



ALCALDÍA DE  
**VALLEDUPAR**  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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



**ALCALDÍA  
DE VALLEDUPAR**

**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



## CONTENIDO

**OBJETIVO**.....

**MÉTODO DE EVALUACION** .....

**ALCANCE** .....

**RESULTADOS**.....

**INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**.....

**CONCLUSIONES**.....

## 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.

## METODO DE EVALUACION

Los resultados a continuación, se obtuvieron a través de la toma de una muestra de encuestas 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, se desarrolla con información obtenida durante el primer semestre del año, período comprendido entre los meses de mayo y junio 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

<b>OBJETIVO</b>	Obtener información de nuestros grupos de valor, y usuarios de trámites y servicios, que permita fortalecer la política de atención servicio al ciudadano.
<b>GRUPO OBJETIVO</b>	Usuarios de trámites y servicios de la alcaldía de Valledupar
<b>TÉCNICA</b>	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.
<b>PERÍODO DE EJECUCIÓN</b>	Primer semestre 2024 (mayo-junio 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.

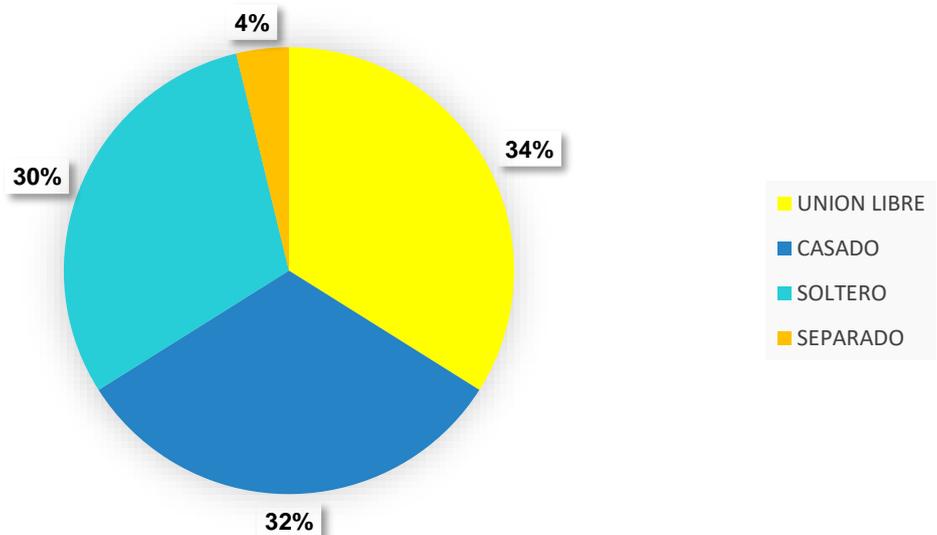
Este ejercicio pretende contribuir al fortalecimiento del mejoramiento continuo, a la implementación de buenas prácticas de gestión de los procesos que puedan establecer y mejorar acciones concretas para la implementación de estrategias para la prestación del servicio; además, el mejoramiento de los 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 – ALCALDÍA DE VALLEDUPAR

#### ✓ ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS.

El 34% de los usuarios atendidos son unión libre, el 32% están casados, el 30% es están solteros y el 4% separados.

#### ESTADO CIVIL

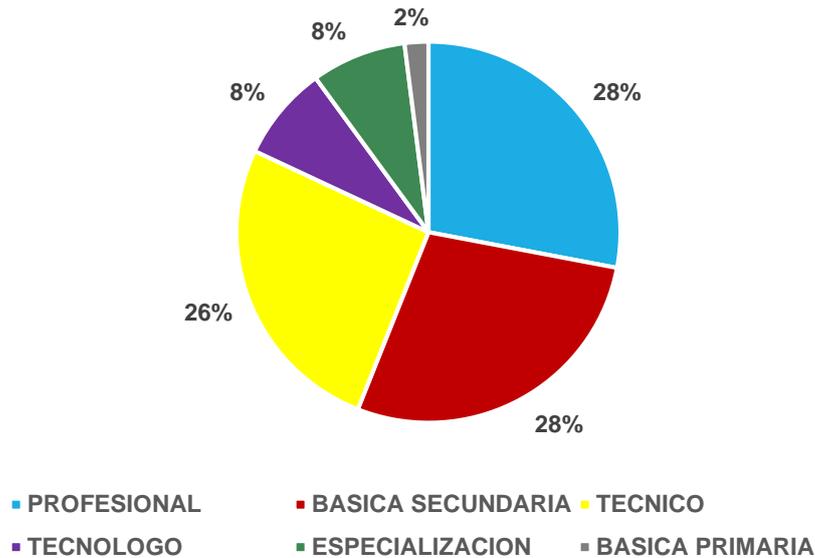




✓ NIVEL DE ESCOLARIDAD.

Del nivel de escolaridad, de quienes visitaron la entidad el nivel profesional ocupó el 28%, la básica secundaria representa también el 28%, el nivel técnico cuenta con un 26%, el nivel especialización y tecnólogo con un 8% cada uno y el nivel básica primaria con el 2%.

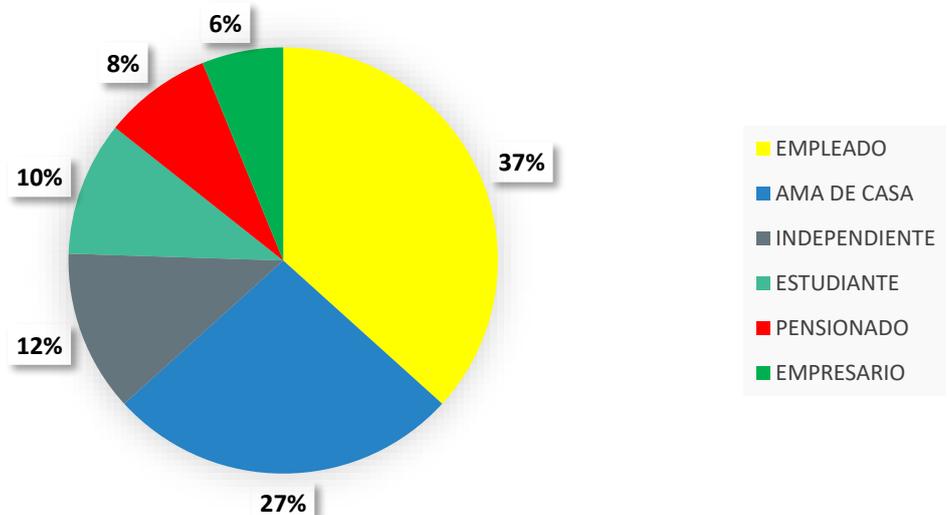
**NIVEL DE ESCOLARIDAD**



✓ OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS.

