



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR
PLANEACIÓN

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



ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR

CUATRO 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

 @alcaldiaavpar
 @alcaldiaavpar
 @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:



ALCALDÍA DE VALLEDUPAR PLANEACIÓN

- ✓ 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, esta 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 octubre, noviembre y diciembre 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	Cuatro trimestre 2024 (octubre, noviembre y diciembre 2024)



**ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR**
PLANEACIÓN

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:

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

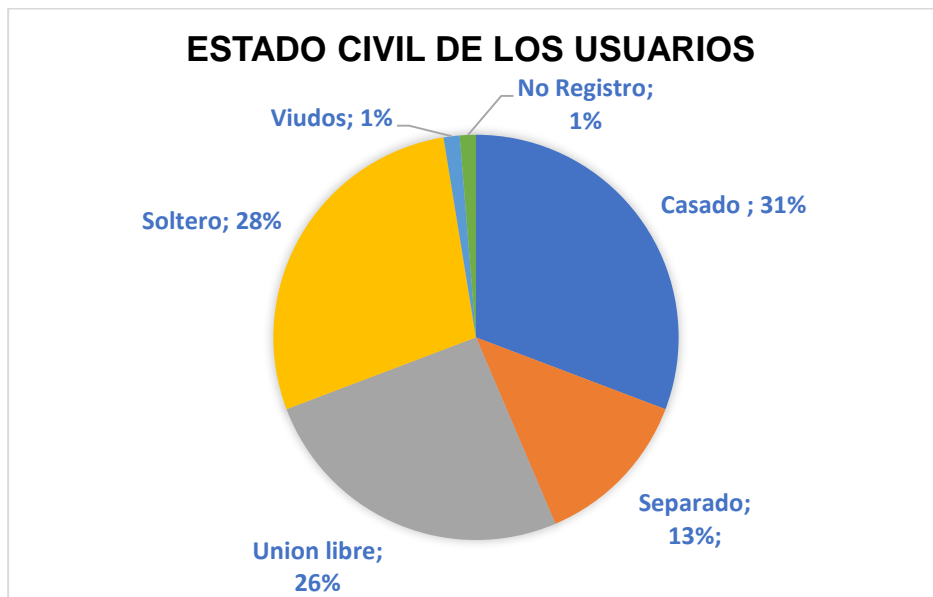


VENTANILLA ÚNICA

Durante el periodo encuestado de los meses de octubre y noviembre de la presente vigencia, se aplicaron un total de 78 encuestas que para esta muestra sería el universo equivalente al 100% de los usuarios que allegaron solicitando los servicios de la Alcaldía Municipal de Valledupar expusieron necesidades y motivaciones diversas al momento de ser atendidos, la Medición estadística muestra los siguientes resultados:

✓ ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS.

El 31% de los usuarios atendidos son casados, el 28% están solteros, el 26% viven en unión libre, el 13% están separados, el 1% están viudo y el otro 1% no registro una respuesta.

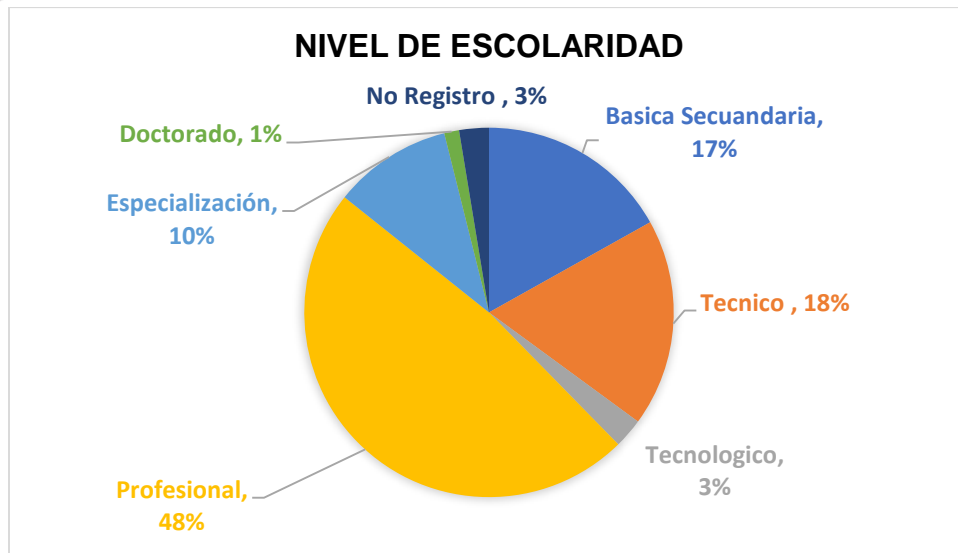


✓ NIVEL DE ESCOLARIDAD.

El nivel profesional representa un 48%, técnico con un 18%, básica secundaria cuenta con un 17%, especialistas 10%, tecnólogos representa el 3%, personas que no registraron el 3% y personas con doctorados cuenta con el 1%.

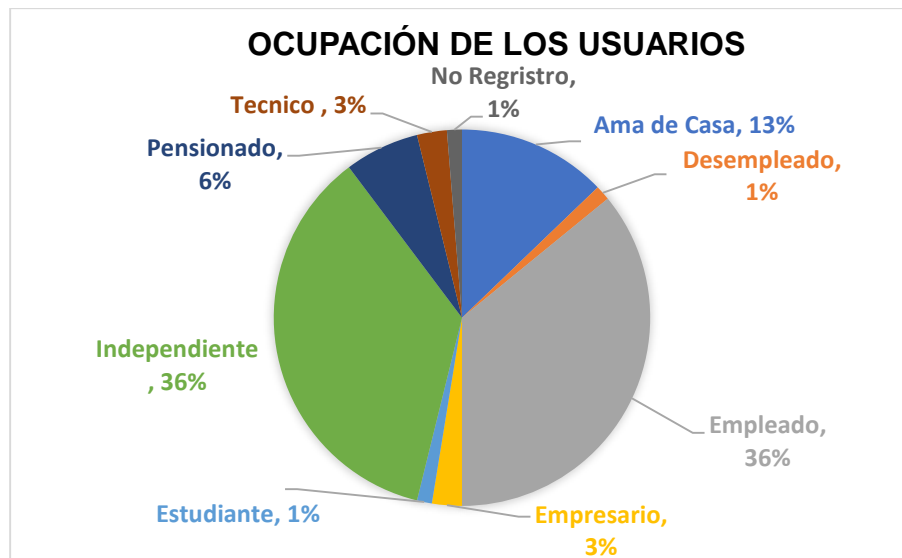


ALCALDÍA DE VALLEDUPAR PLANEACIÓN



✓ OCUPACIÓN ACTUAL DE LOS USUARIOS.

Los empleados y los independiente representan el 36% cada uno, ama de casa el 13%, el 6% son pensionados, los empresarios y técnicos representan un 3% cada uno, los estudiantes el 1%, los desempleados el 1% y personas que se abstuvieron de registrar su información el 1%.





✓ **ESTRATO SOCIOECONÓMICO.**

El estrato socioeconómico con más concurrencia es el estrato 2 con el 41%, el estrato 3 con 27%, el estrato 1 con el 23% y estrato 4 con el 9%.



✓ **GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL.**

El 82% de los usuarios respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social, los desplazados y los que pertenecen a la Junta de Acción Comunal representan el 4% cada uno, adultos mayores y afro-colombianos el 3% cada uno, y personas con discapacidad, grupo organizado de joven y líderes de barrios representan el 1% cada uno.





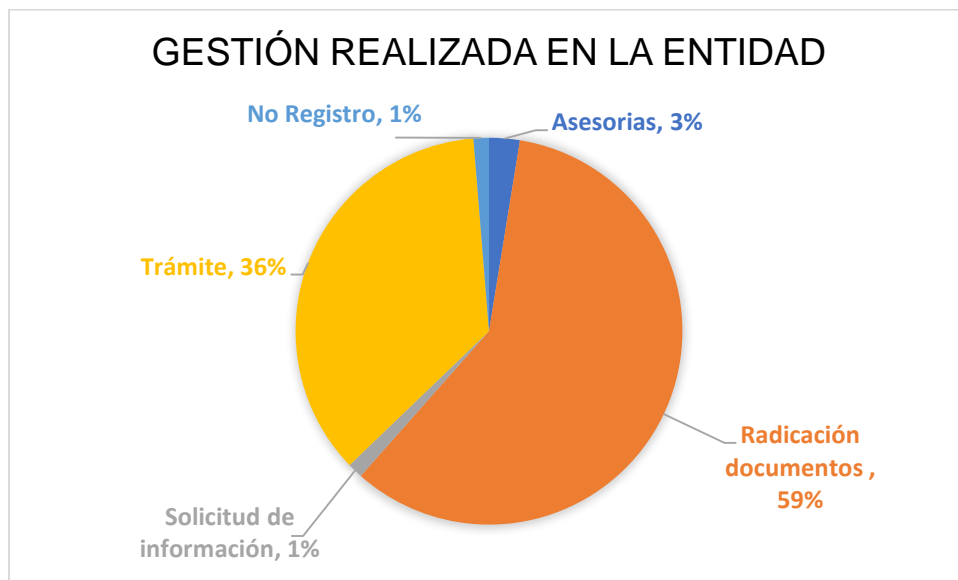
✓ **DISCAPACIDAD.**

El 96% de los encuestados no presentan discapacidad y el 4% tienen discapacidad visual.



