

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS ENERO 2022

Santiago de Cali, 07 de febrero 2022

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 enero de 2022, 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 **enero** de 2022, se aplicaron **825** 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
ENERO 2022**

**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



Cómodos sofás/sillas



Música suave de fondo

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 3 y el 31 de enero de 2022, se aplicaron 825 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	509
Virtual	265
Telefónico	50
No responde	1
Total	825

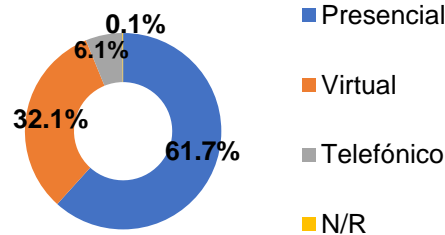


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 61,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 32,1 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 6,1%. Un 0,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
Sí	541
No	276
No responde	8
Total	825

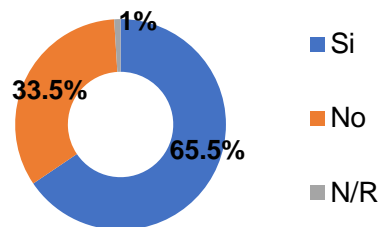


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 65,5 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 33,5 % expresó que no lo prefiere así. Un 1 % 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.	761
12:00 m. a 2:00 p.m.	42
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	18
No responde	4
Total	825

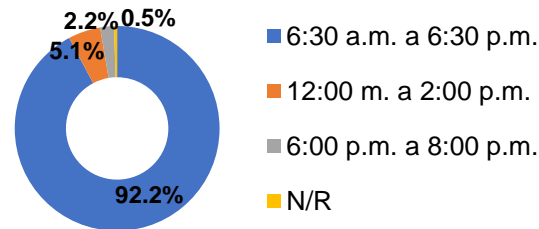


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 92,2 % 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 5,1 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 2,2 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 0,5 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	741
Sábado hasta el medio día	71
No responde	13
Total	825

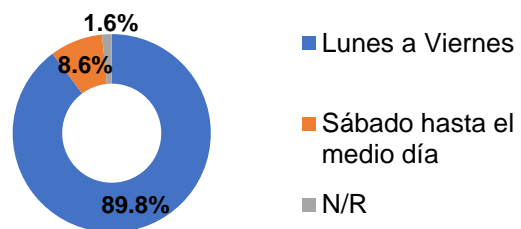


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 89,8 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 8,6 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 1,6 % 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	545
Entusiasta, elocuente y receptivo	473
Comunicación verbal clara y fluida	395
Excelente presentación personal	211
No responde	1
Total	1625

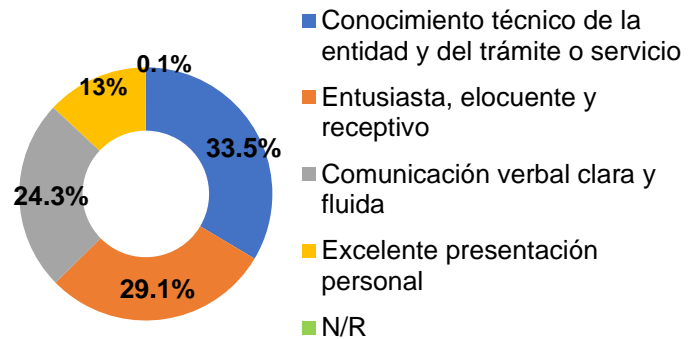


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

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 33,5 % de las respuestas destacó conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 29,1 % resaltó entusiasta, elocuente y receptivo, y el 24,3 % 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 13 %. Un 0,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 minutos	608
30 minutos	199
1 hora	14
No responde	4
Total	825

