

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
NOVIEMBRE 2023**

Santiago de Cali, 15 Diciembre 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista
Revisado por: Diana Molano Rodríguez - Profesional Universitario

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO	4
3.	RESUMEN	4
4.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL	9
5.1	Lugar de aplicación	9
5.2	Gestión realizada	9
5.3	Nivel general de satisfacción	10
5.4	Nivel general de satisfacción por variable	11
5.5	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	11
5.5.1	Radicación de trámite/servicio/OPA	11
5.5.2	Radicación de PQRSDF	12
5.5.3	Orientación	12
5.5.4	Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico	13
5.5.5	Adquisición de estampillas	14
5.5.6	Liquidación del impuesto vehicular	15
5.5.7	Paz y salvo departamental.....	16
5.5.8	Registro de títulos en el área de la salud.....	16
5.5.9	Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro	17
6.	NIVEL DE CONFORMIDAD FRENTE A LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA.....	18
7.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO	19
7.1	Oficina Territorial Norte.....	20
7.1.1	Nivel general de conformidad con la atención recibida	20
7.1.2	Nivel general de satisfacción por variable	20
7.1.3	Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada	21
7.1.3.1	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	21
7.1.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas.....	21
7.1.3.3	Orientación	22

7.2	Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga.....	22
7.2.1	Nivel general de conformidad con la atención recibida	22
7.2.2	Nivel general de conformidad por variable	23
7.2.3	Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada	23
7.2.3.1	PQRSDF	23
7.2.3.2	Orientación	24
7.2.3.3	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular	24
7.2.3.4	Servicio: Adquisición de estampillas.....	25
7.2.3.5	PASAPORTE	25
8.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.....	26
9.	RECOMENDACIONES.....	29
10.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.	30

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 y el 30 de noviembre de 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

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 el mes de noviembre de 2023, se atendieron 19.385 ciudadanos presencialmente en las ventanillas para realizar trámites, paz y salvo, boleta fiscal, impuestos, impuestos coactivos, estampillas de salud y certificados de estudios, entre otros; de los cuales 1.030 respondieron la encuesta de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca.

Un total de 1.237 ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única.

**ATENCIÓN A USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
NOVIEMBRE 2023**

NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



TIEMPO DE ESPERA



ACTITUD / DISPOSICIÓN



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

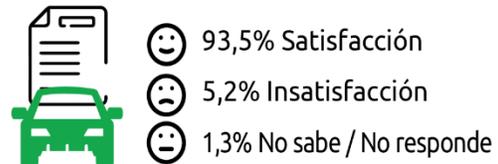


CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

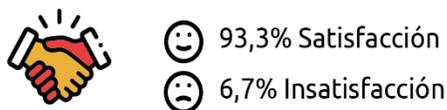
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



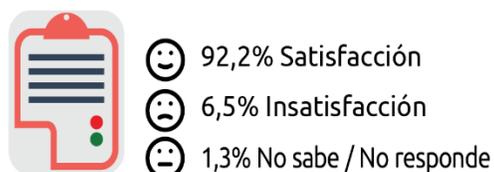
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL



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



TRÁMITES Y SERVICIOS U.A.E DE CATASTRO



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 ofrecido 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 la conformidad frente a la atención brindada.

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

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

B. Percepción del usuario.

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

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

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

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
------	---------	-------	-----------

d. Recomendaciones y sugerencias: _____

Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL

Para el mes de noviembre de 2023, se atendieron un total de 19.385 usuarios que acudieron presencialmente a la Gobernación del Valle del Cauca para radicar correspondencia, PQRSD, 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 5,3%.

De esta manera, durante el mes de noviembre de 2023, se aplicaron 1.030 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez fueron atendidos.

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	917
OFICINA TERRITORIAL NORTE	63
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	50
TOTAL	1030

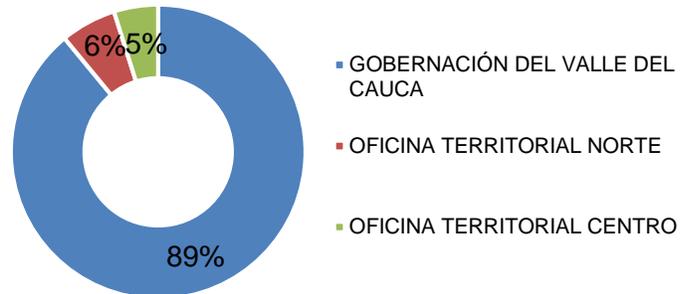


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y el gráfico 1 muestra 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

GESTIÓN	TOTAL
RADICACIÓN DE TRAMITES/SERVIO/OPA	834
RADICACIÓN DE PQRSD	154
ORIENTACION	42
TOTAL	1030

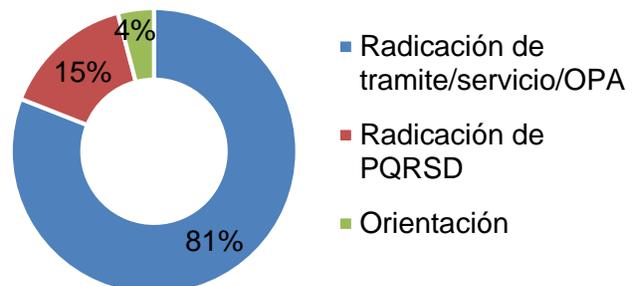


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y el gráfico 2 evidencia que la radicación de trámite/servicio/OPA que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca tiene una representación del 81%, el 15% radicación de PQRSD y el 4% la orientación.

5.3 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	259
BUENO	729
REGULAR	27
MALO	6
NS/NR	9
TOTAL	1030

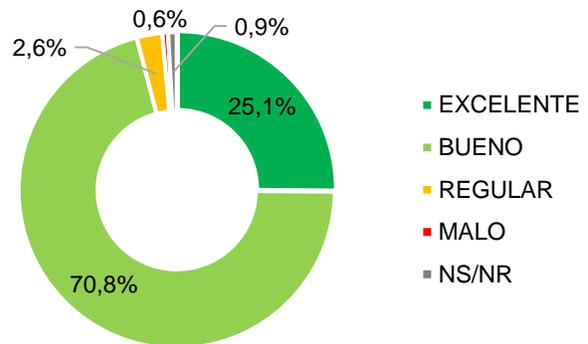


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y el gráfico 3 muestran que el 95,9% de los encuestados manifestaron estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente, el 3,2% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo y el 0,9% de personas se abstuvieron de responder.

