



**DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA**

1.07.1-38.25

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
JULIO - DICIEMBRE 2023**

Santiago de Cali, 15 Enero 2023

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

NIT: 890399029-9
Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10
Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122
www.valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO.....	4
3. RESUMEN.....	4
4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	6
5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL	8
5.1 Lugar de aplicación.....	8
5.2 Gestión realizada	9
5.3 Nivel general de satisfacción	9
5.4 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	10
5.4.1 Radicación de trámite/servicio/OPA	10
5.4.2 Radicación de PQRSDF	11
5.4.3 Orientación.....	11
5.4.4 Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico.....	11
5.4.5 Adquisición de estampillas	13
5.4.6 Liquidación del impuesto vehicular.....	13
5.4.7 Paz y salvo departamental.....	14
5.4.8 Registro de títulos en el área de la salud	14
6. NIVEL DE CONFORMIDAD FRENTE A LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA.....	15
7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO.....	17
7.1 Oficina Territorial Norte.....	17
7.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida	18
7.1.2 Nivel general de conformidad por variable.....	18
7.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada.....	19
7.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	19
7.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas	19
7.1.3.3 Orientación.....	20
7.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga	20
7.2.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida	20
7.2.2 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada.....	21
7.2.2.1 PQRSDF.....	21
7.2.2.2 Orientación.....	22
7.2.2.3 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular.....	22
7.2.2.4 Servicio: Adquisición de estampillas	23

NIT: 890399029-9

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10

Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122

www.valledelcauca.gov.co

Santiago de Cali, Valle del Cauca



7.2.2.5 PASAPORTE	23
8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	24
9. CONCLUSIONES.....	25
10. RECOMENDACIONES	26
11. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.....	27



1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 segundo semestre, se atendieron 98.934 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 6.603 respondieron la encuesta de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca.

Un total de 20.722 ciudadanos hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación de correspondencia en la Ventanilla Única. Es importante aclarar que el dato consolidado corresponde a los meses julio – noviembre 2023, teniendo en cuenta que la plataforma de calificación de atención, presentó fallas en los primeros días del mes de enero de 2024.



ATENCIÓN A USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA JULIO - DICIEMBRE DE 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

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 ____		



del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

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 de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, trámites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	---

5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL

Para el segundo semestre de 2023, se atendieron un total de 98.934 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 6,6%.

De esta manera, durante el segundo semestre de 2023, se aplicaron 6.603 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	5696
OFICINA TERRITORIAL CENTRO	467
OFICINA TERRITORIAL NORTE	440
TOTAL	6.603

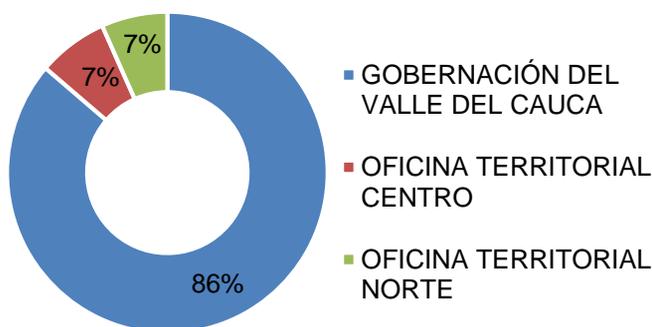


Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

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 trámite/servicio/OPA	5618
Radicación de PQRSD	738
Orientación	247
TOTAL	6603

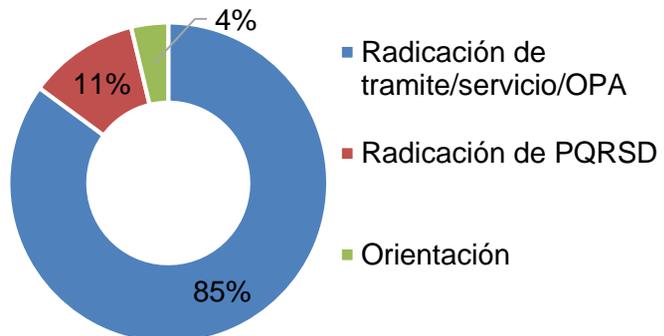


Tabla y gráfico 2. Gestión realizada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 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 85%, el 11% radicación de PQRSD y el 4% la orientación.

5.3 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	2186
BUENO	4220
REGULAR	131
MALO	37
NS/NR	29
TOTAL	6.603

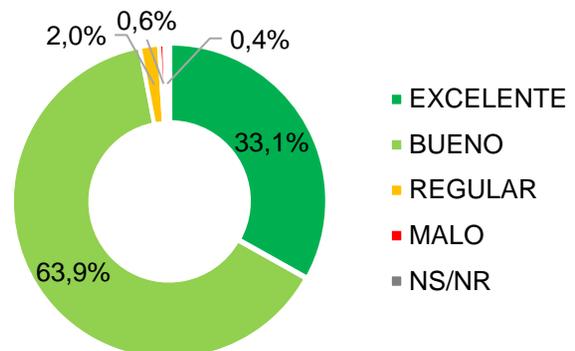


Tabla y gráfico 3. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y el gráfico 3 muestran que el 97% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente; el 2,6% expresó inconformidad, calificándolo de Regular y Malo y el 0,4% de personas se abstuvieron de responder.



Nivel general de satisfacción por variable

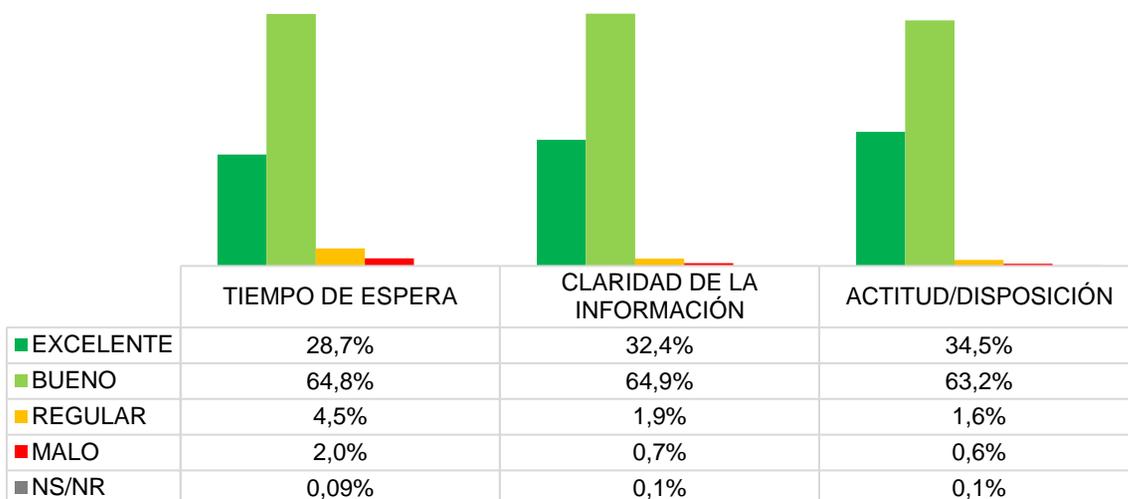


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 4 evidencian que el 97,7% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable claridad de la información, el 97,3% frente a la variable claridad de la información y el 93,5% frente al tiempo de espera.

