

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS SEPTIEMBRE 2022

Santiago de Cali, 25 noviembre 2022

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos.

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 septiembre 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 septiembre de 2022, se aplicaron 938 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
SEPTIEMBRE 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 fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Limpio y organizado



Baños públicos limpios y con fácil acceso

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



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



Asesoría personalizada, sin interrupciones

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 (Vídeos institucionales, tutoriales de tramites, noticias)	
Buena iluminación	
Limpio y organizado	
Buena señalización	
Una tienda/Almacén	

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

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

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

Si	
No	

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2022, se aplicaron 938 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	505
VIRTUAL	405
TELEFONICO	28
Total	938

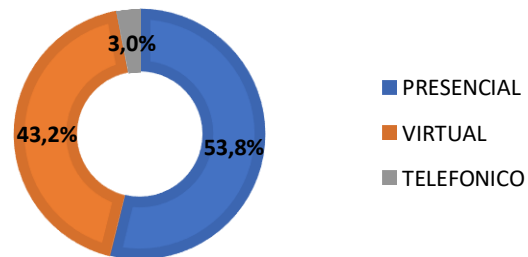


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 53,8 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 43,2 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,0 %.

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

Respuesta	Total
SI	516
NO	417
No responde	5
Total	938

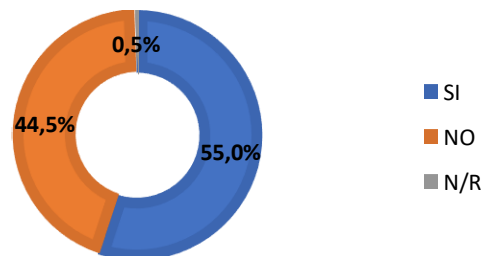


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 55 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 44,5 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,5 % 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.	787
12:00 m. a 2:00 p.m.	112
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	33
No responde	6
Total	938

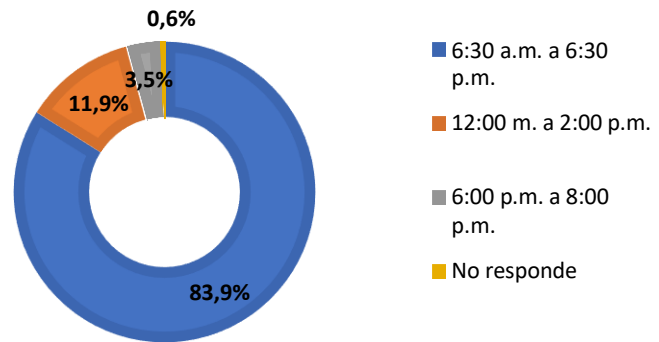


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 83,9 % 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 11,9% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 3,5 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 0,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	773
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	143
No responde	22
Total	938

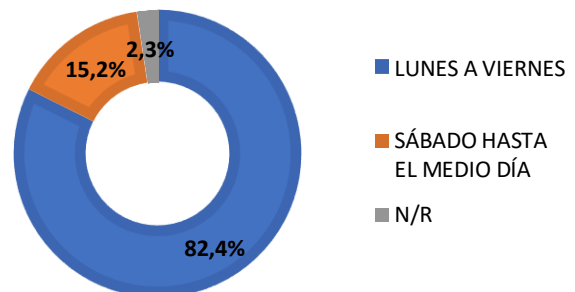


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 82,4 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 15,2 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

1.1. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	689
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	488
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	20
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	381
NO RESPONDE	6
Total	1584



Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 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 43,4 % de las respuestas destacó comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 30,8 % y 24,1% resaltó conocimiento técnico de la entidad y el 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 1,3 %. Un 0,4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	696
30 MINUTOS	217
1 HORA	19
NO RESPONDE	6
Total	938

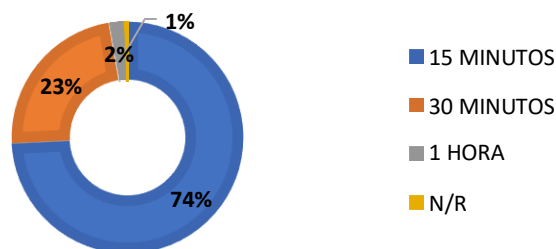


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 74 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 23% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2% expresó que esperaría máximo una hora. Un 1% se abstuvo de responder esta pregunta.