5.4 Nivel general de satisfacción por variable

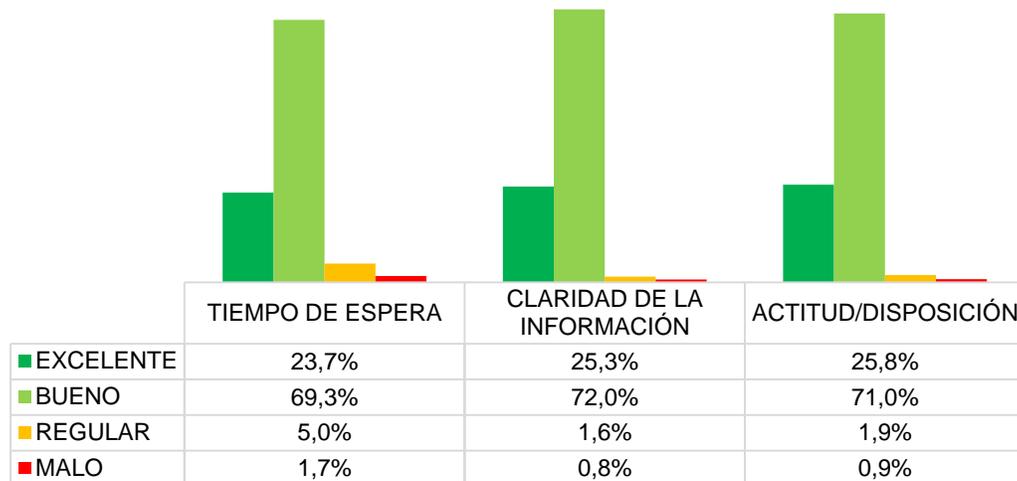


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 4 evidencian que el 97,4% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable claridad de la información, el 96,8% frente a la variable de actitud y el 92,1% frente al tiempo de espera.

El 6,7% de las personas manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 2,8% frente a la actitud y el 2,4% frente a la claridad de la información.

5.5 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.5.1 Radicación de trámite/servicio/OPA

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	140
BUENO	642
REGULAR	34
MALO	16
NS/NR	2
TOTAL	834

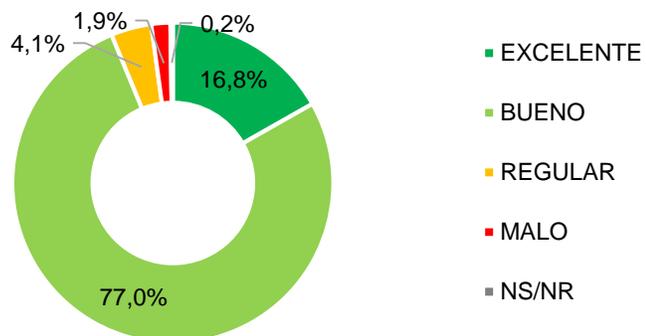


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 5 evidencia que el 93,8% de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestaron estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y excelente, el 6% expresó inconformidad y el 0,2% de personas se abstuvieron de responder.

5.5.2 Radicación de PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	75
BUENO	67
REGULAR	9
MALO	1
NS/NR	2
TOTAL	154

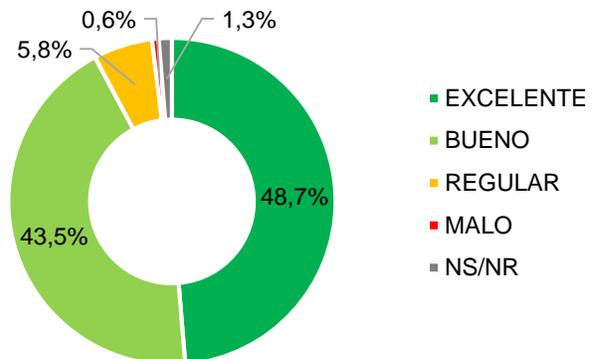


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 6 evidencia que el 92,2% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestaron estar conforme con la atención brindada y el 6,4% expresó su inconformidad, y el 1,3% de personas que se abstuvieron de responder.

5.5.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	30
BUENO	10
NS/NR	2
TOTAL	42

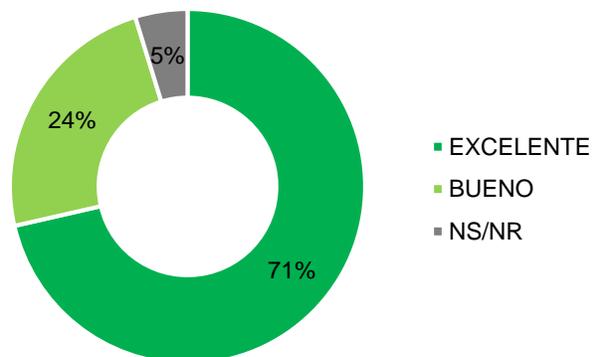


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 7 muestra que el 95% de los encuestados están conformes con la orientación recibida y el 5% de personas que se abstuvieron de responder.

5.5.4 Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,7% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

TRÁMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	623
TRÁMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	154
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	87
IMPUESTO VEHICULAR	77
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	45
TOTAL	986

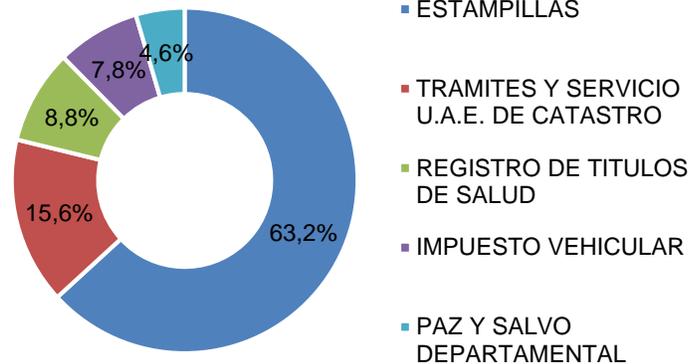


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 63,2% y los trámites y servicios U.A.E de catastro, con un 15,6%.

