

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS ABRIL 2022

Santiago de Cali, 09 de mayo 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 1 y el 29 de abril 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 **abril** de 2022, se aplicaron **804** 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
ABRIL 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



Aire acondicionado

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 29 de abril de 2022, se aplicaron 804 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	501
Virtual	278
Telefónico	24
No responde	1
Total	804

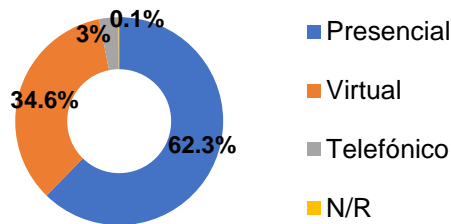


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 62,3 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 34,6 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3%. 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	472
No	326
No responde	6
Total	804

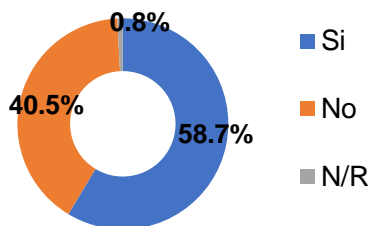


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 58,7 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 40,5 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,8 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	702
12:00 m. a 2:00 p.m.	76
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	21
No responde	5
Total	804

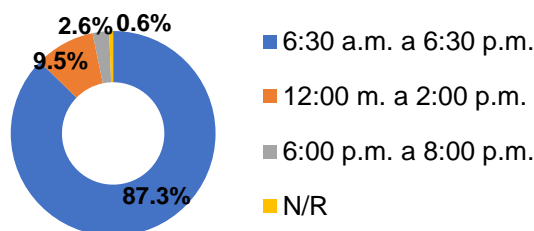


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 87,3 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 9,5 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 2,6 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 0,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	621
Sábado hasta el medio día	166
No responde	17
Total	804

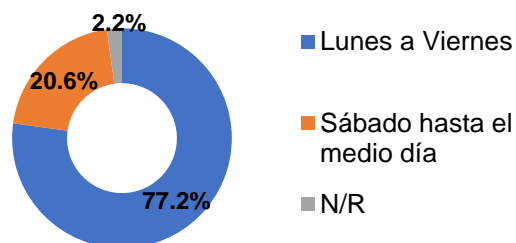


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 77,2 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 20,6 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,2 % 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	500
Entusiasta, elocuente y receptivo	373
Comunicación verbal clara y fluida	351
Excelente presentación personal	254
No responde	3
Total	1481

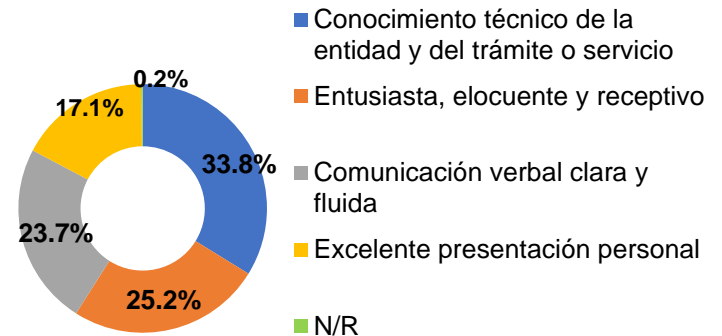


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

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 33,8 % de las respuestas destacó conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 25,2 % y 23,7% resaltó entusiasta, elocuente y receptivo, y comunicación verbal clara y fluida como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal, con un 17,1 %. Un 0,2 % 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	524
30 minutos	257
1 hora	17
No responde	6
Total	804

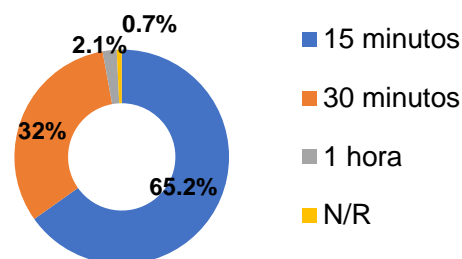


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 65,2 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 32 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2,1 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	480
Mensaje de texto	320
Redes sociales	245
Física (boletines, folletos, etc.)	231
Correo electrónico	217
No responde	3
Total	1496

