

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 JUNIO 15 A DICIEMBRE 15 DEL AÑO 2022

Santiago de Cali, 17 enero 2023

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos Erazo, Profesional Universitario, Secretaría General – Gobernación del Valle del Cauca / Geraldin Ordoñez Buitrago, Profesional Universitario, Secretaría General – Gobernación del Valle del Cauca

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe de Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el segundo semestre del 2022, dando cumplimiento a la normativa vigente (Ley 962 de 2005, Decreto 2623 del 2009, CONPES 3649 de 2010, 3650 de 2010 y 3785 de 2013) y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2022, al colocar a disposición de la ciudadanía la información para su conocimiento, en general, es dar a conocer la gestión de la Administración Departamental durante el semestre de referencia en materia de cumplimiento a la planeación estratégica de servicio al ciudadano.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua frente a la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el cual se realiza un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, a través del formato FO-M4-P1-08, el cual se aplica con el fin de dar cumplimiento al objetivo del procedimiento –“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”.

2. OBJETIVO

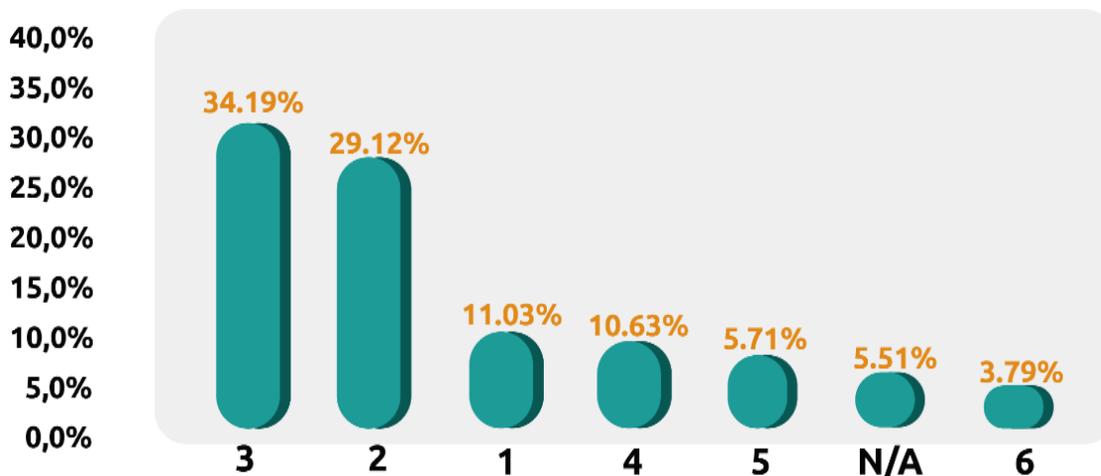
Este informe tiene como objetivo identificar las características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés que accedieron de manera presencial, durante el segundo semestre del año 2022, a la oferta institucional de realización de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca; información que se Transformara 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.

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

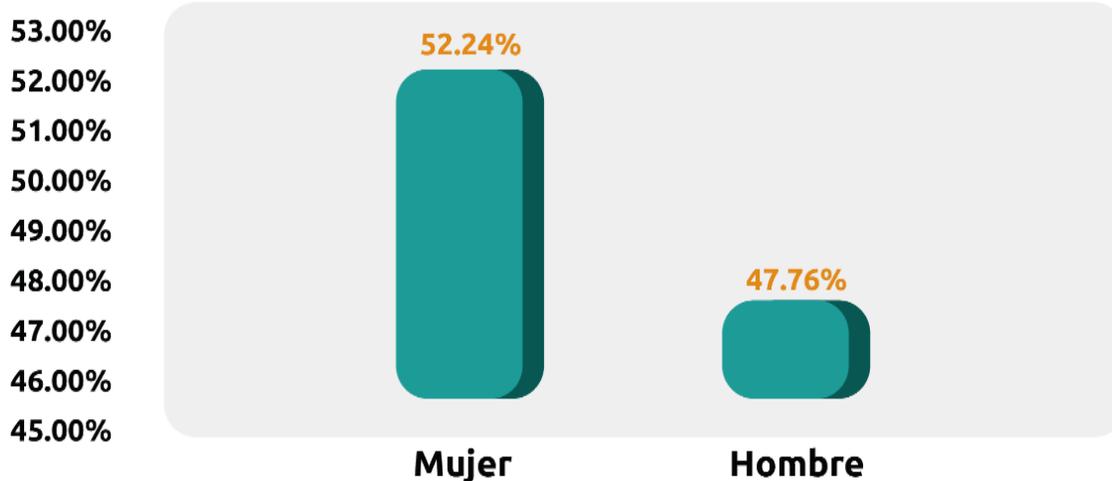
3. RESUMEN

El ejercicio de la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el segundo semestre del año 2022 (junio - diciembre), tomo como muestra una población de 4244, grupo de personas que de manera aleatoria es consultada mediante la aplicación de formato de encuesta.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