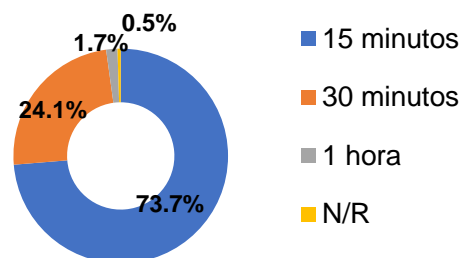
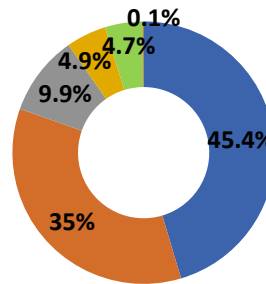


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 73,7 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 24,1 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 1,7 % 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	735
Mensaje de texto	567
Correo electrónico	160
Física (boletines, folletos, etc.)	80
Redes sociales	76
No responde	1
Total	1619



- Whatsapp - Chat
- Mensaje de texto
- Correo electrónico
- Física (Boletines, folletos, etc.)
- Redes sociales
- N/R

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 enero 2022.

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 45,4 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 35 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción, se señalaron correo electrónico, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y redes sociales con un 9,9 %, 4,9 % y 4,7 %, respectivamente. Un 0,1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	634
Música suave de fondo	425
Aire acondicionado	409
Baños públicos limpios y con fácil acceso	299
Estación de café y agua/local de cafetería	193
Limpio y organizado	161
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	104
Buena iluminación	88
Buena señalización	84
Una tienda/almacén	37
No responde	6
Total	2440

