



**ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR**
PLANEACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.



**ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR**

**TERCER TRIMESTRE
VIGENCIA 2024**

Carrera 5 # 15-69, Plaza Alfonso López
Horario de atención:
Lunes a viernes
8:00 am - 1:00 pm & 3:00 pm - 6:00 pm
Valledupar-cesar.gov.co

 @alcaldiaVpar
 @alcaldiaVpar
 @AlcaldiaVparOficial
 Alcaldía de Valledupar



OBJETIVO

El objetivo de realizar esta caracterización, obedece a la importancia de conocer información relevante de toda la comunidad que visita las instalaciones de la Alcaldía de Valledupar y otras dependencias cuyas instalaciones se encuentran por fuera del palacio municipal, para la toma de decisiones con el fin de implementar acciones de mejora en lo que a la nuestra política de atención y servicio al ciudadano respecta, aumentando la calidad en la prestación de los trámites que ofrece la entidad.

MÉTODO DE EVALUACION

Los resultados a continuación, se obtuvieron a través de la toma de una muestra de encuestas (Formato AV-F-AC-003 Caracterización Persona Natural) a los visitantes de la ventanilla única de la alcaldía municipal, la secretaría de tránsito, y la oficina de cultura cuyas, instalaciones se encuentran en la casa de la cultura. Dicho formato de caracterización o encuestas tuvo en cuenta 9 preguntas para abordar los siguientes elementos, a saber:

- ✓ Tipo de documento
- ✓ Género
- ✓ Estado civil
- ✓ Nivel de escolaridad
- ✓ Ocupación
- ✓ Estrato
- ✓ Grupo poblacional
- ✓ Lugar de procedencia
- ✓ Condición de discapacidad

Por otra parte, para realizar el informe de medición del nivel de satisfacción de los usuarios y lograr obtener un panorama de cómo está percibiendo el ciudadano o usuario nuestra atención al público, el formato o encuesta aplicada incorporó también 9 preguntas relacionadas con los siguientes aspectos:



- ✓ Tipo de gestión que realiza en la entidad
- ✓ Dependencia más frecuentada
- ✓ Frecuencia de visita
- ✓ Canal de atención utilizado
- ✓ Calificación del servicio
- ✓ Actitud del funcionario
- ✓ Tiempo de espera
- ✓ Comodidad de la infraestructura
- ✓ Sugerencias de mejoras

ALCANCE

Este documento, está soportado en el procedimiento AV-P-AC-002 Caracterización De Usuarios Y Grupos De Valor, y se desarrolla con información obtenida durante el tercer trimestre del año, período comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre del 2024. La base de datos suministrada, permitió realizar el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor que tienen relación directa con la Alcaldía de Valledupar, de esta manera, se pretende conocer las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, satisfacer la prestación del servicio en los diferentes canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.

FICHA TÉCNICA

OBJETIVO	Obtener información de nuestros grupos de valor, y usuarios de trámites y servicios, que permita fortalecer la política de atención servicio al ciudadano.
GRUPO OBJETIVO	Usuarios de trámites y servicios de la alcaldía de Valledupar
TÉCNICA	Encuestas practicadas de forma presencial en la ventanilla única de la alcaldía municipal y las instalaciones donde funcionan la secretaría de tránsito y la oficina de cultura. Formato AV-F-AC-003 Caracterización Persona Natural.
PERÍODO DE EJECUCIÓN	Tercer trimestre 2024 (julio-agosto-septiembre 2024)



RESULTADOS

La Alcaldía de Valledupar ha realizado su ejercicio de caracterización y priorización de sus grupos de valor, definiendo sus Grupos de valor; como todas las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con la entidad, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

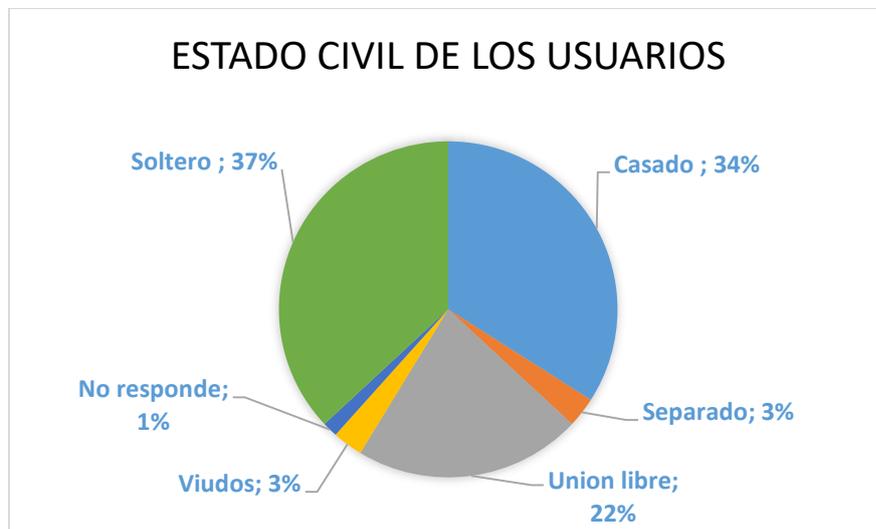
Este ejercicio, pretende contribuir al fortalecimiento del mejoramiento continuo, a la implementación de buenas prácticas de gestión de los procesos que puedan establecer y mejorar acciones concretas para la implementación de estrategias para la prestación del servicio; además, el mejoramiento de los canales de atención y estrategias de comunicación que permitan fortalecer la toma de decisiones en la entidad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:



VENTANILLA ÚNICA

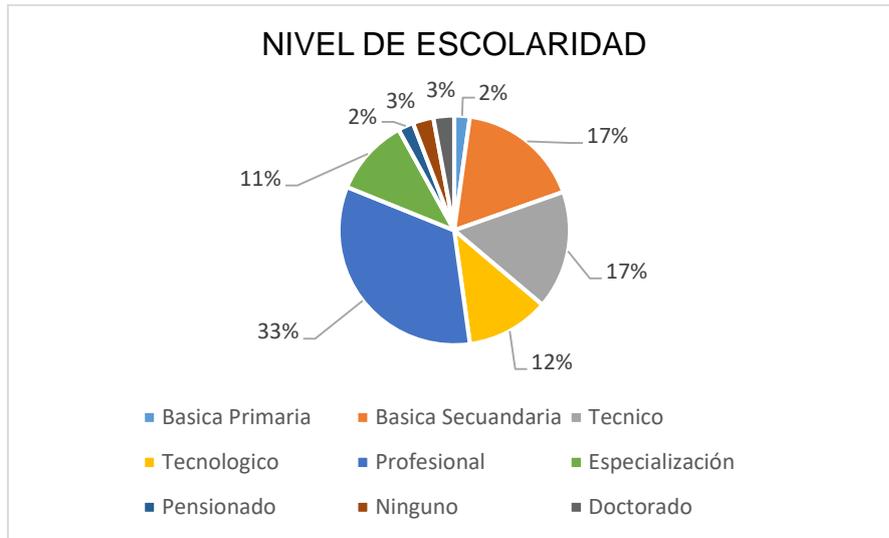
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS.

Del total de usuario atendidos que durante el trimestre visitaron la ventanilla única de la Alcaldía Municipal, el 37% de los usuarios atendidos son solteros, el 34% están casados, el 22% viven en unión libre, el 3% está separado, el 3% es viudo y el 1% no respondió.



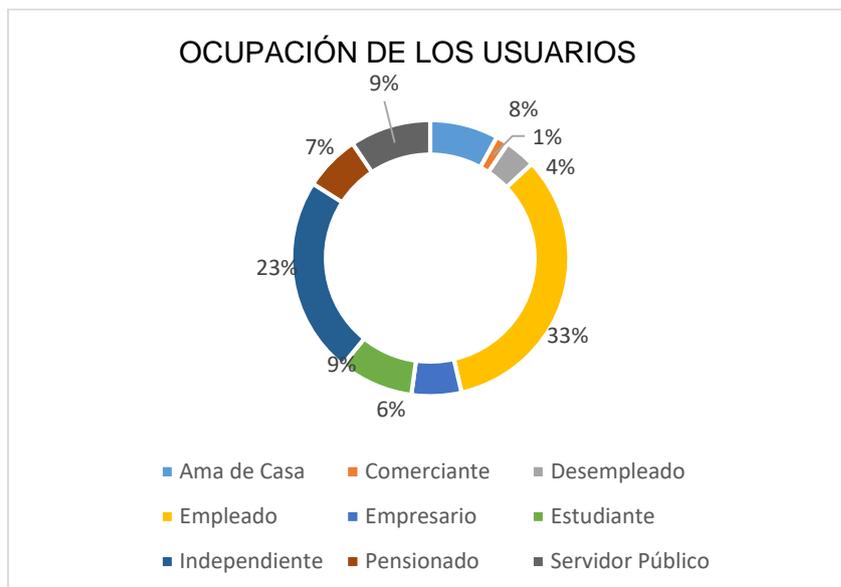
NIVEL DE ESCOLARIDAD.