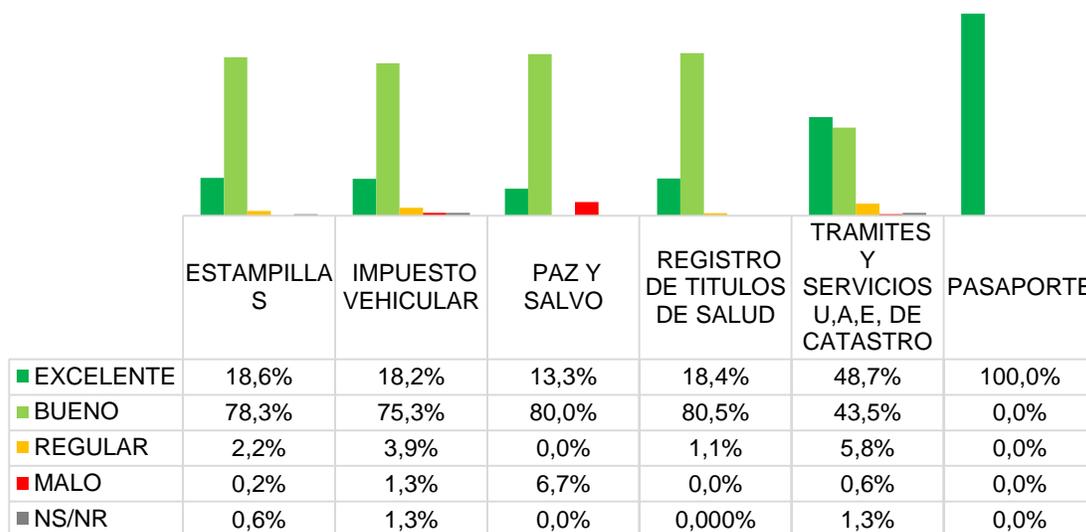


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 9 evidencian que el trámite mejor calificado fue Pasaportes con un 100% de satisfacción, el segundo trámite mejor calificado fue Registro de Títulos de Salud con un 98,9%, el tercer trámite mejor calificado fue la adquisición de estampillas.

El 6,7% de las encuestados manifestaron su insatisfacción frente al trámite de paz y salvo y el 6,4% frente a los trámites de catastro.

5.5.5 Adquisición de estampillas

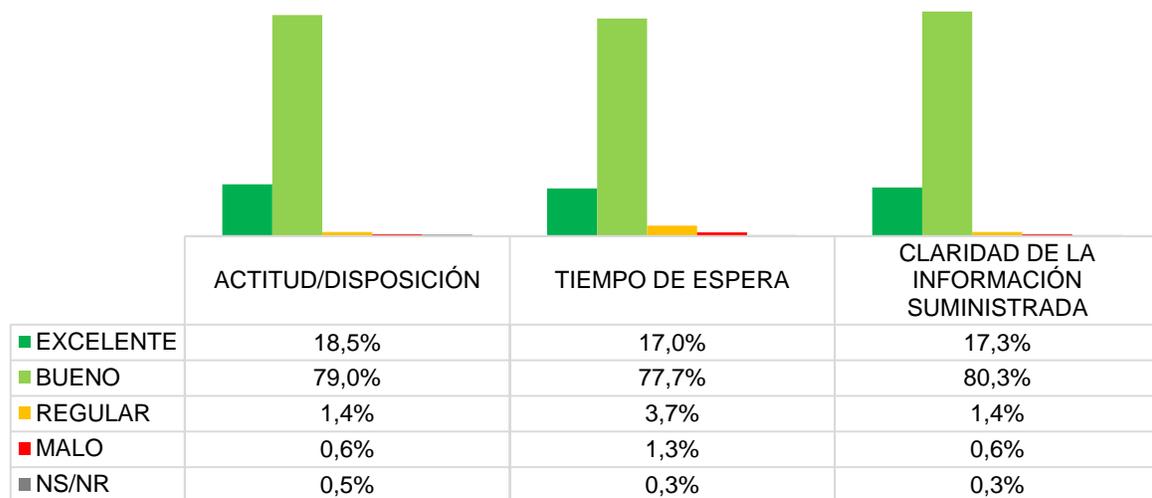


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 10 evidencian que el 97,6% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable claridad de la información, el 96,5% frente a la variable de actitud y el 94,7% frente al tiempo de espera.

El 5% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera y el 2% frente a la actitud y el 2,4% frente a la claridad de la información.

5.5.6 Liquidación del impuesto vehicular

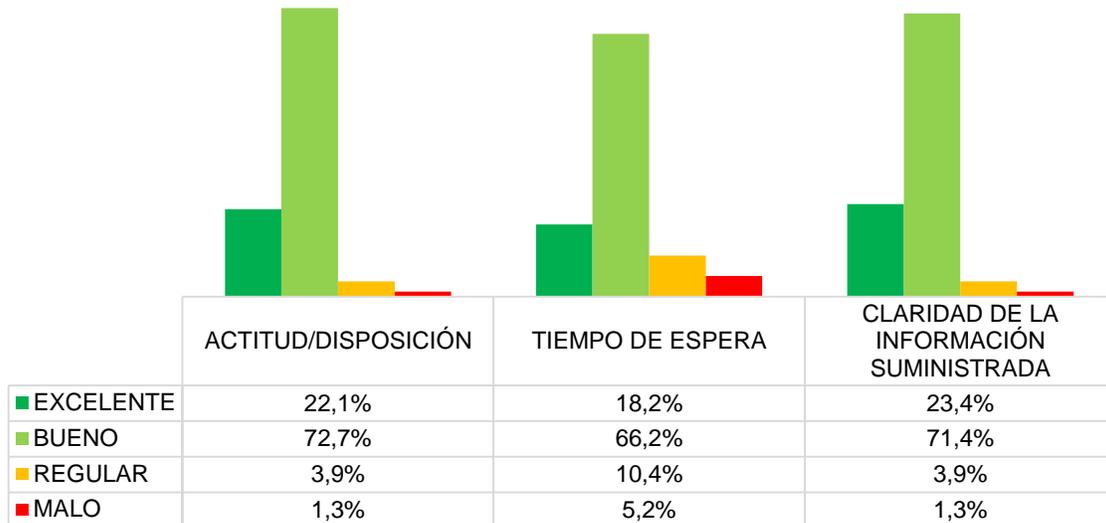


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 11 evidencian que el 94,8% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable claridad de la información, el 94,8% frente a la variable de actitud y el 84,8% frente al tiempo de espera.

