

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS FEBRERO 2021**

Santiago de Cali, 9 de marzo 2021

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de expectativas de usuarios que acudieron a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 26 de febrero de 2021, 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 presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando necesidades y expectativas de los usuarios de la entidad, formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

### **2. OBJETIVO**

Este informe pretende dar a conocer las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas. Igualmente, tiene como propósito plantear acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal a los usuarios y partes interesadas.

### **3. RESUMEN**

Durante el mes de **febrero** de 2021, se aplicaron **642** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
FEBRERO DE 2021**

**CANAL DE ATENCIÓN  
IDEAL**



**Presencial**

**TRÁMITES Y SERVICIOS  
ENTREGADOS A DOMICILIO**



**Aceptación**

**FRANJA HORARIA PREFERIDA  
PARA HACER TRÁMITES  
Y SERVICIOS**



**6:30 am a 6:30 pm**

**DÍAS PREFERIDOS PARA  
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS**



**Sábado hasta medio día**

**TIEMPO DE ESPERA  
MÁXIMO PARA HACER  
TRÁMITES Y SERVICIOS**



**15 minutos**

**MEDIO PREFERIDO PARA  
RECIBIR INFORMACIÓN**



**WhatsApp – Chat**

**ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL**



**Conocimiento técnico de la entidad y  
del trámite o servicio**



**Entusiasta, elocuente y receptivo**

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL**



**Aire acondicionado**



**Cómodos sofás/sillas**

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL**



**Regresar la llamada, si no fue posible el  
contacto telefónico inicial**



**Punto de servicio automático para realizar  
su trámite en el mismo sitio**

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir las expectativas de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar las preferencias, necesidades y expectativas que tienen en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas.

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 16 preguntas, 6 abiertas y 10 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, teléfono de contacto y género.

Fecha de Aplicación	DÍA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:		Nombre del encuestador:	
Teléfono de contacto:		Email:	
Género:			

##### B. Percepción del usuario.

En esta sección, se busca identificar las preferencias del usuario respecto a la atención y servicio que ofrece o puede ofrecer la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta variables como canal, medio, día y horario; así como también se pretende caracterizar el servicio ideal, de acuerdo con la percepción de los encuestados, en relación con atributos de asesores de servicio, tiempo de espera, instalaciones físicas, entre otros.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las expectativas del usuario, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal.

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	<input type="checkbox"/>
Telefónico	<input type="checkbox"/>
Presencial	<input type="checkbox"/>

b) ¿Le gustaría que algunos de sus trámites o servicios sean entregados a domicilio?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

c) ¿Qué franja del día usted preferiría para hacer sus trámites y/o servicios?

6:30 a.m. a 6:30 p.m.	<input type="checkbox"/>
12:30 p.m. a 2:00 p.m.	<input type="checkbox"/>
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	<input type="checkbox"/>

d) ¿Qué día de la semana prefiere hacer sus trámites o servicios?:

Lunes a viernes	<input type="checkbox"/>
Sábado hasta el medio día	<input type="checkbox"/>

e) ¿Cuáles son las características o atributos de su asesor ideal? Escoger máximo dos opciones.

Excelente presentación personal	<input type="checkbox"/>
Comunicación verbal clara y fluida	<input type="checkbox"/>
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	<input type="checkbox"/>
Entusiasta, elocuente y receptivo	<input type="checkbox"/>

f) ¿Cuál considera que debe ser el tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio?

15 minutos	<input type="checkbox"/>
30 minutos	<input type="checkbox"/>
1 hora	<input type="checkbox"/>

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad? Escoger máximo dos.

WhatsApp - Chat	<input type="checkbox"/>
Redes sociales	<input type="checkbox"/>
Correo electrónico	<input type="checkbox"/>
Mensajes de texto	<input type="checkbox"/>
Física (boletines, folletos, etc.)	<input type="checkbox"/>

h) ¿Cuál es el ambiente físico ideal mientras realiza sus trámites y servicios? Escoja tres opciones.

