

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS SEPTIEMBRE 2021

Santiago de Cali, 04 de octubre 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 30 de septiembre 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 y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer las expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención, instalaciones físicas y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, para 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 **septiembre** de 2021, se aplicaron **964** 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 A CIUDADANOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
SEPTIEMBRE 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**



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



Música suave de fondo



Cómodos sofás/sillas

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



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



Asesoría personalizada

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 contactenos@valledelcauca.gov.co , 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 30 de septiembre de 2021, se aplicaron 964 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	591
Virtual	328
Telefónico	45
Total	964

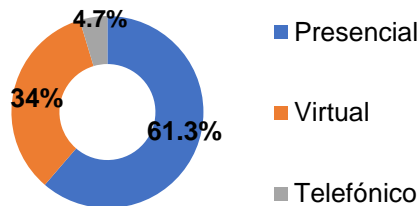


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 61,3 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 34 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 4,7 %.

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

Respuesta	Total
Sí	788
No	176
Total	964

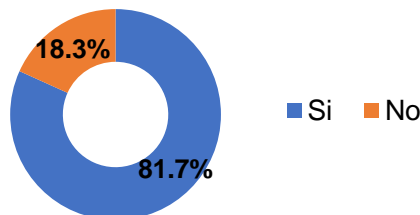


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 81,7 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 18,3 % expresó que no lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	849
12:00 m a 2:00 p.m.	100
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	13
No responde	2
Total	964

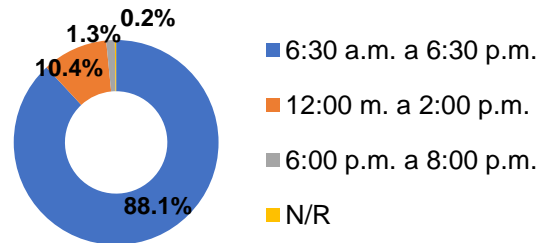


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 88,1 % 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 10,4 % 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 1,3 %. Un 0,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	784
Sábado hasta el medio día	172
No responde	8
Total	964

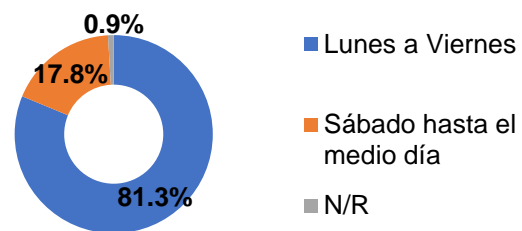


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 81,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 17,8 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 0,9 % 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	869
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	827
Comunicación verbal clara y fluida	164
Excelente presentación personal	38
Total	1898

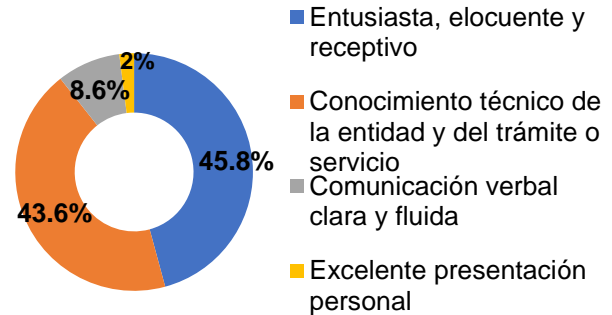


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

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 45,8 % de las respuestas destacó entusiasta, elocuente y receptivo, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 43,6 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 8,6 % la comunicación verbal clara y fluida como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal, con un 2 %.