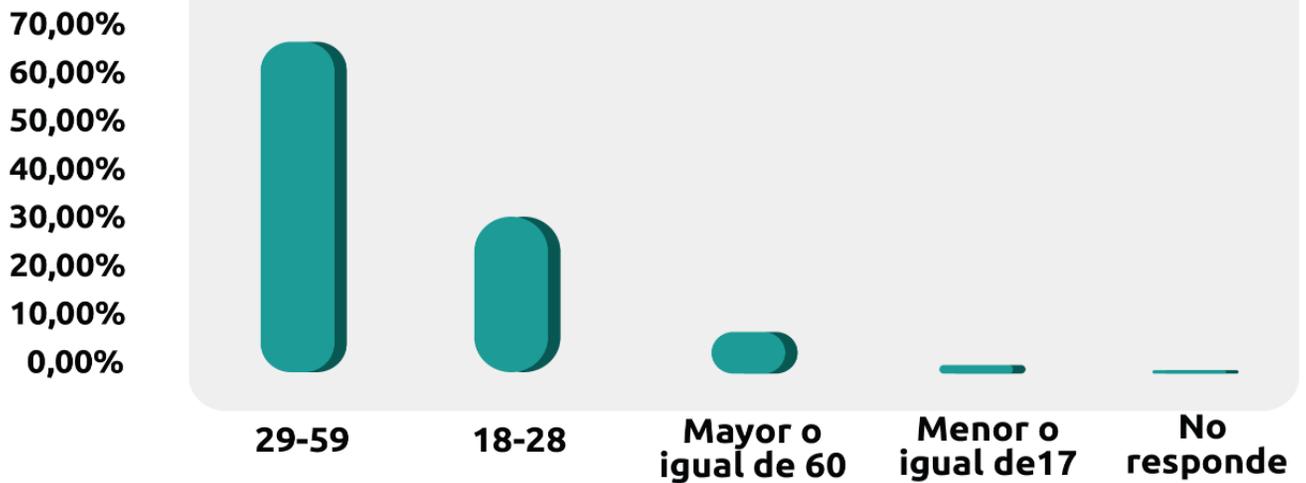


SEXO

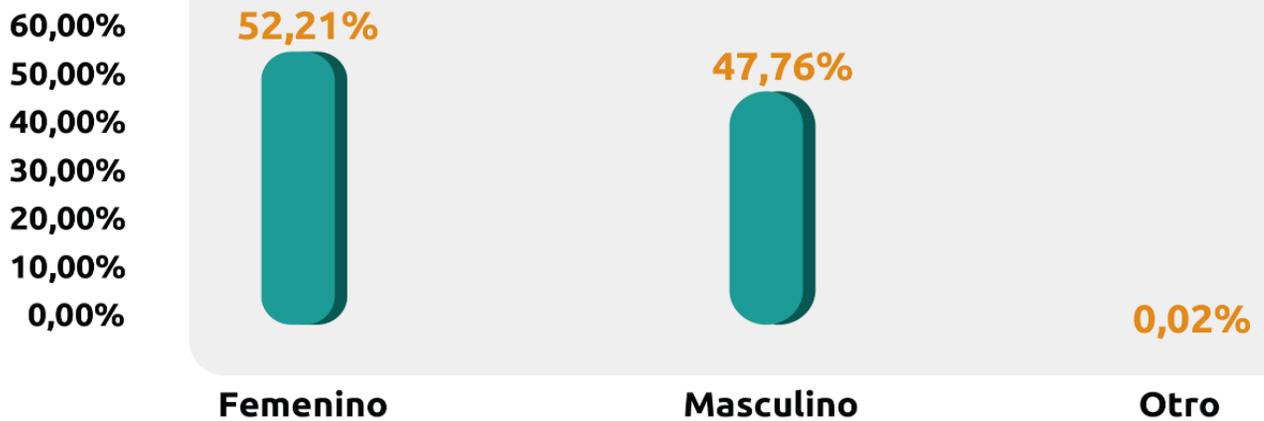


#ValleInvencible

RANGO DE EDAD



GÉNERO



#ValleInvencible

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

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.
- 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.

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

5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El Procedimiento para la Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la Gobernación del Valle del Cauca, M4-P1-09 V01, 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 formato de encuesta, en el cual se aplica una 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.

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el segundo semestre del año 2022, con fecha de corte del 15 julio al 15 diciembre, el ejercicio Caracterización de los Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés, de la Gobernación del Valle del Cauca, aplicó 4.244 encuestas a un grupo de personas que de manera aleatoria.

6.1. Número de encuestas realizadas

Periodo	Encuestas aplicadas
Junio	441
Julio	652
Agosto	1102
Septiembre	710
Octubre	166
Noviembre	827
Diciembre	346
Total	4244

Tabla 1. Número de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 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: 6 de 29

NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS POR MES

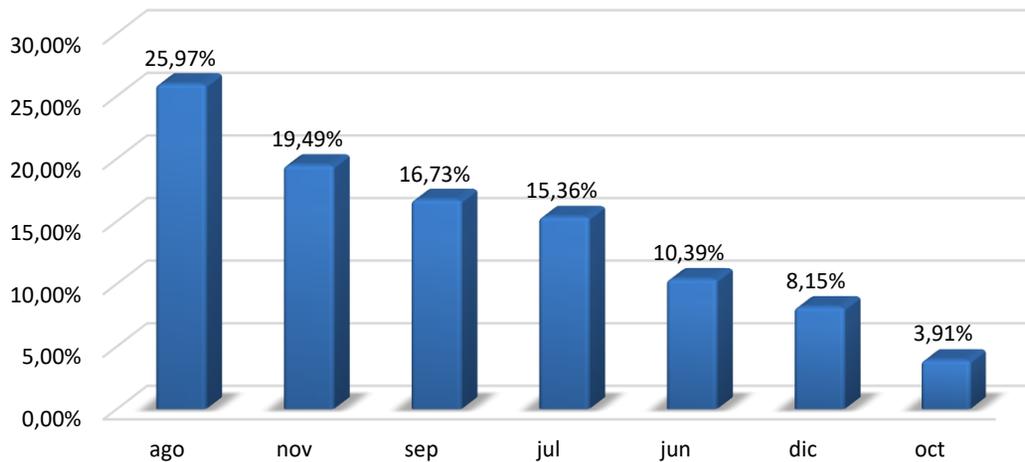


Ilustración 1. Número de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022.

En el segundo semestre del año 2022, el mes agosto y noviembre obtuvieron la mayor participación de encuestas, acumulando el 45,39%, esto debido a que la afluencia y la necesidad del servicio fueron más de lo que se podía cubrir. Puesto que la población 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 diciembre, el dato decrece en relación al mes anterior ya que, en este periodo, se llevan a cabo las fiestas tradicionales de fin de año.

6.2. Tipo de identificación

Tipo de Documento	Número de personas
Cédula de ciudadanía	4139
Tarjeta de identidad	8
Cédula de extranjería	7
Otro	2
Pasaporte	1
Total	4157

Tabla 2. Tipo de documento de identidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 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: 7 de 29