El 15,6% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera y el 5,2% frente a la actitud y la claridad de la información

5.5.7 Paz y salvo departamental

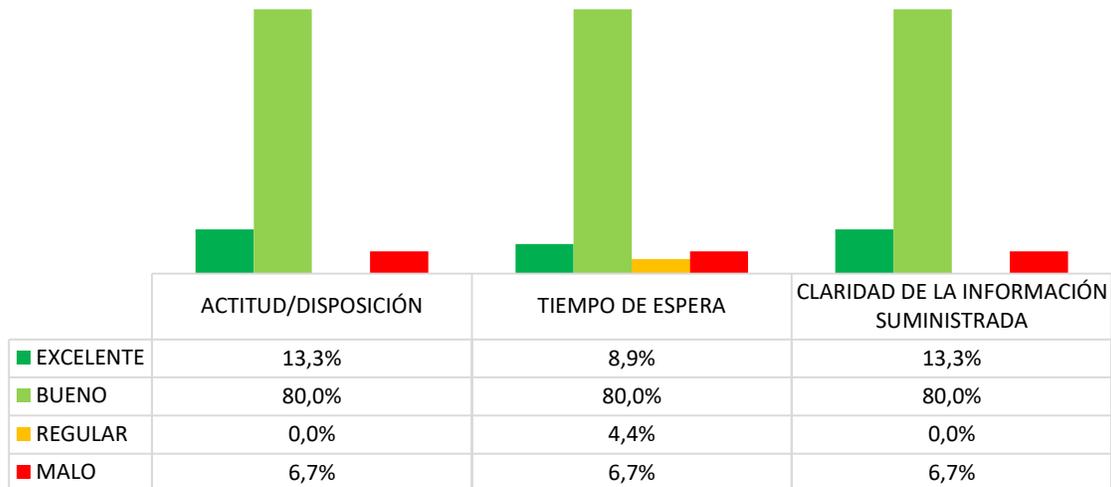


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 12 evidencian que el 93,3% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables de actitud y claridad de la información y el 88,9% frente al tiempo de espera.

El 11,1% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera y el 6,7% frente a la actitud y la claridad de la información.

5.5.8 Registro de títulos en el área de la salud

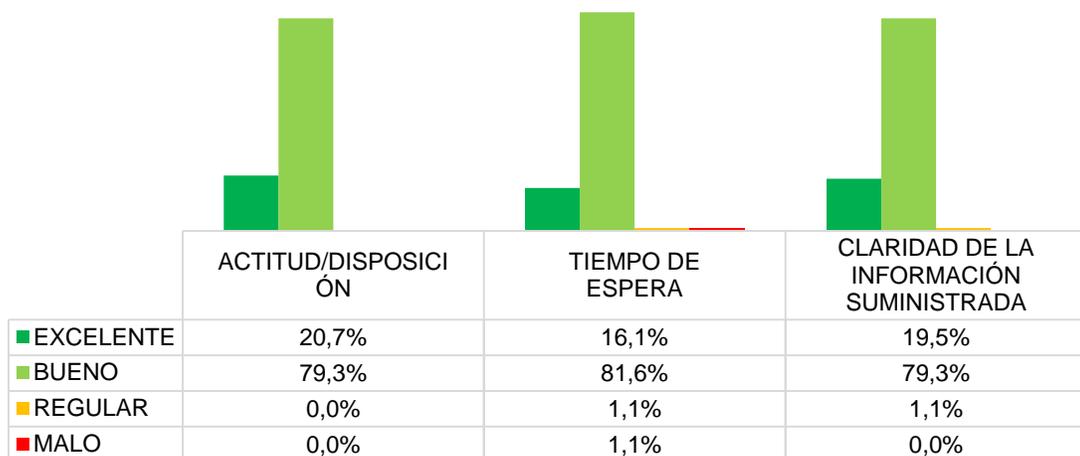


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable de actitud, el 98,8% frente a la variable de claridad de la información y el 97,7% frente al tiempo de espera.

El 2,2% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera y el 1,1% frente a la claridad de la información.

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

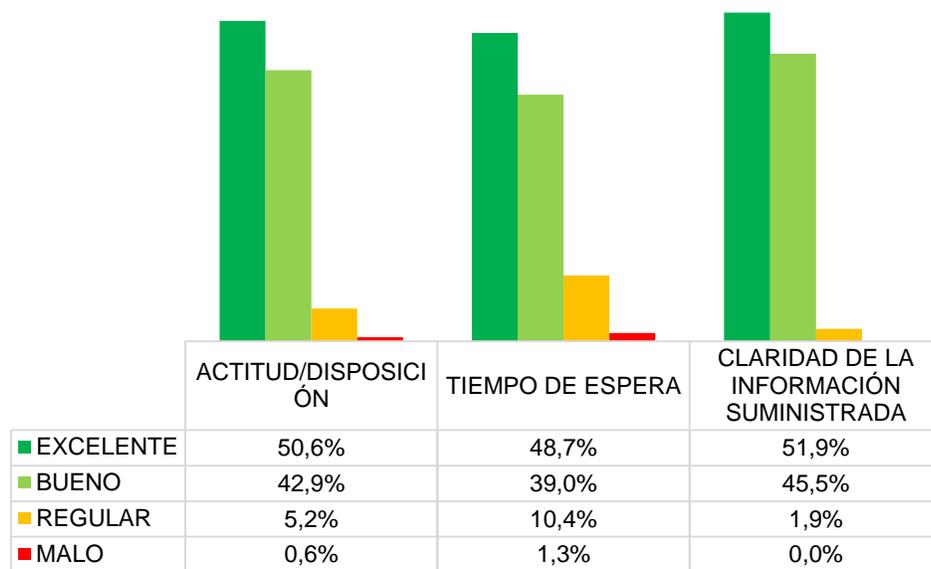


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 14 evidencian que el 97,4% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable claridad de la información, el 93,5% frente a la variable de actitud y 87,7% frente a la variable tiempo de respuesta.

