1%
Inconformidad	1,2%	1,7%	2,7%

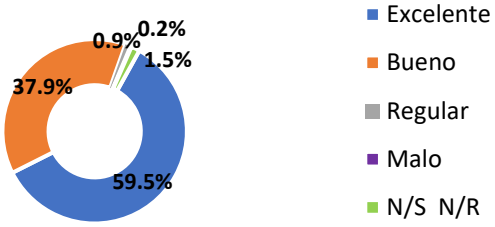
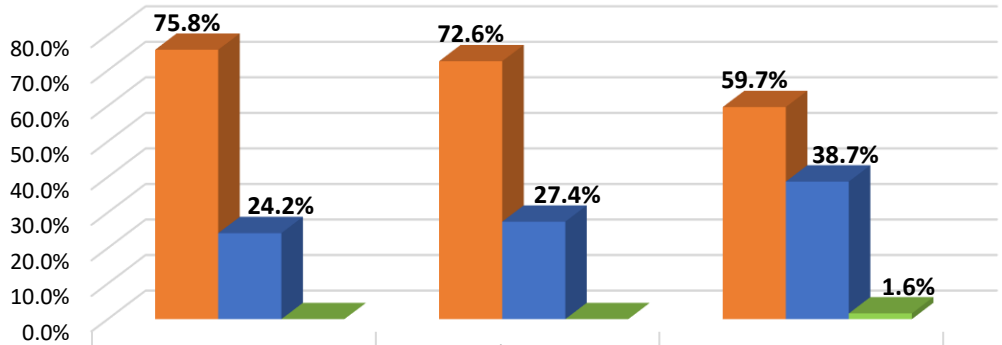


*Tabla y gráfico **20**. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

4.6.8. Pasaporte



	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición	Tiempo de espera
Excelente	75.8%	72.6%	59.7%
Bueno	24.2%	27.4%	38.7%
N/S N/R	0.0%	0.0%	1.6%

*Tabla y gráfico **21**. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

La tabla y gráfico 22 muestran que los ciudadanos que realizaron registro el trámite para expedición de pasaporte presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,4 % e inconformidad del 1,6 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	98,4 %
No responde	0%	0%	1,6 %

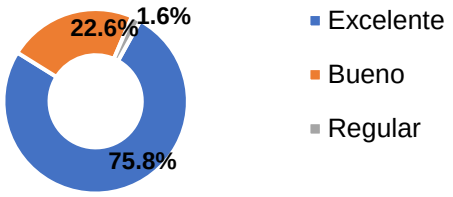
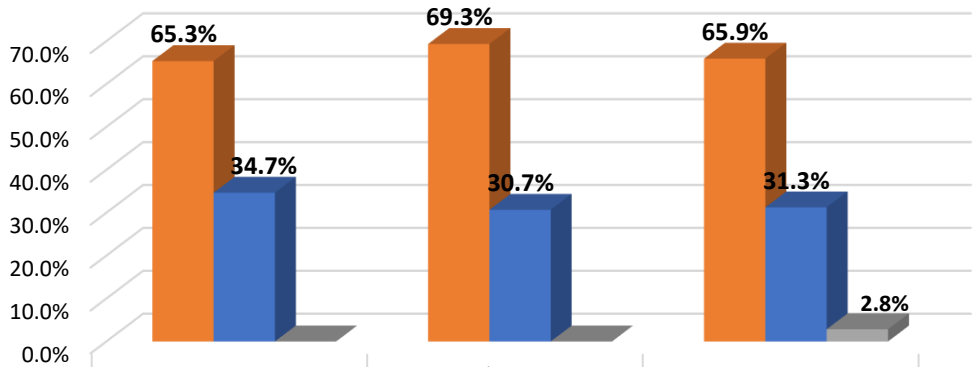


*Tabla y gráfico **22**. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.*

4.6.9. Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro



	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición	Tiempo de espera
Excelente	65.3%	69.3%	65.9%
Bueno	34.7%	30.7%	31.3%
Regular	0%	0%	2.8%

Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 24 muestran que los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites y/o servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100 %	100 %	97,2 %
Inconformidad	0%	0%	2,8%

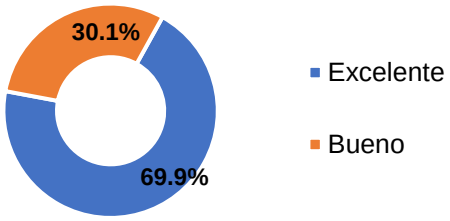
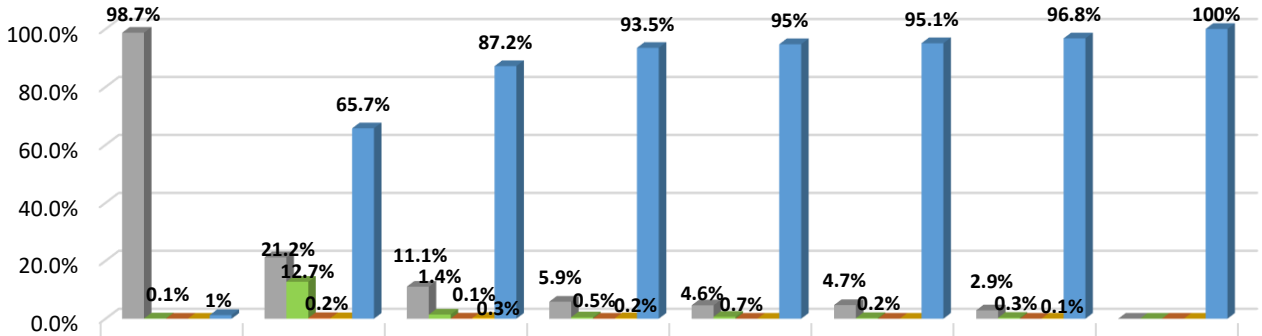


