

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS JULIO 2022

Santiago de Cali, 08 de agosto 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 julio 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 **julio** de 2022, se aplicaron **619** 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
JULIO 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



Excelente presentación personal



Comunicación verbal clara y fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Aire acondicionado



Cómodos sofás/sillas

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio



Sin errores ni reprocesos (Bien a la primera vez).

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 julio de 2022, se aplicaron 619 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 | 384 |
| Telefónico | 209 |
| Virtual | 26 |
| Total | 619 |

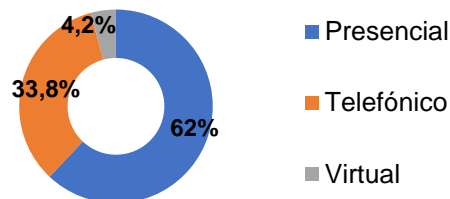


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 62 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del telefónico, con el 33,8 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal virtual, siendo tan solo el 4,2 %.

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

| Respuesta | Total |
|--------------|------------|
| Si | 334 |
| No | 277 |
| No responde | 8 |
| Total | 619 |

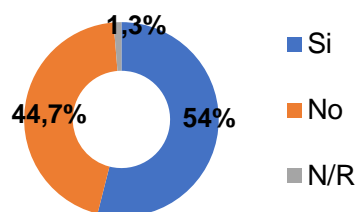
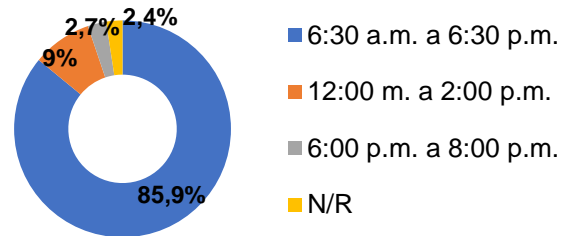


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 54 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 44,7 % expresó que no lo prefiere así. Un 1,3 % 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. | 532 |
| 12:00 m. a 2:00 p.m. | 55 |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 17 |
| No responde | 15 |
| Total | 619 |

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 julio 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 85,9 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 9 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 2,7 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 2,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

| Día | Total |
|---------------------------|------------|
| Lunes a viernes | 540 |
| Sábado hasta el medio día | 55 |
| No responde | 24 |
| Total | 619 |

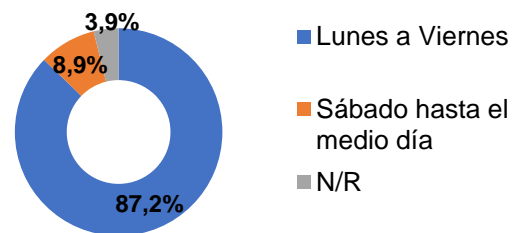


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 87,2 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 8,9 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 3,9 % 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 | 444 |
| Excelente presentación personal | 338 |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 244 |
| Entusiasta, elocuente y receptivo | 87 |
| No responde | 6 |
| Total | 1119 |

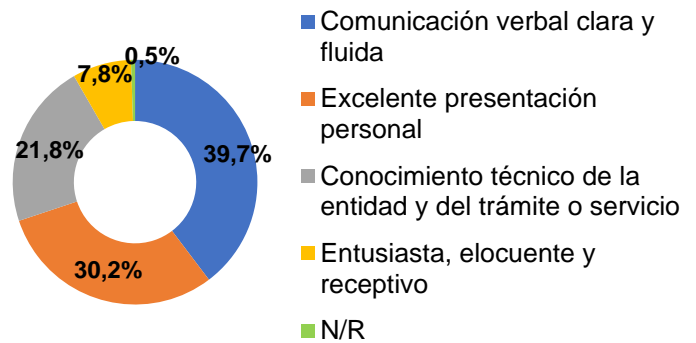


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

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 39,7 % de las respuestas destacó comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 30,2 % y 21,8% resaltó excelente presentación personal y conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 7,8 %. Un 0,5 % 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 | 405 |
| 30 minutos | 188 |
| 1 hora | 17 |
| No responde | 9 |
| Total | 619 |

