

 <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: 1 de 29

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPO DE INTERÉS ENERO A JUNIO DEL 2023

Santiago de Cali, 13 junio 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 de Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el primer semestre del 2023, 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 primer semestre del año 2023, 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.

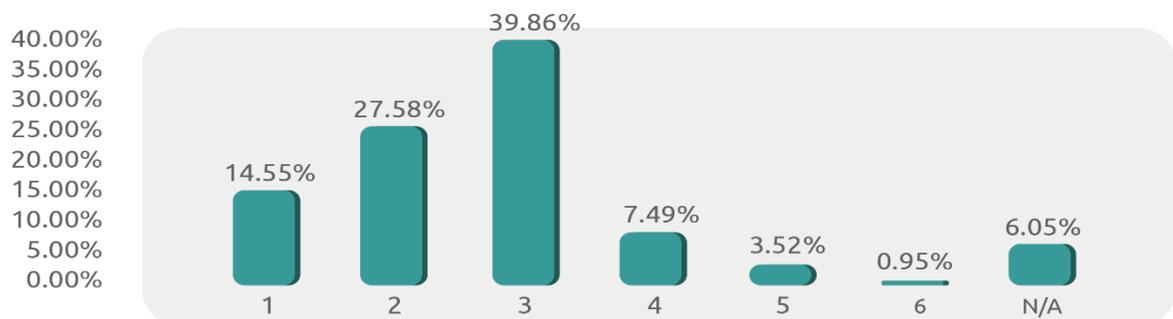
3. RESUMEN



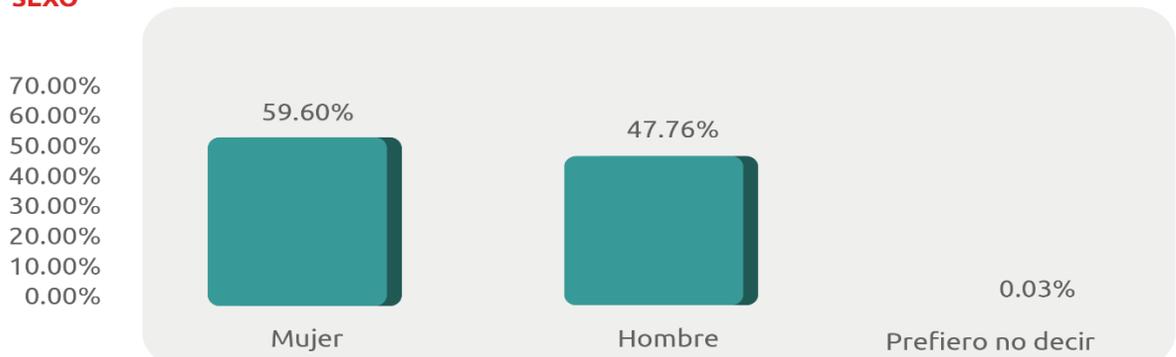
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-JUNIO 2023

El ejercicio de la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, de la Gobernación del valle del cauca, durante el primer semestre del año 2023 (Enero – Junio), tomo como muestra una población de 3470, grupo de personas que de manera aleatoria es consultada mediante la aplicación de formato de encuesta

ESTRATO SOCIOECONÓMICO



SEXO

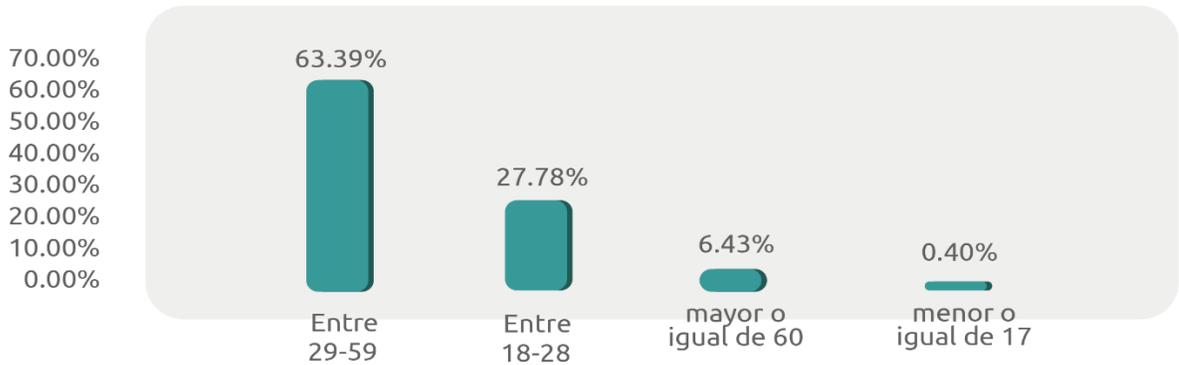


#ValleInvencible

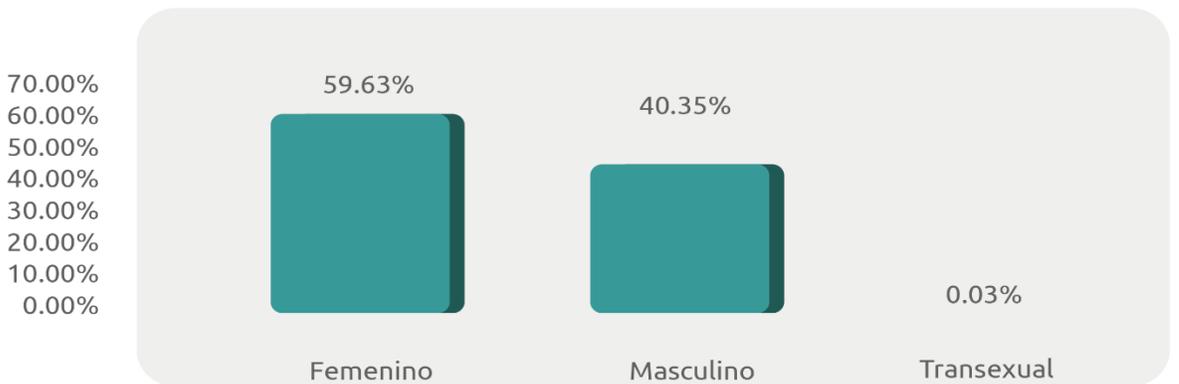


**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS, CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-JUNIO 2023**

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 primer semestre del año 2023, con fecha de corte del 1 de enero al 30 junio, se realizó la 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
Enero	4
Febrero	886
Marzo	941
Abril	616
Mayo	556
Junio	459
Total	3462

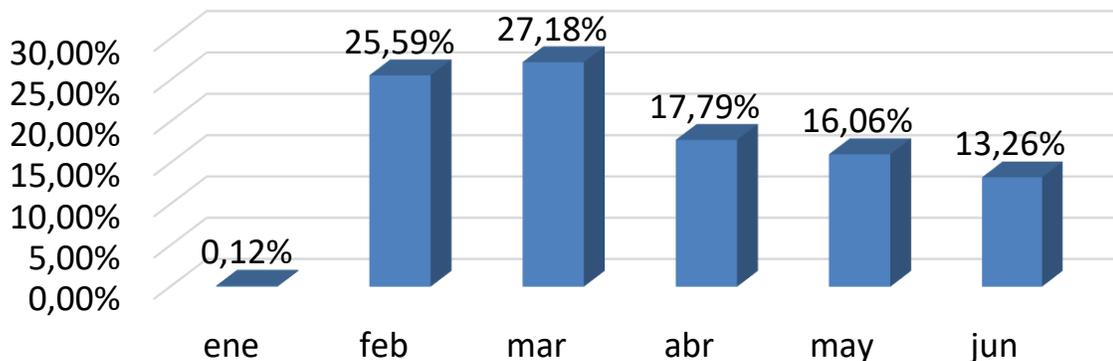


Tabla y Grafica 1. Número de encuestas aplicadas por mes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo comprendido entre los meses Enero - Junio del 2023.

La tabla y grafica 1, revelan que dentro el primer semestre del año 2023, en los meses de febrero y Marzo se obtuvo la mayor participación en la encuesta de caracterización, acumulando el 52,71%, se evidencia que en mes de enero presenta un porcentaje muy bajo con el 0,12% de encuestas aplicadas dentro de la gobernación de valle del cauca, se considera corresponde a que colombianos, de manera general, se encuentran en periodo de vacaciones por lo cual aplazarían las diligencias de orden gubernamental.

