

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS  
FEBRERO- JUNIO 2023**

Santiago de Cali, 15 Julio 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista

**1. INTRODUCCIÓN**

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el **1 de febrero y el 30 de junio del 2023**, 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 frente a la atención al usuario.

**3. RESUMEN**

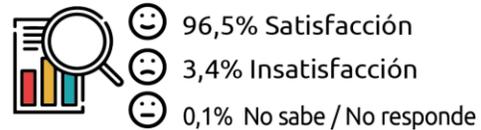
Durante los meses comprendidos entre **febrero- junio del 2023**, se atendieron **103.983** usuarios a nivel presencial, se aplicaron **5.822** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos por un servidor público de la entidad; un total de **23.411** ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

**ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
FEBRERO-JUNIO 2023**

**NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN**



**CALIDAD DEL PRODUCTO  
O SERVICIO**



**TIEMPO DE RESPUESTA**



**ACTITUD / DISPOSICIÓN**

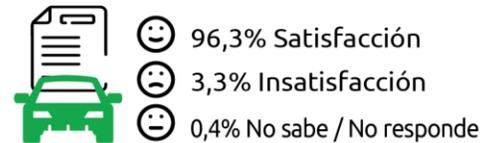


**SATISFACCIÓN POR TRÁMITE**

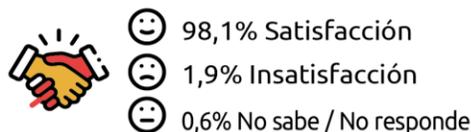
**ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS**



**LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR**



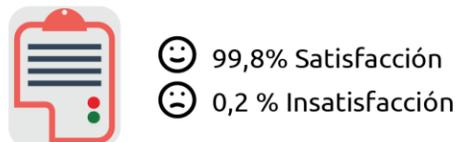
**PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL**



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



**TRÁMITES Y SERVICIOS U.A.E DE CATASTRO**



**INSCRIPCIÓN DE ESCALAFÓN NACIONAL**



**PASAPORTE**



#### 4. 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.

El primer instrumento que se implementó es 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 que se implementó es 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 ____ ( <b>Sec. Salud</b> ) 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	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d. Recomendaciones y sugerencias: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### C. Política de protección de datos personales.

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

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

## 5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

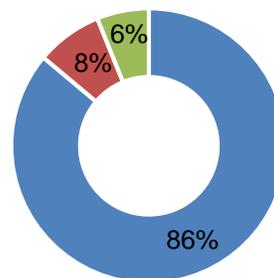
Para los meses comprendidos entre **febrero- junio del 2023**, se atendieron un total de **103.983** usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, **PQRSDF**, trámites, servicios u otros procedimientos administrativos o para solicitar orientación respecto a la oferta institucional de la entidad. De este universo, se tomó una muestra del **5,59%**.

De esta manera, durante el mes de **febrero- junio del 2023**, se aplicaron **5.822** 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:

### 5.1. Lugar de aplicación

LUGAR	TOTAL
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	5013
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	453
OFICINA TERRITORIAL NORTE	356
<b>TOTAL</b>	<b>5822</b>



- GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
- OFICINA TERRITORIAL CENTRO
- OFICINA TERRITORIAL NORTE

Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante febrero- junio 2023

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

### 5.2. Gestión realizada

GESTION	TOTAL
Radicación de tramite/servicio/OPA	5080
Radicación de PQRSD	558
Orientación	184
<b>TOTAL</b>	<b>5822</b>

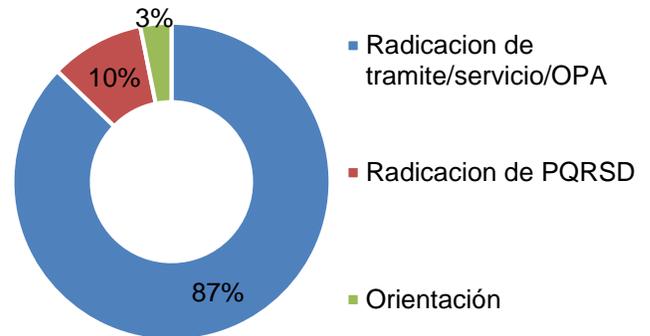


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y el gráfico 2 muestran que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca presenta mayor demanda por parte de los ciudadanos en comparación con la radicación de PQRS y la orientación.

### 5.3. Nivel general de satisfacción

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	2082
BUENO	3532
REGULAR	130
MALO	55
NS/NR	23
<b>TOTAL</b>	<b>5822</b>

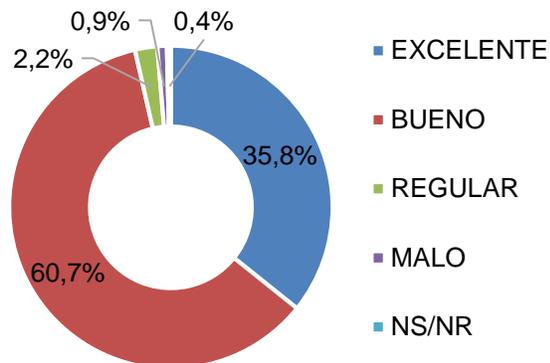


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y el gráfico 3 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 3,2% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

#### 5.4. Nivel general de satisfacción por variable

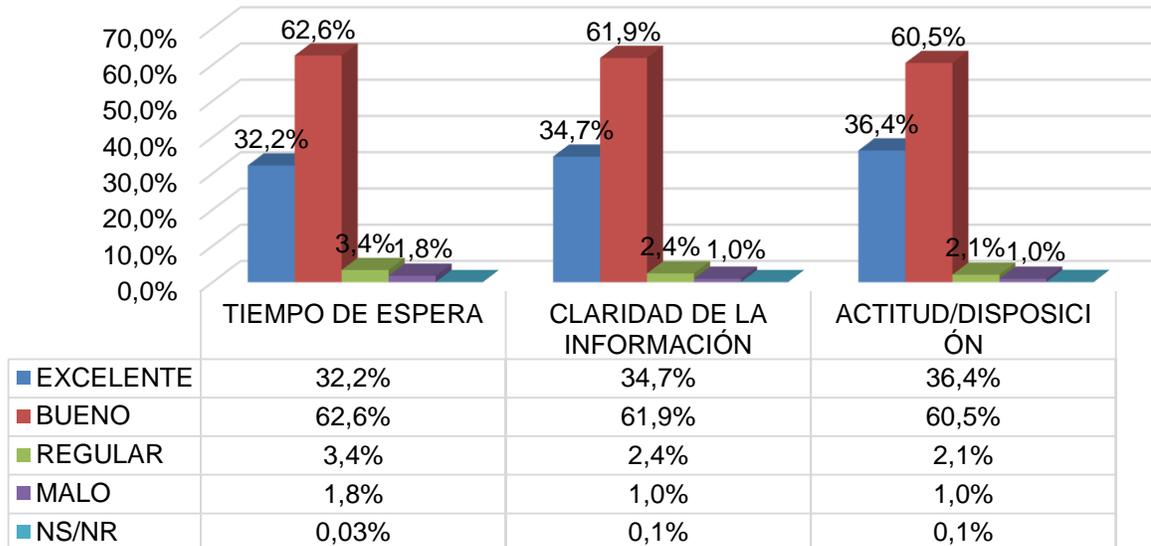


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 4 muestran que la variable con el mayor nivel de conformidad frente a la atención está la **actitud/disposición**, con una calificación el **96,9%**. También evidencia que la variable con el mayor nivel de inconformidad es el **tiempo de espera**, con una calificación del **5,2%**.

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

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

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	1404
BUENO	3393
REGULAR	177
MALO	104
NS/NR	2
<b>TOTAL</b>	<b>5080</b>

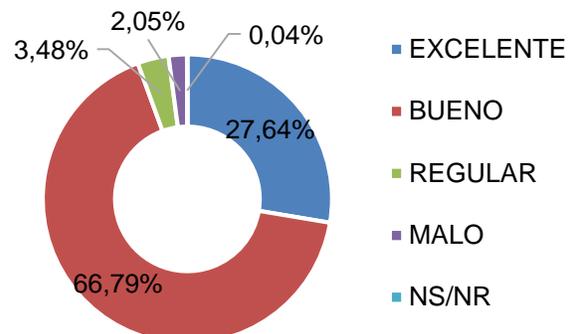


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 5 evidencian que el 94,4% 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 5,5% expresó inconformidad, calificándola de Regular y malo. Un 0,4% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5.2. Radicación de PQRSDf

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	429
BUENO	128
REGULAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>558</b>

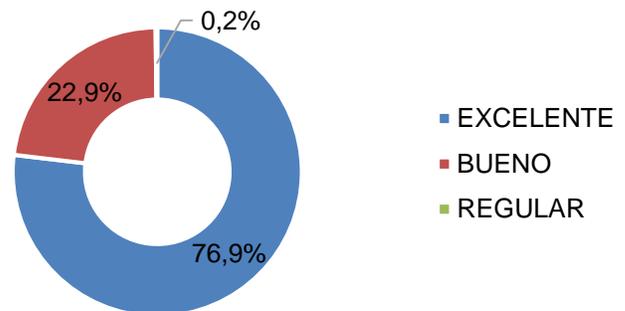


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDf. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 6 evidencian que el 99,8 % 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. El 0,2% presentan una inconformidad frente a la radicación de las PQRSDf.