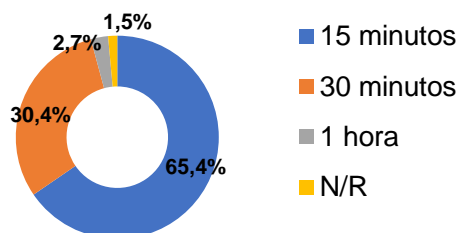


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 65,4 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 30,4 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2,7 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 1,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

| Medio | Total |
|------------------------------------|-------------|
| WhatsApp – chat | 375 |
| Redes sociales | 288 |
| Mensaje de texto | 189 |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 150 |
| Correo electrónico | 144 |
| No responde | 4 |
| Total | 1150 |

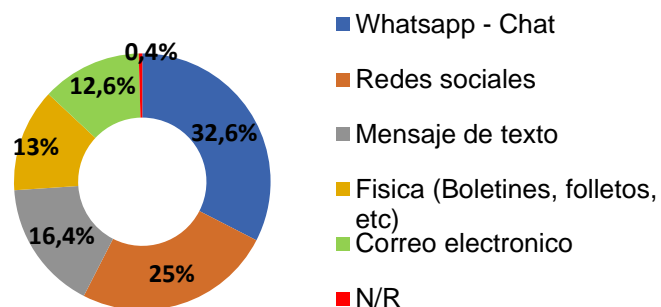


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

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 32,6 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 25 % que señaló que prefiere redes sociales. En menor proporción indicaron mensaje de texto, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y correo electrónico, con un 16,4 %, 13 % y 12,6 %, respectivamente. Un 0,4 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Características | Total |
|--|-------------|
| Cómodos sofás/sillas | 366 |
| Aire acondicionado | 250 |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso | 233 |
| Limpio y organizado | 153 |
| Música suave de fondo | 139 |
| Buena iluminación | 127 |
| Estación de café y agua/local de cafetería | 126 |
| Una tienda/almacén | 91 |
| Buena señalización | 75 |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 72 |
| No responde | 2 |
| Total | 1634 |