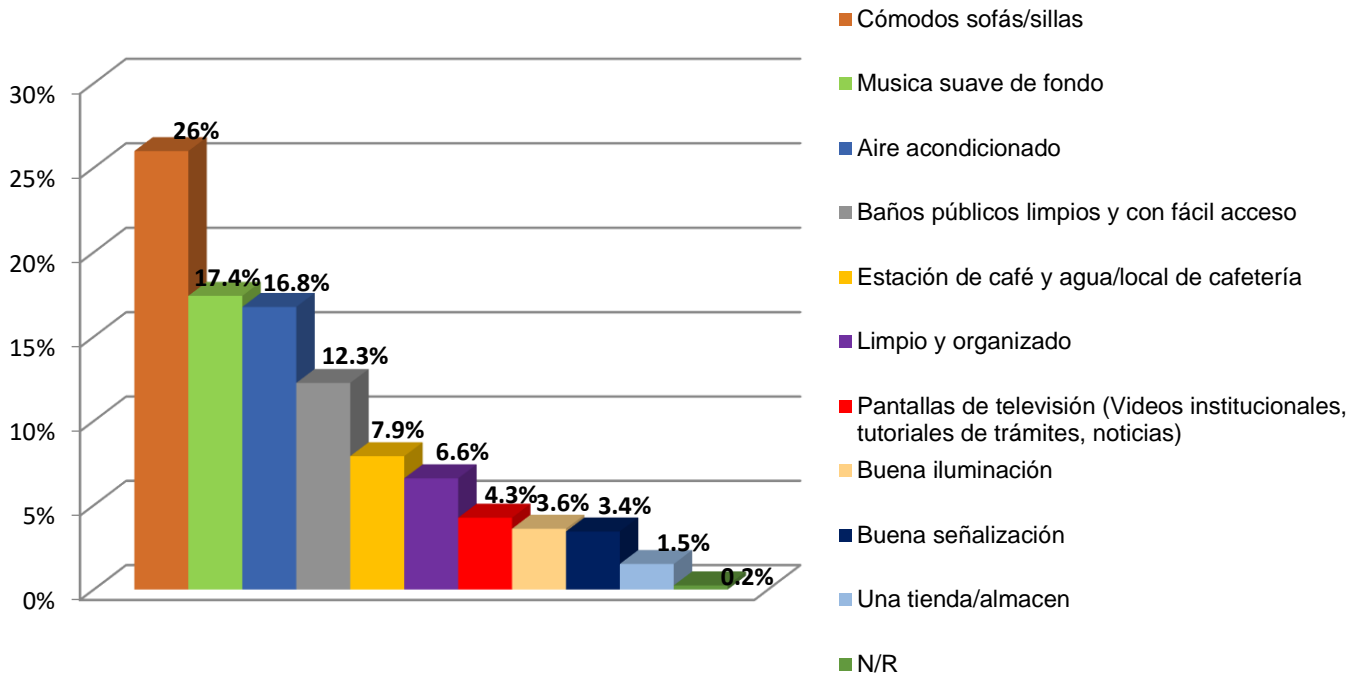


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

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 (26 % de las respuestas), música suave de fondo (17,4 %), aire acondicionado (16,8 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (12,3 %), estación de café y agua (7,9 %) y debe estar limpio y organizado (6,6 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantallas de televisión con información institucional (4,3%), buena iluminación (3,6 %), buena señalización (3,4 %), tener una tienda/almacén (1,5 %). Seis personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	625
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	565
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	301
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	113
No responde	6
Total	1610

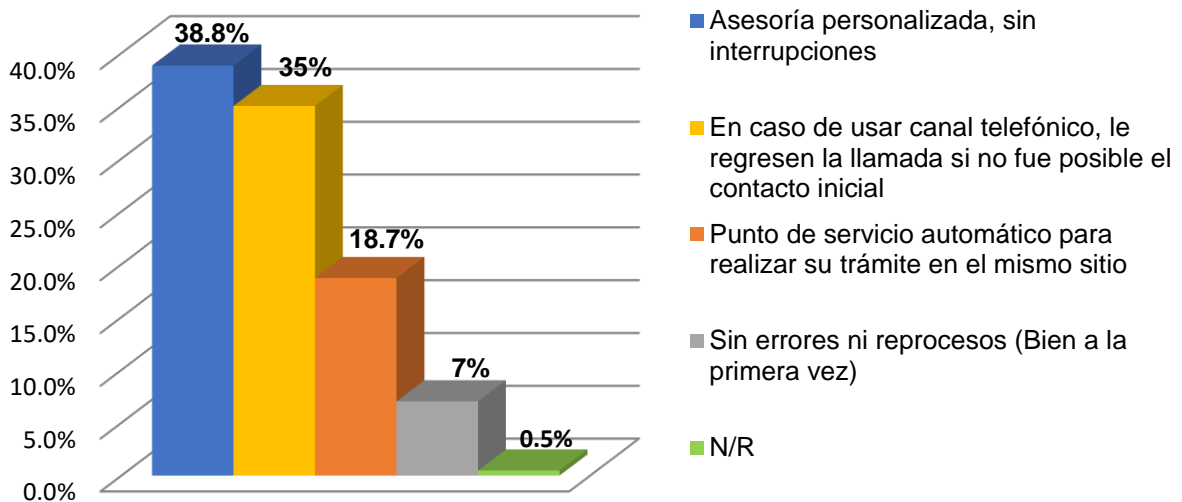


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

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 38,8 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; al 35 % les gustaría contar con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; el 18,7 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 7 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Seis 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	776
Sí	16
No responde	33
Total	825

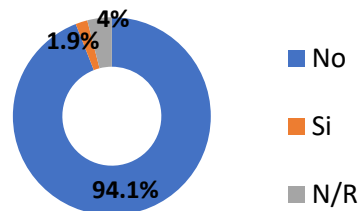


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante enero 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 94,1 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 1,9 % se muestra interesado. Un 4 % 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 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 enero de 2022, se aplicaron de manera presencial 16 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	14
Virtual	2
Total	16

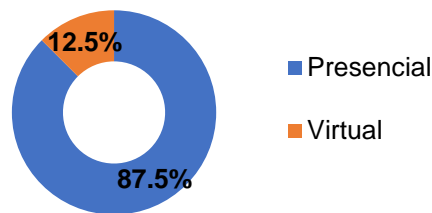


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 87,5 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 12,5 %.