### 5.5.3. Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	131
BUENO	52
MALO	1
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>

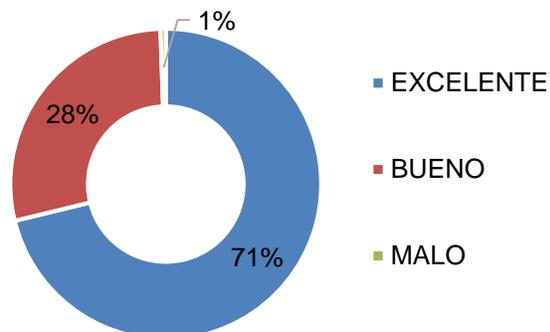


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 7 muestran que el 99% 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. El 1% presentan una inconformidad frente a la Orientación prestada.

### 5.6. Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 94,8% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRAMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	2582
IMPUESTO VEHICULAR	1681
TRAMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	558
REGISTRO DE TITULOS DE SALUD	418
PAZ Y SALVO	337
INSCRIPCIÓN EN ESCALAFÓN NACIONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>5.577</b>

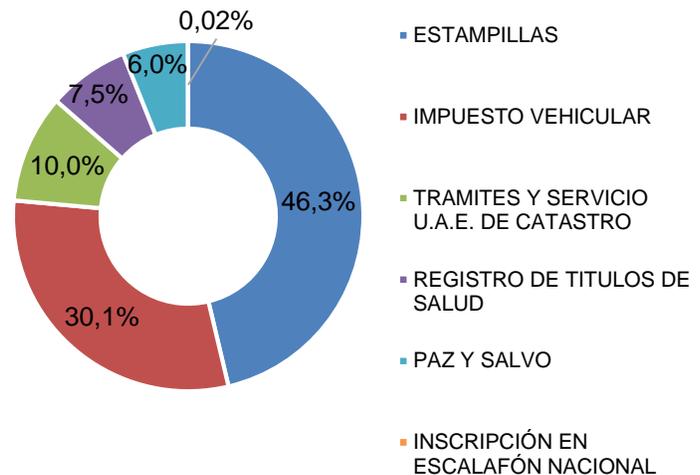


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 46,3%, y la liquidación del impuesto vehicular, con un 30,1%.

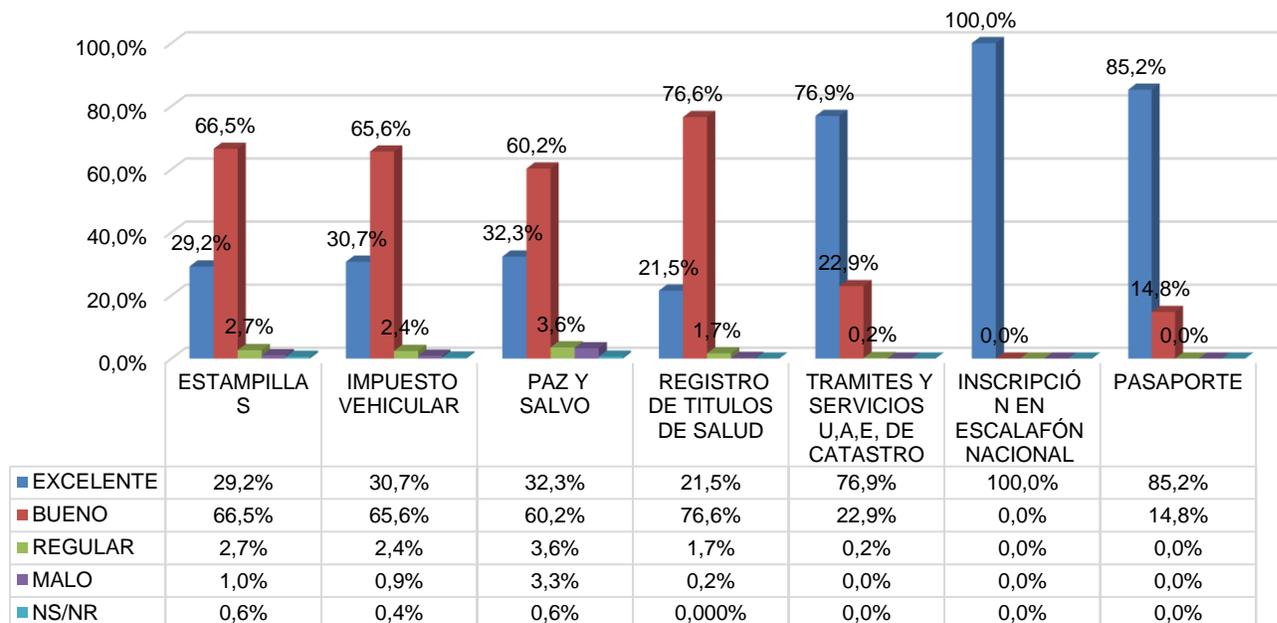


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 9 evidencian que los trámites y servicios brindados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro, el trámite de registro de títulos de salud e impuesto vehicular, presentan la mejor calificación, con un porcentaje de conformidad del 99,8%, 98,1% y 96,3% respectivamente. Así mismo, se destaca que el paz y salvo departamental presenta el mayor nivel de inconformidad frente a la atención recibida con un 6,8%.

### 5.6.1. Adquisición de estampillas

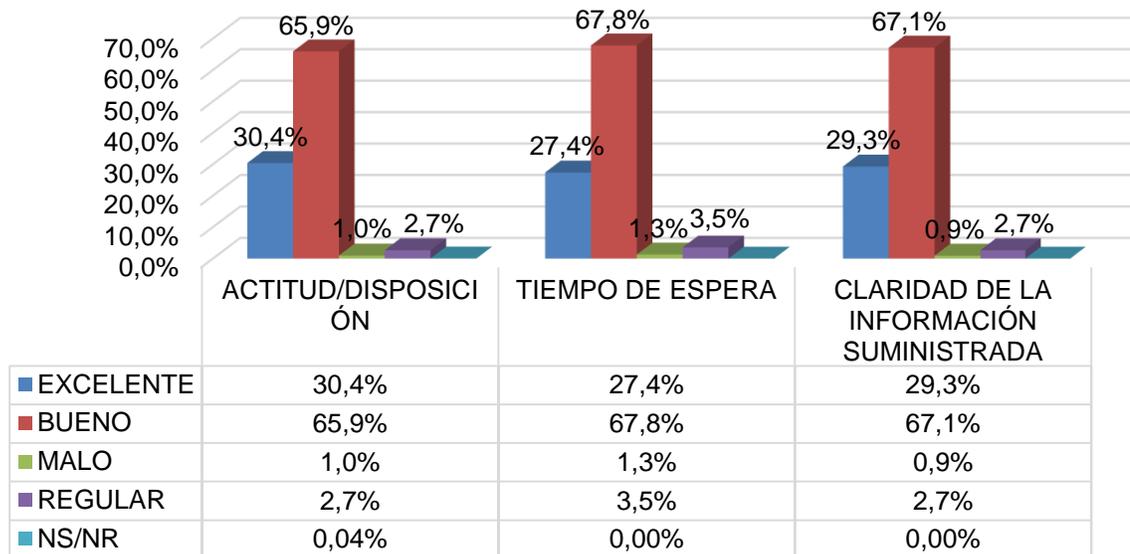


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 10 evidencian que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad en la variable actitud/disposición y claridad en la información del 96% e inconformidad mayor del 5% en la variable de tiempo de respuesta, 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
CONFIRMIDAD	96%	95%	96%
INCONFORMIDAD	4%	5%	4%

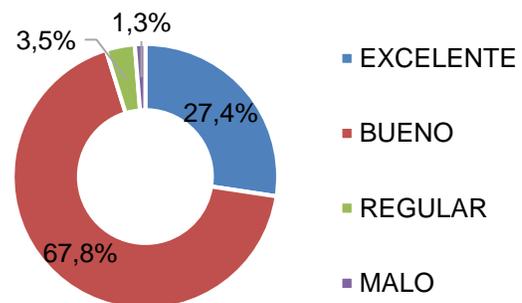


Tabla y gráfico 11. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023.