El 6,5% de las personas manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 0,8% frente a la claridad de la información y el 2,4% frente a la actitud.

5.4 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.4.1 Radicación de trámite/servicio/OPA

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	1301
BUENO	3926
REGULAR	261
MALO	126
NS/NR	4
TOTAL	5618

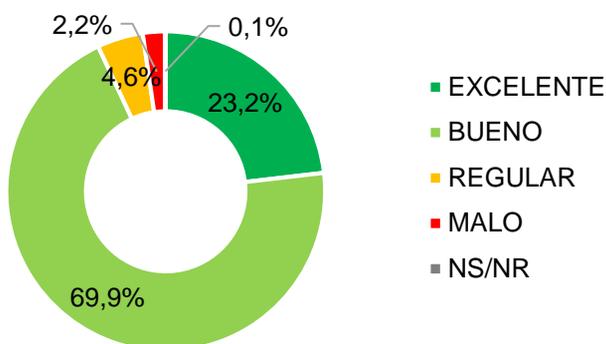


Tabla y gráfico 5. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 5 evidencia que el 93,1% de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y excelente, el 6,8% expresó inconformidad, y el 0,1% de personas que se abstuvieron de responder.



5.4.2 Radicación de PQRSDF

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	495
BUENO	226
REGULAR	13
MALO	1
NS/NR	3
TOTAL	738

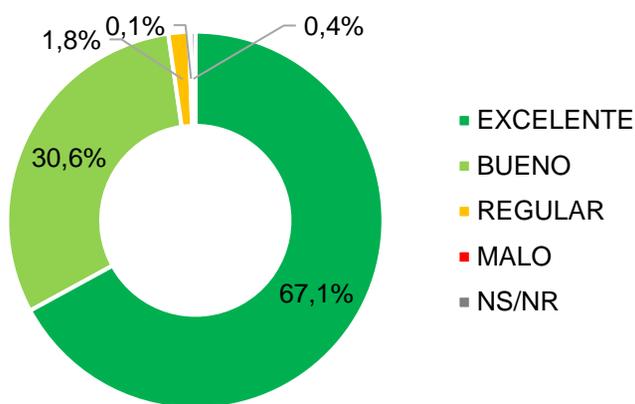


Tabla y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron PQRSDF. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 6 evidencia que el 97,7% de los encuestados que radicaron peticiones, quejas, reclamos y sugerencias manifestó estar conforme con la atención brindada, el 1,9% expresó su inconformidad y el 0,4% de personas que se abstuvieron de responder.

5.4.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	165
BUENO	79
NS/NR	3
TOTAL	247

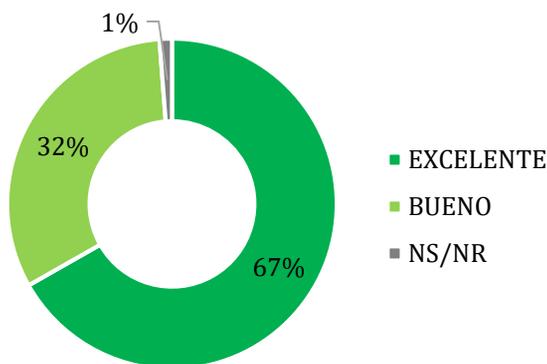


Tabla y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 7 muestra que el 99% de los encuestados manifestaron estar conformes con la orientación recibida y el 1% de personas que se abstuvieron de responder.

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

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,1% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:



TRÁMITES, SERVICIO U OPA	TOTAL
ESTAMPILLAS	3178
IMPUESTO VEHICULAR	1244
TRÁMITES Y SERVICIO U.A.E. DE CATASTRO	738
REGISTRO DE TÍTULOS DE SALUD	728
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL	391
TOTAL	6.279

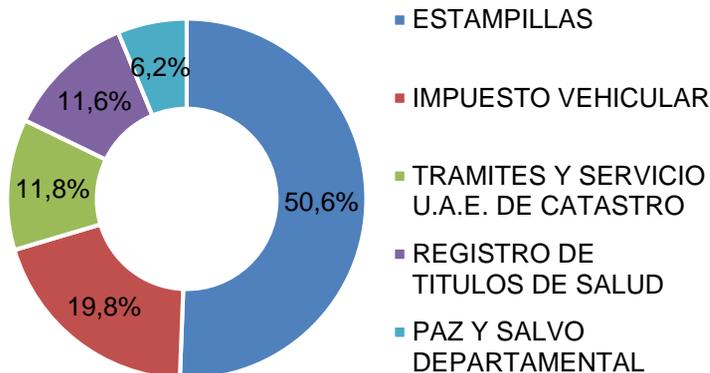


Tabla y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas con un 50,6%, y los trámites y servicios de impuesto vehicular, con un 19,8%.

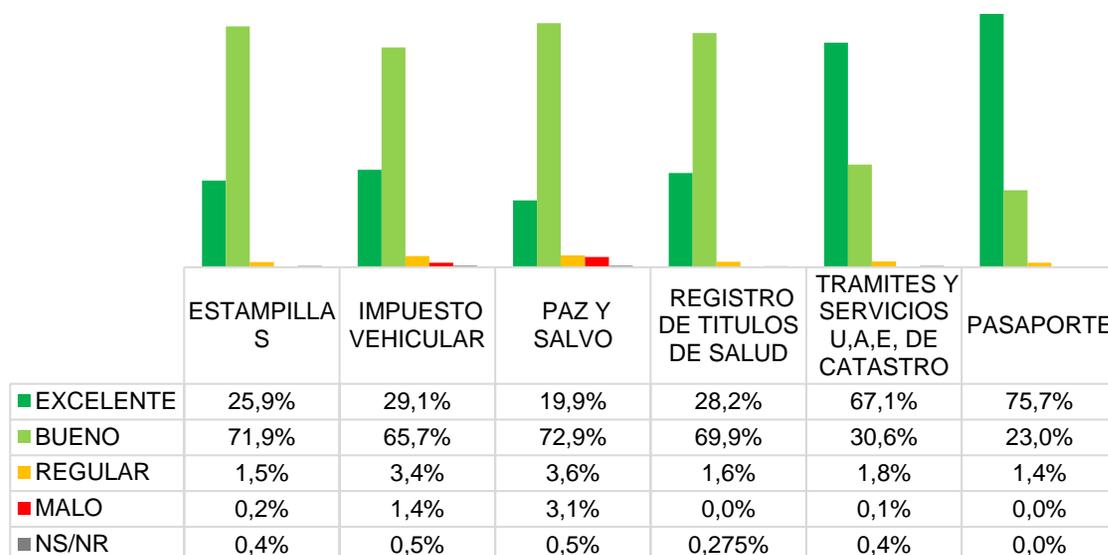


Tabla y gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 9 evidencian que el trámite mejor calificado fue Pasaportes con un 98,7% de satisfacción, el segundo trámite mejor calificado fue Registro de Títulos de Salud con un 98,1%, el tercer trámite mejor calificado fue la adquisición de estampillas 97,8%.