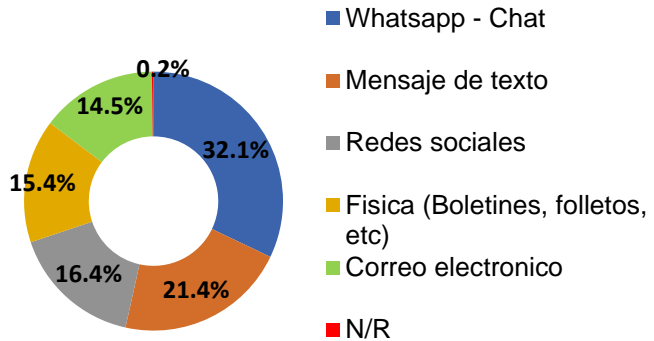


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

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 32,1 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 21,4 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción indicaron redes sociales, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y correo electrónico con un 16,4 %, 15,4 % y 14,5 %, respectivamente. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	636
Aire acondicionado	433
Música suave de fondo	351
Baños públicos limpios y con fácil acceso	236
Limpio y organizado	175
Estación de café y agua/local de cafetería	173
Buena iluminación	112
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	85
Buena señalización	63
Una tienda/almacén	16
No responde	5
Total	2285

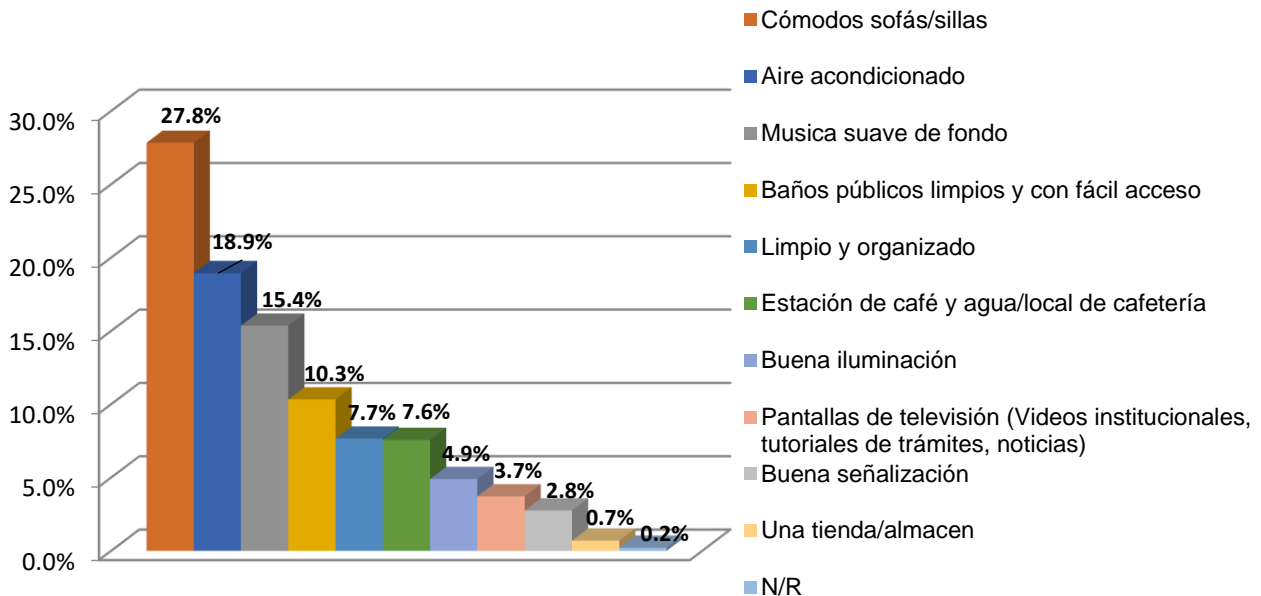


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

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 (27,8 % de las respuestas), aire acondicionado (18,9 %), música suave de fondo (15,4 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (10,3 %), debe estar limpio y organizado (7,7 %), debe tener estación de café y agua (7,6 %), debe contar buena iluminación (4,9 %), pantallas de televisión con información institucional (3,7 %), buena señalización (2,8 %), tener una tienda/almacén (0,7 %). Cinco personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	505
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	428
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	341
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	181
No responde	8
Total	1463