### 5.6.2. Liquidación del impuesto vehicular

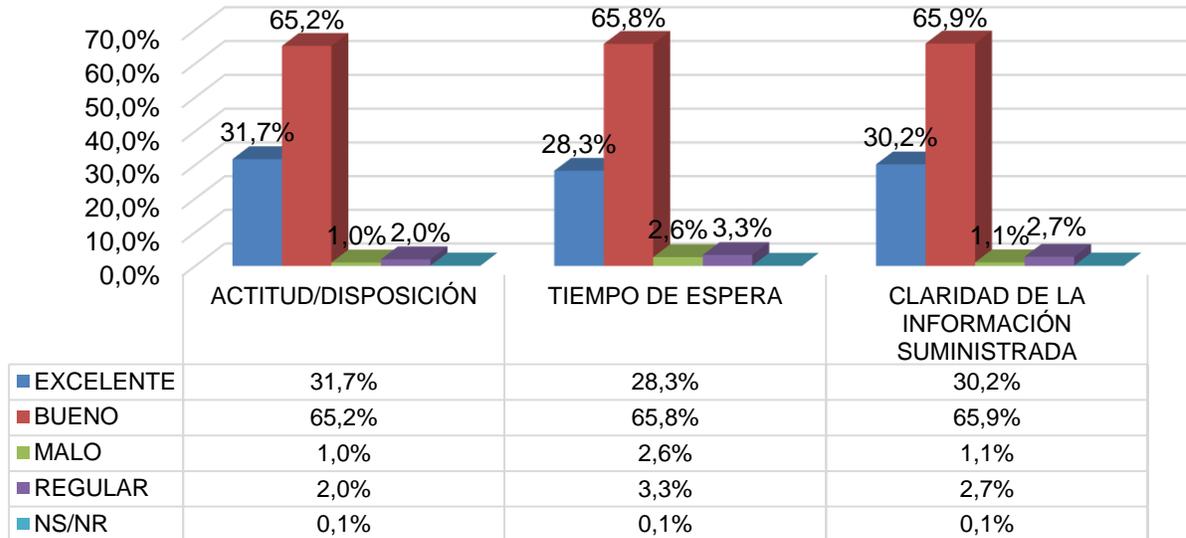


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 13 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 96,1% en la variable actitud/disposición y claridad de la información, además se presenta una inconformidad del 5,9% en la variable de tiempo de respuesta, 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
CONFIRMIDAD	96,9%	94,1%	96,1%
INCONFIRMIDAD	3,1%	5,9%	3,9%

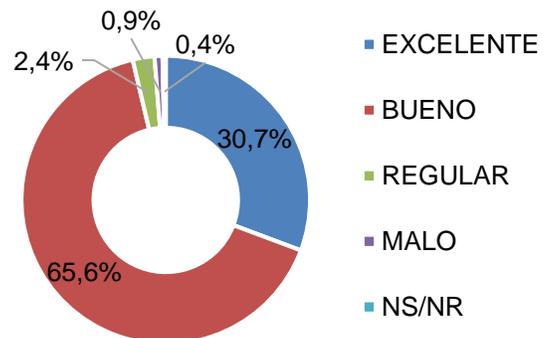


Tabla y gráfico 13. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023.

### 5.6.3. Paz y salvo departamental

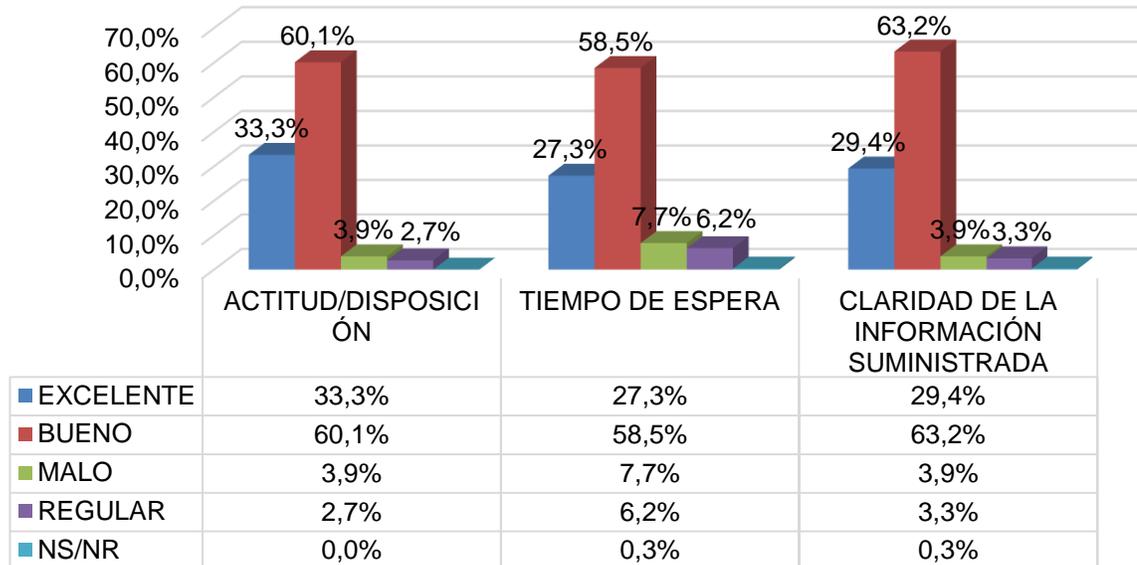


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023.

La tabla y gráfico 15 revelan que los ciudadanos que solicitaron paz y salvo departamental presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 93,5% en la variable actitud /disposición, e inconformidad del 14,3% referente al tiempo de entrega, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

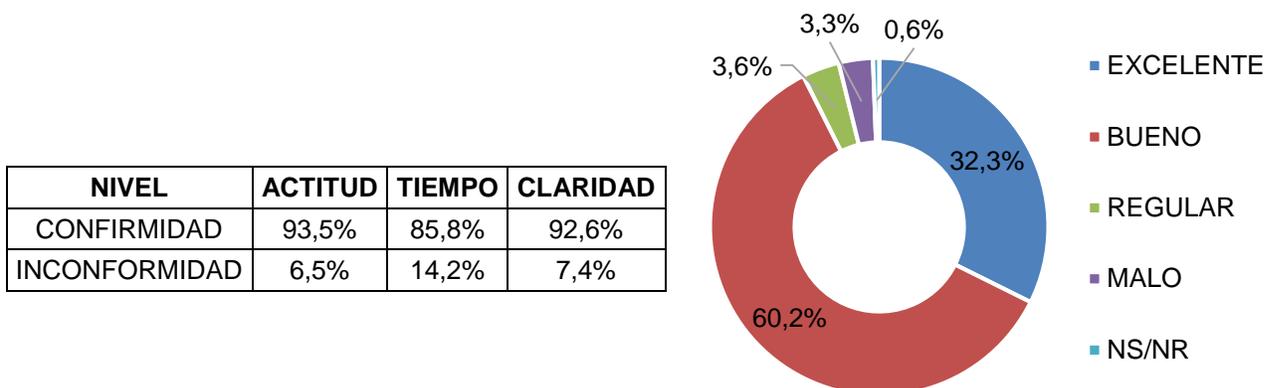


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

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

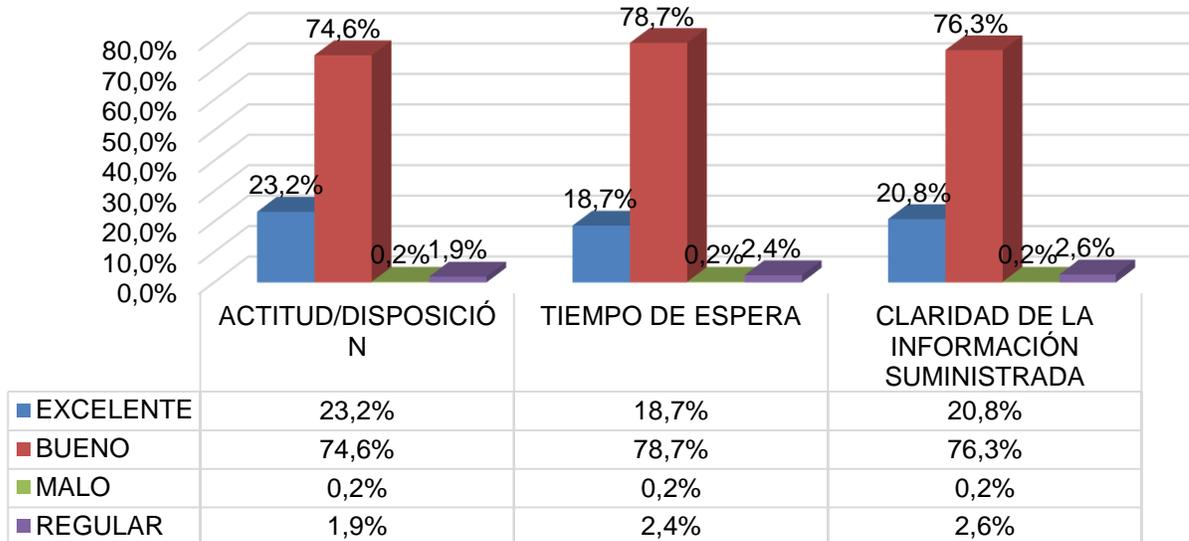


Tabla y gráfico 16. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 16, 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 97,8% en la variable actitud/disposición, y una inconformidad del 2,9% en la variable claridad de la información 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
CONFIRMIDAD	97,8%	97,4%	97,1%
INCONFIRMIDAD	2,2%	2,6%	2,9%

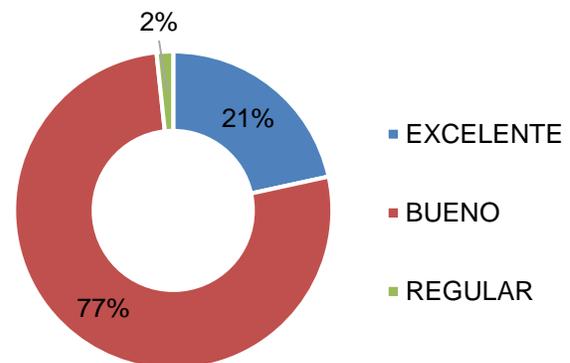


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023.