1.3. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP - CHAT	486
REDES SOCIALES	195
MENSAJE DE TEXTO	148
CORREO ELECTRONICO	82
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	22
N/R	5
Total	938

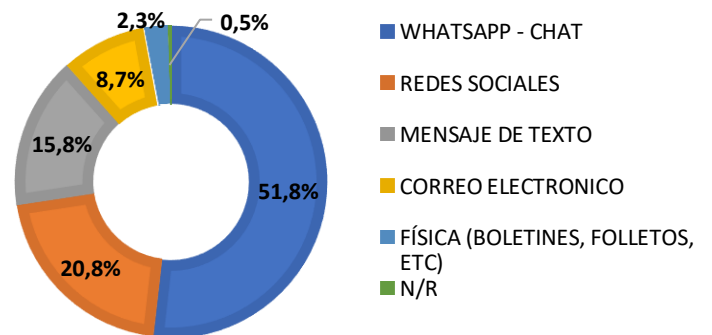


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

De esta manera, la tabla y gráfico 7 evidencian que el 51,8 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 20,8 % que señaló que prefiere redes sociales. En menor proporción indicaron mensaje de texto, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y correo electrónico, con un 15,8 %, 2,3 % y 8,7 %, respectivamente. Un 0,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
LIMPIO Y ORGANIZADO	915
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	905
ESTACIÓN DE CAFE Y AGUA/ LOCAL DE CAFETERIA	902
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VÍDEOS INSTITUCIONALES)	899
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	825
AIRE ACONDICIONADO	693
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	387
N/R	2
Total	5528

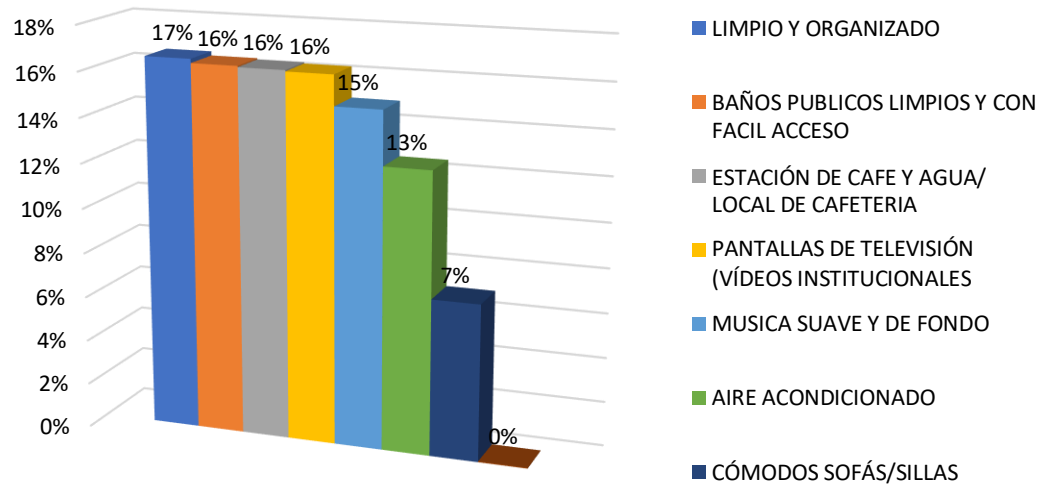


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

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 ser limpio y organizado con un 17%, seguido de baños públicos limpios u con fácil acceso, estación de café y agua /local de cafetería y pantallas de televisión con un 16% cada una, música suave y de fondo con un 15%, aire acondicionado con un 13% y sillas cómodas con un 7%. Dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

1.5. Características del servicio ideal

Características	Total
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	567
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	452
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	375
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	151
NO RESPONDE	8
Total	1553