El 6,7% de las encuestados manifestaron su insatisfacción frente al trámite de paz y salvo y el 4,8% frente al impuesto vehicular.



5.4.5 Adquisición de estampillas

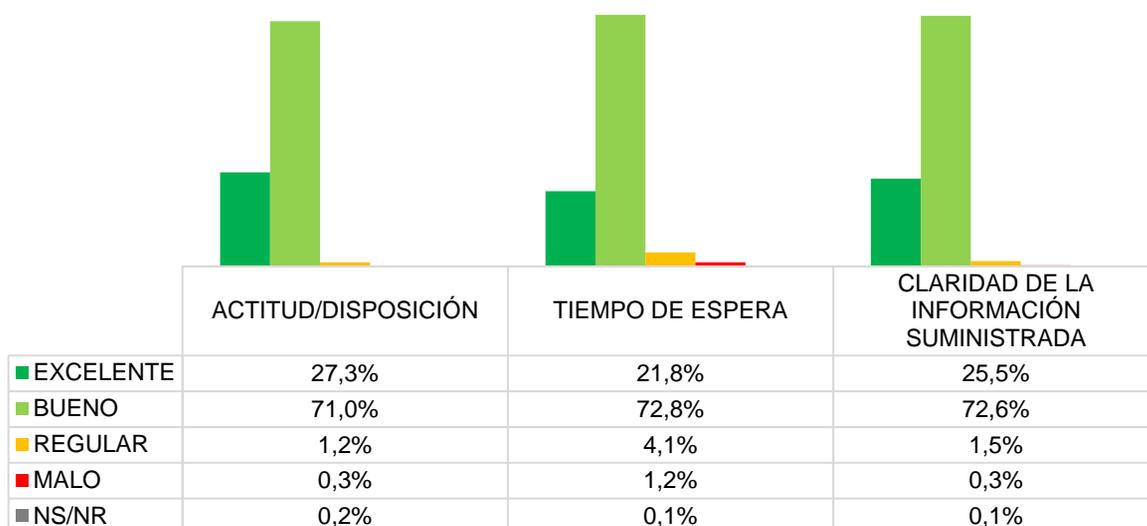


Tabla y gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 10 evidencian que el 98,3% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable actitud/disposición, el 98,1% frente a la variable claridad de la información y el 94,6% frente al tiempo de espera.

El 5,3% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 1,8% frente a la claridad de la información y el 2,4% frente a la actitud.

5.4.6 Liquidación del impuesto vehicular

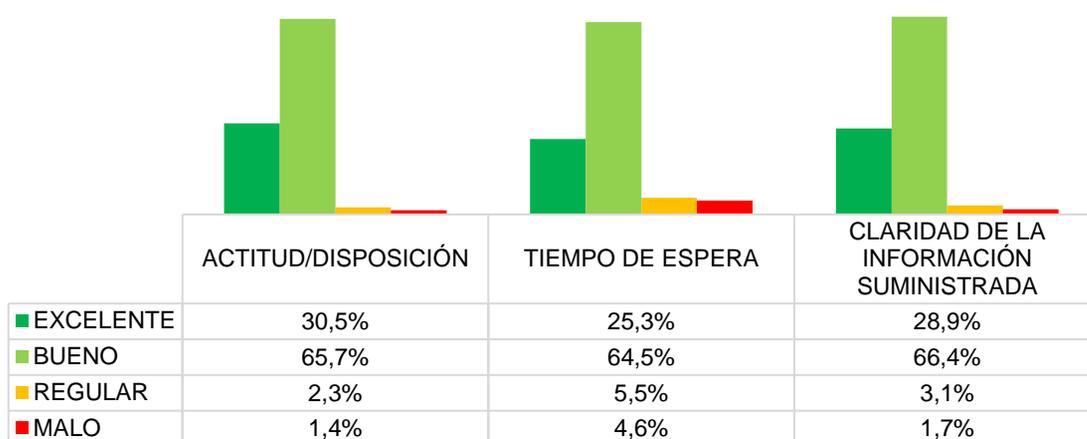


Tabla y gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.



La tabla y gráfico 11 evidencian que el 96,2% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable actitud/disposición, el 95,3% frente a la variable claridad de la información y el 89,8% frente al tiempo de espera.

El 10,1% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 4,8% frente a la claridad de la información y el 3,7% frente a la actitud.

5.4.7 Paz y salvo departamental

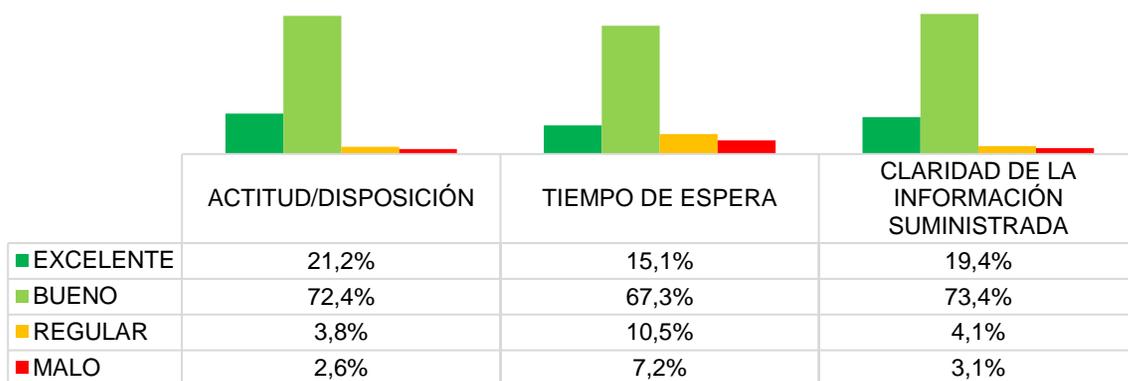


Tabla y gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 12 evidencian que el 93,6% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable actitud/disposición, el 92,8% frente a la variable claridad de la información y el 82,4% frente al tiempo de espera.