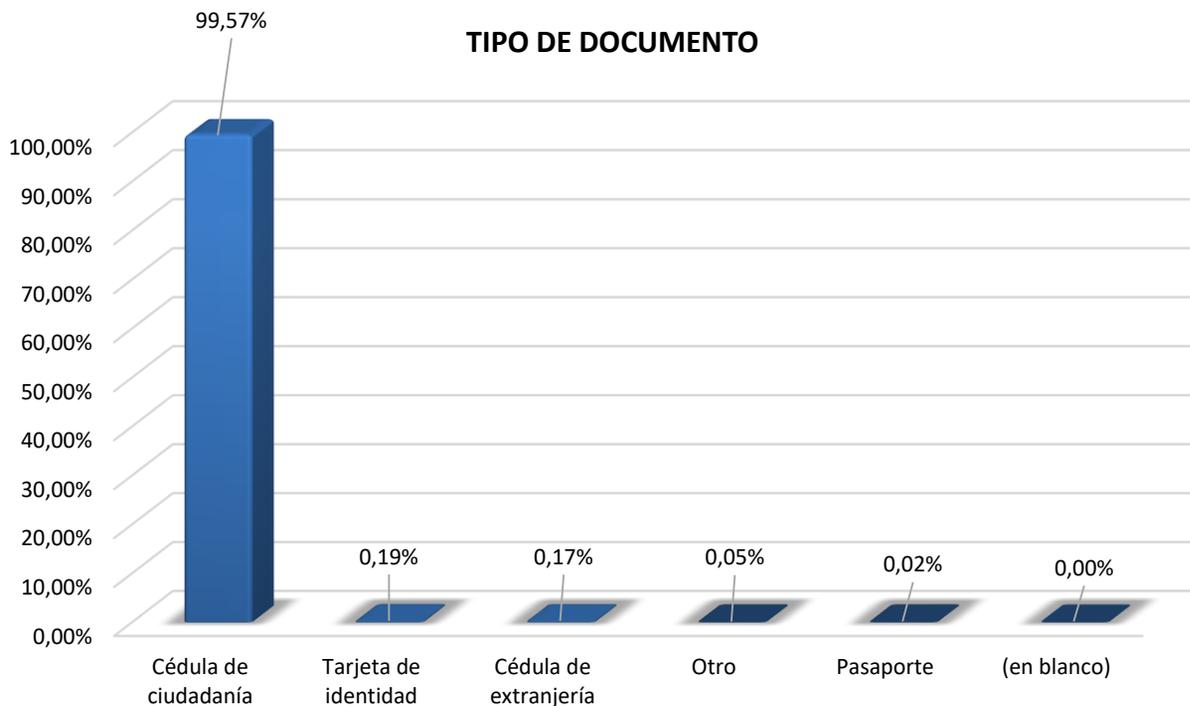


Ilustración 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Al consultar el tipo de documento de identidad, los ciudadanos y usuarios manifestaron que el 99,57% tiene edad igual o superior a 18 años y con nacionalidad colombiana, por ello hacen uso cedula de ciudadanía; el restante 0,43% corresponde a personas con tarjeta de identidad con el 0,19%, cédula de extranjería con el 0,17% y otro tipo con el 0,05%.

6.3. Área geográfica

Área geográfica	Número de personas
Urbana	4183
Rural	61
Total	4244

Tabla 3. Área geográfica. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 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: 8 de 29

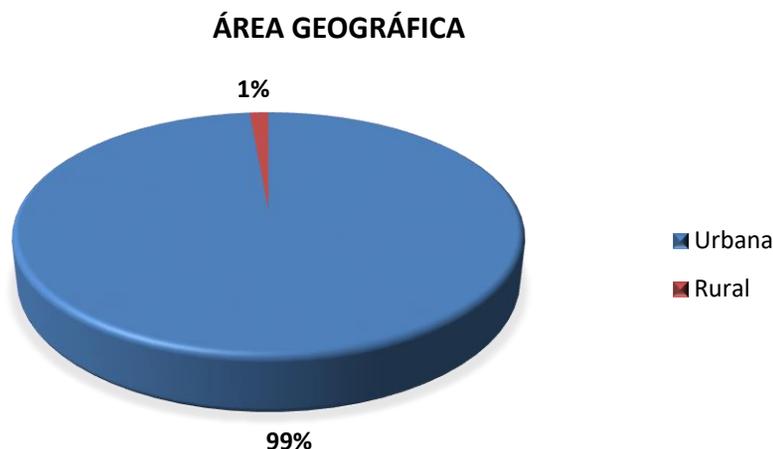


Ilustración 3. Área geográfica. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

La muestra consultada indica que la población, se encuentra en un 99% ubicada en zona urbana, y el restante 1% en zona rural. Con lo cual se evidencia que los servicios y trámites 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 socio-económico	Número de personas
1	468
2	1236
3	1451
4	451
5	243
6	161
N/A	234
Total	4244

Tabla 4. Estrato socioeconómico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

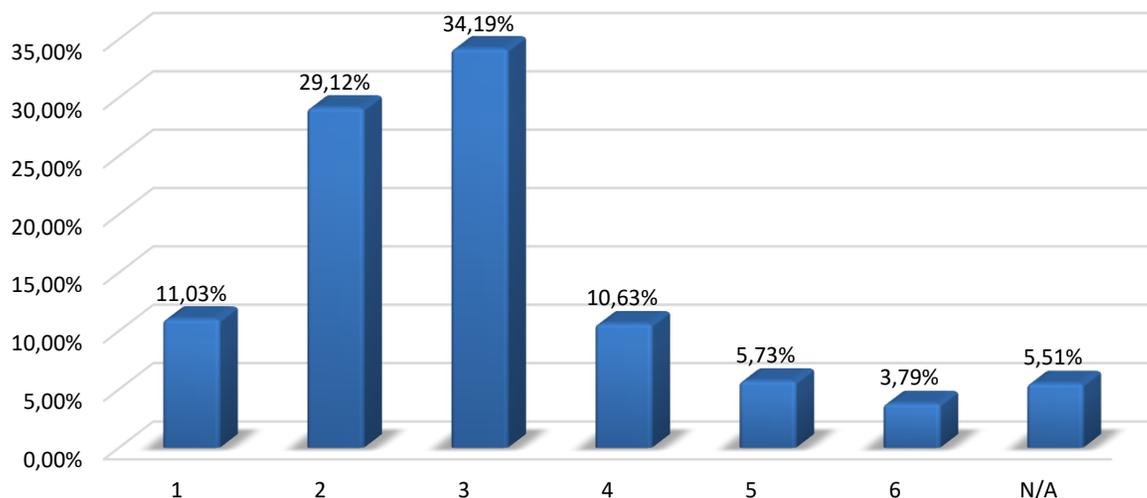


Ilustración 4. Segmentación según estrato socioeconómico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

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 34,19% se ubica en el nivel 3, con un mayor uso de la oferta Institucional de la Gobernación del Valle del Cauca. Seguido se encuentra el estrato dos (2) con 29,12% y de manera continua el estrato 1 con 11,03%; los estratos 4, 5,6, son los que menor relevancia en la muestra; y un 5,51% no responde la pregunta.