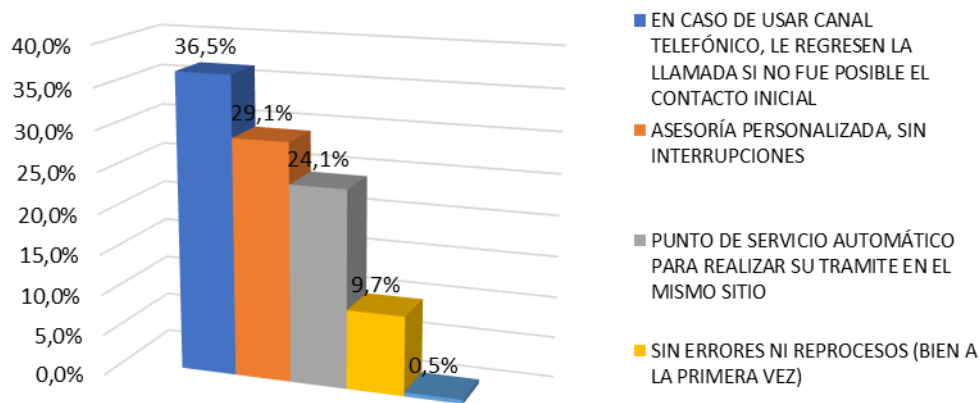


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

De acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 36,5% quiere que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el trámite, el 29,1% requiere una asesoría personalizada y sin interrupciones, seguido del 24,1% con un punto de servicio automático para realizar su trámite y un 9,7% lo quiere sin errores ni reprocesos, se abstuvieron de responder esta pregunta el 0,5%.

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

Respuesta	Total
NO	834
SI	94
NO RESPONDE	10
Total	938

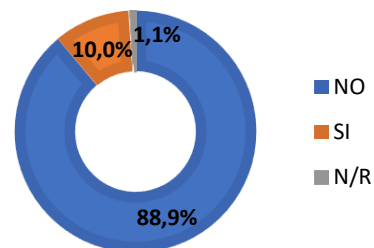


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 88,9 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 10% se muestra interesado. El 1,1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

2. 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.

2.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de septiembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 21 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:

2.1.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
PRESENCIAL	17
TELEFONICO	3
VIRTUAL	1
Total	21

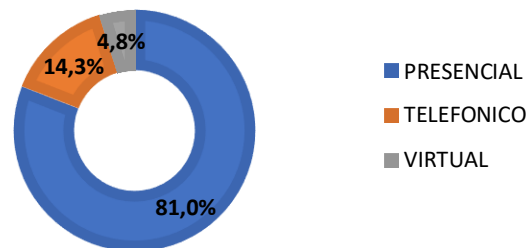


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 81 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal telefónico con el 14%.

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

Respuesta	Total
NO	2
SI	19
Total	21

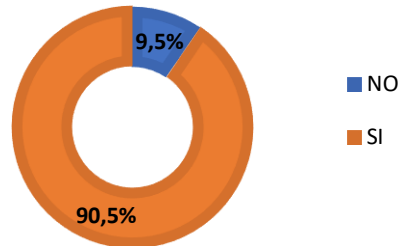


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 90,5 % de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 9,5 % expresó que no. Un 25 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Franja horario	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	17
12:00 m. a 2:00 p.m.	3
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
Total	21

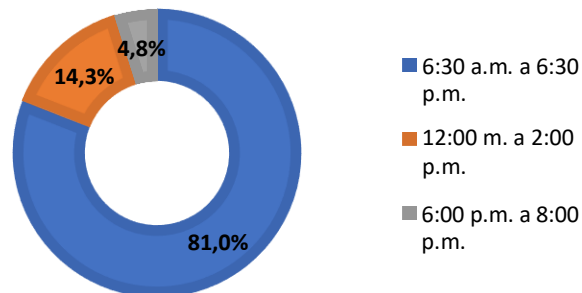


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 81% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m, seguido 14,3% seguido extendido del 12:00 m. a 2:00 p.m y horario extendido de 6:00 p.m. a 8:00 p.m las 6:30 p.m un 4,8%.