6.2. Tipo de identificación.

Tipo de Documento	Número de personas
Cédula de ciudadanía	3427
NS/NR	19
Tarjeta de identidad	8
Cédula de extranjería	4
Otro	3
NIT	1
Total	3462

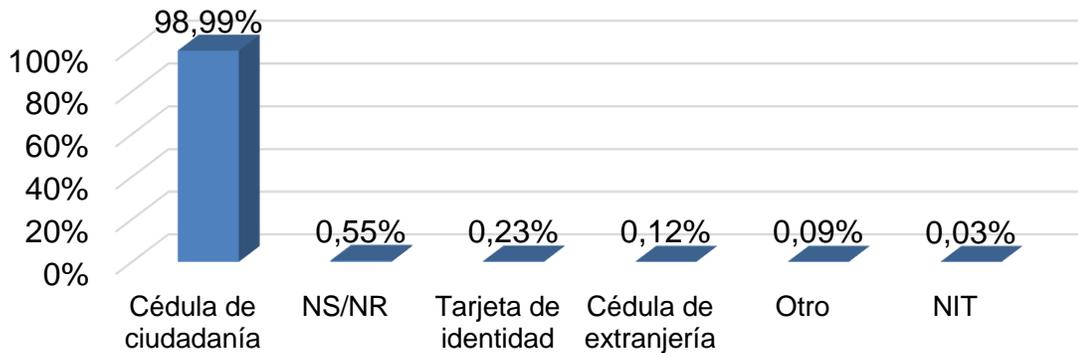


Tabla y Grafica 2. Porcentajes por tipo de documento de identidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo comprendido entre los meses Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 2. Revelan que, al consultar el tipo de documento de identidad, los ciudadanos y usuarios manifestaron que el 98,99% de los encuestados hacen uso de la cedula de ciudadanía, por otra parte, un 0,55% de los encuestados no respondieron que tipo de documento presentan, el restante con un 0,23% hacen uso de la tarjeta de identidad, un 0,12% cedula de extranjería y un 0,09% presentan otro documento de identificación. Adicional con un porcentaje mucho menor representado con un 0,03% de los encuestados presento NIT.

6.3. Área geográfica

Área Geográfica	Número de personas
Urbana	3399
Rural	63
Total	3462

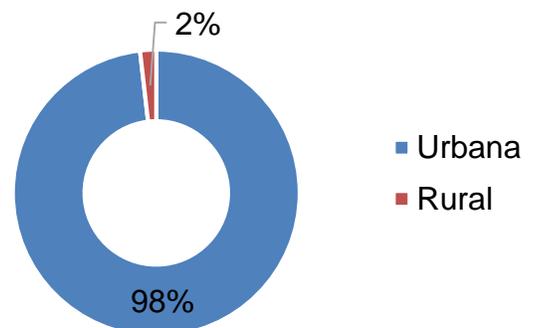


Tabla y Grafica 3. Área geográfica. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo comprendido entre los meses Enero - junio del 2023

La tabla y grafica 3, revela dentro de la muestra consultada indica que la población, se encuentra en un 98% se encuentra en la zona urbana, y un 2% en la 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	505
2	957
3	1382
4	260
5	122
6	32
N/A	204
Total	3462

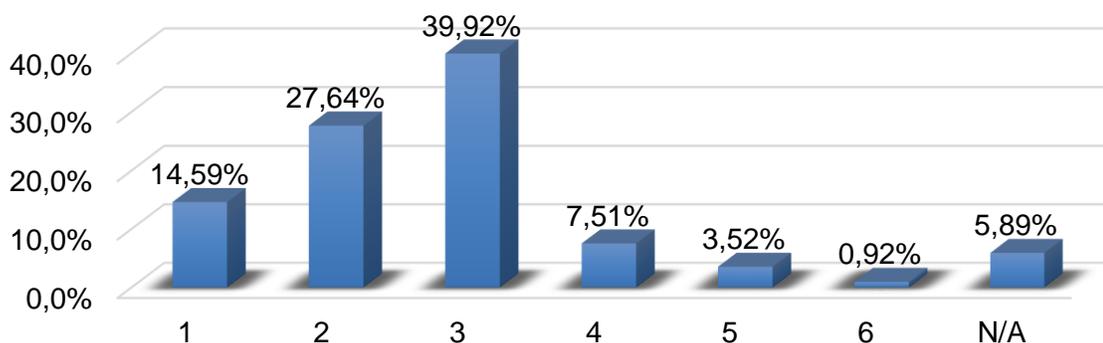


Tabla y Grafica 4. Segmentación según estrato socioeconómico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo comprendido entre los meses Enero - junio del 2023.

La tabla y grafica 4. Revela el estrato socio-económico donde observa que la población que visita y usa los servicios que ofrece la Entidad, pertenecen con mayor porcentaje del 39,92% al estrato 3, seguido de los estratos 2 y 1 con un porcentaje referente al 27,64% y 14,59% respectivamente, en menor presencia nos encontramos los estratos 5 y 6 con un porcentaje de representación del 4,44% para estratos 5 y un 3,53% para los estratos 6, también encontramos un 5,89% de la encuestas no presentaron una respuesta clara para esta pregunta.

6.5. Sexo

SEXO	Número de personas
Mujer	2066
Hombre	1395
Prefiero no decir	1
Total	3462

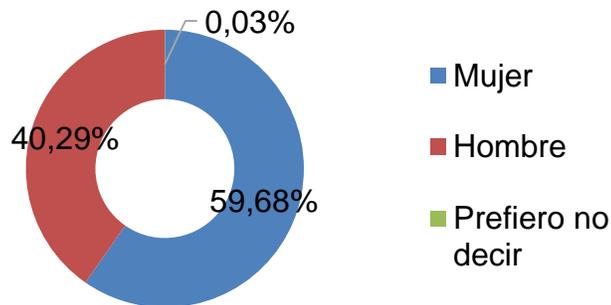


Tabla y Gráfica 5. Porcentaje según sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo comprendido entre los meses Enero - junio del 2023

La tabla y grafica 5, se observa que el 59,68% corresponde a personas del Sexo Mujer, seguido de un 40,29% de las encuestas que pertenecen al sexo Hombre, En mínimas proporciones encontramos un 0,03% que se abstiene de responder a que sexo se encuentra identificados.

6.6. Auto reconocimiento de genero

Género	Número de personas
Femenino	2067
Masculino	1394
Transexual	1
Total	3462

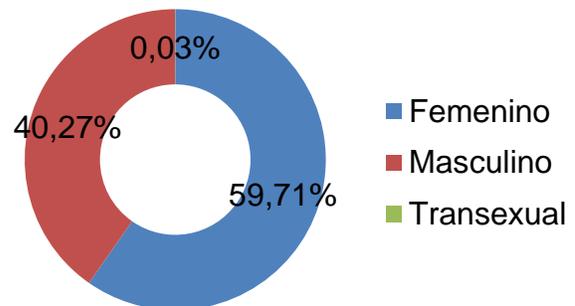


Tabla 6. Auto reconocimiento de género. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de Caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo comprendido entre los meses Enero - junio del 2023

La tabla y grafica 6. Revelan que mediante el auto reconocimiento de género, encontramos que el 59,71% de los encuestados se auto reconoce su género como Femenino, seguido de un 40,27% de los encuestados se reconoce como masculino y un mínimo porcentaje se reconoce como transexual con un 0,03%.

6.7. Rango de edad

Rango de edad	Número de personas
Entre 29-59	2264
Entre 18-28	961
Mayor o igual de 60	223
Menor o igual de 17	14
Total	3462

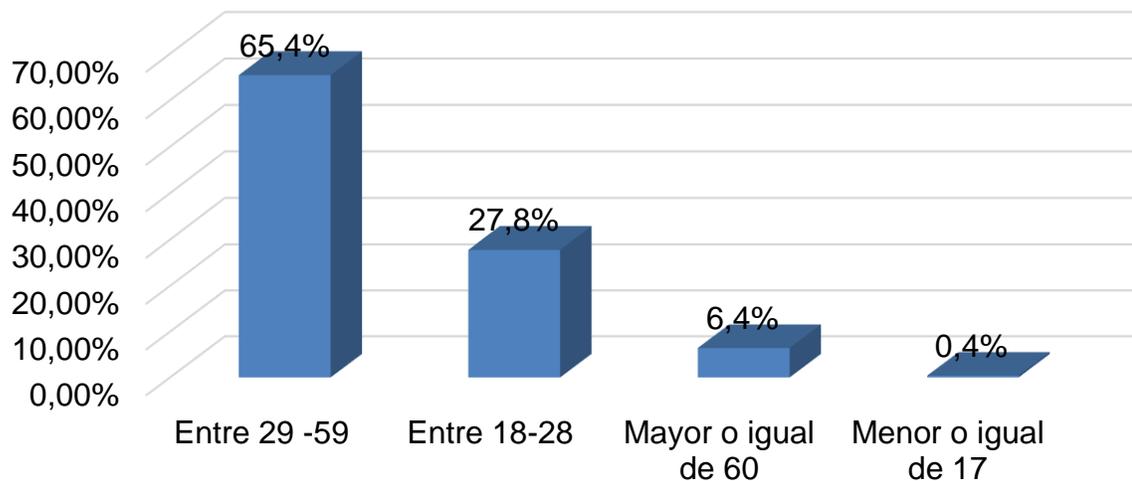


Tabla y Grafica 7. Porcentajes por rango de edad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 7, revela que el rango de edad que más predomina dentro de las encuestas se encuentra en el rango de edad entre los 29 – 59, donde son personas catalogadas como adultas y en periodo de mayor productividad; seguido del 27,8% de los encuestados se encuentran en el rango de los 18 – 28 años de edad. Se evidencia que estos dos grupos representan el 93,2% del total de la encuesta. Adicional encontramos que el 6,4% y 0,4% representan una menor proporción de encuestados para las personas mayores o iguales de los 60 y menores o igual a los 17 respectivamente.