6.5. Sexo

Etiquetas de fila	Número de personas
Mujer	2217
Hombre	2027
Total	4244

Tabla 5. Sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Sexo

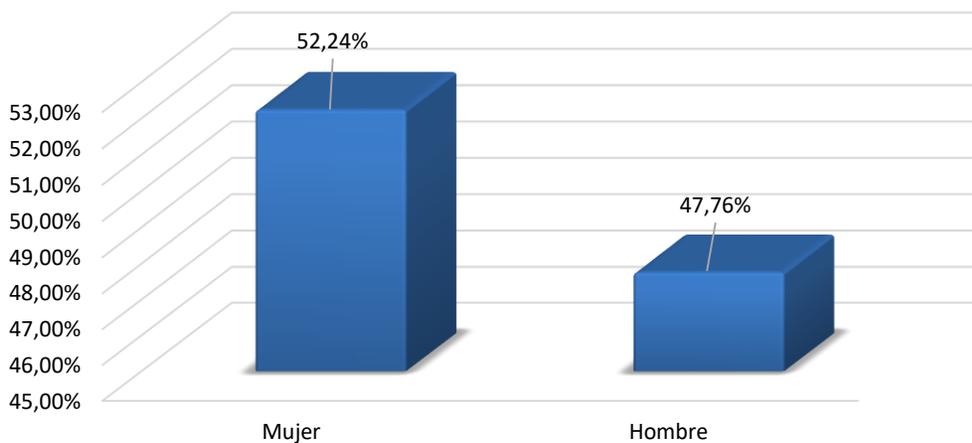


Ilustración 5. Porcentaje según sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Teniendo en cuenta la tabla y grafico 5, muestra que el 52,24% corresponde a personas de sexo mujer, es decir 2217 y 2027 corresponden al 47,76% a hombres.

6.6. Auto reconocimiento de género

Genero	Número de personas
Femenino	2216
Masculino	2027
Otro	1
Total	4244

Tabla 6. Género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

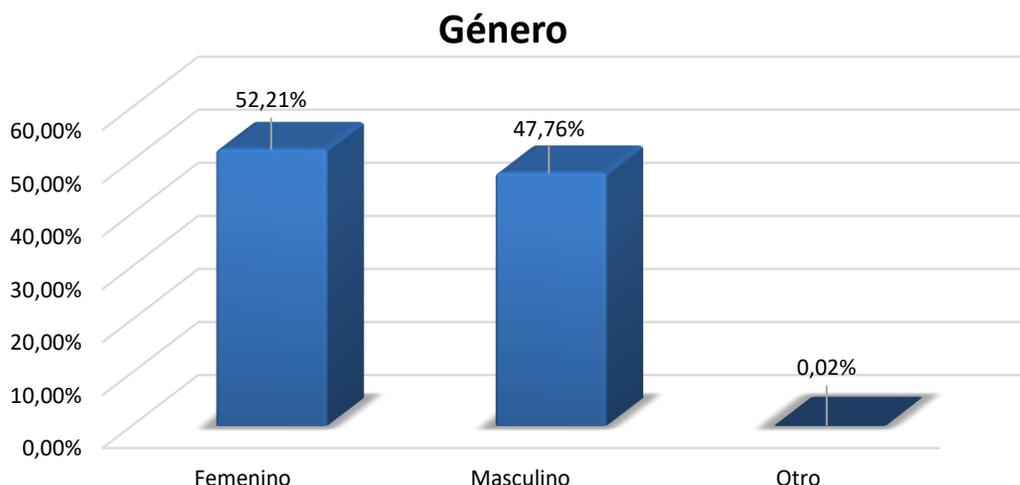


Ilustración 6. Segmentación de auto reconocimiento de género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

En relación a la pregunta sobre, cómo auto reconoce el género, se observa mucha similitud en los datos arrojados y relacionados al sexo, por ello la categoría femenina se ubica con un 52,21% y masculino con 47,76%; presentándose muy poca variación a los datos previos. En otras categorías se presenta un 0.02%.

6.7. Rango de edad

Rango de Edad	Número de personas
29-59	2703
18-28	1256
Mayor o igual de 60	257
Menor o igual de 17	22
No responde	6
Total	4244

Tabla 7. Rangos de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Rango de edad

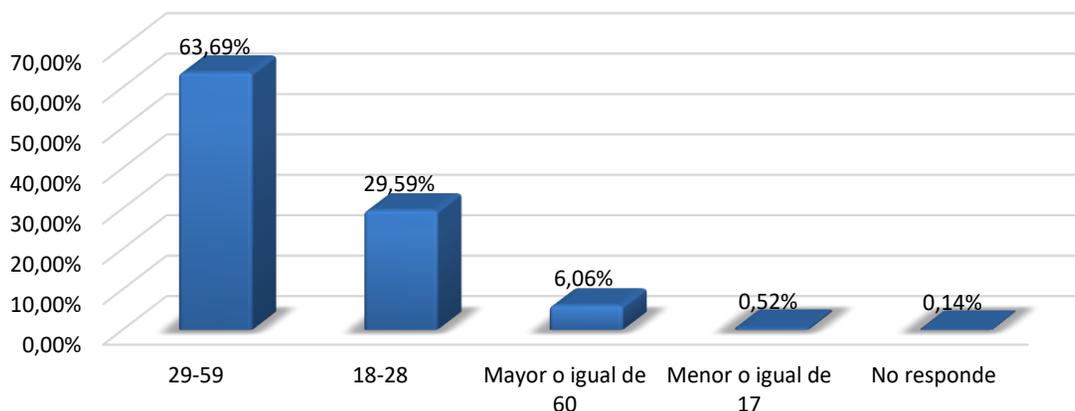


Ilustración 7. Porcentajes por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

El rango de edad más predominante en la muestra es el que corresponde a 29 -59, con un 63,69%, 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 29,59% población joven en periodos de formación que inicia etapa productiva. Con ello se evidencia que estos dos grupos de personas concretan un 93,28% de la muestra, y el restante 6,72% 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	Hombre	Mujer	Total
29-59	1354	1349	2703
18-28	504	752	1256
Mayor o igual de 60	161	96	257
Menor o igual de 17	5	17	22
No responde	3	3	6
Total	2027	2217	4244