2.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	16
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	5
Total	21

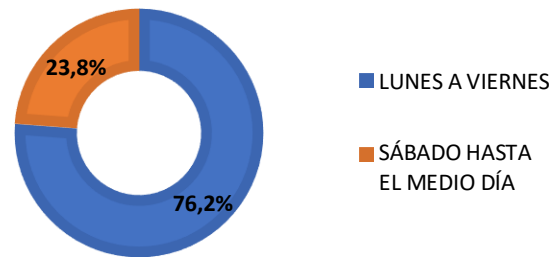


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 76,2 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes.

2.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	10
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	11
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	3
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	7
Total	31

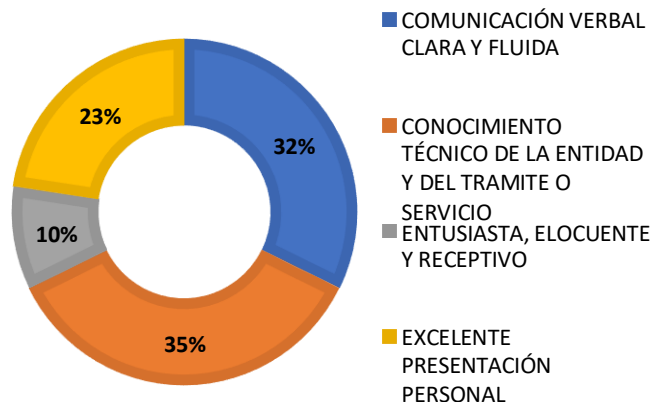


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

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 35% señaló el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, el 32 % comunicación formal fluida, otro 23 % excelente presentación personal y el 10% entusiasta, elocuente y receptivo, como atributos que debe tener un asesor ideal.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	15
30 MINUTOS	5
1 HORA	1
Total	21

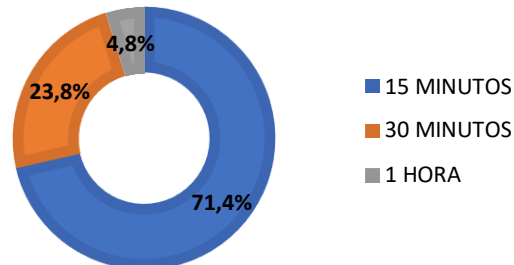


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 71,4 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio.

2.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP - CHAT	16
REDES SOCIALES	3
CORREO ELECTRONICO	5
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	7
MENSAJE DE TEXTO	4
Total	35

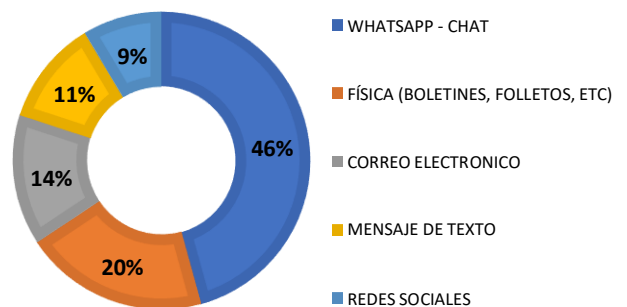


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

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 46 % de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 20 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.), el 14% mostro preferencia por el correo electrónico y otro 11% y 9% indico que prefieren el mensaje de texto y las redes sociales respectivamente.

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

Características	Total
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	16
BANOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	14
LIMPIO Y ORGANIZADO	9
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VIDEOS INSTITUCIONALES, TUTORIALES DE TRÁMITES, NOTICIAS)	4
MÚSICA SUAVE DE FONDO	3
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CAFETERÍA	3
AIRE ACONDICIONADO	3
TOTAL	52