✓ **GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD.**

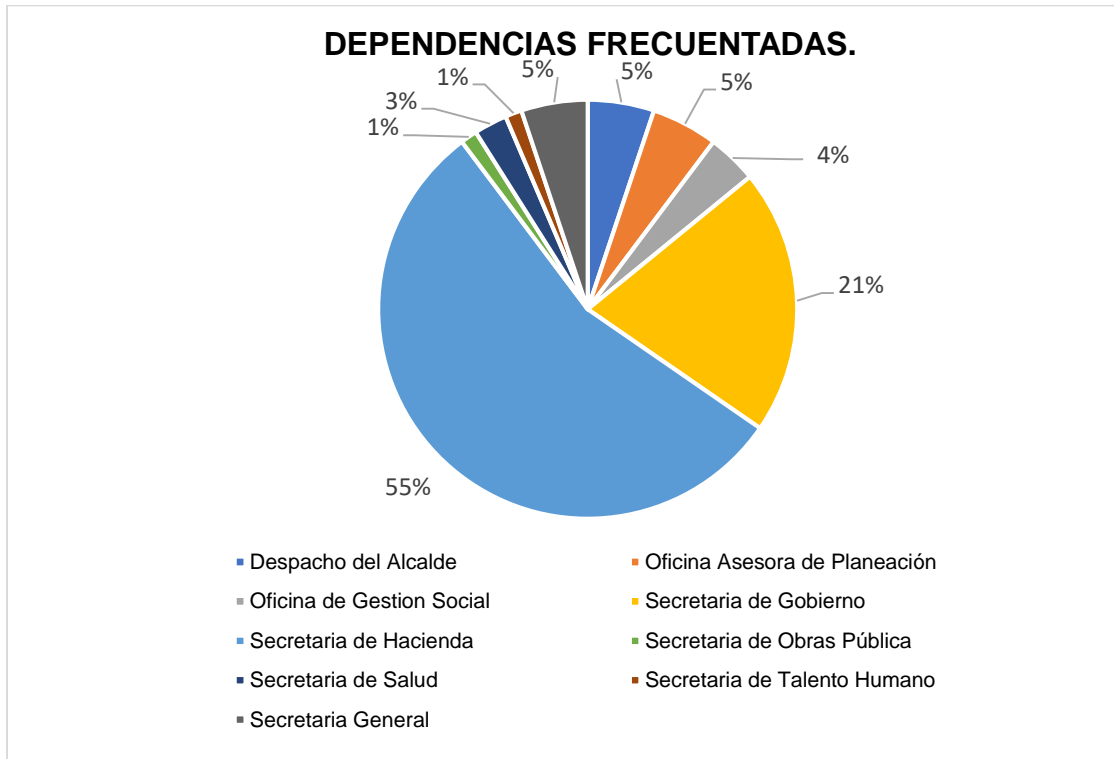
En cuanto a la gestión realizada en la entidad municipal: Un 59% realizó radicación de documentos, el 36% trámites, el 3% solicitud de asesoría, un 1% son solicitud de información y el otro 1% se abstuvo de registrar su respuesta.





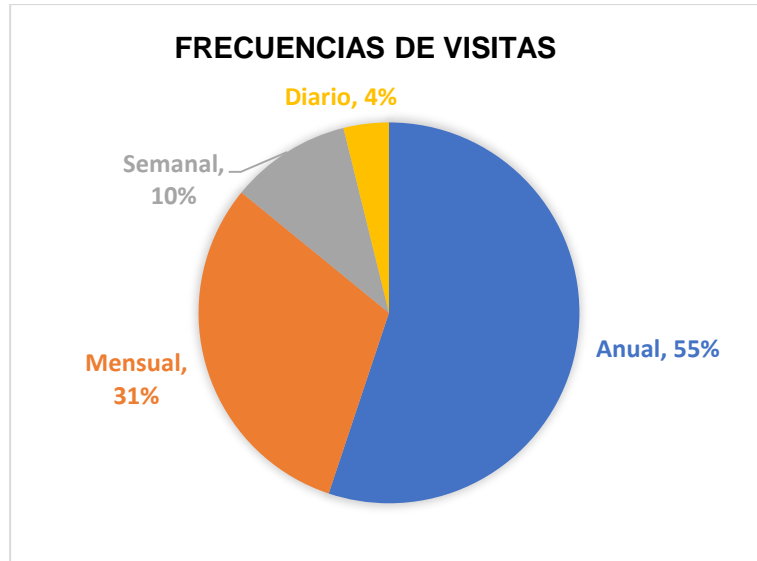
✓ **DEPENDENCIAS FRECUENTADAS.**

Las estadísticas presentan los siguientes indicadores: El 55% presentaron solicitudes dirigidas a la Secretaría de Hacienda; un 21% lo representa Secretaria de Gobierno, Despacho del Alcalde un 5%, Oficina Asesora de Planeación un 5%, Secretaria General un 5%, Oficina de Gestión Social 4%, Secretaria Local de Salud 3% y Secretaria de Talento Humano y Secretaria de Obras Públicas representa un 1% cada uno.



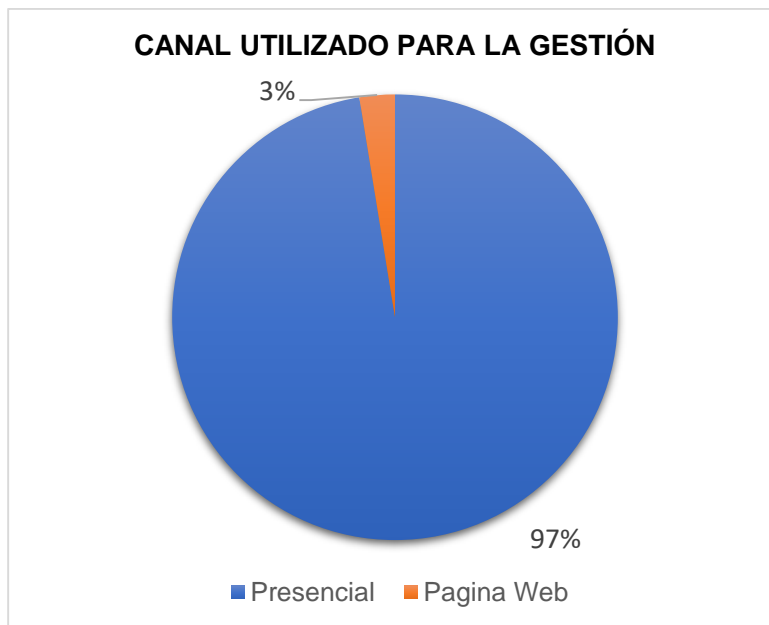
✓ **FRECUENCIAS DE VISITAS.**

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la entidad es la siguiente: El 55% efectúa visitas anuales, el 31% frecuenta mensualmente, el 10% semanal y el otro 4% diario.



✓ **CANALES UTILIZADOS.**

El canal utilizado para hacer la gestión en la entidad el 97% fue presencialmente y el 3% utilizó la plataforma de la página web.





SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Durante el periodo encuestado correspondiente a los meses de octubre a diciembre de 2024, 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 usuarios y grupos de valor – Persona Natural- que visitaron la Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar presentan las siguientes características:

TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS – MES DE OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

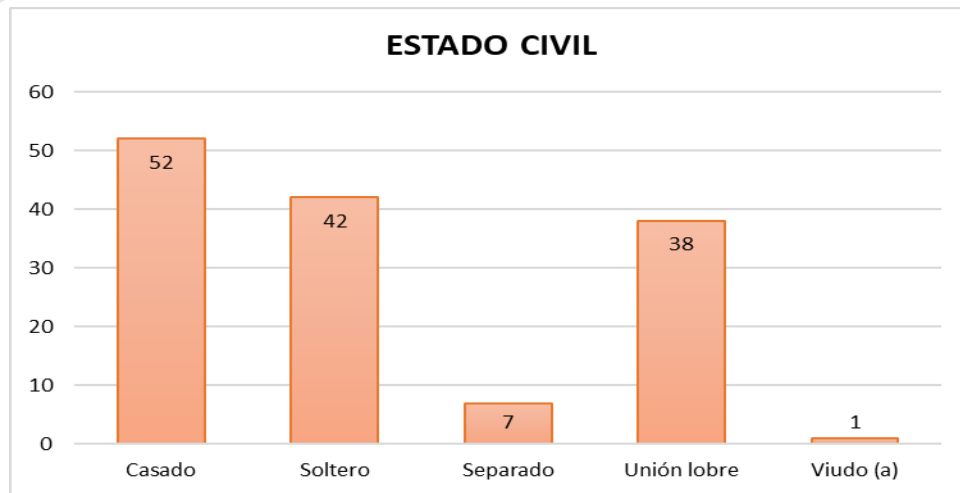


✓ ESTADO CIVIL DE LOS USUARIOS

El 37.14% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte es casado, el 30% es soltero, el 27.14 vive en unión libre, el 5% es separado y el 0.71% restante es viudo.