Tabla y gráfico 24. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

4.7. Nivel de conformidad frente a la radicación de correspondencia en la Ventanilla Única

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el periodo enero - junio de 2022, **20.216** ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, 3.771 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:



	Casilla 7 - Sec. De Salud	Casilla 6 - Catastro	Casilla 3 - Sec. General	Casilla 5 - Sec. General	Casilla 4 - Unid. Rentas	Casilla 1 - Sec. General	Casilla 2 - Sec. General	Casilla 10 - Unid. Rentas
Muy satisfecho	98.7%	21.2%	11.1%	5.9%	4.6%	4.7%	2.9%	0.0%
Satisfecho	0.1%	12.7%	1.4%	0.5%	0.7%	0.2%	0.3%	0.0%
Insatisfecho	0%	0.2%	0.1%	0%	0.0%	0%	0.0%	0.0%
Muy insatisfecho	0%	0%	0.3%	0.2%	0.0%	0%	0.1%	0.0%
N/S N/R	1%	65.7%	87.2%	93.5%	95%	95.1%	96.8%	100%

*Tabla y gráfico **25**. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el periodo enero-junio 2022.*

La tabla y gráfico 26 revelan que durante el periodo enero – junio 2022 los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 18,5% e inconformidad del 0,2 %, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

Nivel de conformidad	Número de ciudadanos
Conformidad	3734
Inconformidad	37
NS / NR	16445

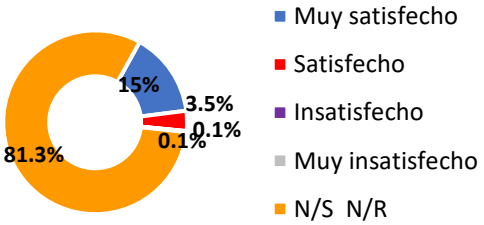
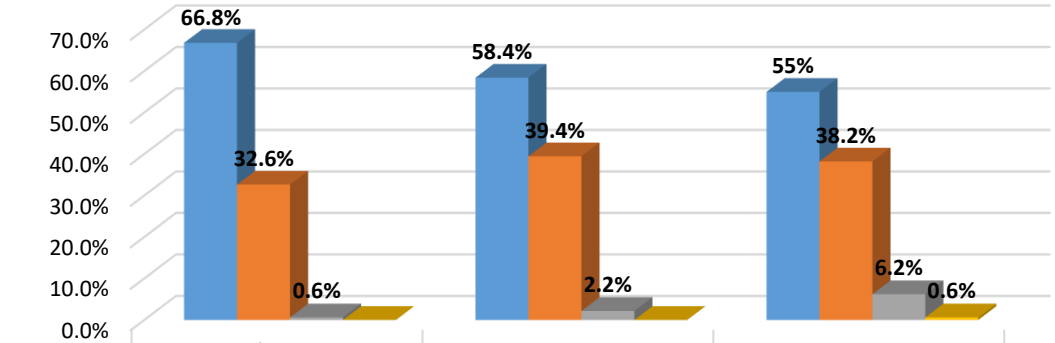


*Tabla y gráfico **26**. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el periodo enero-junio 2022.*

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 81,3 % 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.

De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:



	Actitud/Disposición	Claridad de la información suministrada	Tiempo de espera
Excelente	66.8%	58.4%	55%
Bueno	32.6%	39.4%	38.2%
Regular	0.6%	2.2%	6.2%
Malo	0%	0%	0.6%

Tabla y gráfico 27. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 28 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,5 % e insatisfacción del 1,2 %, 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	100 %	100 %	96 %
Inconformidad	0%	0%	4 %

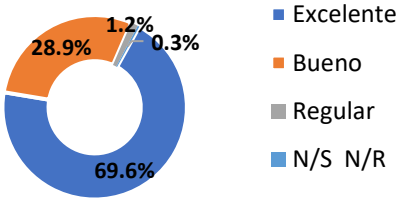


Tabla y gráfico 28. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

5. 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.

5.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 385 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.

5.1.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	147
Bueno	237
Regular	1
Total	**385**

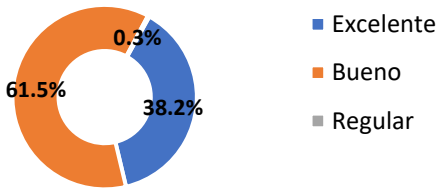
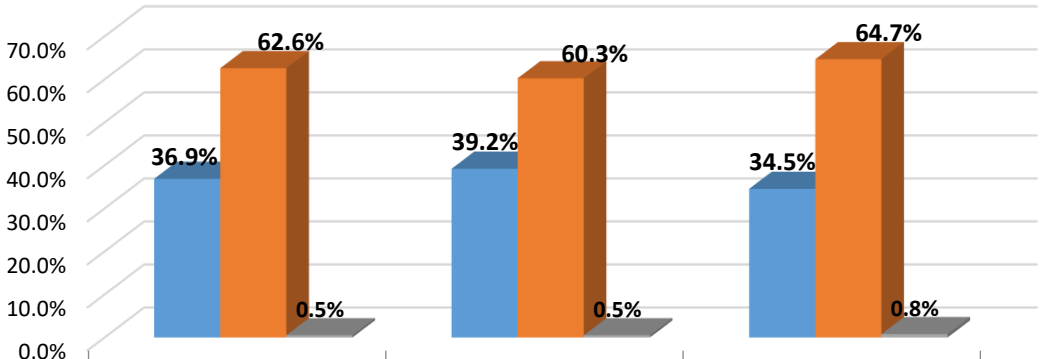


Tabla y gráfico 29. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 29 revelan que el 99,7 % 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 0,3 % expresó inconformidad calificándolo de Regular.