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

Respuesta	Total
Sí	9
No	6
No responde	1
Total	16

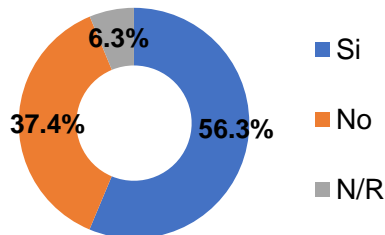


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 56,3 % de los encuestados manifestó que sí le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 37,4 % expresó que no lo prefiere así. Un 6,3 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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.	13
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	3
Total	16

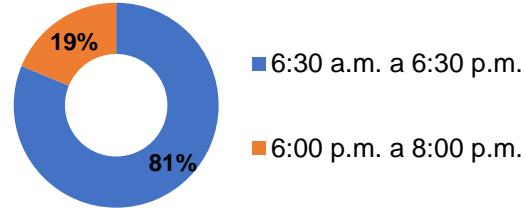


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 81 % 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 19 % que indicó preferencia por un horario extendido nocturno.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	12
Sábado hasta el medio día	4
Total	16

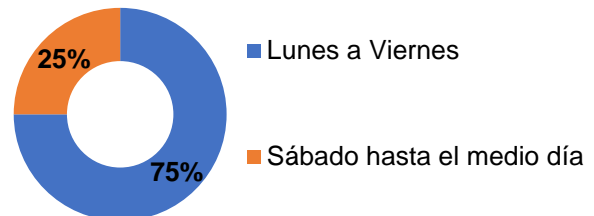
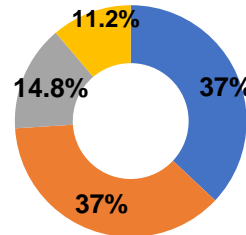


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 75 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 25 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	10
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	10
Excelente presentación personal	4
Entusiasta, elocuente y receptivo	3
Total	27



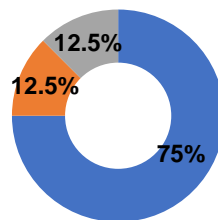
- Comunicación verbal clara y fluida
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Excelente presentación personal
- Entusiasta, elocuente y receptivo

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 enero 2022.

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 la comunicación verbal clara y fluida y el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, se destacan como atributo que debe tener un asesor ideal, con un 37 % en cada una de estas opciones. Asimismo, el 14,8 % resaltó como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal una excelente presentación personal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 11,2 %.

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

Tiempo	Total
15 minutos	12
30 minutos	2
1 hora	2
Total	16



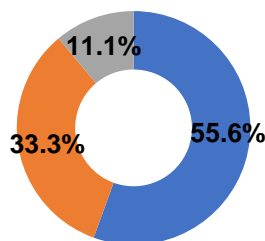
- 15 minutos
- 30 minutos
- 1 hora

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 enero 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 75 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido de las opciones 30 minutos y 1 hora con un 12,5 % respectivamente.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	15
Redes sociales	9
Física (boletines, folletos, etc.)	3
Total	27



- Whatsapp - Chat
- Redes sociales
- Física (Boletines, folletos, etc.)

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 enero 2022.

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 55,6 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 33,3 % que señaló que prefiere las redes sociales, y del 11,1| % que mostro preferencia por el medio físico (boletines, folletos, etc.).

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

Características	Total
Limpio y organizado	12
Baños públicos limpios y con fácil acceso	11
Cómodos sofás/sillas	10
Aire acondicionado	3
Buena señalización	3
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	1
Estación de café y agua/local de cafetería	1
Total	41

