

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 8 de junio 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 3 y el 31 de mayo 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 las expectativas de los usuarios de la entidad, formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

### **2. OBJETIVO**

Este informe pretende dar a conocer las 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 **mayo** de 2021, se aplicaron **118** 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  
MAYO 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**



**Lunes a Viernes**

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



**15 minutos**

**MEDIO PREFERIDO PARA  
RECIBIR INFORMACIÓN**



**Correo Electrónico**

**ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL**



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



**Comunicación verbal clara y fluida**

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL**



**Aire acondicionado**



**Música suave de fondo**

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL**



**Asesoría personalizada**



**En caso de usar canal telefónico, le regresen la  
llamada si no fue posible el contacto inicial**

#### 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    |  |
| Telefónico |  |
| Presencial |  |

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

|    |  |
|----|--|
| Si |  |
| No |  |

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

|                        |  |
|------------------------|--|
| 6:30 a.m. a 6:30 p.m.  |  |
| 12:30 p.m. a 2:00 p.m. |  |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m.  |  |

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

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Lunes a viernes           |  |
| Sábado hasta el medio día |  |

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

|   |  |
|---|--|
| Excelente presentación personal                             |  |
| Comunicación verbal clara y fluida                          |  |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio |  |
| Entusiasta, elocuente y receptivo                           |  |

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

|            |  |
|------------|--|
| 15 minutos |  |
| 30 minutos |  |
| 1 hora     |  |

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

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| WhatsApp - Chat                    |  |
| Redes sociales                     |  |
| Correo electrónico                 |  |
| Mensajes de texto                  |  |
| Física (boletines, folletos, etc.) |  |

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

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

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

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

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

|    |  |
|----|--|
| Si |  |
| No |  |

### 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 3 y el 31 de mayo de 2021, se aplicaron 118 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas que se acercaron a las instalaciones de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior y realizando una comparación con el mes inmediatamente anterior, se aprecia una disminución significativa en la cantidad de encuestas aplicadas, ya que para el mes de abril de 2021 se aplicaron un total de 603 encuestas de satisfacción.

La disminución en la cantidad de encuestas aplicadas durante este periodo, obedece al cierre del punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19 y a las diversas situaciones de orden público dadas en el marco del paro nacional, el cual ha sido prolongado en la ciudad de Cali.

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   | 82         |
| Virtual      | 29         |
| Telefónico   | 6          |
| No responde  | 1          |
| <b>Total</b> | <b>118</b> |

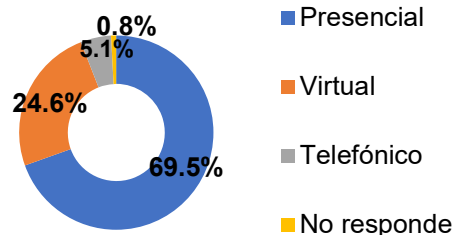


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 69,5 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 24,6 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 5,1 %. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Respuesta    | Total      |
|--------------|------------|
| Sí           | 101        |
| No           | 16         |
| No responde  | 1          |
| <b>Total</b> | <b>118</b> |

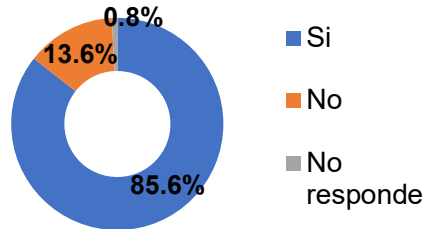


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 85,6 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 13,6 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,8 % de los encuestados 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. | 91         |
| 12:00 m a 2:00 p.m.   | 20         |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 3          |
| No responde           | 4          |
| <b>Total</b>          | <b>118</b> |

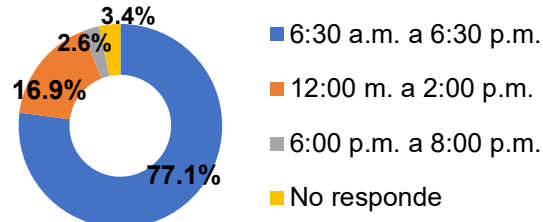


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 77,1 % 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 16,9 % 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 2,6 %. Un 3,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Día                       | Total      |
|---------------------------|------------|
| Lunes a viernes           | 84         |
| Sábado hasta el medio día | 30         |
| No responde               | 4          |
| <b>Total</b>              | <b>118</b> |