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

Tiempo	Total
15 minutos	928
30 minutos	29
1 hora	2
No responde	5
Total	964

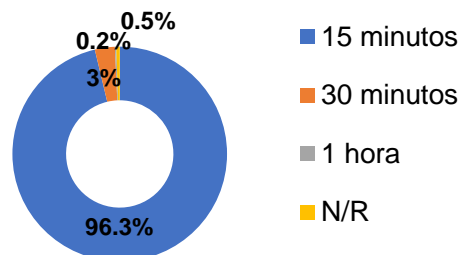


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 96,3 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 3 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 0,2 % 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	805
Mensaje de texto	551
Redes sociales	280
Física (boletines, folletos, etc.)	206
Correo electrónico	51
Total	1893

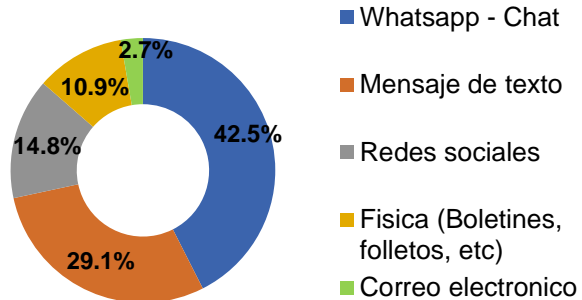


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

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 29,1 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción, se señalaron redes sociales, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y correo electrónico, con un 14,8 %, 10,9 % y 2,7 %, respectivamente.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	904
Música suave de fondo	557
Aire acondicionado	518
Baños públicos limpios y con fácil acceso	300
Estación de café y agua/local de cafetería	233
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	127
Limpio y organizado	91
Buena iluminación	78
Buena señalización	27
Una tienda/almacén	1
No responde	1
Total	2837