De estos, el nivel profesional representa un 33%, técnico y básico secundaria cuenta con un 17% cada una, tecnólogo con un 12%, especialistas 11%, personas con doctorados y personas que se abstuvieron de responder cuenta con el 3% cada uno, básica primaria y pensionado con el 2% cada uno, como se puede observar a continuación:



OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS.

El 33% es empleado, el 23% es independiente, los estudiantes y servidores públicos representan un 9% cada uno, el 8% lo representa las amas de casa, un 7% son pensionados, el 6% son empresarios, el 4% son desempleados y el 1% los comerciantes.





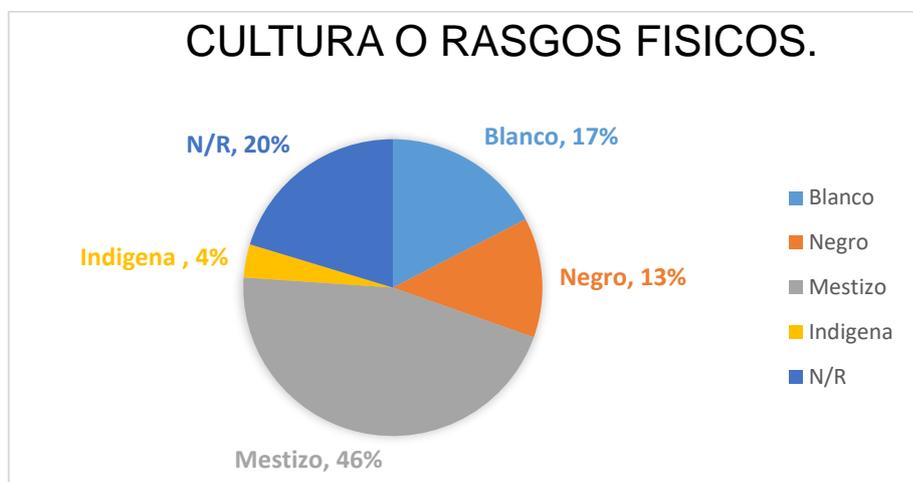
ESTRATO SOCIOECONOMICO.

En lo que respecta a estratificación, el estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 2 con el 37%, el estrato 1 con 26%, el estrato 3 con el 25%, el 8% es estrato 4 y estrato 5 con el 4%.



CULTURA O RASGOS FISICO.

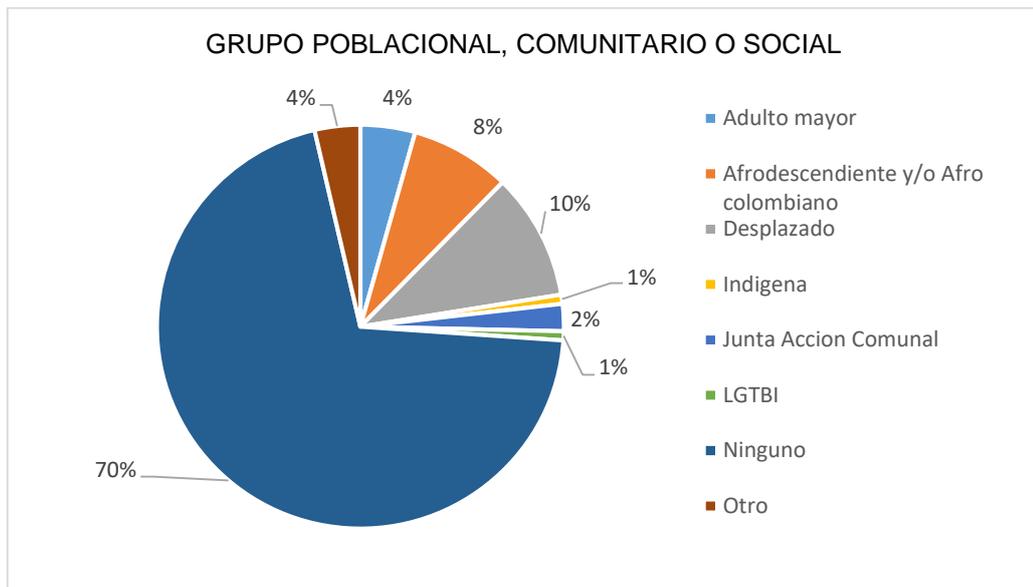
Por otro lado, los resultados desde el punto de vista población, arrojaron que la población visitante obedece a mestizos con un 46%, un 17% es blanco, un 20% se abstuvo de responder, el 13% es negro y el 4% es indígena.





GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL.

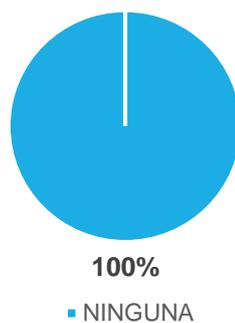
El 70% de los usuarios respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social, un 10% son desplazados, el 8% son afrodescendientes y/o afrocolombiano, un 4% es adulto mayor y otro cada uno, el 2% pertenece a la junta de acción comunal y un 1% es indígena y LGTBI cada uno.



DISCAPACIDAD.

El 100% de los encuestados, no reporta alguna discapacidad.