El 17,7% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 7,2% frente a la claridad de la información y el 6,4% frente a la actitud.

5.4.8 Registro de títulos en el área de la salud

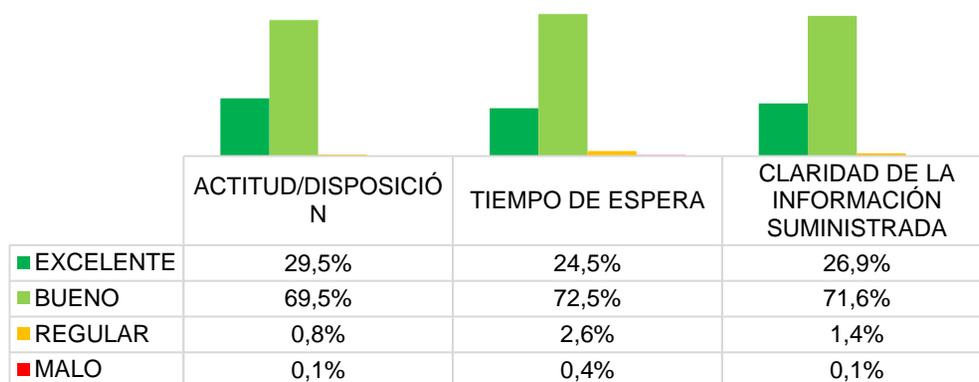


Tabla y gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.



La tabla y gráfico 13 evidencian que el 99% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable actitud/disposición, el 98,5% frente a la variable claridad de la información y el 97% frente al tiempo de espera.

El 3% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 1,5% frente a la claridad de la información y el 0,9% frente a la actitud.

Trámites y Servicios U.A.E. de Catastro

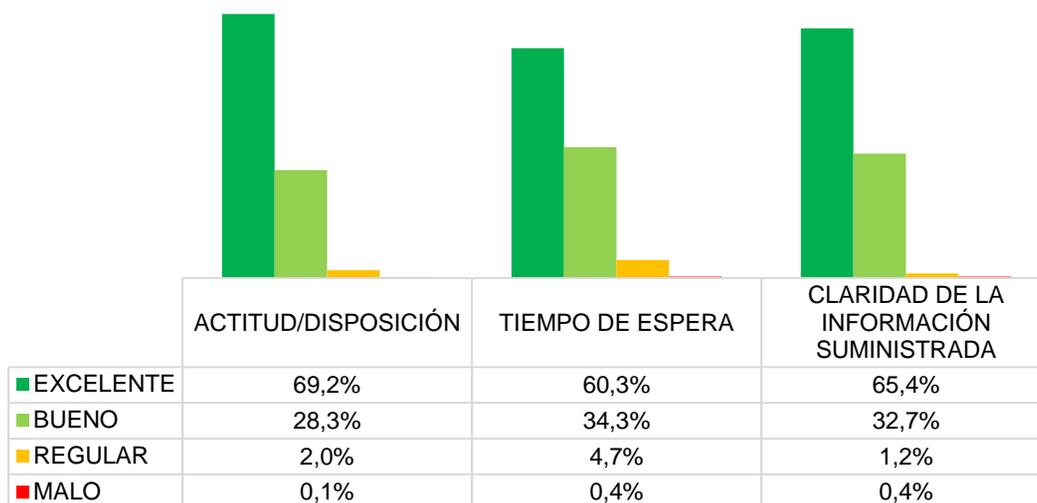


Tabla y gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron solicitud de trámites y/o servicios brindados por la U.A.E. de Catastro. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 14 evidencian que el 98,1% de los encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la variable claridad de la información, el 97,5% frente a la variable actitud/disposición y el 94,6% frente al tiempo de espera.

El 5,1% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente al tiempo de espera, el 2,1% frente a la actitud y el 1,6% frente a la claridad de la información.

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 segundo semestre del 2023, 20.722 ciudadanos se acercaron a la entidad a radicar correspondencia de forma presencial; de éstos, 4.858 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

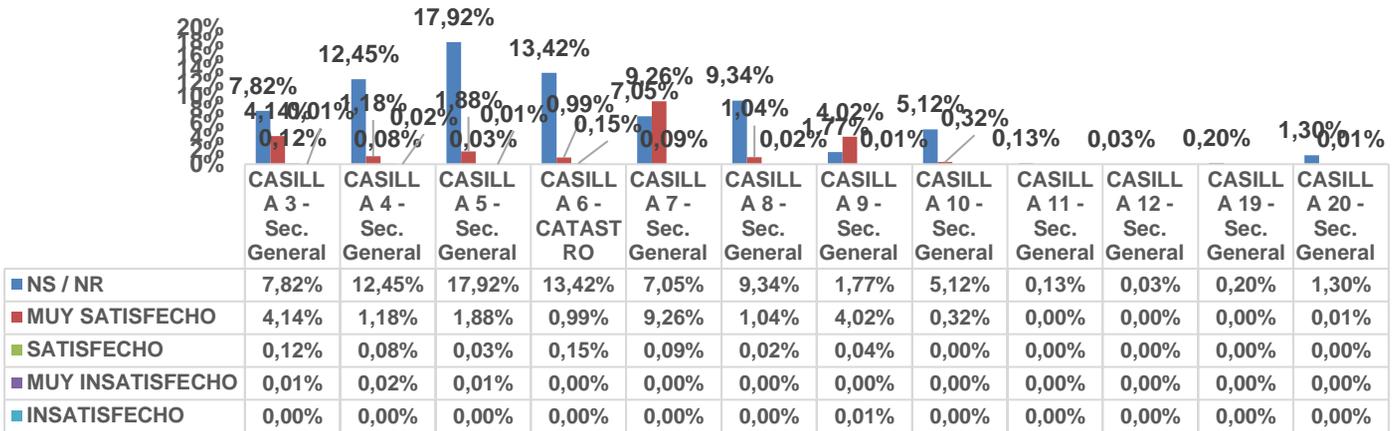


Tabla y gráfico 15. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante noviembre 2023

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 23,39%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

NIVEL DE CONFIRMIDAD	NÚMERO DE CIUDANOS
CONFORMIDAD	121
INCONFORMIDAD	4737
NS/NR	15864
TOTAL	20722

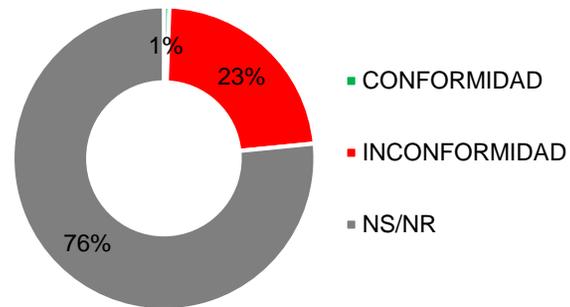


Tabla y gráfico 16. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante julio - diciembre 2023.

