

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS JUNIO 2022**

Santiago de Cali, 08 de julio 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 30 de junio 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 **junio** de 2022, se aplicaron **912** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA  
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA  
JUNIO 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



Comunicación verbal clara y fluida

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL**



Baños públicos limpios y con fácil acceso



Cómodos sofás/sillas

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL**



Sin errores ni reprocesos (Bien a la primera vez)



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

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 16 preguntas, 6 abiertas y 10 cerradas, divididas en tres secciones, las cuales se describen a continuación:

##### A. Información contextual e identificación del usuario.

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico, teléfono de contacto y género.

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

##### B. Percepción del usuario.

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

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

### C. Política de protección de datos personales.

En cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta que en el instrumento de recolección de información se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional, para validar la aceptación del usuario frente al suministro de estos datos.

ACEPTO	Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	--

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2022, se aplicaron 912 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	579
Virtual	301
Telefónico	31
No responde	1
<b>Total</b>	<b>912</b>

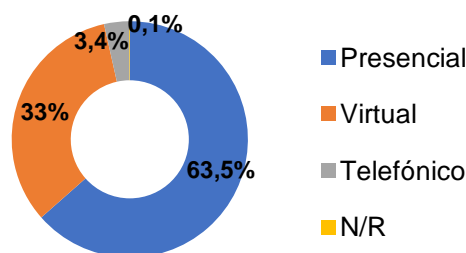


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 63,5 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 33 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,4 %. 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
Si	470
No	422
No responde	20
<b>Total</b>	<b>912</b>

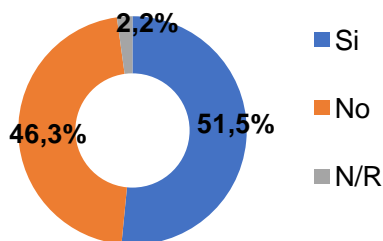


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.



La tabla y gráfico 2 revelan que el 51,5 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 46,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 2,2 % 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.	651
12:00 m. a 2:00 p.m.	202
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	41
No responde	18
<b>Total</b>	<b>912</b>

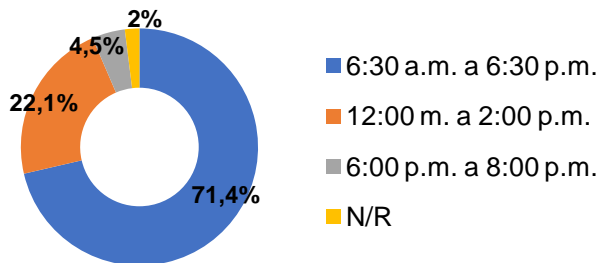


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 71,4 % 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 22,1 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 4,5 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 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	793
Sábado hasta el medio día	82
No responde	37
<b>Total</b>	<b>912</b>

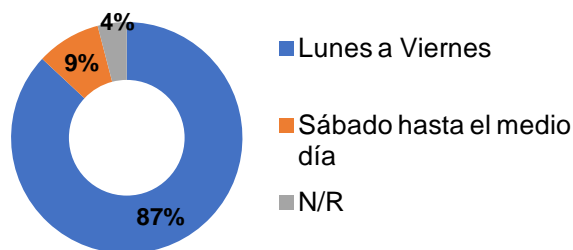
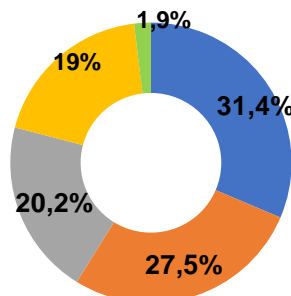


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 87 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 9 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	536
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	470
Excelente presentación personal	345
Entusiasta, elocuente y receptivo	325
No responde	33
<b>Total</b>	<b>1709</b>



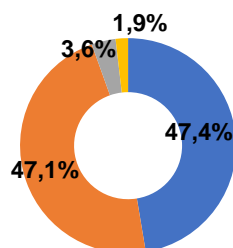
- Comunicación verbal clara y fluida
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Excelente presentación personal
- Entusiasta, elocuente y receptivo
- N/R

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 junio 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 31,4 % de las respuestas destacó comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 27,5 % y 20,2% resaltó conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, y excelente presentación personal, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 19 %. Un 1,9 % 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	432
30 minutos	430
1 hora	33
No responde	17
<b>Total</b>	<b>912</b>