6.8. Rango de edad según sexo

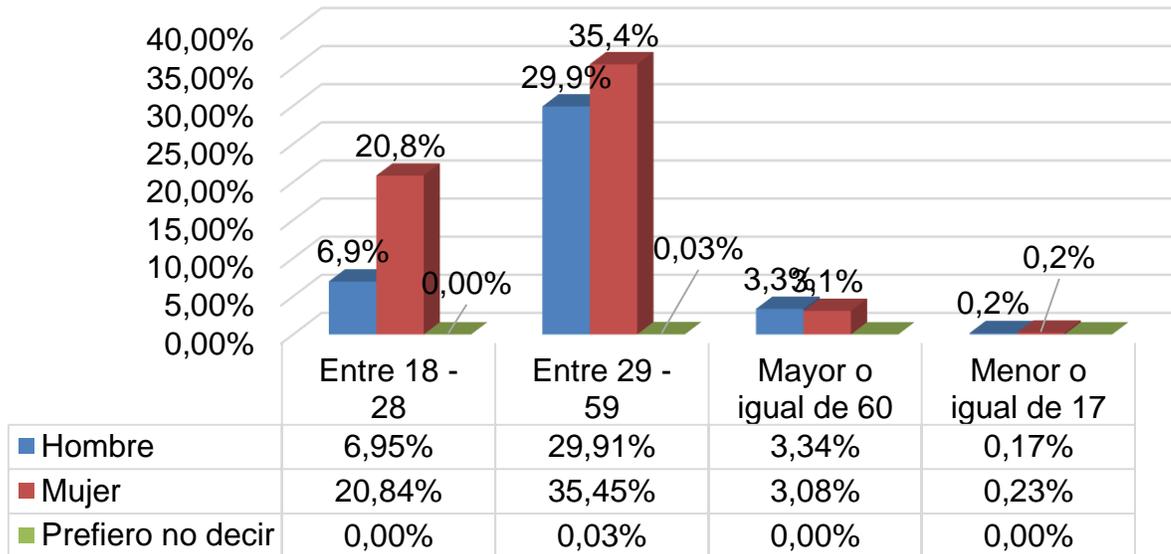


Tabla y Grafica 8. Relación de rangos de edad según el sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 8, revelan la relación entre edad y según el sexo nos permite analizar, que el sexo mujer hace mayor presencia y uso de los tramites, servicios y OPAS prestados por la Gobernación del Valle de cauca, con una calificación del 20,84% referente al rango de edad entre los 18 – 28, seguido de la variable hombre con la cual se identifica el 6,95% de estos, Además encontramos la variable con más calificación que hace referencia a el rango entre los 29 -59 años de edad, donde se percibe con mayor nivel las mujeres con un 35,45% de presencia dentro de la entidad, un 29,91% hace referencia a los hombres y un 0,03% prefiere no responder a esta pregunta. En menor proporción encontramos las variables mayor o igual a 60 en la cual se evidencia mayor presencia de los hombres con un 3,34% y un 3,08% para las mujeres, para la variable menor o igual de 17 que presenta un 0,23% para las mujeres y un 0,17% hombres.

6.9. Escolaridad

Escolaridad	Número de personas
Técnico	1340
Bachillerato	1127
Profesional	561
Tecnológico	206
Primaria	184
Especialización	28
Maestría	11
Ninguno	5
Total	3462

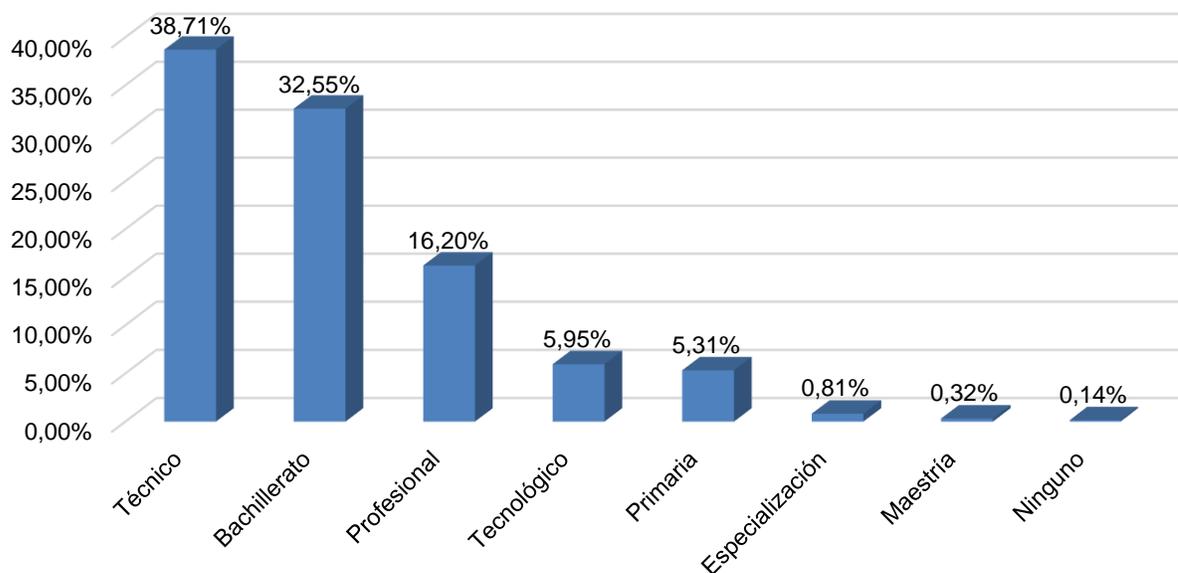


Tabla y Grafica 9. Porcentajes según escolaridad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las Encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 9, revelan los niveles de escolaridad que se presentan y hacen uso de los servicios, tramites y OPAS que presta la entidad encontramos en gran proporción el nivel de escolaridad de técnico con un 38,71%, adicional encontramos el nivel de escolaridad de bachillerato con un 32,55% de los encuestados, los cuales representan el 71,26% de todos los encuestados durante el primer semestre del 2023. Seguido del nivel de escolaridad tecnológico y primario con una calificación del 5,95% y un 5,31% respectivamente, en menor proporción encontramos el nivel de escolaridad de maestría con un 0,32% y un 0,14% se abstuvo de contestar esta pregunta.

6.10. Escolaridad según el sexo

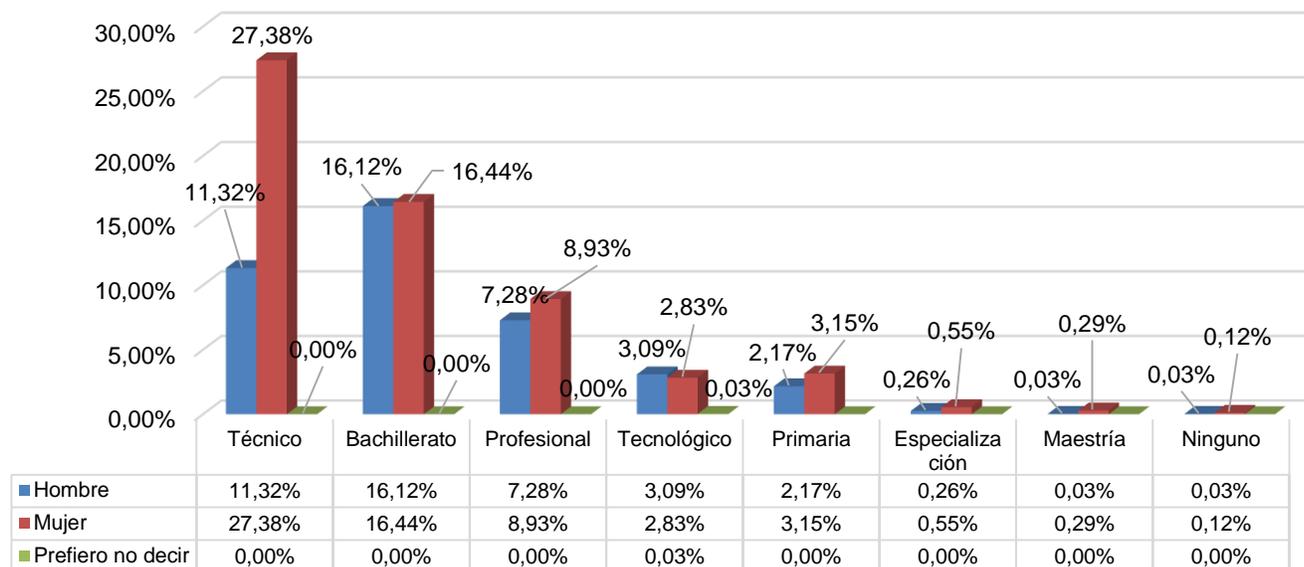


Tabla y grafica10. Relación de escolaridad según el sexo. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 10, revelan dentro presente estudio nos arroja a nivel general que las mujeres presentan un nivel de escolaridad según el sexo mayor que los hombre, de esto se puede concluir que el 27,38% representan a mujeres que presentan un nivel de escolaridad técnico, frente a un 11,32% que representan a los hombres con un nivel de escolaridad técnico. El nivel de escolaridad de bachillerato presenta valores muy similares donde se observa que las mujeres presentan un nivel mayor con el 16,44% y un 16,12% representa a los hombres. En menor proporción encontramos niveles de escolaridad como maestrías donde encontramos un 0,29% para las mujeres y un 0,03% para los hombres, seguido a esto encontramos a la variable profesional donde se evidencia un alto nivel para las mujeres con un 8,93% y un 7,28% para los hombres.