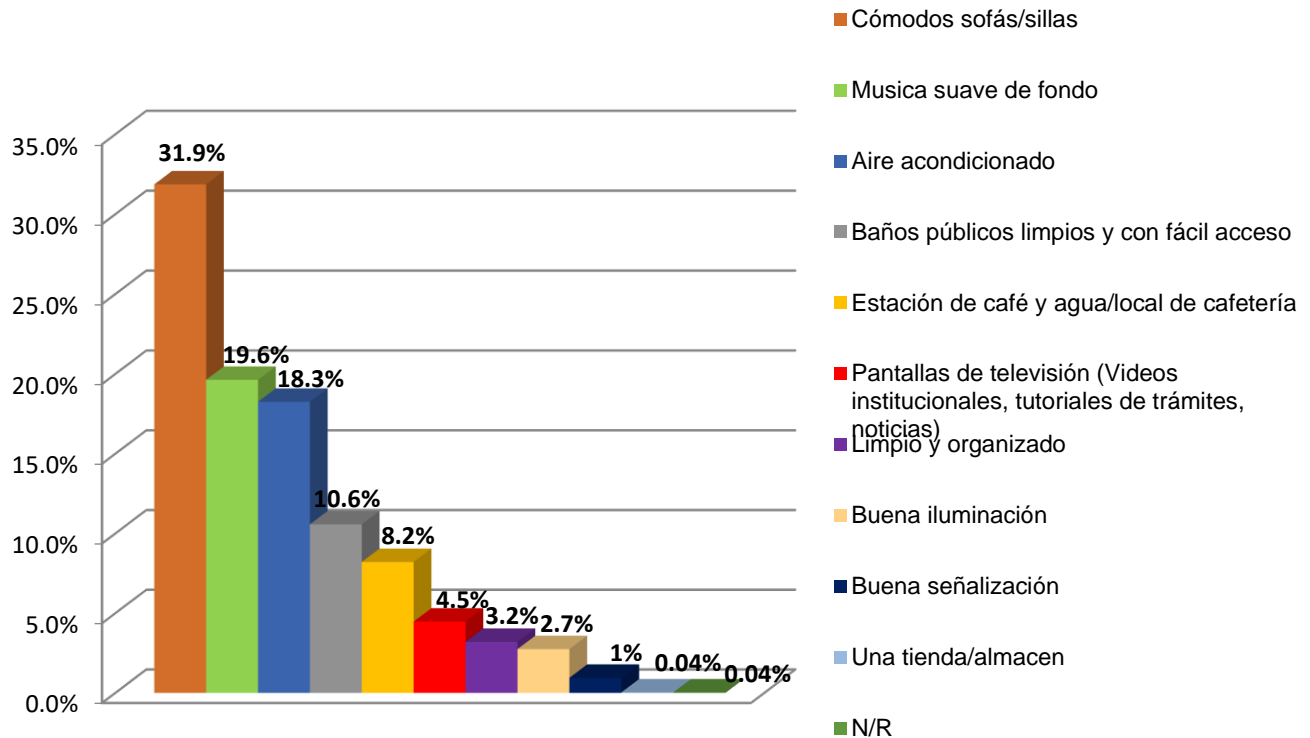


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

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 (31,9 % de las respuestas), música suave de fondo (19,6 %), aire acondicionado (18,3 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (10,6 %), estación de café y agua (8,2%), pantallas de televisión con información institucional (4,5%), limpio y organizado (3,2%), buena iluminación (2,7 %), buena señalización (1 %), una tienda/almacén (0,04 %). Una persona se abstuvo 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	769
Asesoría personalizada, sin interrupciones	699
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	216
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	207
No responde	2
Total	1893

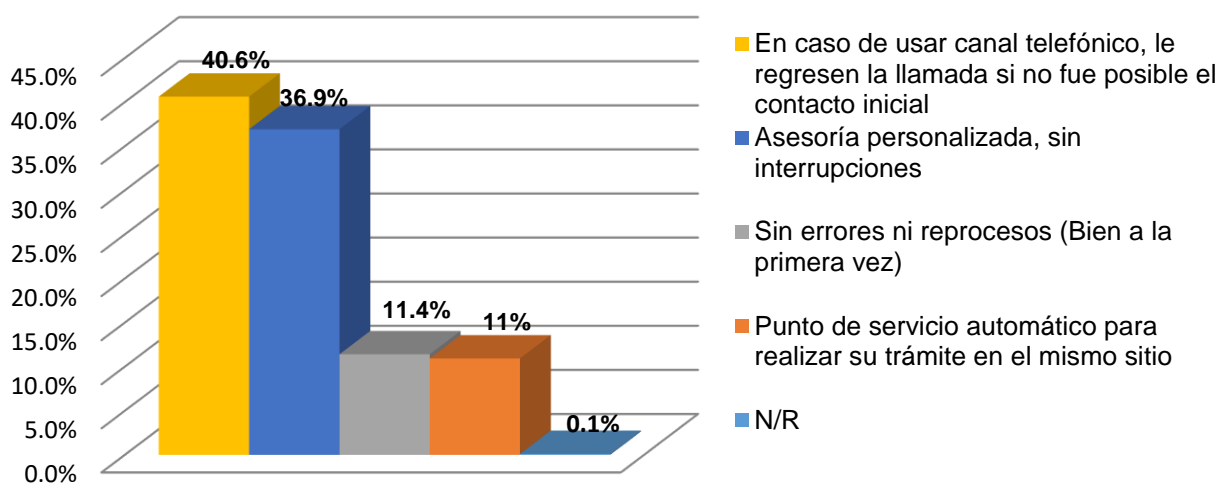


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

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 40,6 % 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; al 36,9 % les gustaría contar con asesoría personalizada; el 11,4 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos, y el 11 % indica 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	943
Sí	21
Total	964

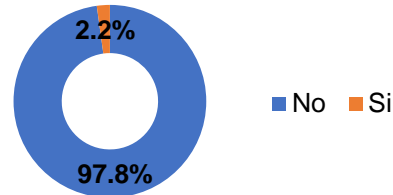


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 97,8 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 2,2 % se muestra interesado.

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 las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, 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 septiembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 36 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:

6.1.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	33
Telefónico	2
Virtual	1
Total	36

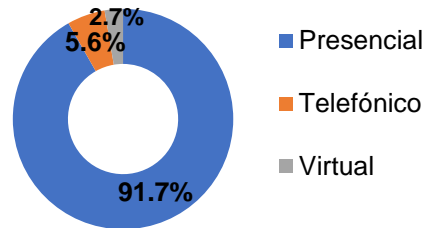


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 91,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal telefónico y el canal virtual, con el 5,6 % y el 2,7 % respectivamente.