### 5.6.5. Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro

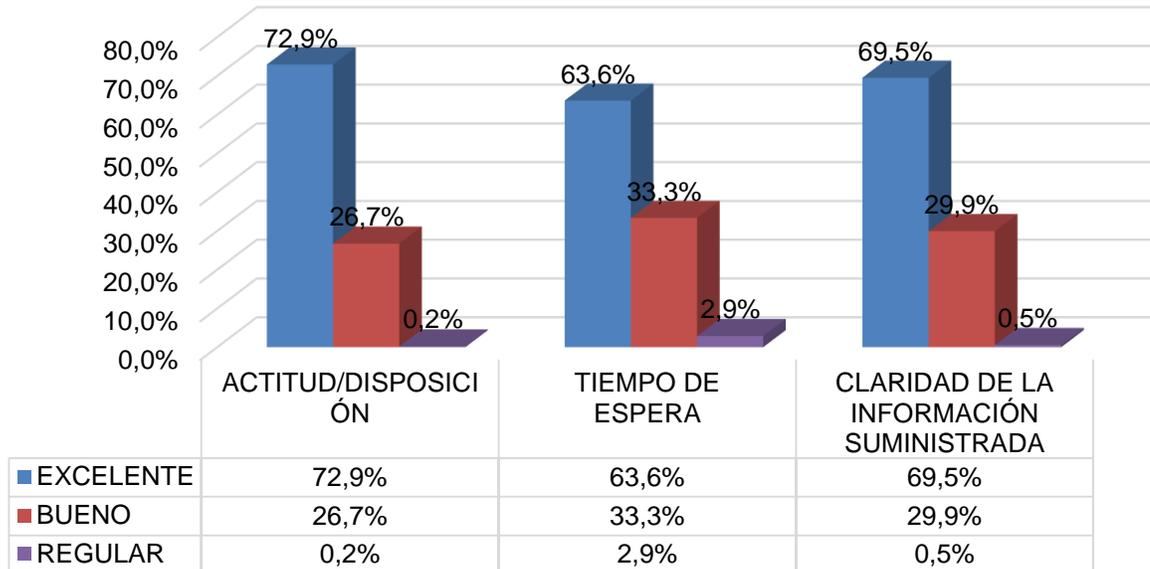


Tabla y gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023.

La tabla y gráfico 18, 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 99,6% en la variable actitud/disposición y claridad de la información, y una inconformidad del 3,0% en la variable tiempo de respuesta, 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
CONFIRMIDAD	99,6%	97,0%	99,5%
INCONFIRMIDAD	0,4%	3,0%	0,5%

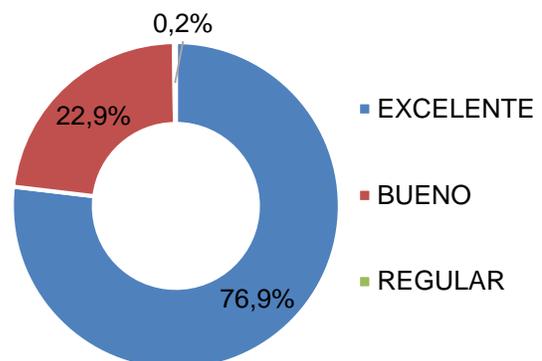


Tabla y gráfico 18. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

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

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de la Gobernación del Valle del Cauca, durante los meses comprendidos entre el **1 de febrero y 30 de junio del 2023**, donde se atendieron a **20.094** ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de estos, **3.788** hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

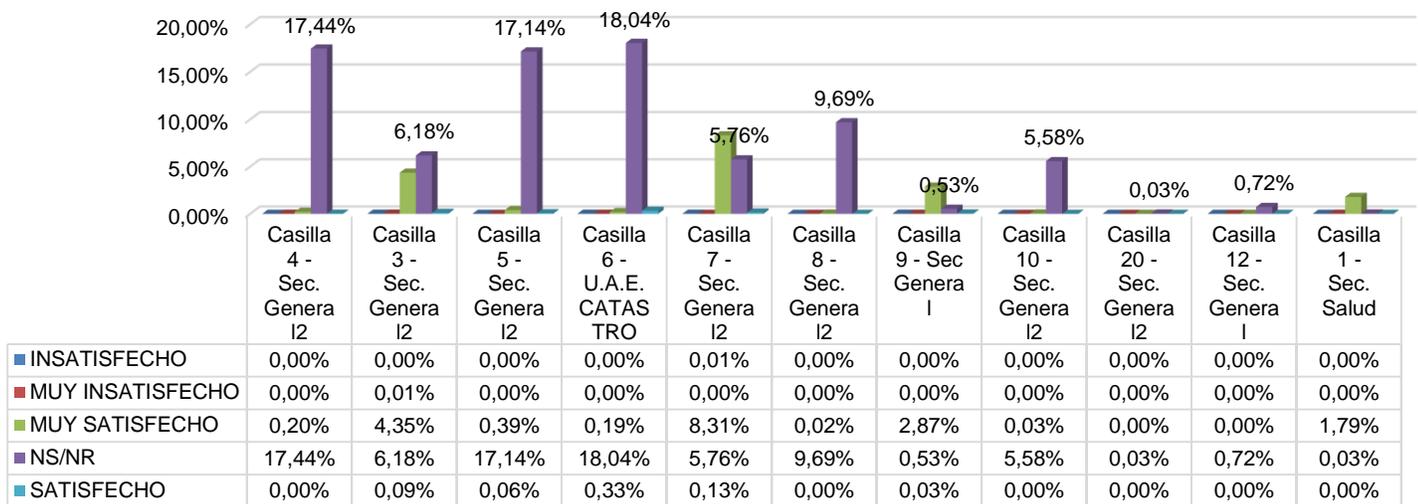


Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 19, revelan que los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 17,2%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFIRMIDAD	NUMERO DE CIUDANOS
CONFORMIDAD	3.776
INCONFORMIDAD	12
NS/NR	16.306
<b>TOTAL</b>	<b>20.094</b>

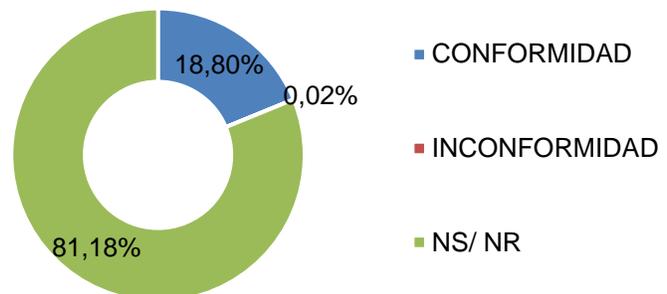


Tabla y gráfico 19. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante Febrero- junio 2023

Aunque en el sistema calificador no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 81,18% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

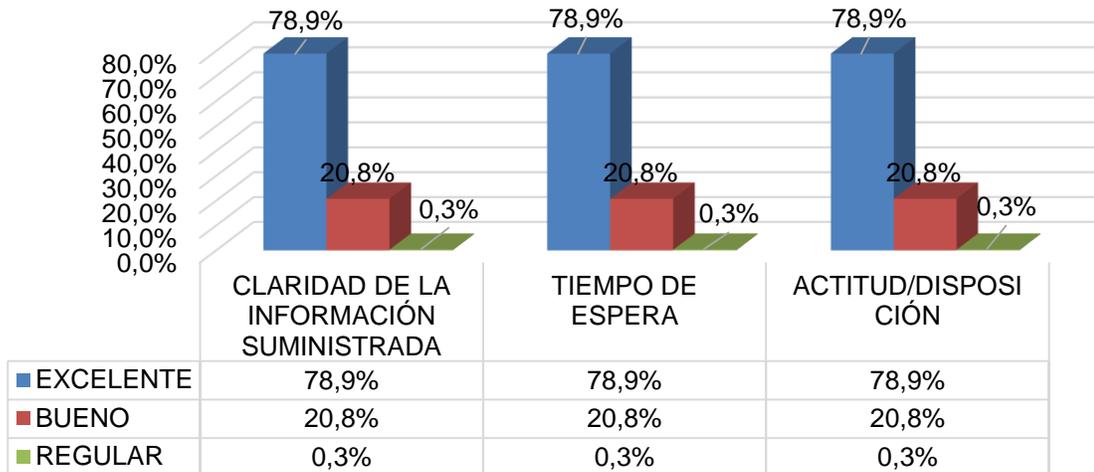


Tabla y gráfico 20. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

La tabla y gráfico 21 muestran que los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 99,7%, además de una inconformidad del 0,3%, según se describe en la siguiente gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	CLARIDAD	TIEMPO	ACTITUD
CONFORMIDAD	99,7%	99,7%	99,7%
INCONFORMIDAD	0,3%	0,3%	0,3%

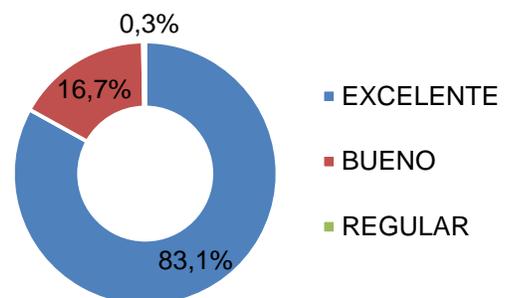


Tabla y gráfico 21. Nivel de conformidad general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023.