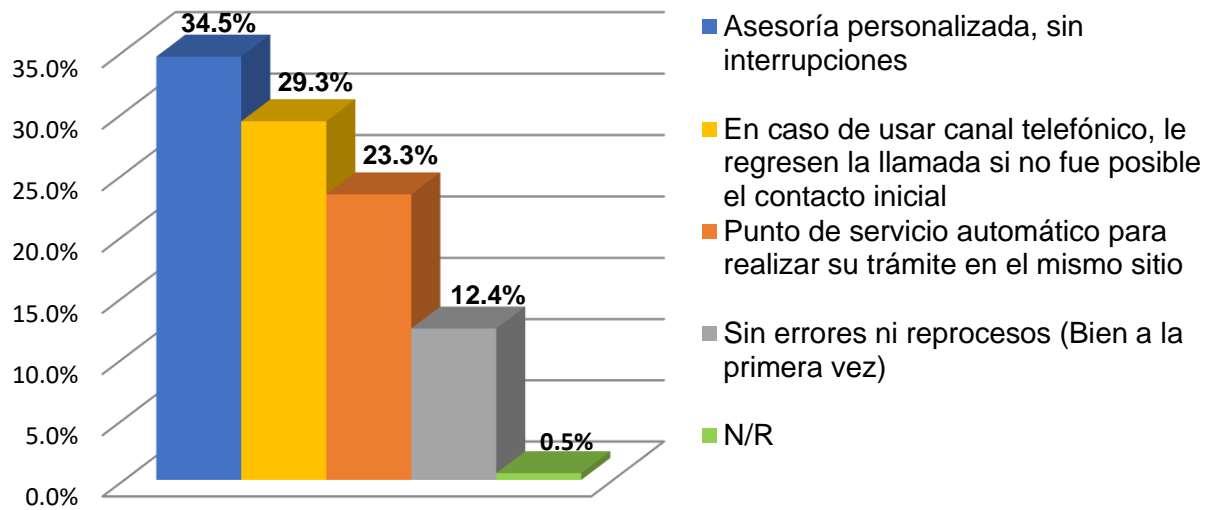


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

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 34,5 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; el 29,3 % 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 23,3 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 12,4 % considera que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Ocho personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
No	691
Sí	101
No responde	12
Total	804

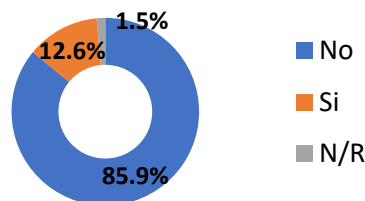


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante abril 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 85,9 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 12,6 % se muestra interesado. Un 1,5 % 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 abril 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 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	12
Virtual	3
Total	15

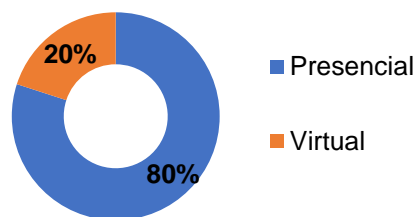


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 80 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 20 %.

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

Respuesta	Total
Si	11
No	4
Total	15

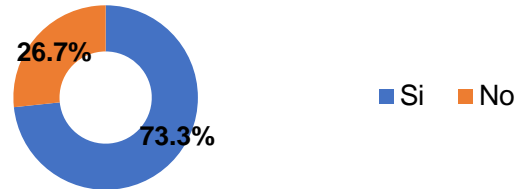


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 73,3 % de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 26,7 % expresó que si 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.	10
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	5
Total	15

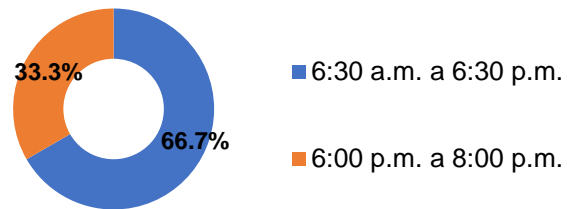


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 66,7 % de los encuestados indicó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m.; seguido del 33,3 % manifestó preferencia por un horario extendido nocturno para gestionar sus trámites y/o servicios.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Sábado hasta el medio día	8
Lunes a viernes	7
Total	15