6.1.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	22
No	14
Total	36

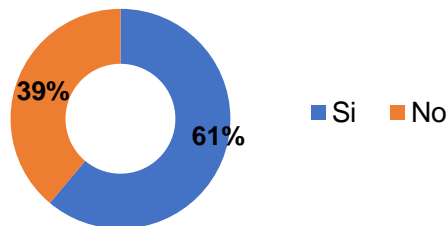


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 61 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 39 % expresó que no lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	20
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	9
12:00 m a 2:00 p.m.	7
Total	36

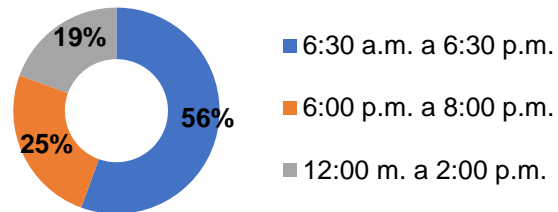


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 56 % 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 25 % que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, y el 19 % expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	29
Sábado hasta el medio día	7
Total	36

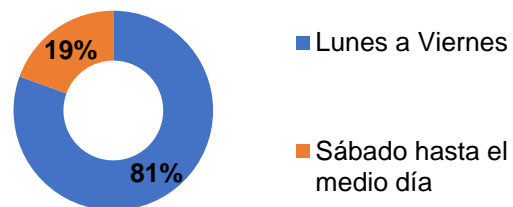
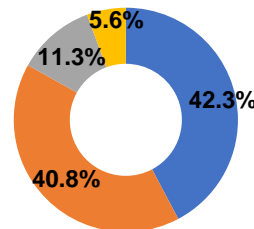


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 14 registran que el 81 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 19 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	30
Comunicación verbal clara y fluida	29
Excelente presentación personal	8
Entusiasta, elocuente y receptivo	4
Total	71



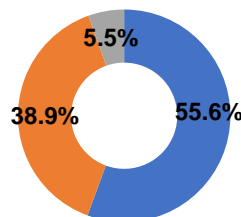
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Comunicación verbal clara y fluida
- Excelente presentación personal
- Entusiasta, elocuente y receptivo

Tabla y gráfico 15. 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 septiembre 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 42,3 % de las respuestas destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, otro 40,8 % resaltó la comunicación verbal clara y fluida, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal y entusiasta, elocuente y receptivo, con un 11,3 % y 5,6 % respectivamente.

6.1.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	20
30 minutos	14
1 hora	2
Total	36



- 15 minutos
- 30 minutos
- 1 hora

Tabla y gráfico 16. 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 septiembre 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 55,6 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 38,9 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 5,5% expresó que esperaría máximo una hora.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	26
Física (boletines, folletos, etc.)	16
Correo electrónico	10
Redes sociales	9
Mensaje de texto	5
Total	66

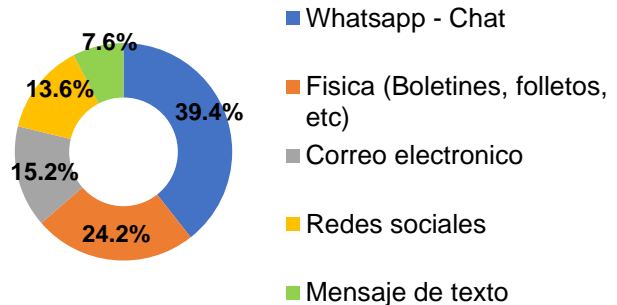


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

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 39,4 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 24,2 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.) y del 15,2 % que mostro preferencia por el correo electrónico. En menor proporción, se señala las redes sociales y el mensaje de texto con un 13,6 % y 7,6 % respectivamente.