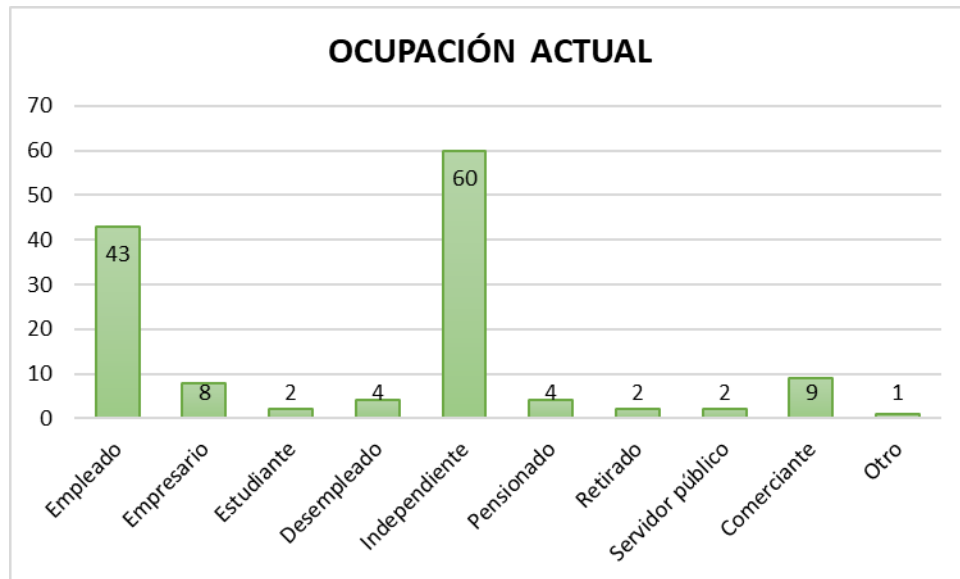


ALCALDÍA DE VALLEDUPAR PLANEACIÓN



✓ OCUPACIÓN DE LOS USUARIOS

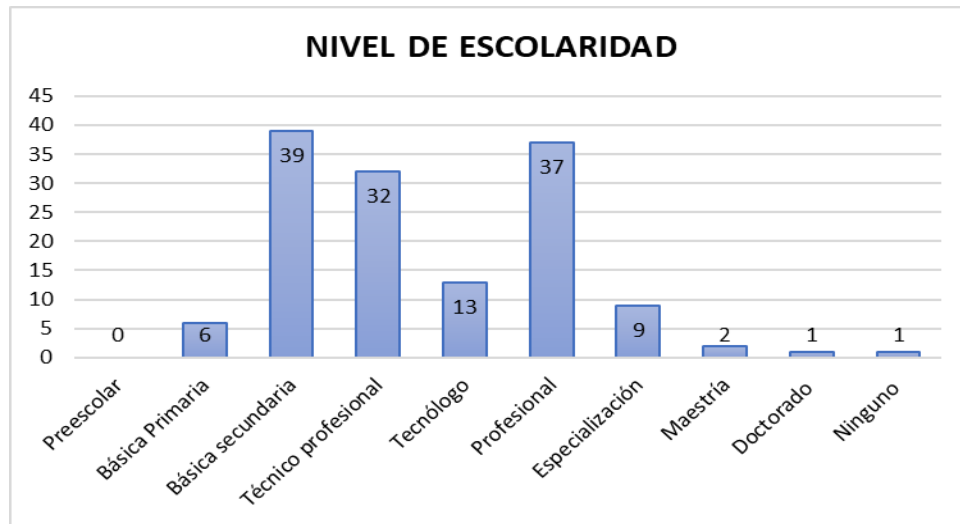
El 42.86% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito trabajan como independientes, el 30.71% son empleados, un 6.43% es comerciante, un 5.71% es empresario, el 3.57% es ama de casa, un 2.86% está desempleado, un 2.86% es pensionado, el 1.43% es servidor público, el 1.43% es retirado, el 1.43% es estuante y el 0.71% restante tiene ocupaciones diferentes a las anteriores.





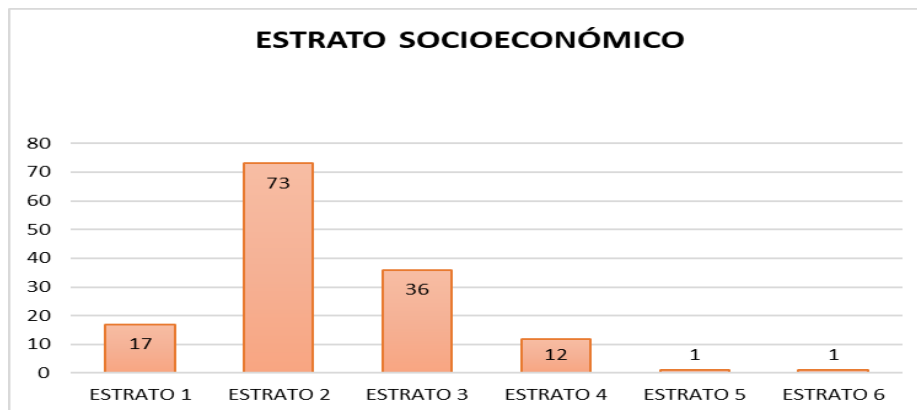
✓ **NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS USUARIOS**

De los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 27.86% cuenta con estudios de secundaria, el 26.43% es profesional, el 22.86% es técnico profesional, un 9.29% es tecnólogo, el 6.43% cuenta con especialización, el 4.29% tiene estudios de básica primaria, el 1.43% tiene maestría, el 0.71% tiene estudios de doctorado y el 0.71 no cuenta con ninguna clase de estudios.



✓ **ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS**

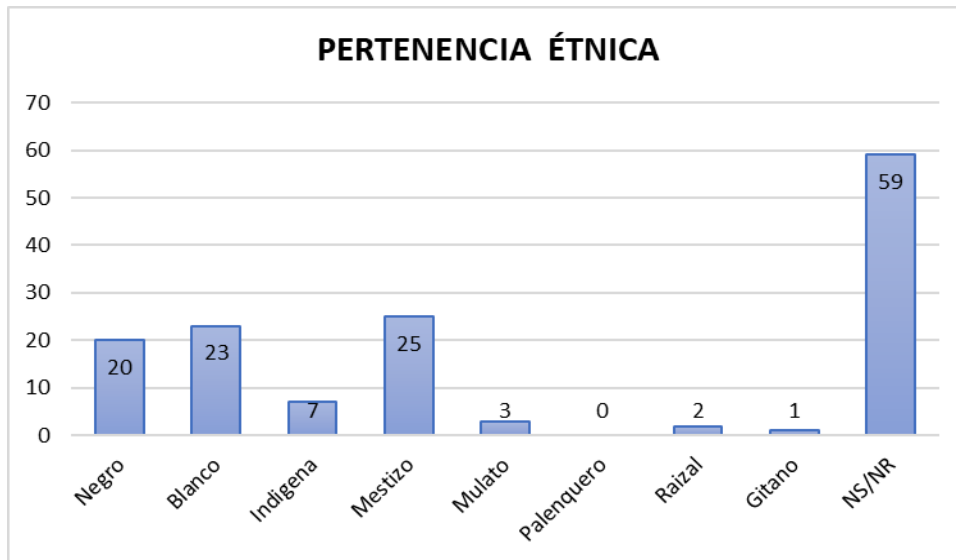
El estrato socioeconómico de los usuarios con más concurrencia en la Secretaría de Tránsito y Transporte es el estrato 2 con el 52.14%, el estrato 3 con 25.71%, el estrato 1 con el 12.14%, el 8.57% es de estrato 4, el 0.71% es de estrato 5 y el 0.71% es del estrato 6.





✓ **CULTURA O RASGO FÍSICO DE LOS USUARIOS (PERTENENCIA ÉTNICA)**

El 17.86% de los usuarios atendidos en la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que era mestizo, el 16.43% blanco, el 14.29% negro, el 5% indígena, el 2.14% mulato, el 2.21% palenquero, el 1.43% raizal, el 0.71% gitano y el 42.14% restante no sabe o no respondió la pregunta.