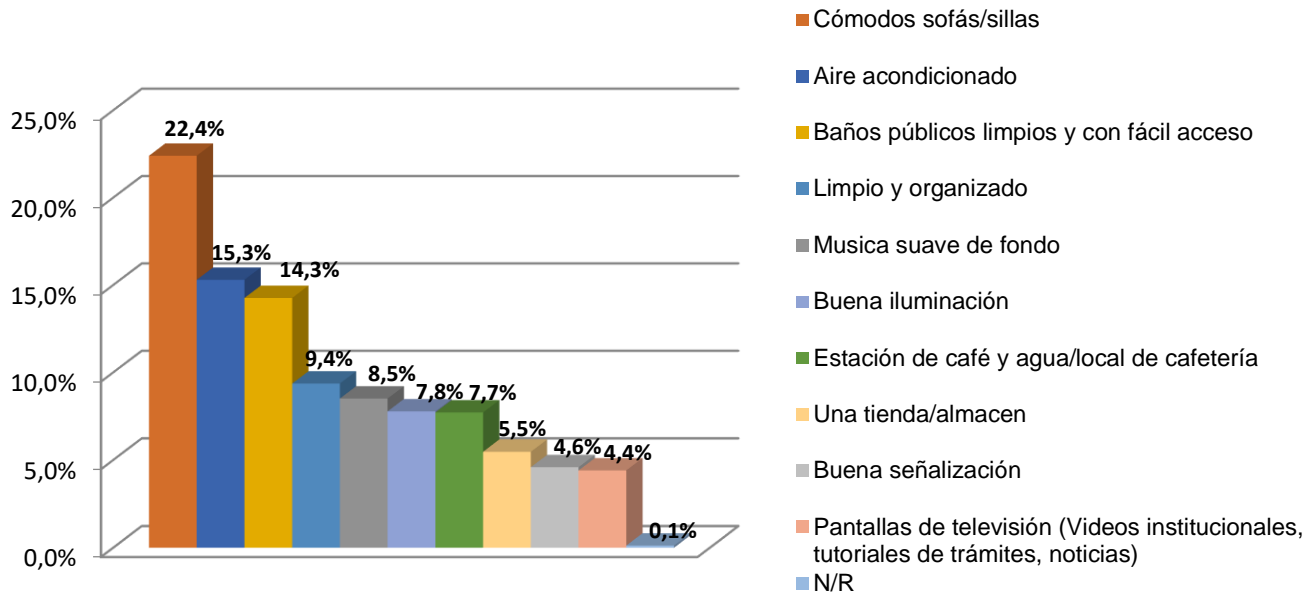


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

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 (22,4 % de las respuestas), aire acondicionado (15,3 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (14,3 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como: debe estar limpio y organizado (9,4 %), debe contar con música suave de fondo (8,5 %), buena iluminación (7,8 %), estación de café y agua (7,7 %), una tienda/almacén (5,5 %), buena señalización (4,6 %), pantallas de televisión con información institucional (4,4 %). Dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

| Características | Total |
|--|-------------|
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio | 344 |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) | 313 |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 280 |
| Asesoría personalizada, sin interrupciones | 173 |
| No responde | 9 |
| Total | 1119 |

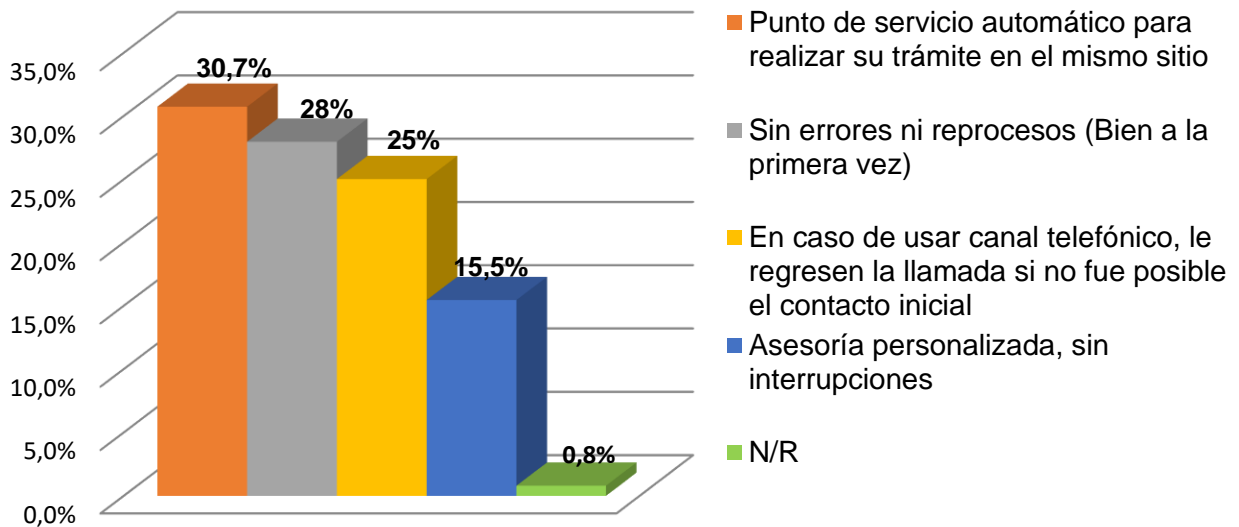


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

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 30,7 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 28 % indica que lo imaginan sin errores ni reprocesos; al 25 % 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; y el 15,5 % considera que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada. Nueve 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 | 527 |
| Sí | 81 |
| No responde | 11 |
| Total | 619 |

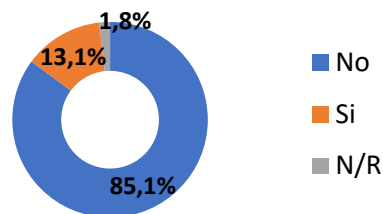


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante julio 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 85,1 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 13,1 % se muestra interesado. Un 1,8 % 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 julio de 2022, se aplicaron de manera presencial 4 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 | 3 |
| Virtual | 1 |
| Total | 4 |

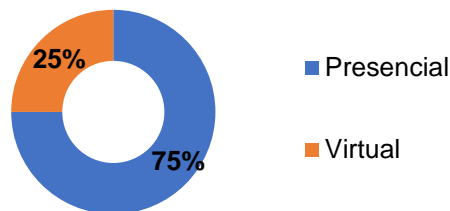


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 75 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 25 %.