6.1.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	25
Baños públicos limpios y con fácil acceso	23
Limpio y organizado	18
Aire acondicionado	14
Buena señalización	11
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	7
Buena iluminación	1
Estación de café y agua/local de cafetería	1
Total	100

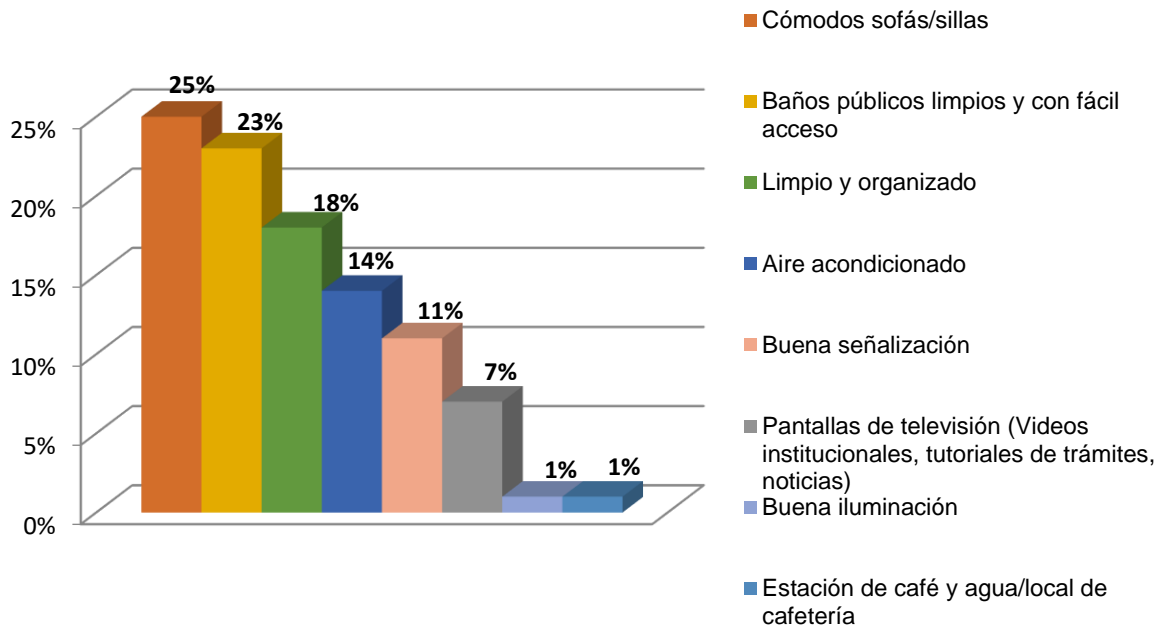


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

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 (25 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (23 %), estar limpio y organizado (18 %) y contar con aire acondicionado (14 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena señalización (11 %), pantallas de televisión con información institucional (7 %), buena iluminación, y estación de café y agua (1 % respectivamente).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	22
Asesoría personalizada, sin interrupciones	17
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	17
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	16
Total	72