El 11,4% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente a la variable tiempo de respuesta, el 5,8% frente a la variable actitud y el 1,9% frente a la variable claridad de la información suministrada.

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 el mes de noviembre 1.237 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de éstos, 338 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

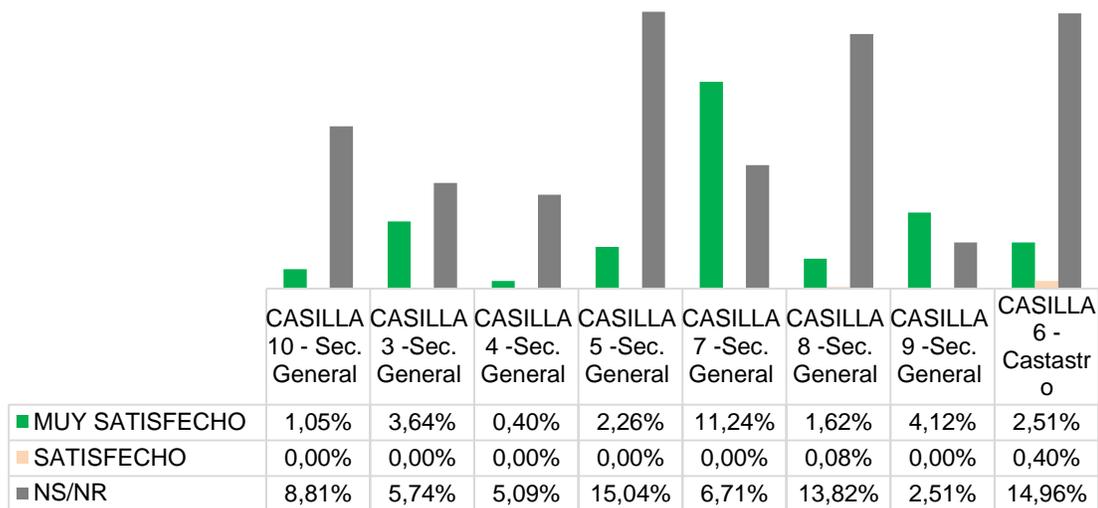


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 15 evidencia que de los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única y utilizaron el sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 20%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFIRMIDAD	NÚMERO DE CIUDANOS
CONFORMIDAD	338
NS/NR	899
TOTAL	1237

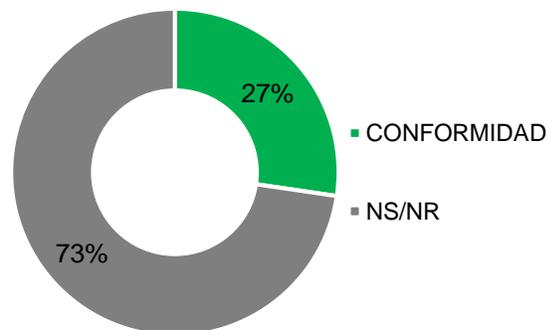


Tabla y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante el mes de noviembre 2023

Aunque en el sistema de calificación del servicio no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 73% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

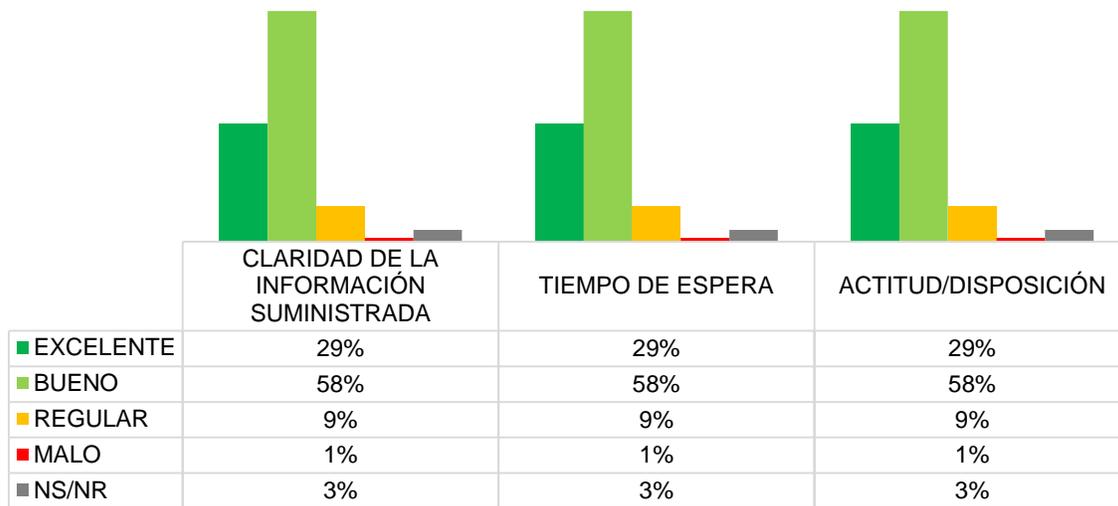


Tabla y gráfico 16. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

La tabla y gráfico 16 evidencian que el 87% de los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única, manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

El 4% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente a la variable tiempo de respuesta.

7. 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.

7.1 Oficina Territorial Norte

Para el mes de noviembre de 2023, se aplicaron de manera presencial 81 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor, 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.

7.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

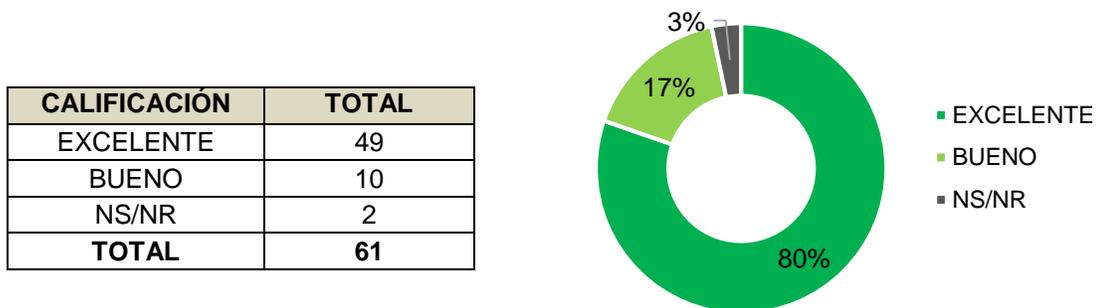


Tabla y gráfico 17. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de Noviembre de 2023.