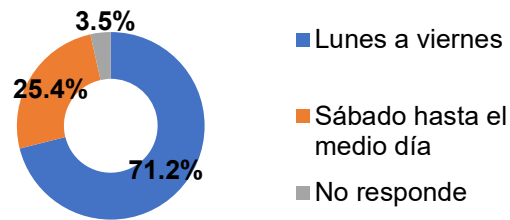


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 71,2 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 25,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 3,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

#### 5.5. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos                                 | Total      |
|---|------------|
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 85         |
| Comunicación verbal clara y fluida                          | 69         |
| Entusiasta, elocuente y receptivo                           | 58         |
| Excelente presentación personal                             | 21         |
| No responde   | 2          |
| <b>Total</b>  | <b>235</b> |

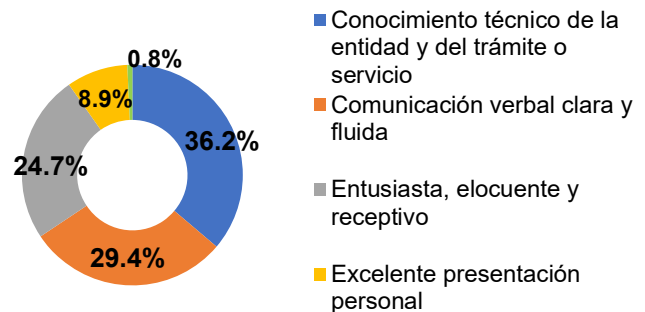


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

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 36,2 % de las respuestas destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 29,4 % resaltó comunicación verbal clara y fluida, y el 24,7% entusiasta, elocuente y receptivo, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal, con un 8,9 %.

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

| Tiempo       | Total      |
|--------------|------------|
| 15 minutos   | 67         |
| 30 minutos   | 40         |
| 1 hora       | 1          |
| No responde  | 10         |
| <b>Total</b> | <b>118</b> |

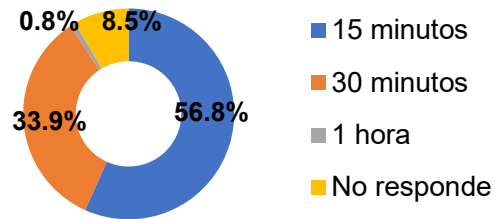


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 56,8 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 33,9 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 0,8 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 8,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Medio                              | Total      |
|------------------------------------|------------|
| Correo electrónico                 | 52         |
| WhatsApp – chat                    | 45         |
| Mensaje de texto                   | 41         |
| Redes sociales                     | 39         |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 38         |
| No responde                        | 1          |
| <b>Total</b>                       | <b>216</b> |

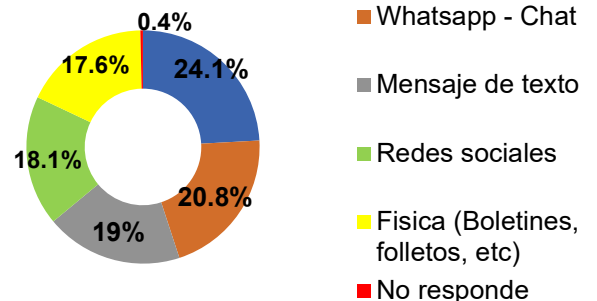


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

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 24,1 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de correo electrónico, seguido del 20,8 % que señaló que prefiere WhatsApp-chat. Un 19 % manifestó preferir mensaje de texto. En menor proporción, se señalaron las redes sociales y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 18,1 % y 17,6 %, respectivamente. Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.



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

| Características  | Total      |
|--|------------|
| Aire acondicionado   | 62         |
| Música suave de fondo  | 46         |
| Cómodos sofás/sillas   | 41         |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 38         |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso  | 31         |
| Estación de café y agua/local de cafetería   | 30         |
| Limpio y organizado  | 30         |
| Buena iluminación  | 25         |
| Buena señalización   | 18         |
| <b>Total</b>   | <b>321</b> |