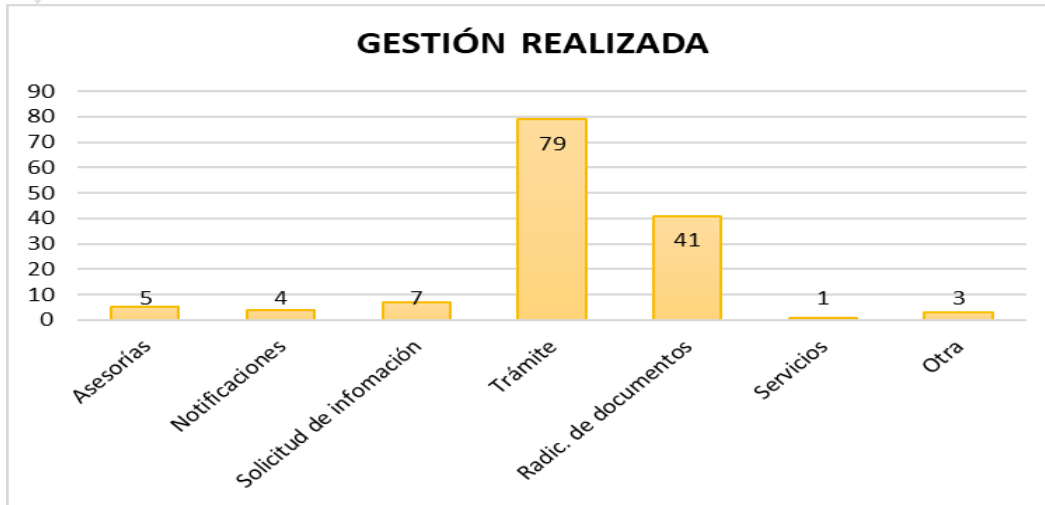


✓ **GESTIÓN REALIZADA EN LA ENTIDAD**

En cuanto a la gestión realizada en la Secretaría de Tránsito y Transporte, un 56.43% realizó trámites, un 29.29% radicó documentos, un 5% solicitó información, un 3.57% solicitó asesorías, un 2.86% surtió notificaciones, un 2.14% solicitó servicios y otro 0.71% realizó otro tipo de trámite.

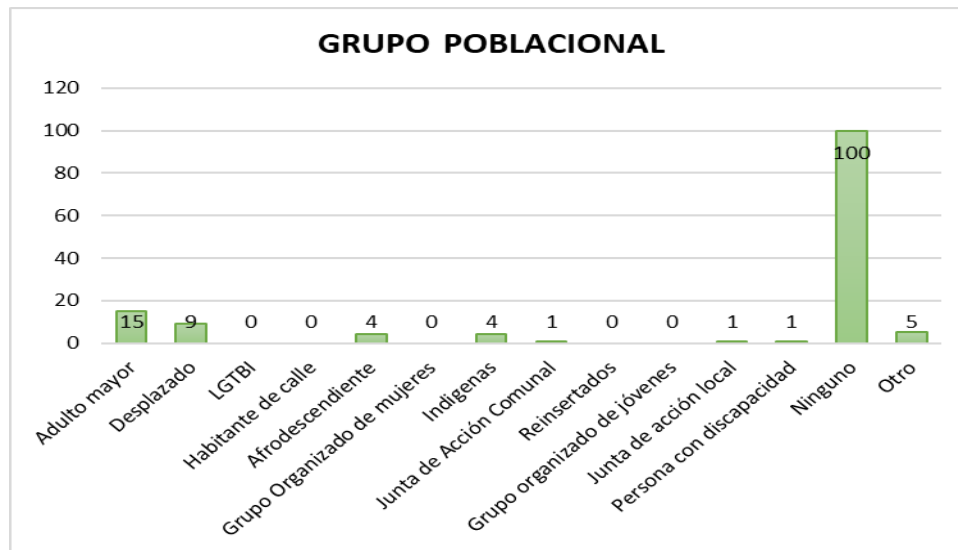


**ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR
PLANEACIÓN**



✓ **GRUPO POBLACIONAL, COMUNITARIO O SOCIAL**

El 71.43% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte respondió que no pertenece a ningún grupo poblacional, comunitario o social; el 6.43% es desplazado, un 10.71% es adulto mayor, un 2.86% es afrodescendiente, otro 2.86% es indígena y otro 0.71% cuenta con alguna discapacidad; el 0.71% pertenece a junta de acción comunal, el 0.71% es de una junta de acción local y el 3.57% respondió que pertenece a otro grupo poblacional sin especificar a cuál.

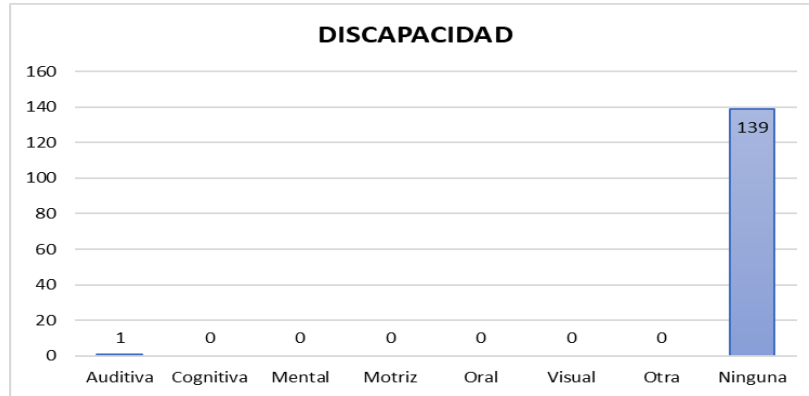




ALCALDÍA DE VALLEDUPAR PLANEACIÓN

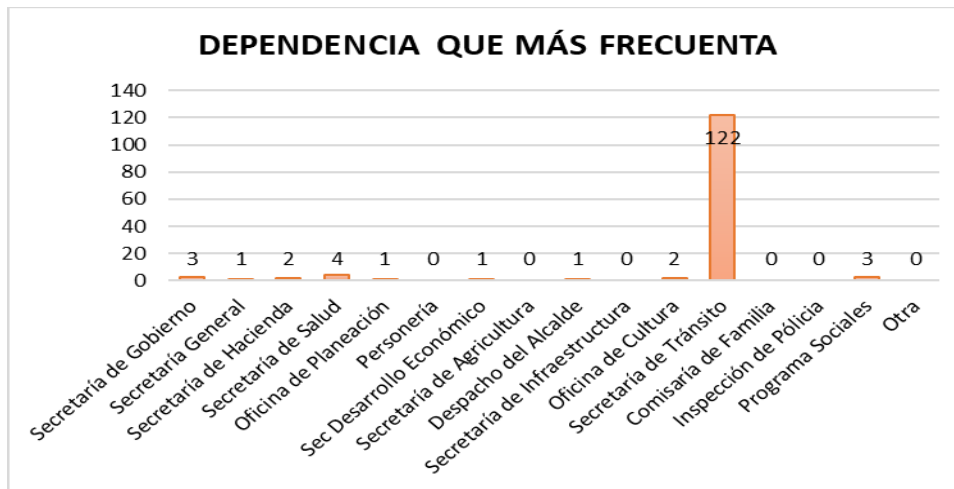
DISCAPACIDAD

El 99.29% de los usuarios de la Secretaría de Tránsito y Transporte encuestados expresaron que no tienen ninguna discapacidad y el 0.71% restante tiene discapacidad auditiva.



✓ 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 87.14% respondió la Secretaría de Tránsito, el 2.86% la Secretaría de Salud, el 2.14% la Secretaría de Gobierno, el 1.43% Secretaría de Hacienda, 2.14% Oficina donde de ejecutan los programas sociales, el 1.43% la Oficina de Cultura, un 0.71% Desarrollo Económico, el 0.71% Secretaría General, el 0.71 Despacho del Alcalde y 0.71% a la Oficina de Planeación.



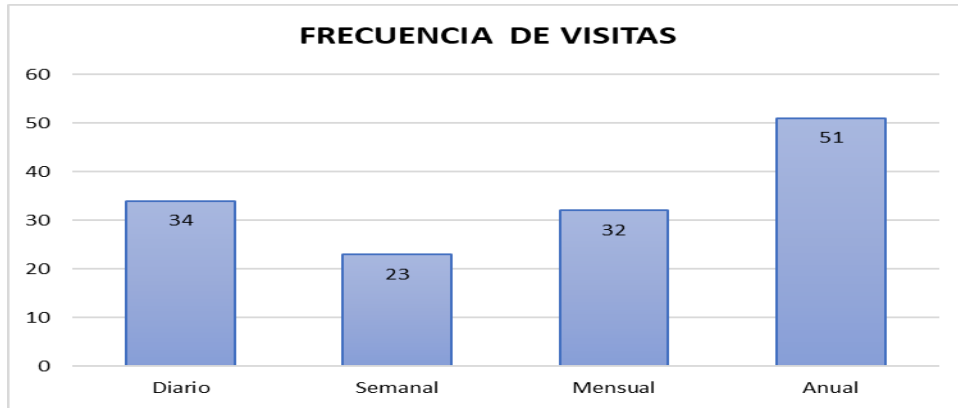
Carrera 5 # 15-69, Plaza Alfonso López
 Horario de atención:
 Lunes a viernes
 8:00 am - 1:00 pm & 3:00 pm - 6:00 pm
 Valledupar-cesar.gov.co