Cómodos sofás / Sillas	<input type="checkbox"/>
Aire acondicionado	<input type="checkbox"/>
Música suave de fondo	<input type="checkbox"/>
Baños públicos limpios y con fácil acceso	<input type="checkbox"/>
Estación de café y agua/ local de Cafetería.	<input type="checkbox"/>
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de tramites, noticias)	<input type="checkbox"/>
Buena iluminación	<input type="checkbox"/>
Limpio y organizado	<input type="checkbox"/>
Buena señalización	<input type="checkbox"/>
Una tienda/Almacén	<input type="checkbox"/>

i) ¿Como se imagina el servicio ideal? Escoja máximo dos opciones.

Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.	<input type="checkbox"/>
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.	<input type="checkbox"/>
Asesoría personalizada, sin interrupciones.	<input type="checkbox"/>
Sin errores ni reprocesos. (Bien a la primera vez).	<input type="checkbox"/>

j) ¿Le gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta una entidad?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

### C. 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 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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	--

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 26 de febrero de 2021, se aplicaron 642 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

### 5.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	386
Virtual	219
Telefónico	34
No responde	3
<b>Total</b>	<b>642</b>

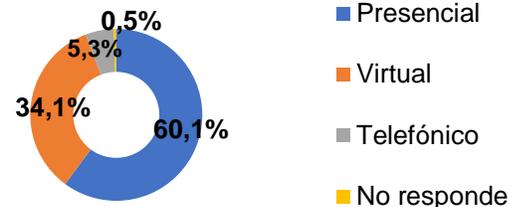


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 60,1 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 34,1 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 5,3 %. Un 0,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	549
No	91
No responde	2
<b>Total</b>	<b>642</b>

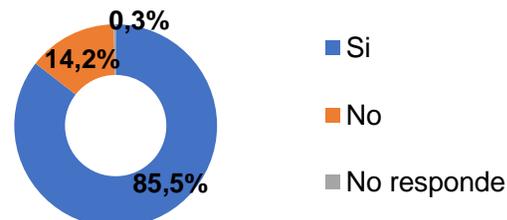


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 85,5 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 14,2 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,3 % se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.3. Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	549
12:00 m a 2:00 p.m.	58
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	35
<b>Total</b>	<b>642</b>

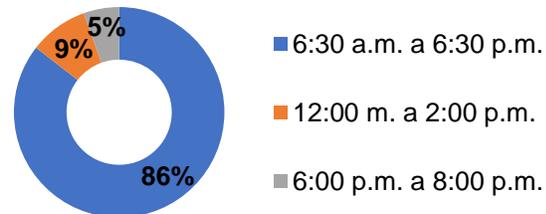


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 86 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 9 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, siendo tan solo el 5 %.

### 5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Sábado hasta el medio día	337
Lunes a viernes	303
No responde	2
<b>Total</b>	<b>642</b>

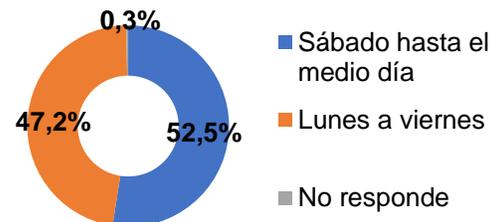


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 52,5 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios el sábado, en horas de la mañana, frente a un 47,2 % que prefiere realizarlos de lunes a viernes. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Entusiasta, elocuente y receptivo	536
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	374
Comunicación verbal clara y fluida	345
Excelente presentación personal	10
No responde.	2
<b>Total</b>	<b>1267</b>



Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 5 muestran que el 42,3 % de las respuestas destacó entusiasta, elocuente y receptivo como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, al igual que la comunicación verbal clara y fluida, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 29,5 % y 27,2 % respectivamente. En menor proporción, se señaló el atributo excelente presentación personal, con un 0,8 %. Dos personas se abstuvieron de responder a esta pregunta.