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

| Respuesta | Total |
|--------------|----------|
| No | 2 |
| Si | 1 |
| No responde | 1 |
| Total | 4 |

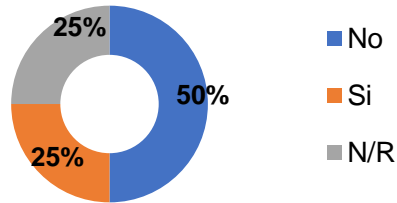


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 50 % de los encuestados manifestó que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 25 % expresó que lo prefiere así. Un 25 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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. | 2 |
| 6:30 a.m. a 6:30 p.m. | 2 |
| Total | 4 |

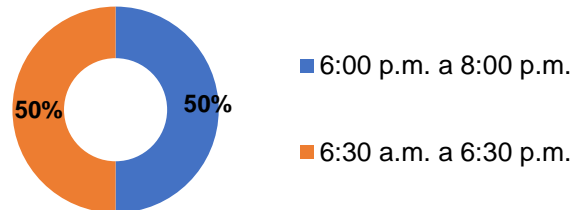


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 50 % de los encuestados indicó preferencia por un horario extendido nocturno para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido de otro 50 % 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 |
|-----------------|----------|
| Lunes a viernes | 4 |
| Total | 4 |

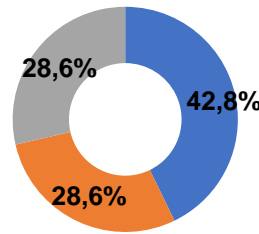


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

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

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos | Total |
|---|----------|
| Comunicación verbal clara y fluida | 3 |
| Excelente presentación personal | 2 |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 2 |
| Total | 7 |



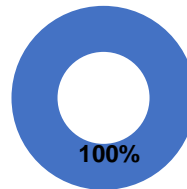
- Comunicación verbal clara y fluida
- Excelente presentación personal
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio

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 julio 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 42,8 % señaló la comunicación verbal clara y fluida, el 28,6 % excelente presentación personal, otro 28,6 % señaló el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributos que debe tener un asesor ideal.

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

| Tiempo | Total |
|--------------|----------|
| 15 minutos | 4 |
| Total | 4 |



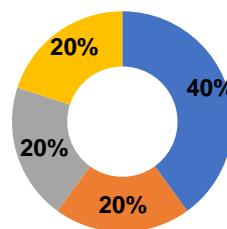
- 15 minutos

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 julio 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 100 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

| Medio | Total |
|------------------------------------|----------|
| WhatsApp – chat | 2 |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 1 |
| Mensaje de texto | 1 |
| Correo electrónico | 1 |
| Total | 5 |



- Whatsapp - Chat
- Física (Boletines, folletos, etc.)
- Mensaje de texto
- Correo electrónico

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 julio 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 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 20 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.), otro 20 % mostro preferencia por mensaje de texto y otro 20 % indico el correo electrónico.

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

| Características | Total |
|--|-----------|
| Cómodos sofás/sillas | 4 |
| Música suave de fondo | 2 |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso | 1 |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 1 |
| Limpio y organizado | 1 |
| Estación de café y agua/local de cafetería | 1 |
| Total | 10 |