6.11. Ocupación actual

Ocupación actual	Número de personas
Empleado(a)	1669
Independiente	885
Desempleado(a)	305
Estudiante	279
Actividades del hogar	166
Pensionado(a)	129
Otro	22
Servidor(a) público(a)	7
Total	3462

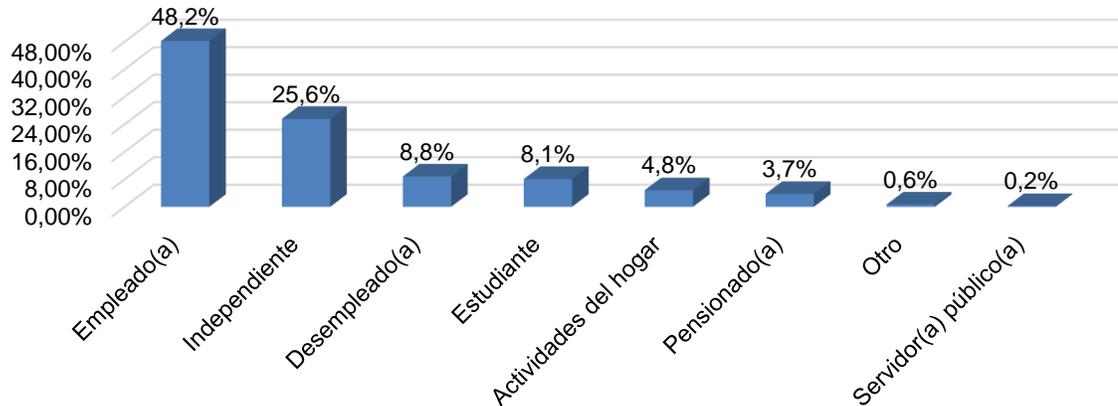


Tabla y Grafica 11. Ocupación actual por porcentaje. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 11. Revelan que la muestra consultada permite observar que la población más grande se ubica en la categoría de empleado con 48,2%, seguida de Independiente con un 25,6%, si agregamos a esta tendencia la categoría desempleados y estudiante con un 8,8% y un 8,1% respectivamente. Podemos concluir que representa el 90,7% de las encuestas en estudio. De este valor encontramos un 8,8% bajo la variable de desempleados, en menor proporción encontramos a los servidores públicos con un 0,2%, también encontramos un 4,8% a personas con ocupaciones de actividades del hogar.

6.12. Auto reconocimiento étnico según costumbre y tradiciones

Grupo étnico	Número de personas
Ninguno de los anteriores	3379
Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero	67
Indígena	14
Rrom	2
Total	3462

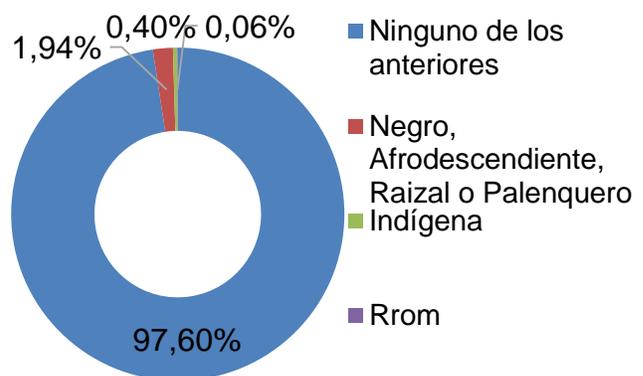


Tabla y Grafica 12. Porcentajes de auto reconocimiento étnico. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

Tabla y grafica 12. Revela que el auto reconoce con su grupo étnico las personas consultadas respondieron, con un 97,60% no presentan o no se identifican con un grupo étnico, por consiguiente, encontramos el grupo étnicos como los negros, afrodescendiente,

raizal o palenqueros con un 1,94% de los encuestados seguido por los indígenas con un 0,40% y el grupo étnico Rrom con un 0,06%.

6.13. Discapacidad

Condición de discapacidad permanente	Número de personas
No	3460
Sí	2
Total	3462

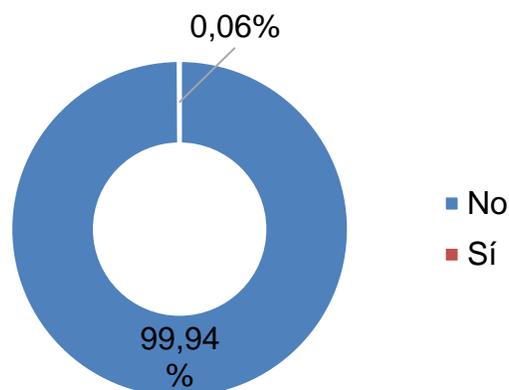


Tabla y Grafica 13. Discapacidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

Tabla y grafica 13. Revela el total de la muestra, el 99,94% no declara poseer una discapacidad permanente, el restante 0,06% que suma un total de 2 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.

6.14. Tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Número de personas
NS/NR	3460
Discapacidad física o motora	2
Total	3462

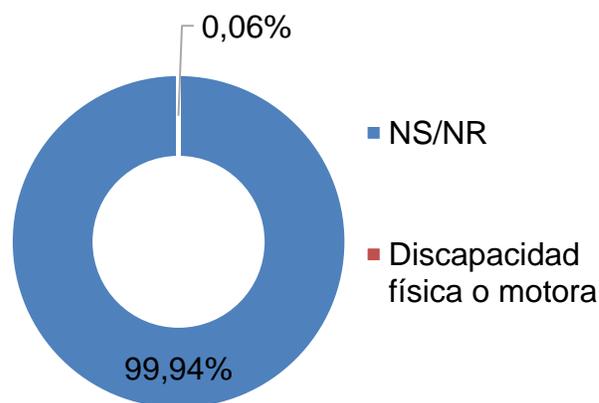


Tabla y Grafica 14. Tipo de discapacidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

El estudio de los diferentes tipos de discapacidad que presentan los usuarios que hacen uso de los trámites, servicio y OPAS. Se presenta que un 99,94% no presentan ningún tipo de discapacidad, también presentamos un bajo nivel que presenta un 0,06% de discapacidad física o motora.

6.15. 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	3015
2 veces	404
3 veces o más	43
Total	3462

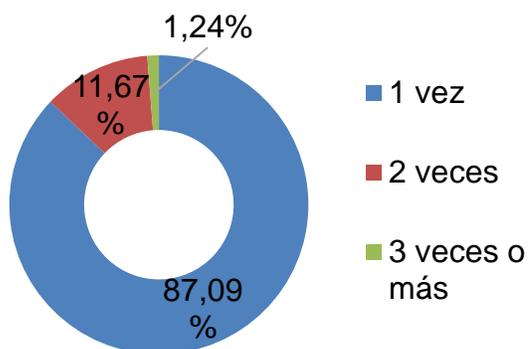


Tabla y Grafica 15. Frecuencia de uso de servicios por porcentaje. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 15. Revela la frecuencia con la cual los ciudadanos uso de los tramites, servicios y OPAS, el 87,09% de esto solo hace uso una sola vez, seguido de un 11,67% que hacen uso máximo 2 veces, en menores proporciones encontramos 3 veces o más con una calificación del 1,24%.