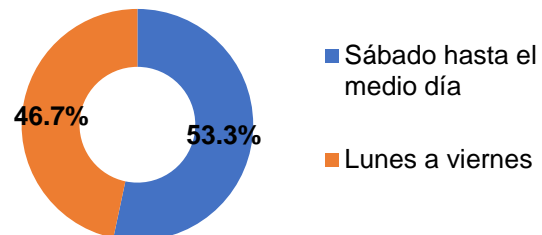


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 53,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios el sábado, en horas de la mañana, el 46,7 % prefiere realizarlos de lunes a viernes.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	10
Comunicación verbal clara y fluida	9
Entusiasta, elocuente y receptivo	7
Excelente presentación personal	4
Total	30

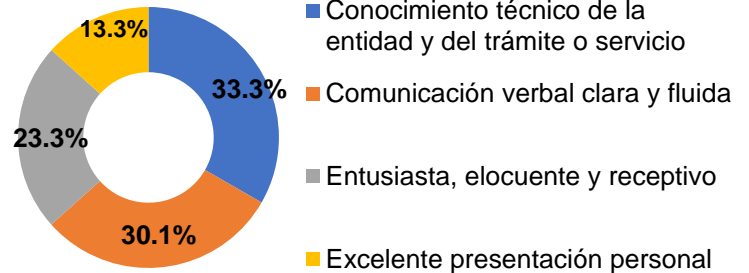


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

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 el 33,3 % señaló el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 30,1 % la comunicación verbal clara y fluida, como atributos que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 23,3 % resaltó como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal ser entusiasta, elocuente y receptivo. En menor proporción señalaron una excelente presentación personal, con un 13,3 %.

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

Tiempo	Total
30 minutos	9
15 minutos	3
1 hora	3
Total	15

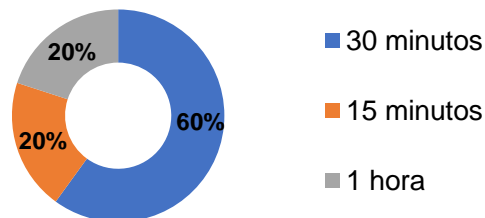


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 60 % de los encuestados consideró que 30 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido de 15 minutos y 1 hora, con el 20 % respectivamente.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	13
Física (boletines, folletos, etc.)	8
Correo electrónico	4
Redes sociales	2
Total	27

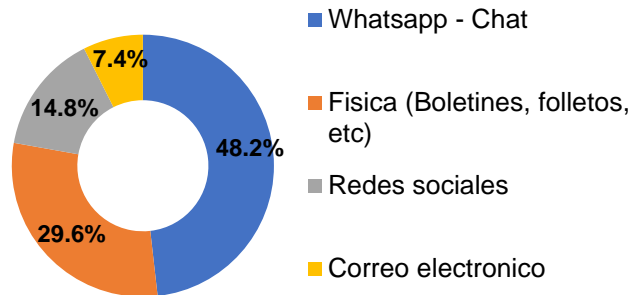


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

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 48,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 29,6 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.), y del 14,8 % que mostro preferencia por redes sociales. En menor proporción señalaron correo electrónico con el 7,4 %.

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

Características	Total
Aire acondicionado	8
Baños públicos limpios y con fácil acceso	8
Cómodos sofás/sillas	7
Música suave de fondo	7
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	6
Buena señalización	2
Estación de café y agua/local de cafetería	2
Limpio y organizado	1
Una tienda/almacén	1
Total	42