5.1.2. Nivel de conformidad por variable



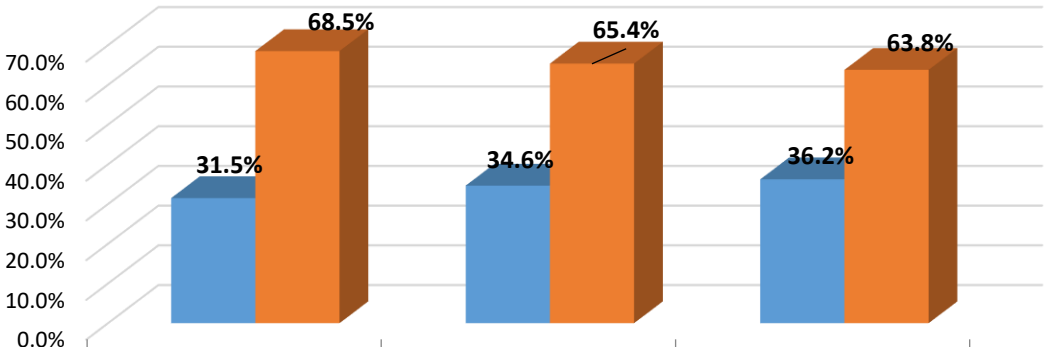
	Claridad de la información suministrada	Actitud/ Disposición	Tiempo de espera
Excelente	36.9%	39.2%	34.5%
Bueno	62.6%	60.3%	64.7%
Regular	0.5%	0.5%	0.8%

Tabla y gráfico 30. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 30 muestran que las variables con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con una calificación el 99,5 % respectivamente. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 0,8 %.

5.1.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.1.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	31.5%	34.6%	36.2%
Bueno	68.5%	65.4%	63.8%

Tabla y gráfico 31. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 32 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 100 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

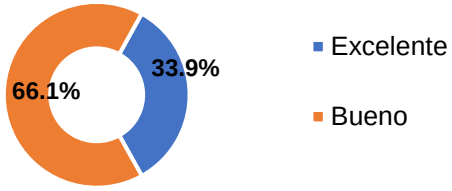
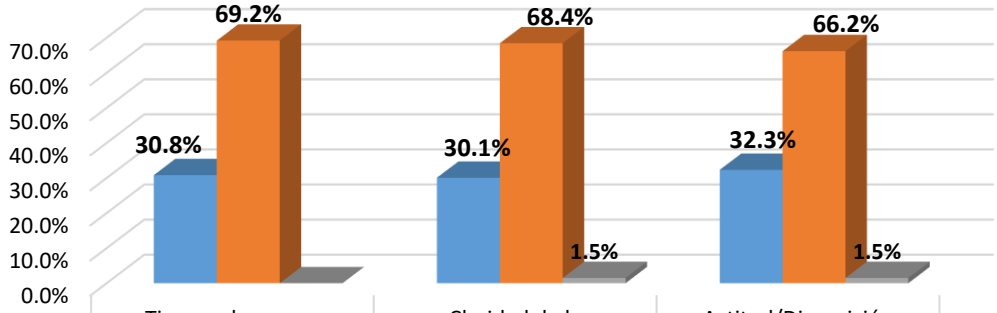


Tabla y gráfico 32. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

5.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	30.8%	30.1%	32.3%
Bueno	69.2%	68.4%	66.2%
Regular	0%	1.5%	1.5%

Tabla y gráfico 33. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 34 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 99,2 % e inconformidad del 0,8 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	96,9%	96,9%	96,9%
Inconformidad	3,1%	3,1%	3,1%

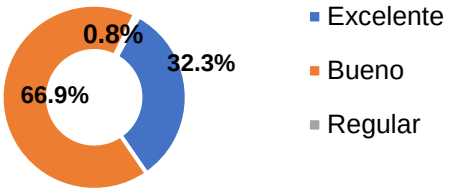
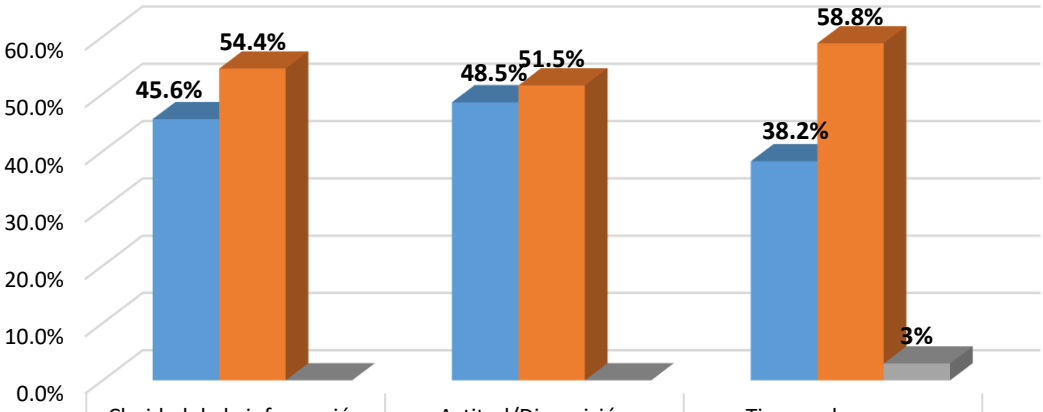


Tabla y gráfico 34. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

5.1.3.3. Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro



	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición	Tiempo de espera
Excelente	45.6%	48.5%	38.2%
Bueno	54.4%	51.5%	58.8%
Regular	0%	0.0%	3%

Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 36 muestran que los ciudadanos que radicaron solicitudes de trámites y/o servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	97%
Inconformidad	0%	0%	3%

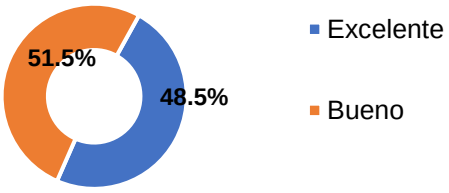


Tabla y gráfico 36. Nivel de conformidad de los usuarios radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

5.1.3.4. PQRS

Calificación	Total
Excelente	1
Total	**1**

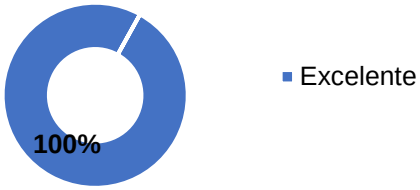


Tabla y gráfico 37. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 37 revelan que durante el periodo enero - junio 2022, 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.