@alcaldiaavpar
 @alcaldiaavpar
 @AlcaldiaVparOficial
 Alcaldía de Valledupar



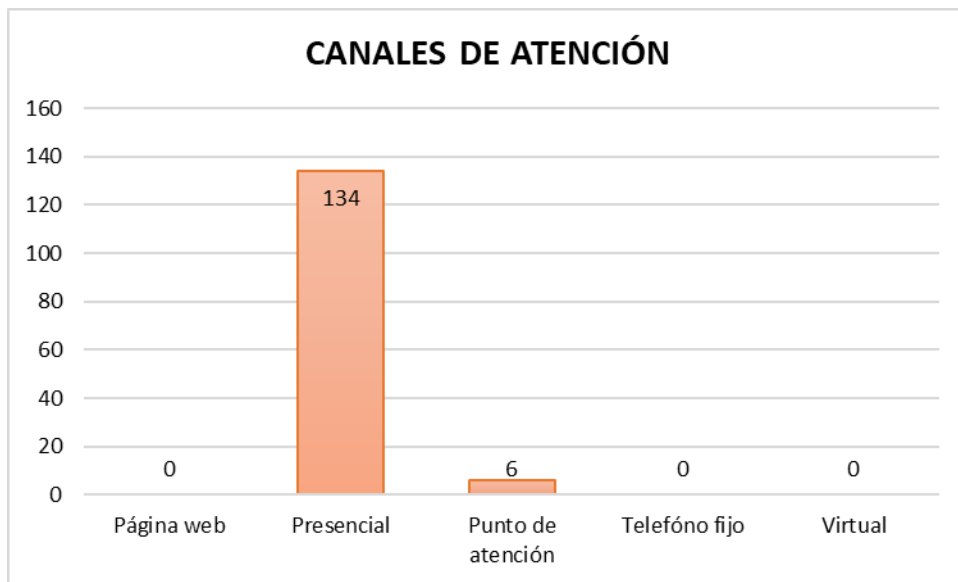
✓ **FRECUENCIA DE VISITA A LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE**

Con respecto a la frecuencia con que los usuarios afirman visitar la Secretaría de Tránsito y Transporte es la siguiente: El 36.43% efectúa visitas anuales, 22.86% la frecuenta mensualmente, el 16.43% semanalmente y el 24.29% diariamente.



✓ **CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS**

Los canales utilizados para hacer la gestión en la Secretaría de Tránsito y Transporte fueron: El 95.71% lo hizo presencialmente y un 4.29% acudió al punto de atención.



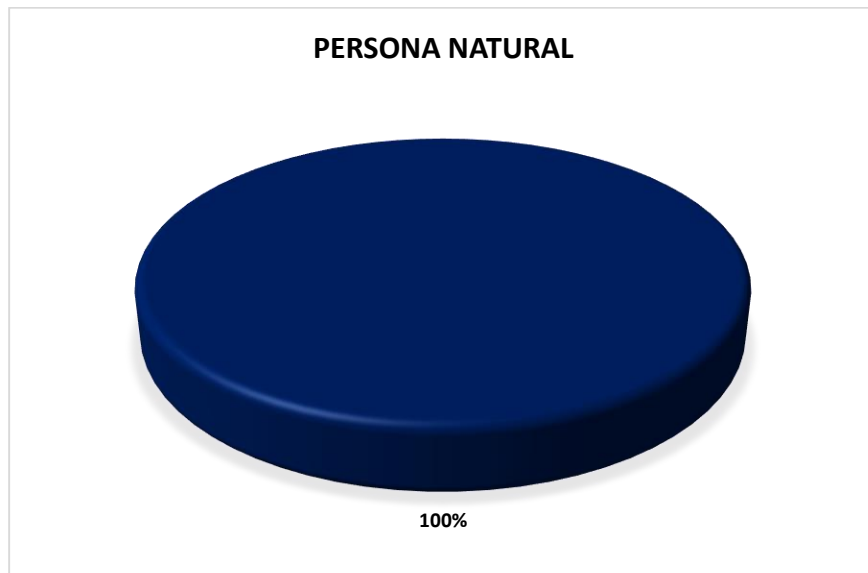


OFICINA DE CULTURA

Dando continuidad al proceso de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés, correspondiente al Trimestre de Octubre a Diciembre de 2024, a continuación, se presenta el detalle de los resultados obtenidos para el mismo:

✓ TIPO DE PERSONA

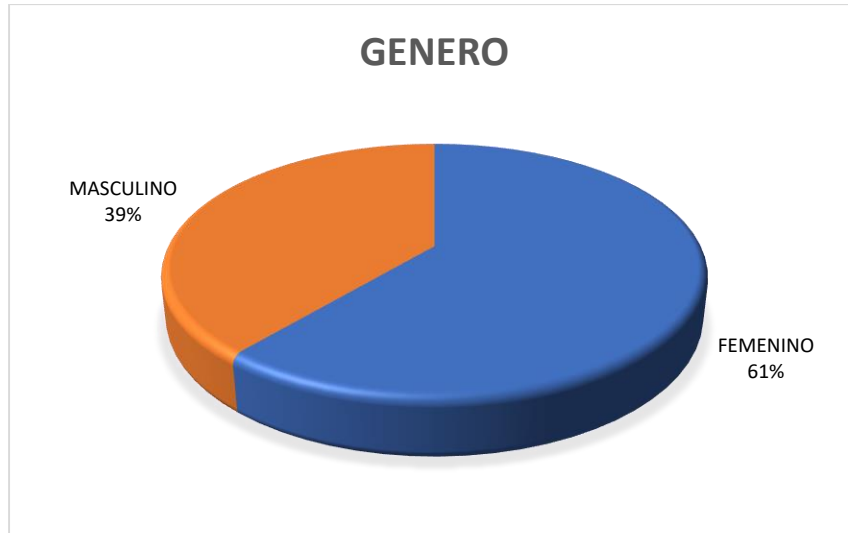
Inicialmente, se evidencia, que el total de nuestras encuestas corresponde a personas naturales, tal y como se aprecia en la Grafica 1.



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024.

✓ GENERO

Por otro lado, dentro de nuestros grupos de interés atendida, el 61% fue de género femenino y el 39% masculino. En este sentido se puede decir, que para este periodo la participación de este último grupo se incrementó, con relación al periodo anterior, que estuvo en un 28% (Grafica 2).



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024.

✓ LUGAR DE PROCEDENCIA

Para este último periodo del año, se puede evidenciar que el 98% de las personas atendidas proceden del departamento del Cesar, mientras que el 2% restante proceden de otros departamentos, especialmente del Atlántico. Grafica 3.



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024.



✓ **ESTADO CIVIL**

Por otra parte, se observa que gran parte de la población que muestra interés por nuestra oferta formativa, son personas Solteras (37%), manteniéndose el mismo comportamiento frente a este indicador, del periodo anterior. Así mismo, es importante anotar, que nuestra oferta resulta atractiva para las personas en Unión Libre (32), que solicitan estos servicios para sus hijos. Y finalmente se encuentran las personas Casadas (25%). (Gráfica 4)



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024

✓ **OCUPACION**

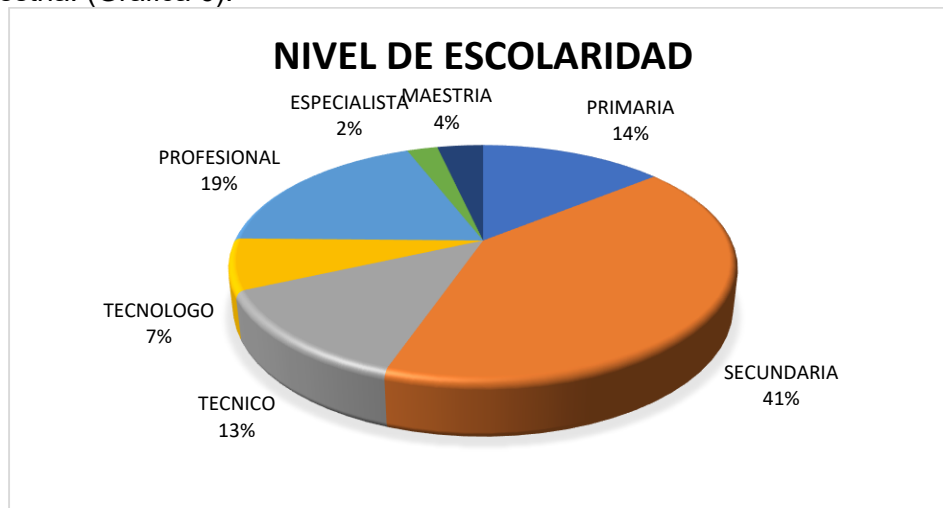
Para este periodo, las personas que se acercaron a requerir los servicios ofertados son Estudiantes (323), seguido de Empleados 29%; trabajadores independientes (11%) y amas de casa (6%). (Gráfica 5)



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024

✓ 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 41% de las personas que solicitaron nuestros servicios se ubican en el nivel de Secundaria, seguido por el nivel Profesional, (19%) Técnico con un 13% y un 14% en nivel Primaria, así como un 7% en nivel Tecnólogo. Se destaca con un 6% de nuestros usuarios en nivel Especialista y de Maestría. (Grafica 6).