Aunque en el sistema de calificación del servicio no existe la opción No sabe / No responde, se destaca que el 76,55% de los encuestados se abstuvo de calificar la atención recibida. De igual manera, las encuestas aplicadas en la Ventanilla Única arrojaron los siguientes resultados:

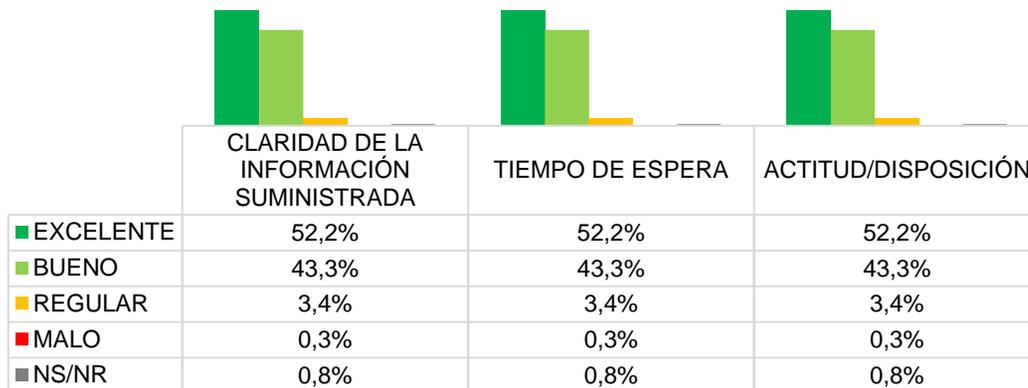


Tabla y gráfico 17. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 17 evidencian que el 95,5% de los ciudadanos que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única, manifestaron estar satisfechos frente a las variables evaluadas.

El 1,1% de los encuestados manifestaron su insatisfacción frente a las variables evaluadas.

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

Durante el segundo semestre de 2023, se aplicaron de manera presencial 437 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

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	308
BUENO	122
REGULAR	2
MALO	1
NS/NR	4
TOTAL	437

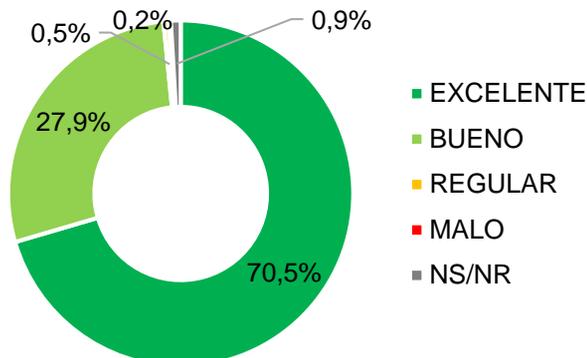


Tabla y gráfico 18. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - diciembre 2023.

La tabla y el gráfico 18 evidencian que el 98,4% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno y el 0,7% expresó su inconformidad y el 0,9% de personas se abstuvieron de responder.

7.1.2 Nivel general de conformidad por variable.

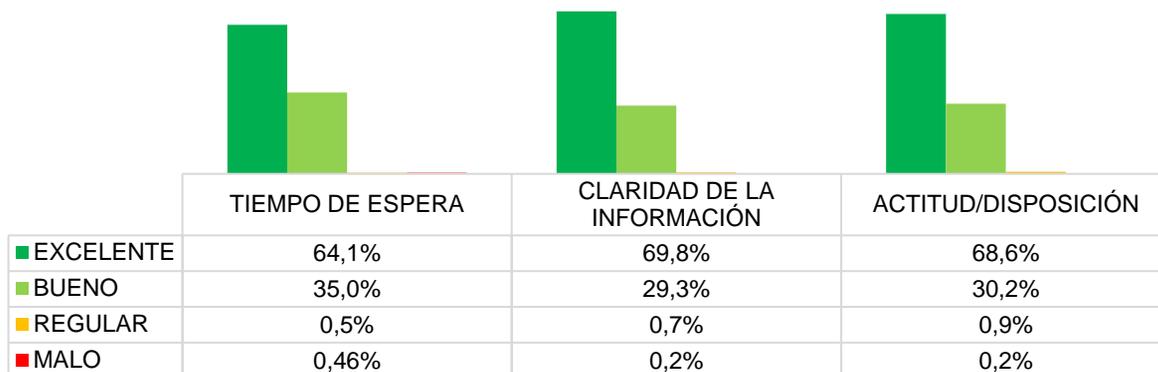


Tabla y gráfico 19. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 19 evidencian que el 99,1% de los ciudadanos manifestaron su conformidad frente a las variables tiempo de espera y claridad de la información; y el 98,8 frente a la variable actitud/disposición.

El 1,1% de los encuestados manifestaron su inconformidad frente a la variable actitud/disposición y el 0,9% frente al tiempo de respuesta y claridad de la información.



7.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

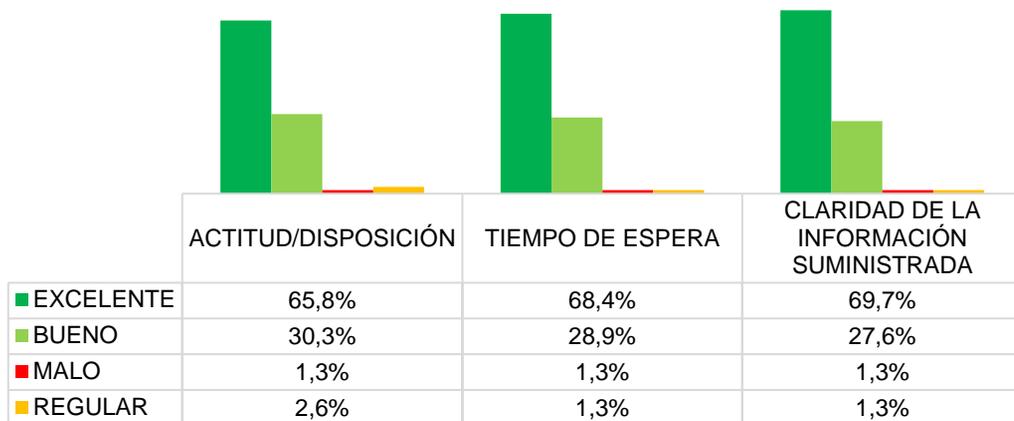


Tabla y gráfico 20. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 20 evidencian que el 97,3% de los ciudadanos manifestaron su conformidad frente a la variable tiempo de espera y claridad de la información; y el 97,1 frente a la variable actitud/disposición.

El 3,9% de los encuestados manifestaron su inconformidad frente a la variable actitud/disposición y el 2,6% frente al tiempo de respuesta y claridad de la información.