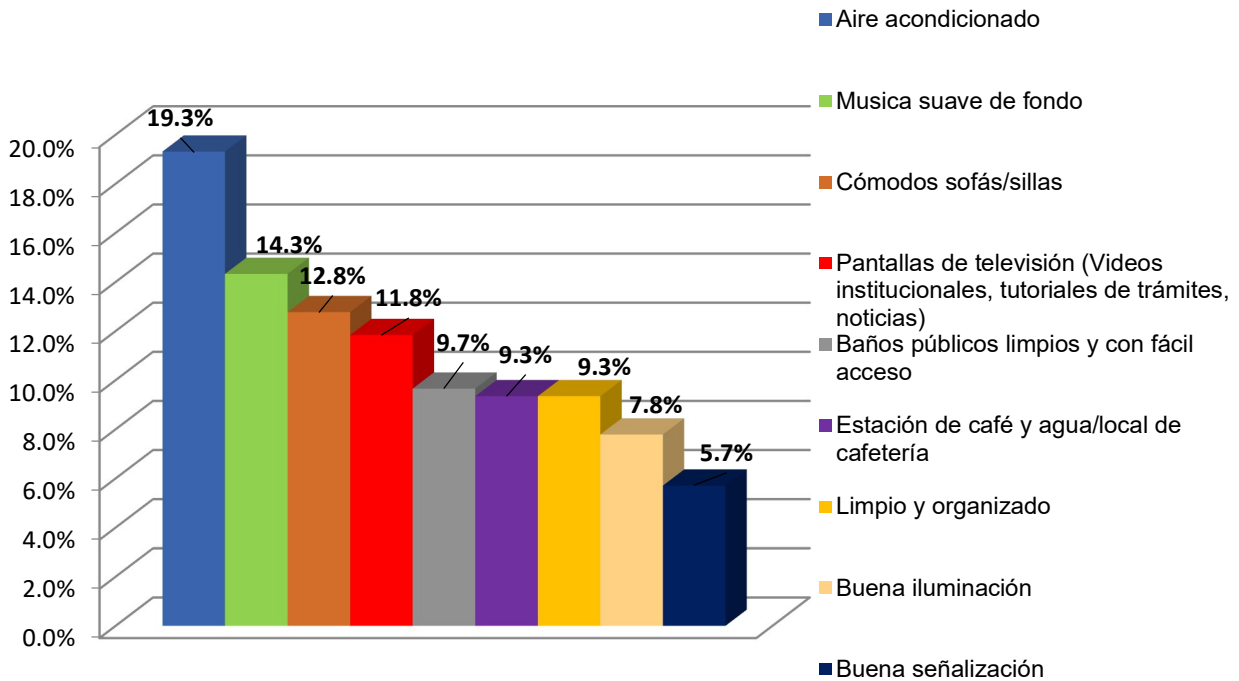


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

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 aire acondicionado (19,3 % de las respuestas), música suave de fondo (14,3 %), cómodos sofás/sillas (12,8 %) y pantallas de televisión con información institucional (11,8%). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (9,7 %), estación de café y agua (9,3%), limpio y organizado (9,3 %), buena iluminación (7,8%), buena señalización (5,7 %).

### 5.9. Características del servicio ideal

| Características  | Total      |
|--|------------|
| Asesoría personalizada, sin interrupciones   | 71         |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 69         |
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio                        | 64         |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)  | 25         |
| No responde  | 2          |
| <b>Total</b>   | <b>231</b> |

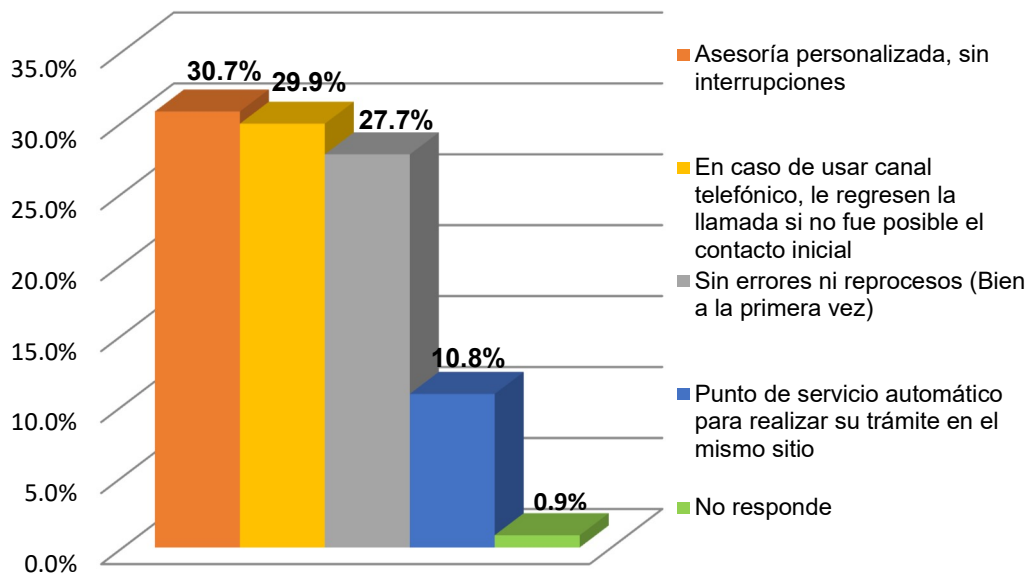


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

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 30,7 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con asesoría personalizada; el 29,9 % 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 27,7% indica que consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos, y el 10,8 % indican que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio. Dos 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           | 112        |
| Sí           | 5          |
| No responde  | 1          |
| <b>Total</b> | <b>118</b> |