## 6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la calificación de la atención frente a los trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

### 6.1. Oficina Territorial Norte

Para los meses comprendido entre **febrero - junio** del **2023**, se aplicaron de manera presencial **356** encuestas de atención a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

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

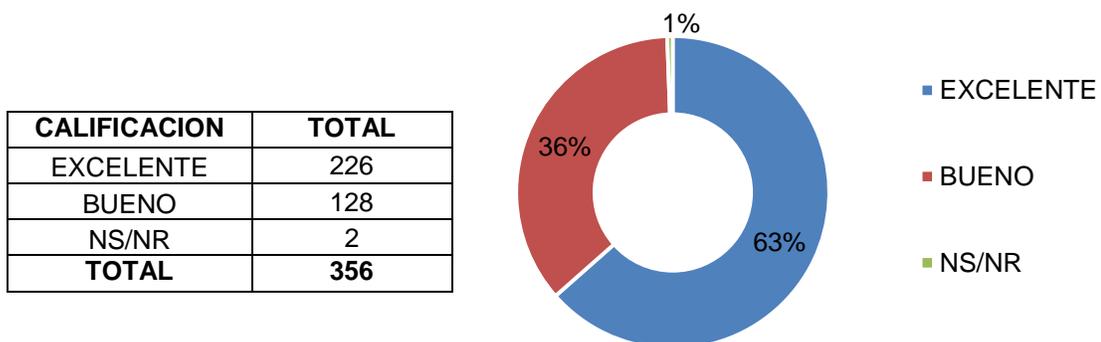


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

La tabla y el gráfico 24 evidencian que el 100% 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.

### 6.1.2. Nivel general de satisfacción por variable.

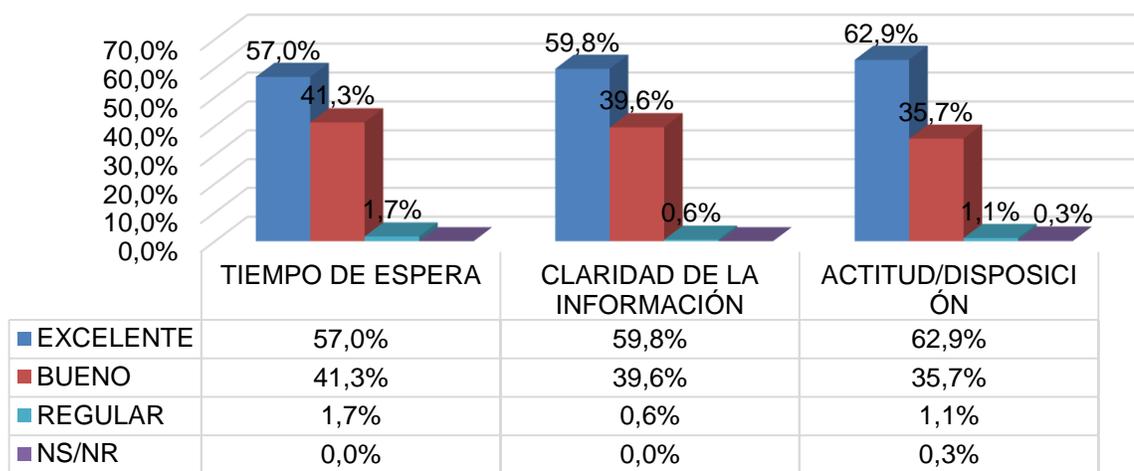


Tabla y gráfico 25. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

La tabla y gráfico 25 muestran que todas las variables presentan un alto nivel de conformidad frente a la atención, con una calificación para el tiempo de espera, claridad de la información, actitud/disposición con un 98,3%, 99,4% y 98,6% respectivamente. Y un nivel de insatisfacción de mayor impacto para la variable tiempo de espera del 1,7%.

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

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

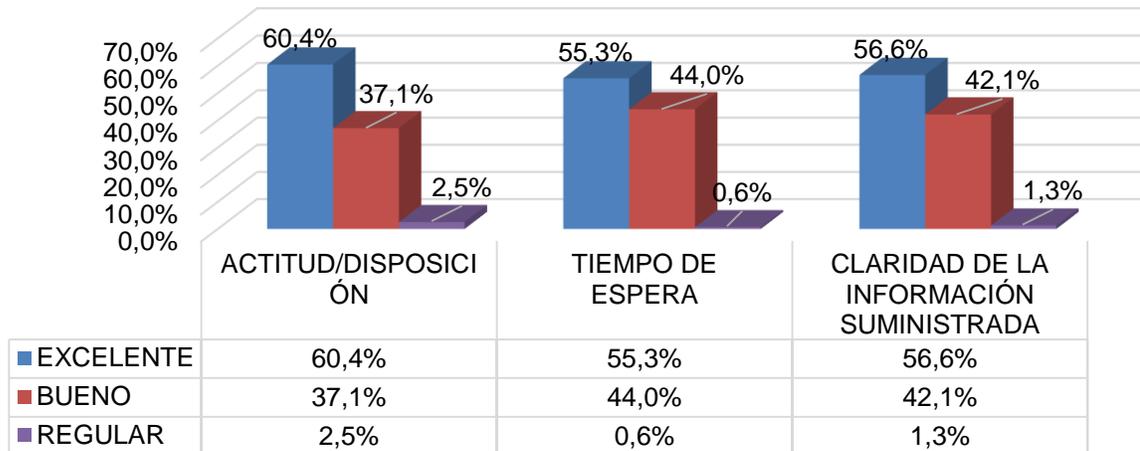


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general del 99,4%, y un nivel de insatisfacción el 2,5%, según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	97,5%	99,4%	98,7%
INCONFORMIDAD	2,5%	0,6%	1,3%

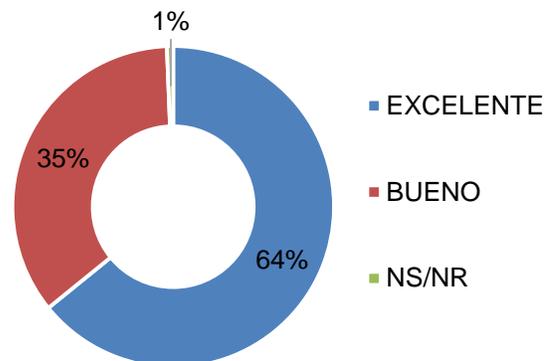


Tabla y gráfico 21. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

### 6.1.3.2. Servicio: Adquisición de estampillas

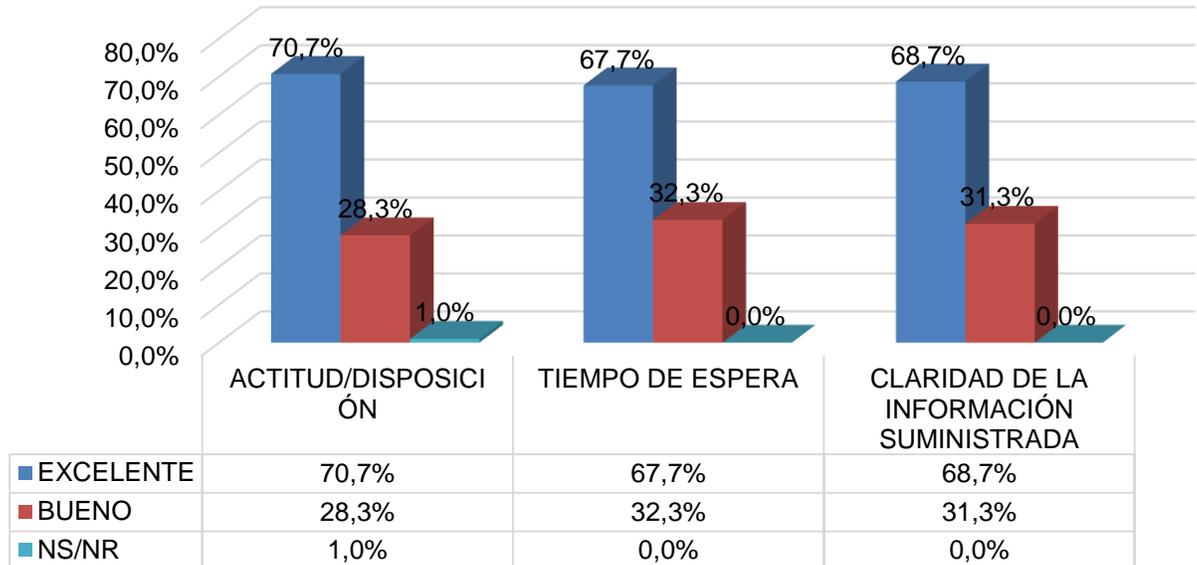


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

La tabla y gráfico 22. muestran que los ciudadanos que realizaron liquidación de impuesto vehicular en la Oficina Territorial Norte, presentan un nivel de conformidad general del 100 %, y una insatisfacción del 0,0% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	99%	100%	100%
INCONFORMIDAD	1%	0%	0%

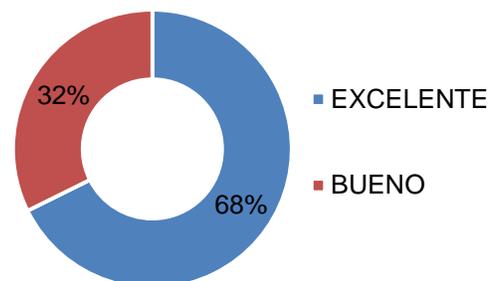


Tabla y gráfico 22. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

### 6.1.3.3. Orientación

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	24
BUENO	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

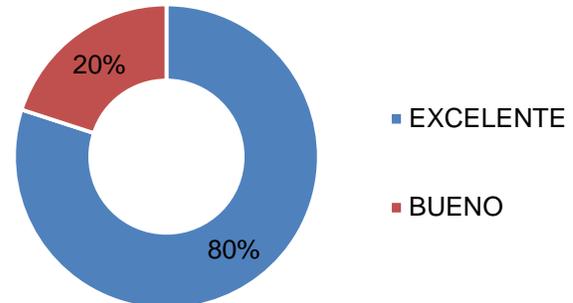


Tabla y gráfico 23. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante Febrero- junio 2023.