La tabla y el gráfico 24 evidencian que el 97% de los encuestados manifestaron estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno. el 3% de personas se abstuvieron de responder.

7.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

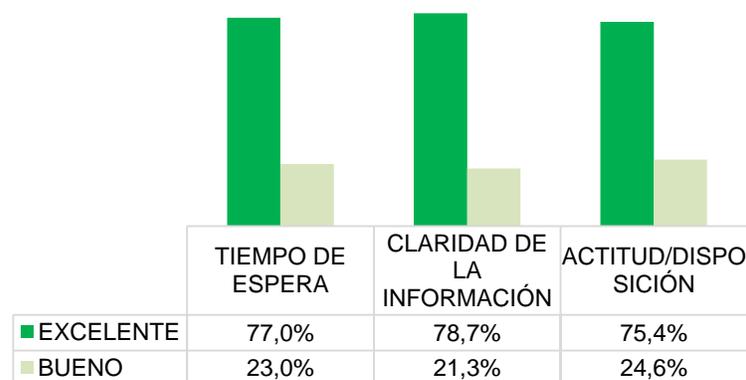


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 18 evidencian que el 100% de los encuestados manifestaron su satisfacción frente a las variables evaluadas.

7.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular



Tabla y gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 19 evidencian que el 100% de los encuestados manifestaron su satisfacción frente a todas las variables evaluadas.

7.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

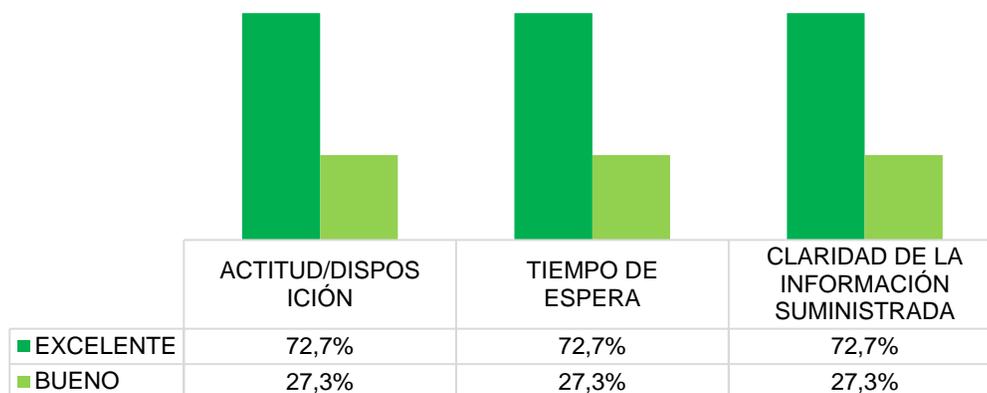


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 20 evidencian que el 100% de los encuestados manifestaron su satisfacción frente a todas las variables evaluadas.

7.1.3.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	18
BUENO	3
NS/NR	1
TOTAL	22

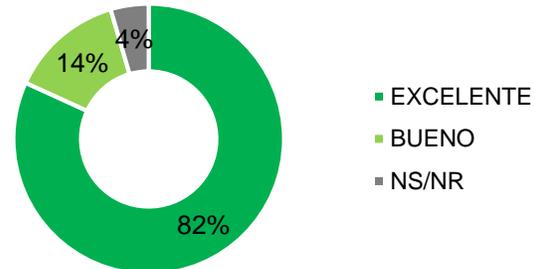


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 21 evidencia que los ciudadanos que realizaron algún trámite en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad en todas las variables del 96%. el 4% de personas se abstuvieron de responder.

7.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Para el mes de noviembre de 2023, se aplicaron de manera presencial 50 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá y 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.

7.2.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	32
BUENO	18
TOTAL	50

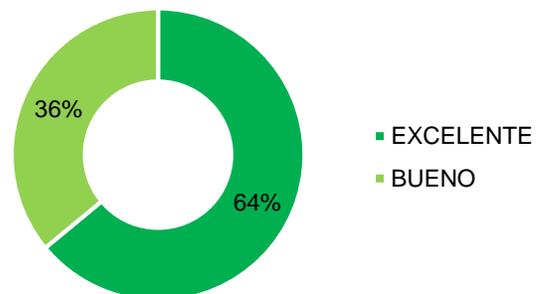


Tabla y gráfico 22. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre de 2023

La tabla y el gráfico 22 evidencia que el 100% de los encuestados manifestaron estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

7.2.2 Nivel general de conformidad por variable

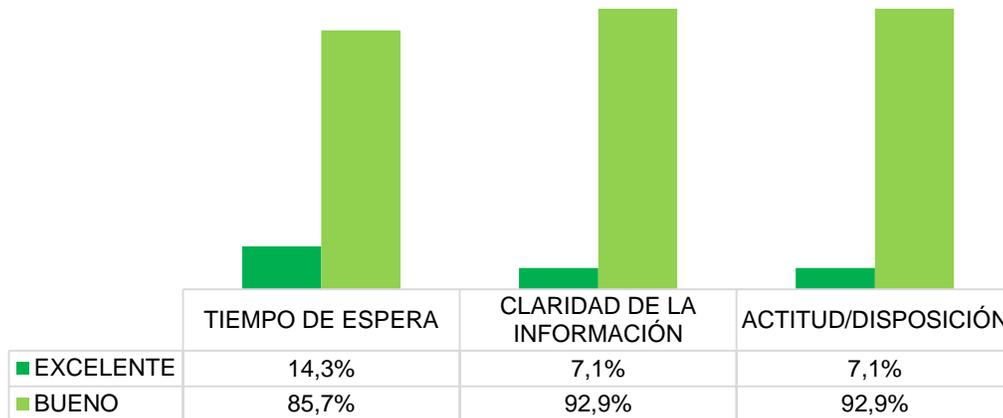


Tabla y gráfico 23 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 23 evidencia que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