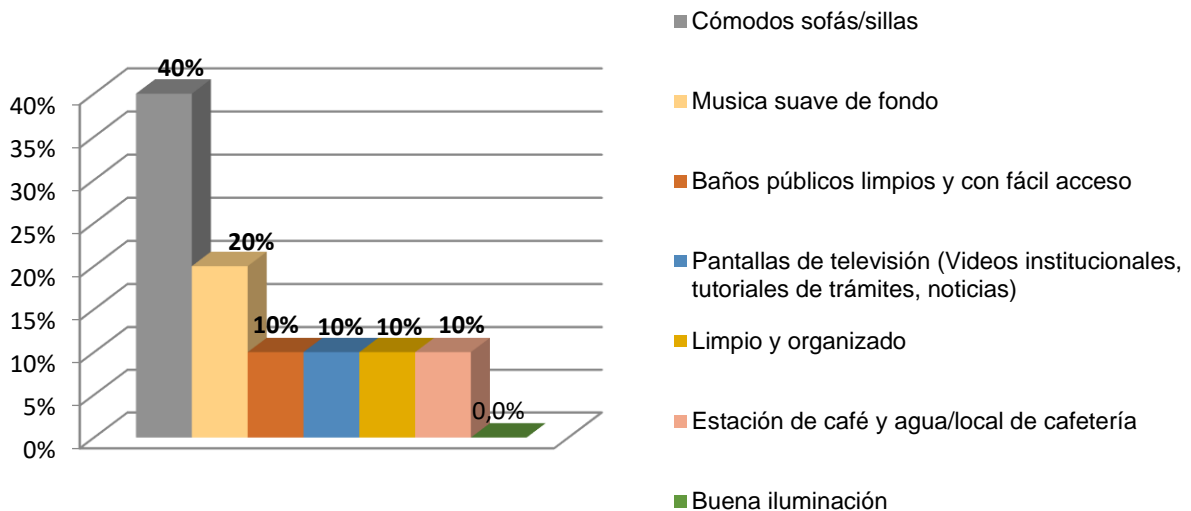


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

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 cómodos sofás/sillas (40 %), música suave de fondo (20%). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (10 %), pantallas de televisión con información institucional (10 %), limpio y organizado (10 %), y aire acondicionado (10 %).

6.1.9. Características del servicio ideal

| Características | Total |
|--|----------|
| Asesoría personalizada, sin interrupciones | 3 |
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio | 2 |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 1 |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) | 1 |
| Total | 7 |

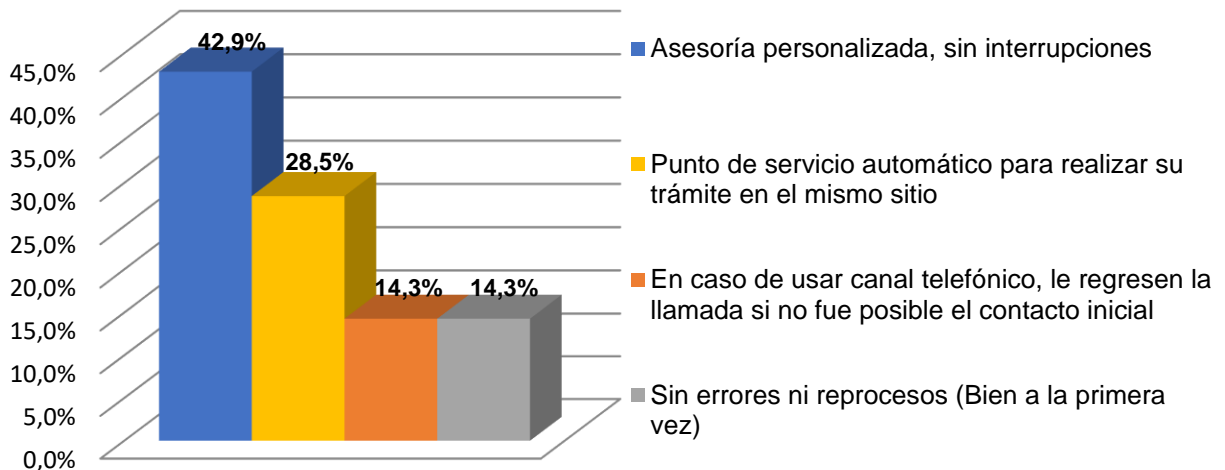


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

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 asesoría personalizada y con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, cada uno de estos aspectos está representados con el 42,9 % y 28,5 % respectivamente. .