Tabla 8. Rangos de edad y sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

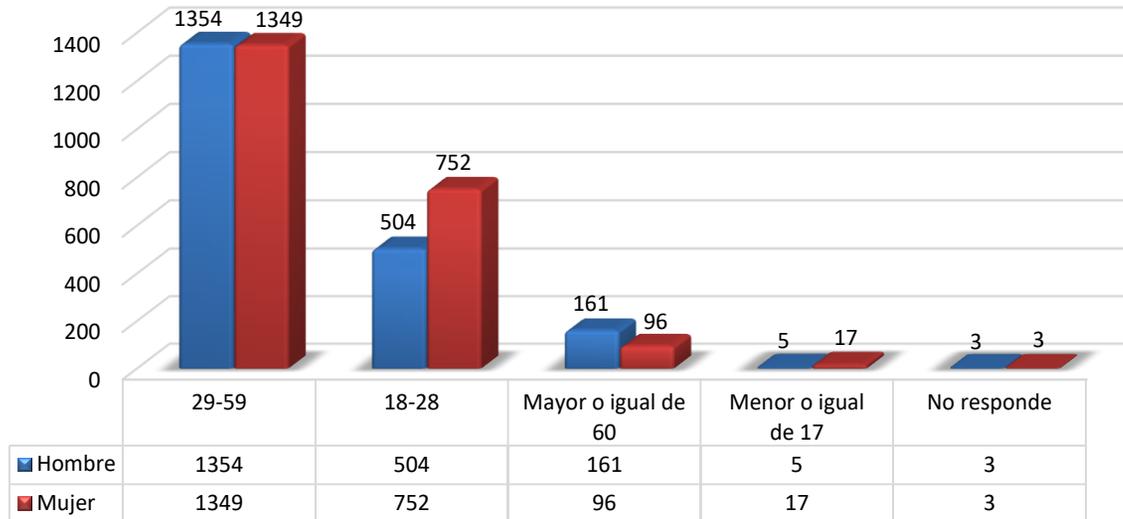

RANGO DE EDAD SEGÚN SEXO


Ilustración 8. Relación de rangos de edad según el sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

La relación edad según el sexo nos permite evidenciar que la categoría de hombre es mayor en los rangos de 29-59 y mayor o igual a 60 años, mientras que la mujer lo supera en los rangos de 18 a 28 y menores o igual a 17 años. Solamente 6 personas se abstuvieron de responder la encuesta, siendo 3 por parte de los hombres e igualmente para las mujeres.

6.8. Escolaridad

Escolaridad	Número de personas
Técnico	1752
Bachillerato	1639
Profesional	467
Tecnológico	175
Primaria	159
Especialización	39
Maestría	8
Ninguno	4
Doctorado	1
Total	4244

Tabla 8. Escolaridad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Escolaridad

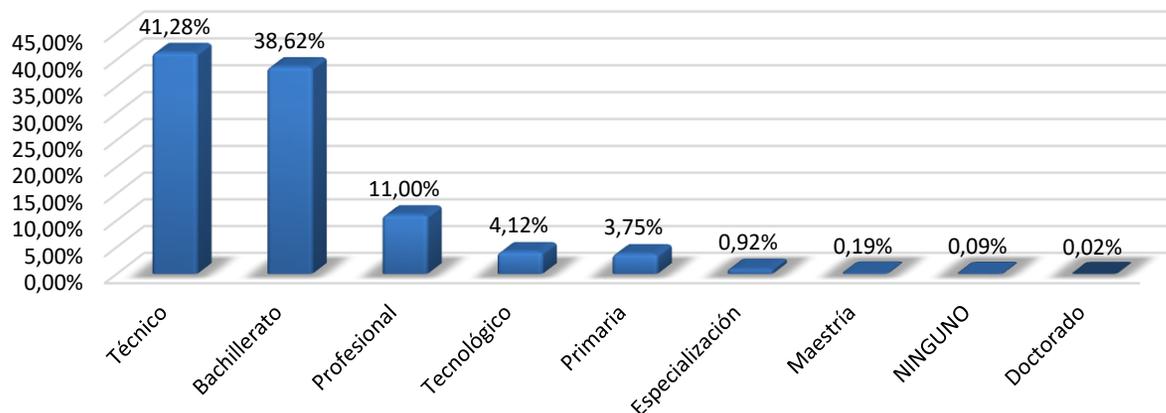


Ilustración 9. Porcentajes según escolaridad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Los niveles de escolaridad de los usuarios, ciudadanos que acceden a la oferta Institucional, permiten evidenciar que un 41.28% cuenta con educación técnica. Un 38.62% mínima de bachillerato; solo el 3,75% manifiesta nivel de primaria y el 0.09% ningún grado educativo. Los datos permiten observar que el nivel mayoritario en toda la muestra se encuentra en técnico con 41,28%, seguido de bachillerato 38,62%; la educación superior, en total muestra un 16,25%, distribuido de la siguiente manera: el nivel profesional está en un 11%, tecnológico con especialización 5,04% y maestría con doctorado un 0.21%.

6.8.1. Escolaridad y Sexo

Escolaridad	Hombre	Mujer	Total general
Bachillerato	834	805	1639
Técnico	743	1009	1752
Profesional	236	231	467
Tecnológico	110	65	175
Primaria	72	87	159
Especialización	23	16	39
Maestría	5	3	8
Ninguno	3	1	4
Doctorado	1	0	1
Total	2027	2217	4244

Tabla 9. Escolaridad y Sexo Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Escolaridad según sexo