- 15 minutos
- 30 minutos
- 1 hora
- N/R

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 junio 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 47,4 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 47,1 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 3,6 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 1,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Medio	Total
WhatsApp – chat	477
Mensaje de texto	464
Redes sociales	339
Correo electrónico	233
Física (boletines, folletos, etc.)	209
No responde	14
<b>Total</b>	<b>1736</b>

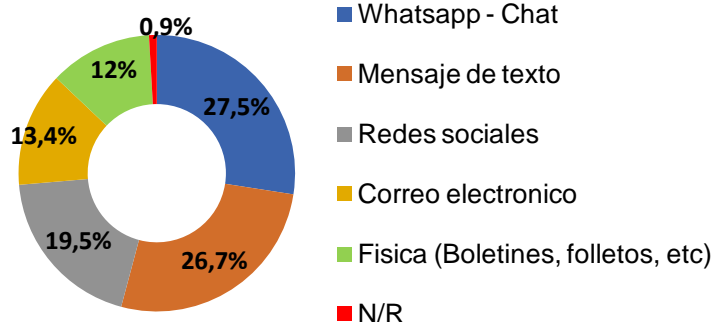


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

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 27,5 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 26,7 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción indicaron redes sociales, correo electrónico y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 19,5 %, 13,4 % y 12 %, respectivamente. Un 0,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	445
Baños públicos limpios y con fácil acceso	338
Aire acondicionado	337
Estación de café y agua/local de cafetería	252
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	232
Música suave de fondo	221
Buena señalización	191
Limpio y organizado	185
Una tienda/almacén	170
Buena iluminación	164
No responde	32
<b>Total</b>	<b>2567</b>



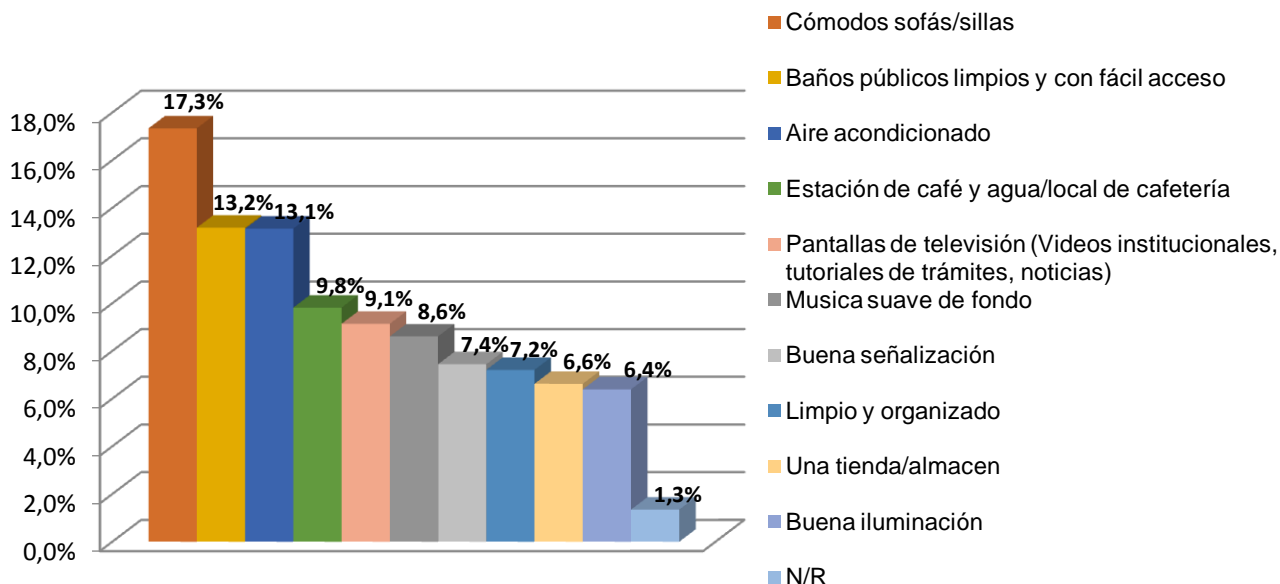


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

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 (17,3 % de las respuestas), baños públicos limpios y con fácil acceso (13,2 %) y aire acondicionado (13,1 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como estación de café y agua (9,8 %), pantallas de televisión con información institucional (9,1 %), debe contar con música suave de fondo (8,6 %), buena señalización (7,4 %), debe estar limpio y organizado (7,2 %), tener una tienda/almacén (6,6 %), y con buena iluminación (6,4 %),. Treinta y dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