El 37% es empleado, un 27% es ama de casa, el 12% es independiente, un 10% es estudiante, un 8% es pensionado y el 6% es empresario.

**OCUPACION**

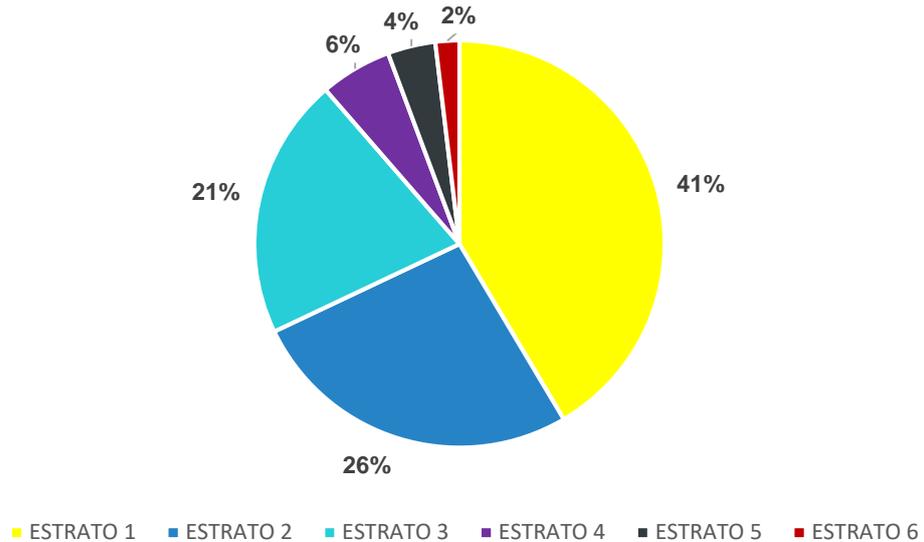




✓ **ESTRATO SOCIOECONOMICO.**

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 1 con el 41%, el estrato 2 con 26%, el estrato 3 con el 21%, el 6% es estrato 4, el 4% estrato 5 y el 2% es estrato 6.

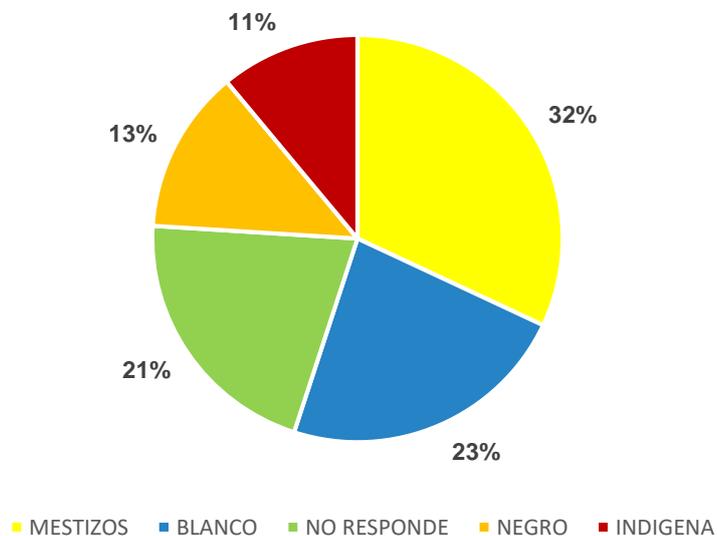
### ESTRATO SOCIO ECONOMICO



✓ **CULTURA O RASGOS FISICO.**

Destacaron los mestizos con un 32%, un 23% es blanco, un 21% se abstuvo de responder, el 13% es negro y el 11% es indígena.

### CULTURA O RASGOS FISICOS

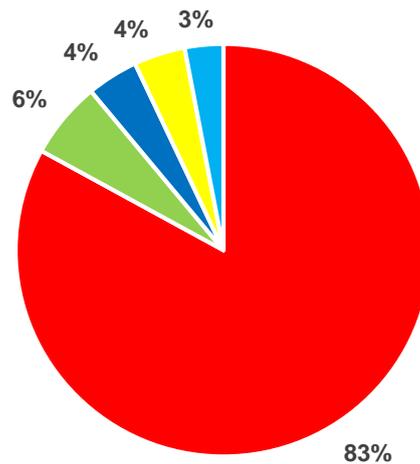




✓ GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL.

El 83% de los usuarios respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social, un 6% es adulto mayor, desplazados el 4%, otro 4%, Afrodescendiente y/o Afro colombiano un 3 %

**GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL**

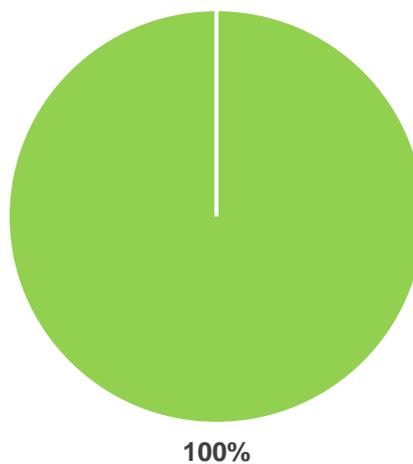


■ NO PERTENECE ■ ADULTO MAYOR ■ DESPLAZADOS ■ OTROS ■ AFRO COLOMBIANO

✓ DISCAPACIDAD.

El 100% de los encuestados no presentan discapacidad.