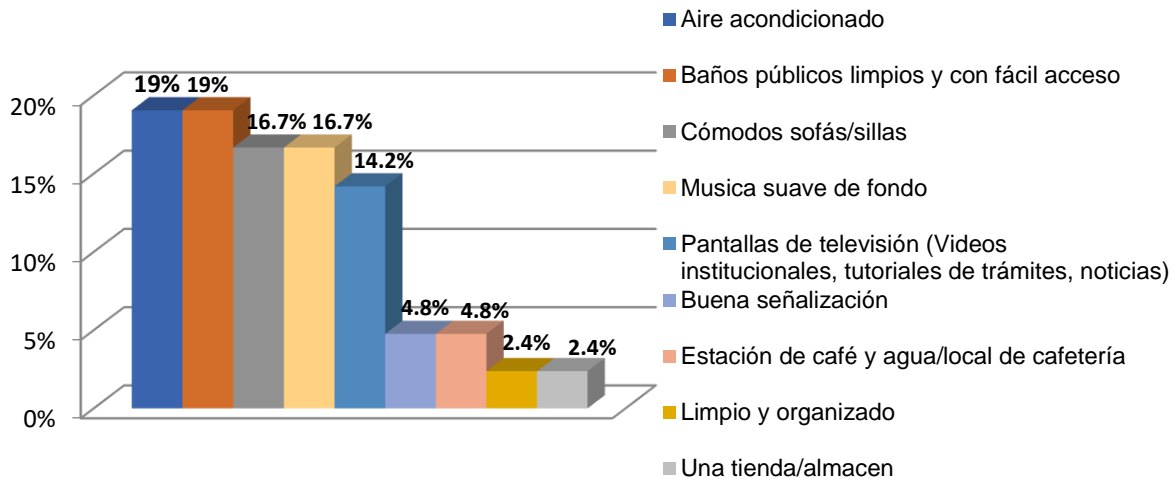


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

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 tener aire acondicionado (19 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (19 %), cómodos sofás/sillas (16,7 %), música suave de fondo (16,7%), pantallas de televisión con información institucional (14,2 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena señalización (4,8 %), estación de café y agua/local de cafetería (4,8%), estar limpio y organizado (2,4 %) y tener una tienda/almacén (2,4 %).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	10
Asesoría personalizada, sin interrupciones	9
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	6
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	5
Total	30

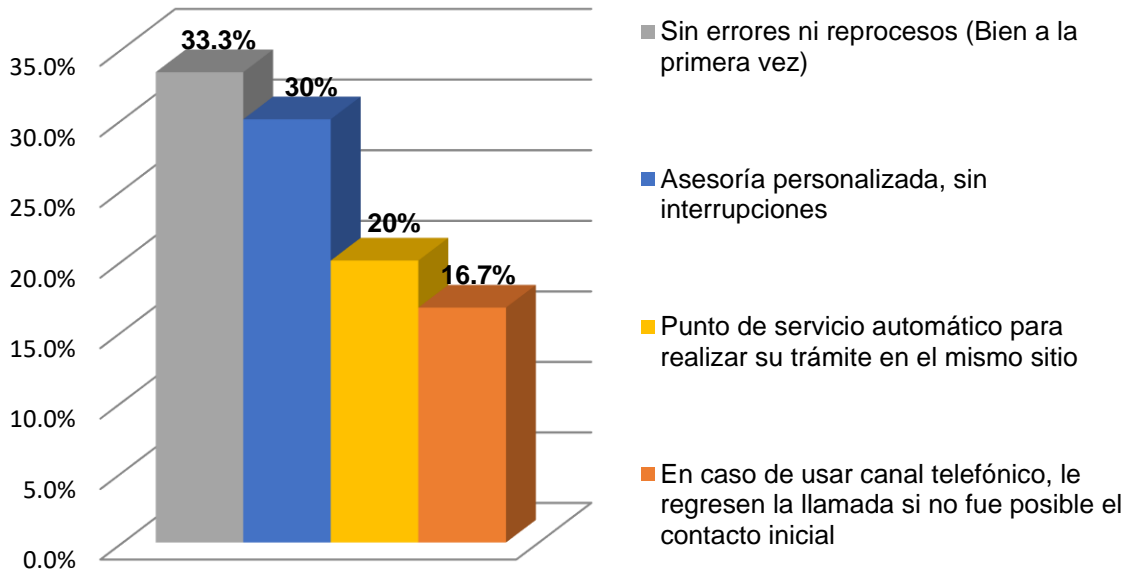


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

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 ser sin errores ni reprocesos y contar con asesoría personalizada, cada uno de estos aspectos está representados con el 33,3 % y 30 % respectivamente. El 20 % consideran que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 16,7 % 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