## 5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	459
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	455
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	423
Asesoría personalizada, sin interrupciones	339
No responde	34
<b>Total</b>	<b>1710</b>

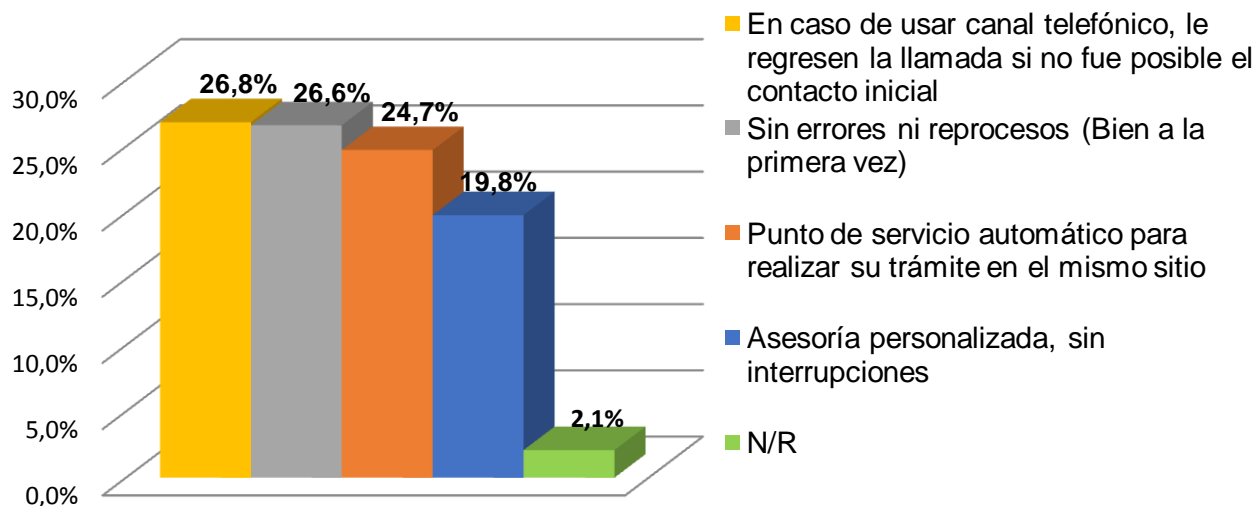


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

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 26,8 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; el 26,6 % indica que lo imaginan sin errores ni reprocesos; al 24,7 % les gustaría contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; y el 19,8 % considera que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada. Treinta y cuatro 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	862
Sí	36
No responde	14
<b>Total</b>	<b>912</b>

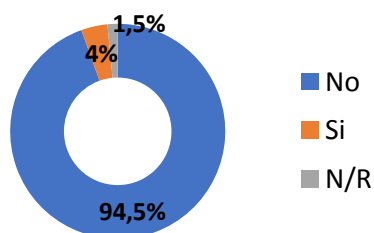


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante junio 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 94,5 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 4 % 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 junio 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	10
Virtual	4
Telefónico	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

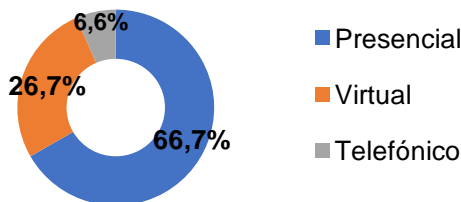


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 66,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 27,6 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 6,6 %.

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

Respuesta	Total
Si	11
No	4
<b>Total</b>	<b>15</b>

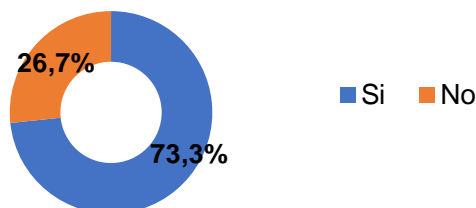


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

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 no lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	8
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	7
<b>Total</b>	<b>15</b>

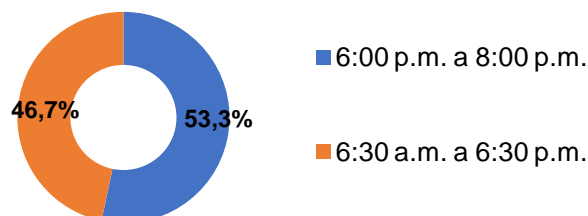


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 53,3 % de los encuestados indicó preferencia por un horario extendido nocturno para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 46,7 % manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m.