6.16. Temática de interés sobre la Gobernación del Valle del Cauca

Preferencia de Temática	Cantidad
IMPUESTOS VEHICULAR	1139
ESTAMPILLAS	988
RETHUS	399
PASAPORTE	380
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	138
SEC. DE SALUD	104
REGISTRO DE DIPLOMA	80
BOLETA FISCAL	56
OTRAS TEMATICAS	46
SEC. EDUCACIÓN	39
COBRO COACTIVO	18
DEFENSORIA DEL PACIENTE	15
CATASTRO VALLE	14
PASIVO PENSIONAL	11
NR/NS	9

VALLE INN	7
VENTANILLA UNICA	7
JURIDICA	7
APOSTILLADO	3
RENTAS	2
Total	3462

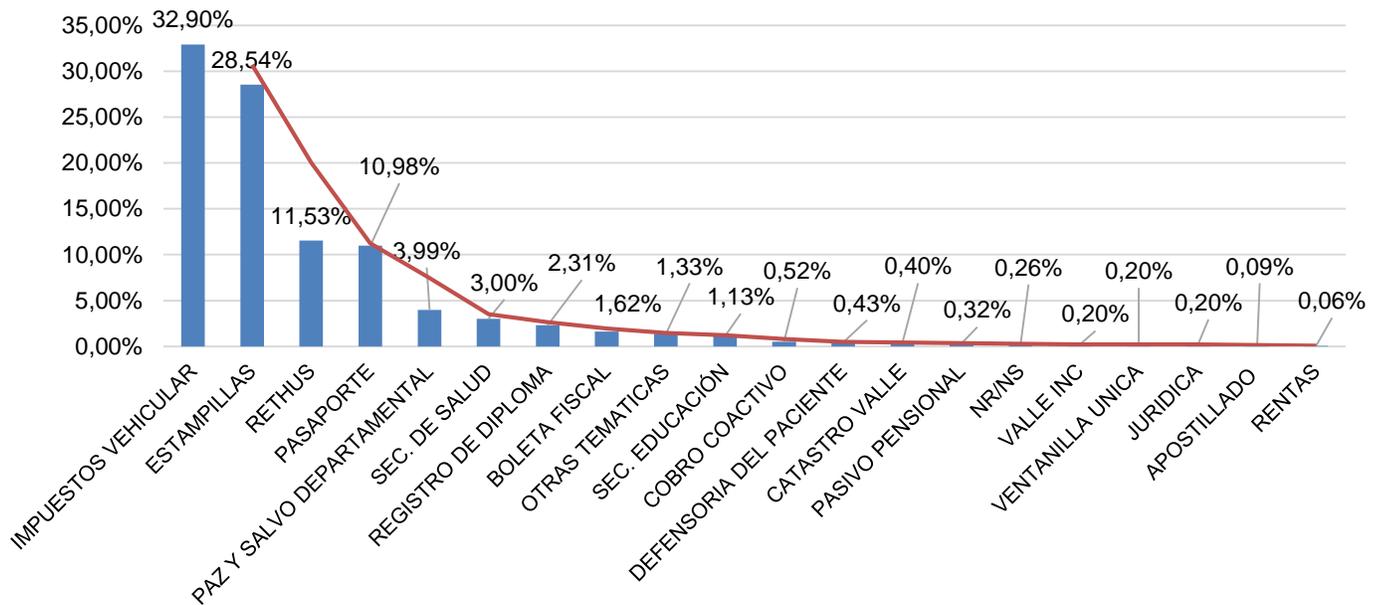


Tabla y Grafica 16. Porcentajes preferencia temática Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La población consultada en la tabla y grafica 16, presenta un alto nivel de preferencia sobre temas como lo es impuesto vehicular con un 32,90%, un 28,54% de los encuestados presenta un nivel de preferencia por la adquisición de estampillas, acompañado de los servicios y tramites como Rethus, pasaportes que presentan un nivel de preferencia del 11,53% y 10,98% respectivamente. En menor preferencia encontramos temas como jurídica, apostillado y rentas, presentando un bajo nivel de preferencia como un valor 0,20%, 0,09% y 0,06% respectivamente.

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

CANAL	RECIBIDOS
TELEVISION	1482
REDES SOCIALES	1425
INTERNET	1349
TELEFONÍ MÓVIL	1147
CORREO ELECTRONICO	1032
RADIO	941
TELEFONIA FIJA	414
MEDIOS IMPRESOS	96
NINGUNO	13
TOTAL	7899

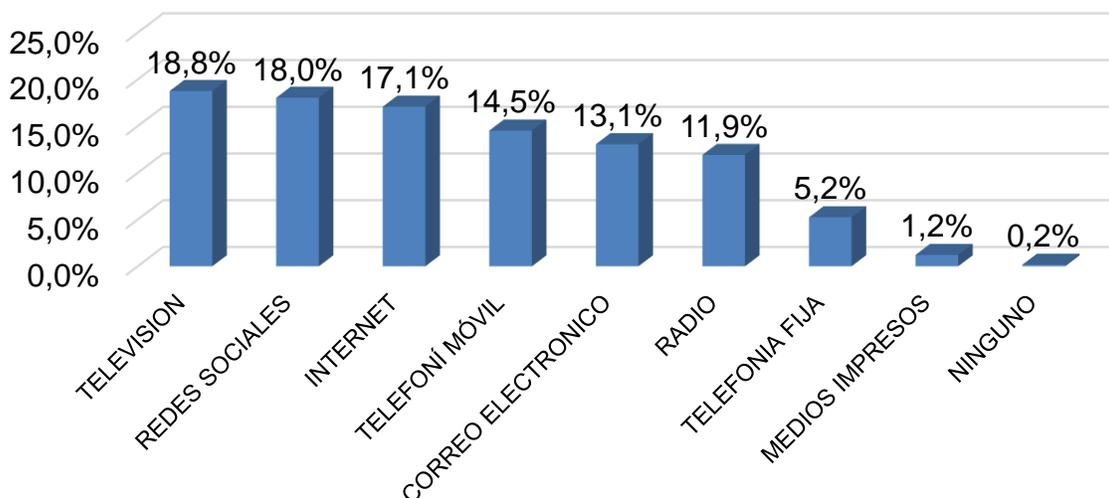


Tabla y Grafica 17. Canales frecuentes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 17, revela que la población consultada dentro de la Gobernación del valle del cauca nos demuestra que presenta mayor interés por las siguientes variables como canales de comunicación más frecuentes, entre estos encontramos el 18,8%, 18,0% y 17,1% las cuales hacen referencia a televisión, redes sociales e internet respectivamente, adicional a esto encontramos las variables como telefonía móvil y correo electrónico con calificaciones de 14,5% y 13,1% cada una respectivamente. En menor proporción encontramos los medios impresos con un 1,2% de las encuestas consultadas al público y un 0,2% se abstuvo de responder estas preguntas.

7. Análisis obtenido para la Subregión centro

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites, servicios y OPAS ofrecidos por la Gobernación del valle del cauca en los municipios del centro del departamento, se busca segmentar la importancia en la subregión para la presentación del proyecto Centro Integrado de Servicio (CIS) con el cual se pretende llegar y centralizar los tramites, servicios y OPAS para los ciudadanos que conforman esta región.

la información expuesta hace referencia a la subregión centro, la cual está conformada por 14 municipios a lo largo de esta zona donde encontramos a Buga, Tuluá, Andalucía, Bugalagrande, Caicedonia, Calima-Darién, Ginebra, Guacarí, San Pedro, Sevilla, Trujillo, Restrepo, Riofrío y Yotoco. Se aplicaron de manera presencial **99** encuestas de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la subregión centro.

7.1. Número de encuestas

Periodo	Encuestas Aplicadas
Febrero	21
Marzo	31
Abril	12
Mayo	26
Junio	9
Total	99

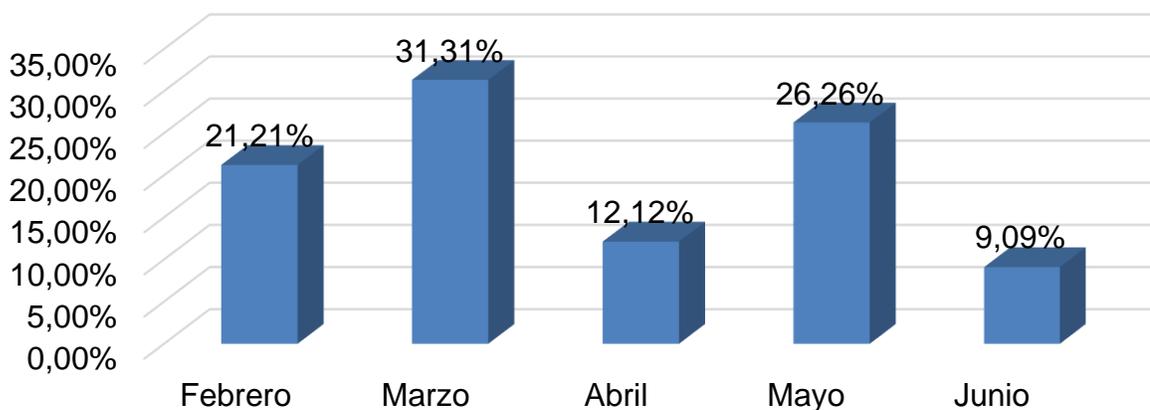


Tabla y Grafica 18. Número de encuestas por mes subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

En el primer semestre del año 2023 para la subregión centro, donde se encontró un gran movimiento de personas que hicieron uso de nuestros tramites, servicios y OPAS. Donde encontramos meses con gran movimiento, el 31,31% de los encuestados de la subregión centro pertenecen al mes de Marzo, seguido del mes de mayo presentando un 26,26% de los encuestados dentro del periodo del primer semestre.