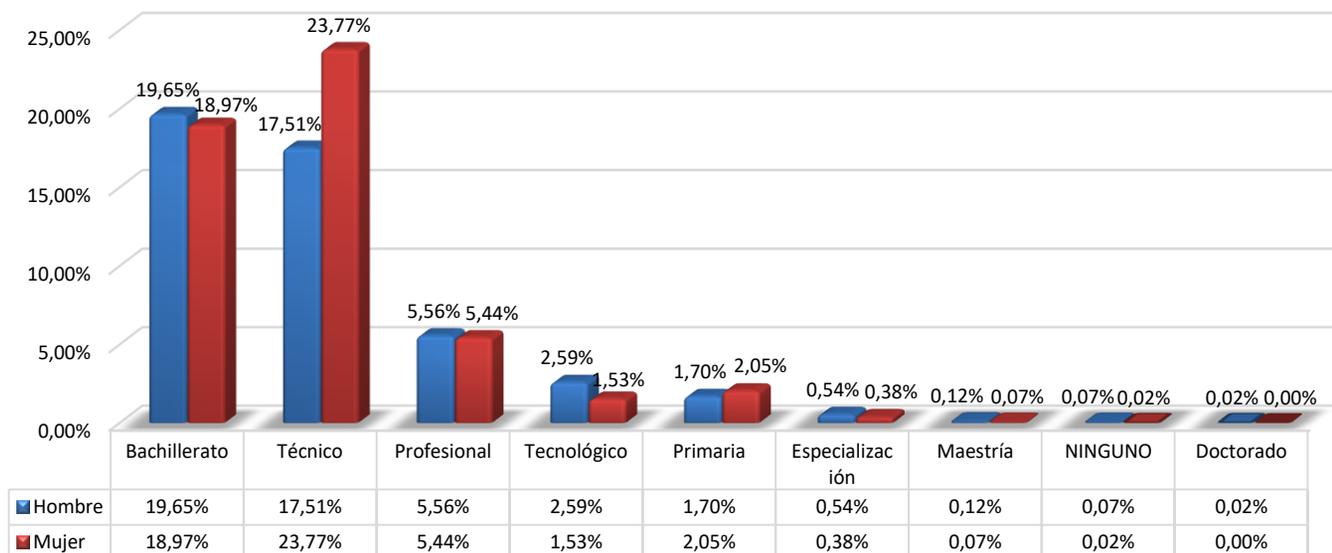


Ilustración 10. Relación de escolaridad según el sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

La gráfica anterior evidencia que los hombres tienen mayor grado educativo, con excepción en las categorías de Técnico y la educación primaria; la diferencia más significativa se ve en la categoría de técnico donde los hombres suman 266 personas más en relación al otro sexo; en el caso de la educación primaria el contraste es de 15. De manera especial, se observa que solo 39 personas en nivel de Especialización acceden a los servicios, de las cuales 23 corresponden a hombres.

6.9. Ocupación actual

Ocupación actual	Número de personas
Empleado(a)	2055
Independiente	1228
Desempleado(a)	335
Estudiante	299
Pensionado(a)	148
Actividades del hogar	141
Otro	25
Servidor(a) público(a)	13
Total general	4244

Tabla 10. Ocupación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

OCUPACIÓN ACTUAL

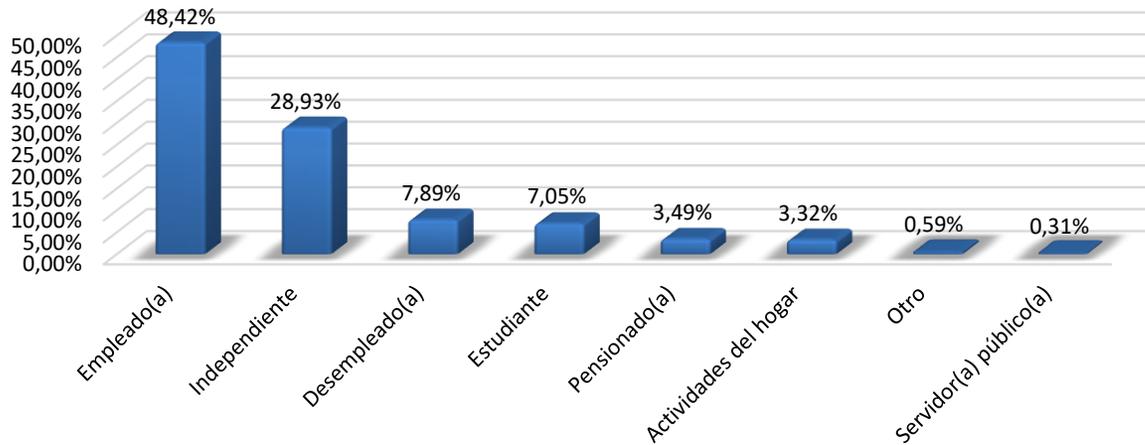


Ilustración 11. Ocupación actual por porcentaje. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

La muestra consultada permite observar que la población más grande se ubica en la categoría de empleado con 48,42%, seguida de Independiente con un 28,93%, si agregamos a esta tendencia los servidores públicos con 0,31%, podemos concluir que en un 77,66% se encuentra laborando y son activos económicamente. De la muestra restante se resalta que solo el 7,89%, manifiesta estar en desempleo; el 7,05% es estudiante; con un 3,49% se encuentran los pensionados y personas dedicadas a las actividades del hogar.

6.10. Auto reconocimiento étnico según costumbres y tradiciones

Grupo Étnico	Número de personas
Ninguno de los anteriores	4131
Negro, Afro descendiente, Raizal o Palenquero	94
Indígena	17
Rrom	2
Total	4244

Tabla 11. Grupo Étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Grupo Étnico

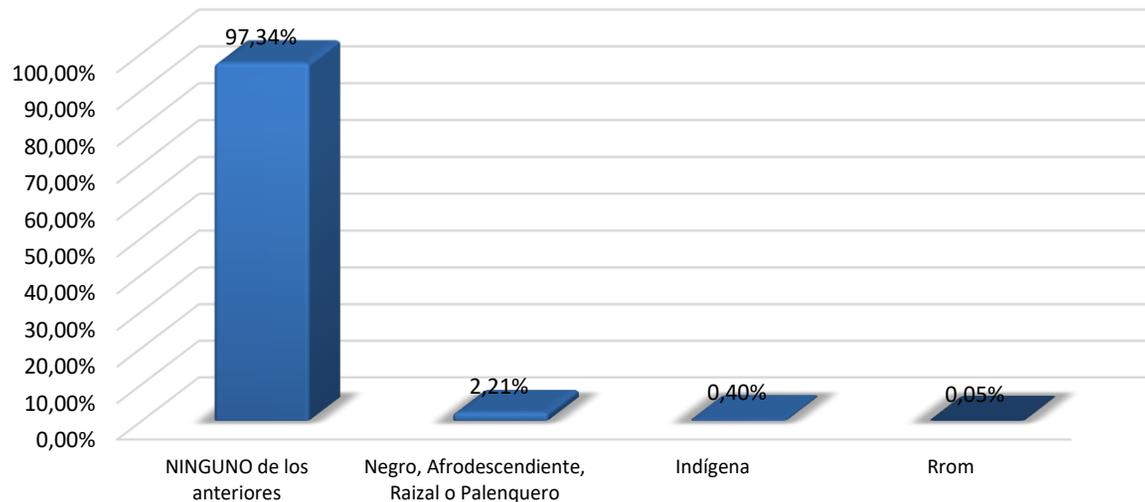


Ilustración 12. Porcentajes de auto reconocimiento étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Al preguntar sobre cómo se auto reconocen las personas consultadas, se encuentra que el 92,34% manifiesta no identificarse con ninguno de los grupos; el restante 2,66% se reconoce de la siguiente manera: 2,21% como negro, afro descendiente, raizal y palenquero, el 0,40% manifiesta ser Indígena y el 0,05% Rrom. Estos datos permiten comprender ese elemento de dos maneras, en primer lugar, que puede existir un bajo auto reconocimiento 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	4238
Si	6
Total	4244