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

Día	Total
Sábado hasta el medio día	8
Lunes a viernes	7
<b>Total</b>	<b>15</b>

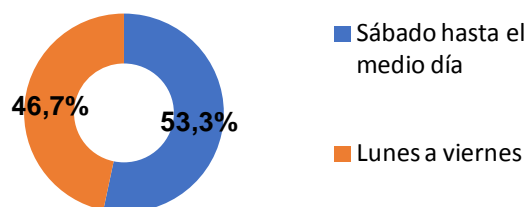


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

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
Comunicación verbal clara y fluida	9
Excelente presentación personal	7
Entusiasta, elocuente y receptivo	6
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	5
<b>Total</b>	<b>27</b>

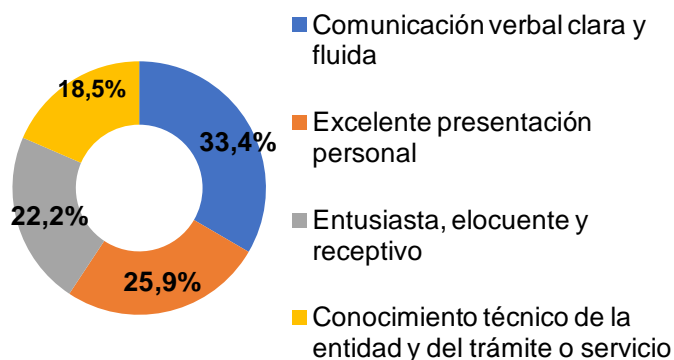


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

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 33,4 % señaló la comunicación verbal clara y fluida, y el 25,9 % excelente presentación personal, como atributos que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 22,2 % resaltó entusiasta, elocuente y receptivo como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal, el 18,5 % de los encuestados señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio.

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

Tiempo	Total
30 minutos	6
1 hora	6
15 minutos	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

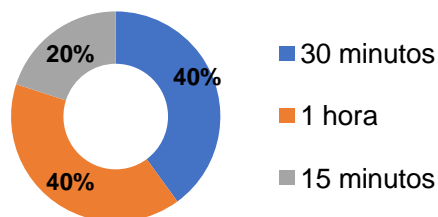


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 40 % de los encuestados consideró que 30 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido de 1 hora con otro 40 % de las respuestas. En menor proporción señalaron 15 minutos con el 20 %.



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

Medio	Total
WhatsApp – chat	9
Física (boletines, folletos, etc.)	8
Redes sociales	5
<b>Total</b>	<b>22</b>

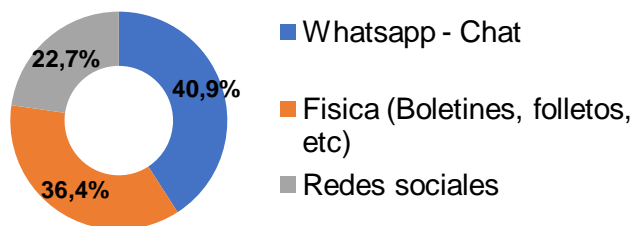


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

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 40,9 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 36,4 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.), y del 22,7 % que mostro preferencia por redes sociales.

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

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	11
Cómodos sofás/sillas	9
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	9
Aire acondicionado	6
Limpio y organizado	2
Estación de café y agua/local de cafetería	1
Música suave de fondo	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