La tabla y gráfico 23 revelan que el 100% de los encuestados que solicitaron orientación respecto a la oferta institucional manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando calificación Excelente.

## 6.2. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el periodo comprendido entre **febrero – junio** del **2023**, se aplicaron de manera presencial **453** 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, Buga.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

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

CALIFICACION	TOTAL
EXCELENTE	321
BUENO	132
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>

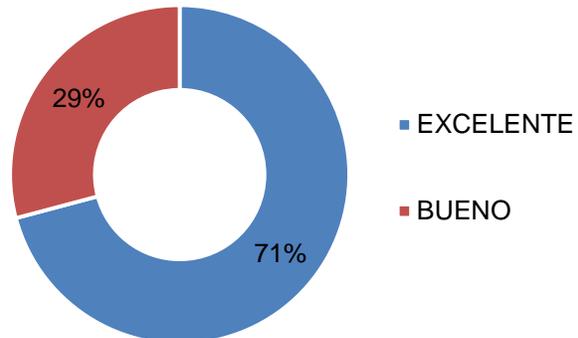


Tabla y gráfico 24. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

La tabla y el gráfico 24, revelan que el 100% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

### 6.2.2. Nivel general de conformidad por variable

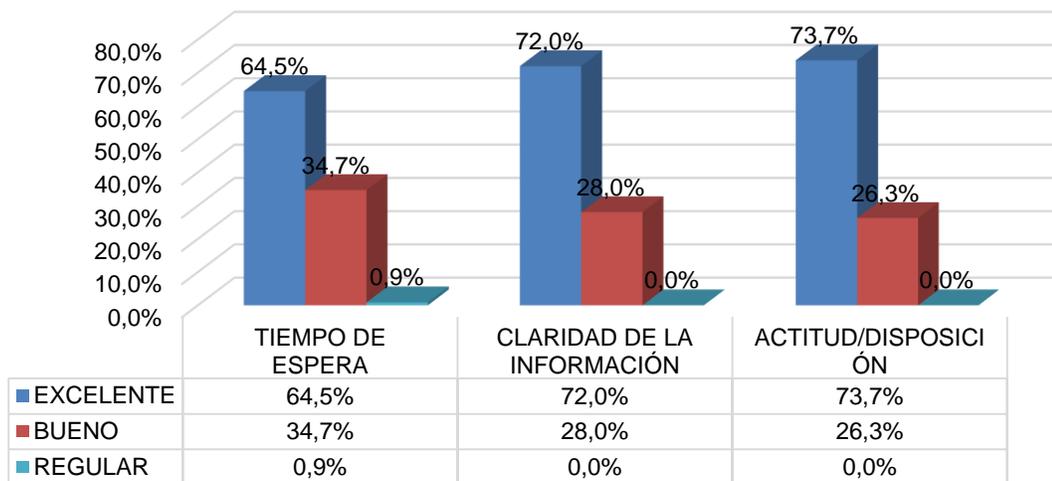


Tabla y gráfico 25 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

La tabla y gráfico 25 muestra que todas las variables presentan el mayor nivel de conformidad frente a la atención son la claridad de la información y la actitud/disposición con una calificación del 100%, también se presenta un nivel de inconformidad en la variable tiempo de respuesta del 0,9%

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

#### 6.2.3.1. PQRSDF

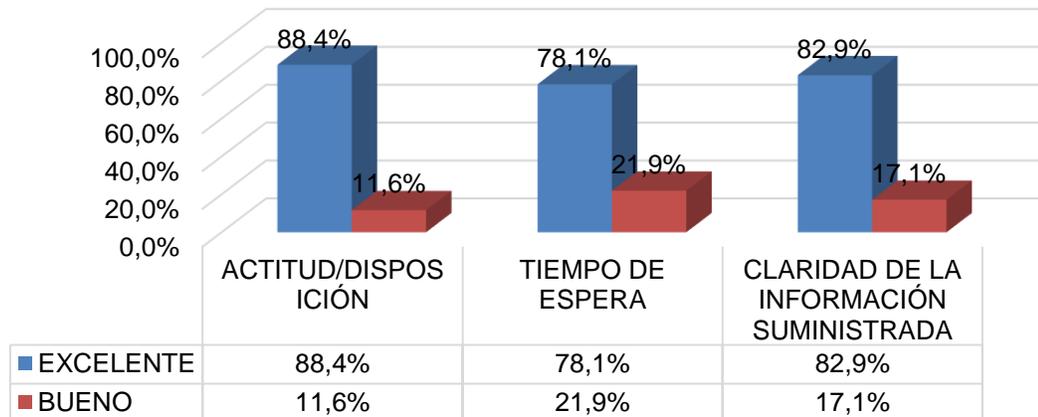


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que realizaron y radicaron PQRSDF en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, 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	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
<b>CONFORMIDAD</b>	100%	100%	100%

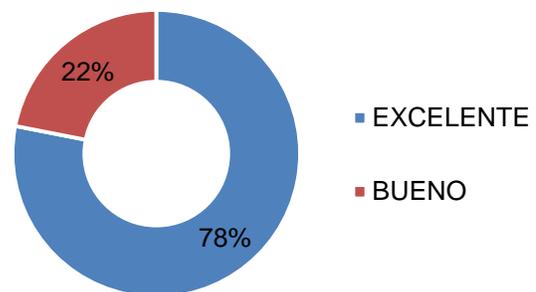


Tabla y gráfico 27. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron y radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

### 6.2.3.2. Orientación

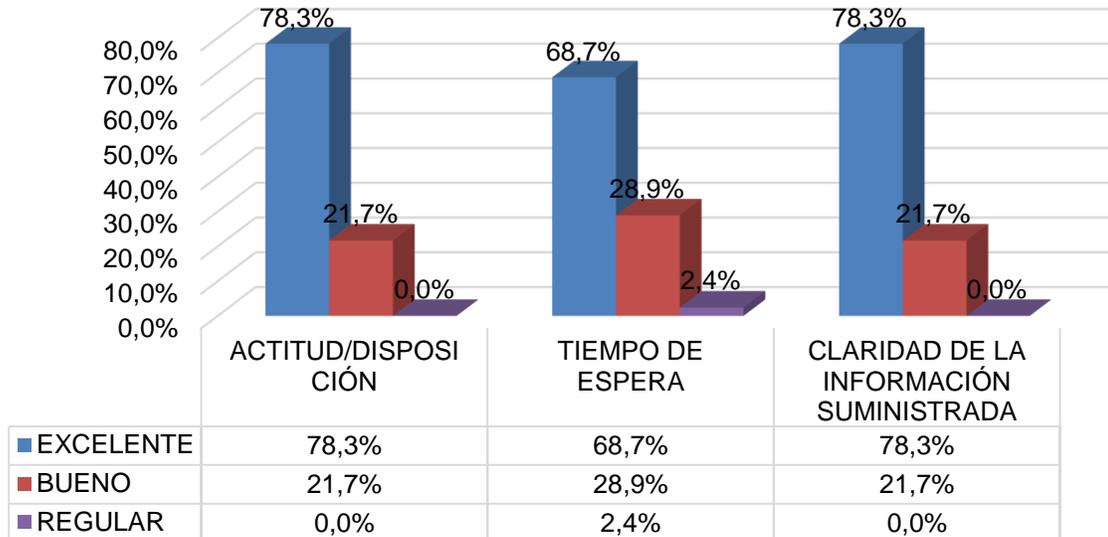


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

La tabla y gráfico 28 muestran que los ciudadanos que recibieron orientación dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100% en las variables de actitud/disposición y claridad de la información, con un nivel de inconformidad en la variable tiempo de respuesta con un 2,4% según se describe en la siguiente tabla, con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFIRMIDAD	100,0%	97,6%	100,0%
INCONFORMIDAD	0,0%	2,4%	0,0%