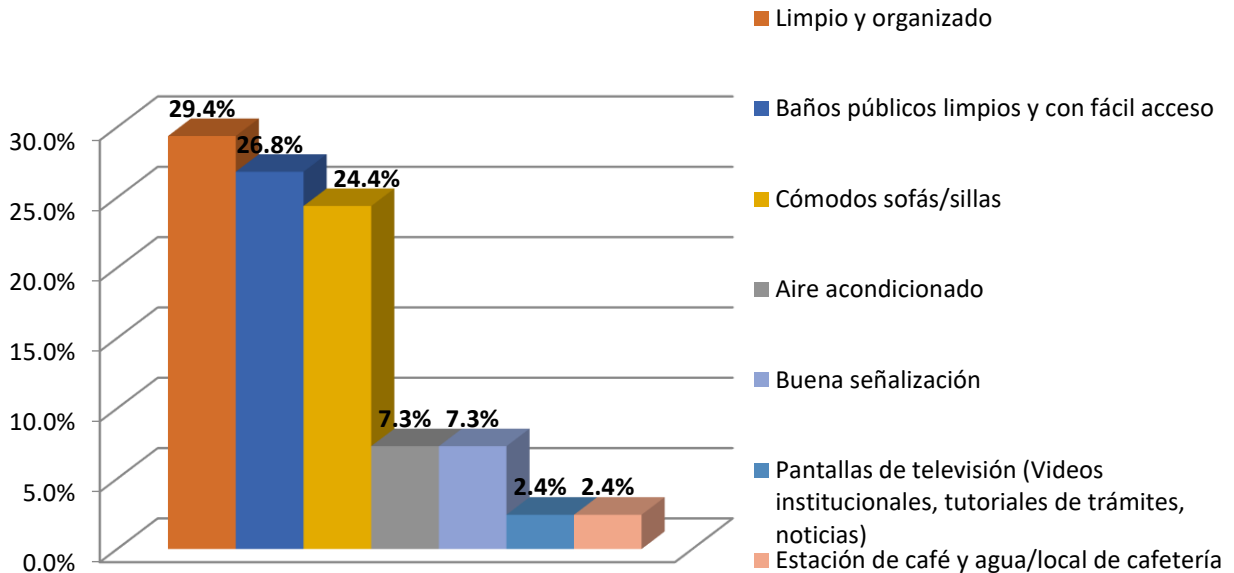


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

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 estar limpio y organizado (29,4 %), tener baños públicos limpios y con fácil acceso (26,8 %), cómodos sofás/sillas (24,4 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como aire acondicionado (7,3 %), buena señalización (7,3 %), pantallas de televisión con información institucional y estación de café y agua/local de cafetería (2,4 % respectivamente).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	11
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	10
Asesoría personalizada, sin interrupciones	4
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	2
Total	27

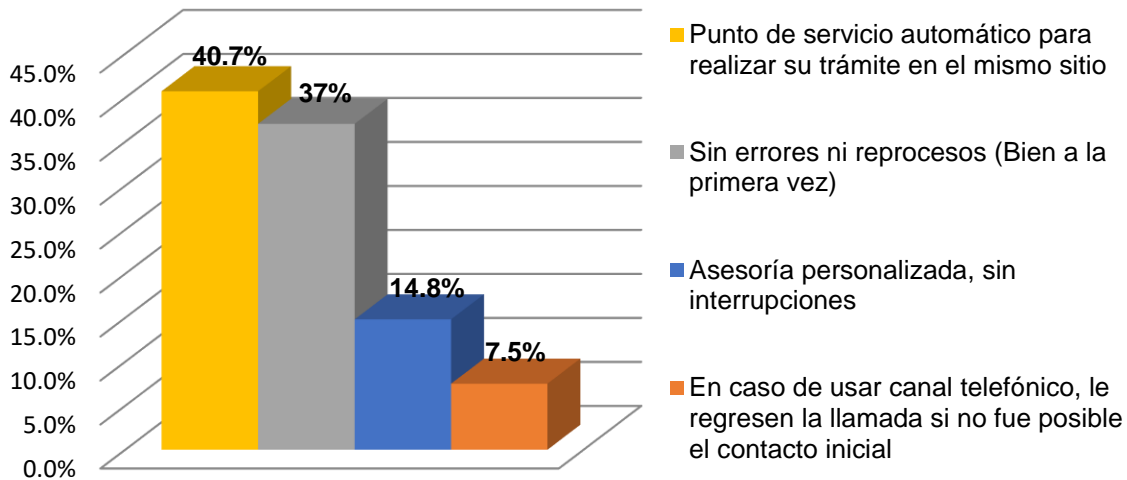


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

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, los encuestados indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y ser sin errores ni reprocesos, cada uno de estos aspectos está representados con el 40,7 % y 37 % respectivamente. El 14,8 % consideran que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada y el 7,5 % 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