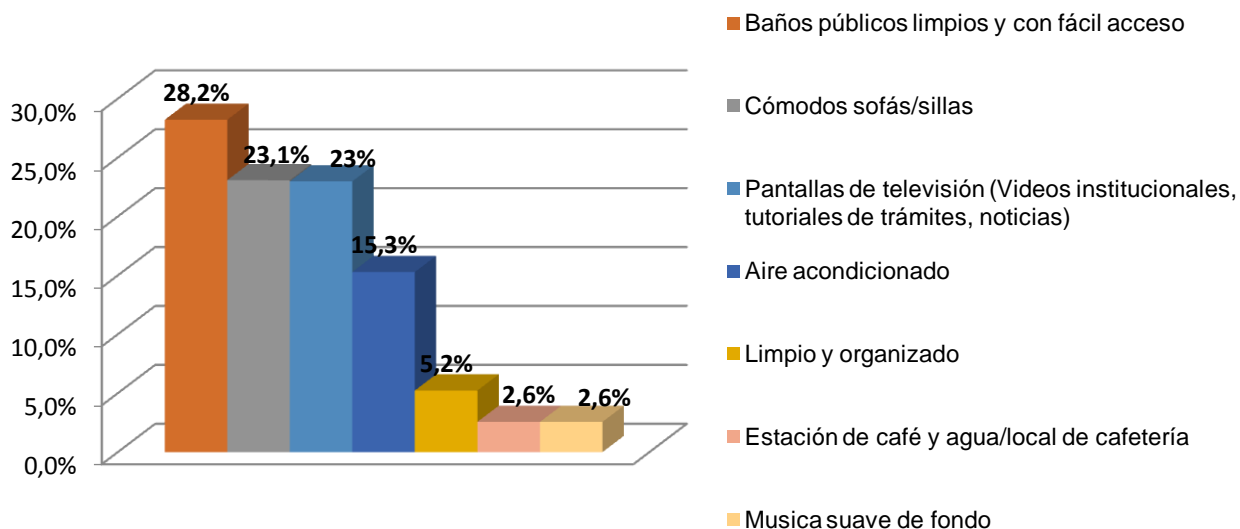


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

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 baños públicos limpios y con fácil acceso (28,2 %), cómodos sofás/sillas (23,1 %), pantallas de televisión con información institucional (23 %) y aire acondicionado (15,3 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como estar limpio y organizado (5,2 %), contar con estación de café y agua/local de cafetería (2,6%) y música suave de fondo (2,6%).

### 6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	11
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	8
Asesoría personalizada, sin interrupciones	7
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	3
<b>Total</b>	<b>29</b>

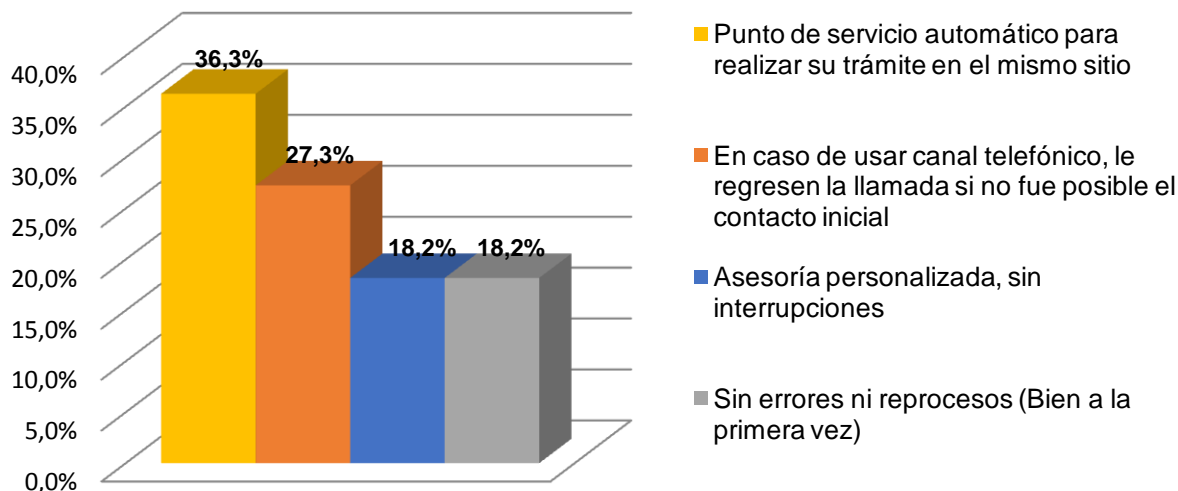


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

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 imaginan el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio y contar con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, cada uno de estos aspectos está representados con el 36,3 % y 27,3 % respectivamente. Un 18,2 % de los encuestados consideran que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada y otro 18,2 % que debe ser sin errores ni reprocesos.

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

Respuesta	Total
No	8
Si	7
<b>Total</b>	<b>15</b>

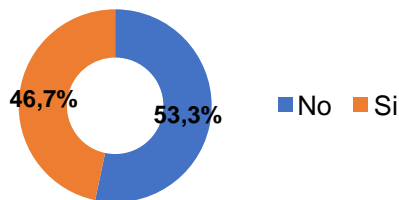


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante junio 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 53,3 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 46,7 % se muestra interesado.