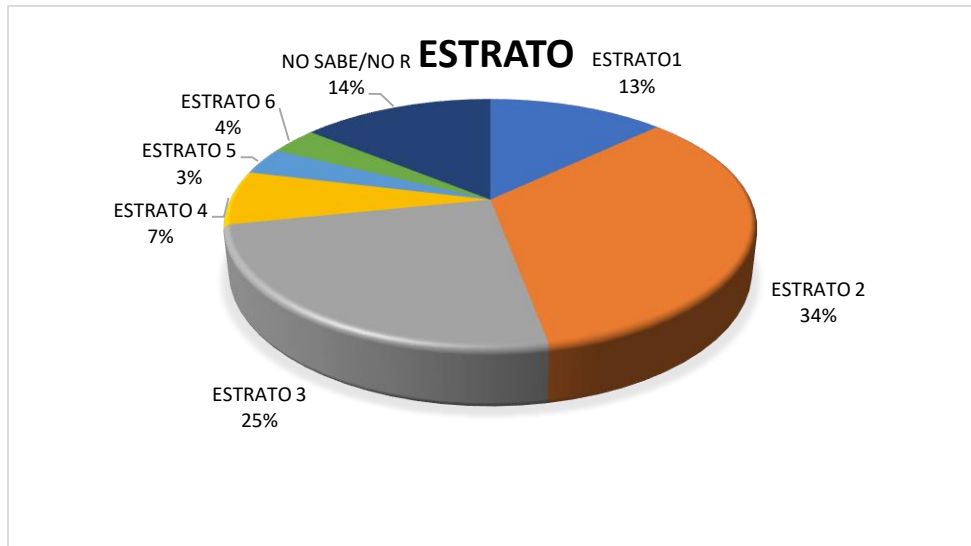


Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



✓ **ESTRATO**

Atendiendo a lo expuesto, se aprecia para este periodo que es la población de Estrato 2 la más recurrente, con el 34% , seguida por el Estrato 3 con un 25%, la población atendida en el Estrato 1, estuvo en un 13%, no obstante lo expuesto, se ha manteniendo la atención en gran parte de la población objeto planteado desde la iniciativa de formación cultural. (Grafica 7).



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024

✓ **TIPO DE GESTIÓN**

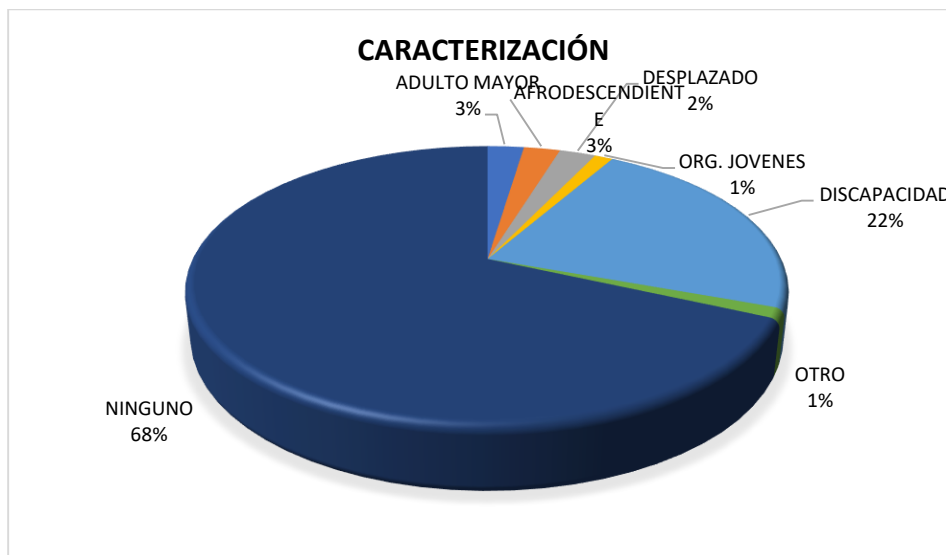
En cuanto al tipo de gestión y tramite de los usuarios a las oficinas de la Oficina de Cultura, el 36% de las personas lo hacen para la Solicitar Información, mientras que el 20% requiere de Asesorías. Por otro lado, el 18% lo hacen para solicitar algún tipo de Servicio y el 15% para la realización de algún tipo de Tramite. (Grafica 8)



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024

✓ CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

En cuanto a la caracterización de la población atendida, el 68% menciona no identificarse con Ninguna de las características citadas, el 22% manifiestan presentar algún tipo de Discapacidad, la que a su vez no determina específicamente cual tipo de discapacidad (3%). Solo el 3% se identifican como Desplazados y Adulto Mayor. (Grafica 9). En este mismo sentido, entonces se identifica que el 99% no posee ninguna situación de Discapacidad, mientras que el 1% que identifica esta situación, se relacionan con aspectos Motrices (1%). (Grafica 10).



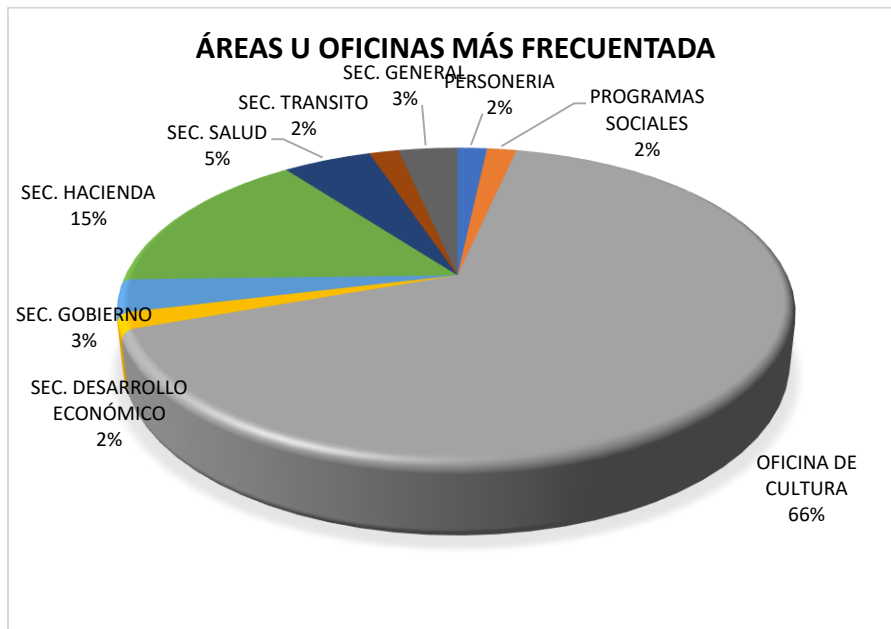
Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024

✓ **ÁREAS U OFICINAS MÁS FRECUENTADAS**

Para este Trimestre, las áreas u oficinas más frecuentadas por la población fueron: Cultura 66%, le sigue la secretaria de Hacienda con un 15%; de manera igualitaria estuvieron Programas Sociales, Personería, Desarrollo Económico y secretaria de Transito con un 2% cada uno. Finalmente se encuentra la Secretaría de Salud, que para este periodo estuvo en un 5% de visitas por parte de nuestros ciudadanos. Grafica 11.



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024

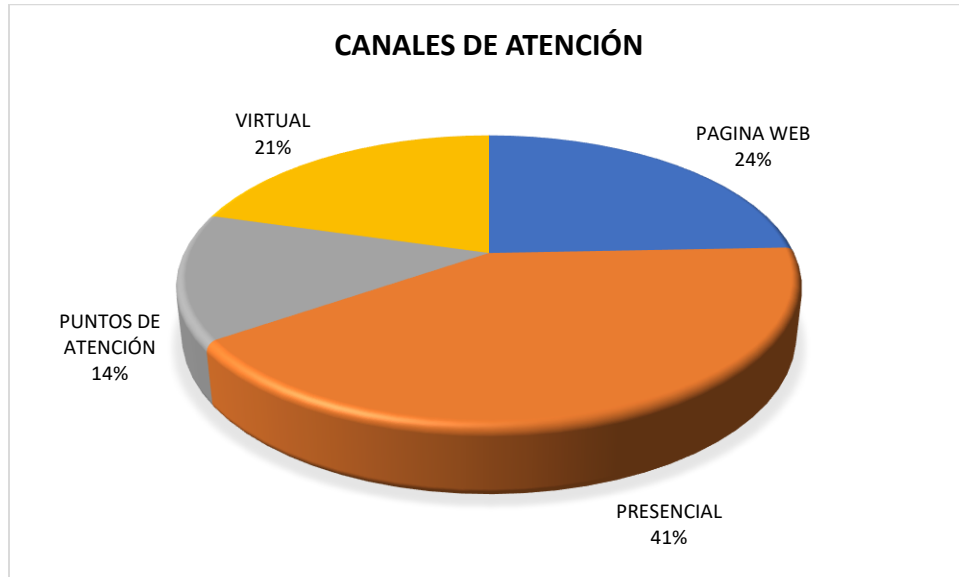


1. FRECUENCIA DE VISITAS Y CANALES DE ATENCIÓN

Con relación a lo expuesto anteriormente, la frecuencia de visita a las diferentes áreas de la Alcaldía se da mayoritariamente Anual (51%), mientras que el 28% lo hace mensualmente, un 20% realiza sus visitas semanalmente. Solo un 1% manifiesta acercarse diariamente a realizar trámites y consultas. Grafica 12. En este orden de ideas, se evidencia que los canales de atención escogidos por nuestros usuarios se mantienen en su mayoría, siendo la forma Presencial la de mayor incidencia con un 41%; no obstante, el uso de las herramientas tecnológicas ya son más requeridas por los mismos, es así como el 45% de nuestros usuarios están accediendo a nuestros servicios, ya sea a través de la Pagina Web (24%) o de manera Virtual (21%). Grafica 13.