5.1.3.5. Orientación

Calificación	Total
Excelente	28
Bueno	28
Total	**56**

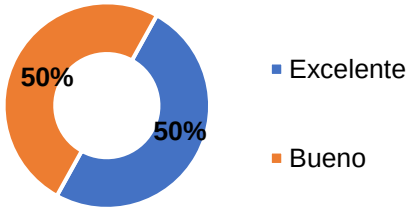


Tabla y gráfico 38. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 38 revelan que durante el periodo enero - junio 2022, 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 Norte, otorgando calificación de Bueno y Excelente.

5.2. Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá

Para el periodo enero - junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 175 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.

5.2.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	132
Bueno	42
Regular	1
Total	**175**

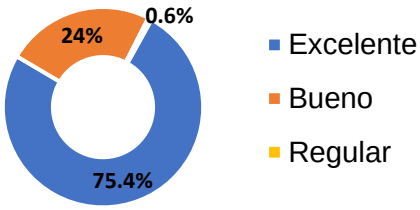
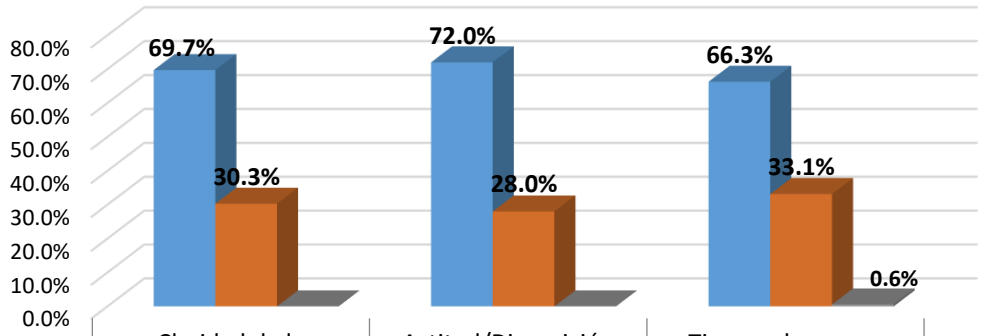


Tabla y gráfico 39. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 39 revelan que el 99,4 % 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. Tan solo un 0,6 % expresó inconformidad, calificándola Regular.

5.2.2. Nivel de conformidad por variable



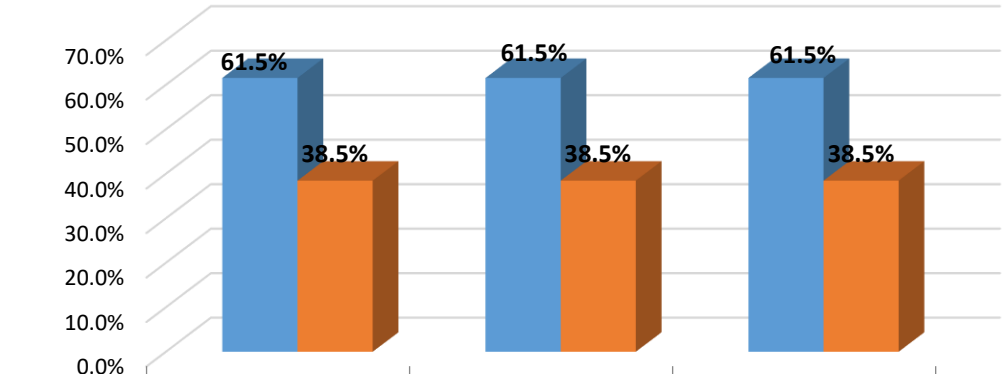
	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición	Tiempo de espera
Excelente	69.7%	72.0%	66.3%
Bueno	30.3%	28.0%	33.1%
N/S N/R	0%	0%	0.6%

Tabla y gráfico 40. 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 el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 40 muestran que las variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención es la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con una calificación del 100 %. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, con una calificación del 0,6 %.

5.2.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.2.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	61.5%	61.5%	61.5%
Bueno	38.5%	38.5%	38.5%

Tabla y gráfico 41. 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 el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 42 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	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

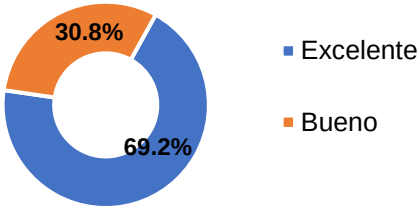
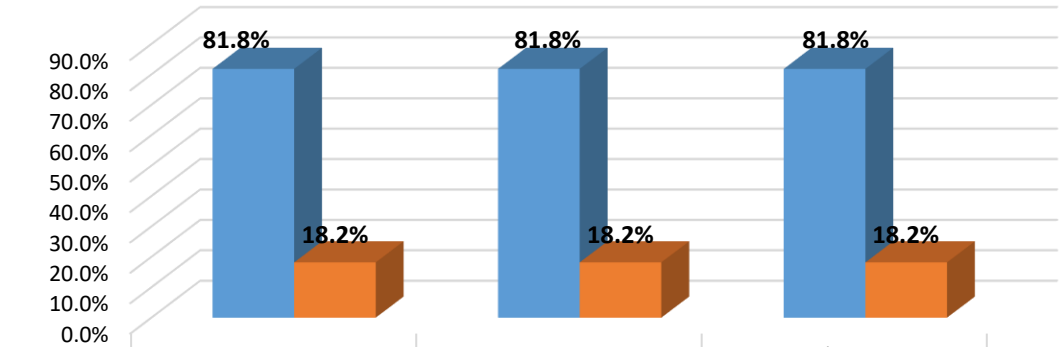