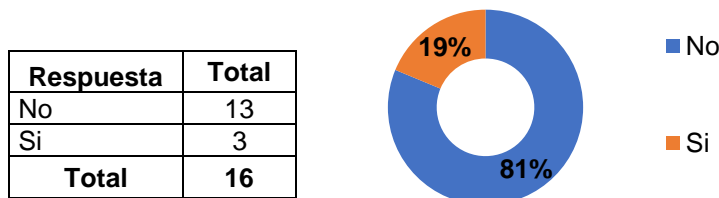


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante enero 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 81 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 19 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de enero de 2022, se aplicaron de manera presencial 15 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
Virtual	8
Presencial	4
Telefónico	2
No responde	1
Total	15

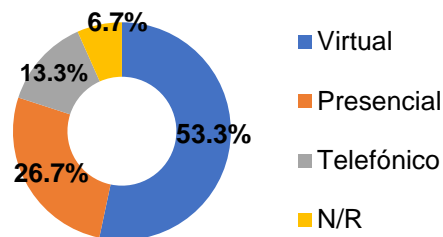


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 53,3 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención virtual, seguido del canal presencial y el canal telefónico con el 26,7 % y 13,3% respectivamente. Un 6,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
Sí	14
No responde	1
Total	15

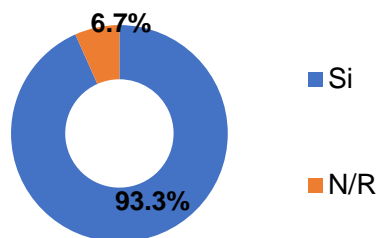


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 93,3 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Un 6,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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.	12
12:00 m. a 2:00 p.m.	1
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
No responde	1
Total	15

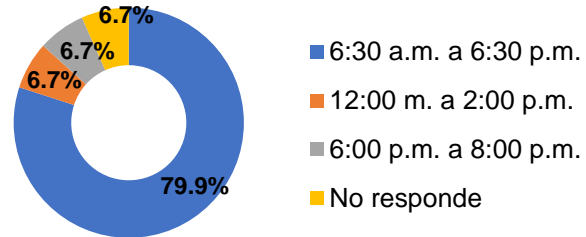


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 79,9 % 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 de las opciones entre 12:00 m y las 2:00 p.m. y un horario extendido nocturno, cada una de estas con el 6,7 % respectivamente. Un 6,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	11
Sábado hasta el medio día	2
No responde	2
Total	15

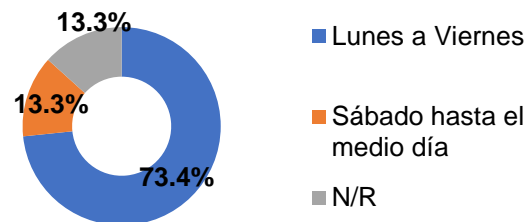


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 73,4 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 13,3 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 13,3 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	9
Excelente presentación personal	9
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	3
Total	21

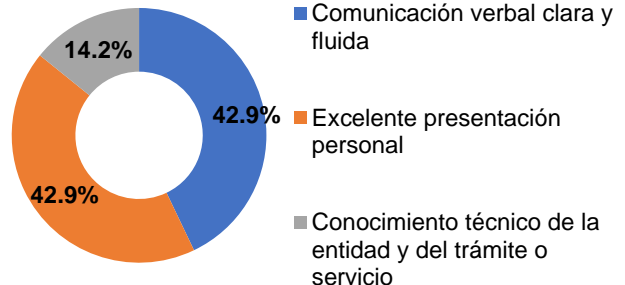


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

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 42,9 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, resaltaron una excelente presentación personal y el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 42,9 % y el 14,2 % respectivamente.