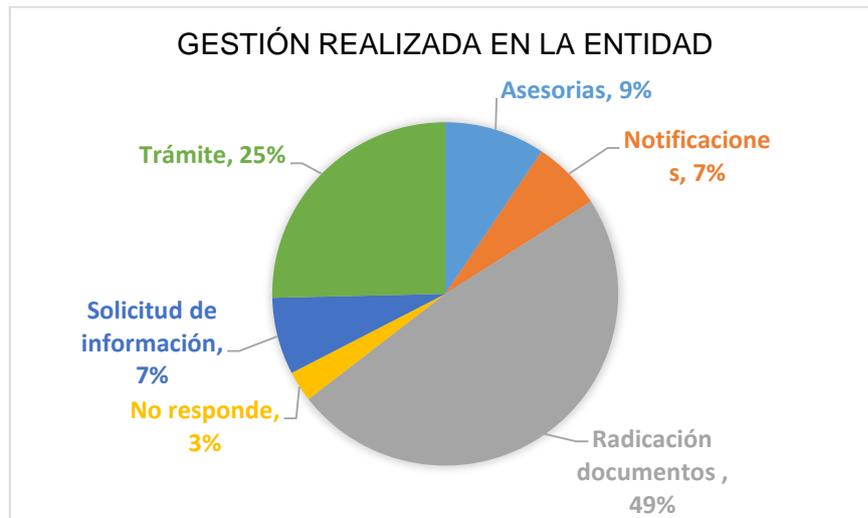
DISCAPACIDAD





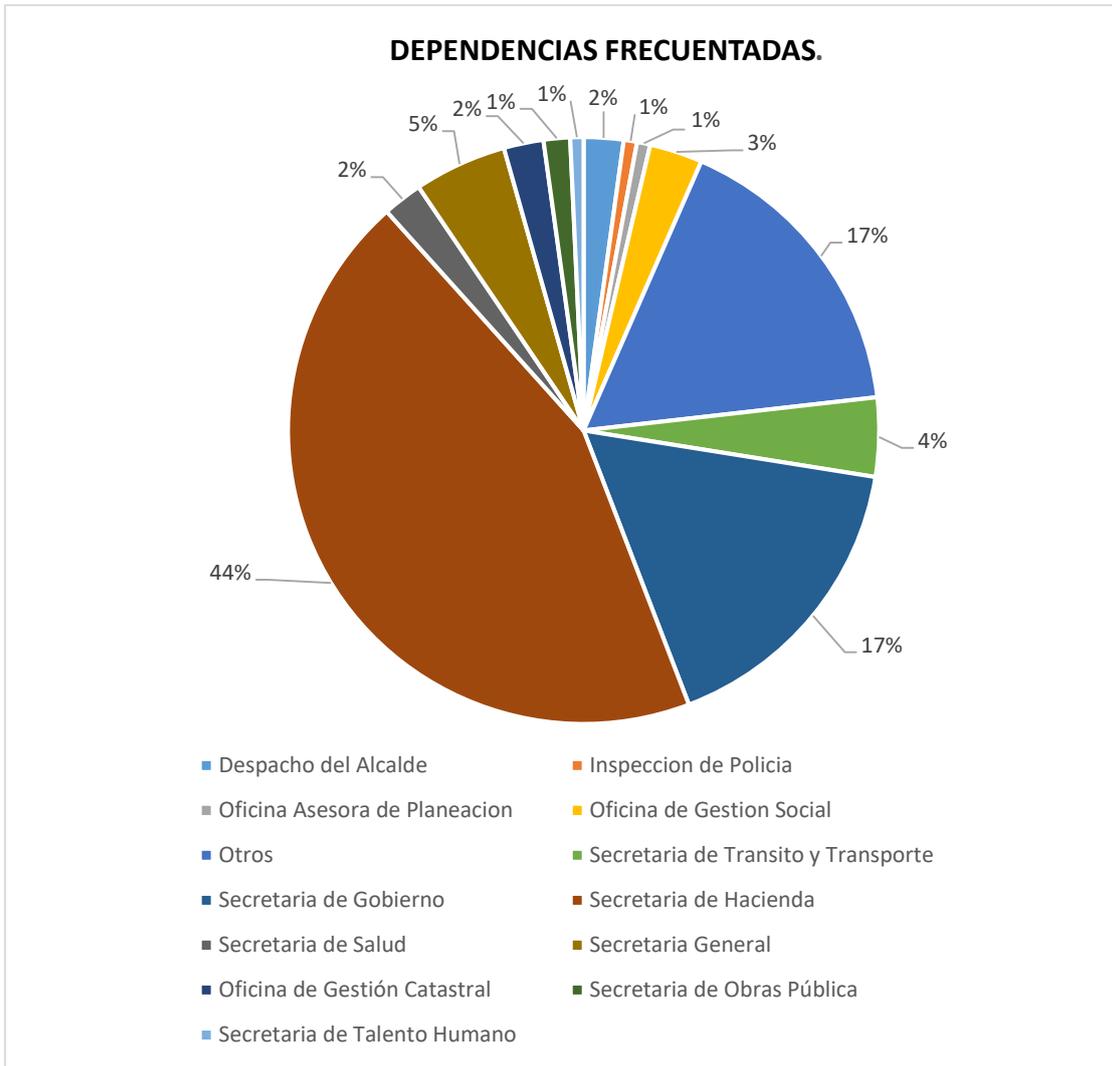
GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD.

En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 49% realizó radicación de documentos, el 25% se acercó a la ventanilla para adelantar tramites, el 9% para solicitud de asesoría, un 7 % para recibir notificaciones y solicitud de información y el 3% se abstuvo de responder.



DEPENDENCIAS FRECUENTADAS.

Las muestras tomadas arrojaron el siguiente resultado: El 44% presentaron solicitudes dirigidas a la Secretaría de Hacienda; un 17% lo representa la Secretaria de Gobierno y la clasificación denominada otros respectivamente. Le siguen, Secretaria General con un 5%, el 4% a Secretaria de Tránsito y Transporte, el 3% Oficina de Gestión Social, el 2% Despacho del Alcalde, Oficina de Gestión Catastral y Secretaria Local de Salud cada uno y las dependencias como Inspección de Policía, Oficina Asesora de Planeación, Secretaria de Obras Públicas y Secretaria de Talento Humano representan un 1% cada una.

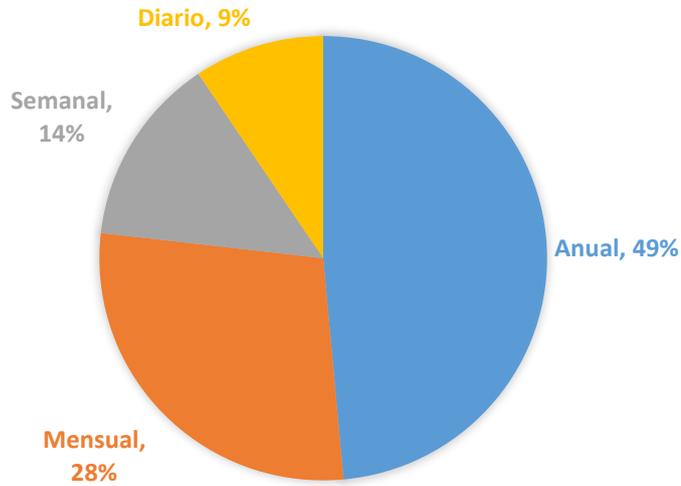


FRECUENCIAS DE VISITAS.

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la entidad es la siguiente: El 49% efectúa visitas anuales, el 28% frecuenta mensualmente, el 14% semanal y el otro 9% diario.



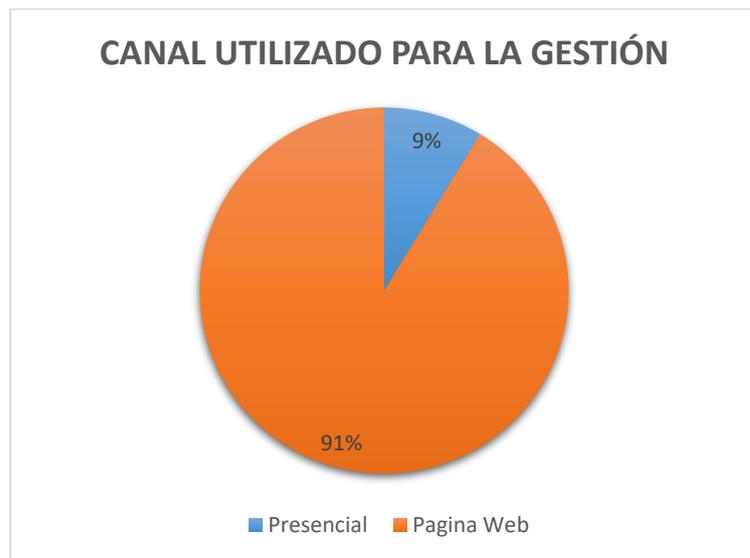
FRECUENCIAS DE VISITAS



CANALES UTILIZADOS.

Frente al canal utilizado para hacer la gestión en la entidad el 91% respondió que prefiere hacerlo presencialmente y el 9% utilizó la plataforma de la página web.

CANAL UTILIZADO PARA LA GESTIÓN



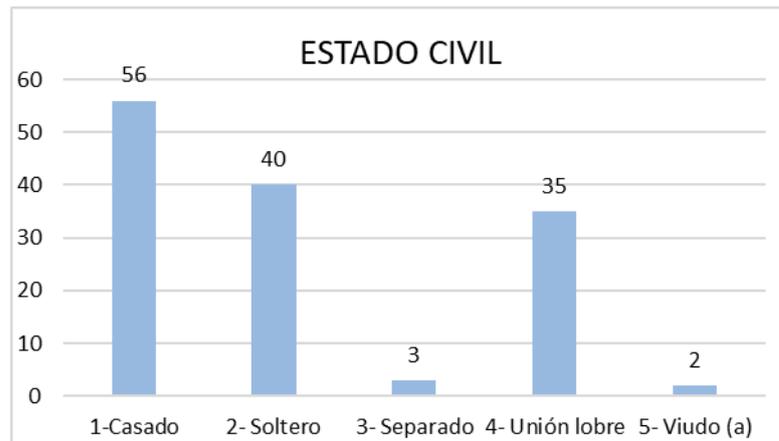


SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar presentan las siguientes características:

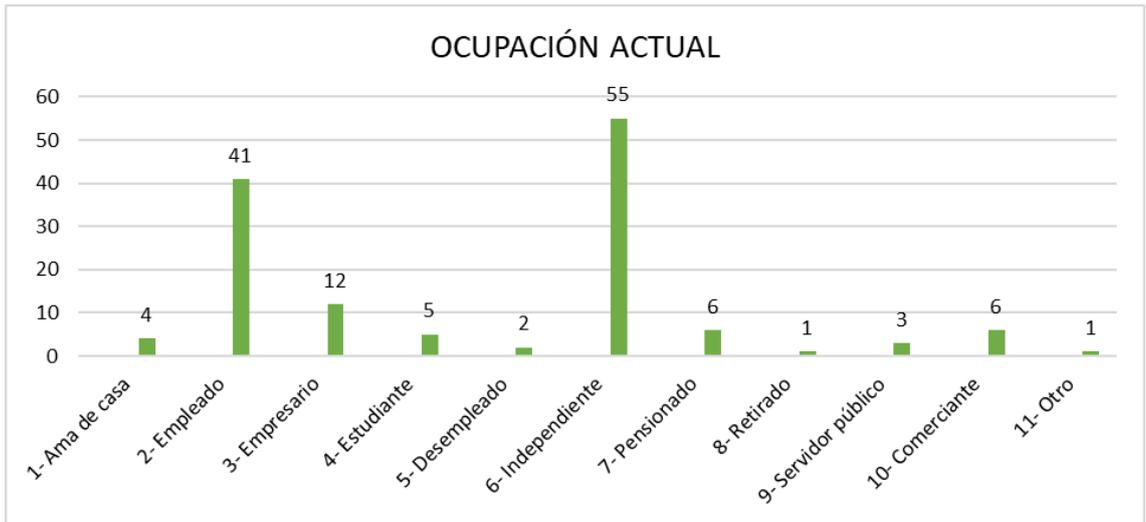
ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 41.18% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte es casado, el 29.41% es soltero, el 25.74 vive en unión libre, el 2.21% es separado y el 1.47% restante es viudo.



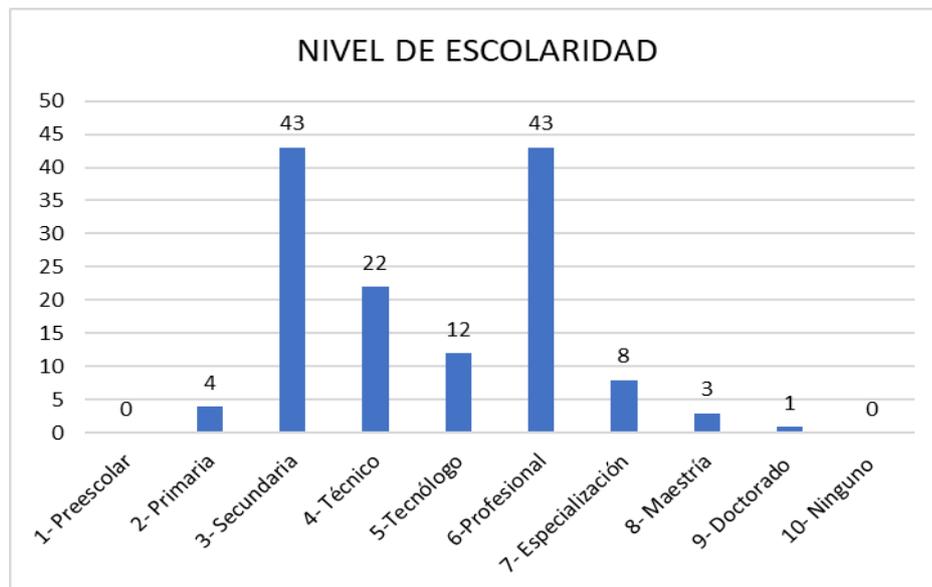
OCUPACION DE LOS USUARIOS

El 30.15% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito son empleados, el 40.44% es independiente, un 2.94% es ama de casa, un 8.82% es empresario, el 3.68 es estudiante, un 4.41% es comerciante, un 1.47% es desempleado, el 4.41% es pensionado, el 2.21% es servidor público, el 0.74% es retirado y el 0.74% restante tiene ocupaciones diferentes a las anteriores.



NIVEL DE ESCOLARIDAD

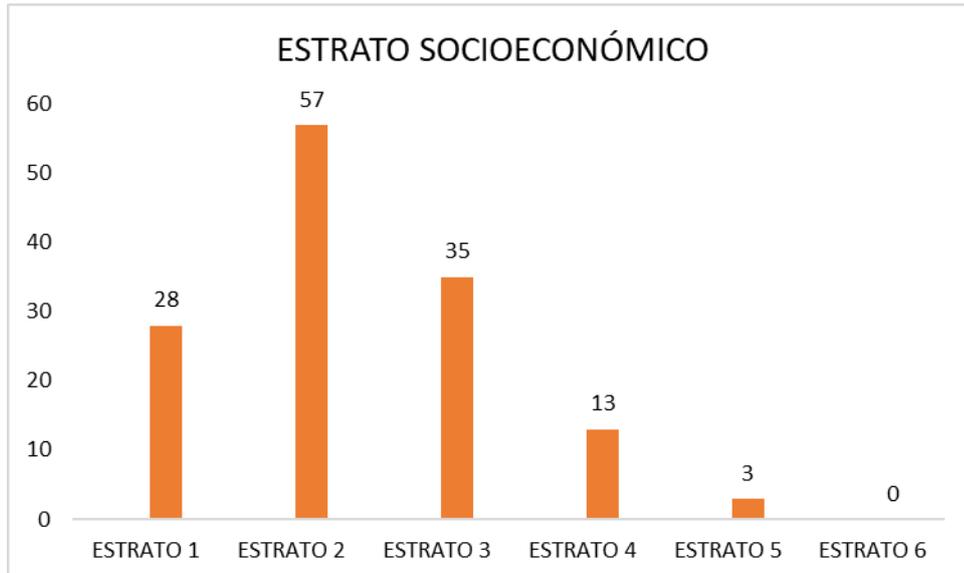
De los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 31.62% es profesional, el 31.62% cuenta con estudios de secundaria, el 16.18% es técnico profesional, un 8.82% es tecnólogo, el 5.88% cuenta con especialización, el 2.94% tiene estudios de básica primaria, el 2.21% tiene maestría y el 0.74% tiene estudios de doctorado.





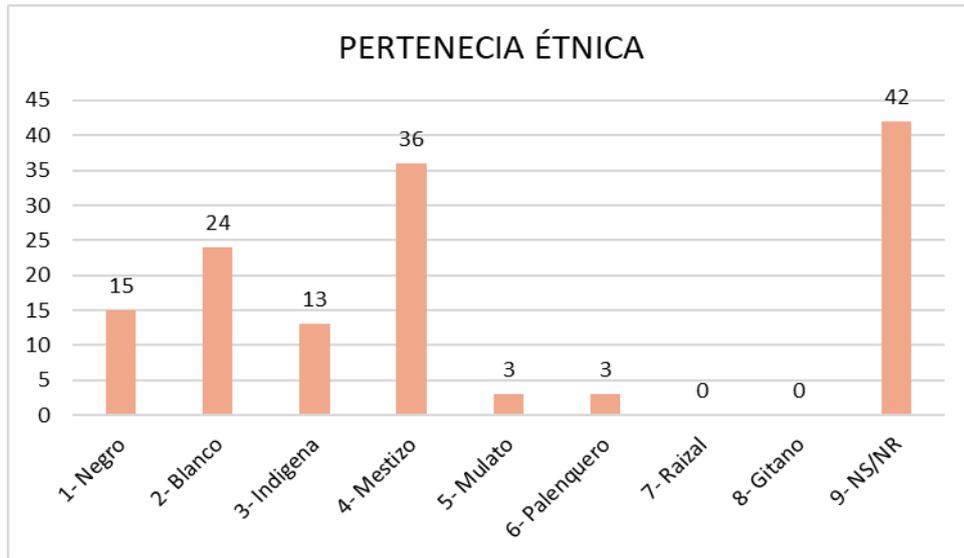
ESTRATO SOCIOECONOMICO

El estrato socioeconómico de los usuarios con más concurrencia en la Secretaría de Tránsito y Transporte es el estrato 2 con el 41.91%, el estrato 3 con 25.74%, el estrato 1 con el 20.59%, el 9.56% es de estrato 4 y el 2.21% es de estrato 5.