Tabla y gráfico 42. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

5.2.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	81.8%	81.8%	81.8%
Bueno	18.2%	18.2%	18.2%

Tabla y gráfico 43. 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 el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 44 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	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

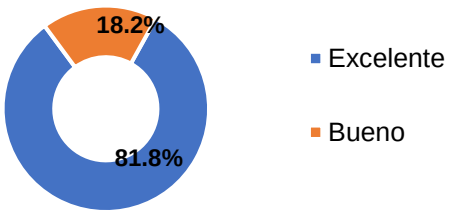
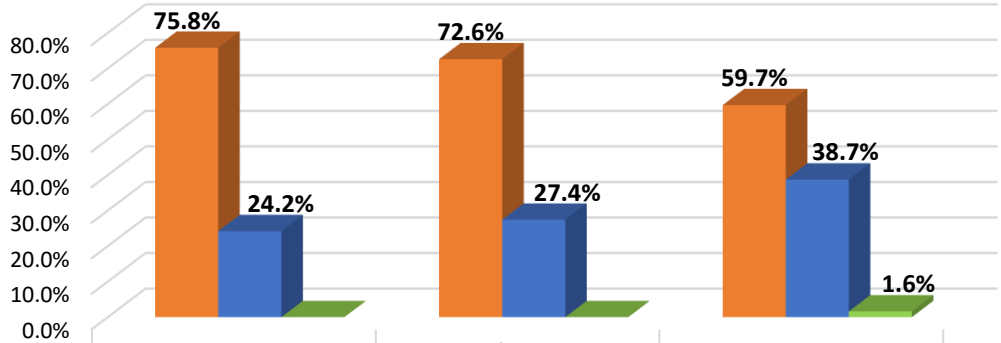


Tabla y gráfico 44. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

5.2.3.3. Pasaporte – Jornada descentralizada en Tuluá



	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición	Tiempo de espera
Excelente	75.8%	72.6%	59.7%
Bueno	24.2%	27.4%	38.7%
N/S N/R	0.0%	0.0%	1.6%

Tabla y gráfico 45. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 46 muestran que los ciudadanos que realizaron registro el trámite para expedición de pasaporte presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 98,4 % e inconformidad del 1,6 %, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Claridad	Actitud	Tiempo
Conformidad	100%	100%	98,4 %
No responde	0%	0%	1,6 %

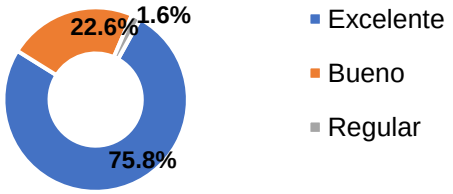


*Tabla y gráfico **46**. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron el trámite para expedición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.*

5.2.3.4. PQRS

Calificación	Total
Excelente	4
Bueno	2
Total	**6**

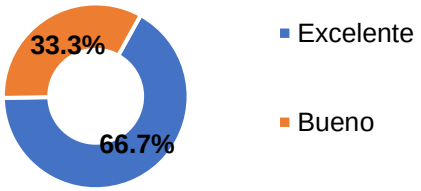


Tabla y gráfico 47. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron PQRS. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 47 revelan que durante el periodo enero – junio 2022, los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida en la Oficina Territorial Centro del 100 % otorgando calificación Excelente y Bueno.

5.2.3.5. Orientación

Calificación	Total
Excelente	63
Bueno	20
Total	**83**

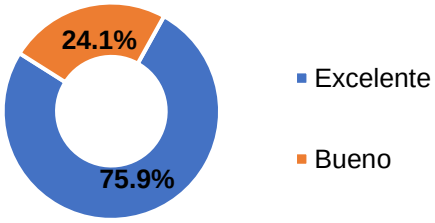


Tabla y gráfico 48. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 48 revelan que durante el periodo enero – junio 2022, 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 de Bueno y Excelente.

5.3. Oficina Territorial Centro-Sede Buga

Para el periodo enero – junio 2022, se aplicaron de manera presencial 161 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 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.

5.3.1. Nivel general de conformidad con la atención recibida

Calificación	Total
Excelente	67
Bueno	92
Regular	1
No responde	1
Total	**161**

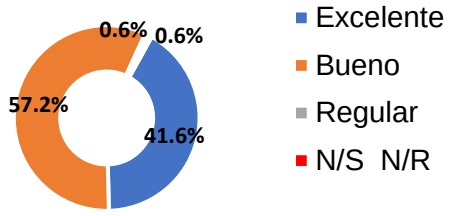
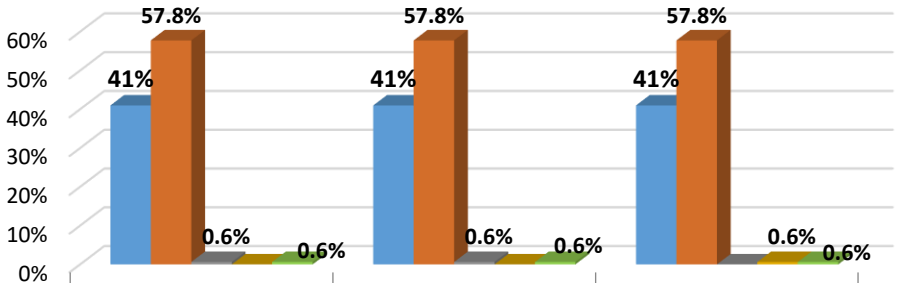


Tabla y gráfico 49. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y el gráfico 49 revelan que el 98,8% 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. Tan solo un 0,6 % expresó inconformidad, calificándola Regular.