7.2. Tipo de identidad

Tipo de Documento	Número de personas
Cédula de ciudadanía	98
NS/NR	1
Total	99

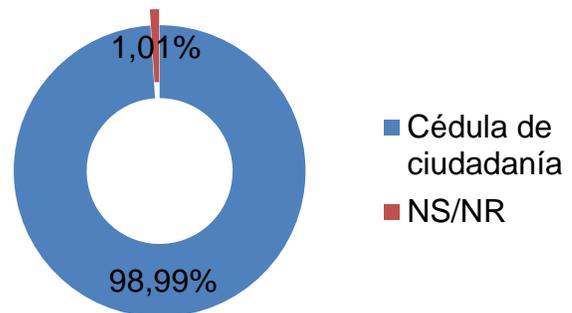


Tabla y Grafica 18. Tipo de identidad subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La grafica 18, nos permite analizar que en las oficinas que hacen parte de la subregión centro encontramos mayor índice de personas que presentan como tipo de identificación la cedula de ciudadanía con un porcentaje del 98,99%, seguido por el 1,01% que no presenta un tipo de documento claro al momento de realizar la encuesta.

7.3. Área geográfica

Área Geográfica	Total
Urbana	96
Rural	3
Total	99

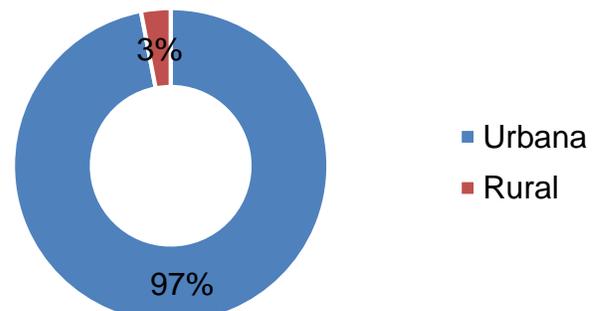


Tabla y Grafica 19. Área geográfica subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La muestra consultada indica que la población en la subregión centro, se encuentra en un 97% ubicada en las áreas geográficas urbanas, seguido de un bajo porcentaje del 3% que se presentan del área rural del centro de la región.

7.4. Estrato Socio- económico

Estrato Socio-Económico	Total
1	5
2	35
3	32
4	2
5	1
N/A	24
Total	99

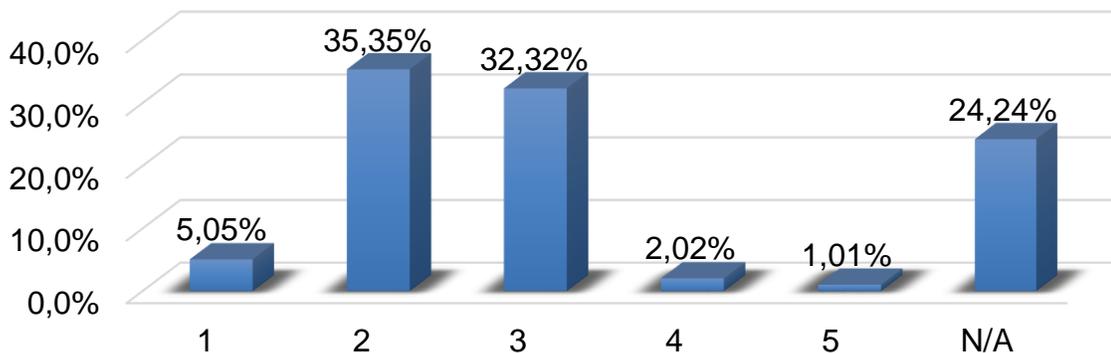


Tabla y Grafica 20. Estrato socio-económico subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 20 muestra que estratos socio-económicos hace uso con mayor frecuencia los tramites y servicios prestados dentro de la subregión centro, de esto podemos concluir que los estrato 2 y 3 presentan un mayor nivel de concurrencia a los tramites y servicios prestados con calificaciones del 35,35% y 32,32% respectivamente, además se presenta con un alto nivel de respuesta la variable No sabes/ No responde con el 24,24%, en menores proporciones encontramos el estrato 1 con el 5,05%, el estrato 4 con el 2,02% y el estrato 5 que representa el 1,01% de los encuestados.

7.5. Sexo

Sexo	Número de personas
Mujer	64
Hombre	35
Total	99

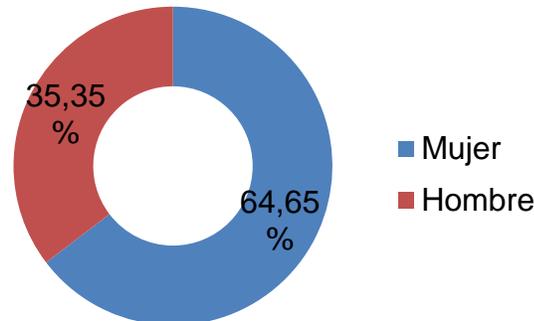


Tabla y Grafica 21. Calificación según Sexo subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 21, revela que el tipo de sexo que hace mayor presencia al momento de hacer uso de los tramites y servicios que presta la gobernación del valle del cauca dentro de la subregión centro podemos encontrar un mayor porcentaje el sexo mujer con una calificación del 64,65% de los encuestados, seguido del 35,35% que representa el sexo hombre.

7.6. Rango de edad

Rango de edad	Número de personas
Entre 18-28	50
Entre 29 -59	45
Mayor o igual de 60	4
Total	99

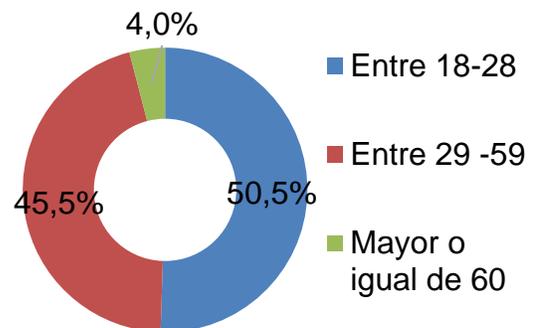


Tabla y Grafica 22. Calificación rango de edad subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla t grafica 22. Revela que el 50,5% de los encuestados se encuentra dentro del rango de edad entre los 18 -28 los cuales hacen uso de los trámites y servicios que se presentan dentro de la gobernación del valle del cauca. Además, encontramos que el 45,5% de hace parte del rango de edad comprendido entre los 29 – 59. Por último, encontramos la variable mayor o igual de 60 con el 4.0% de los encuestados.

7.6.1. Rango de edad según Sexo

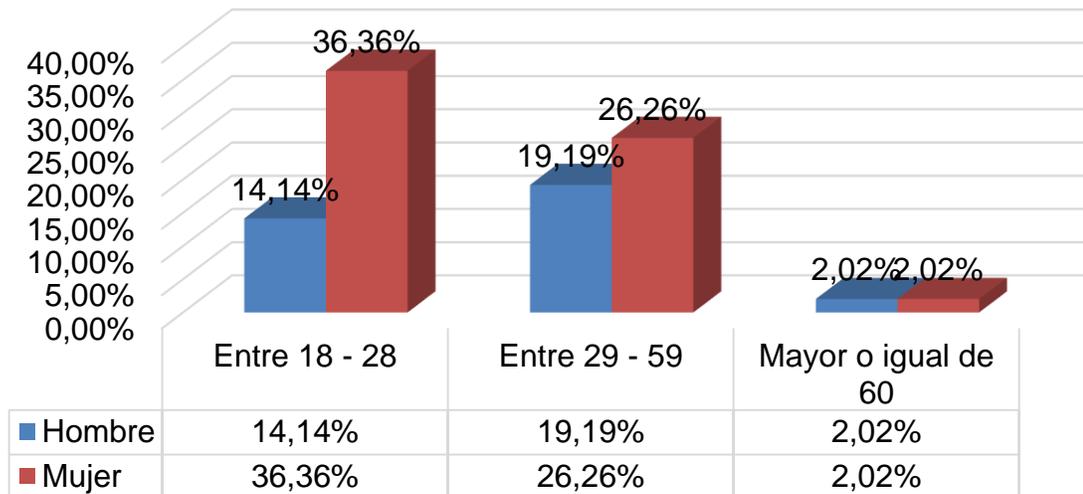


Tabla y Grafica 23. Calificación rango de edad según sexo subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 23, revela que la variable entre los 18-28 se presentan mayor índice de presencia en el sexo mujer con el 36,36%, a comparación del sexo hombre que se presenta con el 14,14%, además encontramos que en la variable entre los 29 – 59, el sexo que mayor predomina es la mujer con una calificación del 26,26%, seguido del sexo hombre con un 19,19%, por último encontramos la variable mayor o igual a 60 con presencia igual entre los sexo hombre y mujer con un 2,02%.