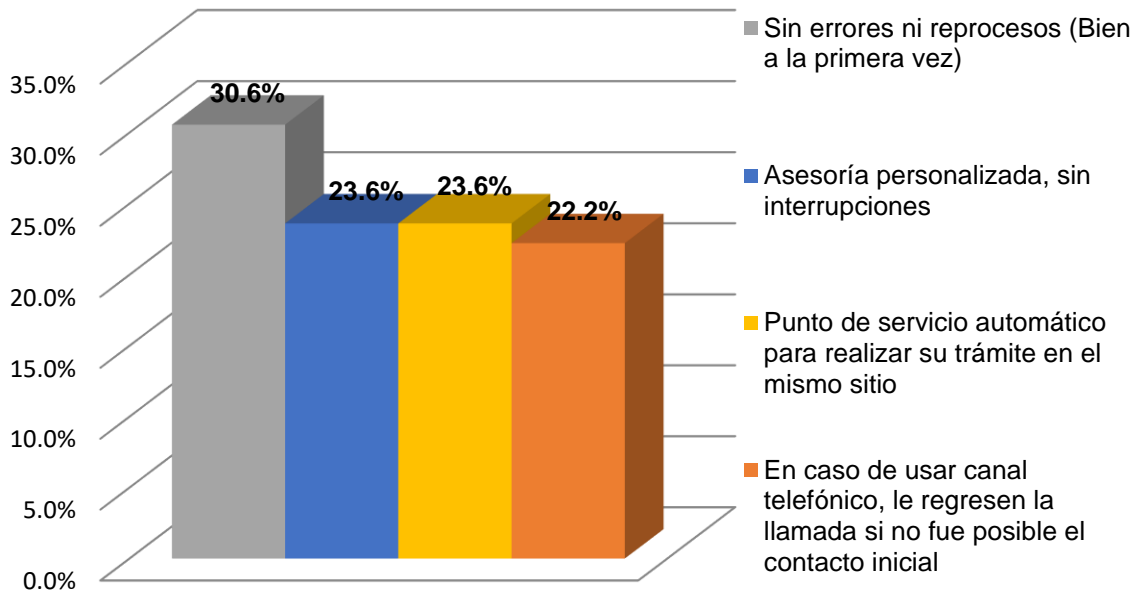


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

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 30,6 % de las respuestas muestra que los encuestados indican que debe ser sin errores ni reprocesos, al 23,6 % les gustaría contar con asesoría personalizada, y otro 23,6 % considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, el 22,2 % 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.

6.1.10. Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

Respuesta	Total
No	30
Sí	6
Total	36

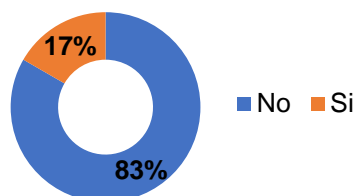


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 83 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 17% se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de septiembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 49 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

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

6.2.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	33
Telefónico	11
Virtual	5
Total	49

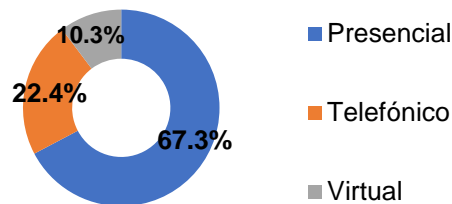


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 67,3 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal telefónico y el canal virtual con el 22,4 % y 10,3 % respectivamente.

6.2.2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

Respuesta	Total
Sí	45
No	4
Total	49

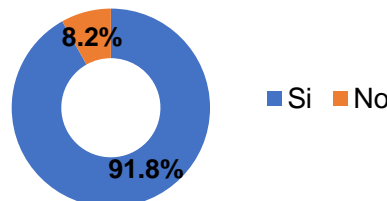


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 91,8 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 8,2 % expresó que no lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	33
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	6
12:00 m a 2:00 p.m.	6
Total	45

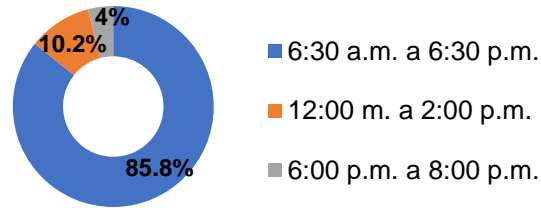


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 85,8 % 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 10,2 % expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. y el 4 % indicó preferencia por un horario extendido nocturno.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	47
Sábado hasta el medio día	2
Total	49

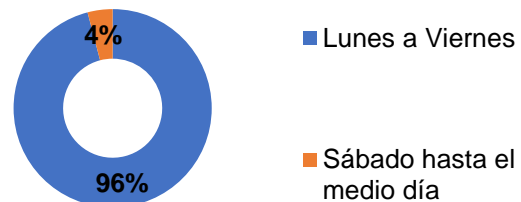
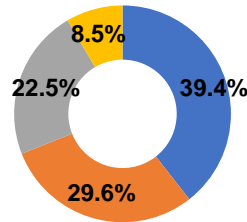


Tabla y gráfico 204. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 24 registran que el 96 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Excelente presentación personal	28
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	21
Comunicación verbal clara y fluida	16
Entusiasta, elocuente y receptivo	6
Total	71



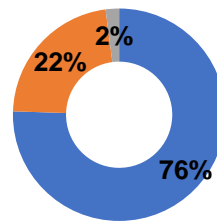
- Excelente presentación personal
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Comunicación verbal clara y fluida
- Entusiasta, elocuente y receptivo

Tabla y gráfico 215. 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 centro durante septiembre 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 25 muestran que el 39,4 % de las respuestas destacó una excelente presentación personal como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, resaltaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y la comunicación verbal clara y fluida, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 29,6 % y el 22,5 % respectivamente. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo con un 8,5 %.