### 5.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	385
30 minutos	214
1 hora	40
No responde	3
<b>Total</b>	<b>642</b>

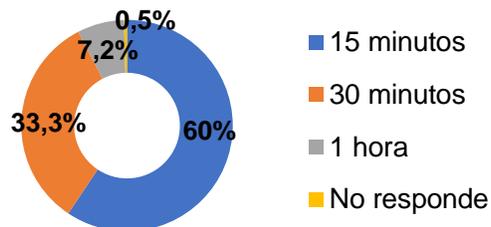


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 60 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 33,3 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 7,2 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	525
Mensaje de texto	354
Correo electrónico	211
Física (boletines, folletos, etc.)	74
Redes sociales	64
No responde	6
<b>Total</b>	<b>1234</b>

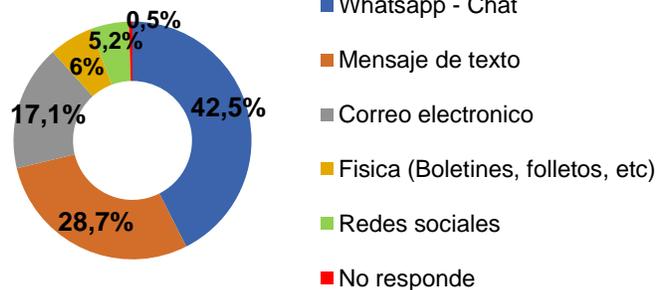


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 7 evidencian que el 42,5 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat; seguido del 28,7 % que señaló que prefiere mensaje de texto. Un 17,1 % manifestó preferir el correo electrónico. En menor proporción, se señalaron el medio físico (boletines, folletos, etc.) y las redes sociales, con un 6 % y 5,2 %, respectivamente. Seis personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

### 5.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	615
Aire acondicionado	603
Música suave de fondo	564
Baños públicos limpios y con fácil acceso	35
Limpio y organizado	27
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	23
Estación de café y agua/local de cafetería	16
Buena iluminación	16
Buena señalización	6
No responde	2
<b>Total</b>	<b>1.907</b>