Un 14,3 % de los encuestados consideran 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 y otro 14,3 % 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

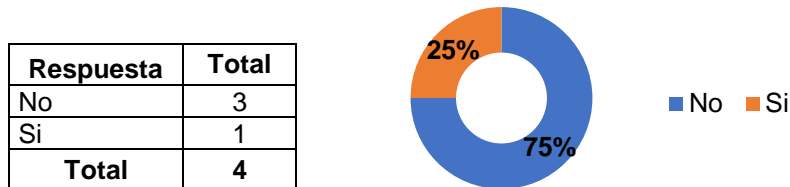


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante julio 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 75 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 25 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de julio de 2022, se aplicaron de manera presencial 58 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

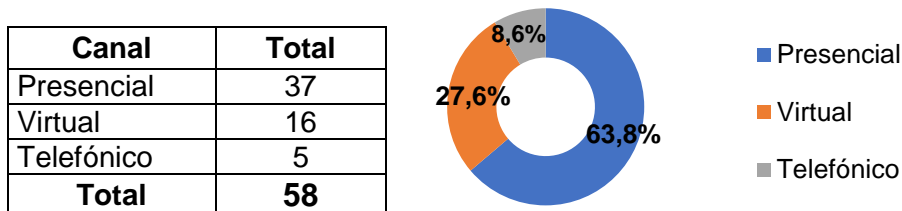


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 63,8 % 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 8,6 %.

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

| Respuesta | Total |
|--------------|-----------|
| Sí | 42 |
| No | 16 |
| Total | 58 |

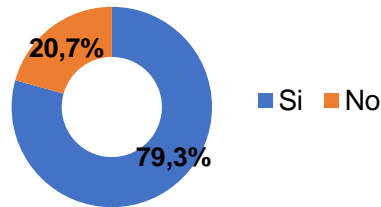


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 79,3 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 20,7 % 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. | 44 |
| 12:00 m. a 2:00 p.m. | 9 |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 5 |
| Total | 58 |

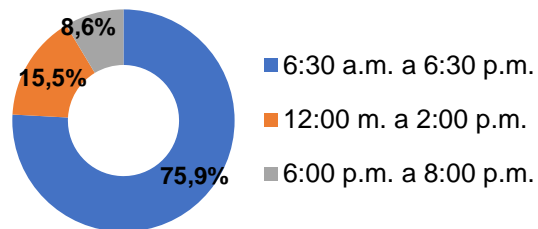


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 75,9 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 15,5 % manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. El 8,6 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

| Día | Total |
|---------------------------|-----------|
| Lunes a viernes | 50 |
| Sábado hasta el medio día | 7 |
| No responde | 1 |
| Total | 58 |

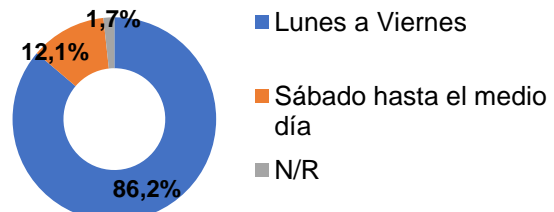


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 86,2 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 12,1 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 1,7 % de los encuestados de abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos | Total |
|---|-----------|
| Comunicación verbal clara y fluida | 35 |
| Excelente presentación personal | 22 |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 22 |
| Entusiasta, elocuente y receptivo | 2 |
| Total | 81 |

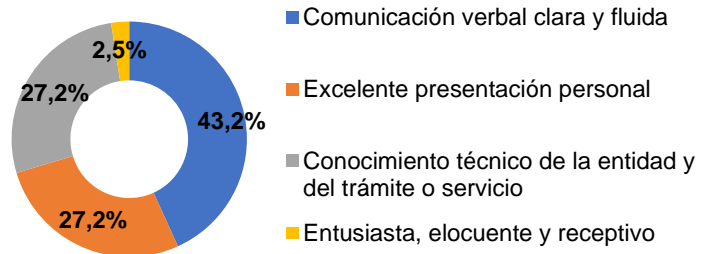


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

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 43,2 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de excelente presentación personal y conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, con el 27,2 % cada una de estas opciones. Asimismo, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 2,5 %.