## 6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 83 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	61
Virtual	23
<b>Total</b>	<b>85</b>

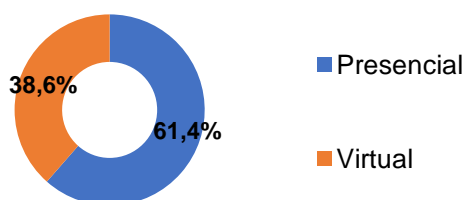


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 61,4 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 38,6 %.

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

Respuesta	Total
Sí	78
No	5
<b>Total</b>	<b>83</b>

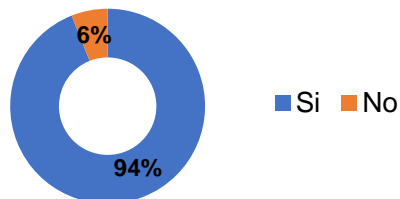


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 94 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 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.	76
12:00 m. a 2:00 p.m.	7
<b>Total</b>	<b>83</b>

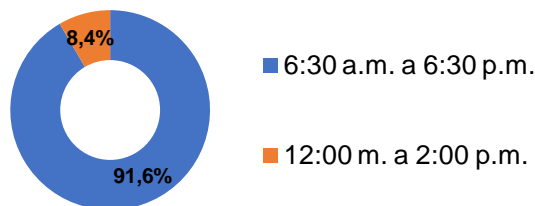


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 91,6 % 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 8,4 % manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m.

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

Día	Total
Lunes a viernes	78
Sábado hasta el medio día	5
<b>Total</b>	<b>83</b>

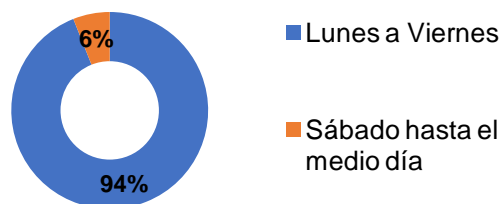


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 94 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 6 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

### 6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	41
Excelente presentación personal	35
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	28
Entusiasta, elocuente y receptivo	3
<b>Total</b>	<b>107</b>

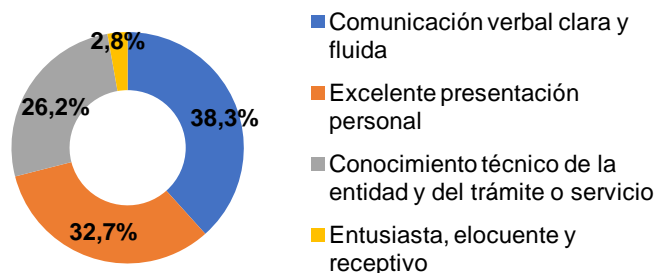


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.



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 38,3 % de las respuestas destacó resaltaron la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de excelente presentación personal con el 32,7 %. Asimismo, señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, y entusiasta, elocuente y receptivo, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 26,2 % y el 2,8 % respectivamente.

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

Tiempo	Total
15 minutos	62
30 minutos	21
<b>Total</b>	<b>83</b>

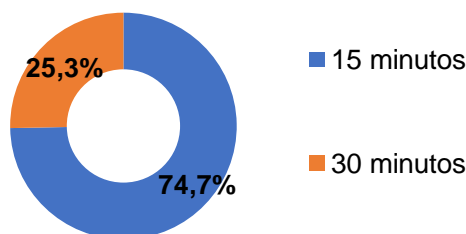


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 74,7 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 25,3 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

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

Medio	Total
WhatsApp – chat	48
Correo electrónico	25
Mensaje de texto	13
Redes sociales	11
Física (boletines, folletos, etc.)	7
<b>Total</b>	<b>104</b>

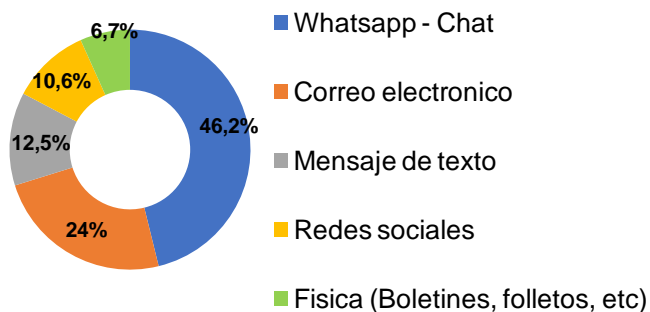


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

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 46,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 24 % que señaló que prefiere el correo electrónico, y el 12,5 % indicó mensaje de texto. En menor proporción, se señala redes sociales y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 10,6 % y 6,7 % respectivamente.