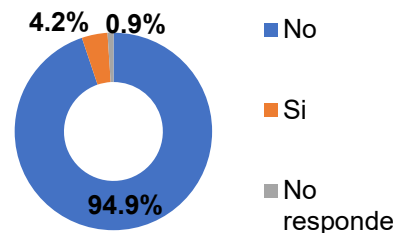


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 94,9 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 4,2% se muestra interesado. Un 0,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

## 6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Oficina Territorial Norte ubicada en el municipio de Cartago, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas

territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

### 6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de mayo de 2021, se aplicaron de manera presencial 10 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

### 6.2. Canal de atención ideal

| Canal        | Total     |
|--------------|-----------|
| Presencial   | 10        |
| <b>Total</b> | <b>10</b> |

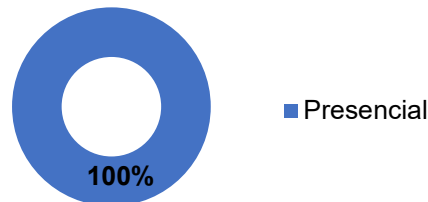


Tabla y gráfico 111. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 100 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial.

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

| Respuesta    | Total     |
|--------------|-----------|
| Sí           | 6         |
| No           | 4         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> |

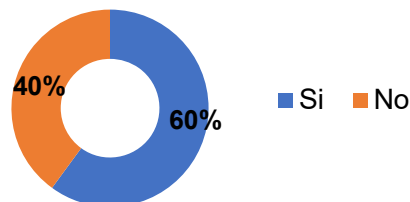


Tabla y gráfico 112. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 60 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 40 % expresó que no lo prefiere así.

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

| Franja horaria        | Total     |
|-----------------------|-----------|
| 6:30 a.m. a 6:30 p.m. | 6         |
| 12:00 m a 2:00 p.m.   | 3         |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 1         |
| <b>Total</b>          | <b>10</b> |

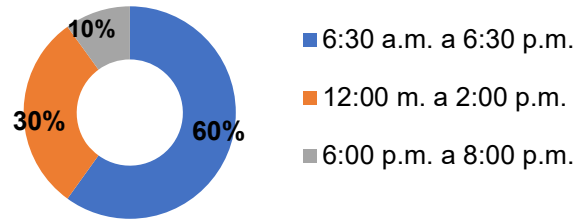


Tabla y gráfico 113. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 60 % 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 30 % 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 10 %.

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

| Día             | Total     |
|-----------------|-----------|
| Lunes a viernes | 10        |
| <b>Total</b>    | <b>10</b> |



Tabla y gráfico 114. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 14 registran que el 100 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes.

#### 6.6. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos                                 | Total     |
|---|-----------|
| Comunicación verbal clara y fluida                          | 9         |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 5         |
| Entusiasta, elocuente y receptivo                           | 3         |
| Excelente presentación personal                             | 2         |
| <b>Total</b>  | <b>19</b> |

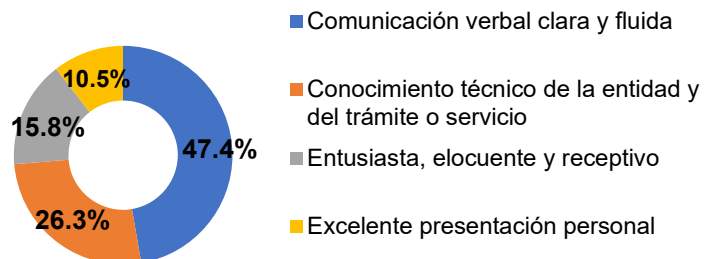


Tabla y gráfico 115. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

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 15 muestran que el 47,4 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 26,3 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo y excelente presentación personal, con un 15,8 % y 10,5 % respectivamente.