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

Tiempo	Total
15 minutos	11
30 minutos	3
1 hora	1
Total	15

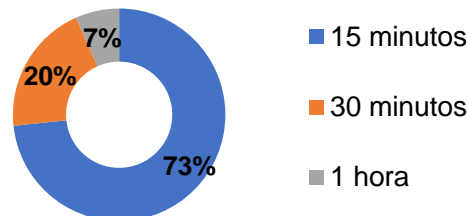


Tabla y gráfico 2206. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 73 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 20 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. En menor proporción manifestaron que esperarían una hora, con un 7 %.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	11
Redes sociales	4
Física (boletines, folletos, etc.)	2
Mensaje de texto	2
Correo electrónico	1
No responde	1
Total	21

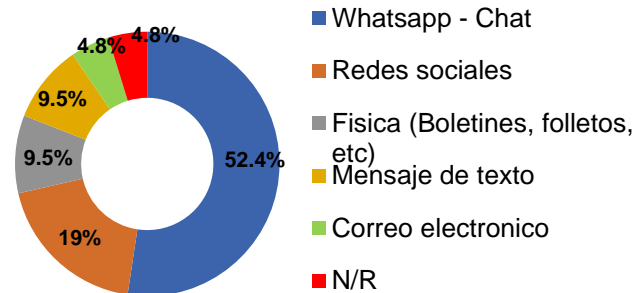


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

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 52,4 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 19 % que señaló que prefiere redes sociales, del 9,5 % que indicó el medio físico (boletines, folletos, etc.) y de otro 9,5 % que señaló el mensaje de texto. En menor proporción, se señala el correo electrónico, con un 4,8 %. Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	9
Aire acondicionado	9
Baños públicos limpios y con fácil acceso	4
Limpio y organizado	2
Buena iluminación	2
Buena señalización	2
Estación de café y agua/local de cafetería	1
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	1
Total	30

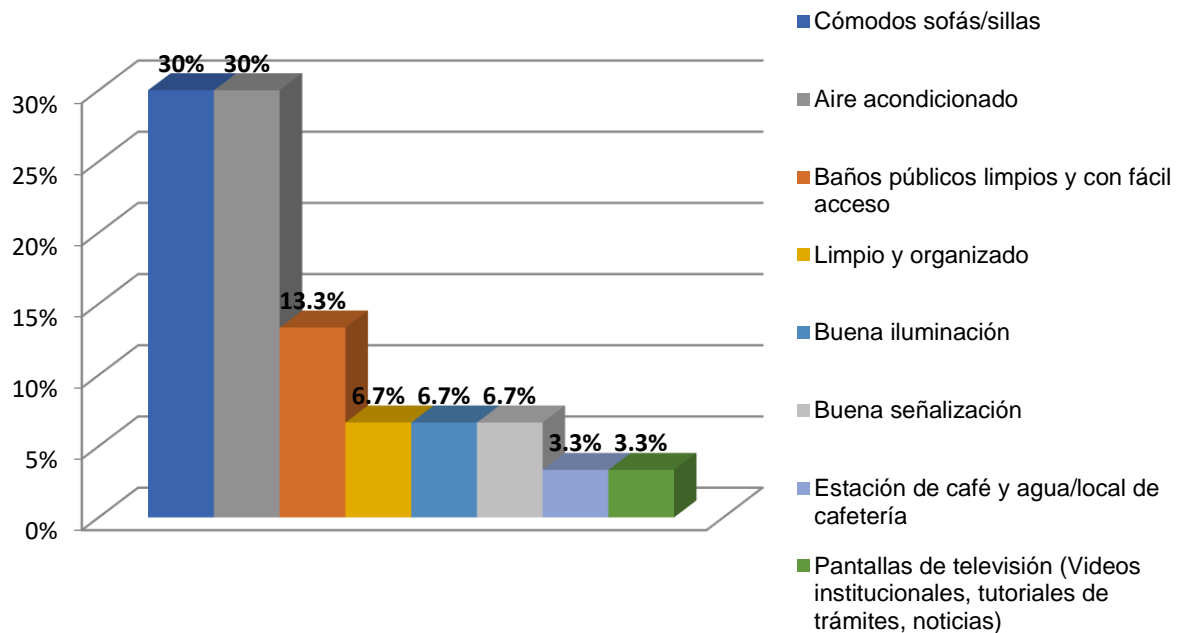


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

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 (30 %), aire acondicionado (30 %) y baños públicos limpios y con fácil acceso (13,3 %).