**DISCAPACIDAD**



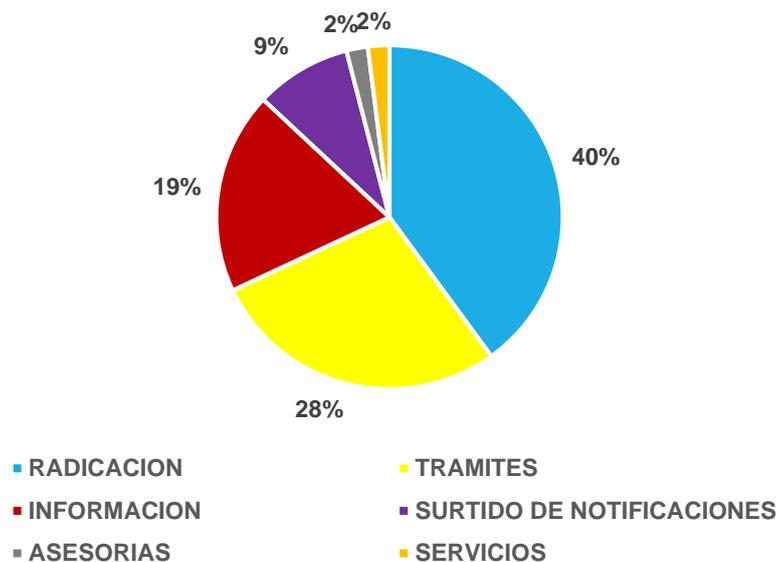
■ NINGUNA



✓ **GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD.**

En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 40% realizó radicación de documentos, el 28% tramites, el 19% solicito información de la entidad, un 9% surtió notificaciones, un 2% solicito asesorías y el otro 2% servicios.

**GESTION REALIZADA EN LA ENTIDAD**

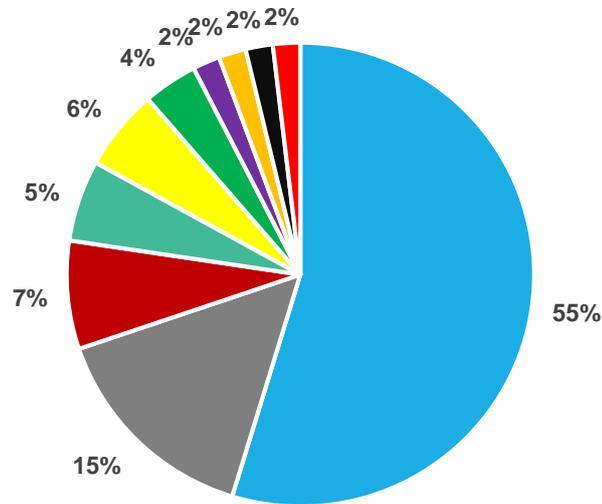


✓ **DEPENDENCIAS FRECUENTADAS.**

Las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 55% presentaron solicitudes dirigidas a la Secretaría de Hacienda; un 15% Secretaria General, 8% Secretaria de Gobierno, 6% a otros, 6% a Oficina Asesora de Planeación, el 4% Oficina de Gestión Social y despacho del Alcalde, Inspección de Policía, Secretaria de Salud y Secretaria de Desarrollo Económico Medio Ambiente u Turismo representan un 2% cada una.



### DEPENDENCIA FRECUENTADA

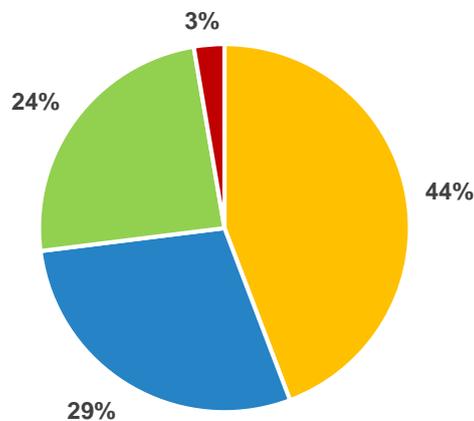


- SEC HACIENDA
- SEC GOBIERNO
- OTRO
- DESPACHO
- SALUD
- SEC GENERAL
- OFICINA PLANEACION
- OFICINA GESTION SOC
- INSPECCION
- SEC DESARROLLO ECONOMICO, AMB

### ✓ FRECUENCIAS DE VISITAS.

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la entidad es la siguiente: El 44% efectúa visitas anuales, el 29% frecuenta diariamente, el 24% mensual y el otro 3% semanalmente.

### FRECUENCIA DE VISITAS



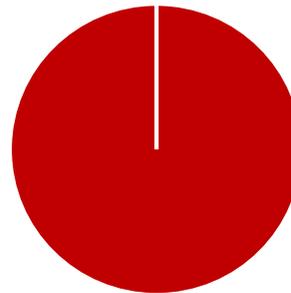
- ANUAL
- DIARIO
- MENSUAL
- SEMANTAL



✓ CANALES UTILIZADOS.

La encuesta, también evidenció que el canal más utilizado para hacer la gestión fue presencial equivalente al 100% de la población encuestada.

### CANALES UTILIZADOS



100%

■ PRESENCIAL

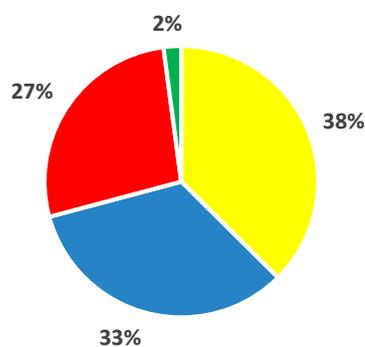
### SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

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 38% de los usuarios están solteros, el 33% unión libre, seguido el 27% de las personas son casadas y el 2% son viudos.