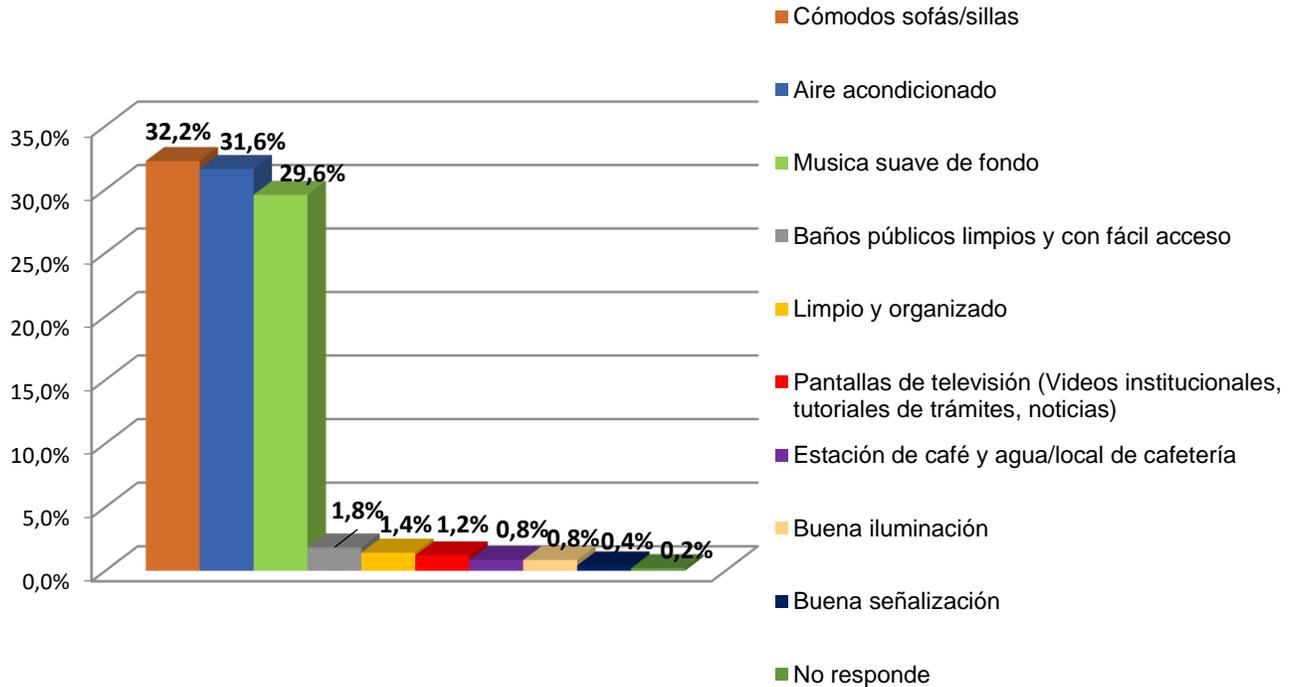


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 8, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (32,2 %), aire acondicionado (31,6 % de las respuestas), música suave de fondo (29,6 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (1,8 %), la limpieza (1,4 %), pantallas (1,2 %), estación de café y agua y buena iluminación (0,8 %) respectivamente, buena señalización (0,4 %). Dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

### 5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	571
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	534
Asesoría personalizada, sin interrupciones	116
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	35
No responde	8
<b>Total</b>	<b>1264</b>