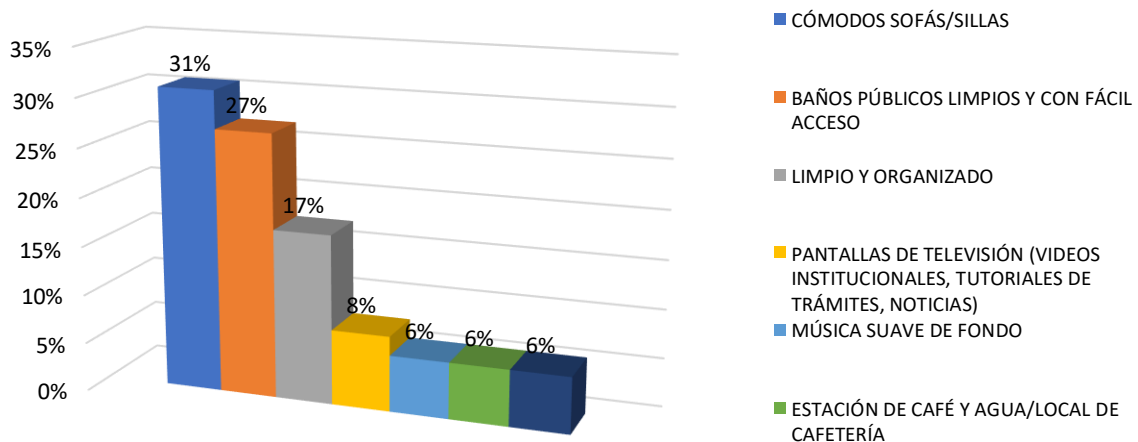


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

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 (31 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (27%). En menor proporción, se señalaron aspectos como limpio y organizado (17 %), pantallas de televisión con información institucional (8%), música suave y de fondo, estación de cafetería y con aire acondicionado (5%).

2.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	21
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	17
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	16
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	3
Total	57

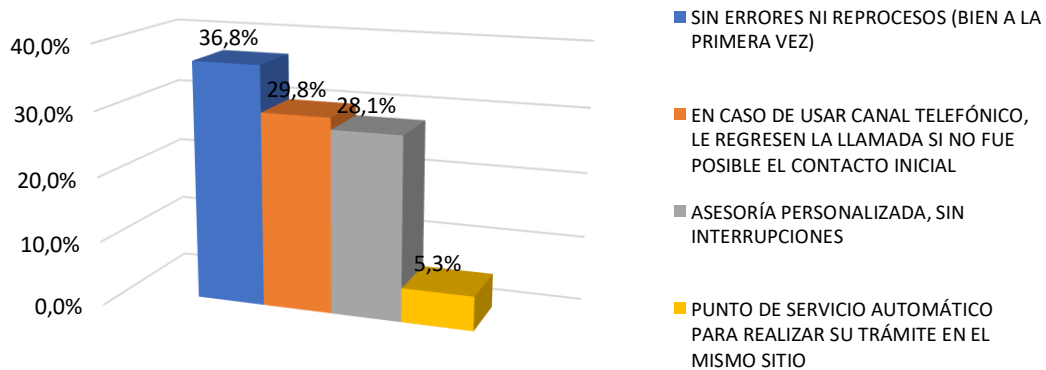


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

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 sin errores ni reprocesos con un 36,8%, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial 29,8%, seguido de una asesoría personalizada con 28,1% y el 5,3% con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio.

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

Respuesta	Total
NO	13
SI	8
Total	21

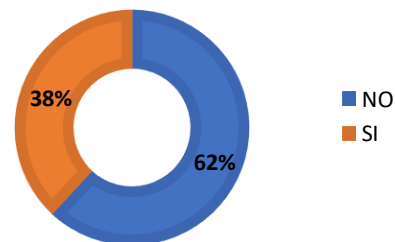


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 62% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 38 % se muestra interesado.

2.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de septiembre 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:

2.2.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
PRESENCIAL	62
VIRTUAL	41
TELEFONICO	2
Total	105

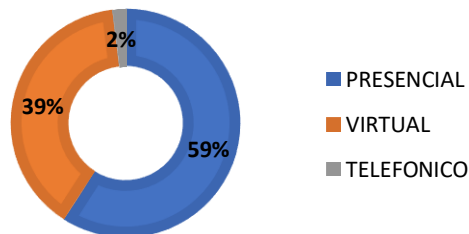


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 59% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 39%. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 2%.