7.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

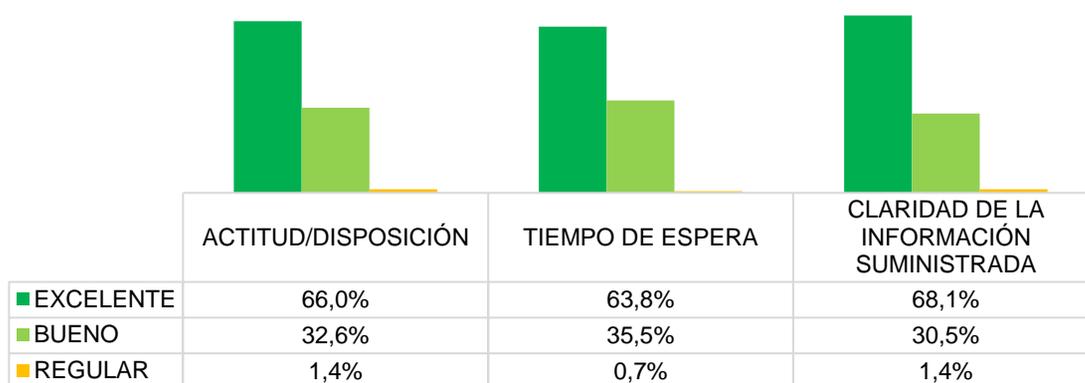


Tabla y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - diciembre 2023.



La tabla y gráfico 21 evidencian que el 99,3% de los ciudadanos manifestaron su conformidad frente a la variable tiempo de espera y el 98,6% frente a las variables claridad de la información y actitud/disposición.

El 1,4% de los encuestados manifestaron su inconformidad frente a la variable actitud/disposición y claridad de la información; y el 0,7% frente al tiempo de respuesta.

7.1.3.3 Orientación

CALIFICACIÓN	TOTAL
EXCELENTE	77
BUENO	24
NS/NR	1
TOTAL	102

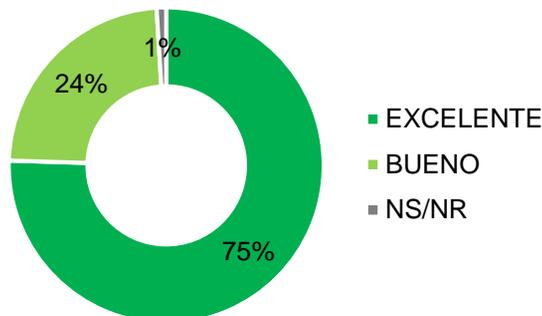


Tabla y gráfico 22. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 22 evidencia que los ciudadanos que realizaron algún trámite en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad del 99% en todas las variables evaluadas y el 1% se abstuvo de responder.

7.2 Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga

Durante el segundo semestre de 2023, se aplicaron de manera presencial 467 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	341
BUENO	125
REGULAR	1
TOTAL	467

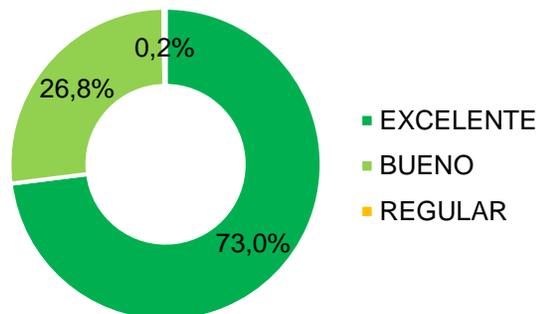


Tabla y gráfico 23. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante julio - diciembre 2023.



La tabla y el gráfico 23 evidencia que el 99,8% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Centro, otorgando una calificación de Excelente y Bueno y el 0,2% presentó inconformidad con la atención recibida.

Nivel general de conformidad por variable

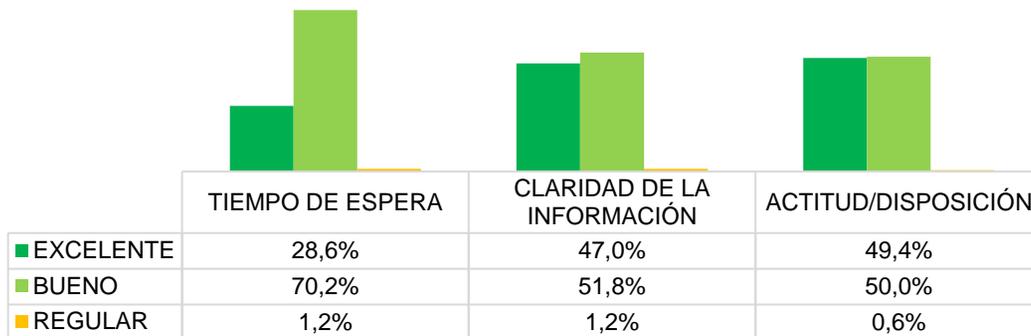


Tabla y gráfico 24 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 24 evidencian que el 99,4% de los ciudadanos manifestaron su conformidad frente a la variable actitud/disposición, 99,4% frente a la variable claridad de la información y el 98,8 frente a la variable tiempo de espera.

El 1,2% de los encuestados manifestaron su inconformidad frente a las variables tiempo de respuesta y claridad de la información y el 0,6% frente a la actitud/disposición.

7.2.2 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.2.2.1 PQRSDF

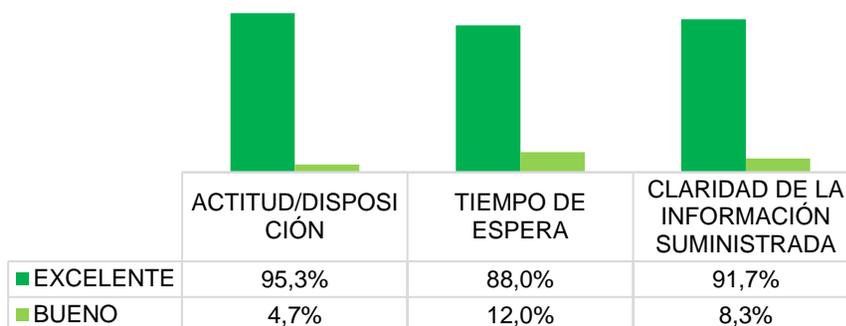


Tabla y gráfico 25. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron y radicaron PQRSDF.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 25 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%.