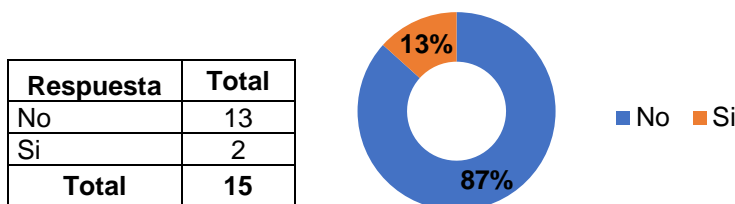


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante abril 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 87 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 13 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de abril de 2022, se aplicaron de manera presencial 104 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	65
Virtual	38
Telefónico	1
Total	104

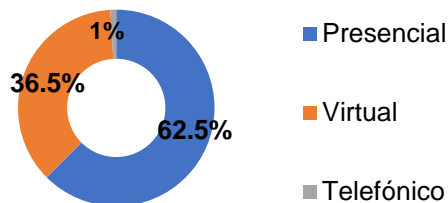


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 62,5 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 36,5 % y 1 % respectivamente.

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

Respuesta	Total
Sí	93
No	11
Total	104

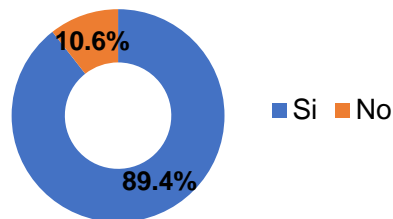


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 89,4 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 10,6 % no se muestra interesado.

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.	87
12:00 m. a 2:00 p.m.	17
Total	104

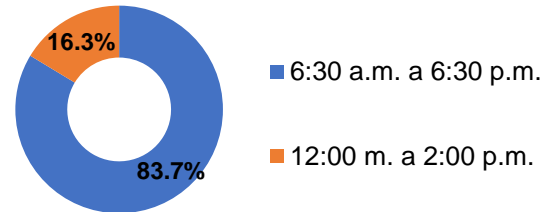


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 83,7 % 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 la opción entre 12:00 m y las 2:00 p.m. con el 16,3 %.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	97
Sábado hasta el medio día	7
Total	104

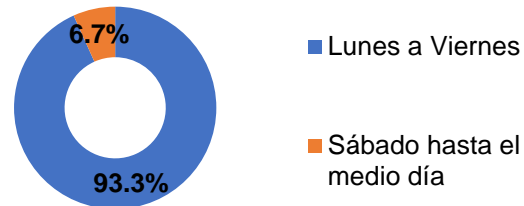


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 93,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 6,7 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	49
Excelente presentación personal	37
Comunicación verbal clara y fluida	34
Entusiasta, elocuente y receptivo	6
Total	126

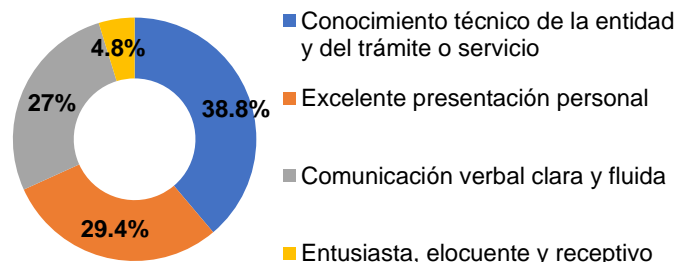


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

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 38,8 % de las respuestas destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de excelente presentación personal con el 29,4 %. Asimismo, resaltaron la comunicación verbal clara y fluida y entusiasta, elocuente y receptivo, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 27 % y el 4,8 % respectivamente.