5.3.2. Nivel de conformidad por variable



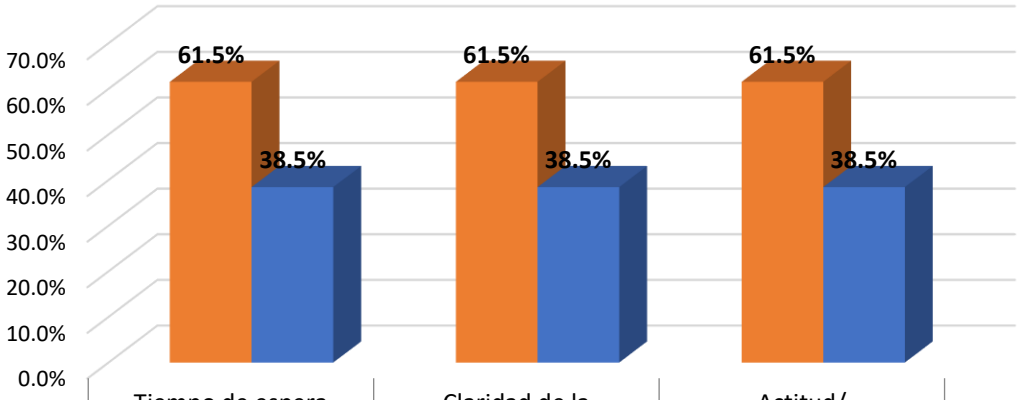
	Claridad de la información suministrada	Tiempo de espera	Actitud/Disposición
Excelente	41%	41%	41%
Bueno	57.8%	57.8%	57.8%
Regular	0.6%	0.6%	0%
Malo	0%	0%	0.6%
N/S N/R	0.6%	0.6%	0.6%

Tabla y gráfico 50. 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 el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 50 muestran que todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad, con una calificación del 98,8 %.

5.3.3. Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

5.3.3.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/ Disposición
Excelente	61.5%	61.5%	61.5%
Bueno	38.5%	38.5%	38.5%

Tabla y gráfico 51. 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 el periodo enero-junio 2022

La tabla y gráfico 52 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	Claridad	Actitud
Conformidad	100%	100%	100%

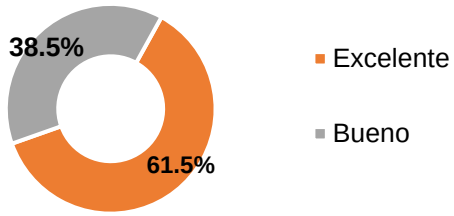
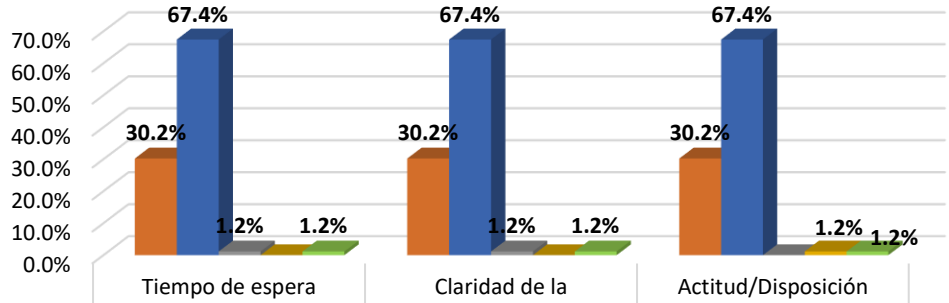


Tabla y gráfico 52. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022

5.3.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas



	Tiempo de espera	Claridad de la información suministrada	Actitud/Disposición
Excelente	30.2%	30.2%	30.2%
Bueno	67.4%	67.4%	67.4%
Regular	1.2%	1.2%	0%
Malo	0%	0%	1.2%
N/S N/R	1.2%	1.2%	1.2%

Tabla y gráfico 53. 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 el periodo enero-junio 2022

La tabla y gráfico 54 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 97,6 % e inconformidad del 1,2 %, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

Nivel	Tiempo	Claridad	Actitud
Conformidad	97,6 %	97,6 %	97,6 %
Inconformidad	1,2%	1,2%	1,2%
No responde	1,2%	1,2%	1,2%

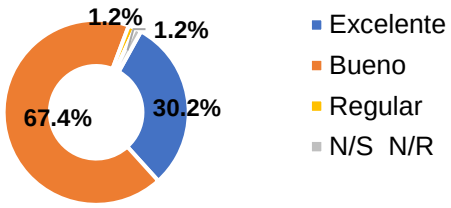


Tabla y gráfico 54. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022

5.3.3.3. Orientación

Calificación	Total
Excelente	25
Bueno	24
Total	**49**

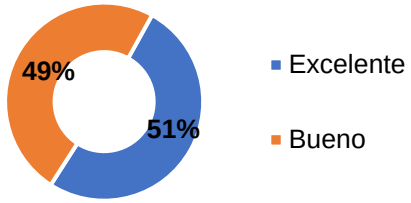


Tabla y gráfico 55. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

La tabla y gráfico 55 revelan que durante el periodo enero – junio de 2022, 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 de Excelente y Bueno.

6. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

Durante el periodo enero – junio 2022, se recibieron en total 257 observaciones. El 33 % está relacionado con los servidores públicos (mala información, mala atención), el 12,5 % se refiere a la inconformidad en los tiempos de espera y/o de respuesta, el 9,3 % sugiere mejoras en la infraestructura de la Oficina Territorial Norte, el 7,3 % son recomendaciones exclusivas del trámite de pasaporte a nivel descentralizado, un 5 % se refiere a inconformidades frente al banco, métodos y puntos de pago, 4,4 % se refiere a la necesidad de facilitar los trámites, 1,2 % sugiere implementar mejoras en el ingreso al edificio, el 0,8 % sugiere habilitar canales de atención no presencial, 0,4 % solicita implementar sistema de turnos, 0,4 % se muestra inconforme con el costo de impuesto vehicular y estampillas, 0,4 % sugiere mejorar los trámites por la pagina web, otro 0,4 % solicita alivios tributarios, otro 0,4 % manifiesta fallas en el digiturno, y 24,5 % son felicitaciones.