7.2.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.2.3.1 PQRSDF

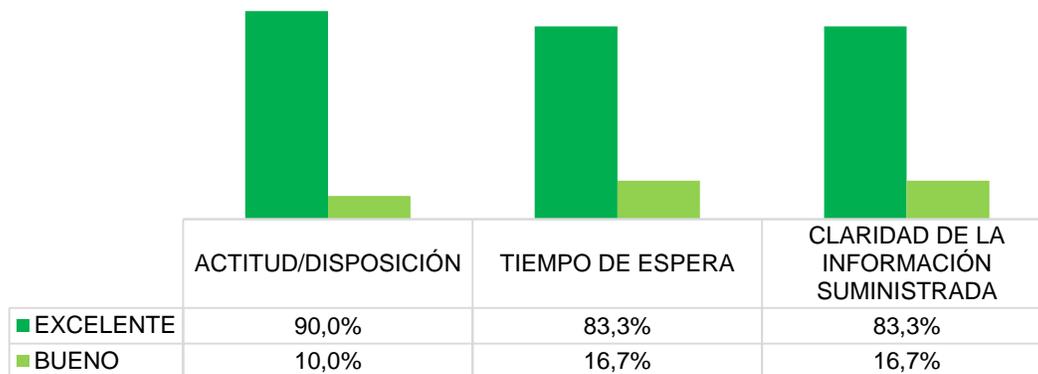


Tabla y gráfico 24. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSDF.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 24 muestran que los ciudadanos que realizaron y radicaron PQRSDf en la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de conformidad del 100%.

7.2.3.2 Orientación

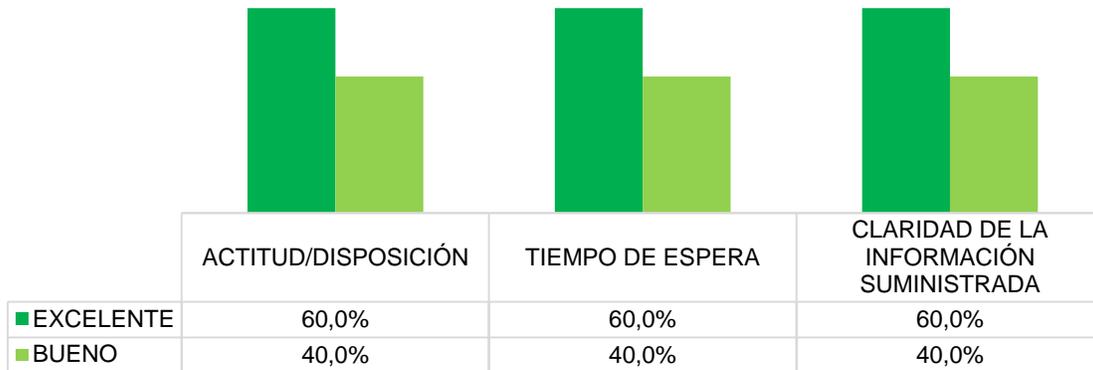


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante Noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 25 muestran que los ciudadanos que recibieron orientación dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de conformidad del 100%.

7.2.3.3 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

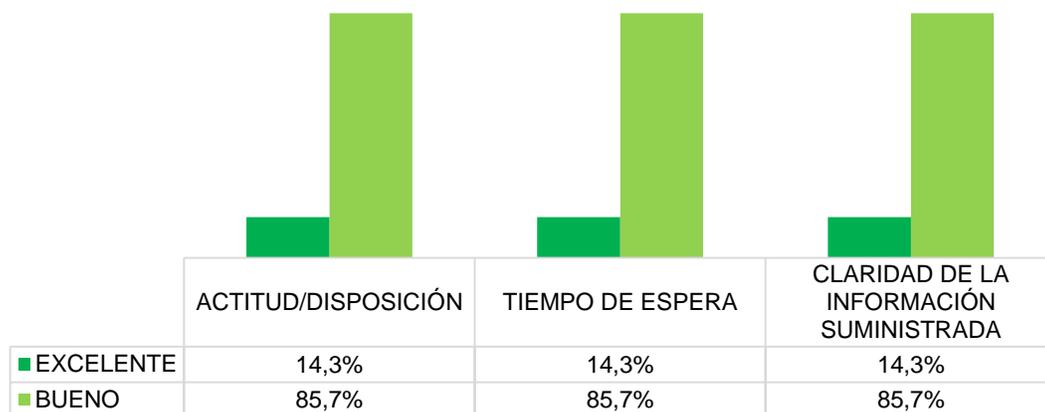


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre de 2023

La tabla y gráfico 26 evidencia que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

7.2.3.4 Servicio: Adquisición de estampillas

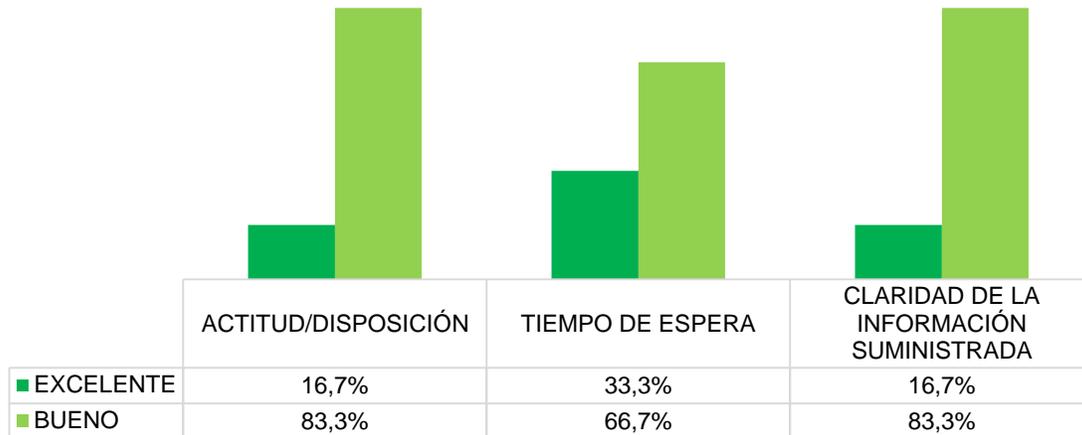


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre de 2023

La tabla y gráfico 27 evidencia que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