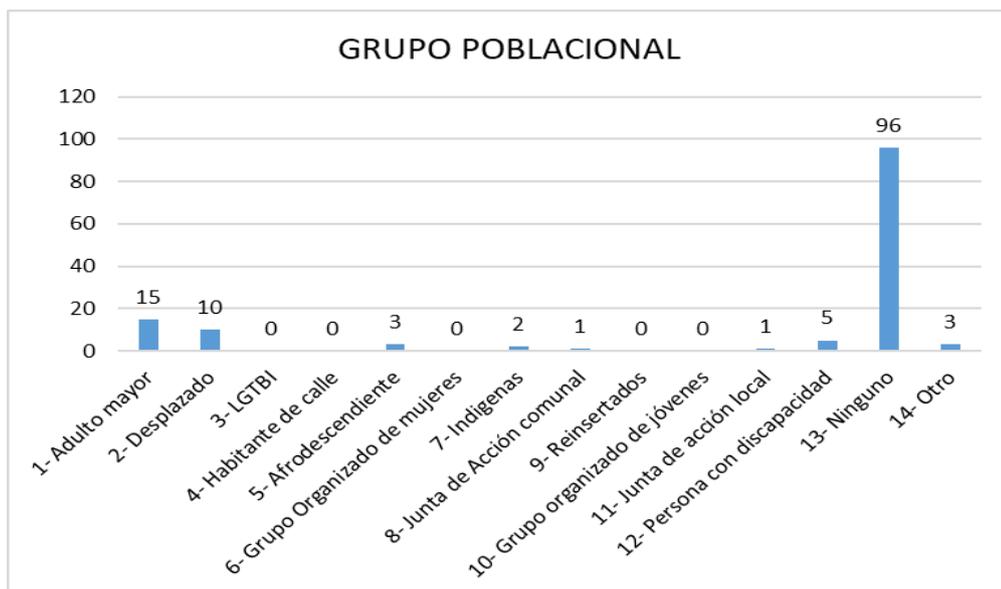
CULTURA O RASGOS FISICOS

Así mismo, el 26.47% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte es mestizo, el 17.65% blanco, el 11.03% negro, el 9.56% indígena, el 2.21% mulato, el 2.21% palenque y el 30.88% restante no sabe o no respondió la pregunta.



GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL

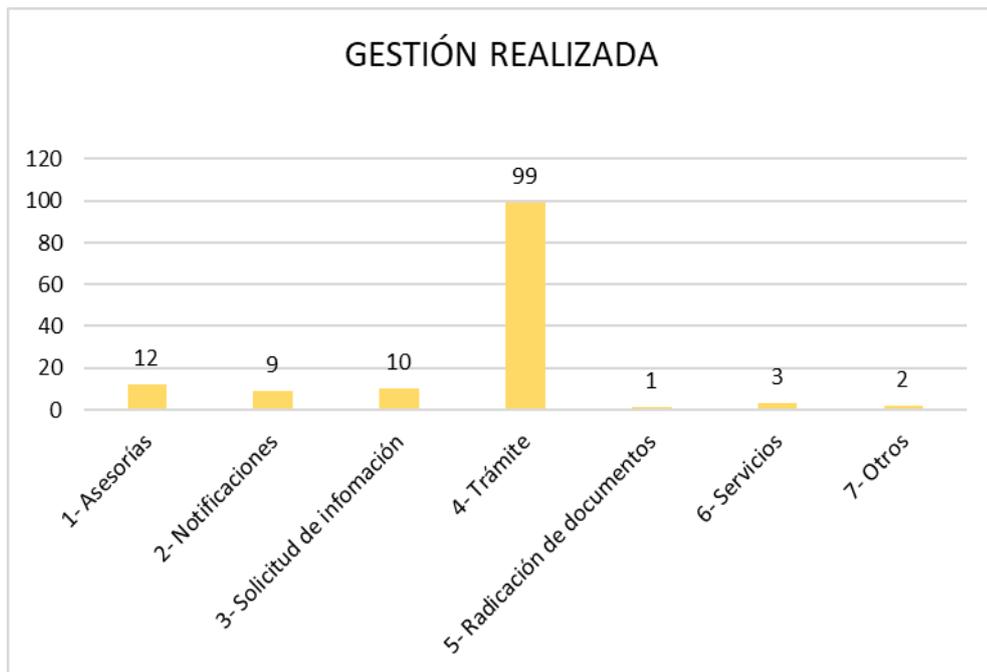
El 70.59% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 7.35% es desplazado, un 11.03% es adulto mayor, un 2.21% es afrodescendiente, otro 1.47% es indígena y otro 3.68% cuenta con alguna discapacidad, el 0.74% pertenece a junta de acción comunal y el 2.21% respondió que pertenece a otro grupo poblacional sin especificar a cuál.





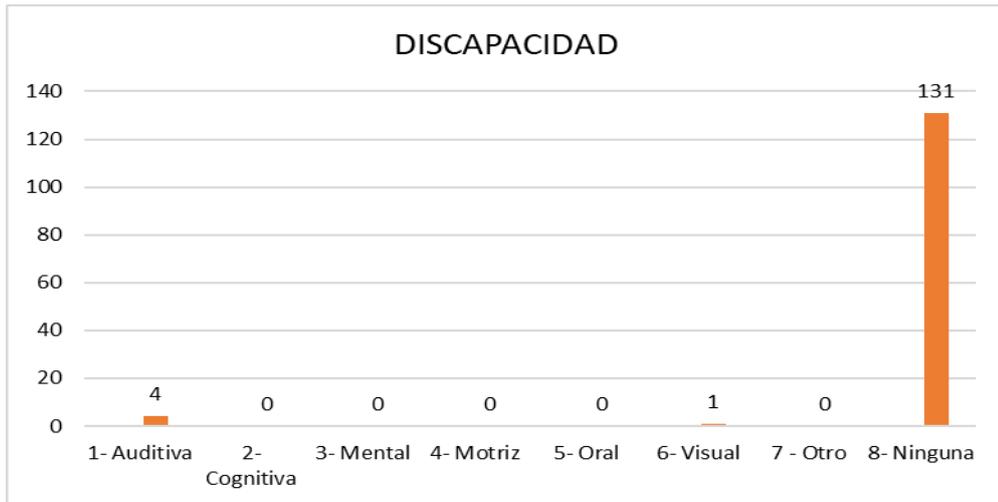
GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD

En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Tránsito y Transporte, un 72.79% realizó trámites, un 8.82% solicitó asesorías, un 6.62% surtió notificaciones, un 7.35% solicitó información, un 0.74% radicó documentos, un 2.21% solicitó servicios y otro 1.47% realizó otro tipo de trámite.



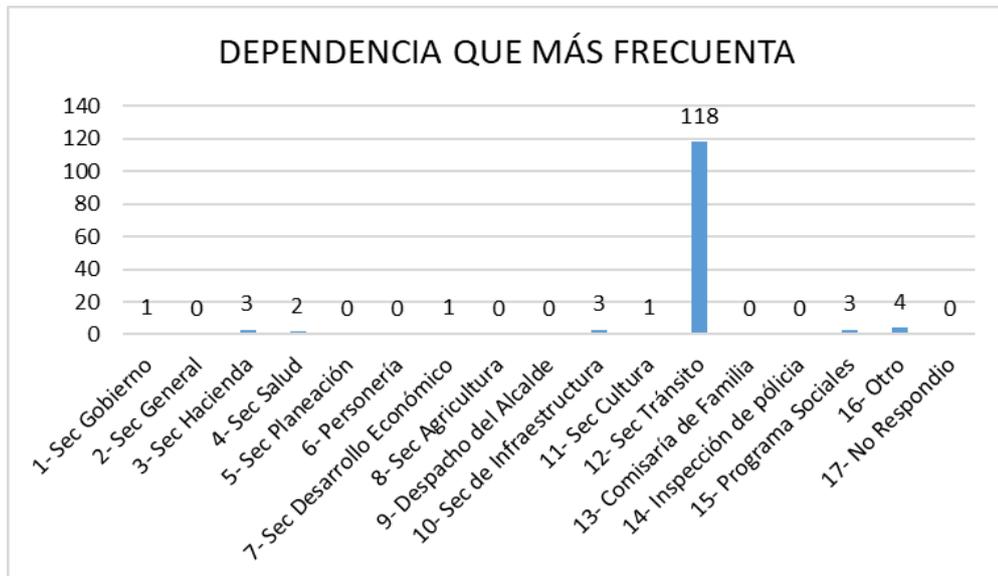
DISCAPACIDAD

El 96.32% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte encuestados expresaron que no tienen ninguna discapacidad, otro 2.94% tiene discapacidad auditiva y el 0.74% restante tiene discapacidad visual. Como se evidencia a continuación:



DEPENDENCIA DE LA ALCALDÍA QUE MÁS FRECUENTA

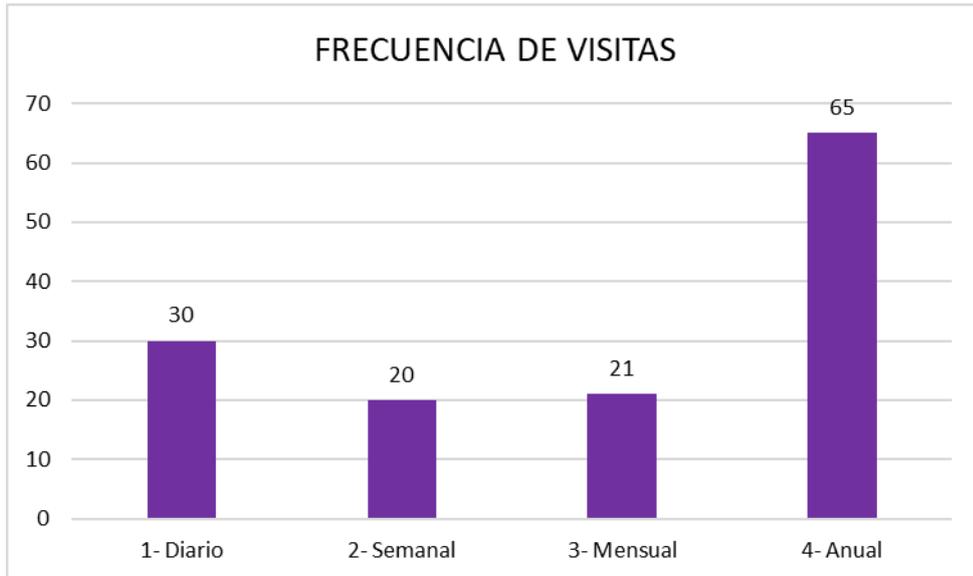
Con respecto a la dependencia de la Alcaldía de Valledupar que los usuarios más frecuentan, es la siguiente: El 86.76% respondió la Secretaría de Tránsito, el 2.21% la Secretaría de Hacienda, el 2.21% la Secretaría de Infraestructura, el 2.21% programas sociales, el 1.47% la Secretaría de Salud, el 0.74% Secretaría de Gobierno, un 0.74% Desarrollo Económico, otro 0.74% la Casa de Cultura y el 2.94% restante respondió que a otra dependencia sin decir cuál.





FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

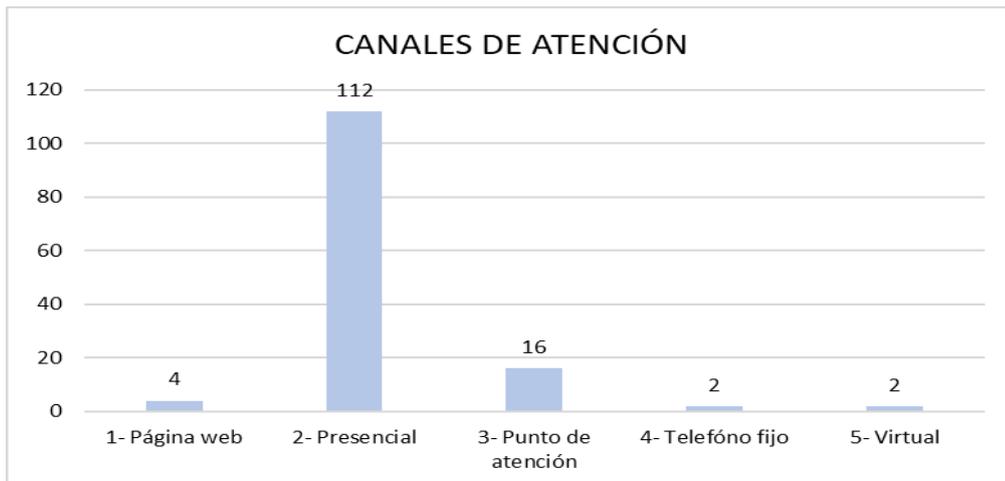
Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Tránsito y Transporte es la siguiente: El 47.79% efectúa visitas anuales, 15.44% la frecuenta mensualmente, el 14.71% semanalmente, el 22.06% diariamente.



CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

Los canales utilizados para hacer la gestión en la Secretaría de Tránsito y Transporte fueron: El 82.35% lo hizo presencialmente, un 2.94% manifestó que utilizó la página web del Municipio para solicitar una información, un 11.76% acudió al punto de atención, un 1.47% manifestó que interpuso un derecho de petición de manera virtual y un 1.47% utilizó el teléfono para comunicarse con la Secretaría de Tránsito y Transporte.

Lo anterior, se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



OFICINA DE CULTURA

Los usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron la oficina de cultura que funciona en las instalaciones de la Casa de Cultura de Valledupar, presentaron las siguientes características:

TIPO DE PERSONA

Inicialmente, se evidencia, que el total de nuestras encuestas corresponde a personas naturales, tal y como se aprecia en la Grafica.





LUGAR DE PROCEDENCIA

De acuerdo con lo expuesto, se puede evidenciar que el 97% de las personas atendidas proceden del departamento del Cesar, mientras que el 3% restante proceden de otros departamentos, tales como Atlántico (2%) y Cundinamarca (1%). Como se puede observar a continuación:



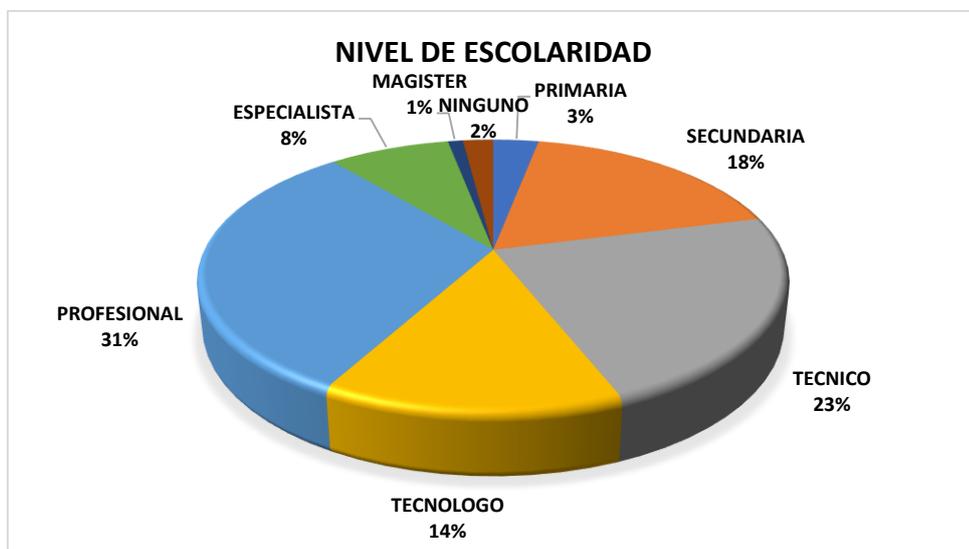
OCUPACIÓN

Para este periodo, las personas que se acercaron a requerir los servicios ofertados con Empleadas (32%), seguido de estudiantes 23%; amas de casa (15%) y trabajadores independientes (14%). Como se puede observar en la siguiente gráfica.