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



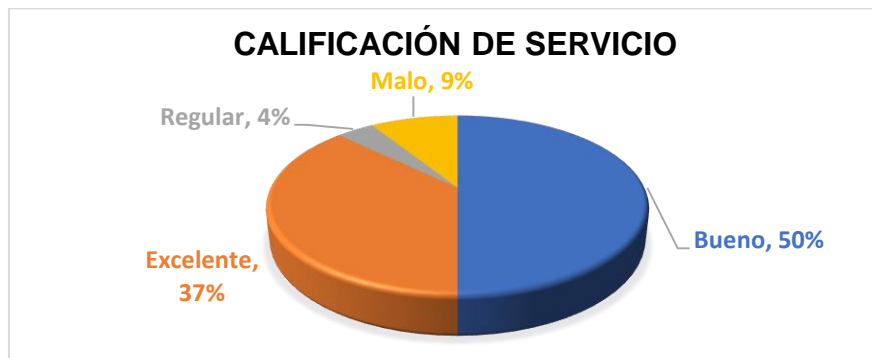
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE TRÁMITES Y SERVICIOS

VENTANILLA ÚNICA

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:

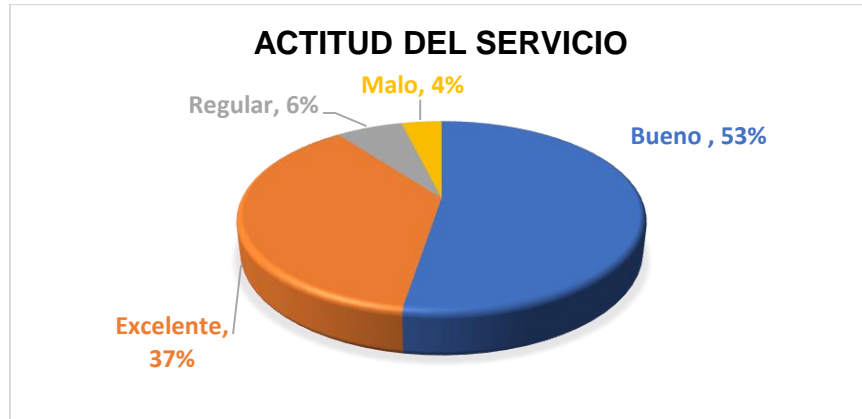
✓ CALIFICACIÓN DE SERVICIO.

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la prestación del servicio se obtuvo que el 50% lo determinó bueno, el 37% excelente, el 9% malo y el otro 3% regular.



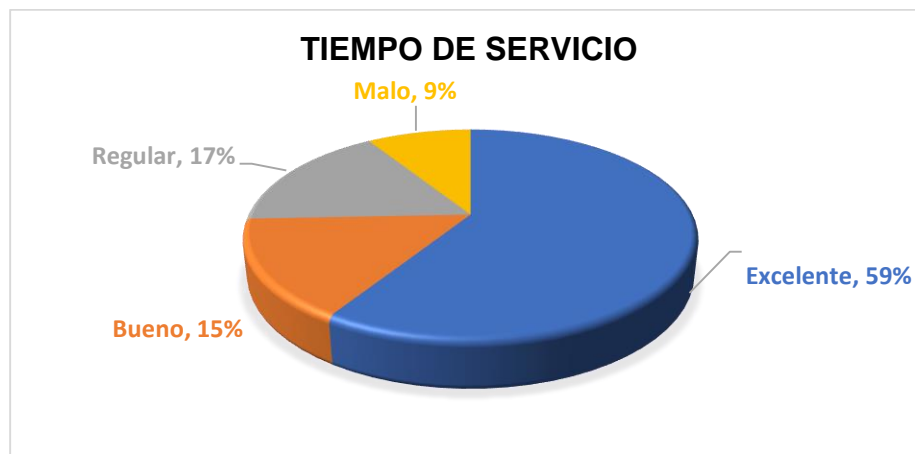
✓ ACTITUD DE SERVICIO.

La calificación dada por los usuarios sobre la actitud de la prestación del servicio se obtuvo que el 53% es bueno, el 37% es excelente, el 6% lo clasifico como regular y el 4% es malo.



✓ **TIEMPO DE SERVICIO.**

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre el tiempo de la prestación del servicio se obtuvo que el 59% es excelente, el 17% lo determino regular, el 15% bueno y el otro 9% malo.

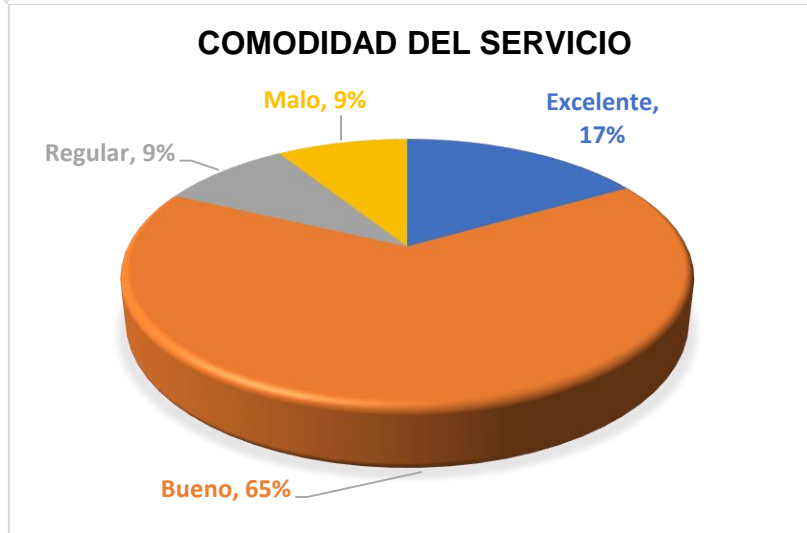


✓ **COMODIDAD DE SERVICIO.**

En relación a la calificación dada por los usuarios sobre la comodidad de la prestación del servicio se obtuvo que el 65% es bueno, el 17% lo determino excelente, el 9% regular y el otro 9% malo.



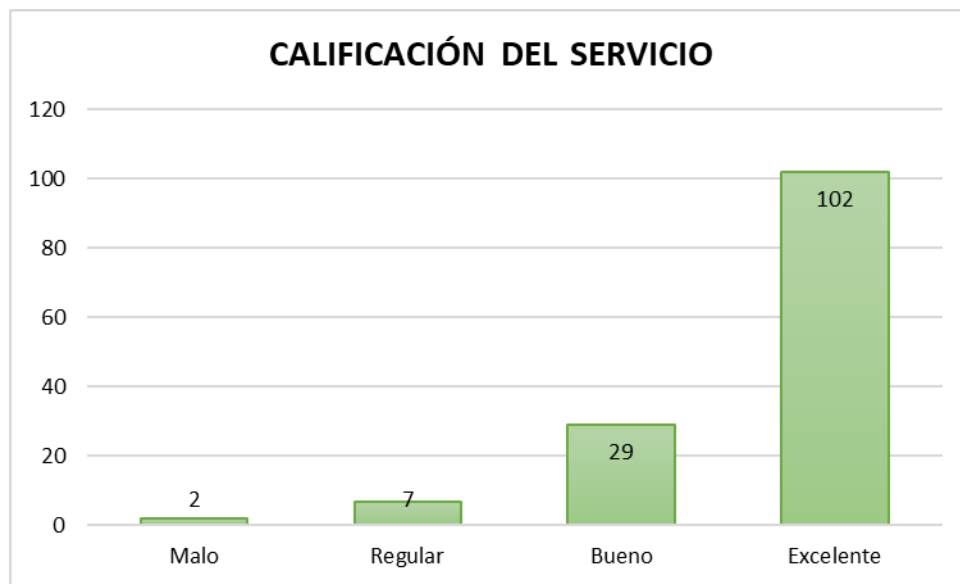
ALCALDÍA DE VALLEDUPAR PLANEACIÓN



SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

✓ 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 72.86% es excelente, el 20.71% considera que es bueno, el 5% regular y el 1.43% restante considera que la atención es mala.