6.2.6. Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

Tiempo	Total
15 minutos	37
30 minutos	11
1 hora	1
Total	49



- 15 minutos
- 30 minutos
- 1 hora

Tabla y gráfico 226. 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 centro durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 76 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 22 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. En menor proporción señalaron 1 hora con un 2%

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	29
Física (boletines, folletos, etc.)	25
Correo electrónico	9
Mensaje de texto	3
Redes sociales	3
Total	69

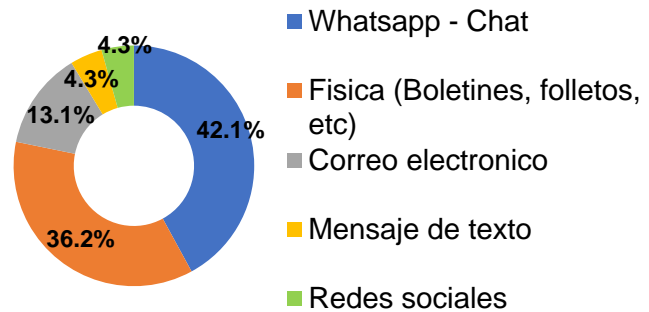


Tabla y gráfico 237. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

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 27 evidencian que el 42,1 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 36,2 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.), y el 13,1 % indicó el correo electrónico. En menor proporción, se señala mensaje de texto y redes sociales, con un 4,3 % respectivamente.

6.2.8. Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	26
Baños públicos limpios y con fácil acceso	21
Limpio y organizado	15
Aire acondicionado	12
Estación de café y agua/local de cafetería	10
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	7
Buena iluminación	5
Total	96

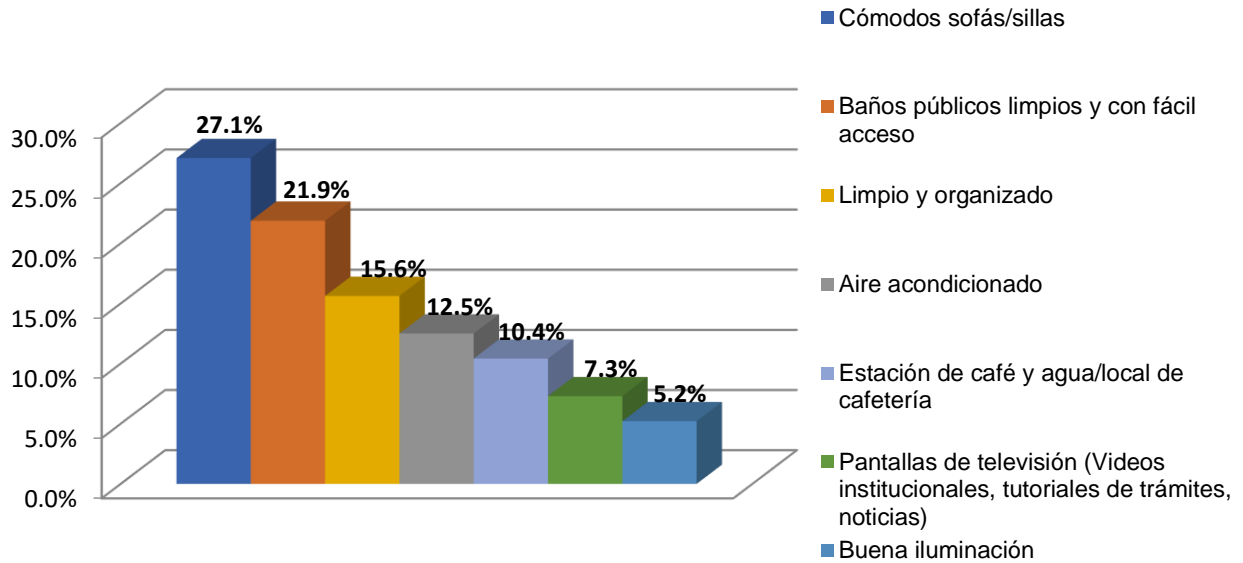


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

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 28, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (27,1 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (21,9 %), estar limpio y organizado (15,6 %), y aire acondicionado (12,5 %).