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

Tiempo	Total
15 minutos	79
30 minutos	25
Total	104

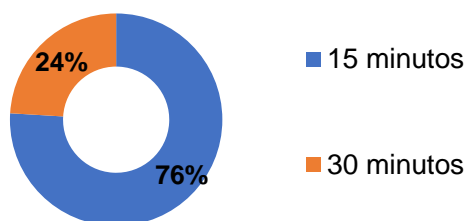


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

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 24 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	58
Correo electrónico	37
Física (boletines, folletos, etc.)	18
Redes sociales	13
Mensaje de texto	8
Total	134

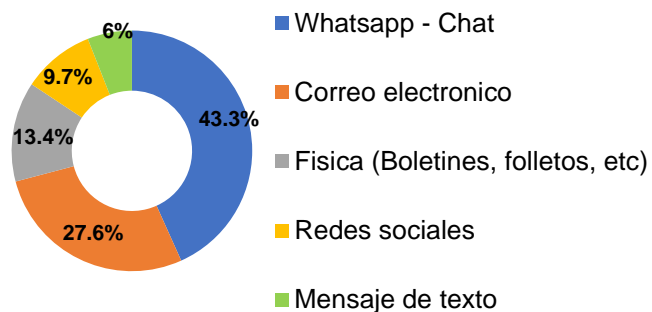


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

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 43,3 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 27,6 % que señaló que prefiere el correo electrónico, y el 13,4 % indicó el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala, redes sociales y mensaje de texto con un 9,7 % y 6 % respectivamente.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	68
Aire acondicionado	62
Limpio y organizado	43
Baños públicos limpios y con fácil acceso	38
Buena iluminación	35
Buena señalización	10
Música suave de fondo	7
Estación de café y agua/local de cafetería	6
Total	269

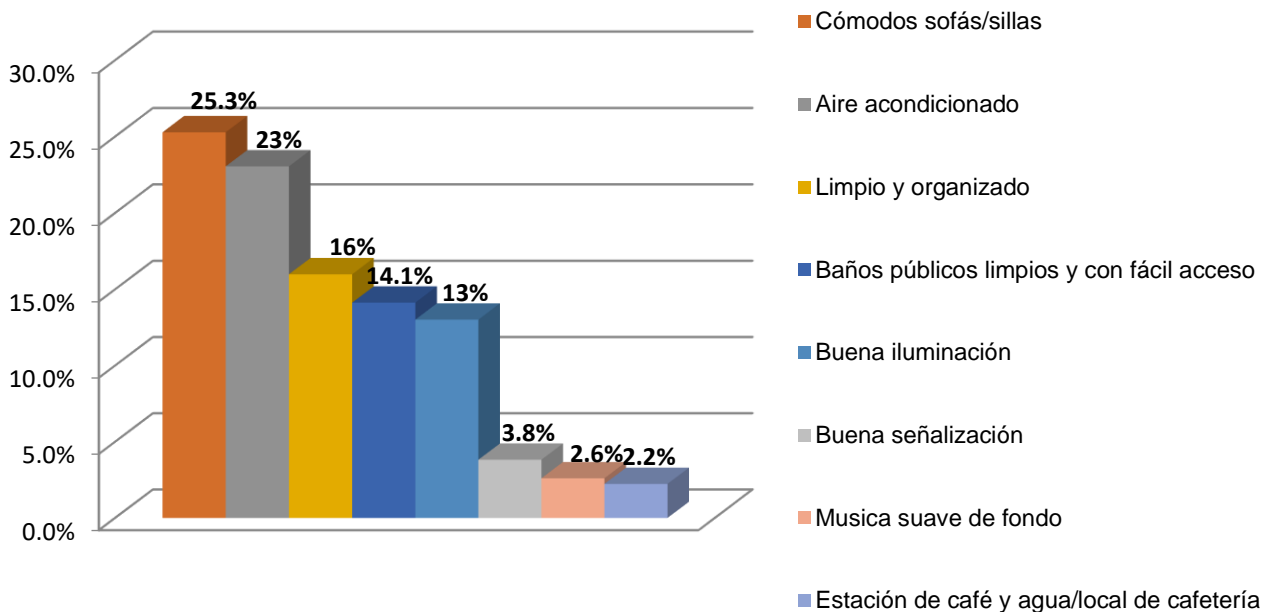


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

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 (25,3 %), aire acondicionado (23 %), estar limpio y organizado (16 %), contar con baños públicos limpios y con fácil acceso (14,1 %), y tener buena iluminación (13 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena señalización (3,8 %), música suave de fondo (2,6 %) y estación de café y agua (2,2 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	33
Asesoría personalizada, sin interrupciones	32
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	31
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	22
Total	118