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

Respuesta	Total
SI	83
NO	22
Total	105

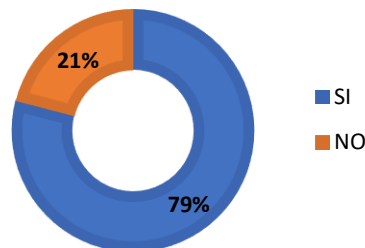


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 79% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 21% no se muestra interesado.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	95
12:00 m. a 2:00 p.m.	5
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	5
Total	105

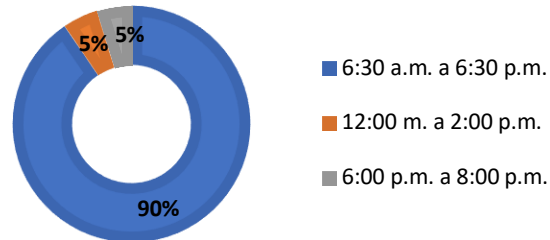


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 90% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 5%, manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m y un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m.

2.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	96
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	9
Total	105

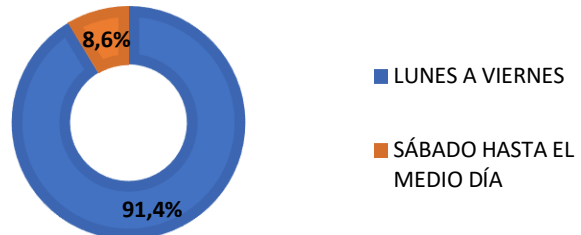


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 91,4 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 8,6 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

2.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	51
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRÁMITE O SERVICIO	58
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	34
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	9
Total	152

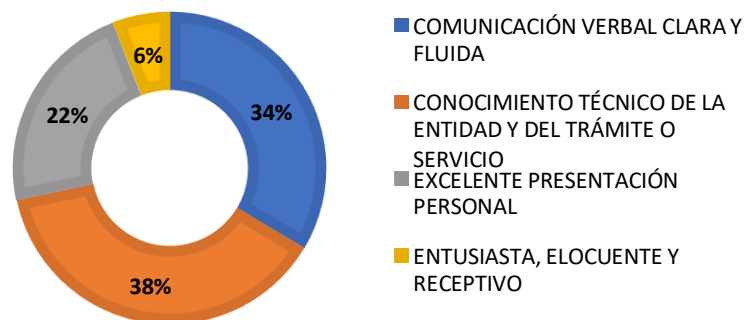


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

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 34% de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, con el 38%. Asimismo, señalaron la excelente presentación personal con un 22% y señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 6%.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	88
30 MINUTOS	15
1 HORA	2
Total	105

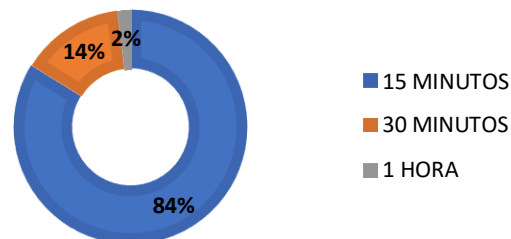


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 84% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 14% que indicó que esperaría máximo 30 minutos y un 2% hasta 1 hora.

2.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP – CHAT	81
REDES SOCIALES	21
CORREO ELECTRÓNICO	20
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC.)	13
MENSAJE DE TEXTO	9
Total	144

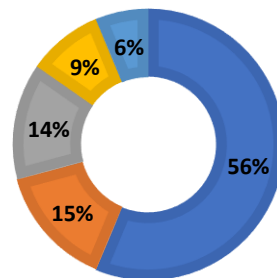


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

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 56 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 15% que señaló que prefiere redes sociales y el 14% el correo electrónico. En menor proporción, se señala físicas y mensaje de texto, con un 9% y 6% respectivamente.