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

| Tiempo | Total |
|--------------|-----------|
| 15 minutos | 35 |
| 30 minutos | 21 |
| No responde | 2 |
| Total | 58 |

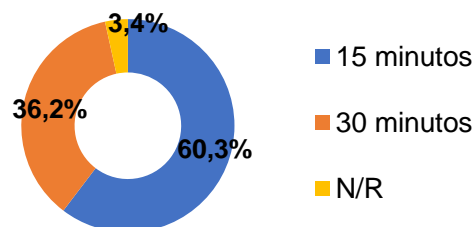


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 60,3 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 36,2 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Un 3,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

| Medio | Total |
|------------------------------------|-----------|
| WhatsApp – chat | 42 |
| Correo electrónico | 14 |
| Redes sociales | 13 |
| Mensaje de texto | 7 |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 3 |
| Total | 79 |

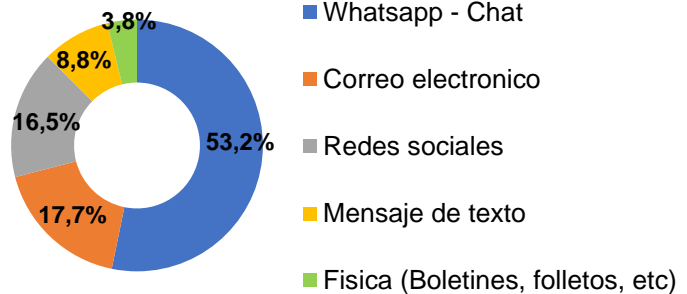


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

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 53,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 17,7 % que señaló que prefiere el correo electrónico, y el 16,5 % indicó redes sociales. En menor proporción, se señala mensaje de texto y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 8,8 % y 3,8 % respectivamente.

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

| Características | Total |
|---|------------|
| Aire acondicionado | 41 |
| Cómodos sofás/sillas | 36 |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso | 26 |
| Buena iluminación | 18 |
| Música suave de fondo | 17 |
| Limpio y organizado | 16 |
| Total | 152 |

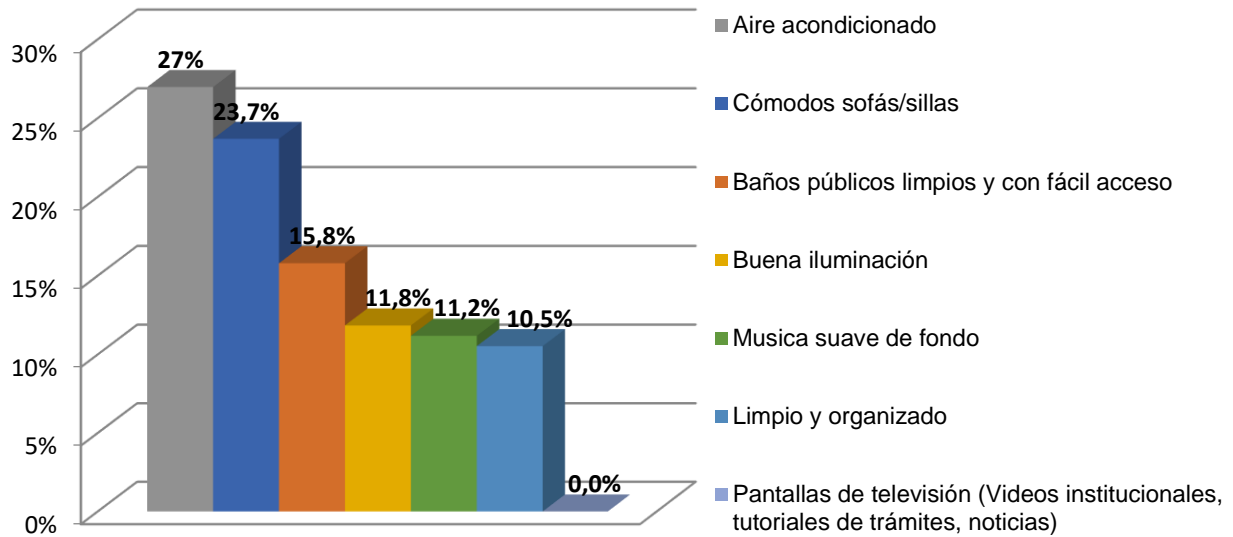


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

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 (27 %), cómodos sofás/sillas (23,7 %), contar con baños públicos limpios y con fácil acceso (15,8 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena iluminación (11,8 %), música suave de fondo (11,2 %) y estar limpio y organizado (10,5%).