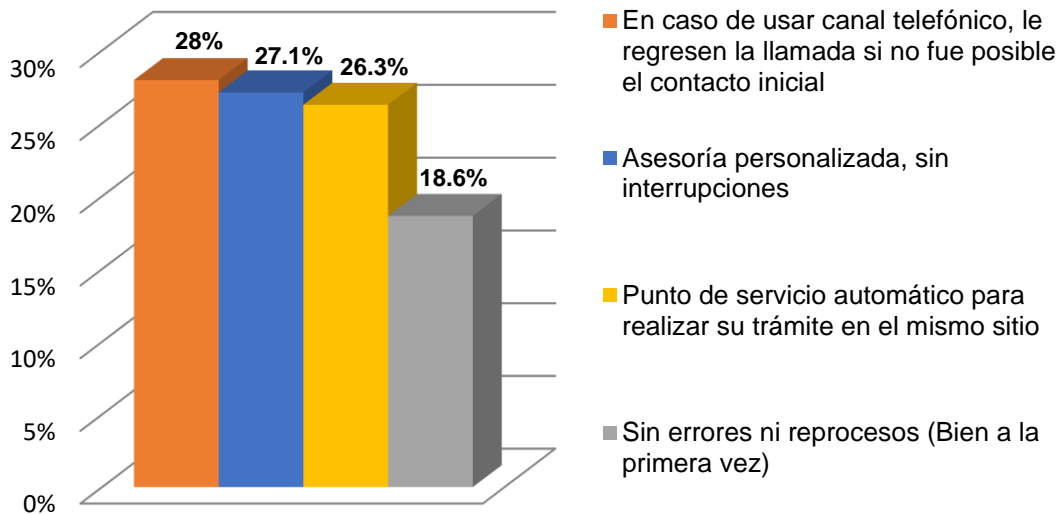


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

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 28 % considera que el servicio ideal debe contar con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; el 27,1 % de las respuestas imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; el 26,3 % indica que debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; y el 18,6 % indica que el servicio 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	99
Sí	5
Total	104

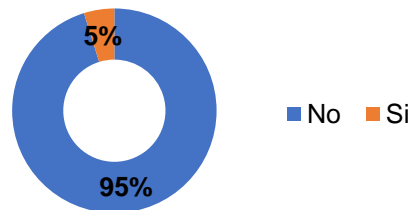


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante abril 2022.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 95 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 5 % 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 62,3 %, seguido del canal virtual con un 34,6 %.
- El 58,7 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 77,2 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 87,3 % 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 97,2 % 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 65,2 % y 32 % 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, aire acondicionado y música suave de fondo.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada y con la opción que, en caso de usar 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:
 - ✓ Muestran preferencia por el día sábado hasta el medio día para realizar sus trámites y servicios.
 - ✓ 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.
 - ✓ Consideran que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite o servicio es de 30 minutos.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat, y el medio físico para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar con, aire acondicionado, baños públicos limpios y con fácil acceso y cómodos sofás/sillas.

- ✓ Indican que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos y contar con asesoría personalizada.
- 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:
 - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y una excelente presentación personal.
 - ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.

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:

- Se sugiere a los funcionarios encargados de orientar al usuario que ingresa a la entidad, brindar información pertinente frente al trámite o servicio que desea realizar, con el fin que realice su proceso de manera ágil.
- Debido a que es constante la preferencia del ciudadano para recibir información de la entidad por medio de Whatsapp-chat, se sugiere consultar con la Secretaría de las tecnologías de la información y la comunicación, si hay alguna posibilidad que se realicen acciones que conlleven a que el usuario reciba información institucional por este medio y por redes sociales.
- Sensibilizar a los funcionarios frente a las cualidades del buen servicio, como lo son la actitud, el lenguaje verbal y no verbal con respecto a la atención al usuario.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- Referente a las recomendaciones I y III se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 persona, quedando como evidencia actas y listado de asistencia.

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.