### ESTADO CIVIL

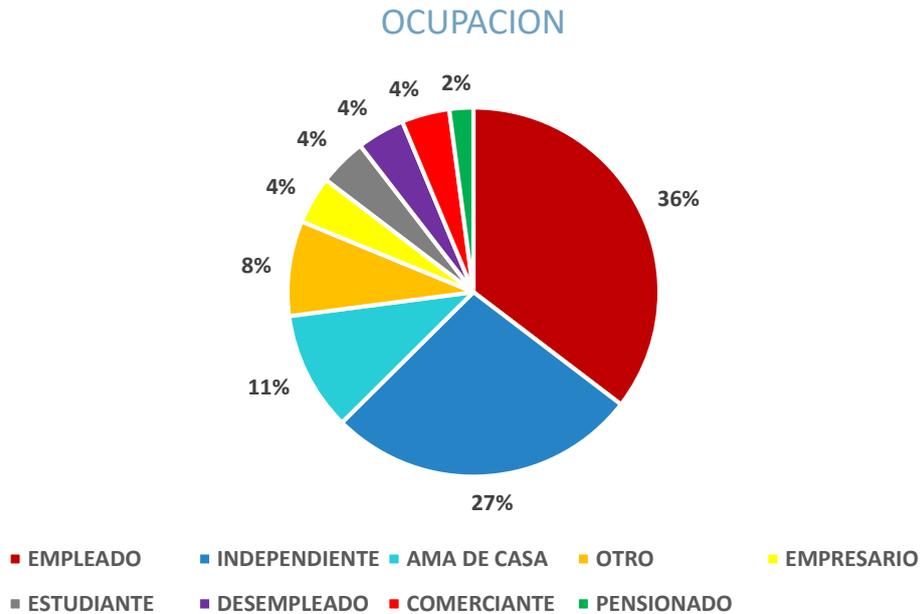


■ SOLTERO ■ UNION LIBRE ■ CASADO ■ VIUDO



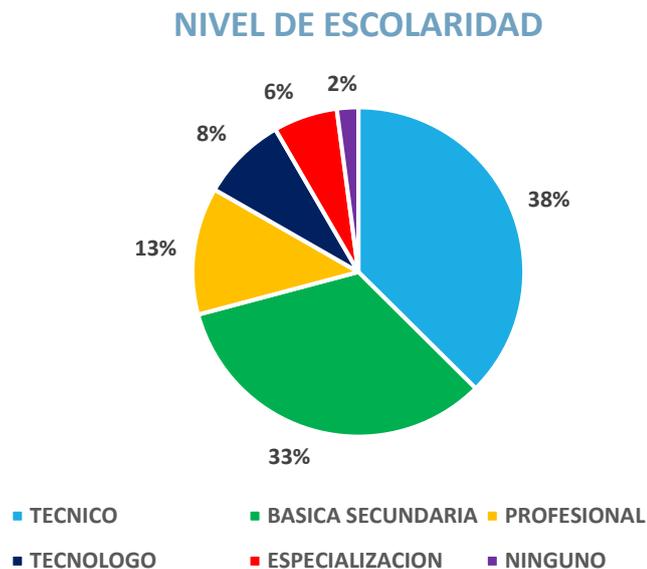
### ✓ OCUPACION DE LOS USUARIOS

El 36% de las personas encuestadas es empleado, el 27% independiente, el 11% son ama de casa, el 8% tienen otras ocupaciones, el 4% son empresarios, 4% estudiante, el 4% desempleado, otro 4% comerciante y el 2% son pensionado.



### ✓ NIVEL DE ESCOLARIDAD

De los usuarios atendidos, el 38% cuenta con estudios de técnico, el 34% de básica secundaria, el 12% es profesional, un 9% es tecnólogo, el 6% cuenta con especialización y el 2% no tiene ningún nivel de estudios.

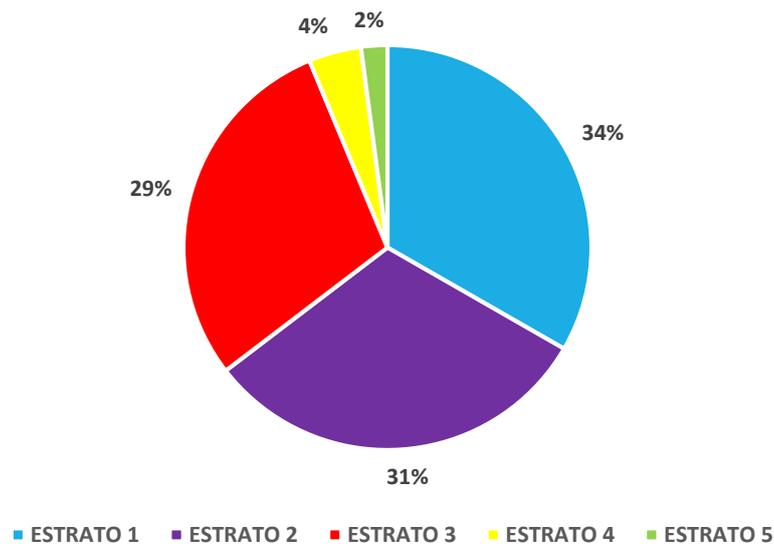




✓ ESTRATO SOCIOECONOMICO

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 1 con el 34%, el estrato 2 con 31%, el estrato 3 con el 29%, el 4% es de estrato 4 y el 2% es de estrato 5.

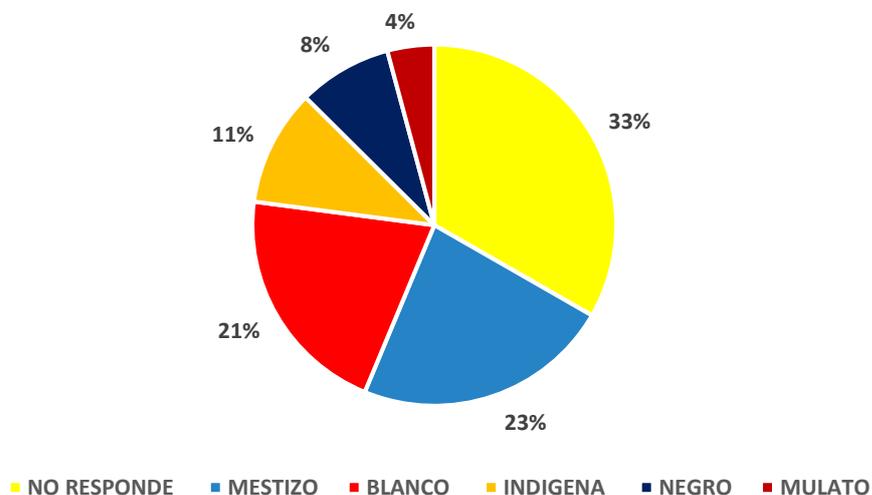
### ESTRATO SOCIOECONOMICO



✓ CULTURA O RASGOS FISICOS

El 23% de los usuarios atendidos respondió que son mestizos, el 21% blanco, el 11% indígena, el 8% negro, el 4% mulato y el 33% restante no sabe o no respondió la pregunta.