7.2.2.2 Orientación

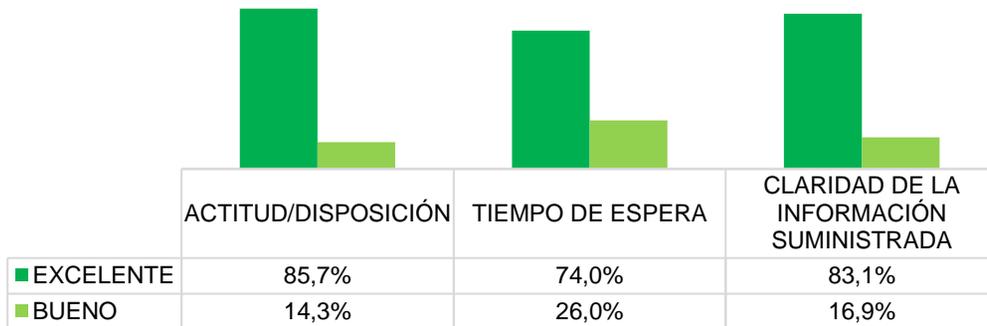


Tabla y gráfico 26. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron orientación a los ciudadanos. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante julio - diciembre 2023.

La tabla y gráfico 26 muestran que los ciudadanos que recibieron orientación dentro de la Oficina Territorial Centro-sede Tuluá y Buga, presentan un nivel de conformidad del 100%.

7.2.2.3 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

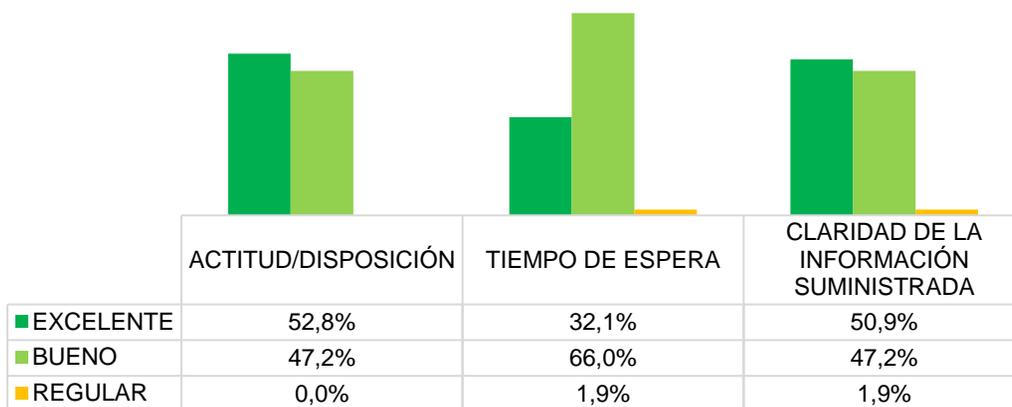


Tabla y gráfico 27. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante noviembre de 2023.

La tabla y gráfico 27 evidencian que el 100% de los ciudadanos manifestaron su conformidad frente a la variable actitud/disposición, el 98,1% frente a las variables claridad de la información y tiempo de espera.

El 1,9% de los encuestados manifestaron su inconformidad frente a las variables tiempo de respuesta y claridad de la información.



7.2.2.4 Servicio: Adquisición de estampillas

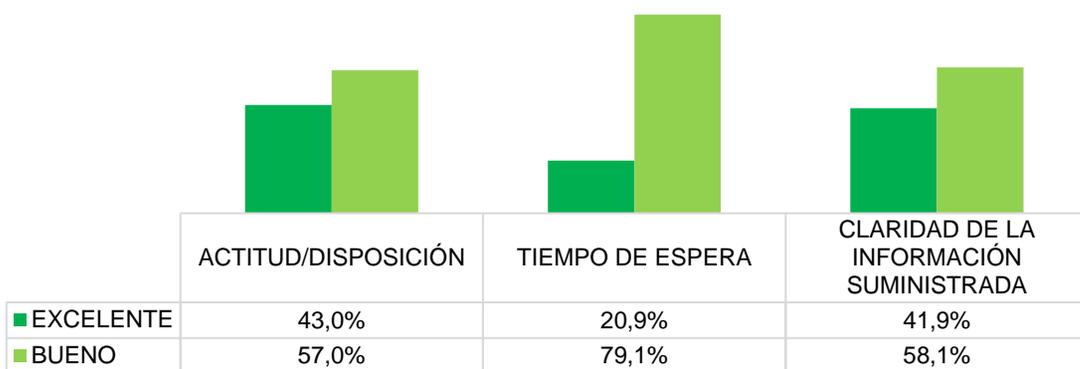


Tabla y gráfico 28. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante noviembre de 2023

La tabla y gráfico 28 evidencia que los ciudadanos que realizaron la compra de estampillas presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 100%.

7.2.2.5 PASAPORTE

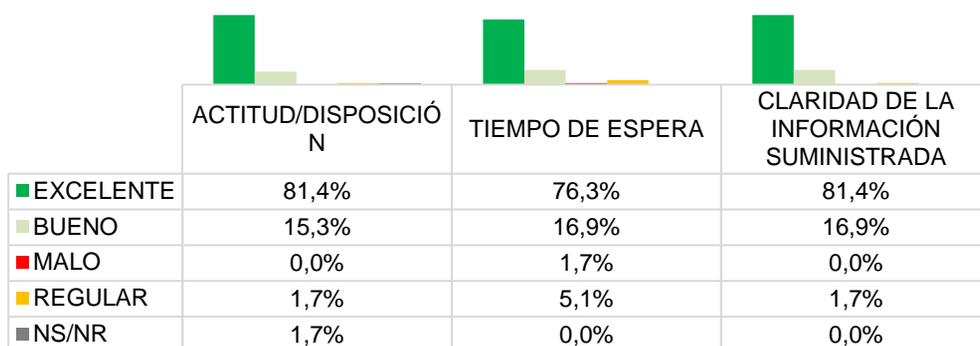


Tabla y gráfico 29. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron de la adquisición de pasaportes. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial centro-sede Tuluá y Buga durante noviembre de 2023

La tabla y gráfico 29 evidencian que el 98,3% de los ciudadanos manifestaron su conformidad frente a la variable claridad de la información, el 96,7% frente a la variable actitud/disposición y el 93,2% frente a la variable tiempo de espera.

El 6,8% de los encuestados manifestaron su inconformidad frente al tiempo de espera, y 1,7% frente a las variables actitud/disposición y claridad de la información.



8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 488 recomendaciones/sugerencias, de las cuales el 44,9% hacen referencia a la satisfacción con el servicio prestado dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, el 10,4% está relacionado con los servidores públicos (mala atención y actitud), el 7,4% y 9,1% 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 9,4%. Además, el 12,4% se abstuvieron de responder, como se destaca en la siguiente gráfica.