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

Características	Total
Aire acondicionado	58
Cómodos sofás/sillas	48
Baños públicos limpios y con fácil acceso	32
Buena iluminación	32
Limpio y organizado	30
Música suave de fondo	10
Buena señalización	7
<b>Total</b>	<b>220</b>

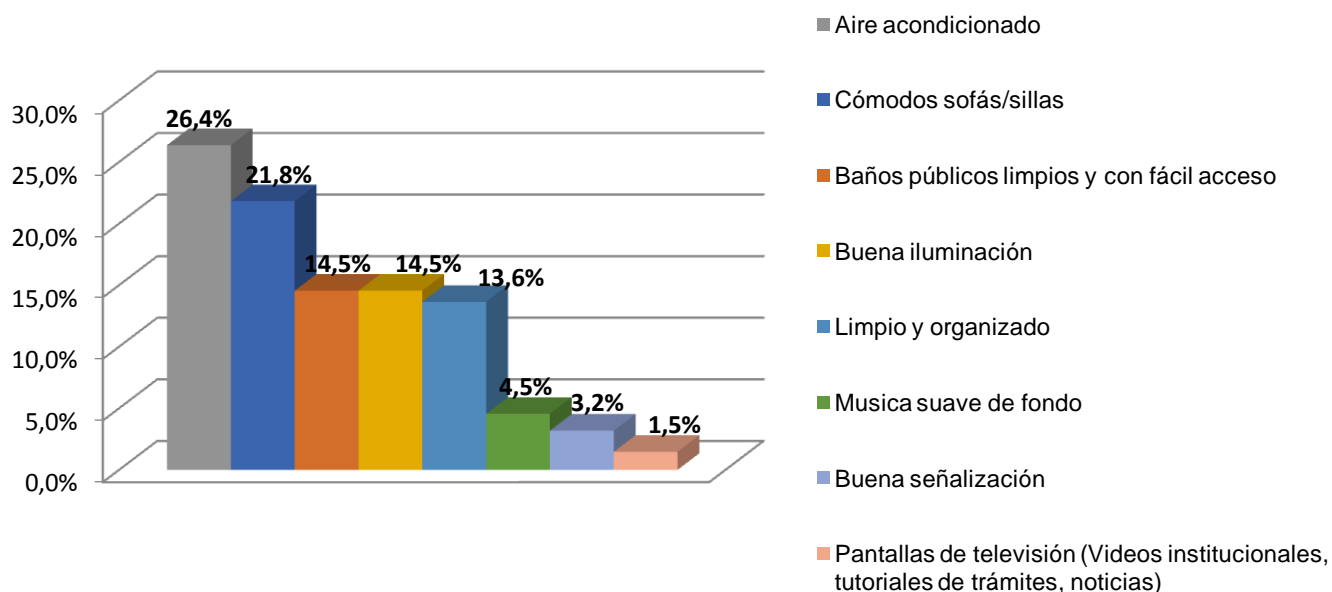


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

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 aire acondicionado (26,4 %), cómodos sofás/sillas (21,8 %), contar con baños públicos limpios y con fácil acceso (14,5 %), con buena iluminación (14,5 %) y estar limpio y organizado (13,6%). En menor proporción, se señalaron aspectos como música suave de fondo (4,5 %) buena señalización (3,2 %), y pantallas de televisión con información institucional (1,5 %).

### 6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	28
Asesoría personalizada, sin interrupciones	28
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	23
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	21
No responde	1
<b>Total</b>	<b>101</b>