7.7. Escolaridad

Escolaridad	Número de personas
Técnico	54
Profesional	23
Bachillerato	17
Tecnológico	3
Especialización	1
Primaria	1
Total	99

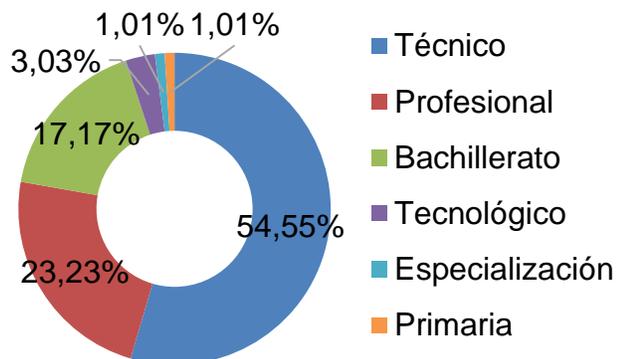


Tabla y Grafica 24. Calificación de escolaridad subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 24, revela que el nivel de escolaridad que más se presenta dentro de la subregión centro es el técnico con el 54,55% de los encuestados, seguido de la variable profesional con el 23,23%, por consiguiente, se observa que el 17,17% de los encuestados presentan un nivel de escolaridad como profesional, en menores proporciones encontramos especializaciones y primaria con el 1,01% respectivamente.

7.8. Escolaridad según sexo

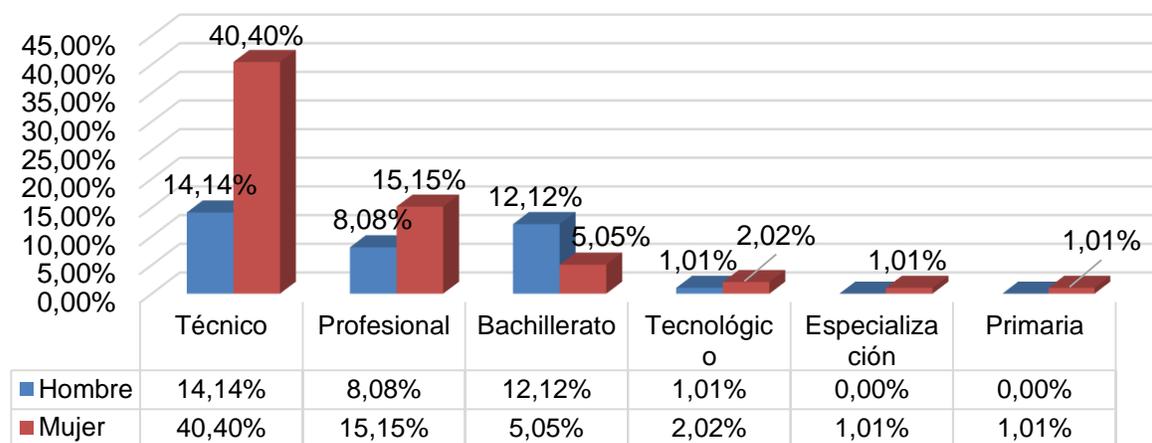


Tabla y Grafica 25. Calificación de escolaridad según sexo subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 25. Revela que en nivel de escolaridad técnico se presenta en mayor proporción el sexo mujer con el 40,40%, en menores proporciones encontramos el sexo hombre con el 14,14%, por consiguiente, encontramos la variable bachillerato donde el 12,12% hace referencia al sexo hombre, seguido del 5,05% que representa el sexo mujer, adicional encontramos la variable de profesional en la cual encontramos el 15,15% del sexo mujer y el 8,08% en hombre.

• **Ocupación actual**

Ocupación actual	Número de personas
Empleado(a)	46
Independiente	20
Estudiante	15
Desempleado(a)	11
Pensionado(a)	4
Actividades del hogar	2
Servidor(a) público(a)	1
Total	99

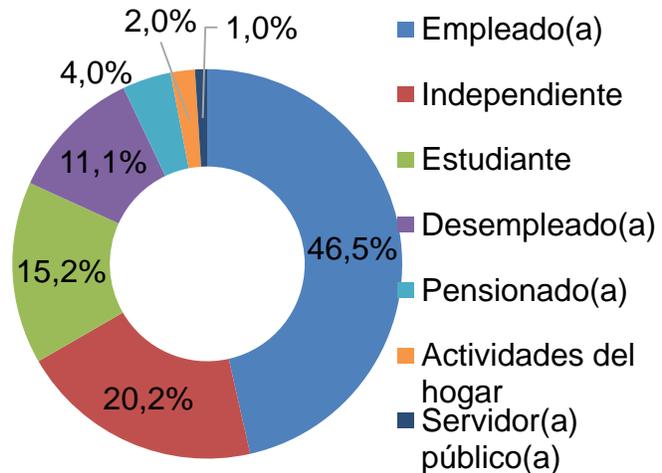


Tabla y Gráfica 26. Calificación ocupación actual subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y gráfica 26. Revela que el 46,5% de los encuestados presentan un nivel actual de ocupación empleados, seguido del 20,2% que representa a la variable independientes, adicional encontramos las variables estudiantes y desempleados con el 15,2% y el 11,1% de los encuestados, en menores proporciones encontramos los servidores públicos con el 1%.

7.6.2. Ocupación Actual según Estrato socio-económico

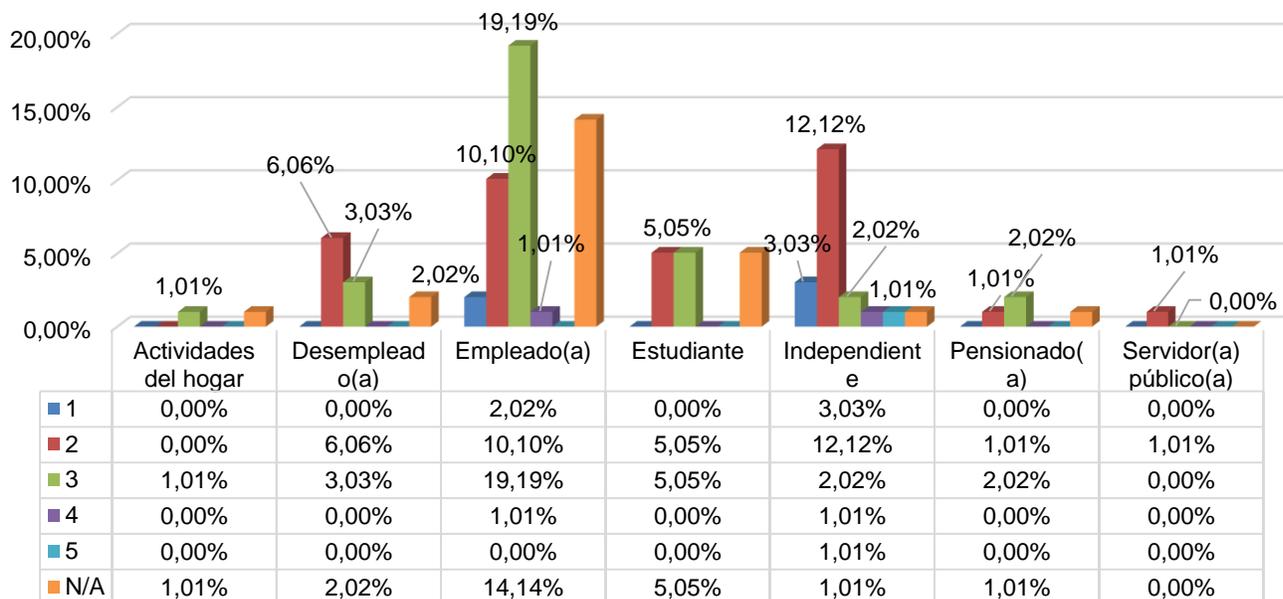


Tabla y Gráfica 27. Calificación ocupación actual según estrato socio-económico subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 27, revela según la ocupación actual de los encuestados frente al estrato socio- económico, se presenta mayor presencia de empleados con estratos socio-económico 3 con un 19,19% de los encuestados, seguido del estrato 2 con el 10,1% de los encuestados, en mayor proporción encontramos la variable independiente donde se presenta el 12,1% para el estrato 2, por consiguiente encontramos el estrato 1 con el 3% de las encuestas que hacen referencia a la variable independiente.