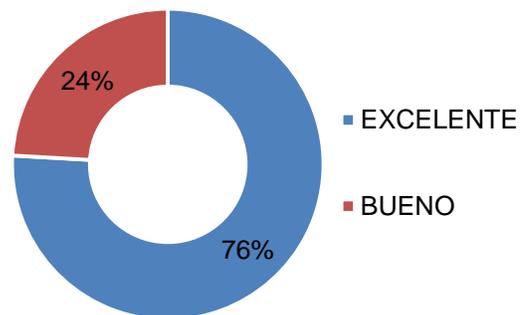


Tabla y gráfico 29. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

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

### 6.2.4.1. Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

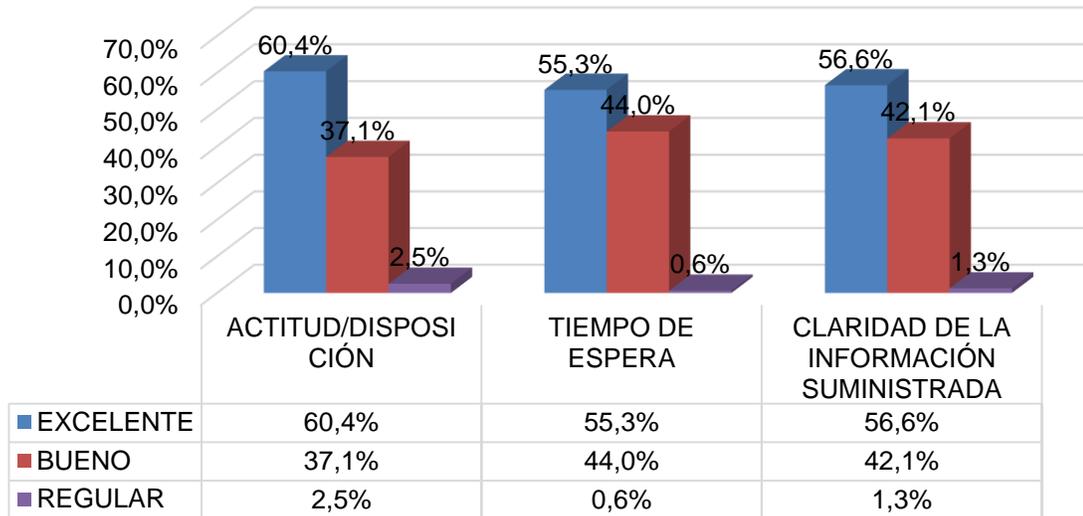


Tabla y gráfico 30. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

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

VARIABLE	FACILIDAD	TIEMPO	CALIDAD
SATISFACCIÓN	92,8%	90,4%	92,8%
INCONFORMIDAD	0,0%	2,4%	0,0%

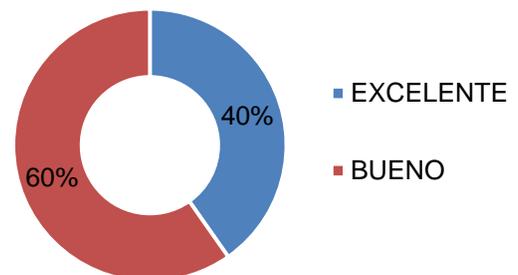


Tabla y gráfico 31. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - Junio del 2023

### 6.2.4.2. Servicio: Adquisición de estampillas

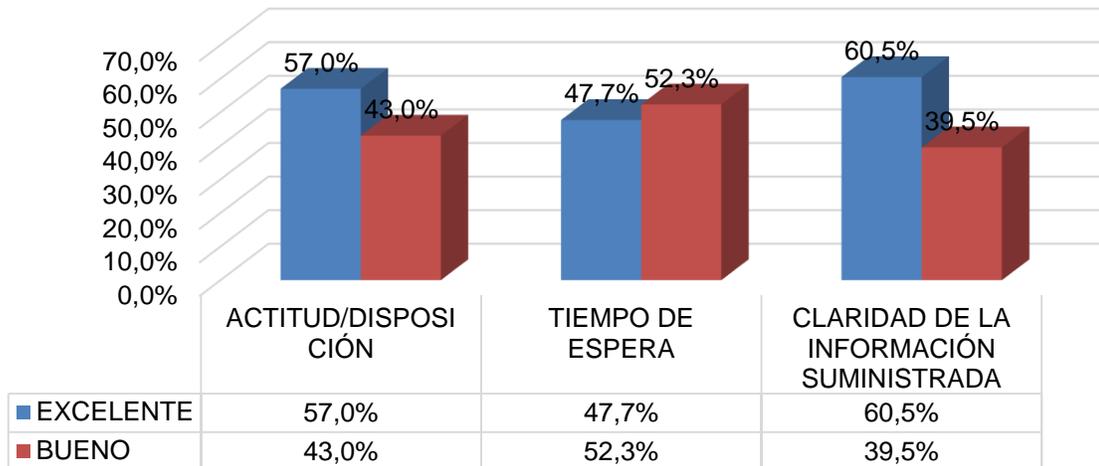


Tabla y gráfico 32. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

La tabla y gráfico 33, muestran 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 gráfica, de manera general, y en la tabla con indicación de los porcentajes reflejados en cada variable:

NIVEL	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

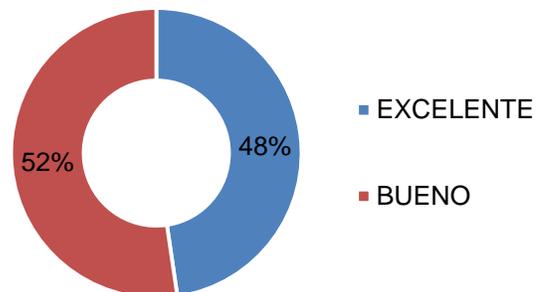


Tabla y gráfico 33. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023.

### 6.2.4.3. Pasaporte

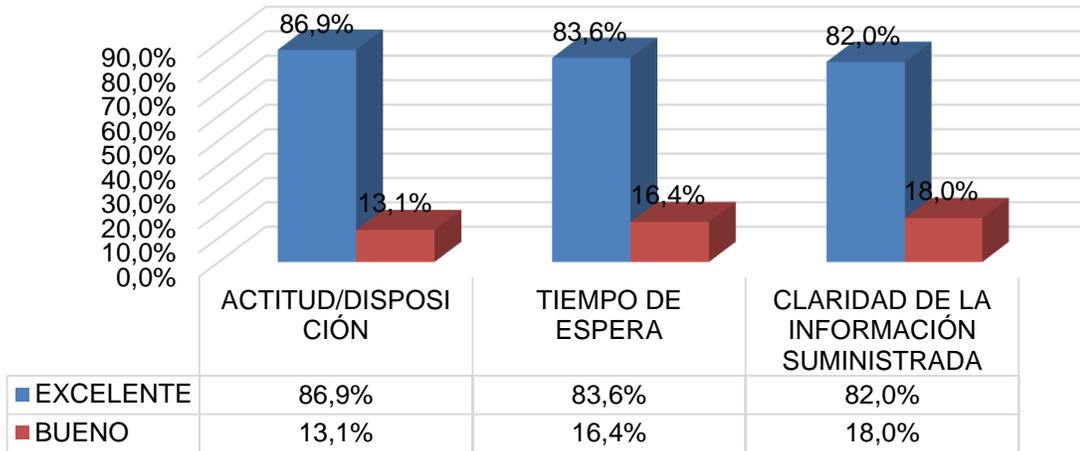


Tabla y gráfico 34. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

La tabla y gráfico 35 muestran que los ciudadanos que realizaron la adquisición de pasaportes en la Oficina Territorial Centro sedes Tuluá y BUGA presentando 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	ACTITUD	TIEMPO	CLARIDAD
CONFORMIDAD	100%	100%	100%

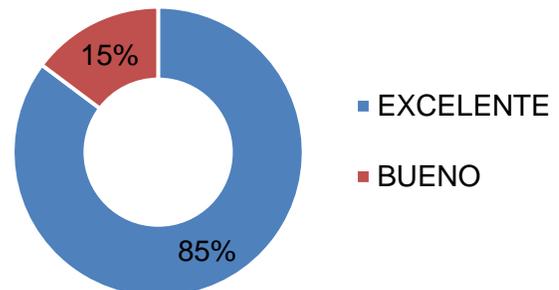


Tabla y gráfico 35. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de pasaporte. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Febrero - junio del 2023

## 7. Recomendaciones y sugerencias de los encuestados

En total, se recibieron **584** observaciones, de las cuales el 38,2% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del valle del cauca, el 19,9% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud, mala información), el 9,1% y 5,3% se refieren inconformidad con el tiempo de entrega y atención en los trámites y servicios, mejorar los servicios y tramites del banco.