### CULTURA O RASGOS FISICOS

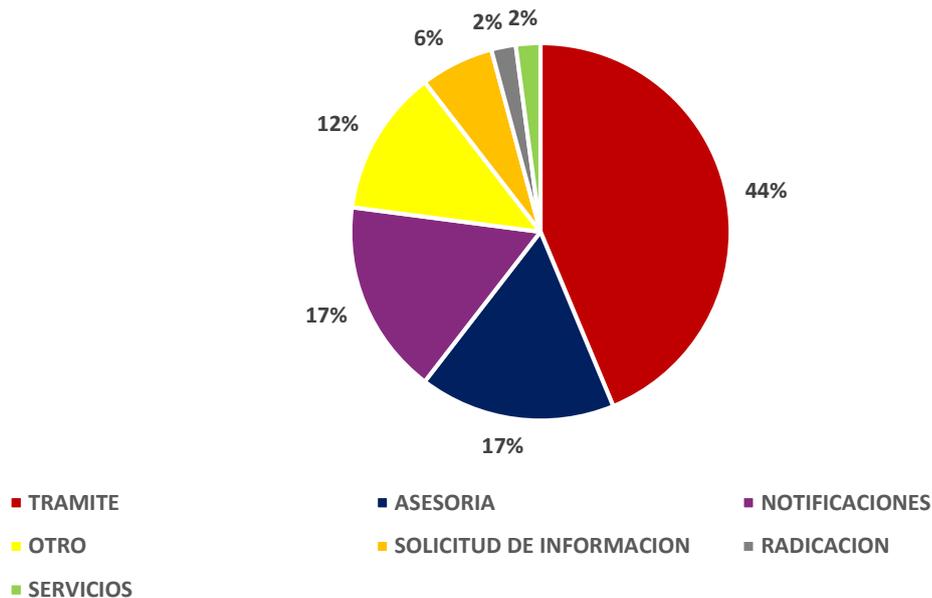




✓ **GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD**

En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Tránsito y Transporte: Un 44% realizó tramites, un 17% solicitó asesorías, un 17% surtió notificaciones, un 6% solicitó información, un 2% radicó documentos, un 2% solicitó servicios y otro 12% realizó otro tipo de trámite.

**GESTION REALIZADA**



✓ **GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL**

El 62% de los usuarios respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 15% es desplazado, un 13% es adulto mayor, un 4% es afrodescendiente, otro 2% es indígena y otro 4% cuenta con alguna discapacidad.

**GRUPO POBLACIONAL**

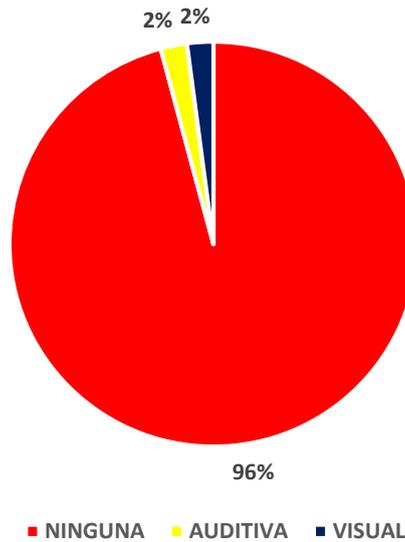




✓ DISCAPACIDAD

El 96% de los usuarios encuestados no tiene discapacidad, otro 2% tiene discapacidad visual y el 2% restante tiene discapacidad auditiva.

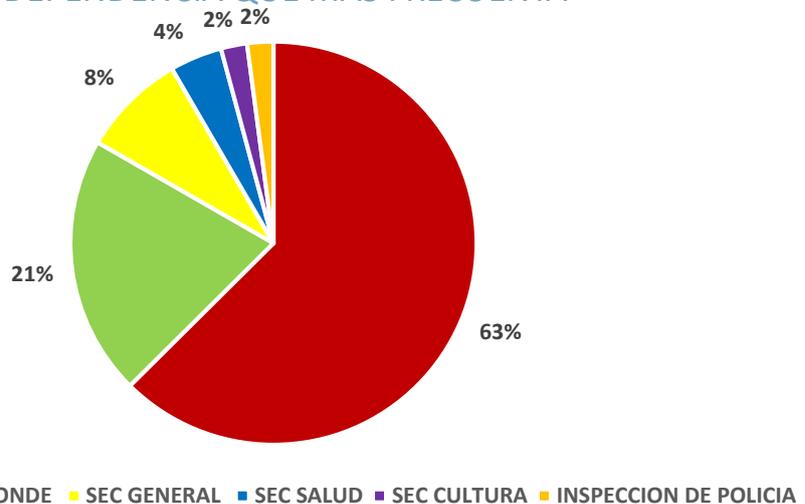
**DISCAPACIDAD**



✓ 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 62.5% respondió la Secretaría de Tránsito, el 8.33% la Secretaría General, el 4.17% la Secretaría de Salud, el 2.08% la Casa de la Cultura, el 2.08% la Inspección de Policía y el 20.83% no respondió a esta pregunta.

**DEPENDENCIA QUE MAS FRECUENTA**





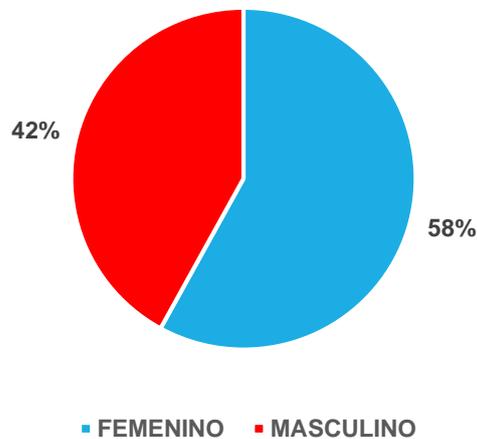
## OFICINA DE CULTURA

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

Por otro lado, dentro de nuestros grupos de interés atendida, el 58% fue de género femenino y el 42% masculino

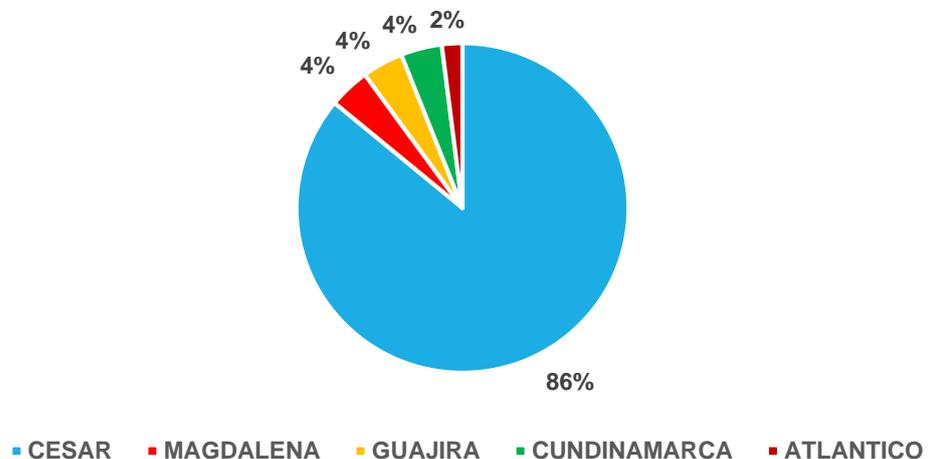
#### TIPO DE PERSONA



### ✓ LUGAR DE PROCEDENCIA

De acuerdo a lo expuesto, se puede evidenciar que el 86% de las personas atendidas proceden del departamento del Cesar, Atlántico (2%), Magdalena (4%), La Guajira (4%) y Cundinamarca (4% cada una).