En menor proporción, se señalaron aspectos como estar limpio y organizado (6,7 %), tener buena iluminación (6,7 %), buena señalización (6,7 %), estación de café y agua (3,3 %) y pantallas de televisión con información institucional (3,3 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	19
Asesoría personalizada, sin interrupciones	17
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	10
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	1
Total	47

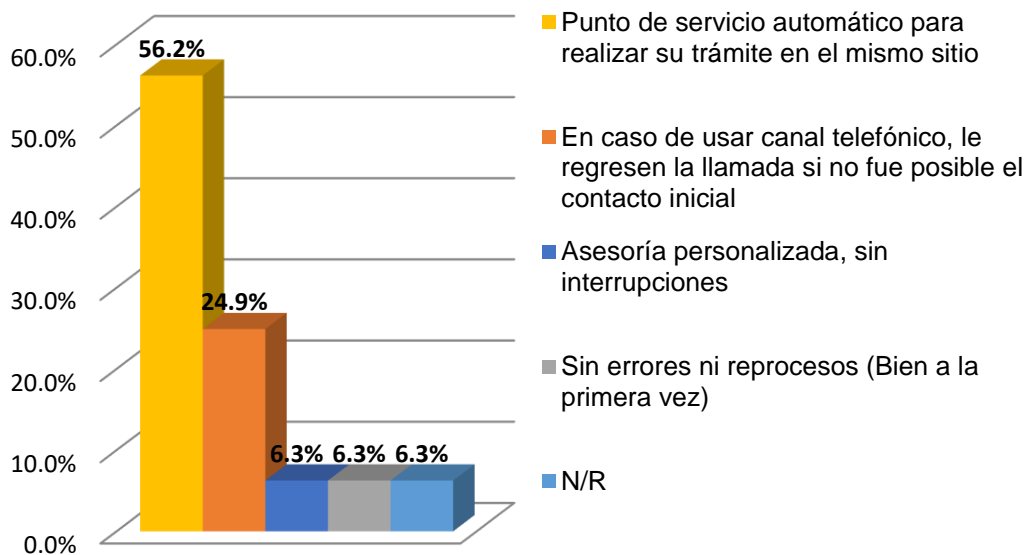


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022.

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 56,2 % considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 24,9 % de las respuestas 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 6,3 % indica que a los encuestados les gustaría contar con asesoría personalizada; y otro 6,3 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos. Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

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

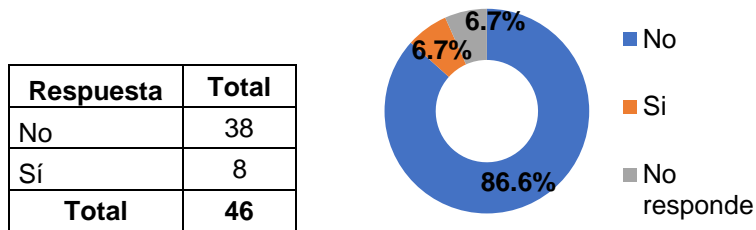


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero 2022

La tabla y gráfico 30 muestra que el 86,6 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 6,7 % se muestra interesado. Un 6,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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 61,7 %, seguido del canal virtual con un 32,1 %.
- El 65,5 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 89,8 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 92,2 % 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: conocimiento técnico de la entidad y entusiasta, elocuente y receptivo.
- El 97,8 % 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 73,7 % y 24,1 % 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, aire acondicionado y baños públicos limpios y con fácil acceso.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada, 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:
 - ✓ Consideran que los principales atributos del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida y el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat, redes sociales y el medio físico para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe estar limpio y organizado, contar con baños públicos limpios y con cómodos sofás/sillas.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con punto de servicio automático y debe ser sin errores ni reprocesos.
- 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 principalmente por el canal de atención virtual.
 - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida y una excelente presentación personal.
 - ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y redes sociales para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe contar principalmente cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y baños públicos limpios.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio y con la opción que en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

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:

- ❖ 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, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos.

- ❖ 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.

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.