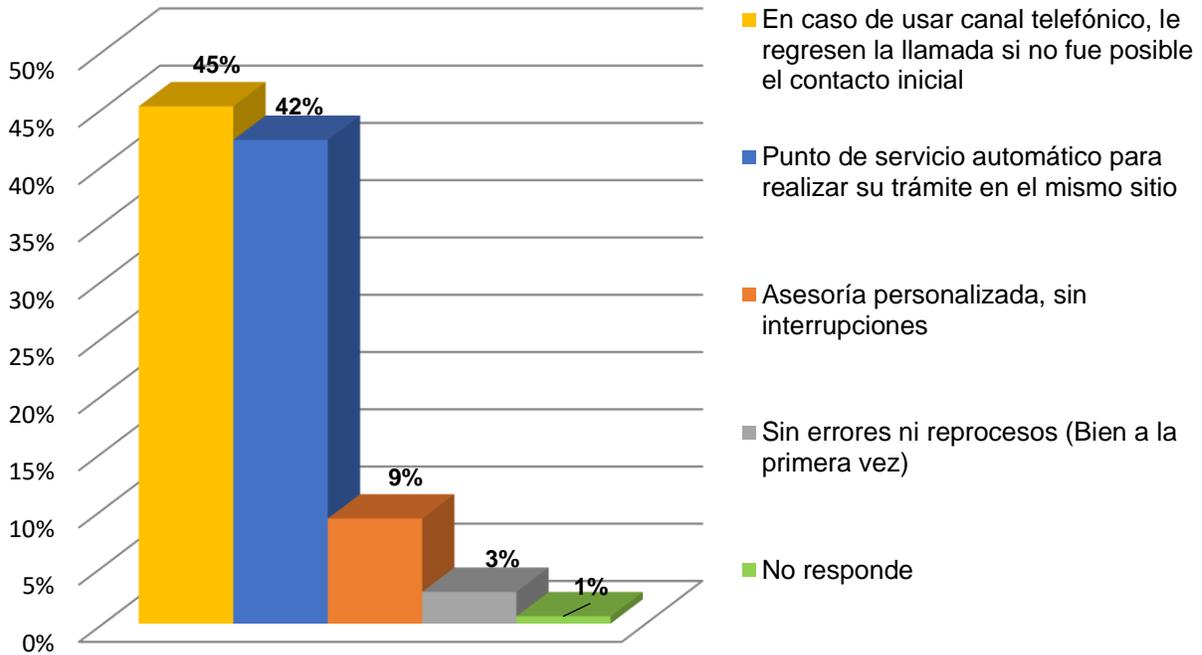


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 45 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; el 42 % indica que lo imaginan con punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; al 9 % les gustaría contar con asesoría personalizada; y el 3 % indica que consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Ocho personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

### 5.10 Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

Respuesta	Total
No	618
Si	23
No responde	1
<b>Total</b>	<b>642</b>

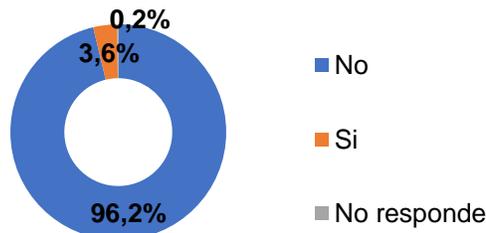


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2021.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 96,2 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 3,6% se muestra interesado. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

## 6. 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:

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 60,1 %, seguido del canal virtual con un 34,1 %.
- El 85,5 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 52,5 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca el sábado, en horas de la mañana
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: entusiasta, elocuente y receptivo y conocimiento técnico de la entidad.
- El 93,3 % de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 60% y 33,3% respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como el WhatsApp-chat y mensaje de texto.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y música suave de fondo.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, así como también con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio y con asesoría personalizada, sin interrupciones.

## 7. RECOMENDACIONES

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

- ❖ Realizar revisión y mejoramiento continuo al instrumento de recolección de información, de tal manera que se ajuste a las capacidades reales de la entidad.

- ❖ Teniendo en cuenta la situación de la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19, se recomienda fortalecer los canales no presenciales (virtual y telefónico), con el fin de desestimular el desplazamiento de los usuarios hasta los puntos de atención físicos de la entidad y poder garantizar servicio por fuera del horario presencial, de acuerdo con las necesidades manifestadas por los usuarios.
- ❖ Extender la aplicación de encuestas a los demás puntos y canales de atención que tiene la entidad.
- ❖ Evaluar, en conjunto con las dependencias, la posibilidad de remitir a domicilio los trámites y servicios requeridos por los usuarios, con el fin de evitar el desplazamiento hacia los puntos de atención físicos.
- ❖ Realizar seguimiento al tiempo de espera de los trámites y servicios que ofrece la entidad, con el objetivo de verificar si coincide con las expectativas de los usuarios, y, si es el caso, solicitar implementación de acciones de mejora por parte de la dependencia encargada del trámite o servicio.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada y sus habilidades comunicativas.
- ❖ Realizar articulación con la Oficina de Comunicaciones y la Secretarías de las TIC, con el fin de diseñar e implementar estrategias de comunicación orientadas a difundir información institucional de interés para los ciudadanos, a través de los medios de preferencia manifestados por los usuarios encuestados.
- ❖ Realizar un diagnóstico de la infraestructura existente de los puntos de atención físicos con los que cuenta la entidad, con el fin de verificar si su estado coincide con las expectativas de los usuarios, y, si es el caso, solicitar implementación de acciones de mejora por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.
- ❖ Fortalecer la articulación con el prestador de servicio de recepción de llamadas en el call center de la Gobernación del Valle del Cauca, para evaluar la posibilidad de implementar acciones que respondan a las necesidades de los usuarios del canal telefónico.

- ❖ Diseñar e implementar una estrategia de participación ciudadana para mejorar el servicio al ciudadano involucrando a los usuarios que manifestaron su deseo de hacer parte de un grupo focal.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA  
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión  
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Expectativas.