• **Temas de interés**

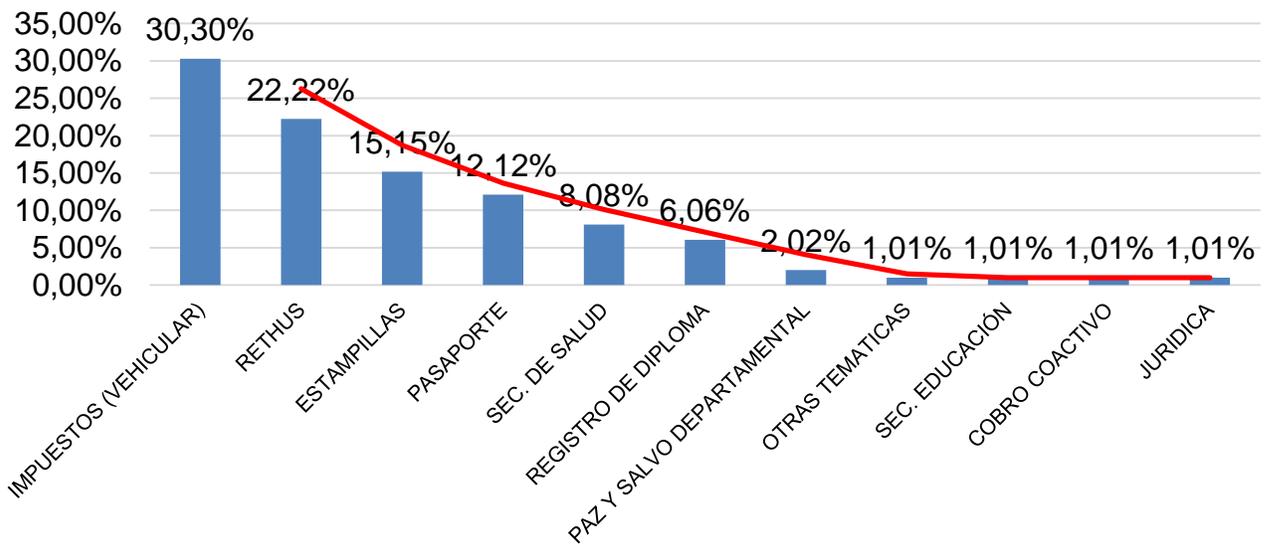


Tabla y Grafica 28. Calificación temas de interés subregión centro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de caracterización de usuarios y grupo de interés aplicadas durante el periodo Enero - Junio del 2023

La tabla y grafica 28. Revela que dependencias son más utilizadas por los encuestados de la subregión centro, de los cuales podemos encontrar impuestos vehiculares con el 30,3% de los encuestados, seguido de los temas de Rethus con el 22,2%, también encontramos el servicio y tramite de estampillas y pasaporte con calificaciones del 15,15% y 12,1% respectivamente, por último, encontramos las temáticas sec. Educación, cobro coactivo y jurídico las cuales representan el 3,03% de la encuesta.

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

8. CONCLUSIONES

El presente informe de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés de la Gobernación del Valle del Cauca, correspondiente al primer semestre 2023, permite observar que la población que accede a los servicios que se ofertan en el Palacio de San Francisco, tiene las siguientes características:

- Se analizó que dentro del periodo comprendido entre Enero – Junio del 2023 basado en las encuestas de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés, se presenta mayor presencia en los meses comprendidos entre febrero y marzo tiempos donde ha finalizado la temporada vacacional.
- El estudio de la variable Área geográfica nos permite percibir que el 98% de los encuestados pertenecen a persona que pertenecen a las zonas urbanas, seguido del 2% de ciudadanos que proviene de la zona rural del departamento.
- Los estratos socio- económico que realiza mayor frecuencia en los tramites, servicio y OPAS, encontramos que corresponden a los estratos 2 y 3 con calificaciones correspondientes del 27,64% y 39,92%
- El sexo más representativo que hace uso de los tramites, servicio y OPAS encontramos el sexo Mujer con 59,68% y el sexo hombre con el 40,29%, en pocas proporciones encontramos el 0,03% que prefieren no decir.
- El rango de edades con mayor presencia al momento de la prestación de los tramites, servicios y OPAS encontramos entre los 29- 59 de edad con un 65,40% de los encuestados, seguido de las personas comprendidas entre los 18 – 28 con un 27,76%
- El nivel de escolaridad que se presenta con mayor frecuencia dentro de la Gobernación Del Valle Del Cauca encontramos a los técnicos con el 38,71% de los encuestados, seguido de la variable bachillerato con el 32,55% en menores proporciones encontramos las variables especialización y maestría con calificaciones del 0,81% y 0,32% respectivamente.
- La ocupación actual con mayor presencia dentro de la gobernación del valle del cauca encontramos la variable empleados con un 48,21% seguido de la variable independientes con una calificación de 25,56%, por otro lado, encontramos variables como actividades del hogar y pensionados (a) con un 4,79% y 3,73% respectivamente.
- La Subregión centro presenta un mayor movimiento de los tramites y servicio en los meses de marzo y mayo con calificaciones del 31,3% y el 26,3% respectivamente.
- La Subregión centro presenta que el área geográfica que mas hace uso de los servicios de la gobernación con el 97% hace referencia a la zona urbana y el 3% hace parte de la zona rural.
- Los estratos socio- económico que representa la subregión centro, nos muestra mayor frecuencia en los tramites, servicio y OPAS, encontramos que corresponden a los estratos 2 y 3 con calificaciones correspondientes del 35,35% y 32,32%
- El sexo más representativo dentro de la Subregión centro que hace uso de los tramites, servicio y OPAS encontramos el sexo Mujer con 64,65% y el sexo hombre con el

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

- 35,35%,
- Basado en el estudio que se realizó para la creación del proyecto del Centro Integrado de Servicio (CIS) se observó que los trámites, servicios y OPAS, con mayor porcentaje de necesidad encontramos los impuestos vehiculares con el 30,3% de los encuestados, seguido del Rethus, estampillas y pasaporte, con calificaciones de 22,2%, 15,1% y 12,12% respectivamente.
- Los canales de comunicación que perciben los ciudadanos que comprenden la subregión centro encontramos que hacen preferencia por los métodos de comunicación virtual como redes sociales, internet, correo electrónico los cuales representan el 48,2%, además de el uso de la televisión como método de comunicación del 18,8%

9. RECOMENDACIONES

Como resultado de este ejercicio, correspondiente al primer semestre del 2023, 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:

9.1. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2023

En el informe de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés correspondiente al primer semestre del año 2023, se plantearon las siguientes recomendaciones.

Cordialmente;

JAVIER ULLOA VERA
 Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
 Secretaría General

Anexos: Formato de encuesta de caracterización de ciudadanos y grupos de interés – versión 2. (2 folios)
 Archívese en: Informes de atención al ciudadano

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

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 ala Gestión – Secretaría General	
Firma:	Firma:	
Fecha: 15/06/2023	Fecha: 15/06/2023	

 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: 30 de 29

Anexo 1: Formato de encuesta de caracterización de ciudadanos y grupos de interés – versión 2.

 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CIUDADANOS, Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: FO-M4-P1-08
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 02/02/2022
		Página: 1 de 2

Fecha (dd/mm/aaaa): _____/_____/_____		Nombre del encuestador _____	
Canal presencial	Palacio de San Francisco: <input type="radio"/>	Antigua Beneficencia del Valle: <input type="radio"/>	
	Oficina Territorial: Norte <input type="radio"/>	Centro <input type="radio"/>	Pacífico <input type="radio"/> Sur <input type="radio"/>
	Otro _____		
Municipio _____			
Canal no presencial	Líneas telefónicas: <input type="radio"/>	Chat: <input type="radio"/>	Página web: <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/>
1. Autorizo el tratamiento de datos		Sí <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
<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"/>

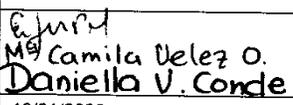
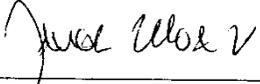
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DE LA GOBERNADORA Y/O SU REPRESENTANTE.

© 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.

 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: 31 de 29

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

18. Escolaridad	Primaria <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> Técnico <input type="radio"/> Tecnológico <input type="radio"/> Profesional <input type="radio"/> Especialización <input type="radio"/> Maestría <input type="radio"/> Doctorado <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/>
19. Ocupación actual	Estudiante <input type="radio"/> Empleado(a) <input type="radio"/> Servidor(a) público(a) <input type="radio"/> Desempleado(a) <input type="radio"/> <input type="radio"/> Independiente <input type="radio"/> Pensionado(a) <input type="radio"/> Actividades del hogar <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> Cuál: _____
20. Según sus costumbres y tradiciones, se considera	Indígena <input type="radio"/> Negro, Afrodescendiente, Raizal o Palenquero <input type="radio"/> Rrom <input type="radio"/> Ninguno de los anteriores <input type="radio"/>
21. ¿Presenta algún tipo de discapacidad permanente?	Sí <input type="radio"/> 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.