7.2.3.5 PASAPORTE

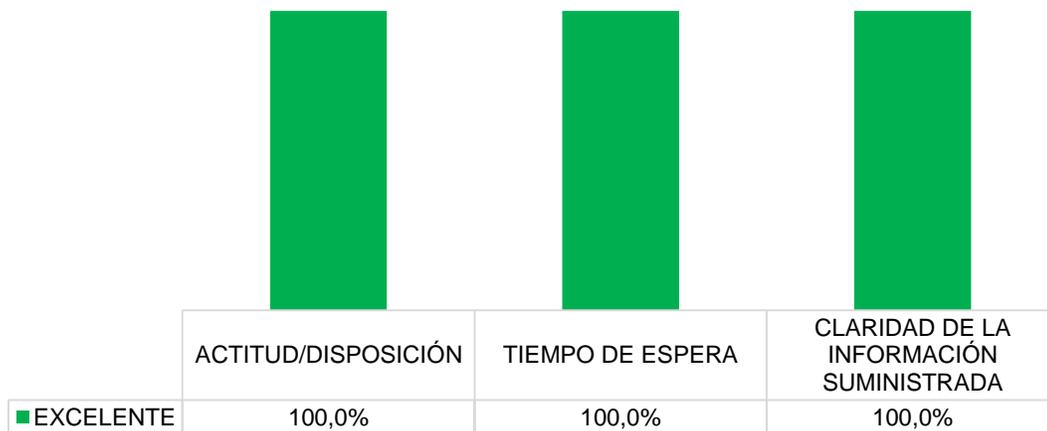


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre de 2023

La tabla y gráfico 28 evidencia que el 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 77 recomendaciones/sugerencias, de las cuales el 42,9% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, el 15,6% está relacionado con los servidores públicos (mala atención, mala actitud), el 10,4% y 14,3% se refieren a la inconformidad con el tiempo de entrega y atención en los trámites y servicios, seguido de mejorar la información suministrada para el ciudadano.

Por consiguiente, la variable de mejora institucional (jornadas centralizadas/descentralizadas) presenta una calificación del 7,8%. Además, el 9,1% se abstuvieron de responder, como se destaca en la siguiente gráfica.



Gráfico 29. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante el mes de noviembre 2023

- El 42,9% de los encuestados que equivalen a 24 personas, manifestaron estar conformes frente al servicio prestado.
- El 15,6% de los encuestados que equivalen a 12 personas, manifestaron la necesidad de mejorar la actitud de los funcionarios que prestan los servicios.
- El 14,3% de los encuestados que equivalen a 10 personas, manifestaron la necesidad de informar de una manera adecuada.
- El 10,4% de los encuestados que equivalen a 8 personas, manifestaron la necesidad de mejorar el tiempo de entrega del trámite y en la atención de los funcionarios.
- El 7,8% de los encuestados que equivalen seis (6) hacen referencia a realizar mejoras institucionales y mejorar los sistemas de respuesta de las PQRSDF de la Gobernación Del Valle Del Cauca.

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:

Nivel Central.

- El nivel general de conformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 95,9%.
- 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 claridad de la información, con un nivel de conformidad general del 97,4%.
- La variable con calificación más alta fue el tiempo de espera con un nivel de inconformidad general del 6,7 %.
- El trámite con el cual los grupos de valor y ciudadanía están más inconformes, son los trámites de la Unidad de Rentas.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son adquisición de estampillas y registró de títulos de salud, con unos porcentajes de 97,0% y 98,9% respectivamente además de estos encontramos los tramites y servicios de U.A.E de catastro con calificación del 92,2% de satisfacción en la atención, seguido de pasaportes con una conformidad.
- El trámite y servicio de adquisición de estampillas, presenta un nivel de inconformidad del 5,3% bajo la variable de tiempo de espera, además de presenta el 97,6% de conformidad en la variable claridad de la información.
- El trámite y servicio de liquidación de impuesto vehicular, presenta un nivel de inconformidad del 15,6% y 5,2% bajo las variables de tiempo de espera y claridad de la información, actitud/disposición respectivamente, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 94,8% en la variable actitud/ disposición.
- El trámite de paz y salvo departamental, presenta un nivel de inconformidad del 11,1% bajo la variable de tiempo de espera, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 93,3% en la variable actitud/ disposición y claridad de la información brindada, se aclara que la variable actitud/disposición y claridad de la información presenta un nivel de inconformidad del 6,7% y 6,7% respectivamente.

Oficina Territorial Norte.

- El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 97%.
 - El 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud de los trámites Liquidación del impuesto vehicular y adquisición de estampillas

Oficina Territorial Centro – Tuluá y Buga

- El 100% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud de los trámites Liquidación del impuesto vehicular, adquisición de estampillas y pasaporte.

9. RECOMENDACIONES

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

- Considerando los resultados obtenidos, los ciudadanos expresan su insatisfacción con los tiempos de espera y la entrega de trámites relacionados con los servicios de paz y salvo departamental, catastro y cobranzas. Se sugiere a la Unidad Especial de Rentas implementar acciones de mejora para abordar este aspecto y así optimizar la experiencia de los usuarios en dichos procesos.
- Realizar con mayor frecuencia la sensibilización de los funcionarios con la finalidad de lograr una mejor actitud a la hora de brindar la atención al usuario, ya que los ciudadanos encuestados han manifestado por medio de las recomendaciones el descontento respecto a la actitud de los funcionarios públicos.
- Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes semestrales, con el fin de crear planes de mejoramiento para contribuir a la mejora continua.

10. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Se realizó socialización de la Matriz de errores de las encuestas para el personal del Módulo al Atención el Ciudadano, con el propósito de presentar las dificultades encontradas en el diligenciamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios y establecer compromisos por parte de los encuestadores.
- ✓ Se socializó la actualización del procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor, mediante SADE 2023370103 del 24 de noviembre de 2023.
- ✓ En el marco de la mejora continua y dando alcance a la circular con SADE 2023370103 del 24 de octubre por el cual se dio a conocer el procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor con código PR-M4-P1-02 V03, se socializaron los nuevos formatos para la medición de la percepción de la ciudadanía y grupos de valor, los cuales se pueden consultar en la carpeta institucional Mulalo siguiendo la siguiente ruta: //\mulalo\SIG(G\PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES/M4-P1 SERVICIO AL CIUDADANO/4-FORMATOS).

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 – Satisfacción