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

Características	Total
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	61
LIMPIO Y ORGANIZADO	61
AIRE ACONDICIONADO	59
BAÑOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	36
BUENA ILUMINACIÓN	29
MÚSICA SUAVE DE FONDO	13
ESTACIÓN DE CAFE Y AGUA/LOCAL DE CAFETERÍA	9
Total	268

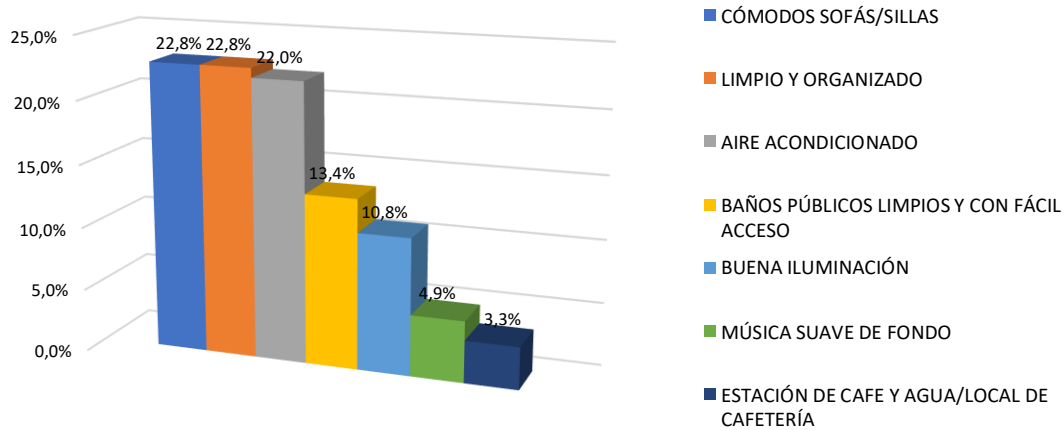


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 28, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas, debe ser limpio y organizado (22,8%) y con aire acondicionado con un (22%). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (13,4%), buena iluminación (10,8 %), música suave de fondo (4,9 %) y contar con cafetería (3,3%).

2.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	81
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	76
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	73
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	32
Total	262

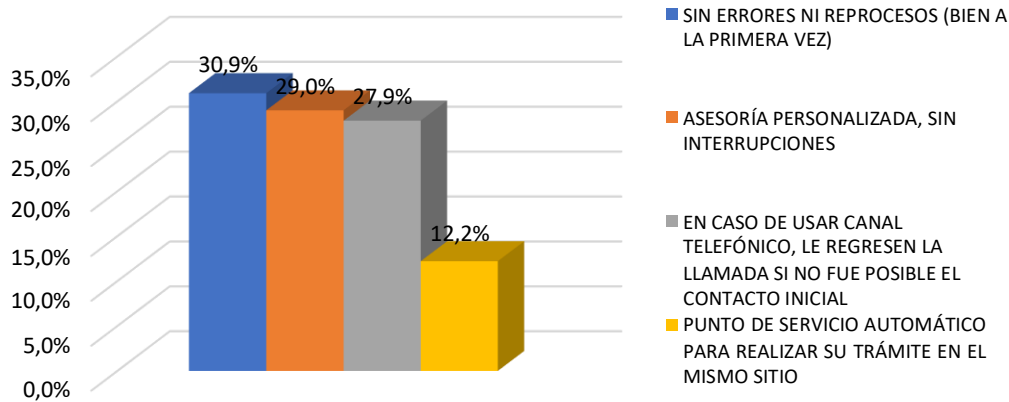


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

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 30,9% considera que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos, brindar una asesoría personalizada (29%) y en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial (27,9%) y contar con un punto de servicio automático para realizar un trámite (12,2%).

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

Respuesta	Total
NO	97
SI	8
Total	105

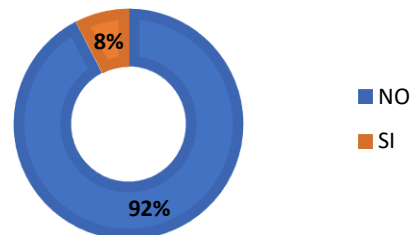


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante septiembre 2022.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 92% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.

3. 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 53,8 %, seguido del canal virtual con un 43,2 %.
- El 55% de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 82,4% de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 83,9% 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 97 % 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 74% y 23% 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:
 - ✓ 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, baños públicos limpios y de fácil acceso y limpio y organizado
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos y contar con asesoría personalizada, sin interrupciones.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:

- ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.
- ✓ Indican que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos y en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

4. 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 Secretaría 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.