Tabla 13. Discapacidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 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: 18 de 29

CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD PERMANENTE

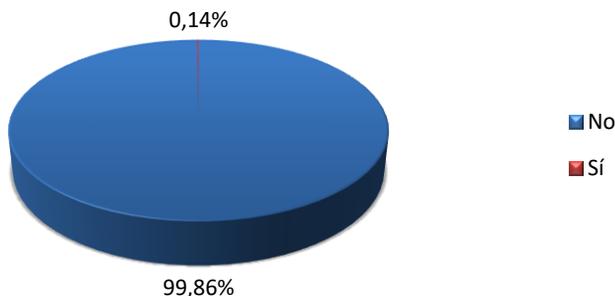


Ilustración 13. Discapacidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Del total de la muestra, el 99,86% no declara poseer una discapacidad permanente, el restante 0.14%, que suma un total de 6 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
Ninguno de las anteriores	4238
Discapacidad visual, Discapacidad física o motora	2
Discapacidad física o motora	2
Discapacidad visual	2
Total	4244

Tabla 14. Tipo de discapacidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

De las seis (7) personas que manifestaron una discapacidad permanente, se encuentra que los tipos de estas son: discapacidad visual, física o motora con 2 personas, discapacidad física o motora, 2 y discapacidad visual 2. 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 que utiliza los Servicios de la Gobernación del Valle del Cauca	Número de personas
1 vez	3336
2 veces	799
3 veces o más	48
Casi nunca	18
En ocasiones	1
Nunca	41
Siempre	1
Total general	4244

Tabla 15. Frecuencia de uso de servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

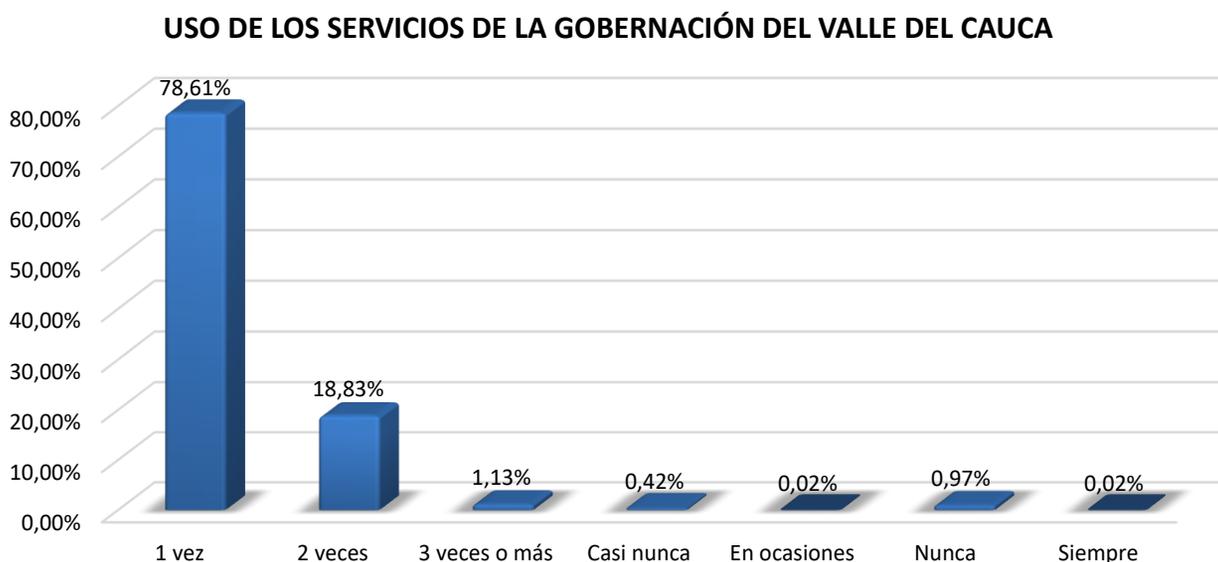


Ilustración 14. Frecuencia de uso de servicios por porcentaje. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Se puede observar en la ilustración que un 78,61% de la muestra, hace uso de los servicios de la Gobernación una (1) vez al mes; además, un 18,83% dos (2) veces y un 1,13% 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 de Temática	Cantidad	Participación
ESTAMPILLAS	1567	36,9%
IMPUESTOS VEHICULAR	1457	34,3%
PASAPORTES	499	11,8%
RETHUS	281	6,6%
PAZ Y SALVO	81	1,9%
N/R	78	1,8%
BOLETA FISCAL	73	1,7%
SECRETARÍA DE SALUD	56	1,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	56	1,3%
OTRAS TEMATICAS	25	0,6%
ASESORIAS JURIDICAS	15	0,4%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	15	0,4%
DEFENSORÍA DEL PACIENTE	9	0,2%
PREDIAL	8	0,2%
U.A.E .RENTAS	8	0,2%
VENTANILLA UNICA	8	0,2%
PASIVO PENSIONAL	8	0,2%
Total	4244	100%

Tabla 16. Frecuencia en preferencia temática. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 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: 21 de 29