NIVEL DE ESCOLARIDAD

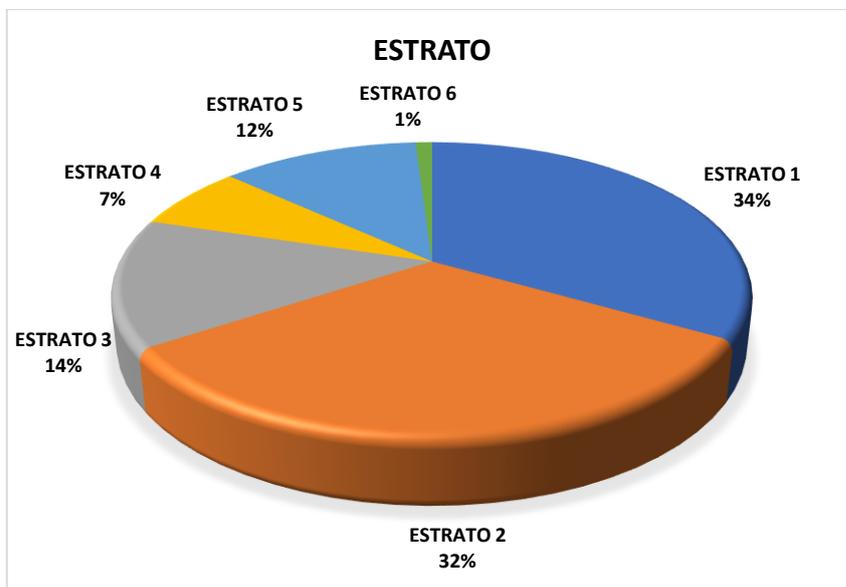
En este mismo sentido, se identifica la relación existente entre el nivel de escolaridad y el estrato socioeconómico en el cual se ubican las personas interesadas en nuestros servicios, para este periodo se evidencia una variación notable en este ítem, puesto que el 31% de las personas que solicitaron nuestros servicios son Profesionales, seguido por el nivel Técnico con un 23% y un 18% en nivel Secundaria, así como un 14% en nivel Tecnólogo. Se destaca con un 8% de nuestros usuarios en nivel Especialista.





ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Atendiendo a lo expuesto, se aprecia que el 34% de la población atendida se ubica en el Estrato 1, seguido de la población el Estrato 2 el cual representa el 32%, mientras que el 14% está en el Estrato 3. Cabe destacar en este periodo, que se cuenta con atención a la población de Estrato 5, con un 12%, un mayor número que los atendido en el Estrato 4 con un 7%, manteniendo la atención en gran parte de la población objeto planteado desde la iniciativa de formación cultural.



TIPO DE GESTIÓN

En cuanto al tipo de gestión y/o trámite por los cuales se acercan los usuarios a las oficinas de la Oficina de Cultura, el 20% de las personas lo hacen para la solicitud de Asesorías, el 12% se acercó para recibir notificaciones, el 9% para solicitar información, y el 7% adelantó trámites, Es de notar, que el mismo porcentaje de personas (20%), No respondieron o manifestaron ir a realizar Otros trámites, pero sin especificar.



DEPENDENCIA MÁS FRECUENTADA.

Para este Trimestre, las áreas u oficinas más frecuentadas por la población fueron: Cultura 20%, de manera igualitaria estuvieron Programas Sociales y Hacienda con 16%, Otras áreas obtuvo un 14% de visitas, y Salud un 12%; un 8% No Respondió. El 10%, se distribuyó entre las áreas de Gobierno (5%), Secretaría General (3%), Personería (2%) y Despacho del alcalde, Infraestructura, Desarrollo Económico y Agricultura sumaron el restante 4%.



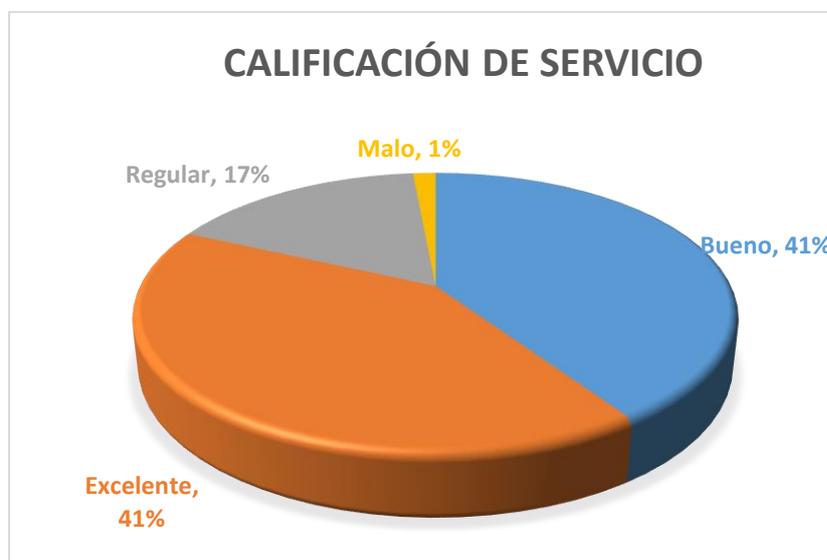


MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Los resultados obtenidos frente a la calificación del servicio y los trámites ofrecidos en la ventanilla única de la Alcaldía de Valledupar evidenciaron lo siguiente:

CALIFICACION DE SERVICIO.

En relación con la calificación dada por los usuarios sobre la prestación del servicio, se obtuvo de la ventanilla única de la Alcaldía de Valledupar que el 41% lo determinó excelente, el 41% bueno, el 17% regular y el otro 1% malo.



ACTITUD DE SERVICIO.

Frente a la calificación dada por los usuarios sobre la actitud de la prestación del servicio se obtuvo que el 42% es bueno, el 41% es excelente, el 14% lo clasifico como regular y el 3% es malo.



TIEMPO DE SERVICIO.

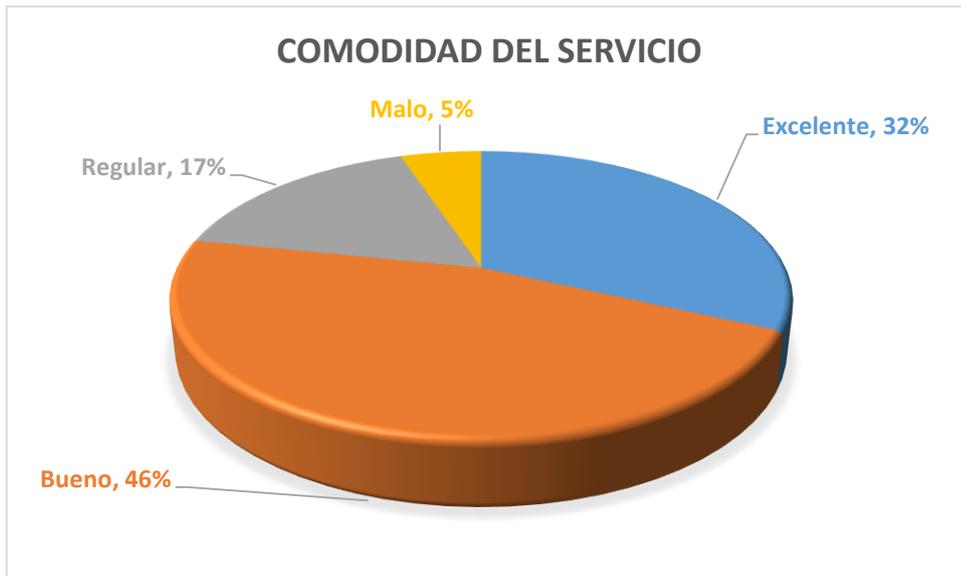
En relación con la calificación dada por los usuarios sobre el tiempo de la prestación del servicio se obtuvo que el 49% es excelente, el 38% lo determinó bueno, el 10% regular y el otro 3% malo.





COMODIDAD DE SERVICIO.

En relación con la calificación dada por los usuarios sobre la comodidad de la prestación del servicio se obtuvo que el 46% es bueno, el 32% lo determino excelente, el 17% regular y el otro 5% malo.



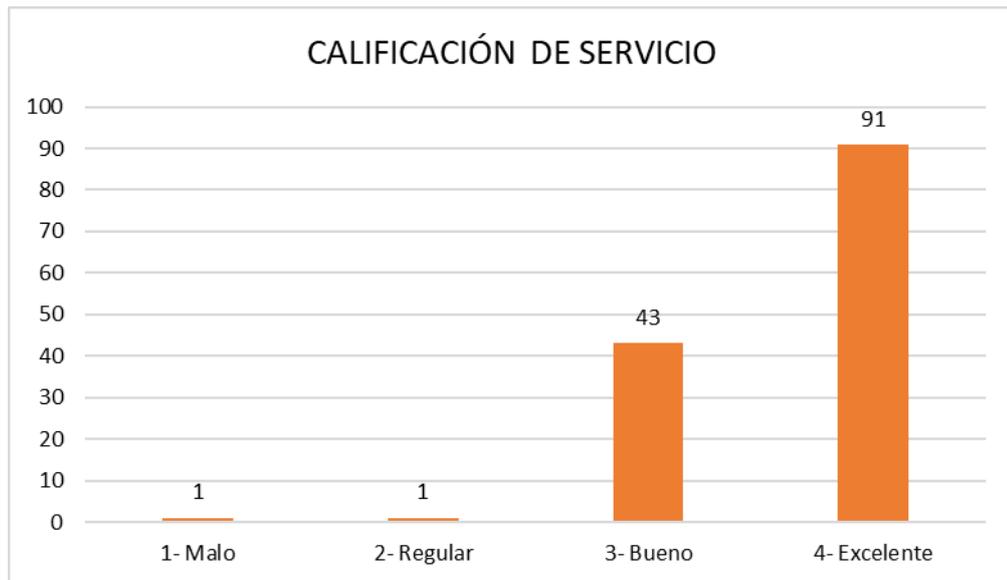
SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Durante el período encuestado correspondiente, los usuarios de los servicios de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos en las diferentes oficinas de atención al usuario.