6.2.9. Características del servicio ideal

| Características | Total |
|--|-----------|
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio | 25 |
| Asesoría personalizada, sin interrupciones | 18 |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) | 16 |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 16 |
| Total | 75 |

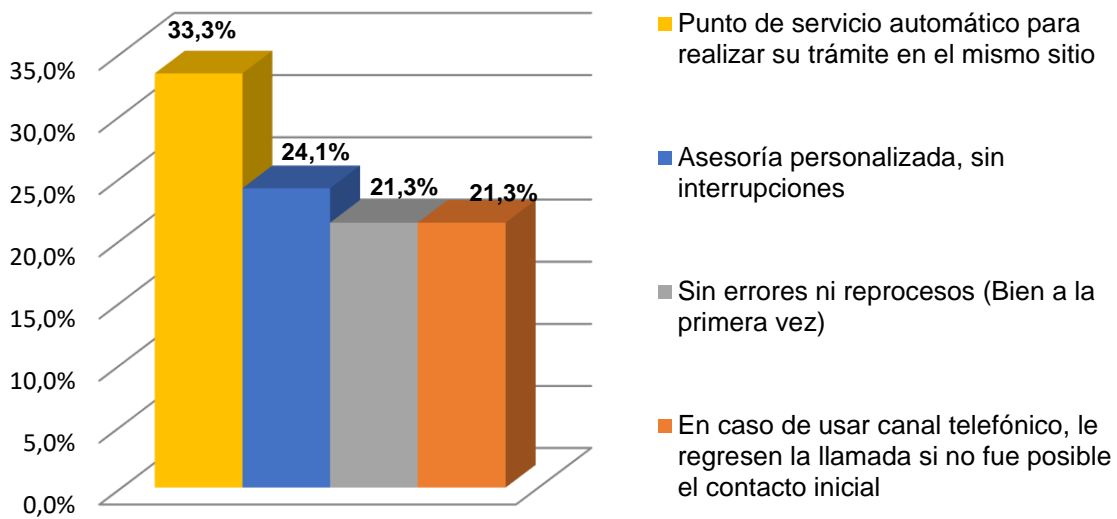


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

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 33,3 % considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 24,1 % indica que el servicio debe contar con asesoría personalizada; un 21,3 % indica que debe ser sin errores ni reprocesos; y otro 21,3 % 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.

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

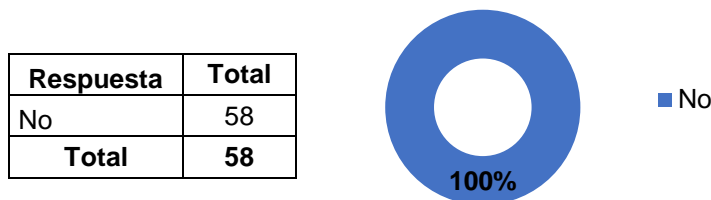


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante julio 2022.

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 62 %, seguido del canal telefónico con un 33,8 %.
- El 54 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 87,2 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 85,9 % 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 excelente presentación personal.
- El 95,8 % de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 65,4 % y 30,4 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y redes sociales.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y baños públicos limpios y con fácil acceso.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio 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:
 - ✓ No desean recibir sus trámites o servicios a domicilio.
 - ✓ Prefieren el horario entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat, y el medio físico (boletines, folletos, etc) para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar con cómodos sofás/sillas, música suave de fondo y baños públicos limpios y con fácil acceso.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada, sin interrupciones y con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.

- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Muestran preferencia por el 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:

- ❖ Fortalecer el canal de atención presencial, por medio de actividades de sensibilización constante con los funcionarios que atienden al ciudadano, teniendo en cuenta las cualidades del buen servicio, actitud y empatía que deben mostrar frente a los usuarios, así como el uso adecuado del lenguaje verbal y no verbal.
- ❖ De acuerdo con los resultados obtenidos, el canal telefónico también hace parte de las preferencias de los usuarios, por lo cual es necesario dar a conocer a los funcionarios en general el protocolo de atención que deben manejar por este medio.
- ❖ Indagar con la Secretaría 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 fortalecer la información institucional que se brinda por medio de las redes sociales.
- ❖ 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 Tercera recomendación se realizaron dos mesas de trabajo (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 cuarta recomendación se realizaron 2 mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (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,

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.