#### LUGAR DE PROCEDENCIA





✓ OCUPACIÓN

Lo anterior se relaciona directamente con la ocupación de las personas encuestadas, el 43% de los mismos son estudiantes.

✓ NIVEL DE ESCOLARIDAD

En este orden de ideas, se destaca la relación existente entre el nivel de escolaridad y el estrato social en el cual se ubican las personas interesadas en nuestros servicios, es así como se aprecia que el 57% de la población atendida cuenta con nivel de Básica Secundaria, seguido por el nivel Tecnólogo con un 13% y un 8% en nivel Técnico y Profesional, solo un 2% y 4% se encuentran en nivel Especializado y de Maestría y finalmente el 6% está en nivel Primaria.

✓ ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Atendiendo a lo expuesto, se aprecia que cerca del 60% de la población se encuentra ubicada en los estratos 1 y 2 (30% cada uno), mientras que el 27% está en el Estrato 3. Lo anterior, permite inferir que se ha podido llegar en gran medida a la población objeto de nuestros servicios, cumpliendo de esta manera con el objeto planteado desde la iniciativa de formación cultural.

✓ TIPO DE GESTIÓN

En cuanto a los motivos de consulta a la entidad, el 33% de las personas lo hacen para la solicitud de servicios los cuales se relacionan precisamente con el acceso a los cursos de formación cultural, tales como pintura y piano (11% cada uno), mientras que el 26% de las visitas o consultas tienen que ver con Otros, tales como Gestiones varias e Impuestos en su gran mayoría (22%).

✓ DEPENDENCIA MÁS FRECUENTADA.

En este mismo sentido, la frecuencia de visita a la Alcaldía por parte de los visitantes, se presenta de manera Anual (61%), mientras que el 23% lo hace semanalmente, un 11% mensual y finalmente el 5% acostumbra ir diariamente a las instalaciones de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal.



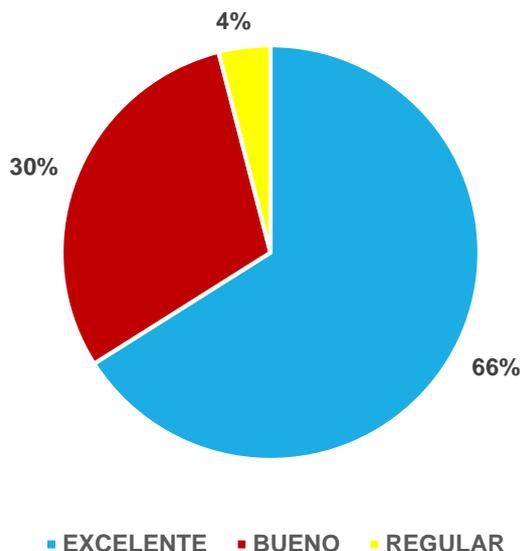
## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

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 a la calificación dada por los usuarios sobre la prestación del servicio se obtuvo que el 66% es excelente, el 30% lo determino bueno y el otro 4% regular.

CALIFICACION DEL SERVICIO

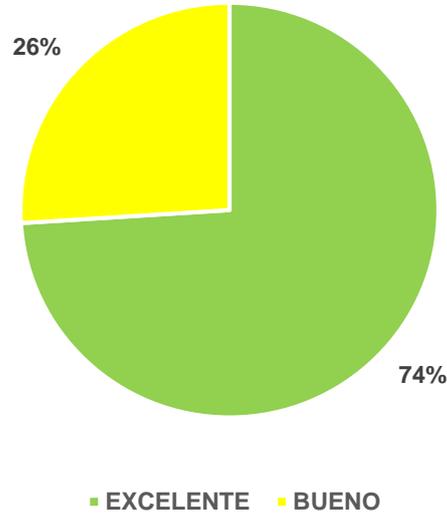


### ✓ ACTITUD DE SERVICIO.

La calificación dada por los usuarios sobre la actitud de la prestación del servicio se obtuvo que el 74% es excelente y el 26% es bueno.



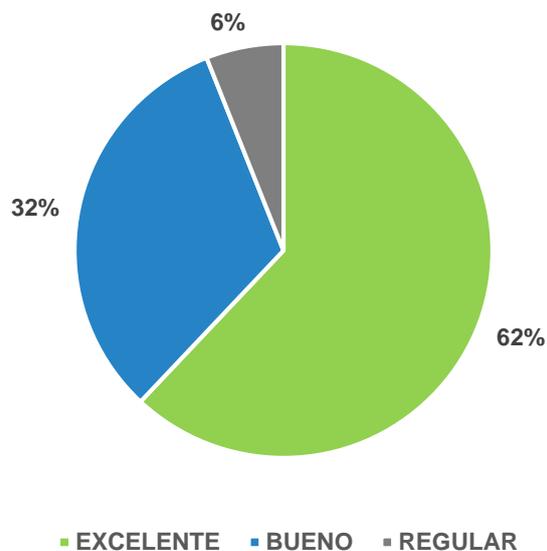
### ACTITUD DEL SERVICIO



#### ✓ TIEMPO DE SERVICIO.

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre el tiempo de la prestación del servicio se obtuvo que el 62% es excelente, el 32% lo determinó bueno y el otro 6% regular.

### TIEMPO DE SERVICIO

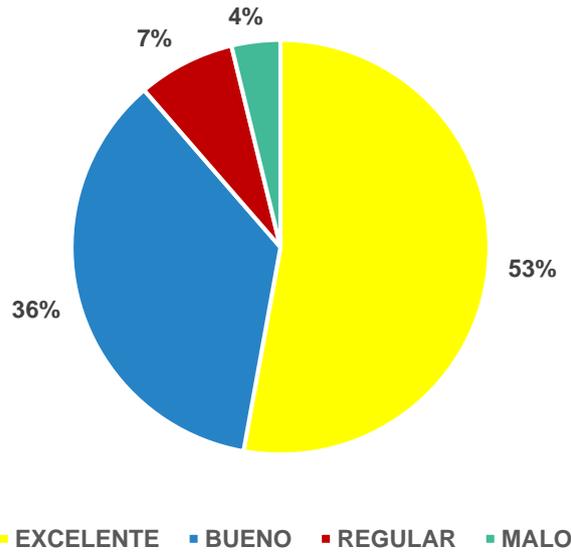




✓ COMODIDAD DE SERVICIO.