Los resultados, del informe de medición de satisfacción es el siguiente:

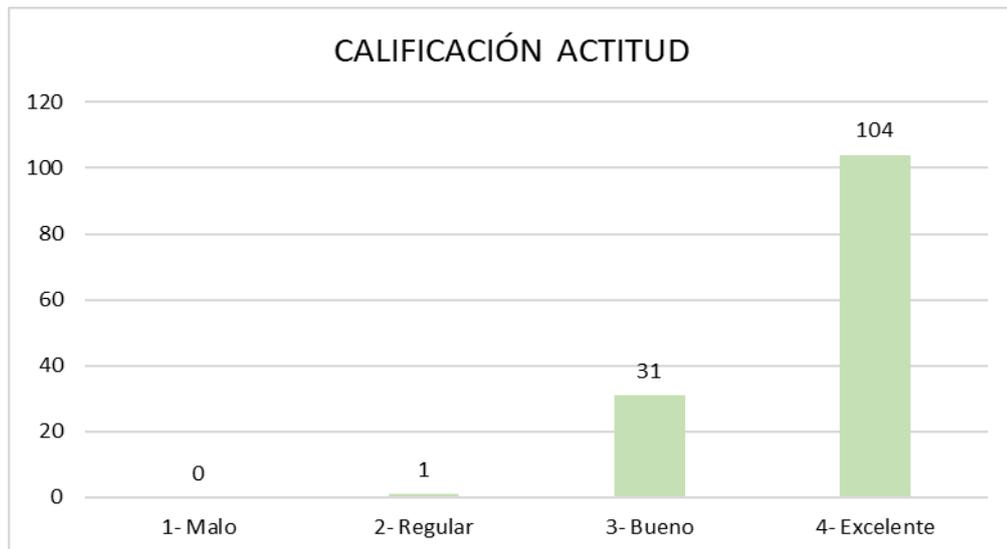
CALIFICACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con respecto a la calificación del servicio al ciudadano, los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte consideran que el 66.91% es excelente, el 31.62% considera que es bueno, el 0.74% regular y el 0.74% restante considera que la atención es mala.



CALIFICACION DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

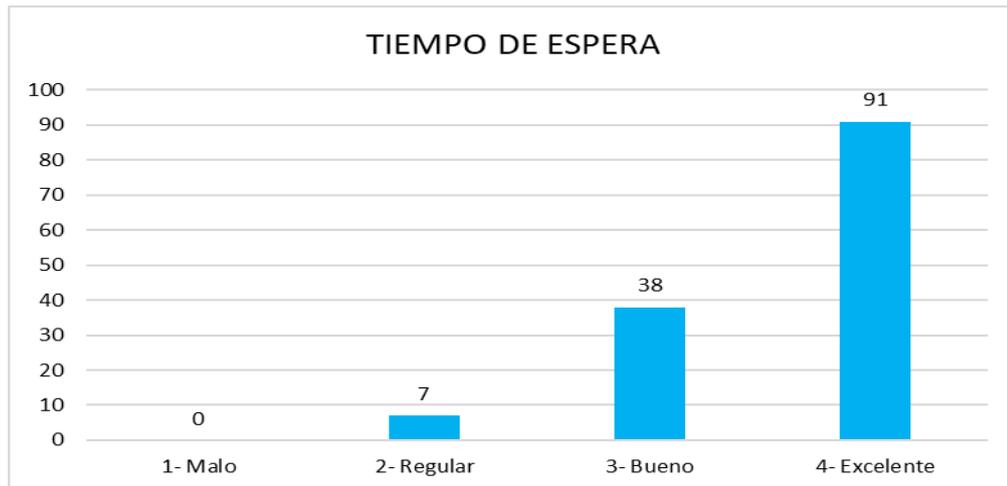
Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 76.47% considera que la actitud del funcionario es excelente, el 22.79% considera que es buena y el 0.74% considera que la actitud del funcionario es regular.





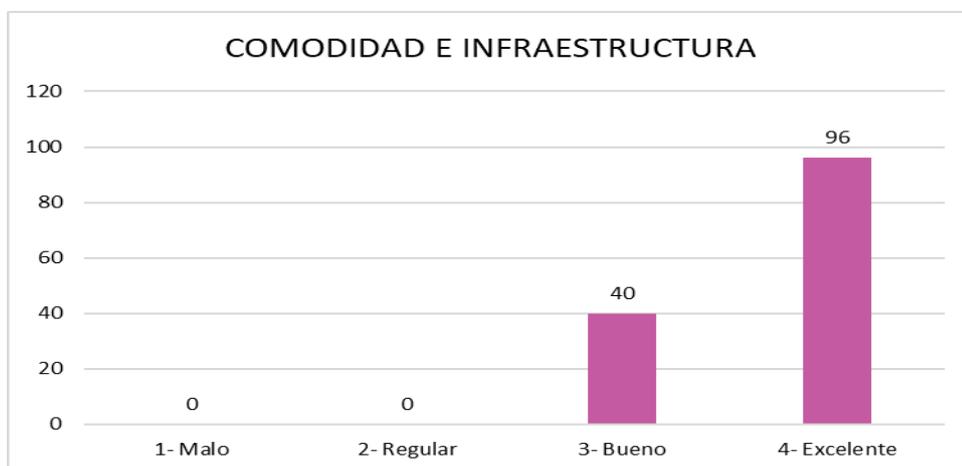
CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 66.91% de los usuarios considera que es excelente, el 27.94% considera que es bueno y el 5.15% considera que el tiempo de espera para la atención es regular.



CALIFICACION DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 70.59% de los usuarios considera que es excelente y el 29.41% considera que la comodidad e infraestructura es buena. Como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:





OFICINA DE CULTURA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En cuanto a los niveles de satisfacción que el ciudadano manifiesta una vez recibida la atención a través de los diferentes canales, el 59% considera que esta es Buena, subió con relación al periodo anterior (38%); el 18% considera que es Excelente.

Es importante tener en cuenta en este punto, que, para el periodo anterior, el porcentaje de calificación para este ítem fue mucho mayor al obtenido para este periodo (52%), por lo que es necesario generar estrategias de mejora que permitan fortalecer las capacidades de los funcionarios, con relación a la Atención al ciudadano, y de esta manera incrementar los niveles de satisfacción.



ACTITUD DEL FUNCIONARIO Y TIEMPO DE ESPERA

Nuevamente, debemos relacionar el nivel de Satisfacción con estos dos aspectos: la actitud del funcionario a la hora de atenderle y el tiempo de espera para la atención.



En este sentido coinciden el 61% que es Buena, distinto al período anterior en que consideraron que fue Excelente en ambos casos (46%), y Como Excelente calificó el 20% de los visitantes la actitud del funcionario que los atendió; y sólo el 11% y el 3% calificaron negativamente la actitud del funcionario.



CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

Finalmente, el 16% también calificó como excelente el tiempo de espera, y al 61% le pareció bueno; por otra parte, 13% consideran como Regular el tiempo de espera y solo el 5% lo calificó negativamente.





CONCLUSIONES

Finalmente, este ejercicio ha permitido conocer las características de los usuarios que visitan la entidad y las diferentes secretarías u oficinas que funcionan por fuera, para establecer procesos de mejora en la atención y servicio al ciudadano, implementar acciones para mejorar la prestación del servicio en:

- Fortalecer canales de atención diferentes al presencial para que el ciudadano no tenga que desplazarse a la entidad.
- Fortalecer en términos generales las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.
- Realizar campañas de difusión de trámites y los diferentes canales de atención.