El 48,3% de las observaciones recibidas se refiere a felicitaciones frente a la atención brindada, satisfacción en el servicio y mejoras institucionales que se puede presentar. El 51,7% de las observaciones recibidas obedece a manifestaciones de inconformidad frente a diferentes aspectos, mejores en los tiempos, información suministrada y servicio del banco donde se destacan los siguientes:

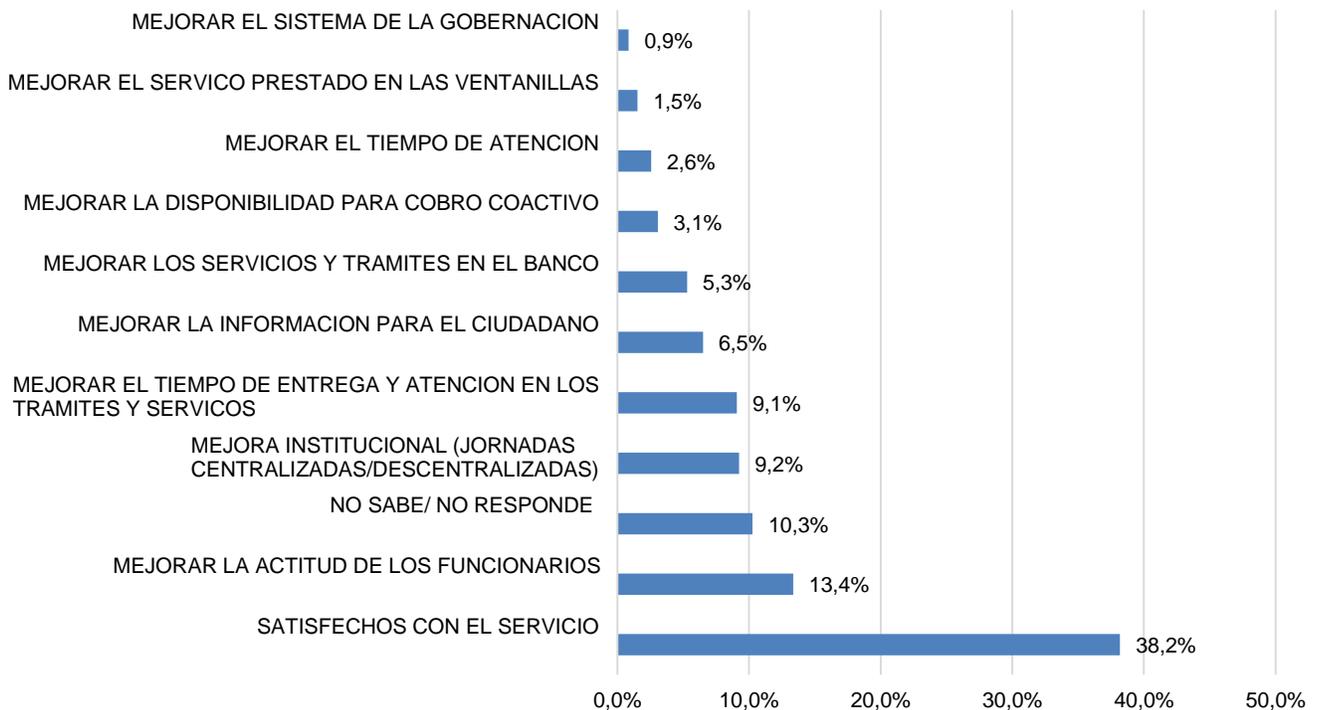


Gráfico 36. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante Febrero- junio 2023

Cabe resaltar que la Unidad de rentas obtuvo el mayor número de observaciones, con **302** de las 197 recomendaciones y sugerencias recibidas, cuya mayoría son acciones de mejora, 31 de estas se relacionan con la realización de mejorar institucional para las jornadas centralizadas y descentralizadas; seguido, están las 74 observaciones, de las cuales está asociada a la mejora de los trámites y servicios del banco, en la demora en los tiempos de entrega y mejora en los servicios prestados en las ventanillas.

## 8. 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 prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 96,4%.
- ✓ El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 3,2%.
- ✓ La variable mejor calificada fue la actitud/disposición, con un nivel de conformidad general del 96,5%.
- ✓ La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 5,2%
- ✓ Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son impuesto vehicular y registró de títulos de salud, con unos porcentajes de 96,3% y 98,1% respectivamente además de estos encontramos los trámites y servicios de U.A.E de catastro con el 99,8% y inscripción en escalafón nacional con el 100%
- ✓ El trámite, servicio u OPA con calificación más baja es el Paz y Salvo Departamental, con un nivel alto de inconformidad del 6,8%
- ✓ La radicación de PQRSDF y la orientación en la Gobernación del Valle del Cauca presenta un nivel de conformidad general del 99,2%.
- ✓ El 81,1% 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%, además del 1% que prefiere no responder la pregunta.
- ✓ las variables usadas para la evaluación del nivel de conformidad con la atención prestada, presenta un nivel de conformidad del 99,4% y un nivel de inconformidad del 1,7% en la variable tiempo de espera a nivel general en la Oficina Territorial Norte - Cartago.
- ✓ La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 99,4% en la variable tiempo de respuesta, con un porcentaje de inconformidad del 2,5%.
- ✓ La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de adquisición de estampillas un nivel de conformidad del 100% en las variables de tiempo de atención y claridad de la información, presentando un bajo nivel de inconformidad del 1% en la variable actitud y disposición.
- ✓ La Oficina Territorial Centro presenta un nivel de conformidad del 100% en las variables de claridad en la información y actitud/disposición, además de presentar un nivel de inconformidad del 0,9% en la variable tiempo de espera.

- ✓ La Oficina Territorial Centro presenta que el 32,2% de las encuestas realizadas hacen parte de PQRSDF. Y el 18,32% hacen parte de orientación al público, cabe aclarar que no se presentaron respuestas para los tramites de impuesto vehicular ni adquisición de estampillas, además que los valores anteriores mencionados son sacados de la oficina territorial centro

## 9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y 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:

- I. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con el servicio de paz y salvo departamental y liquidación del impuesto vehicular, por lo cual se deberán tomar medidas correctivas por parte de las dependencias responsables.
- II. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, encontramos una inconformidad de parte de los ciudadanos frente a las variables de tiempo de respuesta y actitud/disposición, en los tramites de adquisición de estampillas e impuesto vehicular, se recomienda a la Unidad Especial de Rentas, realizar acciones de mejora, las cuales nos permitan disminuir este indicador y otros relacionados a esta área.
- III. Analizando las recomendaciones y/o necesidades que son presentadas por las oficinas territoriales norte y centro, se busca un aumento de la realización de actividades descentralizadas de pasaportes.
- IV. Capacitar a los funcionarios del módulo de atención del ciudadano sobre los trámites, servicios y OPAS con mayor demanda, con el fin de mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- V. Realizar mesas de trabajo para la definición de los enlaces para la caracterización de usuarios y grupos de interés, para empezar planes de trabajo con todas las dependencias del nivel central de la entidad.
- VI. Realizar mesas de trabajo con las dependencias del nivel central de la entidad, para realizar seguimientos y estrategias para mejorar la gestión de las PQRSDF.

- VII. Actualizar la encuesta de satisfacción de usuarios y grupos de interés aplicando el modelo SERVQUAL y la ISO9001 del 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG.
- VIII. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, los ciudadanos se muestran insatisfechos con los servicios que son prestados por el banco de la gobernación, evidenciando molestias por la demora en la atención y la falta de medios de pago diferentes al efectivo, de esta forma se evidencia el aumento de inconformidad señalado en el aspecto mejora institucional.

#### **9.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.**

- ✓ En el mes de febrero se publicaron los informes semestrales de la percepción ciudadana en el micro sitio de la Secretaria General, para realizar la socialización de los mismos a las dependencias involucradas y con ello contribuir a la mejora continua.
- ✓ Se realizó una programación de sensibilizaciones para el equipo del Módulo de atención en diversos temas de la oferta institucional, realizando articulación con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, secretaria de Educación, Secretaria de Salud y la Unidad Especial de Catastro.
- ✓ Se realizaron dos sensibilizaciones con el equipo del módulo de atención, dando información relevante a los funcionarios sobre Pasivo Pensional y Boleta Fiscal, las cuales se realizaron en articulación de la U.A.E de Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.
- ✓ Se realizaron programaciones de manera semanal, donde se realizó la distribución de los funcionarios del módulo de atención para tener mayor agilidad en el ingreso al Palacio San Francisco, accesibilidad por medio del enrolamiento y aplicar encuestas para la medición de la satisfacción de la oferta institucional.
- ✓ Para dar gestión a la recomendación I y III, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.

- ✓ Se realizó el día 18 de abril, una sensibilización al equipo del módulo de atención referente al tema aprobación o renovación de plazas y registro y autorización de títulos Secretaria de Salud, dictada por la Líder del programa Dora Lilia Becerra, quedando como evidencia el acta No.58, dando avance a la recomendación IV.
- ✓ Se llevaron a cabo 23 reuniones de seguimiento a las PQRSDF de la entidad, donde se buscaron estrategias para mejorar su gestión y así contribuir a la satisfacción del ciudadano.
- ✓ Se realizan 3 mesas de trabajo en las cuales se trataron temas de diseño y aplicación de la encuesta de caracterización de usuarios, para la Secretaria de las TIC y Gestión del Riesgo, quedando como evidencia las actas 18,19 y 20.
- ✓ Se realizaron dos sensibilizaciones al equipo del módulo de atención referente a los temas: Defensoría del Paciente y trámites, servicios y OPA de Educación, quedando como evidencia el acta 83 y 84.

Cordialmente,

**JAVIER ULLOA VERA**

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión  
Secretaría General

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