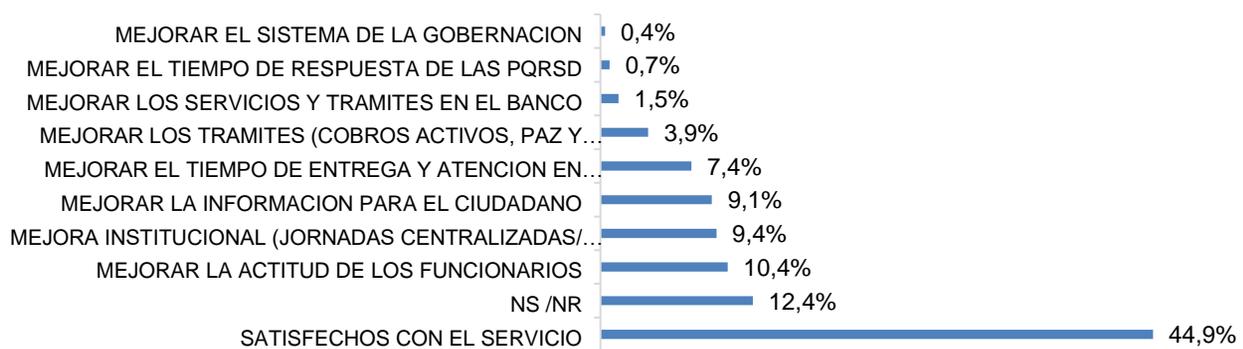


Gráfico 30. Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante julio - diciembre 2023.

Cabe resaltar que la Unidad de Rentas y U.A.E Catastró obtuvieron el mayor número de recomendaciones/sugerencias, con 434 de las 488 recomendaciones y sugerencias así:

- Treinta y ocho (38) se relacionan con mejorar los tiempos de entrega y atención de los trámites y servicios prestados.
- Cincuenta y uno (51) hacen referencia a realizar mejoras institucionales y mejorar los sistemas de respuesta de las PQRSD de la Gobernación Del Valle Del Cauca.
- Cincuenta y uno (51) recomendaciones/sugerencias están asociadas a mejorar la actitud del funcionario.
- Doscientos trece (213) a la satisfacción del servicio, cincuenta y seis (56) no presentaron una respuesta clara frente a la encuesta, cuarenta y cinco (45) realizaron observaciones en mejor la información de los ciudadanos.



9. 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 97%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 2,6%.
- La variable mejor calificada fue la claridad de la información, con un nivel de conformidad general del 97,7%.
- La variable que presenta una mayor inconformidad es el tiempo de espera con un 6,5 %.
- El trámite, servicio u OPA con el mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada es pasaportes con el 98,7%.
- El trámite, servicio u OPA que presentó la mayor inconformidad es el paz y salvo, con un 6,7%.
- La variable que presentó la mayor inconformidad es el tiempo de espera.

OFICINAS TERRITORIALES:

Territorial Norte - Cartago:

- El nivel general de conformidad es del 98,4%.
- El nivel general de conformidad con respecto a las variables evaluadas está por encima del 98%.

Territorial Centro Sede Tuluá y Buga:

- El nivel general de conformidad es del 99,8%.
- El nivel general de conformidad con respecto a las variables evaluadas está por encima del 98%.



10. 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:

- De acuerdo con los resultados obtenidos, los ciudadanos se presentan altos porcentajes de inconformidad respecto a la variable tiempo de respuesta que presentan los diferentes trámites, servicios y OPAS prestados por la Gobernación del Valle del Cauca, de los cuales encontramos liquidación de impuestos y paz y salvo departamental con calificaciones del 7,1% y 14,5% respectivamente.
- Actualizar la encuesta de atención de usuarios y grupos de interés aplicando el modelo SERVQUAL y la ISO9001 del 2015, teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG.
- 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.
- Según los resultados obtenidos, se observa que los ciudadanos muestran altos niveles de insatisfacción en lo que respecta al tiempo de respuesta de los diversos trámites, servicios y OPAS, entre estos trámites, se destacan la liquidación de impuestos vehicular y la obtención del paz y salvo departamental, con tasas de insatisfacción del 9,3% y 18,1%, respectivamente, los cuales están presentando un aumento considerable en los últimos meses.
- Según los resultados obtenidos, se observa que los ciudadanos muestran altos niveles de insatisfacción en lo que respecta al tiempo de respuesta de los diversos trámites, servicios y OPAS, entre estos trámites, se destacan la liquidación de impuestos vehicular con una calificación del 6,9% y la obtención del paz y salvo departamental con el 11,4%, los cuales están presentando una disminución considerable frente a los pasados meses.
- Socializar en la U.A.E de Rentas las diferentes recomendaciones surgidas de la encuesta de satisfacción, lo cual es esencial para fortalecer nuestro compromiso con la mejora continua. Destacando la importancia de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor en aspectos cruciales, como la optimización del tiempo de atención y respuesta. Además, se analizó el revisar y perfeccionar los procesos de cobro coactivo, paz y salvo departamental.
- Según los resultados obtenidos, se evidencia un nivel significativo de insatisfacción por parte de los ciudadanos en relación con el tiempo de respuesta en diversos trámites, servicios y OPAS. Entre estos, destacan la liquidación del impuesto vehicular, con una calificación del 13,2%, y la obtención del paz y salvo departamental, con un notable 25,3%. Ambos trámites muestran un aumento considerable en comparación con los meses anteriores.



- 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.

11. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ Para dar gestión a la recomendación IV, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- ✓ El 21 de junio se realizó ante la Oficina de Control Interno mediante el SADE No. 2023352018, el resultado de las socializaciones realizadas con las dependencias involucradas.
- ✓ El día 31 de julio se realizó ante la Oficina de Control Interno mediante el SADE No. 2023358324, la suscripción del plan de mejoramiento de la Unidad Administrativa Especial de Renta, el cual fue resultado de la socialización de los informes de percepción.
- ✓ El 22 de agosto se emitió circular interna citando a las dependencias a la socialización de los informes del primer semestre de la vigencia 2023, mediante SADE No. 2023361191.
- ✓ Para dar gestión a la recomendación III, el día el 28 agosto se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del primer semestre de la vigencia 2023, quedando como evidencia el acta No.119, donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- ✓ Se realizaron 3 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención en articulación con las dependencias referente a los Trámites, servicios y OPA de la U.A.E Rentas, Departamento de Jurídica y U.A.E. de Catastro, quedando como evidencia las actas No.112, 113 y 118.
- ✓ 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 octubre de 2023.
- ✓ En el marco de la mejora continua para el fortalecimiento del proceso y considerando los nuevos lineamientos brindados por el Departamento Nacional de Planeación (D.N.P) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (D.A.F.P), los cuales están relacionados principalmente con el enfoque de Grupos de Valor, se encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para la medición de la satisfacción de la atención.
- ✓ 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: 1.07.1-38.25 Informes de atención al ciudadano – Atención