En menor proporción, se señalaron aspectos como, estación de café y agua (10,4 %), pantallas de televisión con información institucional (7,3 %) y buena iluminación (5,2 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	22
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	21
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	11
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	11
Total	65

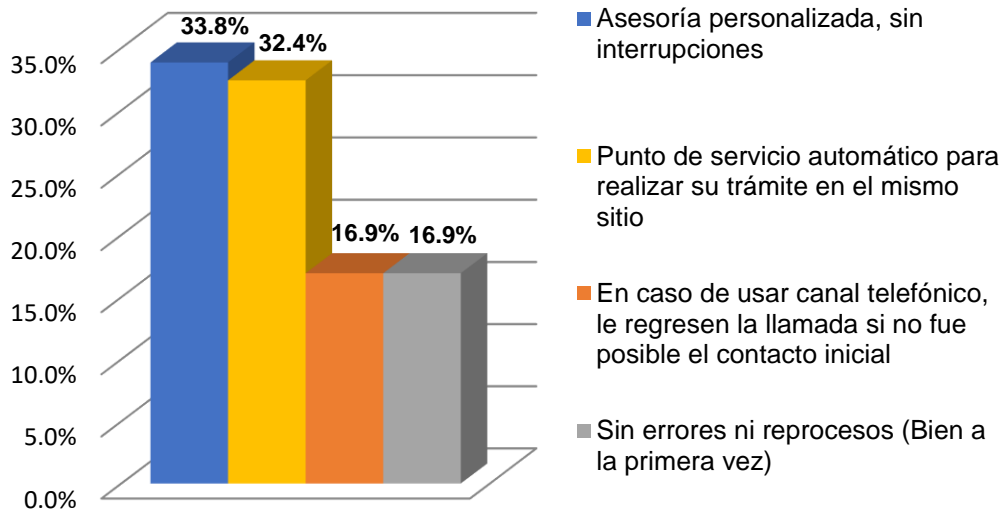


Tabla y gráfico 249. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

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 29, el 33,8 % considera que el servicio ideal debe contar asesoría personalizada, el 32,4 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 16,9 % 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, y otro 16,9 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos.

6.2.10. Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad

Respuesta	Total
No	35
Sí	14
Total	49

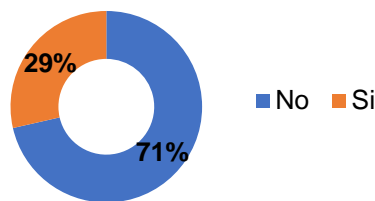


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2021.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 71% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 29 % 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 61,3 %, seguido del canal virtual con un 34 %.
- El 81,7 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 81,3 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 88,1 % de los encuestados prefiere el horario entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios
- 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 99,3 % 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 96,3 % y 3 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como 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, música suave de fondo y aire acondicionado.
- 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 y con asesoría personalizada y sin interrupciones.
- 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:
 - ✓ Muestran preferencia por el canal de atención presencial y por el canal telefónico.
 - ✓ Consideran que los principales atributos del asesor ideal es el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y la comunicación verbal clara y fluida.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y el medio físico (boletines, folletos, etc.) para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar con cómodos sofás/sillas, baños públicos limpios y estar limpio y organizado.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) y contar con asesoría personalizada, sin interrupciones.

- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Muestran preferencia por el canal de atención presencial y por el canal telefónico.
 - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es una excelente presentación personal y contar con conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio.
 - ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y el medio físico (boletines, folletos, etc.) para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar principalmente cómodos sofás/sillas, baños públicos limpios y aire acondicionado.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada, sin interrupciones, y con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio.

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:

- ❖ 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.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y en los puntos de atención descentralizados, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Socializar el presente informe con los gerentes de las Oficina Territoriales con la finalidad que estos conozcan las preferencias de los ciudadanos que visitan sus instalaciones y mejoren los aspectos que le sean posibles.

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.