TEMATICA

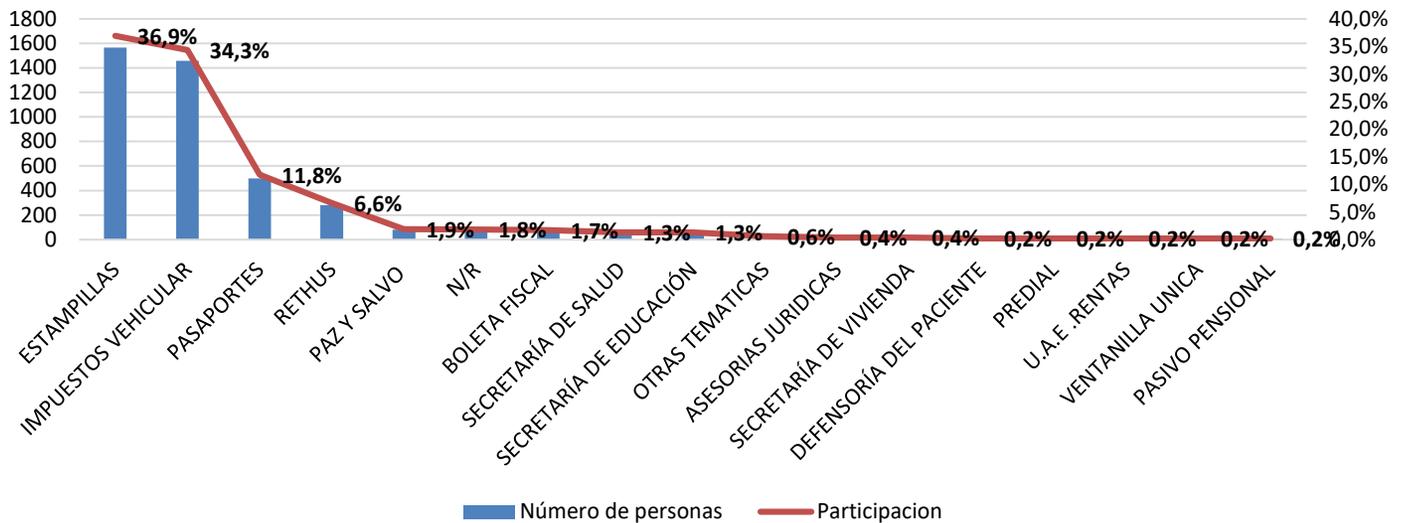


Ilustración 15. Porcentajes preferencia temática Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

La población consultada manifestó un interés significativo frente a tres (3) de los servicios que ofrece la Entidad en El Palacio de San Francisco, siendo estos: Estampillas con 36,9%, Impuesto vehicular con 34,3% y pasaportes 11,8%, elementos que suman el 83%, 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. El porcentaje restante 17,81%, se encuentra distribuido de la siguiente manera: Rethus con 6,6%; paz y salvos 1,9%, no responde 1,8%, Boleta fiscal 1,7%; Educación y Salud 1,3%, siendo estos los más representativos, en tanto el número restante se encuentra por debajo del 1%, que pueden ser consultados en la Tabla 16.

 <p>Departamento del Valle del Cauca</p> <p>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: 22 de 29

6.14. Canales frecuentes de comunicación con la Gobernación del Valle del Cauca

Canal	Recibidos	Participación
REDES SOCIALES	2879	26%
INTERNET	2190	20%
TELEFONÍ MÓVIL	1671	15%
TELEVISION	1388	13%
RADIO	1065	10%
CORREO ELECTRONICO	927	8%
TELEFONIA	383	3%
MEDIOS IMPRESOS	358	3%
TELEFONIA FIJA	79	1%
NINGUNO	59	1%
Total	10999	100%

Tabla 17. Canales frecuentes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

CANAL DE COMUNICACIÓN DE PREFERENCIA

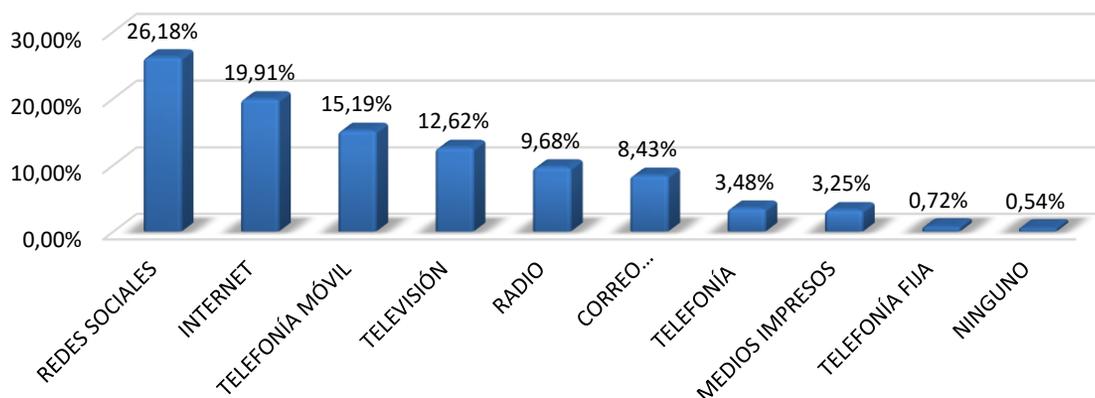


Ilustración 16. Canales frecuentes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo julio- diciembre de 2022

Con base en la ilustración 16, observamos que un 26,81% de la población opta por canales de comunicación como Redes Sociales, seguida de internet con 19,91% y Telefonía móvil de 15,19%. Por otro lado, la televisión y radio, medios más tradicionales, son usados con un 22,3%. 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 en los demás canales, buscando con ello una mayor presencia en el territorio.

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: 23 de 29

7. CONCLUSIONES

El presente informe de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la Gobernación del Valle del Cauca, correspondiente al segundo 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 98,56% de la muestra; elemento que 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 en todo el departamento de manera amplia.
2. La presencia de los dos sexos: hombre y mujer, se presenta de manera equitativa, 52,24% y 47,76% 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 Entidad. De manera consecuente en el caso de la identificación de Género, se visibiliza una menor diferencia entre ambos géneros, cifras que se diferencian a los datos ofrecidos en la categoría de sexo.
3. El rango de edad más predominante en la muestra corresponde a los 29-59 años en un 63,69%, 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 98,7%, 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 77,66% 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 7,89%. Información optimista, en tanto permite observar el buen desempeño económico de la región.
6. El auto reconocimiento 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 2,66%, para los tres grupos diferenciados, se

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

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 6 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.

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

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 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.

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

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.

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.

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: 27 de 29

- 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

 <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: 28 de 29

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

 <p>Departamento del Valle del Cauca Gobernación</p>	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"/>
<p>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.</p>			
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"/>		

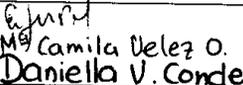
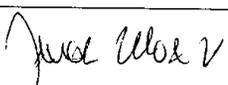
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DE LA GOBERNADORA Y/O SU REPRESENTANTE.



 <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: 29 de 29

 <p>Departamento del Valle del Cauca Gobernación</p>	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"/> No <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"/> 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:		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.