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

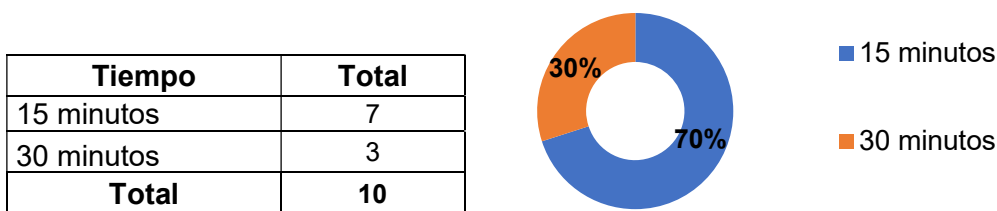


Tabla y gráfico 116. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 70 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 30 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

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

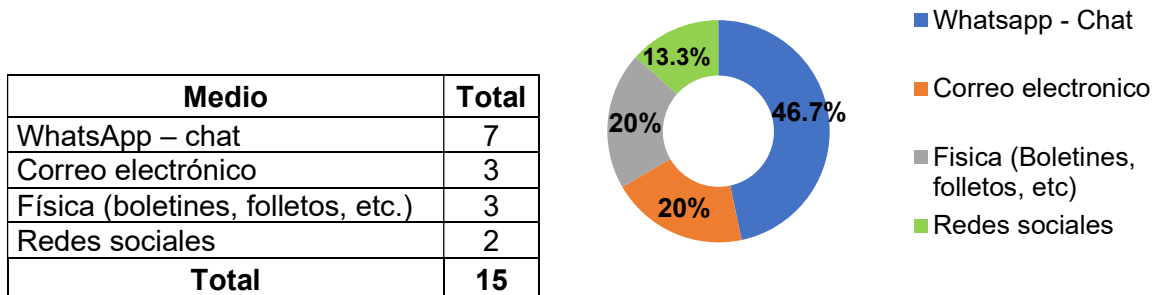


Tabla y gráfico 117. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

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 17 evidencian que el 46,7 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 20 % que señaló que prefiere correo electrónico, y otro 20 % que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señalaron las redes sociales con un 13,3 %.

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

| Características  | Total     |
|--|-----------|
| Cómodos sofás/sillas   | 8         |
| Aire acondicionado   | 6         |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso  | 4         |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 3         |
| Estación de café y agua/local de cafetería   | 3         |
| Limpio y organizado  | 3         |
| Buena iluminación  | 1         |
| Buena señalización   | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>29</b> |

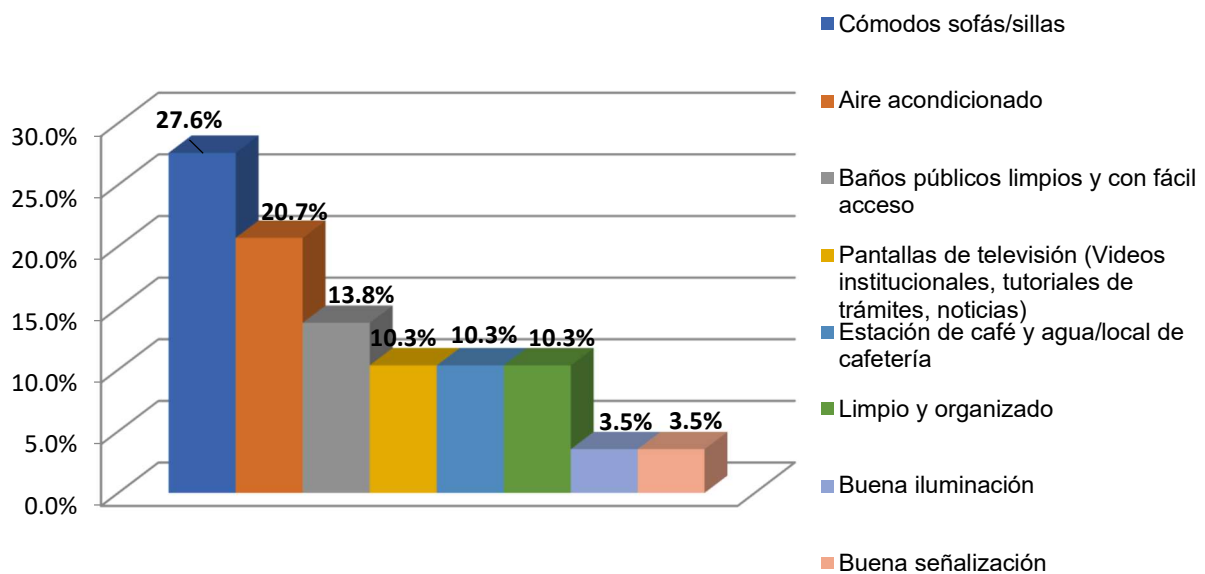


Tabla y gráfico 118. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

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 18, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (27,6 %), aire acondicionado (20,7 % de las respuestas) y baños públicos limpios y con fácil acceso (13,8 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantallas de televisión con información institucional,

estación de café y agua y limpio y organizado (10,3 % respectivamente), buena iluminación y buena señalización (3,5 % respectivamente).