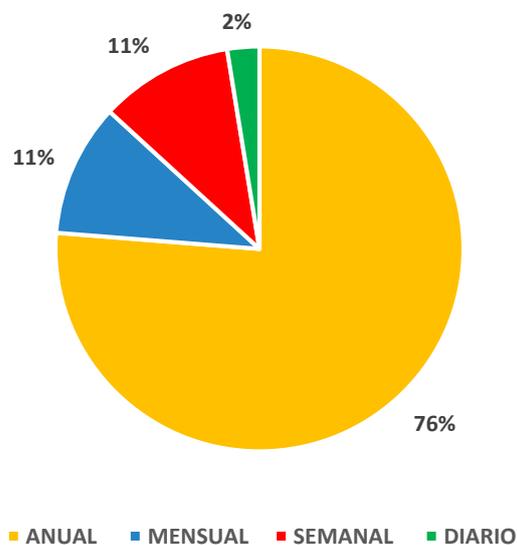
En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la comodidad de la prestación del servicio se obtuvo que el 53% es excelente, el 36% lo determino bueno, el 8% regular y el otro 4% malo.

### COMODIDAD DEL SERVICIO



Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Tránsito y Transporte es la siguiente: El 76% efectúa visitas anuales, el 11% frecuenta mensualmente, el 11% semanalmente, el 2% diariamente.

### FRECUENCIA DE VISITA

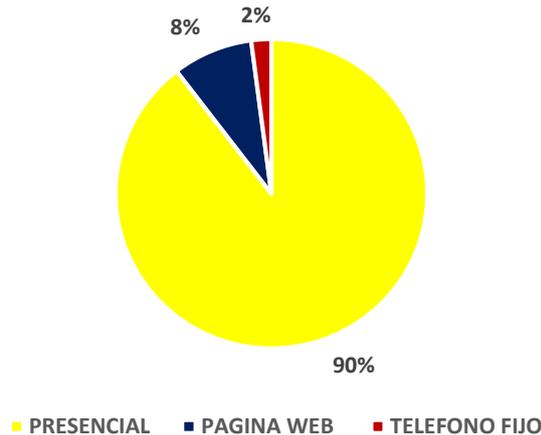




### ✓ CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

Los canales utilizados para hacer la gestión fueron: El 90% lo hizo presencialmente, un 8% mediante página web y un 2 utilizó el teléfono para comunicarse con la Secretaría de Tránsito y Transporte.

#### CANALES DE ATENCION



#### 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.

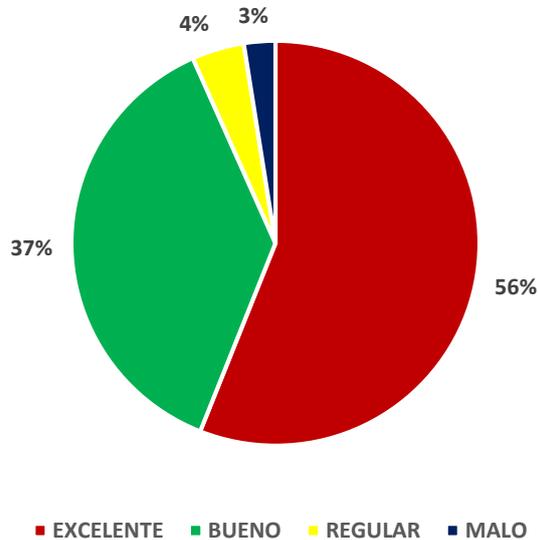
Los resultados, del informe de medición de satisfacción es el siguiente:

### ✓ CALIFICACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con respecto a la calificación del servicio al ciudadano, los usuarios consideran que el 56% es excelente, el 37% considera que es bueno, el 4% regular y el 3% considera que la atención es mala.



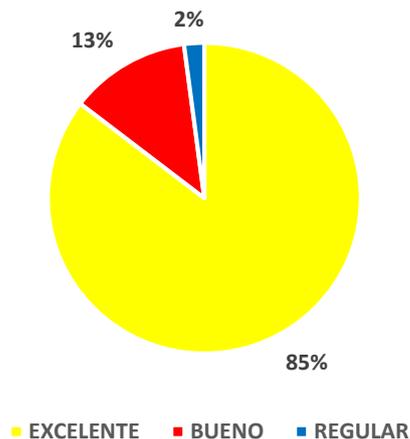
### CALIFICACION DEL SERVICIO



#### ✓ CALIFICACION DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO

Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario, el 85% considera que la atención es excelente, el 13% considera que es buena y el 2.08% considera que la actitud del funcionario es regular.

### CALIFICACION ACTITUD



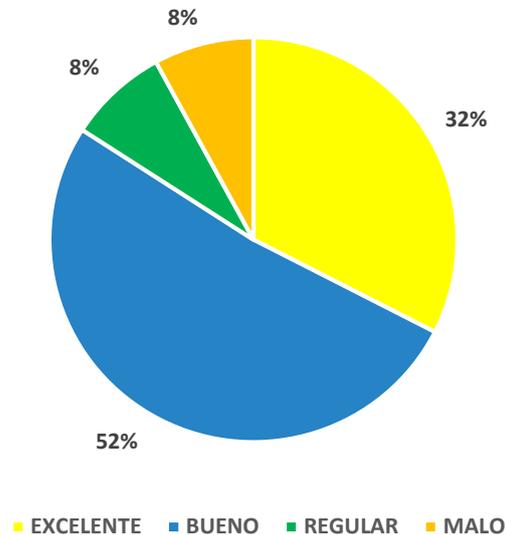
#### ✓ CALIFICACION DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención, los usuarios consideran que el 52% es excelente, el 32% considera que es



buena, el 8% considera que es regular y el 8% considera que el tiempo de espera para la atención es malo.

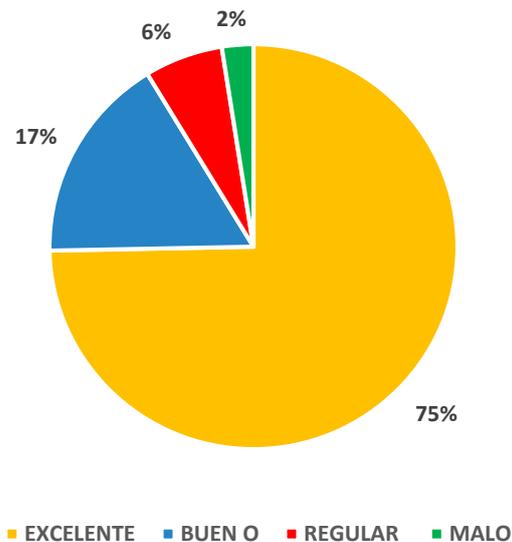
### TIEMPO DE ESPERA



### ✓ CALIFICACION DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 75% de los usuarios considera que es excelente, el 17% considera que es buena, el 6% considera que es regular y el 2% considera que la comodidad e infraestructura es mala.

### COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA

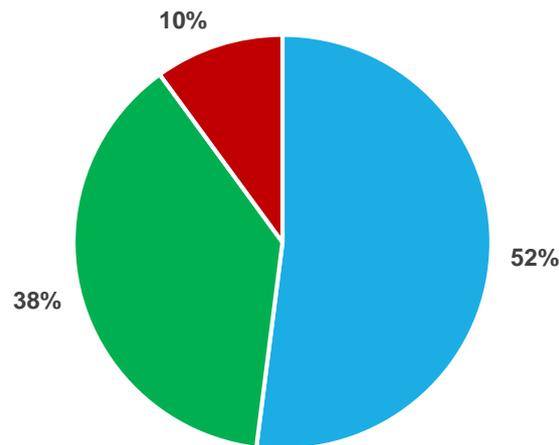




✓ NIVEL DE SATISFACCIÓN

En cuanto a la satisfacción que el ciudadano brinda a la atención recibida, el 52% considera que esta es Excelente, el 38% considera que es Buena y solo el 10% considera que es Regular.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

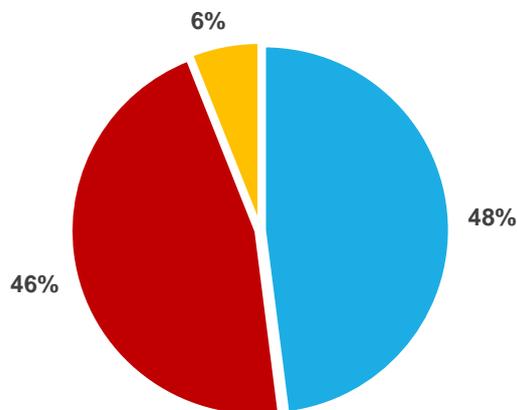


■ EXCELENTE ■ BUENA ■ REGULAR

✓ ACTITUD DEL FUNCIONARIO

la actitud del funcionario a la hora de atenderle y el tiempo de espera para la atención. En este sentido coinciden el 46% que es Excelente para ambos casos, así como el 48% considera que es Buena, y solo un 6% considera que es Regular.

ACTITUD DEL FUNCIONARIO



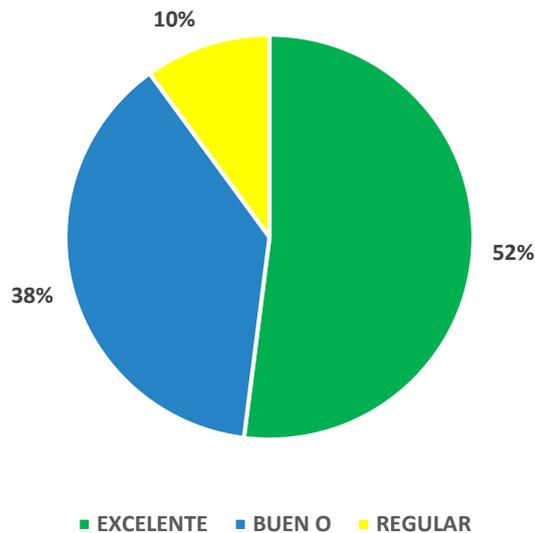
■ BUENA ■ EXCELENTE ■ REGULAR



### OFICINA DE CULTURA

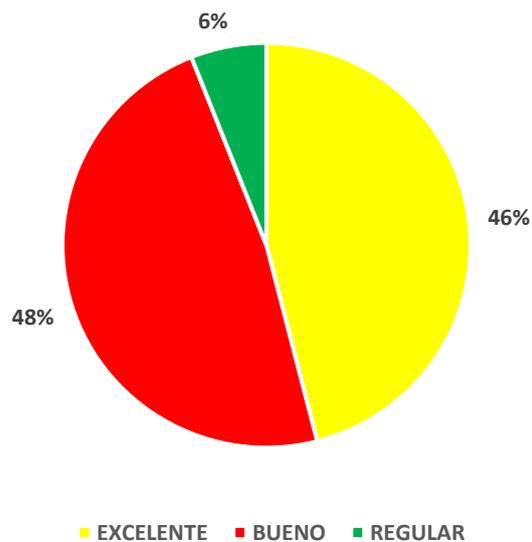
- ✓ En cuanto a la satisfacción que el ciudadano brinda a la atención recibida, el 52% considera que esta es Excelente, el 38% considera que es Buena y solo el 10% considera que es Regular

### ATENCIÓN AL CIUDADANO



- ✓ El tiempo de espera para la atención el 46% que es Excelente, Así como el 48% considera que es Buena, y solo un 6% considera que es Regular.

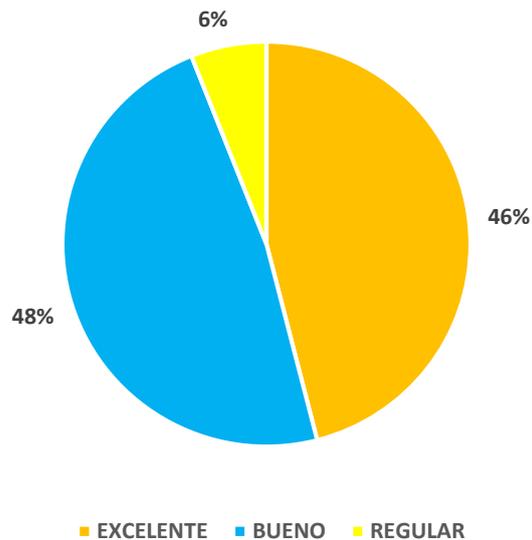
### TIEMPO DE ESPERA





- ✓ La actitud del funcionario a la hora de atenderle el 46% que es Excelente, así como el 48% considera que es Buena, y solo un 6% considera que es Regular

### ACTITUD DEL FUNCIONARIO



### 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 los diferentes canales de atención y fortalecer en términos generales las estrategias de relacionamiento con el ciudadano.