El 24,5 % de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada.

El 75,5% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, destacando los siguientes:

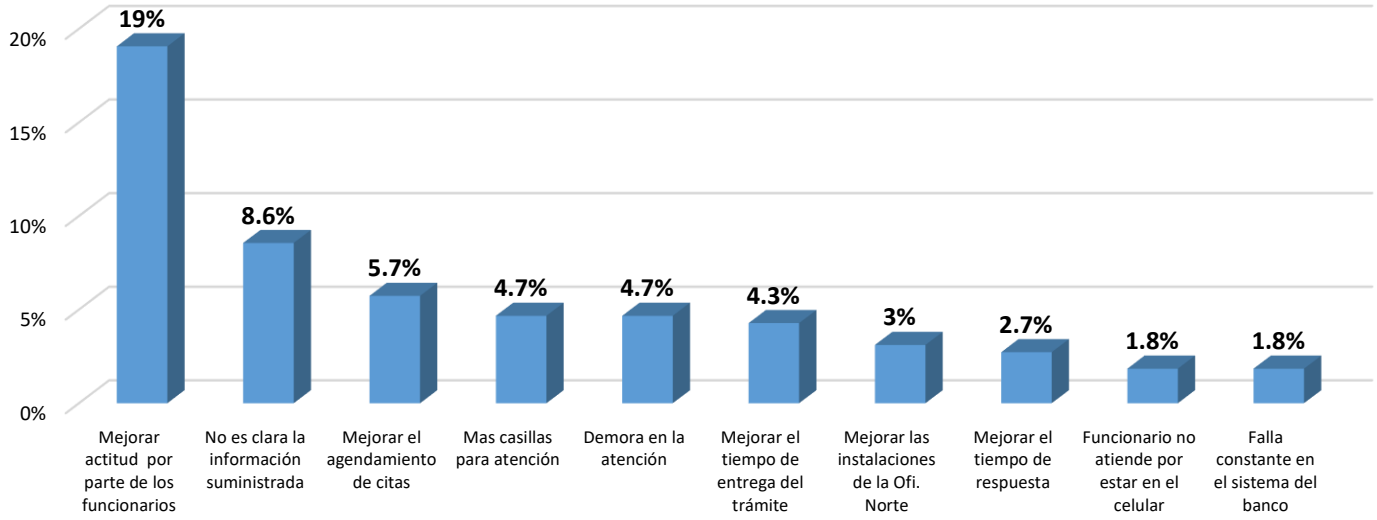


Gráfico 56. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

La gráfica anterior evidencia que el 19 % de los usuarios que manifestaron inconformidades respecto a la atención recibida sugirió que se debe mejorar la actitud por parte de los funcionarios. Un 8,6 % de los encuestados manifestó que no es clara la información suministrada, el 5,7 % se refiere a la necesidad de mejorar el agendamiento de citas para pasaporte, seguido del 4,7 % que se refiere a implementar mas casillas de atención para los servicios de la Unidad de Catastro; otro 4,7 % refiere demora en el tiempo de atención; 4,3 % solicita mejorar el tiempo de entrega del trámite; un 3% de los encuestados manifiesta la necesidad de mejorar las instalaciones de la Oficina Territorial Norte.

Cabe resaltar que el servicio que obtuvo el mayor número de observaciones fue la adquisición de estampillas, con el 27 % de las recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría está asociada con la mala actitud por parte de los funcionarios y la falta de claridad en la información suministrada.

En segundo lugar, están los trámites y servicios de la Unidad de Catastro con el 26 % de las observaciones recibidas, de las cuales la mayoría son felicitaciones por el servicio, la información y la disposición, seguido de la necesidad de habilitar mas casillas para la atención.

7. 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 96,4%.
- El nivel de inconformidad general frente a a la atención brindada por los servidores públicos de la entidad es del 2 %.
- El mes mejor calificado fue enero, con un nivel de conformidad general frente a la atención del 97,5 %.
- El mes con la calificación más baja fue abril, con un nivel de inconformidad general del 2,7 %.
- Las variables mejor calificadas fueron la actitud/disposición y la claridad de la información suministrada, con un nivel de conformidad general del 97,5 % respectivamente.
- La variable con calificación más baja fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 2,6 %.
- El trámite, servicio u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son los trámites y servicios de la Unidad de Catastro con el 100 %.
- El trámite, servicio u OPA con calificación más baja en la atención es la liquidación de impuesto vehicular, con un nivel de inconformidad del 2,8 %.
- La radicación de PQRS en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 98,4 %.
- La Orientación respecto a la oferta institucional en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 99,2 %.
- El 81,3 % 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 99,7 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Norte es del 0,3%.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Norte fueron la claridad de la información suministrada y la actitud/disposición, con un nivel de conformidad del 99,5% respectivamente.
- Las variables con calificación más baja en la Oficina Territorial Norte fue el tiempo de espera, con un nivel de inconformidad del 0,8 %.
- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá presenta una calificación del 99,4 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá es del 0,6%.
- Las variables con mejor calificación en la Oficina Territorial Centro-Sede Tuluá fueron la claridad de la información suministrada y la actitud/disposicion, con un nivel de conformidad del 100% respectivamente.

- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Centro-Sede Buga presenta una calificación del 98,8 %.
- El nivel general de inconformidad frente a los productos o servicios brindados por la Oficina Territorial Centro-Sede Buga es del 0,6%.
- Todas las variables presentan el mismo nivel de conformidad en la Oficina Territorial Centro-Sede Buga, con una calificación del 98,8 %.
- De 6705 personas encuestadas, se recibieron un total de 257 observaciones que representan el 3,8 %.
- De las 257 observaciones, 63 se refiere a factores de conformidad con el servicio y 194 obedecen a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos.
- Se desataca la observación “mejorar actitud por parte del funcionario” y “falta de claridad en la información” con un porcentaje del 19 % y 8,6 % respectivamente, como uno de los temas a tener en cuenta en los ejercicios de análisis para mejora del servicio, seguido de “mejorar el agendamiento de citas para pasaporte” y “mas casillas de atención para la Unidad de Catastro” con 5,7% y 4,7 % respectivamente.
- El trámite o servicio con el mayor número de observaciones negativas es la adquisición de estampillas con un total de 69 recomendaciones, de las cuales 29 se refieren a “mejorar la actitud por parte del funcionario” y otras 12 sugerencias están relacionadas con la “falta de claridad en la información suministrada”.
- En segundo lugar, con más recomendaciones se encuentran los trámites y servicios de la Unidad de Catastro, con 67 observaciones reportadas, siendo predominante las felicitaciones por el buen servicio, información y disposición, seguido de la necesidad de “mas casillas para atención” y “mejorar el tiempo de respuesta” entre otras.

8. 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.

- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público, con el objetivo de mejorar su actitud y el compromiso con el ciudadano, considerando las observaciones negativas asociadas a la mala actitud y atención por parte de los funcionarios.

- ❖ De acuerdo con la información consolidada, algunos ciudadanos que se acercaron para radicar solicitudes de trámites de Catastro, registraron en las observaciones de las encuestas la solicitud de habilitar una casilla adicional para mejorar la

atención. Por lo anterior se recomienda analizar esta posibilidad en conjunto con la Unidad Administrativa Especial de Catastro.

- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las variables evaluadas en la encuesta, el tiempo de atención presenta el mayor nivel de inconformidad por parte de los ciudadanos, por lo cual es recomendable realizar acciones por parte de la Unidad de Rentas que permitan mejorar este aspecto.

- El servicio de paz y salvo departamental presenta inconformidad frente a la claridad de la información suministrada y tiempo de espera, por lo cual se debe sensibilizar a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro.

- De acuerdo con los resultados obtenidos, la variable con el mayor nivel de inconformidad es el tiempo de espera, por lo cual es recomendable realizar el seguimiento a esta variable e implementar las acciones correctivas con las dependencias responsables de trámites y servicios, si es el caso.

- La adquisición de estampillas presenta inconformidad, especialmente en la variable actitud/disposición, por lo cual se reitera la necesidad de mejorar su actitud, mejorar la calidad de la información brindada, y el compromiso con el ciudadano, ya que la mayoría de las recomendaciones están asociadas con la mala actitud de los funcionarios, la deficiencia en la claridad de la información suministrada y la falta de atención por estar en el celular.

- Explorar con los servidores posibles soluciones que conlleven a que se sientan bien con el desarrollo de su labor, con lo cual se logre una mejor actitud por parte del funcionario a la hora de brindar la atención al usuario.

- Se recomienda por medio de material impreso o infografías, dar a conocer a los funcionarios que atienden el servicio de paz y salvo departamental, la manera adecuada de informar al ciudadano en lenguaje claro, es decir de manera simple, clara, precisa, completa, confiable y directa.

- Compartir la información del presente informe con la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, dando a conocer la inconformidad de los ciudadanos frente al agendamiento de citas para la expedición de pasaporte, que se ve reflejada en las observaciones negativas registradas por los encuestados en la jornada descentralizada de pasaporte realizada en Tuluá, lo anterior con la finalidad de buscar soluciones que logren mitigar esta situación.

- Indagar con los funcionarios de Unidad de Rentas que dificultades o situaciones perciben ellos, como las más frecuentes cuando los ciudadanos realizan el trámite de la liquidación del impuesto vehicular, esto con el fin de identificar en qué parte del ciclo de atención es posible realizar alguna modificación que conlleve a la optimización la cantidad del tiempo que requiere para realizar el trámite.

- Por medio de infografías, informar al servidor público que la labor que realiza es muy importante y es la razón de ser de la entidad, motivo por el cual, el ciudadano merece ser atendido con una buena disposición y actitud de servicio, de modo que, al finalizar la atención, el usuario se sienta conforme con la atención que reciba.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- La Unidad de Rentas presento un plan de mejoramiento con 4 acciones teniendo en cuenta las recomendaciones expuestas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021. De dichas acciones 3 se encuentran ejecutadas en un 100% y 1 en un 95%. En las cuales se realizó una capacitación al personal de la Unidad de Rentas, en apropiación del código de integridad; taller de apropiación de conceptos; capacitación en liquidación de impuesto de registro y de impuesto sobre vehículos automotores. Para mejorar los tiempos se planteó la implementación de un digiturno, el cual está en un 95% según el seguimiento realizado el 4 de febrero de 2022.

- La unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en articulación con Secretaria General, han desarrollado seguimientos frente al procedimiento de las PQRSDF y la atención al ciudadano, con las que se espera en el próximo trimestre disminuir las inconformidades relacionadas con la mala actitud de los funcionarios al momento de brindar la atención y la claridad de la información que suministran al usuario.

- Gracias a la socialización de los informes de percepción, se pudo conocer que La Secretaria De Convivencia y Seguridad Ciudadana, a partir del 26 de abril del 2022 ha dispuesto un nuevo punto de atención para la expedición de

pasaportes ubicado en el local 207 del centro comercial la 14 de paso ancho, con el que se espera descongestionar las solitudes que requiere la ciudadanía frente a este trámite.

- Se realizaron dos socializaciones en la entidad sobre Racionalización de Tramites, una de ellas realizada con el Seminario de Inducción y Reinducción el día 6 de abril, a la cual asistieron 138 personas y la segunda realizada por la Función Pública el 21 de abril. Además se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 personas, quedando como evidencia actas y listado de asistencia.

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Atención.