### 6.10. Características del servicio ideal

| Características  | Total     |
|--|-----------|
| Asesoría personalizada, sin interrupciones   | 6         |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)  | 6         |
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio                        | 4         |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 2         |
| <b>Total</b>   | <b>18</b> |

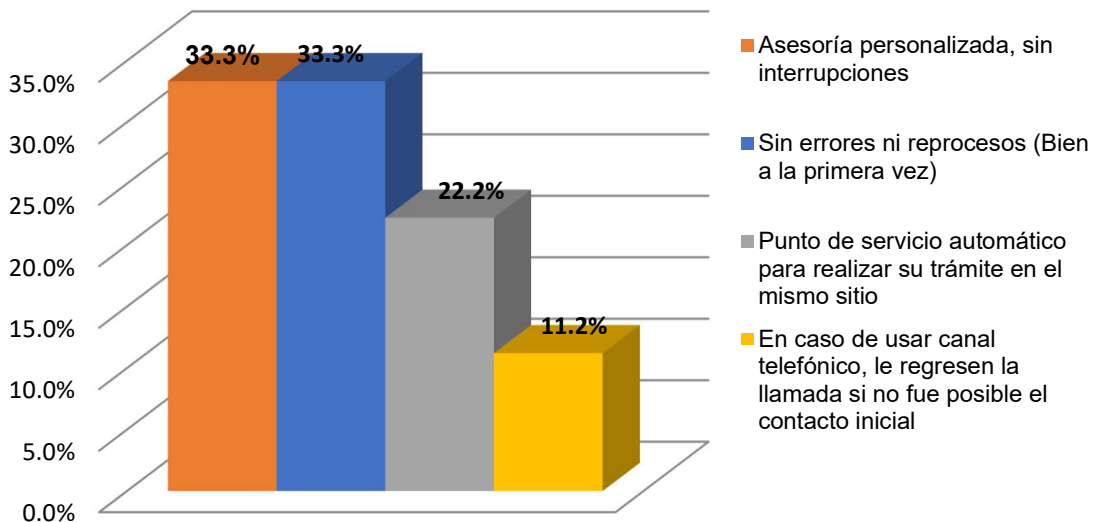


Tabla y gráfico 119. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

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 19, el 33,3 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con asesoría personalizada; otro 33,3 % considera que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos, el 22,2% indican que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio y el 11,2 % 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.



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

| Respuesta    | Total     |
|--------------|-----------|
| No           | 8         |
| Sí           | 2         |
| <b>Total</b> | <b>10</b> |

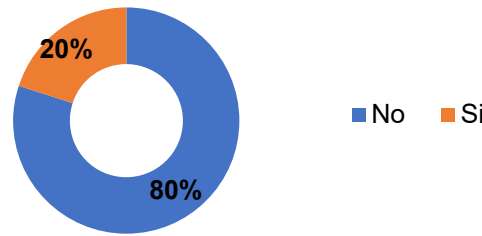


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2021.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 80 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 20% se muestra interesado.

## 7. 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 69,5 %, seguido del canal virtual con un 24,6 %.
- El 85,5 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 71,2 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: conocimiento técnico de la entidad y comunicación verbal clara y fluida.
- El 90,7 % 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 56,8 % y 33,9 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como correo electrónico y WhatsApp-chat.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con aire acondicionado, música suave de fondo y cómodos sofás/sillas.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada y sin interrupciones y con la opción que, en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:

- ✓ Prefieren únicamente la atención presencial.
- ✓ Manifiestan interés en realizar sus trámites únicamente de lunes a viernes.
- ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida.
- ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat para recibir información de la entidad.
- ✓ Es importante en primera medida que el ambiente de atención cuente con sillas cómodas.
- ✓ Indican que el servicio ideal debe tener principalmente asesoría personalizada sin interrupciones y que sea sin errores ni reprocesos.

## **8. 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:

- ❖ 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.

- ❖ 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.