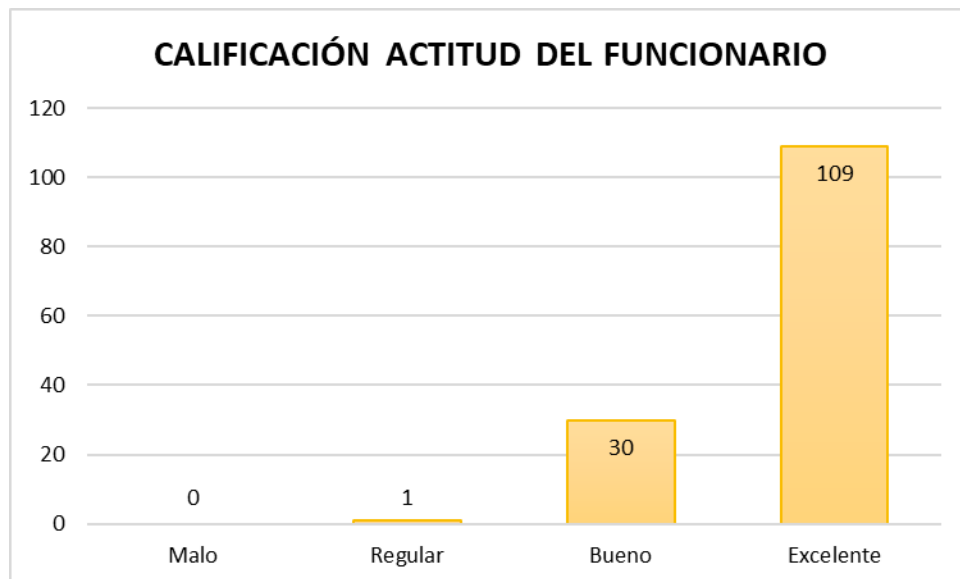
Carrera 5 # 15-69, Plaza Alfonso López
Horario de atención:
Lunes a viernes
8:00 am - 1:00 pm & 3:00 pm - 6:00 pm
Valledupar-cesar.gov.co

@alcaldiaVpar
 @alcaldiaVpar
 @AlcaldiaVparOficial
 Alcaldía de Valledupar



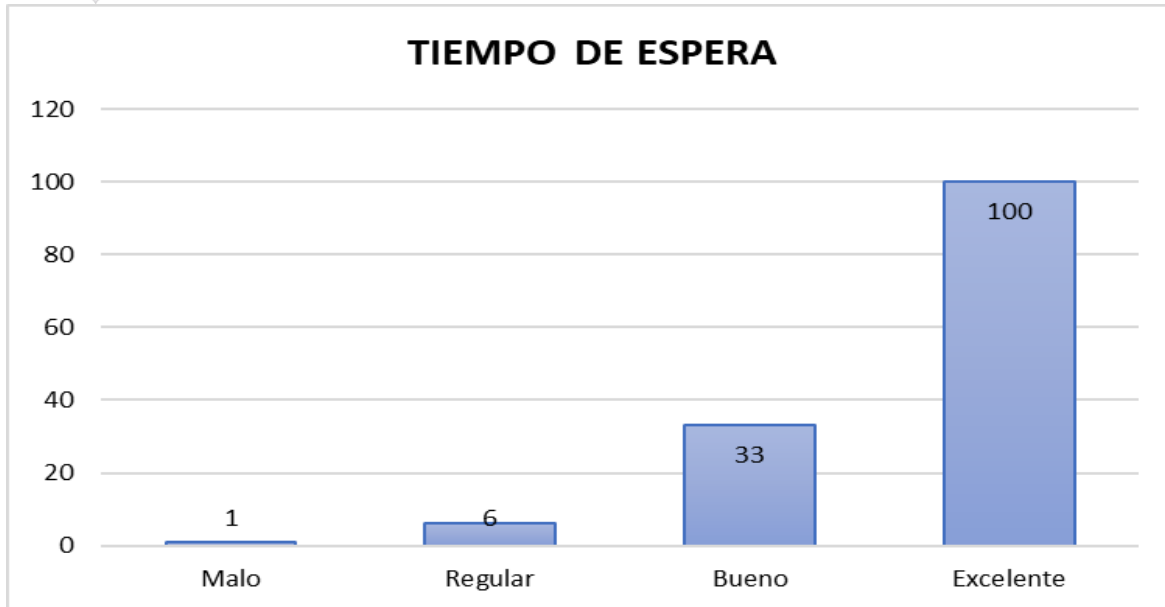
✓ **CALIFICACION DE LA ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO**

Con respecto a la calificación de la actitud de servicio del funcionario en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 77.86% considera que la actitud del funcionario es excelente, el 21.43% considera que es buena y el 0.71% considera que la actitud del funcionario es regular.



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

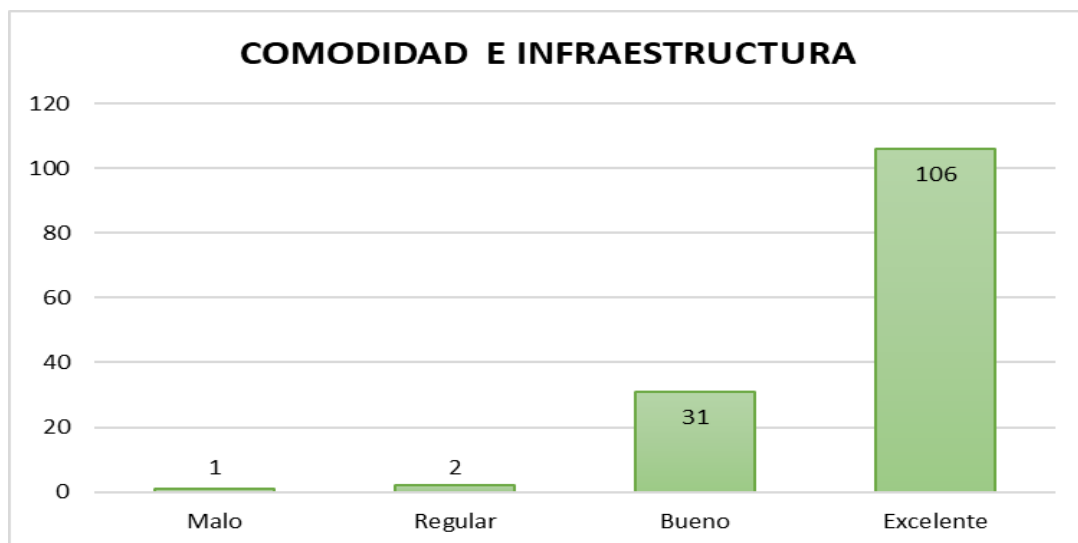
Con respecto a la calificación del tiempo de espera para la atención en la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 71.43% de los usuarios considera que es excelente, el 23.57% considera que es bueno, el 4.29% considera que es regular y el 0.71% considera que el tiempo de espera para la atención es malo.



✓ **CALIFICACION DE LA COMODIDAD E INFRAESTRUCTURA**

Con respecto a la calificación de la comodidad e infraestructura de la Secretaría de Tránsito y Transporte, el 75.71%

de los usuarios considera que es excelente, el 22.14% que es buena, el 1.43% que es regular y el 0.71% considera que la comodidad e infraestructura es mala.





¿QUE SE PUEDE MEJORAR CON RESPECTO A LA ATENCIÓN EN LA SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE?

Los usuarios atendidos respondieron lo siguiente con relación a qué se debe mejorar con respecto a la atención en la Secretaría de Tránsito y Transporte:

1. Mejorar el tiempo de respuesta de los derechos de petición.
2. Mejorar el tiempo de digitalización de los documentos de los historiales de vehículos, para reducir el tiempo de espera para realizar los trámites.
3. Mejorar la calidad del sistema, se cae mucho, lo cual genera demoras a la hora de hacer los pagos y los tramites.
4. Colocar baños públicos.

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 45% considera que esta es Buena, subió con relación al periodo anterior (35%); el 35% 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 menor al obtenido para este periodo (18%), reflejando mejoras en este punto, con relación a la Atención al ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción. Solo un 18% considera que es Regular y un 2% que Malo.

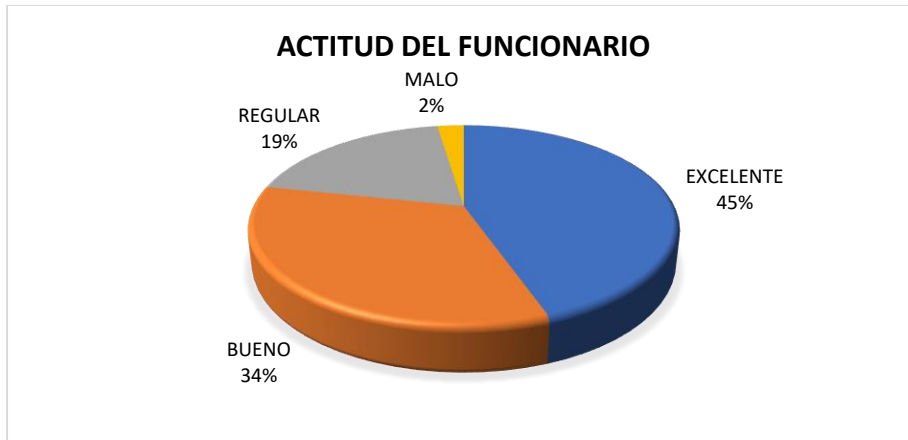


Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



✓ **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, para este periodo los valores mejoraron considerablemente: el 45% de los usuarios manifiestan que es Excelente, manteniéndose con relación al periodo anterior. El 34% manifiesta que es Buena, el 19% considera que es Regular y solo un 2% considera que es Mala. E cuento al tiempo de espera para la atención, el 45% considera que es Excelente, 16%; el 34% dice que es Bueno, por otra parte, el 17 y 2% lo consideran como Malo. (Grafica 16). calificación



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



Fuente: Encuesta Propia. Alcaldía de Valledupar 2024



**ALCALDÍA DE
VALLEDUPAR**
PLANEACIÓN

Desde la Oficina de Cultura, se continuará contribuyendo, para poder brindar a nuestros usuarios la mejor atención, para dar respuesta a sus necesidades.

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.