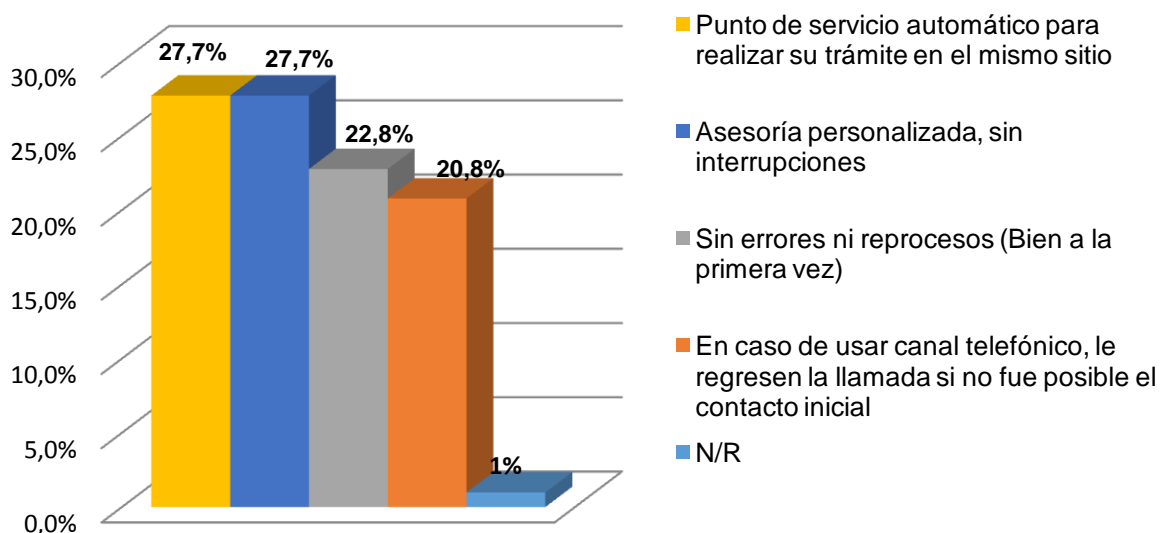


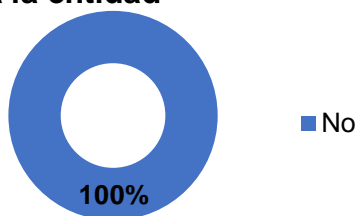
Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante junio 2022.

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 27,7

% considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; otro 27,7 % indica que el servicio debe contar con asesoría personalizada; el 22,8 % indica que debe ser sin errores ni reprocesos; el 20,8 % 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. 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

Respuesta	Total
No	83
<b>Total</b>	<b>83</b>



*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 junio 2022*

La tabla y gráfico 30 muestra que el 100 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.

## 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 63,5 %, seguido del canal virtual con un 33 %.
- El 51,5 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 87 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 71,4 % 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: comunicación verbal clara y fluida y conocimiento técnico de la entidad.
- El 94,5 % 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 47,4 % y 47,1 % 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, baños públicos limpios y con fácil acceso 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 sin errores ni reprocesos.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
  - ✓ Prefieren el horario entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios.
  - ✓ Prefieren hacer sus gestiones en la Oficina Norte el sábado hasta el mediodía.
  - ✓ Consideran que los atributos de un asesor ideal son la comunicación verbal clara y fluida y una excelente presentación personal.
  - ✓ Consideran que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite o servicio está entre 30 minutos y 1 hora.
  - ✓ 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 baños públicos limpios y con fácil acceso, cómodos sofás/sillas y pantallas de televisión con información institucional.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su 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.
- 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 los atributos de un asesor ideal son la comunicación verbal clara y fluida y una excelente presentación personal.
  - ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio y contar con asesoría personalizada.



## 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 actividades de sensibilización, con las que se dé a conocer a los funcionarios, las cualidades del buen servicio y actitud frente a la atención al ciudadano, así como el uso adecuado del lenguaje teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.
- ❖ Indagar con la Secretaria de las TIC y la oficina de comunicaciones la posibilidad de realizar acciones orientadas a que los usuarios reciban información institucional de interés, a través de canales digitales como WhatsApp y mensajes de texto.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y especialmente en los puntos de atención en las oficinas territoriales, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.

### 8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- I. Para la Segunda recomendación se realizaron dos mesas de trabajo los días 29 (Acta N.86) y 30 (Acta N.88) con el equipo de caracterización de esta manera lograr implementar la encuesta a través del canal virtual, donde a través de ella los ciudadanos puedan calificar y medir la satisfacción por dicho canal, adicionalmente se está trabajando articuladamente con la Secretaria de las TIC para que los usuarios reciban información de interés a través de mensajes de texto y Whatsapp.

- II. Para la tercera recomendación se realizaron 2 mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional los días (Acta N.70) y 22 (Acta N.83) donde se planteó la situación de la oficina Territorial Norte, teniendo como respuesta la falta de presupuesto para realizar esta acción de mejora.

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ  
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)  
Secretaría General

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